

CARACTERIZACIÓN DE LA PENA PSBC

INFORME DE RESULTADOS

Diciembre de 2018

Dirección Nacional
Subdirección Técnica
Departamento de Estadística
y Estudios Penitenciarios

Gendarmería de Chile





Custodia
y Reinserción

CARACTERIZACIÓN DE LA PENA PSBC

INFORME DE RESULTADOS

DEPARTAMENTO DE ESTADÍSTICA Y ESTUDIOS PENITENCIARIOS - SUBDIRECCIÓN TÉCNICA
GENDARMERÍA DE CHILE

DICIEMBRE DE 2018

Equipo de Investigación

Tania González Villarroel

Ximena Verbal Ríos

Mario Ramírez Pérez

Mónica Suárez Hierro

Diseño, edición y diagramación: Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios. Se autoriza la reproducción parcial y citaciones textuales, con la sola declaración de la fuente.



Custodia
y Reinserción

Dirección Nacional de Gendarmería de Chile
Calle Rosas 1264, Santiago
Región Metropolitana
Mesa Central +562 2916 3000
www.gendarmeria.gob.cl

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| I. INTRODUCCIÓN | 01 |
| II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA | 02 |
| III. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN | 02 |
| IV. OBJETIVOS | 02 |
| IV.1. OBJETIVO GENERAL | 02 |
| IV.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS | 02 |
| V. RELEVANCIA DEL ESTUDIO | 03 |
| VI. MARCO REFERENCIAL | 03 |
| VI.1. HISTORIA DE LA PENA | 03 |
| VI.2. CARACTERÍSTICAS DE LA PENA | 04 |
| VII. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN | 05 |
| VII.1. TIPO DE ESTUDIO | 05 |
| VII.2. POBLACIÓN DE ESTUDIO | 05 |
| VII.3. TIPO DE MUESTREO | 05 |
| VII.4. JUSTIFICACIÓN DE LA TÉCNICA A UTILIZAR | 06 |
| VII.5. PÉRDIDAS Y/O REEMPLAZOS | 06 |
| VII.6. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN | 06 |
| VIII. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN | 06 |
| III.1. CONSTRUCCIÓN Y TESTEO DE ENCUESTAS | 06 |
| III.2. REALIZACIÓN DE GRUPOS FOCALES (RECOLECCIÓN DATOS PRIMARIOS, SEGUNDA ETAPA CUALITATIVA) | 07 |
| IX. FUENTES DE INFORMACIÓN | 08 |
| IX.1. DATOS PRIMARIOS | 08 |
| IX.2. DATOS SECUNDARIOS | 08 |
| X. DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES DEL ESTUDIO | 08 |
| X.1. DATOS PRIMARIOS | 08 |
| X.2. DATOS SECUNDARIOS | 08 |

| | |
|--|----|
| XI. ESTRATEGIA GENERAL DE ANÁLISIS | 09 |
| XII. RESULTADOS | 10 |
| XII.1. RESULTADOS ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN APLICADA A DELEGADOS DE PSBC | 10 |
| XII.1.1. Caracterización sociodemográfica de la población controlada en PSBC (2016-2017) | 10 |
| (a) <i>Sexo</i> | 10 |
| (b) <i>Edad</i> | 10 |
| (c) <i>Nivel educacional</i> | 11 |
| (d) <i>Región de origen</i> | 12 |
| (e) <i>Nacionalidad</i> | 13 |
| XII.1.2. Antecedentes laborales de la población controlada (2016-2017) | 13 |
| XII.1.3. Condición de salud de la población controlada (2016-2017) | 15 |
| XII.1.4. Caracterización según variables asociadas a la pena | 15 |
| (a) <i>Procedencia legal de la Pena</i> | 15 |
| (b) <i>Delito</i> | 16 |
| (c) <i>Tiempo de control de la pena</i> | 17 |
| (d) <i>Número de condenas anteriores</i> | 18 |
| (e) <i>Reincidencia</i> | 18 |
| (f) <i>Tipo de CRS en que se controla</i> | 19 |
| (g) <i>Modalidad de cumplimiento</i> | 19 |
| (h) <i>Tipo de Entidad Beneficiaria y labores realizadas</i> | 20 |
| (i) <i>Causal de egreso</i> | 20 |
| XII.2. RESULTADOS ENCUESTA APLICADA A PERSONAS CUMPLIENDO PENA DE PSBC | 20 |
| XII.2.1. Caracterización sociodemográfica | 20 |
| (a) <i>Sexo</i> | 20 |
| (b) <i>Edad</i> | 21 |
| (c) <i>Región de origen</i> | 21 |
| (d) <i>Etnia</i> | 22 |
| (e) <i>Estado civil y composición familiar</i> | 22 |
| XII.2.2. Educación y empleo | 23 |
| (a) <i>Escolaridad</i> | 23 |
| (b) <i>Situación laboral y empleo</i> | 24 |
| (c) <i>Desocupados, cesantes o inactivos</i> | 26 |
| (d) <i>Capacitación laboral</i> | 26 |
| XII.2.3. Ingresos | 27 |
| XII.2.4. Condición de salud | 28 |
| (a) <i>Previsión en salud</i> | 28 |
| (b) <i>Antecedentes de enfermedades crónicas</i> | 28 |
| (c) <i>Consumo de Alcohol</i> | 29 |
| (d) <i>Consumo de Drogas</i> | 30 |
| (e) <i>Patrón actual abusivo o dependiente de alcohol y/o drogas</i> | 32 |

| | |
|---|----|
| XII.2.5. Antecedentes penales | 32 |
| (a) <i>Antecedentes de condenas previas</i> | 32 |
| (b) <i>Experiencia previa en PSBC</i> | 32 |
| XII.2.6. Características de la pena PSBC | 33 |
| (a) <i>Nivel de complejidad del CRS en que se controla</i> | 33 |
| (b) <i>Cumplimiento del plan de actividades</i> | 33 |
| XII.3. RESULTADOS ENCUESTA OPINIÓN DE LA PENA | 34 |
| XII.3.1. Entrevista y elaboración del plan de actividades | 35 |
| (a) <i>Trato del Delegado(a)</i> | 35 |
| (b) <i>Consideraciones en el plan de actividades</i> | 36 |
| XII.3.2. Entidad Beneficiaria | 36 |
| (a) <i>Tareas y horario</i> | 37 |
| (b) <i>Relación con el encargado de la entidad y supervisión</i> | 37 |
| XII.3.3. Consecuencias del trabajo realizado | 38 |
| XII.3.4. Valoración de la pena | 39 |
| XII.4. RESULTADOS DEL TRABAJO CUALITATIVO | 41 |
| XII.4.1. Descripción del trabajo de campo | 41 |
| XII.4.2. Análisis del discurso de los grupos focales con los delegados de PSBC | 41 |
| XII.4.2.1. Tópico: <i>Caracterización de la pena y su ejecución</i> | 41 |
| (a) <i>Sub-tópico características de la pena</i> | 41 |
| (b) <i>Sub-tópico metodología de trabajo</i> | 44 |
| (c) <i>Sub-tópico carga laboral</i> | 45 |
| (d) <i>Sub-tópico perfil de Entidades Beneficiarias</i> | 47 |
| (e) <i>Sub-tópico relaciones entre los penados(as) y distintos actores involucrados en el proceso</i> | 49 |
| (f) <i>Sub-tópico relación de cuidado con las Entidades</i> | 50 |
| XII.4.2.2. Tópico: <i>Caracterización de los penados</i> | 51 |
| XII.4.2.3. Tópico: <i>Objetivo de la pena</i> | 53 |
| XII.4.2.4. Tópico: <i>Hallazgos</i> | 56 |
| (a) <i>Sub-tópico propuesta de cambios en la pena</i> | 56 |
| XII.4.3. Percepción de los encargados(as) de las entidades beneficiarias | 57 |
| XII.4.3.1. Tópico: <i>descripción de la experiencia y relación con gendarmería</i> | 57 |
| (a) <i>Sub-tópico descripción de la experiencia</i> | 57 |
| (b) <i>Sub-tópico características de la pena</i> | 57 |
| (c) <i>Sub-tópico relación con Gendarmería</i> | 58 |
| XII.4.3.2. Tópico: <i>Metodología de trabajo</i> | 60 |
| XII.4.3.3. Tópico: <i>Caracterización de los penados(as)</i> | 61 |
| XII.4.3.4. Tópico: <i>relaciones entre los penados(as) y distintos actores involucrados en el proceso</i> | 63 |

| | |
|--|----|
| XII.4.3.5. <i>Tópico: Objetivo de la pena</i> | 64 |
| XII.4.3.6. <i>Tópico: Hallazgos</i> | 66 |
| (a) <i>Sub-tópico propuestas</i> | 66 |
| XII.5. COMPARACIÓN (TRIANGULACIÓN DE DATOS) | 66 |
| XIII. CONCLUSIONES | 67 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 76 |
| ANEXO 1: Distribución de la muestra estratificada | 77 |
| ANEXO 2: Cuestionario caracterización usuarios(as) PSBC | 78 |
| ANEXO 3: Cuestionario usuarios(as) a un poco tiempo de egresar de la pena | 87 |
| ANEXO 4: Matriz de las dimensiones a conocer en grupos focales | 90 |

I. INTRODUCCIÓN

El costo social y monetario que implica privar de libertad masivamente a las personas que trasgreden las normas de convivencia social, se vuelve cada vez más complejo y genera la necesidad de alternativas que hagan frente a la delincuencia, buscando no sólo castigar, sino también reinsertar socialmente a las personas condenadas. Como bien se sabe, la reinserción social es un proceso complejo que requiere la anuencia y participación del propio ofensor, con su intención de cambiar de hábitos, y de la sociedad en su conjunto, entregándoles su apoyo en el proceso y facilite su reintegración.

En este contexto, las penas no privativas de libertad han demostrado ser no sólo más efectivas que las penas de prisión para propiciar la reinserción social, sino inclusive menos costosas de implementar (Villagra, 2009). Diversas investigaciones han abordado el fenómeno de la efectividad de la justicia restaurativa; sin embargo, la evidencia sobre su efectividad es escasa, y la atención tiende a dirigirse a las necesidades de los sujetos privados de libertad, por sobre aquellos que cumplen condenas en el medio libre (Redondo, 2000). Parte importante de la literatura internacional observa que, ni la prisión, ni los trabajos comunitarios, resultan en sí mismos sanciones rehabilitadoras o inhibidoras de reincidencia, puesto que la efectividad estaría dada por los contenidos educativos de las sanciones. Otros autores, en cambio, señalan que la Prestación de Servicios en Beneficio de la Comunidad (PSBC) tiene mayor potencial rehabilitador que penas cortas privativas de libertad (Blay, 2006). En la justicia juvenil, por ejemplo, ha demostrado consecuencias positivas en el futuro de los jóvenes condenados, quienes tendrían mayores probabilidades de permanencia escolar e inserción laboral que aquellos sentenciados a penas tradicionales (Bórquez, 2012).

Capdevilla (2016) en tanto, ha encontrado evidencia de que el trabajo comunitario produce disminuciones significativas en la reincidencia de quienes pasan por ellos, en comparación a la población que cumple penas privativas de libertad. Esta disminución respondería, según la evidencia, a: (1) la valoración positiva que el sujeto hace del trabajo, (2) las características de la intervención, de acuerdo a parámetros del modelo prosocial y características criminógenas, y (3) a la percepción de justicia e imparcialidad que los penados(as) tienen de la condena (Contreras, 2010).

En este sentido, el contacto con nuevos grupos de personas y la percepción de que el trabajo realizado es de utilidad para ellos, permite al penado(a) experimentarse como un ser social, que puede contribuir con su trabajo al beneficio de otros, desarrollando un mejor concepto de sí mismo y tomando conciencia de las responsabilidades que conlleva ser parte de sociedad, visualizando que sus acciones pueden beneficiar o dañar a otros. Por otro lado, la posibilidad de adquirir nuevas habilidades, ya sean hábitos de trabajo (responsabilidad, cumplir horario, etc.) o directamente aprender a realizar nuevas tareas, le daría al penado(a) herramientas para romper con el círculo de la delincuencia, muchas veces asociada con falta de capacidades para insertarse laboralmente (Blay, 2007).

La PSBC, en definitiva, constituye un intento por conjugar aspectos individuales del penado(a), como hacerse responsable y reparar el daño causado, beneficiando a la comunidad con su trabajo y generando la reciprocidad necesaria para que la comunidad también esté decidida a apoyar su proceso de reintegración. Mediante su trabajo, el penado(a) tiene la oportunidad de demostrar ante él y los demás, su valor en la sociedad, aportando a su entorno, y generando nuevas instancias de confianza con aquellos a quienes dañó, y consigo mismo, transformando su propia autopercepción en un sentido pro-social.

II. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Pese a los datos expuestos, en Chile existe escasa información sobre la aplicación de esta modalidad de cumplimiento penal, desde su entrada en vigencia en el año 2013 hasta la fecha. Tampoco existen estudios nacionales que evalúen la repercusión que pueda tener tanto en Subsistema Abierto, como en el Sistema Penitenciario en general. Algunos estudios realizados en el extranjero se han enfocado en evaluar la efectividad de la pena en jóvenes infractores (Bergseth y Bouffard, 2007; Redondo, 2000; Blay, 2007; Contreras, 2010; Capdevilla, 2016), pero no en población penal adulta.

Esta falta de investigaciones, ha llevado a un conocimiento parcial acerca de la PSBC desde su implementación. Si bien el Departamento del Subsistema Abierto (DSA) mantiene planillas de datos actualizadas, con las que se hace seguimiento y control, no existe una sistematización que permita ver el panorama de forma general, puesto que se necesita no solo cuantificar el fenómeno, sino hacer una caracterización de la pena y de sus principales actores involucrados.

III. PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN

1. ¿Cuáles son las características de los usuarios(as) egresados de la PSBC?
2. ¿Responde la oferta a las necesidades de los usuarios(as)?
3. ¿Se encuentran satisfechos los usuarios(as), Entidades Beneficiarias y Delegados con el programa?
4. ¿Qué factores favorecerían el cumplimiento satisfactorio de la pena?
5. ¿Cumple la pena con su fin restaurativo?

IV. OBJETIVOS DEL ESTUDIO

IV.1. GENERAL

Conocer las características de la pena PSB, los usuarios(as), Entidades Beneficiarias y Delegados(as) que participan del proceso.

IV.2. ESPECÍFICOS

1. Describir las características de los usuarios(as) condenados(as) a la pena de PSBC entre los años 2016-2017, y los vigentes al 31 de abril de 2018, según variables demográficas, educacionales, laborales, de salud, de reincidencia y de antecedentes penales.
2. Identificar el nivel de satisfacción de los penados(as), respecto de la pena.
3. Describir las experiencias de las Entidades Beneficiarias con la pena de PSBC.
4. Describir la percepción de los Delegados(as) encargados de ejecutar y supervisar el proceso de PSBC, acerca de su trabajo en la misma.
5. Identificar los elementos que, desde la experiencia del penado(a), Entidades Beneficiarias y Delegados(as), contribuyen al objetivo de la intervención.
6. Identificar los elementos que facilitan y/o dificultan la ejecución de la intervención.

V. RELEVANCIA DEL ESTUDIO

Contribuye con el levantamiento de información de interés para el servicio penitenciario en general y para el Subsistema Abierto en particular, a saber:

- Características de la población controlada a través de la PSBC a lo largo de los últimos años;
- Características de las Entidades externas que colaboran con la ejecución de esta modalidad de cumplimiento penal;
- Opiniones de los actores involucrados en su ejecución, acerca de la misma;

También se construye y testea un instrumento útil para el estudio de esta modalidad de cumplimiento penal en el futuro, lo que permitirá realizar comparaciones y apreciar mejor la evolución que presente a lo largo del tiempo.

VI. MARCO REFERENCIAL

VI.1. HISTORIA DE LA PENA

Durante el siglo XX, surgen en Estados Unidos, Europa y Nueva Zelanda, experiencias que constituyen precedentes directos para lo que hoy se conoce como *servicio en beneficio de la comunidad* (MINJU, 2013). En el año 1972, en Inglaterra, y siguiendo la propuesta de un informe emanado desde el Consejo Consultivo para el Sistema Penal (conocido como *Informe Wooton*), el *Criminal Justice Act* estableció y reguló, bajo la denominación de *Community Service Orders*, los trabajos en beneficio de la comunidad para mayores de 17 años que hubiesen cometido delitos susceptibles de ser castigados con pena de prisión. Las razones detrás de esta iniciativa fueron en gran parte económicas, y responden al alto costo de mantener recluida a esta población en cárceles, así como a la necesidad de promover su resocialización. Tras su implementación en Inglaterra, la mayoría de los restantes países europeos se inspiraron en dicha regulación para implementar medidas similares en sus propios ordenamientos penales, reconociéndoles como elementos centrales el carácter voluntario de la participación del penado, la necesidad de supervisión durante la implementación de los trabajos, y su clara distinción respecto de las penas privativas de libertad (Tenreiro, 2012).

En Chile, a fines del año 2013 entra en vigencia la Ley N°20.603 de Penas Sustitutivas, que modifica la Ley N°18.216 de Medidas alternativas a la Reclusión (1983), permitiendo ampliar el abanico de modalidades de cumplimiento penal en el medio libre e innovando en el Sistema Judicial chileno, por la incorporación directa de la comunidad en la ejecución de una pena, a través de las organizaciones que colaboran con la misma, pero también, por la definición de las prácticas restaurativas como eje transversal de su intervención.

Esta pena, sin embargo, ya existía en Chile, en algunos cuerpos legales, tales como los *Servicios en beneficio de la comunidad* que establece la Ley de Responsabilidad Adolescentes (Ley N°20.084 del año 2005). Ciertamente, los trabajos comunitarios estaban contemplados, desde mediados de los año noventa, en las normativas legales asociadas a las Leyes de violencia en los estadios, de caza y pesca, de alcoholos, drogas y lavado de activos, entre otras (MINJU, 2013), pero no habían tenido gran aplicación. La razón de esto sería que toda la responsabilidad de la ejecución de la pena quedaba a cargo del Juez, al que, sin embargo, no se le proveía de las herramientas necesarias para aplicarla y supervisarla de manera efectiva (MINJU, 2013). Las modificaciones introducidas por la Ley N°20.603 permitieron establecer la normativa suficiente para que la PSBC no sólo exista, sino que sea una alternativa real de Pena Sustitutiva.

VI.2. CARACTERÍSTICAS DE LA PENA

La pena de *Prestación de Servicio en Beneficio de la Comunidad* (PSBC), consiste en la realización de actividades esencialmente voluntarias y no remuneradas¹ en favor de la comunidad o en beneficio de las personas en situación de precariedad, coordinadas por un Delegado de Gendarmería. Se trata de procurar una prestación de cooperación personal voluntaria y no retribuida en determinadas actividades de utilidad pública, con interés social y valor educativo, tendiente a servir de reparación para la comunidad perjudicada por el ilícito penal y no supeditada al logro de intereses económicos².

De acuerdo al Decreto N°552, que aprueba el reglamento de la pena, más allá de su tradicional carácter retributivo o punitivo, la PSBC buscaría incorporar: "*parcialmente un objetivo restaurativo, ya que busca involucrar directa y significativamente a las partes interesadas en el delito, esto es, el ofensor y la comunidad, de manera que exista la posibilidad de un intercambio y participación en la toma de decisiones, que contribuya a compensar el mal ocasionado a la sociedad, que es la receptora de los servicios prestados por el condenado.*" (Dec N°552, art. 4). En este sentido, el paradigma de la justicia restaurativa enfatiza que la reparación del daño causado o revelado por la conducta delictiva se logra de mejor manera a través de procesos cooperativos que incluyen a todos los involucrados (Confraternidad carcelaria, 2005).

El acceso a esta pena exige por Ley que la pena privativa o restrictiva de libertad impuesta originalmente sea igual o inferior a trescientos días, y que esta condena no sea por crímenes o simples delitos de la Ley N°20.000 o sus antecesoras. Pero también se requiere que no sea aplicable otra Pena Sustitutiva en atención a los antecedentes penales anteriores del condenado (es decir, en razón de su reincidencia) y, además, que sea la primera vez que se impone la pena de PSBC.

Según los últimos datos publicados en el Informe de Gestión 2014-2017, entre Enero de 2014 y Septiembre de 2017 se observó un aumento en el total de penados(as) atendidos en el Subsistema Abierto, llegando a una variación porcentual del 29%. Vistas por separado, todas las modalidades de cumplimiento penal experimentaron un alza en el período, siendo mayor en la PSBC (con una variación porcentual de 206%). A Septiembre de 2017, esta modalidad de cumplimiento penal representó un 5,9% del total de población atendida por dicho Subsistema, 3,4% más que lo representado en el año 2014.

TABLA N°1

| PENA SUSTITUTIVA | 2014 | 2015 | 2016 | Sept. 2017 | % Variación |
|------------------|---------------|---------------|---------------|---------------|-------------|
| RCP+RC | 32.013 | 36.301 | 36.079 | 35.477 | 10,8 |
| LVA+LV+LVI | 10.832 | 11.770 | 13.082 | 14.298 | 32 |
| RN+RP | 3.071 | 5.792 | 6.812 | 7.430 | 141,9 |
| PSBC | 1.177 | 2.120 | 2.577 | 3.605 | 206,3 |
| Expulsión | 56 | 77 | 85 | 106 | 89,3 |
| TOTAL | 47.149 | 56.060 | 58.635 | 60.916 | 29,2 |

FUENTE: Memoria de Gestión Técnica 2014-2017:25, SDT.

¹ DEPARTAMENTO DE ESTUDIOS DEFENSORÍA NACIONAL. Op. Cit. p. 65. Se señala que "Estas actividades serán entre otras, el mantenimiento del ornato y aseo, la reparación de bienes y espacios públicos, labores de cooperación con organizaciones públicas o privadas reconocidas por el Estado que desempeñan actividades asistenciales, labores de reforestación, instalación de señalética vial, cooperación de actividades administrativas en la Municipalidades, y toda otra labor que tenga por objetivo mejorar la calidad de vida o las condiciones de los servicios a la comunidad o parte de ella."

² Ibíd. p. 104.

VII. METODOLOGÍA DE INVESTIGACIÓN

VII.1. TIPO DE ESTUDIO

El presente estudio es mixto, de carácter exploratorio-descriptivo y transversal. Es mixto porque combina dos técnicas de recolección de datos (cuantitativa y cualitativa); es descriptivo, porque se describe la frecuencia, distribución y dispersión de las variables de interés; exploratorio, porque no existen antecedentes previos en la institución, ni en la pena que permitan conocer el fenómeno, y transversal porque sólo hace una medición en el tiempo en cada sujeto de estudio.

VII.2. POBLACIÓN DE ESTUDIO

En total la población de estudio está compuesta por un total de 411 personas entre hombres y mujeres condenadas a penas sustitutivas de la Ley N° 20.603, vigentes a la fecha (31 abril de 2018). La cobertura territorial, comprende los 41 CRS del país que ejecutan el PSBC (de acuerdo al nivel de complejidad), distribuidos en las 15 Regiones del país. Además de las Entidades Beneficiarias distribuidas a nivel nacional y los Delegados que supervisan el proceso a nivel nacional.

VII.3. TIPO DE MUESTREO

- (1) En una primera etapa se llevará a cabo un muestreo probabilístico, estratificado con afijación proporcional. Se estratificará por Región, CRS (según nivel de complejidad) y sexo. Las unidades se seleccionarán de manera independiente en cada estrato, con probabilidad igual, y se extraerán con reposición. La muestra quedaría conformada por 292 hombres y mujeres vigentes a la fecha (31 abril de 2018) considerando un nivel de confianza del 95% y un error del 3%. Las unidades se seleccionarán de manera independiente en cada estrato, con probabilidad igual (ver ANEXO N°1).
- (2) Para la encuesta de opinión se realizó una muestra aleatoria intencionada de personas en las últimas semanas o días de cumplimiento de la pena distribuidos en las Regiones de: Arica y Parinacota; Atacama; Valparaíso; Maule y Biobío.

TABLA N°2

| REGIÓN | HOMBRE | MUJER | TOTAL |
|--------------------|-----------|----------|-----------|
| ARICA Y PARINACOTA | 2 | 0 | 2 |
| ATACAMA | 3 | 1 | 4 |
| VALPARAÍSO | 3 | 1 | 4 |
| MAULE | 13 | 0 | 13 |
| BÍOBÍO | 10 | 2 | 12 |
| TOTAL | 31 | 4 | 35 |

FUENTE: Elaboración propia, Depto. de Estadística y Estudios Penitenciarios.

- (3) La segunda etapa contempló la aplicación de 8 grupos focales aplicados a Delegados (6) y (4) representantes de la Entidades Beneficiarias distribuidos en una muestra por Macro-zonas: Norte: La Serena; Centro: Valparaíso; Sur: Biobío y R.M.

TABLA N°3

| MACRO -ZONA | C.R.S | N° DE PERSONAS ENTREVISTADAS |
|--------------------------------------|----------------------|---|
| Norte | Región de Coquimbo | 11 personas: 7 Delegados(as) y 4 Representantes de E. Beneficiarias |
| Centro | Región de Valparaíso | 10 personas: 6 delegados(as) y 4 Representantes de E. Beneficiarias |
| Metropolitana | Occidente y Santiago | 12 personas: 8 Delegados(as) y 4 Representantes de E. Beneficiarias |
| Sur | Región del Bío Bío | 10 personas: 6 delegados(as) y 4 Representantes de E. Beneficiarias |
| N° TOTAL DE ENTREVISTADOS(AS) | | 43 PERSONAS |

FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

VII.4. JUSTIFICACIÓN DE LA TÉCNICA A UTILIZAR

La entrevista focalizada, es una técnica de recolección de información en palabras de Robert Merton, define los parámetros para el desarrollo de grupos focales. La modalidad de la entrevista grupal es abierta y previamente estructurada, y generalmente adopta la postura de una conversación en grupo, en la cual el investigador plantea algunos tópicos o temáticas asociadas orientando y de acuerdo a los propósitos y objetivos de la investigación.

Esto permite que la entrevista, bajo la modalidad grupal, se convierta en un real intercambio de experiencias ya que habitualmente cuando un entrevistado percibe que su interlocutor tiene una experiencia o una vivencia similar o conocimientos sobre el tema reacciona positivamente.

VII.5. PÉRDIDAS Y/O REEMPLAZOS

Considerando la fluctuación de la población que cumple la pena de PSBC, se empleará un sobre muestreo del 20% para contar con unidades de reemplazo que permitan lograr el 100% de las encuestas planificadas por Región. Se considera como pérdida de información, sujetos egresados de la pena, quebrantados, recluidos, personas en detención preventiva, enfermedad, muerte, no respuesta al instrumento, etc. En caso de no lograr la tasa de respuestas esperada, se deberá recurrir a nuevos individuos.

VII.6. CRITERIOS DE INCLUSIÓN Y EXCLUSIÓN

Para el primer grupo muestral los criterios de inclusión al estudio son:

- Que el individuo seleccionado este cumpliendo la pena de PSBC al 31 de junio de 2018.
- Que el individuo haya asistido a su primera presentación ante la entidad.
- En una segunda etapa, se seleccionaran individuos solo sujetos que estén a un mes de egresar de la pena. (Encuesta de opinión)

VIII. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

VIII.1. CONSTRUCCIÓN Y TESTEO DE ENCUESTAS

En abril de 2018 se construyó el instrumento de caracterización de los datos primarios, a ser llenado por los Delegados de PSBC, compuestos por un cuestionario de 10 tópicos y 75 ítems. Los tópicos que aborda el cuestionario fueron elaborados en base a la información requerida por el SDA y la investigadora a cargo de diseñar el estudio de investigación. Los antecedentes que recoge son:

- (1) Antecedentes socioeconómicos (8 ítems)
- (2) Antecedentes familiares (6 ítems)
- (3) Características de la educación (4 ítems)
- (4) Características laborales (18 ítems)
- (5) Ingresos (6 ítems)
- (6) Salud (20 ítems)
- (7) Antecedentes penales (4 ítems)
- (8) Participación en la pena PSBC (9 ítems)

Al mismo tiempo, se construyó una encuesta para conocer la opinión de las personas que cumplen PSBC acerca de la misma. Se trata de un instrumento de 3 tópicos y 25 ítems, los que describen a continuación:

- (1) Antecedentes socioeconómicos (8 ítems)
- (2) Escala Likert de opinión de la pena (12 ítems)
- (3) Experiencias personales en torno a la pena (5 ítems)

Durante Mayo de 2018, dicha herramienta fue sometida a testeo con 20 personas que cumplían la pena, distribuidas en CRS de la Región Metropolitana según nivel de complejidad. En este pre-test se examinó su claridad, pertinencia y extensión, así como la consistencia de la escala de satisfacción. Tras realizar las correcciones correspondientes, se procedió con la Aplicación de la encuesta de caracterización y opinión (recolección de los datos primarios).

Las encuestas definitivas, la muestra y la planilla de vaciado, fueron enviadas a la coordinadora nacional de PSBC para su distribución a nivel nacional, el día 06/06/2018, terminando el proceso el 28/07/2018. El total de encuestas contestadas fue de 295. De ellas, 3 (1% del total de encuestas registradas) no fueron enviadas en las fecha propuestas, quedando 292 encuestas válidas.

VIII.2. REALIZACIÓN DE GRUPOS FOCALES (RECOLECCIÓN DATOS PRIMARIOS, SEGUNDA ETAPA CUALITATIVA)

Durante julio de 2018 se construyó la matriz de dimensiones a considerar para la aplicación de los 8 grupos focales en 4 Regiones del país: Coquimbo, Valparaíso, Metropolitana y Bío Bío. Este instrumento, de carácter cualitativo, tiene por objetivo conocer la experiencia de los otros dos participantes activos de la ejecución y cumplimiento de la pena de PSBC: Delegados y Encargados en las Entidades Beneficiarias o colaboradoras.

Las dimensiones fueron elaboradas buscando conocer el proceso desde su implementación y puesta en marcha, considerando las facilitadores y obstaculizadores del trabajo de cada participante. A continuación se describen las principales dimensiones:

- (1) Ejecución de la pena
- (2) Características de la población controlada
- (3) Metodología de intervención
- (4) Rol de la entidad beneficiaria
- (5) Relaciones interpersonales.
- (6) Objetivo restaurativo de la pena

IX. FUENTES DE INFORMACIÓN

IX.1. DATOS PRIMARIOS

Los datos primarios del estudio se extrajeron de las siguientes fuentes:

- (1) Encuesta de caracterización de las personas que han cumplido la pena de PSBC entre el 1 de enero y el 31 de junio de 2018. La encuesta es descrita en el ítem VIII.1., y se exhibe en el ANEXO N°2.
- (2) Encuesta para conocer la opinión que las personas que cumplieron la pena de PSBC entre el 1 de enero y el 31 de junio de 2018 tienen del proceso y la pena en general. Descrita en el ítem VIII.1., también se la exhibe en el ANEXO N°3.
- (3) Grupos focales aplicados a Delegados(as) y encargados(as) de Entidades Beneficiarias partícipes del proceso desde fines del año 2013 hasta el año en curso. Matriz y dimensiones a conocer descritas en el ítem anterior y expuestas en el ANEXO N°4.

IX.2. DATOS SECUNDARIOS:

Los datos secundarios del estudio se extrajeron de la base de datos con información de personas en control de la pena entre los años 2016 y 2017, provista por el departamento del Subsistema Abierto. Desde esta fuente se obtuvo el sexo, Región de procedencia, CRS que lo controla, antecedentes escolares, laborales, de salud, características de la pena, etc.

X. DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES DEL ESTUDIO

- **Datos sociodemográficos:** edad, sexo, etnia, Región y comuna de residencia y nacionalidad.
- **Educación:** último curso aprobado, título profesional, abandono de estudios.
- **Situación familiar:** situación de pareja actual, n° de personas que dependen del usuario(a) (hijos lactantes, enfermos, adultos mayores, etc.); grupo familiar con el que vive actualmente, jefe(a) de hogar, redes de apoyo con las que cuenta (familia, amigos, etc.); ingresos familiares.
- **Situación de salud:** condición actual de salud, antecedentes de enfermedades crónicas, diagnóstico de enfermedades mentales, consumo abusivo de alcohol y/o drogas; tratamiento de adicciones, previsión.
- **Redes de apoyo:** recibe apoyo de otras organizaciones del estado u organizaciones privadas ONGs, etc.; participa de programas sociales, subsidios, etc.
- **Antecedentes laborales:** edad inicio actividad laboral remunerada; estado ocupacional actual; ocupación; capacitación para el trabajo que desempeña; antigüedad laboral actual empleo; principal trabajo u oficio realizado durante el año; tipo de trabajo (independiente/dependiente); n° de horas trabajadas a la semana; duración de la jornada actual; sueldo bruto y liquido mensual; relación contractual; deseos de trabajar (cesantes, inactivos, etc.); tiempo de cesantía; gestión para la búsqueda de trabajo.
- **Antecedentes penales y del cumplimiento de la pena:** procedencia de la pena; tiempo de control de la pena; condenas anteriores; cumplió condenas en reclusión; traslado desde otro CRS; nombre del CRS; motivo del traslado; modalidad de cumplimiento de la pena (grupal o individual); estado de ejecución de la pena; tiempo de control según sentencia; delito o falta.

- **Participación en la pena de PSBC:** participación anterior en el programa; nombre de la Entidad Beneficiaria; labores cumplidas en la entidad; causa de egreso.
- **Percepción y satisfacción con la pena de PSBC:** participación en la elección del servicio prestado; asistencia a la Entidad Beneficiaria; percepción de la utilidad de la pena; aspectos mejor y peor evaluados de la pena; nota de evaluación y expectativas de la pena.
- **Delegados(as):** descripción del trabajo realizado, percepción de la utilidad de la pena, aspectos mejor y peor evaluados de la pena y expectativas de la pena.
- **Entidades Beneficiarias:** nombre, rubro, oferta, percepción de la utilidad de la pena; aspectos mejor y peor evaluados de la pena, y expectativas de la pena.

XI. ESTRATEGIA GENERAL DE ANÁLISIS

En términos generales la estrategia de análisis se dividió en dos:

(1) En la primera etapa de carácter cuantitativo se utilizaron herramientas estadísticas univariadas de las variables estudiadas. Teniendo como principal objetivo realizar un análisis descriptivo de los datos, tanto para la encuesta de caracterización como para la encuesta de opinión de la pena.

Para describir las características de la población estudiada se realizó un análisis descriptivo de tablas de frecuencias, tablas de contingencia, gráficos, estadísticos de tendencia central y dispersión.

(2) En una segunda etapa, de carácter cualitativo se realizó la técnica de análisis de discurso que alude a la diversidad de enfoques y métodos de la que participan hasta media docena de disciplinas. Este tipo de análisis tiene por objetivo conocer, a través de la conversación generada con los participantes, las representaciones discursivas de los sujetos, centrando la atención en categorías tales como la justificación del conflicto, la descripción de los hechos, la caracterización de los actores sociales involucrados, el tono del relato, la importancia otorgada a los aspectos sociales, económicos, culturales, etc.

Se trata de una técnica interpretativa del discurso generado por los participantes donde se busca generar afirmaciones empíricas de diversos alcances, estas afirmaciones se generan en gran medida a través del estímulo generado por el investigador. Es tarea primordial del investigador construir los vínculos claves entre los diversos datos que le permitirán llegar a las afirmaciones. Para encontrar esos vínculos claves, el investigador busca patrones de generalización dentro del caso en consideración, en lugar de generalizar de un caso o un contexto a otro (Wittrock, 1989). Ese patrón se consigue conectando varios datos como manifestaciones semejantes, paralelas, de un mismo fenómeno.

El análisis realizado comenzó con un proceso de codificación que consistió en el etiquetamiento y desagregación de fragmentos de las entrevistas “textuales” de acuerdo con la categoría buscada. El etiquetamiento o rotulación es la identificación de un fragmento del discurso dentro de una categoría determinada; la desagregación es la extracción de estos pasajes. Vale decir que un mismo fragmento puede ser incluido en más de una categoría y que la búsqueda puede ser tanto vertical como transversal. La búsqueda vertical trata de conocer todas las categorías propuestas que están presentes en cada unidad de análisis. La búsqueda transversal en cambio privilegia el conocimiento de una misma categoría en las diferentes unidades de análisis.

Una vez que definidas las categorías analíticas, se reestructuran en relación a nuestras categorías teóricas, estableciendo relaciones entre los diferentes conceptos, realizando una triangulación teórica que permita dar una comprensión general del fenómeno estudiado, de esta manera se plantean diferentes premisas que atraviesan los hallazgos e interpretaciones tomadas del discurso de los principales actores participantes directos del fenómeno de estudio.

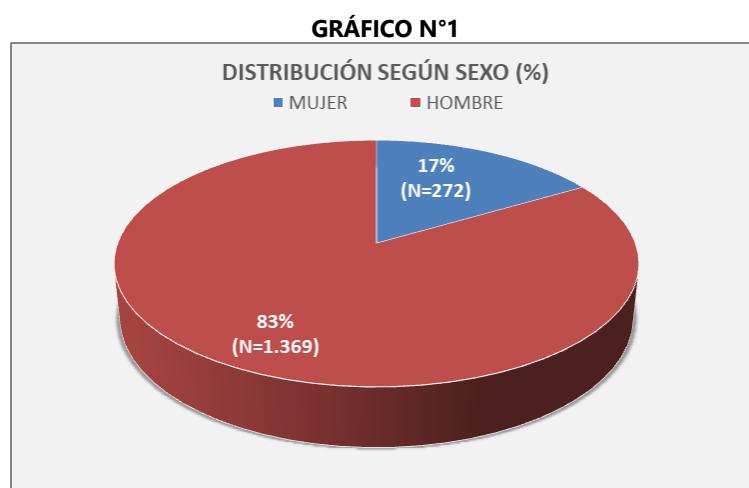
XII. RESULTADOS

XII.1. RESULTADOS ENCUESTA DE CARACTERIZACIÓN APLICADA A DELEGADOS DE PSBC

XII.1.1. CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA DE LA POBLACIÓN CONTROLADA EN PSBC (2016-2017)

(a) Sexo

El número de personas controladas durante este período corresponde a 1.641, distribuidas a nivel nacional. De ellas, 1.369 son hombres (83,4%) y 272 mujeres (16,6%).



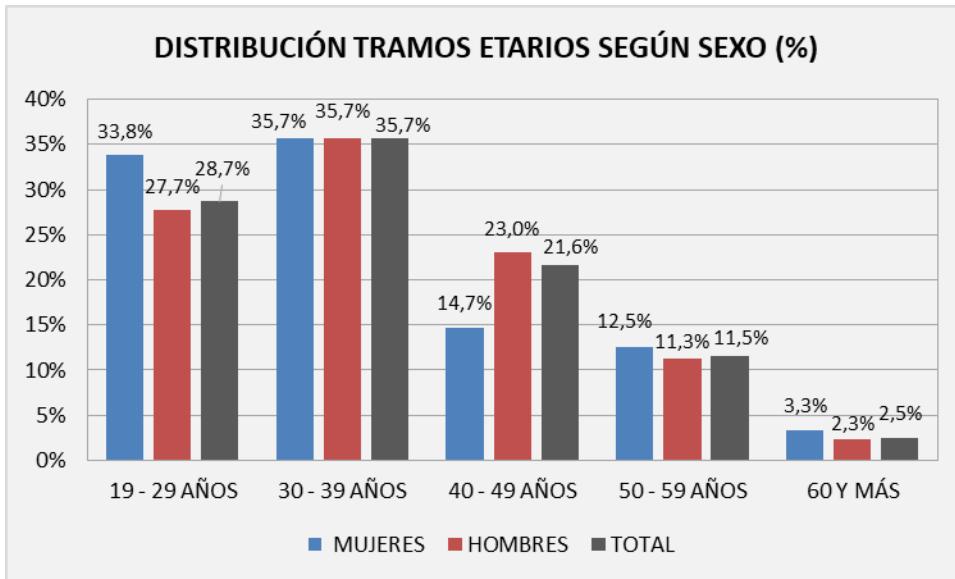
FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

(b) Edad

El rango de edades de las 1.641 personas controladas varía desde los 19 a los 60 años, con un promedio de 37 años. El tramo más representativo se encuentra entre los 30 a 39 años (36%), seguido por el tramo entre 19 y 29 años (29%) y entre los 40 y 49 años (21,6%). El rango de edad en las mujeres va de los 19 a los 68 años, con un promedio de 36 años; el rango de edad de los hombres va de los 19 a los 71 años, con un promedio de 37 años.

Al hacer un análisis por tramo etario y sexo, se observa una distribución más o menos homogénea, excepto una mayor proporción respecto del total de mujeres en el tramo de 19 a 29 años, y una menor proporción de las mismas en el tramo de 40 a 49 años. El detalle de todo lo anterior se expone en el Gráfico N°2 de la siguiente página.

GRÁFICO N°2



FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

Al desagregar los datos por el nivel de complejidad de CRS, se observa que la población más joven (entre los 19 y 29 años) es más frecuente en los CRS de muy baja complejidad (34,5%) y en los de baja complejidad (29,4%). El tramo siguiente, entre los 30 y 39 años (tramo con mayor población en términos generales), es más frecuente en los CRS de máxima complejidad (41,9%) y en los de alta complejidad (40,2%). La población entre los 40 a 49 años es mayormente controlado por los CRS de alta complejidad (25%) y los de baja complejidad (22,9%); el tramo siguiente entre los 50 y 59 años, notoriamente menor en porcentaje, es mayormente controlado en los CRS de muy baja complejidad (14,3%) y en los de máxima complejidad (12,8%). Finalmente el grupo de mayores de 60 años es poco frecuente y se concentra principalmente en los CRS de baja complejidad (3,5%).

TABLA N°4

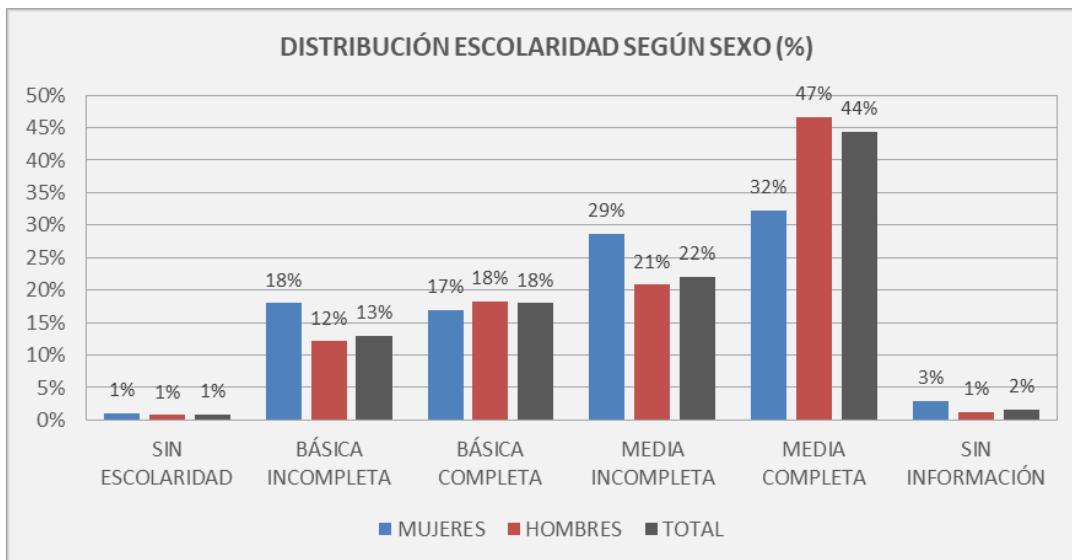
| TRAMOS ETARIOS | MUY BAJA COMPLEJIDAD | | BAJA COMPLEJIDAD | | MEDIANA COMPLEJIDAD | | ALTA COMPLEJIDAD | | MÁXIMA COMPLEJIDAD | | TOTAL |
|----------------|----------------------|------------|------------------|------------|---------------------|------------|------------------|------------|--------------------|------------|--------------|
| | N | % | N | % | N | % | N | % | N | % | |
| 19 - 29 AÑOS | 70 | 34,5 | 176 | 29,4 | 151 | 28,8 | 28 | 25 | 46 | 22,7 | 471 |
| 30 - 39 AÑOS | 64 | 31,5 | 201 | 33,6 | 190 | 36,2 | 45 | 40,2 | 85 | 41,9 | 585 |
| 40 - 49 AÑOS | 40 | 19,7 | 137 | 22,9 | 107 | 20,4 | 28 | 25 | 43 | 21,2 | 355 |
| 50 - 59 AÑOS | 29 | 14,3 | 63 | 10,5 | 62 | 11,8 | 9 | 8,0 | 26 | 12,8 | 189 |
| 60 Y MÁS | 0 | 0 | 21 | 3,5 | 15 | 2,9 | 2 | 1,8 | 3 | 1,5 | 41 |
| TOTAL | 203 | 100 | 598 | 100 | 525 | 100 | 112 | 100 | 203 | 100 | 1.641 |

FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

(c) Nivel educacional

Algo menos de la mitad de las personas controladas (44%) tiene su educación escolar completa, siendo los hombres quienes presentan una mayor proporción con la Enseñanza Media Completa (47%). El Gráfico N°3 exhibe la distribución de la población según escolaridad, desagregada por sexo.

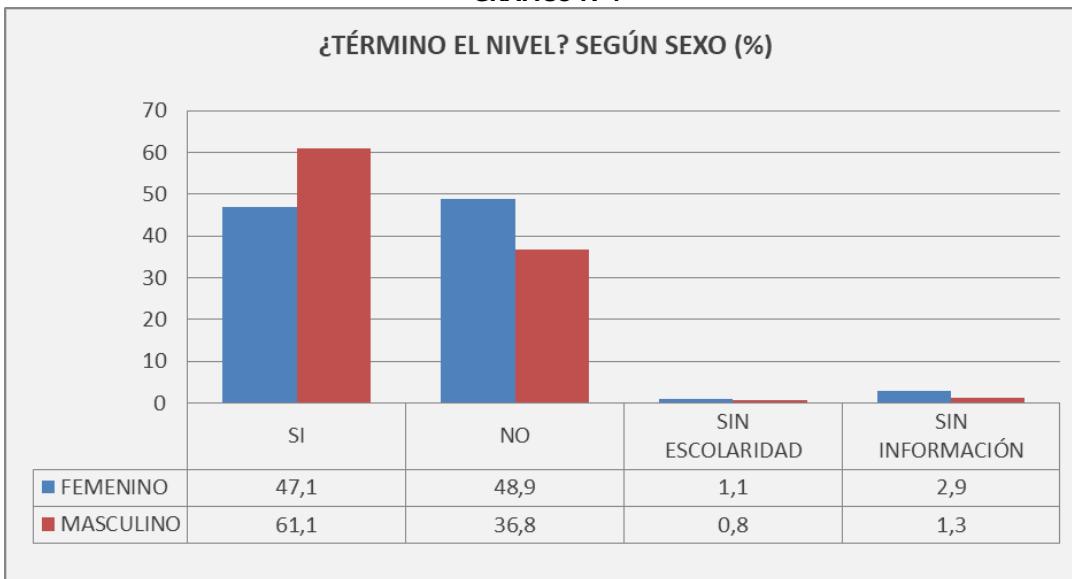
GRÁFICO N°3



FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

Del total de personas controladas en la pena PSBC que terminaron la Educación Media (N=728), sólo el 5,9% tiene Estudios Superiores (técnicos o profesionales) completos, y un 8,2% los tiene incompletos. Eso sí, el 15,4% egresó de Enseñanza Media Técnica-Profesional. El resto (70,5% de las personas con su educación escolar completa) sólo tiene 4º Medio rendido. Por último, el 58,7% terminó el último nivel cursado y el 38,8% de los penados(as) no terminó el último nivel cursado, el 0,9% no tiene educación formal y de los demás no se tiene información. En el siguiente gráfico se expone esto último, desagregado por sexo.

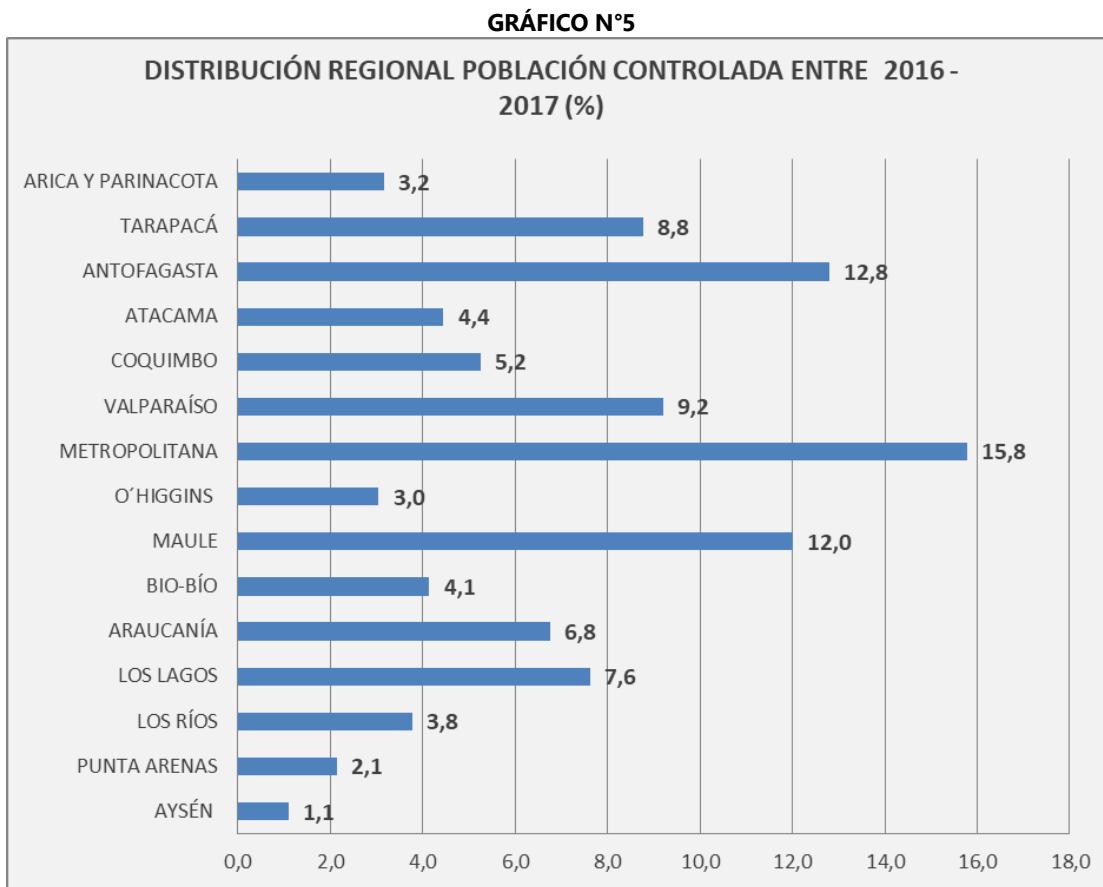
GRÁFICO N°4



FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

(d) *Región de origen*

Las Regiones de origen con mayores proporciones de penados(as) son: Metropolitana (15,8%), Antofagasta (12,8%), Maule (12%), Valparaíso (9,2%), Tarapacá (8,8%), Los lagos (7,6%) y Araucanía (6,8%).



FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

(e) *Nacionalidad*

El 98,4% de los usuarios(as) son chilenos, mientras que el 1,6% extranjero. De estos últimos, el 34,6% son de nacionalidad colombiana, 26,9% boliviana y el 19,2% peruana. Al desagregarlos por sexo, se observa una distribución proporcional a nivel general, 11,5% de los extranjeros son mujeres y 84,6% hombres.

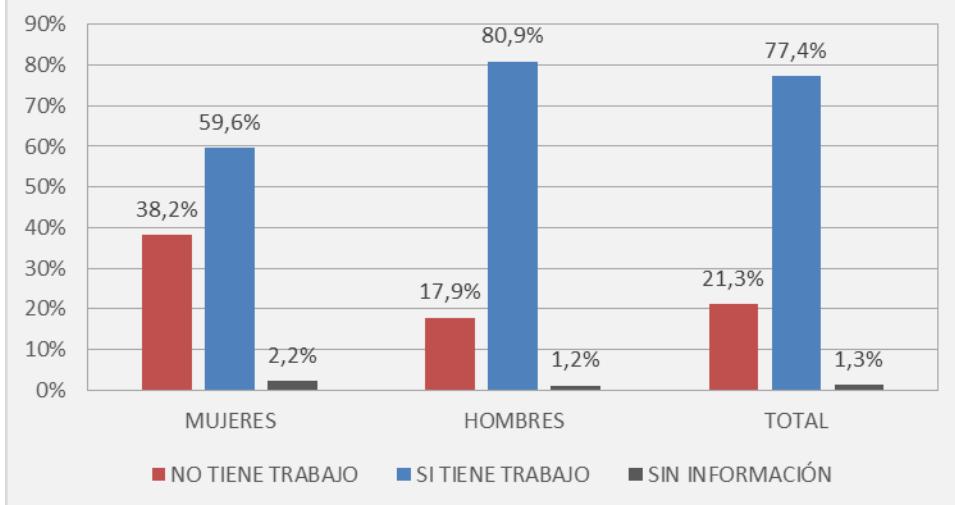
Según nacionalidad y nivel de complejidad de los CRS, los extranjeros(as) con PSBC se distribuyen de la siguiente manera: CRS de baja complejidad (61,5%); mediana complejidad (19,2%), alta complejidad (11,5%) y muy baja complejidad (7,7%).

XII.1.2. ANTECEDENTES LABORALES DE LA POBLACIÓN CONTROLADA (2016-2017)

El 78% de las personas controlados(as) señala tener un trabajo. En el Gráfico N°6 (en la siguiente página) se expone la distribución de la población según si tienen o no trabajo, desagregada por sexo.

GRÁFICO N°6

DISTRIBUCIÓN SEGÚN TRABAJO Y SEXO (%)



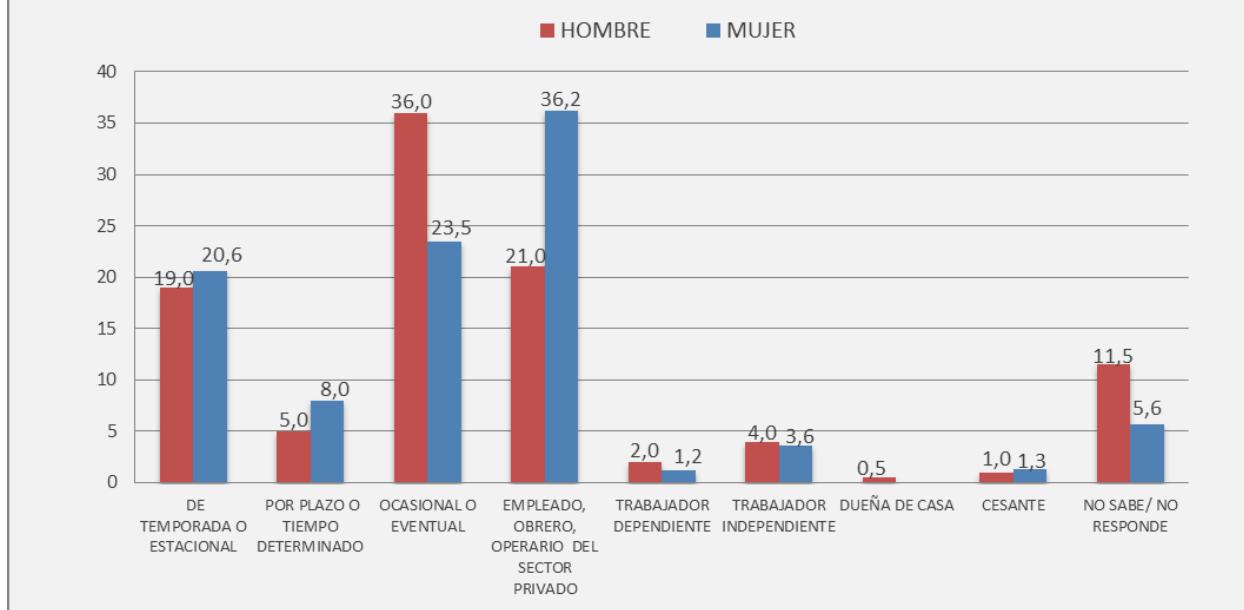
FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

De quienes sí tienen trabajo (N=1.270) sólo el 21,4% cuenta con contrato de trabajo: 9,9% de las mujeres que trabajan, y 21,4% de los hombres que trabajan.

Respecto al tipo de trabajo u oficio realizado, los hombres se desempeñan principalmente en trabajos ocasionales (36,2%), seguido por trabajos de empleado, obrero u operario del sector privado (21%); las mujeres se desempeñan en lo mismo, pero a la inversa. La distribución de esta variable, según sexo, se aprecia en el Gráfico N°7.

GRÁFICO N°7

TIPO DE TRABAJO DESEMPEÑADO DURANTE EL AÑO 2016-2017 SEGÚN SEXO (%)



FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

En el 49% de los casos estos trabajos son de carácter independientes, y en el 36,8% de los casos dependientes; del resto, no se tiene información sobre esta variable. Por último, sólo el 16,3% cuenta con capacitación laboral o estudios formales relacionados con el trabajo que desempeñaba al momento de la entrevista, y tanto hombres como mujeres se encuentran capacitados en la misma proporción.

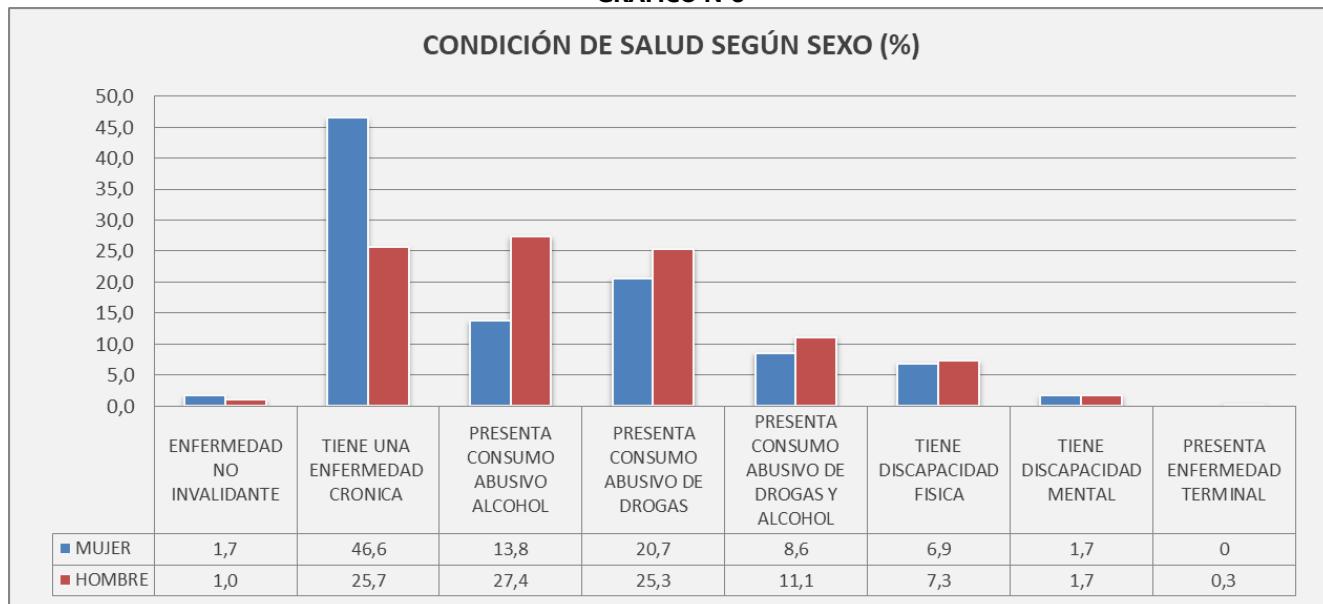
De acuerdo al nivel de complejidad de los CRS se observa que el porcentaje de personas que cuentan con un trabajo al momento de ser entrevistados es mayor en los CRS de *baja* complejidad (38,2%) seguidos por los de *mediana* complejidad (27,9%), lo mismo ocurre con quienes tienen contrato de trabajo 40,8% y 28,4% respectivamente. Resulta interesante señalar que los CRS de *máxima* complejidad controla un mayor porcentaje de penados(as) que trabajan (13,2%) y tienen contrato laboral (11,7%) que el resto de los CRS, siendo el CRS de *alta* complejidad el que controla a penados(as) con menor porcentaje de trabajo y contrato.

De las personas que al momento del estudio contaban con capacitación formal o estudios formales relacionados con el oficio o profesión desempeñados, el 30,7% era controlado en los CRS de *baja* complejidad y el 28,8% en los de *mediana* complejidad, lo que es consistente con los datos analizados anteriormente.

XII.1.3. CONDICIÓN DE SALUD DE LA POBLACIÓN CONTROLADA (2016-2017)

Como se observa en el Gráfico N°8, el 79% de las personas controladas se encuentra sin problemas de salud, mientras que el 21% restante sí presenta algún tipo de enfermedad. De estos últimos, el 29,2% señala padecer una enfermedad crónica, mientras que un 60,4% presenta problemas con el alcohol y/o las drogas. En tanto, el 8,9% declara tener algún tipo de discapacidad física y/o mental. Si se analizan los datos por sexo, se observa que son las mujeres quienes presentan un porcentaje mayor de enfermedades crónicas (46,6%) versus el 25,7% de los hombres. En cambio, son los hombres quienes presentan mayor porcentaje de consumo problemático de alcohol y/o drogas (63,8%) que las mujeres (43,1%).

GRÁFICO N°8



FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

XII.1.4. CARACTERIZACIÓN SEGÚN VARIABLES ASOCIADAS A LA PENA

(a) Procedencia legal de la Pena

La pena de PSBC se encuentra regulada por la Ley N°20.603, sobre Penas Sustitutivas, y por la Ley N°20.587, sobre la conmutación de las penas de multa por servicios comunitarios, ambas implementadas a finales del año 2013. Según se observa en la Tabla N°4, la procedencia de las personas controladas por la Ley N°20.603 contempla el 47,8% del total, mientras que las personas derivadas de la Ley N°20.587 llegó durante el período de análisis al 51,6%, más de la mitad de la población controlada.

Al desagregar los datos por sexo, se observa que el 61,4% de las mujeres proviene de la Ley N°20.857, mientras que el 37,9% lo hizo por la Ley N°20.603. En el caso de los hombres, en cambio, el porcentaje que proviene de cada una de estas Leyes es igual (49,7%).

TABLA N°5

| LEY PROCEDENCIA DE LA PENA | MUJER | | HOMBRE | | TOTAL | |
|----------------------------|------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| LEY 20.587 | 167 | 61,4 | 680 | 49,7 | 847 | 51,6 |
| LEY 20.603 | 103 | 37,9 | 681 | 49,7 | 784 | 47,8 |
| LEY 20.603 Y 20.587 | 2 | 0,7 | 8 | 0,6 | 10 | 0,6 |
| TOTAL | 272 | 100 | 1.369 | 100 | 1.641 | 100 |

FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

Si se desagrega la procedencia de la pena según el nivel de complejidad de los CRS que la controlan, se observa que las personas controladas a los que se les ha conmutado la pena (Ley N°20.587) se concentran principalmente en CRS de baja complejidad (40,4%), mediana complejidad (37,3%) y en menor porcentaje en CRS de muy baja complejidad (11,9%). Los ingresados por la Ley N°20.603 de Penas Sustitutivas, se distribuyen homogéneamente entre los CRS de baja complejidad (32,1%) y mediana complejidad (26,3%), máxima complejidad (21%), y en menor medida en los CRS de muy baja complejidad (12,6%). Los que ingresaron por ambas leyes se distribuyen entre los CRS de baja complejidad (40%), muy baja complejidad (30%), mediana complejidad (20%) y alta complejidad (10%).

(b) Delito

De acuerdo a la concepción original de la pena, los delitos por los que se les condenaba en sus primeros años de vigencia eran de menor dañosidad, como faltas, multas impagadas, etc. Sin embargo, al observar los datos del período 2016-2017, es posible darse cuenta que las cosas han cambiado, y que se controlan delitos variados que van desde el hurto (28,8%), delitos por leyes de tránsito (19,7%), delitos por Ley de Drogas (8,1%), otros delitos contra la propiedad (7,9%), faltas (6,6%), situación de multa (4,6%) y robos (4,3%) entre otros. El delito más representado en la pena PSBC durante el período es el hurto.

Al desagregar los datos por sexo, se observa que el delito de hurto es más frecuente en las mujeres (54,8%) que en los hombres (23,6%). Lo mismo ocurre con los delitos por Ley de Drogas, con un 13,6% de las mujeres versus un 7% de los hombres; las infracciones a la Ley de tránsito, en cambio, son más frecuentes en los hombres (23%) que en las mujeres (2,9%). Del mismo modo los delitos de robo y otros contra la propiedad son cometidos en mayor porcentaje por hombres que por mujeres.

TABLA N°6

| DELITO | MUJER | | HOMBRE | | TOTAL | |
|--|------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| CONTROL DE ARMAS Y ELEMENTOS SIMILARES | 1 | 0,4 | 0 | 0 | 1 | 0,1 |
| CUASIDELITOS | 0 | 0,0 | 3 | 0,2 | 3 | 0,2 |
| DELITOS CONTRA LA FE PÚBLICA | 0 | 0,0 | 13 | 0,9 | 13 | 0,8 |
| DELITOS CONTRA LA LIBERTAD E INTIMIDAD DE LAS PERSONAS | 5 | 1,8 | 71 | 5,2 | 76 | 4,6 |
| DELITOS DE LEYES ESPECIALES | 6 | 2,2 | 22 | 1,6 | 28 | 1,7 |
| DELITOS ECONÓMICOS Y TRIBUTARIOS | 6 | 2,2 | 10 | 0,7 | 16 | 1,0 |
| DELITOS LEY DE DROGAS | 37 | 13,6 | 96 | 7,0 | 133 | 8,1 |
| DELITOS LEY DE TRÁNSITO | 8 | 2,9 | 315 | 23,0 | 323 | 19,7 |
| DELITOS SEXUALES | 0 | 0,0 | 2 | 0,1 | 2 | 0,1 |
| FALTAS | 11 | 4,0 | 98 | 7,2 | 109 | 6,6 |
| HURTOS | 149 | 54,8 | 323 | 23,6 | 472 | 28,8 |
| LESIONES | 8 | 2,9 | 75 | 5,5 | 83 | 5,1 |
| ROBOS | 2 | 0,7 | 68 | 5,0 | 70 | 4,3 |
| OTROS DELITOS | 7 | 2,6 | 44 | 3,2 | 51 | 3,1 |
| OTROS DELITOS CONTRA LA PROPIEDAD | 8 | 2,9 | 121 | 8,8 | 129 | 7,9 |
| QUEBRANTAMIENTO BENEFICIO | 0 | 0,0 | 4 | 0,3 | 4 | 0,2 |
| VIOLENCIA INTRAFAMILIAR | 2 | 0,7 | 16 | 1,2 | 18 | 1,1 |
| MULTA (PENA SUSTITUTIVA) | 1 | 0,4 | 23 | 1,7 | 24 | 1,5 |
| SUSTITUCIÓN DE MULTA | 19 | 7,0 | 57 | 4,2 | 76 | 4,6 |
| SIN INFORMACIÓN | 1 | 0,4 | 4 | 0,3 | 5 | 0,3 |
| TOTAL | 272 | 100 | 1.369 | 100 | 1.641 | 100 |

FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

(c) Tiempo de control de la pena

Los tiempos de condena son establecidos por el Tribunal, y los Delegados de la PSBC controlan que éstos se cumplan trabajando para las Entidades Beneficiarias más idóneas, según el perfil de los penados(as). Las horas de condena establecidas por los Tribunales durante el período observado (2016-2017), van desde una hora y media hasta las 240 horas, con un promedio de 77,8 horas.

Para comprender mejor la distribución, en la Tabla N°7 se establecieron tramos de tiempo que van desde penas menores a 1 día (1,9%) hasta 1 a 5 meses (6,6%). Según se observa, el tramo más frecuente de condena va desde los 6 a 10 días hábiles (51,8%), seguido por el tramo de 1 a 5 días hábiles (27%).

Al desagregar por sexo, se observan algunas diferencias en los tramos de condenas para cada uno de ellos. En el caso de las mujeres, se distribuye del siguiente modo: entre 6 a 10 días hábiles (41,6%), de 1 a 5 días hábiles (33,8%) y con menor frecuencia de 1 a 5 meses (8,2%). En el caso de los hombres, más del 50% es controlado por un tramo que va desde los 6 a 10 días hábiles, seguido por un tramo de tiempo mayor, que va de 1 a 5 meses (32%).

TABLA N°7

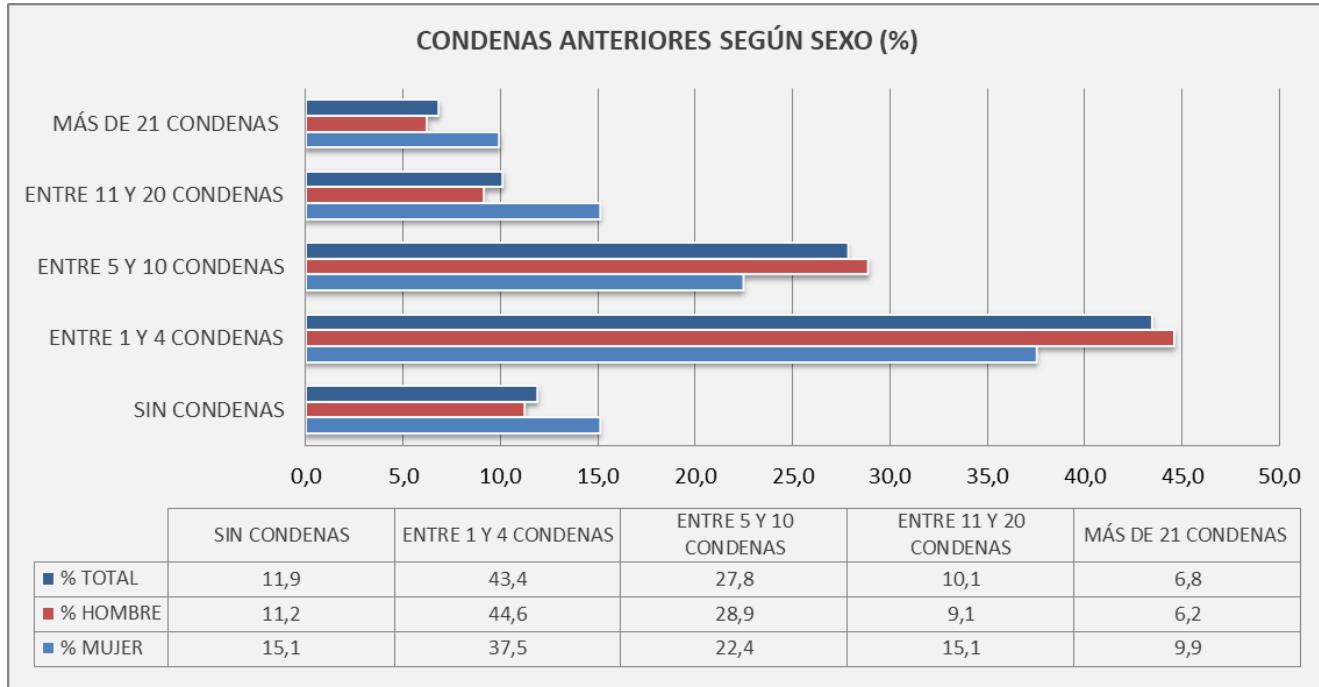
| TRAMOS HORAS DE SENTENCIA DE LA PENA | MUJER | | HOMBRE | | TOTAL | |
|--|------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| MENOS DE 1 DÍA HÁBIL | 10 | 3,7 | 20 | 1,5 | 30 | 1,9 |
| ENTRE 1 Y 5 DÍAS HÁBILES | 91 | 33,8 | 347 | 25,7 | 438 | 27,0 |
| ENTRE 6 A 10 DÍAS HÁBILES | 112 | 41,6 | 727 | 53,8 | 839 | 51,8 |
| ENTRE 11 Y 15 DÍAS HÁBILES | 30 | 11,2 | 118 | 8,7 | 148 | 9,1 |
| ENTRE 16 Y 20 DÍAS HÁBILES | 3 | 1,1 | 42 | 3,1 | 45 | 2,8 |
| ENTRE 21 DÍAS Y 24 DÍAS HÁBILES AL MES | 1 | 0,4 | 13 | 1,0 | 14 | 0,9 |
| ENTRE 1 Y 5 MESES | 22 | 8,2 | 432 | 32,0 | 107 | 6,5 |
| SIN INFORMACIÓN | 3 | 1,1 | 17 | 1,3 | 20 | 1,2 |
| TOTAL | 269 | 100 | 1.352 | 100 | 1.641 | 100 |

FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

(d) *Número de condenas anteriores*

Las personas que cumplen condena privada de libertad y las que lo hacen en el medio libre registran, en algunos casos, condenas anteriores a la pena por la que están siendo controladas. Éste es el caso que analizamos a continuación, donde existen personas sin condenas anteriores, otras con sólo una condena anterior y otras con más de 20 condenas anteriores (entre ellas, una persona con 83). En promedio, las personas controladas por la pena de PSBC registran 5,8 condenas anteriores a la condena de referencia.

GRÁFICO N°9



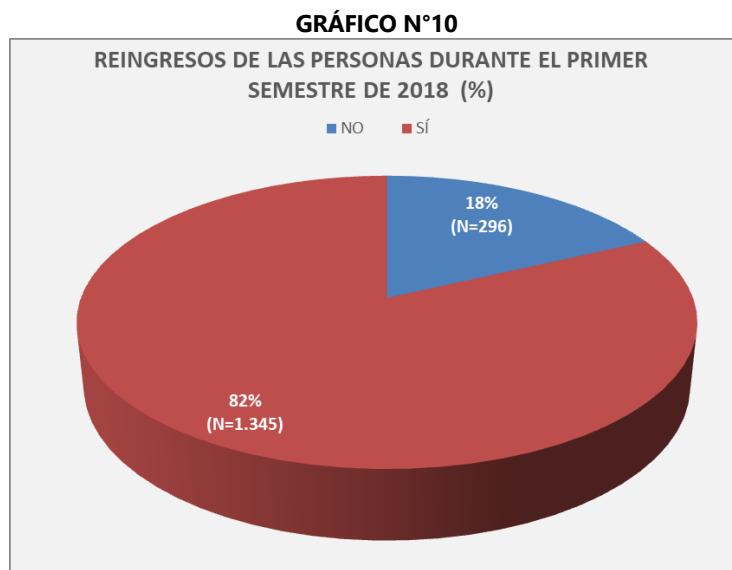
FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

En términos generales, de las 1.641 personas que cumplió la pena de PSBC entre el año 2016 y 2017, sólo el 11,9% (N=195) no registró condenas anteriores, el 43,4% registró menos de 5 condenas anteriores, el 27,8% entre 5 y 10 condenas anteriores, el 10,1% entre 11 y 20 condenas anteriores y, finalmente, el 6,8% cumplió 21 o más condenas con anterioridad a la condena de referencia.

Al desagregar por sexo, se observa que las mujeres, en general, registran condenas anteriores casi cuatro puntos porcentuales menos que los hombres.

(e) *Reincidencia*

De las personas que cumplieron la pena de PSBC en los años 2016 y 2017, el 82% reingresó al Sistema Penitenciario durante el primer semestre del 2018, específicamente al Subsistema Cerrado. No se observan diferencias a destacar según el sexo de las personas.



FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios

(f) *Tipo de CRS en que se controla*

De acuerdo al nivel de complejidad de los CRS, definido por el DSA, el 12,4% de las personas con PSBC se controlan en los CRS de muy baja complejidad, el 36,4% en los de baja complejidad, el 32% en los de mediana complejidad, un 6,8% en los de alta complejidad y, finalmente, un 12,4% en los de máxima complejidad.

TABLA N°8

| NIVEL DE COMPLEJIDAD | MUJER | HOMBRE | TOTAL | % |
|----------------------|------------|--------------|--------------|------------|
| MUY BAJA COMPLEJIDAD | 26 | 177 | 203 | 12,4 |
| BAJA COMPLEJIDAD | 93 | 505 | 598 | 36,4 |
| MEDIANA COMPLEJIDAD | 100 | 425 | 525 | 32,0 |
| ALTA COMPLEJIDAD | 16 | 96 | 112 | 6,8 |
| MÁXIMA COMPLEJIDAD | 37 | 166 | 203 | 12,4 |
| TOTAL | 272 | 1.369 | 1.641 | 100 |

FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

(g) *Modalidad de cumplimiento*

La modalidad de cumplimiento de la pena de PSBC puede ser de trabajo individual, cuando las personas deben cumplir en solitario las horas determinadas por el Tribunal, en la entidad beneficiaria más idónea según

su perfil laboral, o grupal, que es cuando se forman cuadrillas de trabajo, con personas que presentan características o intereses similares para cumplir sus horas en un lugar determinado.

TABLA N°9

| MODALIDAD DE CUMPLIMIENTO | MUJER | | HOMBRE | | TOTAL | |
|---------------------------|------------|------------|--------------|------------|--------------|------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| GRUPAL | 50 | 18,4 | 214 | 15,6 | 264 | 16,1 |
| INDIVIDUAL | 222 | 81,6 | 1.155 | 84,4 | 1.377 | 83,9 |
| TOTAL | 272 | 100 | 1.369 | 100 | 1.641 | 100 |

FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

(h) *Tipo de Entidad Beneficiaria y labores realizadas*

Las Entidades Beneficiarias son organismos sin fines de lucro que participan activamente en el otorgamiento de plazas, o lugares de trabajo para el pago de horas determinadas por orden de los Tribunales de Justicia. Se trata de organismos muy presentes en la comunidad, dentro de la Región o Municipio en el que se encuentran emplazados territorialmente. Durante el período 2016-2017, las principales Entidades partícipes del proceso fueron Municipalidades (37,5%) y Juntas de vecinos (23,6%). En menor grado se ubican organismos como Hogares de ancianos (8,5%), dependencias de Gendarmería (6,4%), Hospitales (4,9%), Parroquias (4,5%) y Fundaciones (4,3%) entre otros.

Las labores en las que principalmente participan las personas controladas por esta pena son de apoyo en distintas áreas, como: aseo y otras actividades afines (61,7%), mantenimiento de áreas verdes, carpintería y pintura (27,4%), apoyo en diversas áreas (4,5%), y labores administrativas (1,2%) entre otras.

(i) *Causal de egreso*

La causal de egreso corresponde al motivo por el cual la persona controlada por cumplimiento de la pena de PSBC fue dada de baja de los registros de control de la pena. El motivo principal es por cumplimiento efectivo (88,4%), seguido por la revocación (por incumplimiento de las condiciones, por la comisión de un nuevo delito, o por solicitud del penado/a) (3,2%), muerte o traslado de CRS (2,7% cada uno), cumplimiento en reclusión (1%) y otros motivos, como el pago de la multa conmutada, prescripción de la pena, orden del Tribunal que deja sin efecto la pena, etc. (4,4%).

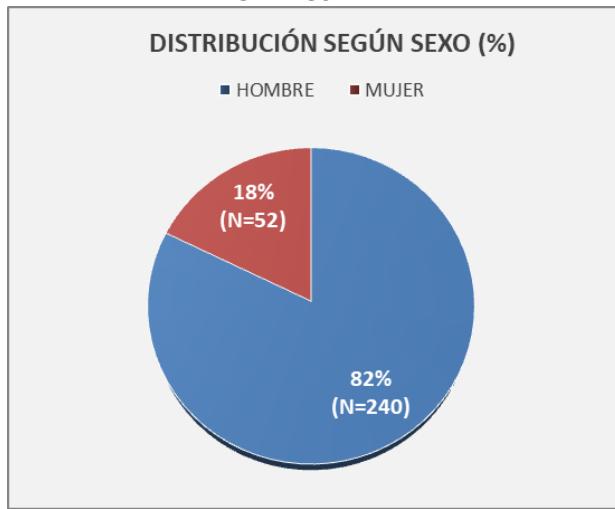
XII.2. RESULTADOS ENCUESTA APLICADA A PERSONAS CUMPLIENDO PENA DE PSBC

XII.2.1. CARACTERIZACIÓN SOCIODEMOGRÁFICA

(a) *Sexo*

La encuesta fue aplicada a una muestra de 295 personas que se encontraban cumpliendo la pena entre el 1 de enero y el 31 de junio de 2018. De estos el 18% corresponde a mujeres y el 82% a hombres (ver Gráfico N°11).

GRÁFICO N°11

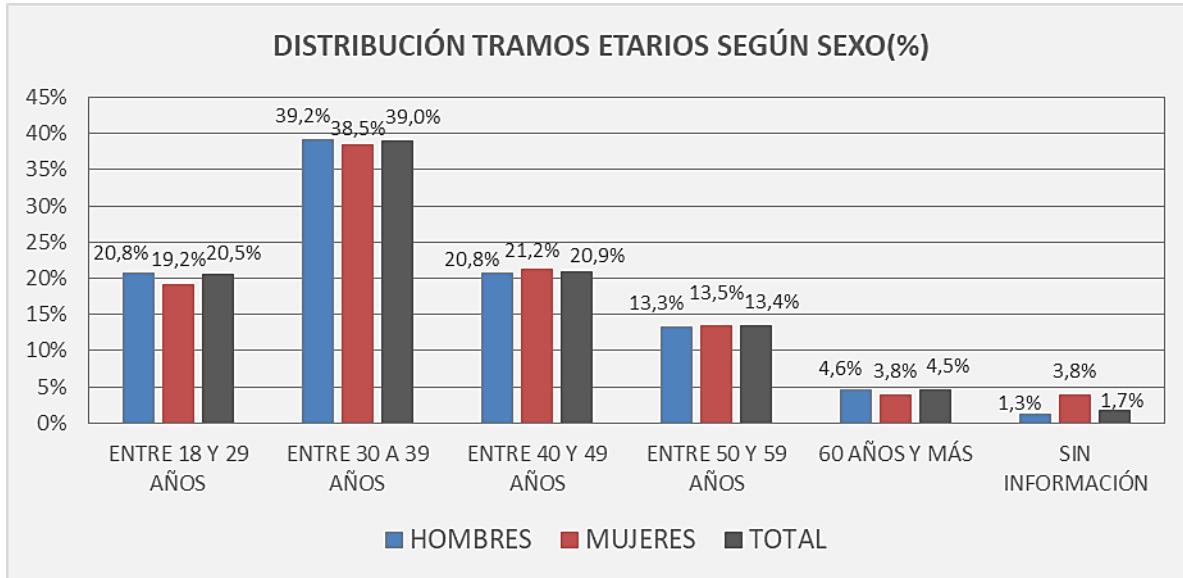


FUENTE: Elaboración propia, Dep. Estadística y Estudios Penitenciarios.

(b) *Edad*

El rango de edades de las 292 personas encuestadas varía de los 18 a los 71 años, con un promedio de 38 años. El tramo más representativo se encuentra entre los 30 a 39 años (39%), seguido por el tramo entre 40 y 49 años (21%) y entre los 18 a 29 años (20%). Al desagregar esta variable según el sexo, se observa una distribución homogénea, sin diferencias a destacar.

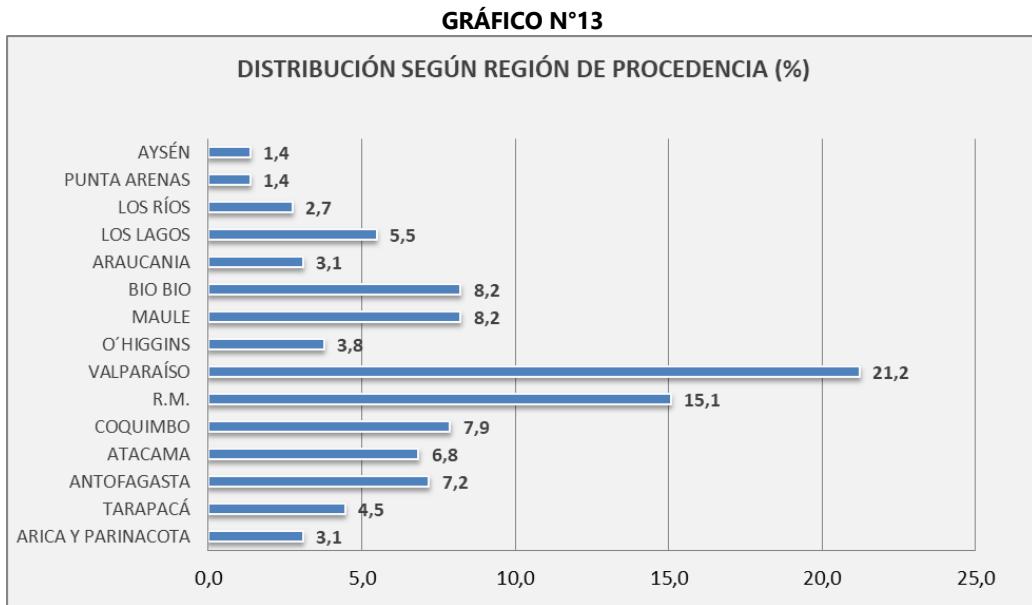
GRÁFICO N°12



FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

(c) *Región de origen*

La muestra de personas controladas durante el período de análisis se distribuye principalmente entre las Regiones de Valparaíso (21,2%), Metropolitana (15,1%), Maule (8,2%), Biobío (8,2%), Coquimbo (7,9%) y Antofagasta (7,2%).



FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

(d) *Etnia*

El 82,9% no se considera parte de una etnia, mientras que el 6,5% se identifica con la etnia Mapuche, el 1,7% Aimara y el 0,7% Atacameño.

(e) *Estado Civil y composición familiar*

Al momento de la encuesta, el 48% indica ser soltero(a), el 25% convive con su pareja y un 18,8% casado(a). Al ser consultados por el número de hijos que dependen económicamente de ellos, el 27,1% refiere no tenerlos, el 26,7% declara tener sólo 1 hijo(a) que depende económicamente de ellos, el 37% 2 a 3 hijos(as), mientras que el 8,9% señalan tener más de 4 hijos. De estos últimos, el número de hijos varía entre 4 y 6 hijos como máximo.

Al desagregar el dato por sexo, se observa que las mujeres tienen hijos que dependen económicamente de ellas en un porcentaje casi diez puntos porcentuales mayor a los hombres.

TABLA N°10

| Nº DE HIJOS | HOMBRE | | MUJER | | TOTAL | |
|---|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| 1 HIJO(A) | 69 | 28,8 | 9 | 17,3 | 78 | 26,7 |
| 2 HIJOS(AS) | 53 | 22,1 | 13 | 25,0 | 66 | 22,6 |
| 3 HIJOS(AS) | 29 | 12,1 | 13 | 25,0 | 42 | 14,4 |
| 4 Y MÁS HIJOS(AS) (INDIQUE EL NÚMERO) | 19 | 7,9 | 7 | 13,5 | 26 | 8,9 |
| NO TIENE HIJOS(AS) QUE DEPENDAN ECONÓMICAMENTE DE USTED | 69 | 28,8 | 10 | 19,2 | 79 | 27,1 |
| SIN INFORMACIÓN | 1 | 0,4 | 0 | 0 | 1 | 0,3 |
| TOTAL | 240 | 100 | 52 | 100 | 292 | 100 |

FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

Buscando conocer la composición familiar, se les consultó por las personas con quienes vivían durante el período en que se aplicó la encuesta. Las respuestas más frecuentes fueron con su familia nuclear: pareja e hijos (47,3%); con su familia de origen: padres y/o hermanos(as) (20,9%) y solos (12%). Otros casos menos frecuentes son aquellos que viven con su familia nuclear y otras personas ajenas a su familia (7,9%); y con otros familiares: abuelos, tíos(as), y/o primos(as) (4,5%).

TABLA N°11

| ¿CON QUIEN VIVE ACTUALMENTE? | HOMBRE | | MUJER | | TOTAL | |
|---|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| CON AMIGOS(AS) | 1 | 0,4 | 1 | 1,9 | 2 | 0,7 |
| CON OTROS FAMILIARES (ABUELOS(AS), TÍOS(AS) Y/O PRIMOS(AS)) | 10 | 4,2 | 3 | 5,8 | 13 | 4,5 |
| CON SU FAMILIA DE ORIGEN (PADRES Y/O HERMANOS(AS)) | 53 | 22,1 | 8 | 15,4 | 61 | 20,9 |
| CON SU FAMILIA NUCLEAR (PAREJA E HIJOS) | 112 | 46,7 | 26 | 50,0 | 138 | 47,3 |
| CON SU FAMILIA NUCLEAR Y OTRAS PERSONAS AJENAS A SU FAMILIA | 17 | 7,1 | 6 | 11,5 | 23 | 7,9 |
| VIVE SOLO(A) | 34 | 14,2 | 1 | 1,9 | 35 | 12,0 |
| NO SABE/ NO RESPONDÉ | 0 | 0,0 | 1 | 1,9 | 1 | 0,3 |
| DATOS PERDIDOS | 13 | 5,4 | 6 | 11,5 | 19 | 6,5 |
| TOTAL | 240 | 100 | 52 | 100 | 292 | 100 |

FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

En cuanto al lugar que ocupan las personas en el hogar que habitan, se observa que solo el 11,3% señala tener una posición principal, como jefe de hogar. De todas maneras, cerca del 60% se ubica entre los lugares más centrales de una familia (entre el 2º y 4º lugar). Sin embargo, cabe destacar que casi un tercio de la muestra se ubica entre los lugares menos privilegiados y con menor poder de decisión dentro del grupo familiar.

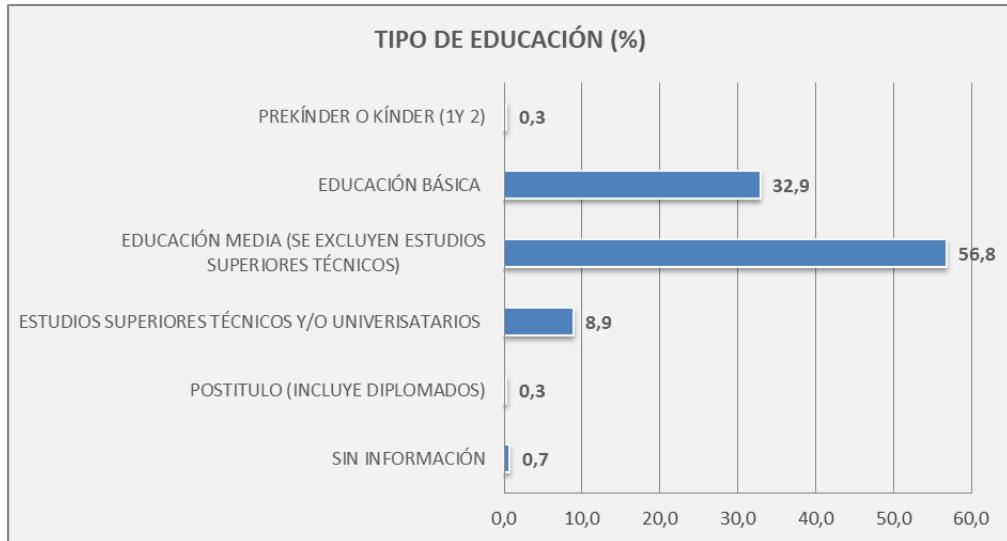
Al ser consultados por si tienen familiares con alguna enfermedad crónica, se observa que el 18,8% los tiene, y se trata principalmente de las madres (40,7% de quienes sí tienen familiares con alguna enfermedad crónica) los nietos(as) (44,7%), la pareja (15,5%) y los hermanos(as) (8,8%).

XII.2.2. EDUCACIÓN Y EMPLEO

(a) Escolaridad

Del total de encuestados(as) el 32,9% no completó su educación escolar formal, el 56,8% cursó la enseñanza media y no tiene estudios formales superiores (técnicos o universitarios), el 8,9% tiene estudios superiores técnicos o universitarios y sólo el 0,3% tiene algún post título (incluye diplomados). Cabe destacar que el 58,2% terminó el último nivel aprobado, mientras que un 41,8% no lo hizo, obligados a abandonar los estudios por razones ajenas a su voluntad (57% de quienes no concluyeron sus estudios) y por desinterés de su parte (31%). Entre hombres y mujeres se dan diferencias importantes en la escolaridad, como que el 48,1% de las mujeres no completó su educación escolar formal llegando sólo a cursar la educación básica, mientras que el 60% de los hombres cursó la enseñanza media.

GRÁFICO N°14



FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

(b) *Situación laboral y empleo*

El 93,5% de los encuestados(as) ha realizado alguna actividad remunerada en su vida. Tres encuestados comenzaron a trabajar a los 7 años de edad, mientras que uno recién lo hizo a los 49 años. En promedio, la edad de inicio laboral fue a los 16 años. En términos general el 72% de los encuestados(as) inició su vida laboral antes de los 18 años, mientras que el 23% lo hizo después.

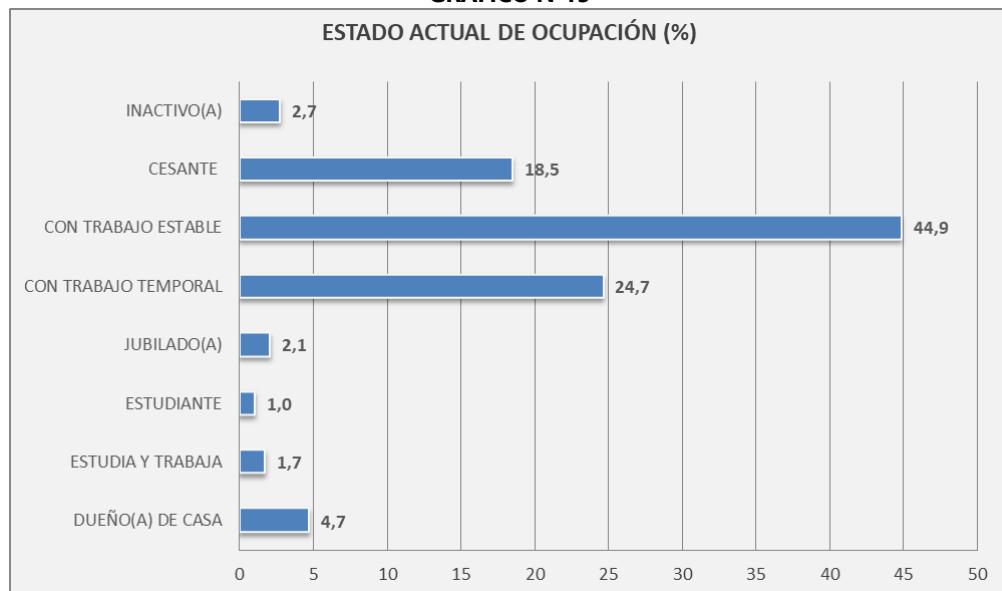
TABLA N°12

| TRAMOS | HOMBRE | | MUJER | | TOTAL | |
|------------------------|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| ANTES DE LOS 18 AÑOS | 177 | 73,8 | 33 | 63,5 | 210 | 71,9 |
| DESPUÉS DE LOS 18 AÑOS | 54 | 22,5 | 13 | 25 | 67 | 22,9 |
| SIN INFORMACIÓN | 9 | 3,8 | 6 | 11,5 | 15 | 5,1 |
| TOTAL | 240 | 100 | 52 | 100 | 292 | 100 |

FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

Al momento de ser encuestados(as) el 18,5% de las personas se encontraba cesante, el 13,4% con trabajos esporádicos durante los últimos 6 meses y el 5,1% no tenía trabajo. Del 45% de los encuestados(as) que mantenía un trabajo estable, algo más de un tercio lo hacía con contrato laboral, mientras que el resto lo hacía sin éste. Quienes no tenían un trabajo estable son: quienes tenían un trabajo temporal (24,7%), quienes se encontraban jubilados(as) y/o pensionados(as) (2,1%), quienes estaban estudiando (1%), quienes se encontraban estudiando y trabajando (1,7%), quienes realizaban tareas como dueña(o) de casa (4,7%) y quienes se encontraban inactivos (2,7%), es decir, que no buscaban trabajo ni estudiaban.

GRÁFICO N°15



FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

Al desagregar según sexo, se observa que una de cada cuatro mujeres (25%) se encontraba cesante al momento de ser encuestadas, versus el 17% de los hombres; el 15,4% de las mujeres mantenía un trabajo estable, versus el 59,3% de los hombres. En tanto el 19,2% de las mujeres desempeñaba un rol más bien doméstico, haciendo cargo de labores de la casa, versus el 0,8% de los hombres.

Las personas encuestadas que declararon estar trabajando durante el período de la encuesta, se desempeñan principalmente como comerciantes, obreros de la construcción, conductores o choferes de autos y vendedores, entre otras. El 36% mantuvo dicho empleo hasta hace menos de un año y un 9,2% entre uno y dos años. Respecto al tiempo que ocupaban en desempeñar esa labor, el 12,7% trabajaba 8 horas a la semana; el 10% 45 horas (en 5 o 6 días) a la semana, y el 4,8% 40 horas en 5 días a la semana; el 27,4% trabajaba entre 2 a 3 días a la semana. El 45,1% restante trabaja en modalidades variadas.

Respecto del sueldo, de los 292 encuestados(as) el 61,7% manifiesta recibir un sueldo o salario; el 14,7% retira dinero o utilidades de su trabajo o negocio; el 0,3% solo recibe mercadería; y el 1% no recibe ni mercadería, ni sueldo por su trabajo. Las modalidades de pago más frecuentes son el pago diario (36,6%), el pago mensual (17,8%), el pago quincenal (9,2%) y semanal (6,5%), el 8,2% recibe el pago de su sueldo en otra modalidad, principalmente por obra o trabajo terminado o bien el 50% al comienzo y el 50% al final del trabajo. El 21,2% no sabe o no responde ni el tipo de sueldo recibido, ni la modalidad del pago.

TABLA N°13

| ¿POR ESTE TRABAJO RECIBE...? | HOMBRE | | MUJER | | TOTAL | |
|------------------------------------|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| RECIBE SUELDO O SALARIO | 166 | 69,2 | 17 | 32,7 | 183 | 62,7 |
| RETIRA DINERO | 34 | 14,2 | 9 | 17,3 | 43 | 14,7 |
| NO RETIRA NI DINERO, NI MERCADERÍA | 3 | 1,3 | 0 | 0,0 | 3 | 1,0 |
| RETIRA SOLO MERCADERÍA | 0 | 0,0 | 1 | 1,9 | 1 | 0,3 |
| NO SABE / NO RESPONDE | 37 | 15,4 | 25 | 48,1 | 62 | 21,2 |
| TOTAL | 240 | 100 | 52 | 100 | 292 | 100 |

FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

El 21,9% de los encuestados(as) mantienen un contrato por escrito, mientras que para el 78,1% es sólo de palabra. En cuanto a la duración de este contrato, se observa que en el 40% de los casos es por obra, faena o servicio prestado; el 25% se trata de un contrato indefinido, sin plazo ni término, mientras que el 14% es un contrato definido; el 21% restante o no sabe (20%) o se trata de un contrato de aprendizaje (1%). De los encuestados con contrato definido, en el 44,6% de los casos se trata de un contrato limitado al término de la obra, proyecto o actividad; en el 13,8% es renovable una vez al año; en el 9,2% limitado a la temporada y en el 4,6% es menor a tres meses, por práctica o a prueba. El 24,6% no sabe o no responde la pregunta.

(c) *Desocupados, cesantes o inactivos*

El 60,7% de las personas encuestadas no buscó trabajo la semana anterior a la encuesta, mientras que un tercio sí lo hizo (33,7%). De aquellos que no buscaron empleo, el 12,3% no lo hizo por los quehaceres del hogar o porque no le interesaba; el 10,5% no tenía con quien dejar a sus hijos, adultos mayores, etc.; el 7% porque se aburrió de buscar trabajo y el 5,3% porque estudia. El 35,1% indica otros motivos, de los cuales el principal es por el cumplimiento de la PSBC (37,5%) y por los antecedentes penales (29,2%).

De aquellos que sí buscaron empleo, el 11,7% lo hizo a menos de un mes de aplicada la encuesta; el 23,5% lo hizo de forma continua a 2 meses; el 20,6% lo hizo a un mes; el 11,8% a 3 meses; el 14,6% buscó empleo entre 4 a 7 meses antes de la aplicación de la encuesta; el 11,8% lo hizo durante un año, mientras que el 5,8% buscó empleo entre 2 y 4 años antes de la aplicación de la encuesta.

(d) *Capacitación laboral*

Del total de penados(as) encuestados(as), el 20% se encontraba en proceso de capacitación al momento de aplicarles la encuesta, el 76% no lo estaba, y al 4% restante no le interesaba hacerlo. De los 222 penados(as) sin capacitación, un 3,6% se encontraba inscrito para comenzar a capacitarse; el 4,5% estaba motivado(a) pero no había querido hacerlo; mientras que casi el 50% estaba motivado, pero no había tenido la oportunidad. Cabe señalar que el 17,6% no se encontraba motivado para hacerlo; el 5,4% se encontraba indeciso y sólo el 0,5% mencionó no haberlo hecho por motivos económicos.

TABLA N°14

| EN CASO DE NO TENER CAPACITACIÓN ¿A QUE SE DEBE? | HOMBRE | | MUJER | | TOTAL | |
|--|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| ESTÁ INSCRITO PARA CAPACITARSE ACTUALMENTE | 6 | 3,3 | 2 | 5,1 | 8 | 3,6 |
| ESTÁ MOTIVADO, PERO NO HA QUERIDO HACERLO | 10 | 5,5 | 0 | 0 | 10 | 4,5 |
| ESTÁ MOTIVADO, PERO NO HA TENIDO OPORTUNIDAD | 88 | 48,1 | 20 | 51,3 | 108 | 48,6 |
| NO ESTÁ MOTIVADO | 33 | 18,0 | 6 | 15,4 | 39 | 17,6 |
| NO SABE SI HACERLO O NO | 8 | 4,4 | 4 | 10,3 | 12 | 5,4 |
| POR MOTIVOS ECONÓMICOS | 1 | 0,5 | 0 | 0 | 1 | 0,5 |
| NO SABE/ NO RESPONDE | 37 | 20,2 | 7 | 17,9 | 44 | 19,8 |
| TOTAL | 183 | 100 | 39 | 100 | 222 | 100 |

FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

Al desagregar los datos según el sexo, se observa una distribución homogénea de las causas por las que no tienen capacitación, sin embargo, existen algunas diferencias a relevar entre hombres y mujeres, tales como existe un número mayor de mujeres motivadas para capacitarse (3,2%), pero que no ha tenido la oportunidad, en comparación con los hombres; en cambio existe un 2,6% de hombres menos motivados que las mujeres para capacitarse.

XII.2.3. INGRESOS

Al ser consultados(as) por sus fuentes de ingresos, los hombres mencionan el salario o sueldo recibido por su trabajo (60%), ganancias por negocio independiente (19%) y otras fuentes no especificadas (7,5%) entre las principales; las mujeres, en cambio, mencionan el sueldo de su pareja o cónyuge (29%), el salario o sueldo recibido por su trabajo (25%), otras fuentes no especificadas (14%) y ganancias por un negocio independiente (11,5%).

En cuanto a los montos, dos de cada tres (64%) recibe menos de \$500.000 por mes; uno de cada cinco recibe entre \$500.000 y \$999.000 y sólo un 4% recibe \$1.000.000 o más por mes Al desagregar el dato según sexo, se observa que las mujeres reciben un ingreso líquido mensual menor al de los hombres. Además, la proporción de mujeres que no reciben ningún tipo de ingresos casi triplica a la de los hombres.

TABLA N°15

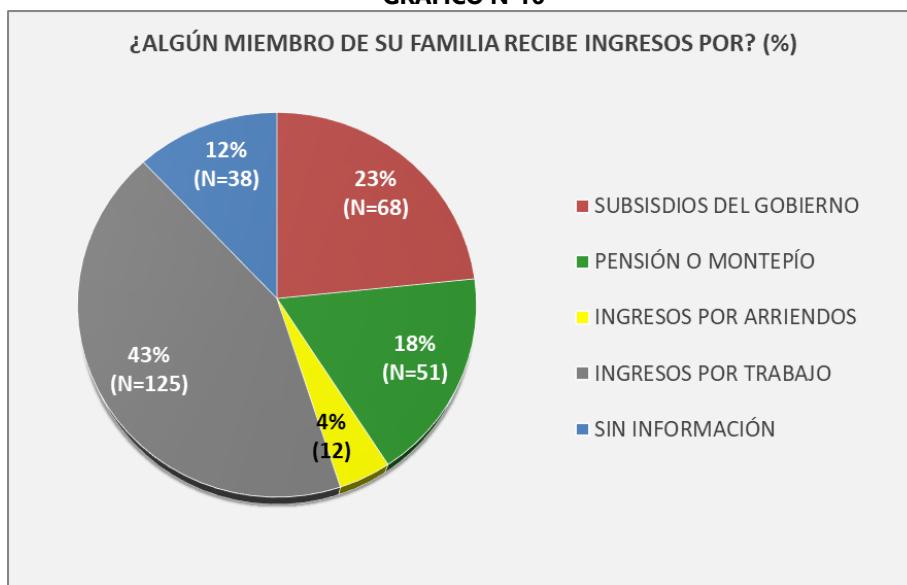
| TRAMOS | HOMBRE | | MUJER | | TOTAL | |
|-----------------------|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| SIN INGRESOS | 15 | 6,3 | 9 | 17,3 | 24 | 8,2 |
| MENOS DE \$100.000 | 11 | 4,6 | 11 | 21,2 | 22 | 7,5 |
| \$100.000 A \$199.000 | 27 | 11,3 | 8 | 15,4 | 35 | 12,0 |
| \$200.000 A \$299.000 | 37 | 15,4 | 8 | 15,4 | 45 | 15,4 |
| \$300.000 A \$399.000 | 44 | 18,3 | 4 | 7,7 | 48 | 16,4 |
| \$400.000 A \$499.000 | 35 | 14,6 | 1 | 1,9 | 36 | 12,3 |
| \$500.000 A \$599.000 | 20 | 8,3 | 2 | 3,8 | 22 | 7,5 |
| \$600.000 A \$699.000 | 18 | 7,5 | 1 | 1,9 | 19 | 6,5 |
| \$700.000 A \$799.000 | 6 | 2,5 | 0 | 0 | 6 | 2,1 |
| \$800.000 A \$899.000 | 9 | 3,8 | 0 | 0 | 9 | 3,1 |
| \$900.000 A \$999.000 | 1 | 0,4 | 0 | 0 | 1 | 0,3 |
| \$1.000.000 O MÁS | 11 | 4,6 | 1 | 1,9 | 12 | 4,1 |
| NO SABE/NO RESPONDE | 6 | 2,5 | 7 | 13,5 | 13 | 4,5 |
| TOTAL | 240 | 100 | 52 | 100 | 292 | 100 |

FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

En cuanto al monto del ingreso familiar, se observa una distribución similar al dato individual. A saber el 4,1% perciben un ingreso familiar inferior a los \$100.000; el 21,6% percibió un ingreso familiar algo superior al sueldo mínimo; el 24,7% entre \$400.000 y menos de \$500.000; el 23,6% recibió un ingreso familiar entre \$500.000 y menos de \$900.000. El 14,4% restante tuvo un ingreso familiar mayor a los \$2.000.000, a diferencia de la categoría anterior este tramo es más alto para estos casos.

Al ser consultados por otros ingresos recibidos por algún integrante del hogar, el 42,8% señala que tienen familiares que reciben ingresos por su trabajo, el 23,3% por subsidios del gobierno, el 17,5% por alguna pensión o montepío y solo un 4,1% por arriendos.

GRÁFICO N°16



FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

Al momento de recibir sus ingresos, el 64,1% no recibe ni entrega comprobantes; mientras que el 24% recibe una liquidación de sueldo; el 6,9% entrega factura, comprobante o boleta. Al desagregar este dato por sexo se observan diferencias a destacar, como que el 88% de las mujeres no recibe ni entrega comprobantes, mientras que sólo el 8% recibe una liquidación de sueldo en comparación con los hombres.

XII.2.4. CONDICIONES DE SALUD

(a) Previsión en salud

El 26% de los encuestados(as) no tiene sistema de salud; el 29,5% está afiliado y cotiza; mientras que el 44,5% solo está afiliado, pero no cotiza. Al comparar entre hombres y mujeres, se observa que los hombres están afiliados y cotizan un 19,4% más que las mujeres; mientras que las mujeres están afiliadas pero no cotizan en un 23,1% más que los hombres.

El 95,9% de los encuestados(as) cotiza en FONASA; el 1,9% en el sistema de ISAPRES; 1,4% en otro sistema de salud (PRAIS) y el 0,5% en el sistema de salud de las FFAA y de orden (DIPRECA/CAPREDENA).

(b) Antecedentes de enfermedades crónicas

El 78,8% de los encuestados(as) no tiene antecedentes de enfermedades crónicas al momento de ser consultados(as); el 20,2% restante sí los tiene (excluyendo trastornos mentales y abuso de psicotrópicos). Al comparar entre hombres y mujeres se observa que las mujeres presentan un porcentaje mayor de enfermedades crónicas, superando a los hombres en un 5,8%. Por último, sólo el 7,9% de las personas encuestadas declaró tener antecedentes de trastornos mentales, principalmente mujeres (11,5%). No existen antecedentes que permitan identificar el tipo de trastorno.

En cuanto al control o tratamiento de estas enfermedades, el 59,7% de quienes sí tienen enfermedades crónicas se controla y cumple con el tratamiento adecuadamente; el 25,8% se controló y recibió tratamiento, pero lo abandonó; el 6,5% señalo nunca haber recibido tratamiento. Cabe destacar que las mujeres se controlan y cumplen el tratamiento en mayor porcentaje que los hombres.

TABLA N°16

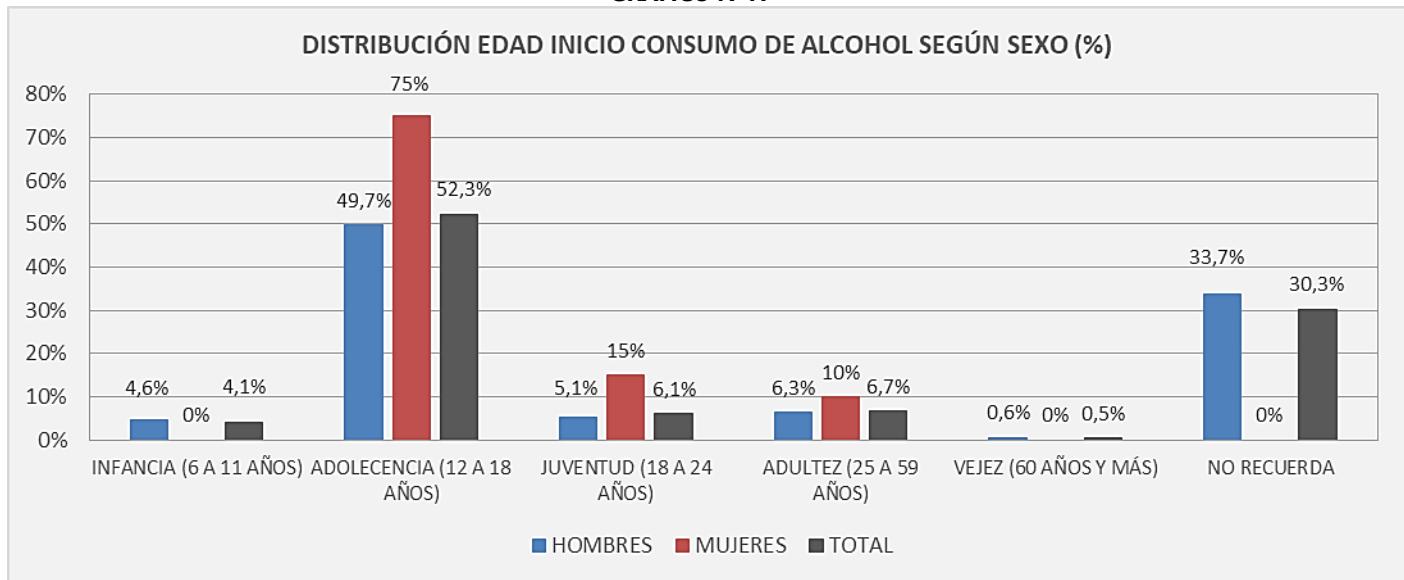
| CONTROL DE TRATAMIENTO DE ENFERMEDADES CRÓNICAS | HOMBRE | | MUJER | | TOTAL | |
|---|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| NO SABE, NO RESPONDE | 4 | 8,2 | 1 | 7,7 | 5 | 8,1 |
| NUNCA HA RECIBIDO TRATAMIENTO | 4 | 8,2 | 0 | 0,0 | 4 | 6,5 |
| SE CONTROLA Y CUMPLE EL TRATAMIENTO EDECUADAMENTE | 28 | 57,1 | 9 | 69,2 | 37 | 59,7 |
| SE CONTROLÓ Y RECIBIÓ TRATAMIENTO, PERO LO ABANDONÓ | 13 | 26,5 | 3 | 23,1 | 16 | 25,8 |
| TOTAL | 49 | 100 | 13 | 100 | 62 | 100 |

FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

(c) Consumo de Alcohol

El 1,4% de los encuestados(as) nunca ha consumido alcohol, y el 14% de quienes sí han consumido alcohol alguna vez, no consumía alcohol al momento de la encuesta (12,4% de los hombres y 20,8% de las mujeres con antecedentes de haber consumido en el pasado). Entre quienes sí han consumido alcohol, la edad de inicio varía de los 7 a los 60 años, con una edad de inicio promedio del consumo a los 16 años. Al desagregar el dato de acuerdo a las etapas del desarrollo humano y sexo se observa lo siguiente: uno de cada dos hombres (49,7%) y tres de cada cuatro mujeres (75%) comenzaron a consumir alcohol en la adolescencia (12 a 18 años). Uno de cada tres hombres (33%) no recuerda a qué edad comenzó a consumir alcohol, y casi un 5% reporta haber comenzado durante la infancia. Entre las mujeres, en cambio, todas recordarían la edad de inicio de su consumo, y ninguna lo hizo durante la infancia.

GRÁFICO N°17



FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

Tres de cada cuatro hombres (73,3%) y una de cada tres mujeres (36,5%) consumían alcohol al momento de ser encuestados(as), lo que se distribuye en una frecuencia que va desde una o menos veces al mes (40,1%), una o dos veces a la semana (23,6%), y todos los días (3,1%), estos últimos, todos hombres. El 32,3% del total actualmente no consume alcohol.

Por lo general, y de acuerdo a la literatura, las personas que mantienen un consumo problemático de alcohol y/o drogas, y que además cuenta con una red de apoyo, es alertada frente a los excesos. Con este antecedente, los encuestados(as) fueron consultados sobre la preocupación de algún familiar, amigo, compañero de trabajo, médico o profesional acerca de su consumo de alcohol, hecho que fue confirmado por el 22,3%. Esta situación podría evidenciar dos cosas: o bien no tienen redes de apoyo cercano, o simplemente no presentan patrones de consumo preocupantes para sus seres queridos.

Al desagregar este dato por sexo, se observa que las mujeres percibieron preocupación por parte de sus cercanos en sólo un 10%, frente al 25% experimentando por los hombres. Esto puede deberse a que los hombres en términos generales y en concordancia con los datos anteriores, presentan mayores patrones de consumo problemático que las mujeres.

Respecto a la motivación que tuvieron para beber alcohol, el 37,8% lo hizo para divertirse, el 26% para relajarse, mientras que el 16,3% porque le gustaba. Cabe destacar que el 9,7% consume alcohol como desinhibidor social, vale decir, para relacionarse con los demás, el 8,7% lo hace para olvidar situaciones complejas o difíciles de llevar y el 1,5% bebe en grupo, porque los demás lo hacen.

TABLA N°17

| EN CASO DE BEBER ¿CUÁL ES EL MOTIVO PRINCIPAL POR QUE LO HACE? | HOMBRE | | MUJER | | TOTAL | |
|--|------------|------------|-----------|------------|------------|------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| PARA DIVERTIRME | 64 | 36,6 | 10 | 47,6 | 74 | 37,8 |
| PARA OLVIDAR | 13 | 7,4 | 4 | 19,0 | 17 | 8,7 |
| PARA RELACIONARME MEJOR CON LOS DEMÁS | 19 | 10,9 | 0 | 0,0 | 19 | 9,7 |
| PARA RELAJARME | 47 | 26,9 | 4 | 19,0 | 51 | 26,0 |
| PORQUE LO HACEN LOS DEMÁS | 2 | 1,1 | 1 | 4,8 | 3 | 1,5 |
| PORQUE ME GUSTA | 30 | 17,1 | 2 | 9,5 | 32 | 16,3 |
| TOTAL | 175 | 100 | 21 | 100 | 196 | 100 |

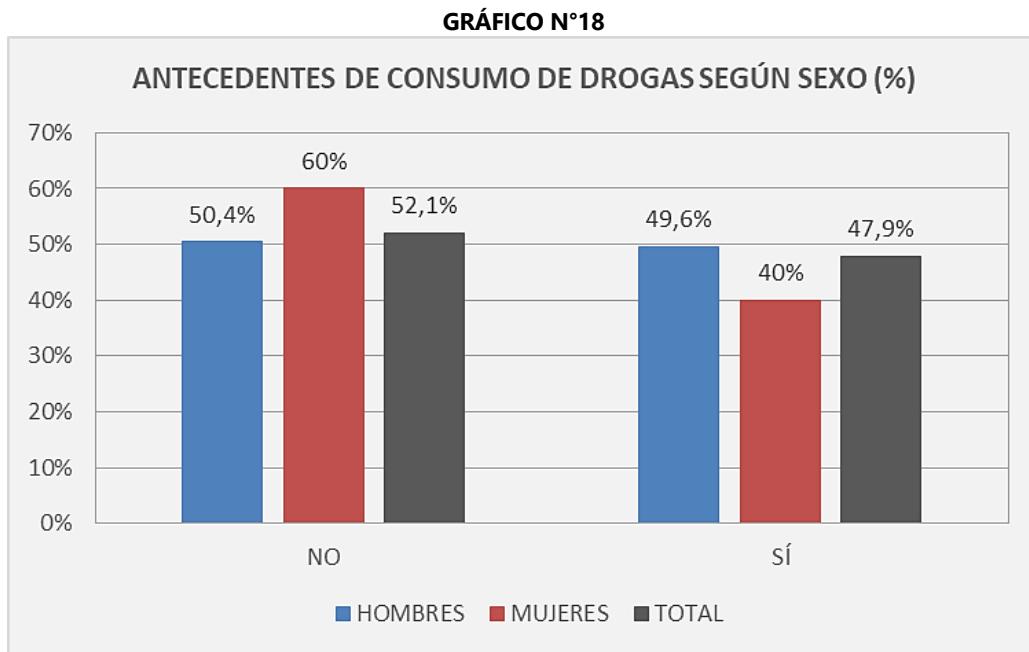
FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

Para las personas que no beben alcohol las motivaciones y su distribución porcentual son las siguientes: el 25,8% porque considera que el alcohol daña la salud, el 21,6% porque no lo necesita para divertirse, el 12,4% por la pérdida de control que conlleva, el 7,2% por los efectos molestos, el 4,1% por los antecedentes asociados al consumo o por encontrarse en tratamiento. El 24,7% no lo hace por otras razones, tales como que no es de gustó, no le interesa, por sus hijos o por el trabajo que desempeña.

(d) Consumo de Drogas

El 46,6% de los encuestados(as) presenta antecedentes de consumo de drogas (remoto o presente), aunque el 31,2% reconoce hacerlo en la actualidad con alguna frecuencia. De éstos, la frecuencia en el consumo varía de una o dos veces en el mes (8,9%), una o dos veces a la semana (10,3%) o bien todos los días (12%).

Al desagregar el dato por sexo, se observa en el Gráfico N°17 que las mujeres tienen menos antecedentes de consumo de drogas (casi 10% menos) que los hombres. También tienen una menor frecuencia de consumo.



FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

Según declaran, las drogas más consumidas son marihuana (72,5%), pasta base de cocaína (7,7%) y clorhidrato de cocaína (6,6%). El 12,5% tiene poli-consumo, es decir consume más de una droga, preferentemente marihuana + pasta base de cocaína + clorhidrato de cocaína, marihuana + antidepresivos o marihuana + sedantes hipnóticos. Por sexo, se observa que las mujeres de esta muestra solo consumen marihuana (75%).

Respecto de las motivaciones que manifiestan para consumir drogas, el 61,8% lo hace para relajarse, el 18% porque le gusta, el 11,2% para divertirse, el 7,9% para olvidar y, finalmente, el 1,1% porque lo hacen los demás.

TABLA N°18

| EN CASO DE CONSUMIR DROGAS ¿CUÁL ES EL MOTIVO PRINCIPAL PORQUE LO HACE? | HOMBRE | | MUJER | | TOTAL | |
|---|-----------|------------|-----------|------------|-----------|------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| PARA DIVERTIRME | 9 | 11,5 | 1 | 9,1 | 10 | 11,2 |
| PARA OLVIDAR | 7 | 9,0 | 0 | 0,0 | 7 | 7,9 |
| PARA RELAJARME | 50 | 64,1 | 5 | 45,5 | 55 | 61,8 |
| PORQUE LO HACEN LOS DEMÁS | 0 | 0,0 | 1 | 9,1 | 1 | 1,1 |
| PORQUE ME GUSTA | 12 | 15,4 | 4 | 36,4 | 16 | 18,0 |
| TOTAL | 78 | 100 | 11 | 100 | 89 | 100 |

FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

En el caso de quienes señalaron no consumir drogas, las principales motivaciones para no hacerlo son: porque daña la salud (30,5%), porque no la necesitan para divertirse (22,2%), y porque daña las relaciones familiares (11,8%). El 16,7% indica otras razones dentro de las que destaca, el que no les llama la atención.

(e) *Patrón actual abusivo o dependiente de alcohol y/o drogas (al momento de aplicar la encuesta)*

El 60,2% de quienes tienen un patrón abusivo de consumo de alcohol y/o drogas refiere que nunca se controló o recibió tratamiento, el 11,7% abandonó precozmente el tratamiento (antes de los 6 meses), otro 11,7% estuvo en tratamiento pero tuvo una recaída, y el 15,5% restante no respondió a la pregunta.

En el caso de los que nunca recibieron tratamiento para sus adicciones, el 50,7% no lo hizo porque nunca consideró que tuviera un problema, el 30% consideró que podía controlar voluntariamente su consumo, y el 10,5% sabe que tiene un problema, pero por distintas razones no lo ha tratado.

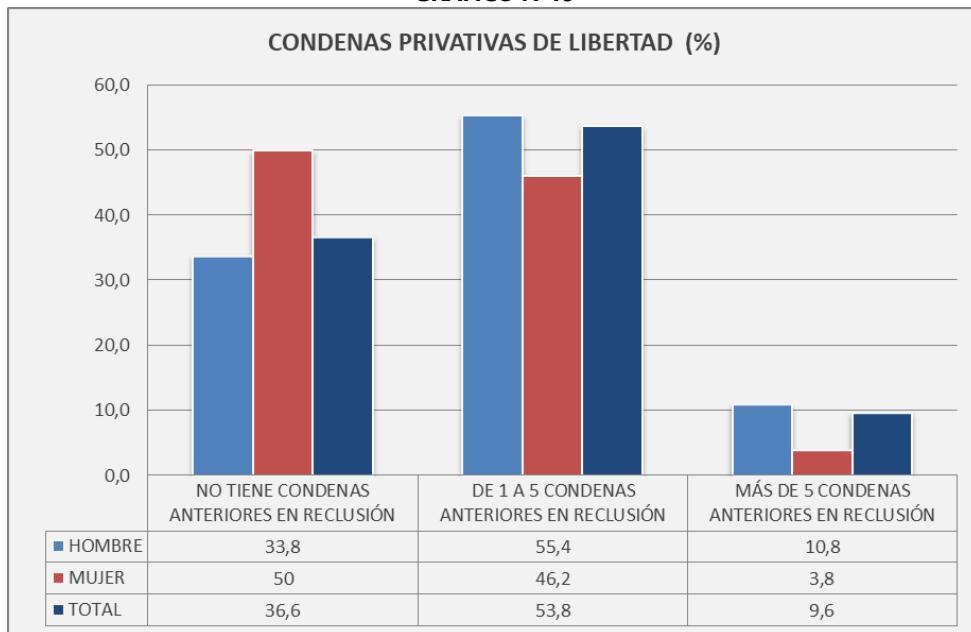
XII.2.5. ANTECEDENTES PENALES

(a) *Antecedentes de condenas previas*

El 63,7% de los encuestados(as) cumplió anteriormente otras condenas. Al desagregar los datos según sexo, se observa en el Gráfico N°18 que los hombres cumplieron condenas anteriores un 11,7% más que las mujeres.

Las condenas cumplidas anteriormente por los penados(as) van de 1 a 30 condenas, con un promedio de 2 condenas por persona. Al desagregar los datos se observa que un 36,6% de los penados(as) no tuvo condenas anteriores; el 54,8% tuvo entre 1 a 5 y finalmente el 9,6% tuvo más de 5 condenas anteriores a la que se asocia la actual pena de PSBC.

GRÁFICO N°19



FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

(b) *Experiencia previa en PSBC*

Para el 84,2% de los encuestados(as) ésta es la primera vez que cumplen la pena de PSBC, mientras que para el 15,8% restante es la segunda o más veces que la cumplen.

XII.2.6. CARACTERÍSTICAS DE LA PENA PSBC

(a) Nivel de complejidad del CRS en que se controla

De acuerdo al nivel de complejidad del CRS en que se controlan, el 11% corresponde a personas controlados en CRS de muy baja complejidad, 26,4% a personas controladas en CRS de baja complejidad, el 30,5% a personas controladas en CRS de mediana complejidad, el 21,2% a personas controladas en CRS de alta complejidad y, finalmente, el 11% a personas controladas en CRS de máxima complejidad. Al desagregar por sexo no se observan diferencias importantes entre hombres y mujeres, con la excepción de los CRS de muy baja y baja complejidad donde la población masculina es mayor en un 4%.

TABLA N°19

| NIVEL DE COMPLEJIDAD | HOMBRE | | MUJER | | TOTAL | |
|----------------------|------------|-----------|-----------|-----------|------------|------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| MUY BAJA COMPLEJIDAD | 28 | 11,7 | 4 | 7,7 | 32 | 11,0 |
| BAJA COMPLEJIDAD | 65 | 27,1 | 12 | 23,1 | 77 | 26,4 |
| MEDIANA COMPLEJIDAD | 73 | 30,4 | 16 | 30,8 | 89 | 30,5 |
| ALTA COMPLEJIDAD | 51 | 21,3 | 11 | 21,2 | 62 | 21,2 |
| MÁXIMA COMPLEJIDAD | 23 | 9,6 | 9 | 17,3 | 32 | 11,0 |
| TOTAL | 240 | 69 | 52 | 62 | 292 | 100 |

FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

Respecto a los traslados, el 3,1% (N=9) fue trasladado desde otros CRS por cambio de domicilio o por motivos laborales, para cumplir sus actuales condenas, específicamente desde los CRS de Alto Hospicio, La Serena, Linares, Iquique, Los andes, Quillota, Quilpué y Santiago Sur.

(b) Cumplimiento del Plan de Actividades

Al momento de responder la encuesta (junio 2018) el 74% de los encuestados(as) se encontraba cumpliendo el plan de actividades, el 10% había finalizado el cumplimiento de la pena, el 2,4% se había presentado en la Entidad Beneficiaria y el 2,1% se había presentado en el CRS para la entrevista de evaluación. Del 11,6% restante que señaló encontrarse en "otra" etapa de ejecución de la pena, el 47,1% se encontraba egresado, el 20,6% incumplido, el 14,7% reingresado y el 11,8% por el artículo N°30.

Para el 65,8% de los encuestados(as), el lugar donde deben cumplir las actividades propuestas se encontraba cercano a sus residencias. Para el 27,1% restante, no. No hay diferencias según sexo.

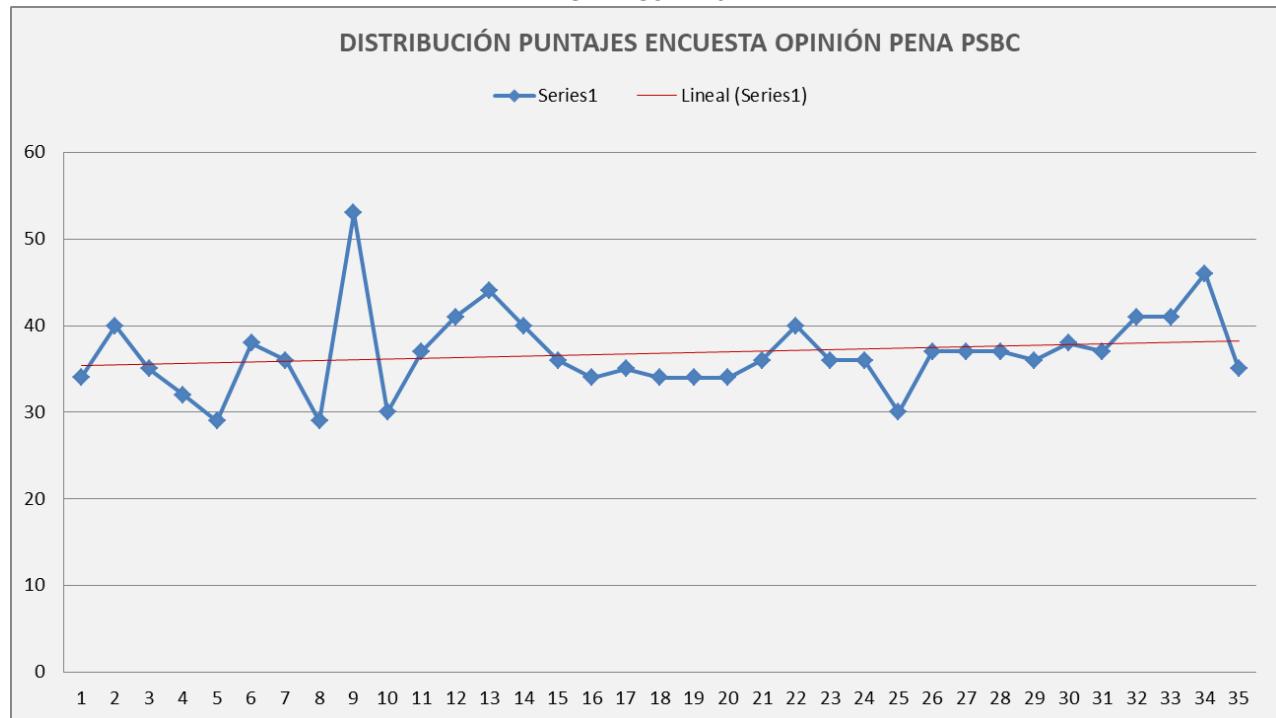
XII.3. RESULTADOS ENCUESTA OPINIÓN DE LA PENA

Los datos analizados a continuación son el resultado de una encuesta de opinión aplicada entre el 4 y el 28 de Junio, a una muestra de 35 personas a pocas semanas y/o días de egresar de la pena por cumplimiento óptimo de la misma (88,7% corresponden a hombres y 11,4% a mujeres), distribuidos entre las Regiones de Arica y Parinacota, Atacama, Valparaíso, Maule, y Biobío.

En la encuesta se buscó conocer la opinión de los penados(as) acerca del proceso de ejecución de la pena, es decir, desde el momento en que se presentan con los Delegados en el CRS, hasta el total cumplimiento de las horas determinadas por el Tribunal.

En términos generales, la opinión que los encuestados(as) tienen del proceso que implica cumplir la pena de PSBC fue evaluada con un puntaje máximo de 60, un mínimo de 12 y un promedio de 36 puntos. La media se encuentra en los 36,8 puntos, con una desviación estándar o dispersión de los datos de $s = 4,77$ pts. Entre un puntaje y otro, y una varianza de $s^2 = 22,81$. Esto quiere decir que los puntajes están menos dispersos alrededor de la media (son más próximos a esta) por lo tanto se trata de opiniones bastante homogéneas con una desviación estándar menor.

GRÁFICO N°20



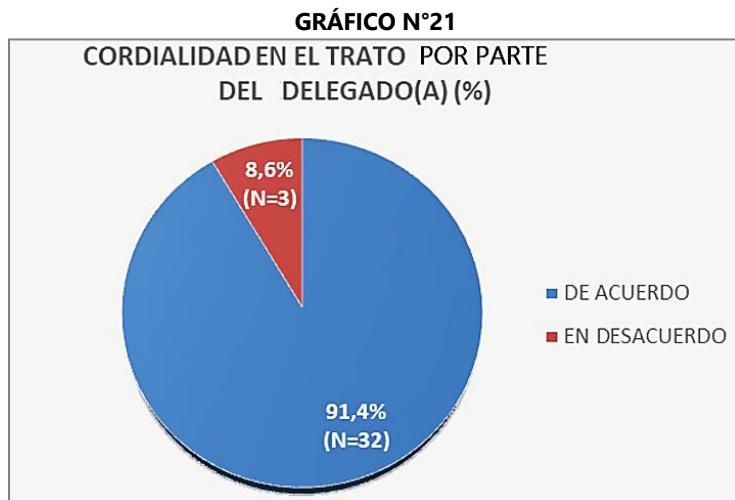
FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

En adelante, los resultados serán agrupados como sigue: (1) *De acuerdo*, que agrupa a las personas encuestadas que se consideran *muy de acuerdo* y *de acuerdo* con las afirmaciones realizadas; y (2) *En desacuerdo*, que agrupa a los penados(as) se consideran *muy en desacuerdo* y *en desacuerdo*; y (3) *indiferentes* que agrupa a quienes expresaron estar *ni de acuerdo, ni en desacuerdo*.

XII.3.1. ENTREVISTA Y ELABORACIÓN DEL PLAN DE ACTIVIDADES

(a) Trato del Delegado(a)

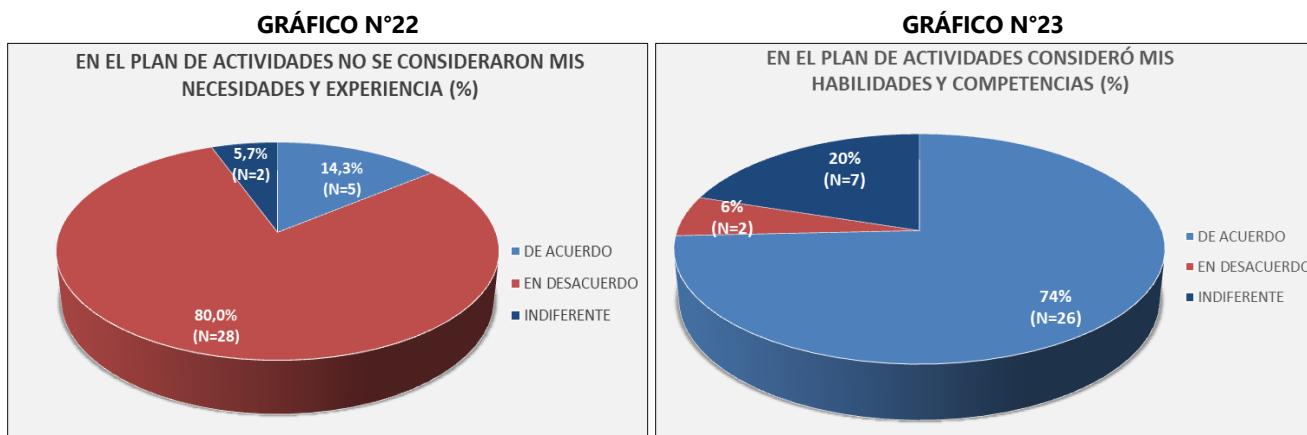
Como se observa en el Gráfico N°20, del total de encuestados(as) que participaron del estudio, el 8,6% está en desacuerdo con la afirmación el/la delegado(a) encargado(a) fue cordial en su trato hacia usted; 91,4% en cambio se encuentra de acuerdo con el trato recibido. Al desagregar el dato por sexo, se no se observan mayores diferencias.



FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios

(b) Consideraciones en el plan de actividades

Según se observa en el Gráfico N°22 el 80% de los encuestados está en desacuerdo con la afirmación el plan de actividades no consideró mis necesidades y experiencia; el 14,3% está de acuerdo con dicha afirmación, mientras que un 5,7% se encuentra indiferente. De acuerdo a estos resultados es posible señalar que en opinión de los encuestados(as) fueron consideradas sus necesidades y experiencia al momento de elaborar el plan de actividades. Respecto de las habilidades y competencias, Gráfico N°23, el 74% de los encuestados(as) estuvo de acuerdo con que el plan de actividades elaborado consideró sus habilidades y competencias; el 20% estuvo en desacuerdo y un 6% indiferente con la afirmación.



FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

XII.3.2. ENTIDAD BENEFICIARIA

Respecto del recibimiento y trato entregado por parte de las personas (trabajadores) con los que se relacionaron al momento de cumplir sus horas de trabajo en la Entidad Beneficiaria, el 85,7% de los encuestados(as) estuvo en desacuerdo con la afirmación no fui bien recibido cuando llegué a cumplir mis tareas; el 11,4% en cambio sí estuvo de acuerdo. El 2,9% se mantuvo indiferente.

Por lo tanto, es posible señalar que un grupo importante de los encuestados no se sintió discriminado, ni mal tratado por los trabajadores(as) permanentes de las Entidades Beneficiarias. Al desagregar los datos según sexo, se observa que las mujeres se encuentran algo más de acuerdo con la afirmación que los hombres.

TABLA N°20

| NO FUI BIEN RECIBIDO CUANDO LLEGUE A CUMPLIR MIS TAREAS | HOMBRE | | MUJER | | TOTAL | |
|--|-----------|------------|----------|------------|-----------|------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| DE ACUERDO | 3 | 9,7 | 1 | 25 | 4 | 11,4 |
| EN DESACUERDO | 27 | 87,1 | 3 | 75 | 30 | 85,7 |
| INDIFERENTE | 1 | 3,2 | 0 | 0 | 1 | 2,9 |
| TOTAL | 31 | 100 | 4 | 100 | 35 | 100 |

FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

(a) Tareas y horario

Las tareas asignadas cumplieron con las expectativas de los penados(as) en el 88% de los casos; el 12% restante, no consideró adecuadas las actividades asignadas (6%) o se mantuvo indiferente (6%).

En cuanto a los horarios, y si se ajustaron a las necesidades del encuestado(a), se observa en la tabla N°2, que un 80% estuvo en desacuerdo con la afirmación el horario de las actividades no se ajustó a mis necesidades; el 17,1% estuvo de acuerdo. Al desagregar el dato por sexo, se observan diferencias entre la opinión de los hombres y mujeres, ya que el 50% de las mujeres no considera que los horarios se ajustaran a sus necesidades.

TABLA N°21

| EL HORARIO DE LAS ACTIVIDADES NO SE AJUSTÓ A MIS NECESIDADES | HOMBRE | | MUJER | | TOTAL | |
|---|-----------|------------|----------|------------|-----------|------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| DE ACUERDO | 5 | 16,1 | 1 | 25 | 6 | 17,1 |
| EN DESACUERDO | 26 | 83,9 | 2 | 50 | 28 | 80,0 |
| INDIFERENTE | 0 | 0,0 | 1 | 25 | 1 | 2,9 |
| TOTAL | 31 | 100 | 4 | 100 | 35 | 100 |

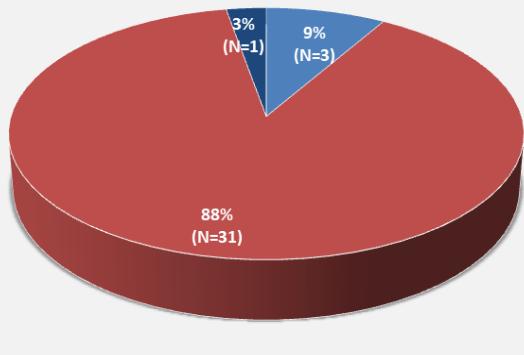
FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

(b) Relación con el encargado de la entidad y supervisión

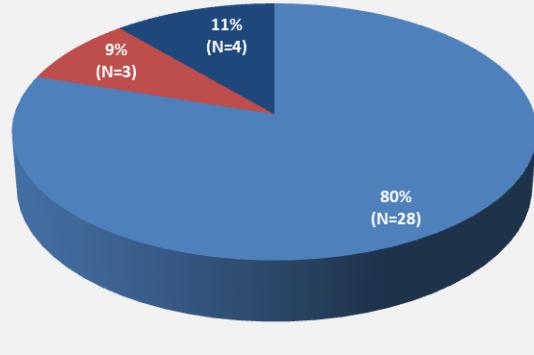
El 88% de los encuestados(as) señala que hubo comunicación con el encargado de supervisar su trabajo en la Entidad Beneficiaria. Sólo estuvieron en desacuerdo con esta premisa 3 hombres (9%). En relación a lo anterior, el 80% se manifestó de acuerdo con la afirmación de que la supervisión y retroalimentación ayudaría a fortalecer sus debilidades, mientras que 11% está en desacuerdo, y consideran que no sirvió para tales fines.

GRÁFICO N°24

NO HUBO COMUNICACIÓN CON EL ENCARGADO(A) DE SUPERVISAR MI TRABAJO (%)

**GRÁFICO N°25**

LA SUPERVISIÓN Y RETROALIMENTACIÓN AYUDARON A FORTALECER MIS DEBILIDADES (%)



FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

Al ser consultados por la percepción que tuvieron acerca de las tareas que realizaron en la Entidad Beneficiaria, el 85,7% estuvo de acuerdo con que el trabajo realizado no fue para reemplazar a un trabajador contratado. El 11,4%, en cambio, sí considera que realizó tareas que les correspondían a empleados contratados. Se trata principalmente de hombres (N=4). El 2,9% restante se muestra indiferente frente a la afirmación.

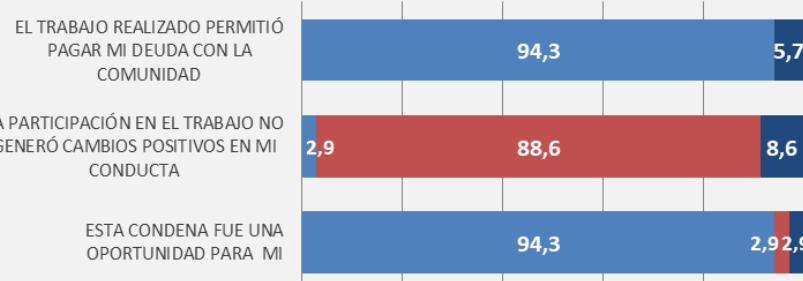
XII.3.3. CONSECUENCIAS DEL TRABAJO REALIZADO

El 94,3% de los encuestados(as) estuvo de acuerdo con la afirmación esta condena fue una oportunidad para mí; el 2,9%, en cambio, estuvo en desacuerdo. El 88,6% estuvo en desacuerdo con que la participación en el trabajo no generó cambios positivos en sus conductas; sólo el 2,9% estuvo de acuerdo y el 8,6% se mostró indiferente con esta afirmación. Por otra parte, al ser consultados(as) si consideraban que el trabajo realizado les permitió pagar la deuda que mantenían con la comunidad, el 94,3% estuvo de acuerdo, mientras que el 5,7% se mantuvo indiferente.

GRÁFICO N°26

CAMBIOS GENERADOS POR EL CUMPLIMIENTO DE LA PENA PSBC (%)

■ DE ACUERDO ■ EN DESACUERDO ■ INDIFERENTE



FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

XII.3.4. VALORACIÓN DE LA PENA

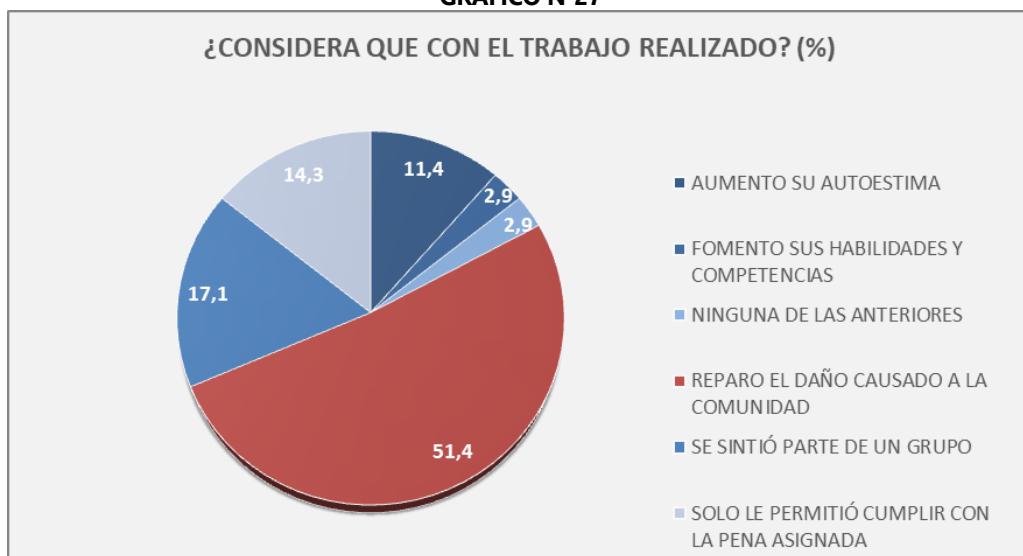
Al ser consultados(as) por el motivo del cumplimiento de la pena de PSBC, el 34,3% de los encuestados(as) lo hizo por cumplir la pena y seguir con sus vidas; el 31,4% para pagar el daño causado a la sociedad; el 25,7% para modificar su conducta, y un 8,6% por otras razones, dentro de las que se encuentran: estar actualmente cumpliendo la pena, para limpiar sus antecedentes y el resto por no cancelar la multa. Al desagregar el dato por sexo, se observa que el 75% de las mujeres lo hizo para pagar el daño causado a la sociedad, mientras que solo el 25,8% de los hombres lo hizo por este motivo.

TABLA N°22

| ¿PORQUÉ CUMPLIO CON LA PENA DE PSBC? (%) | HOMBRE | | MUJER | | TOTAL | |
|---|-----------|------------|----------|------------|-----------|------------|
| | N | % | N | % | N | % |
| PARA MODIFICAR SU CONDUCTA | 9 | 29,0 | 0 | 0 | 9 | 25,7 |
| POR CUMPLIR LA PENA, Y SEGUIR CON SU VIDA | 11 | 35,5 | 1 | 25 | 12 | 34,3 |
| PORQUE DEBE PAGAR EL DAÑO CAUSADO | 8 | 25,8 | 3 | 75 | 11 | 31,4 |
| OTRA. ESPECIFIQUE | 3 | 9,7 | 0 | 0 | 3 | 8,6 |
| TOTAL | 31 | 100 | 4 | 100 | 35 | 100 |

FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

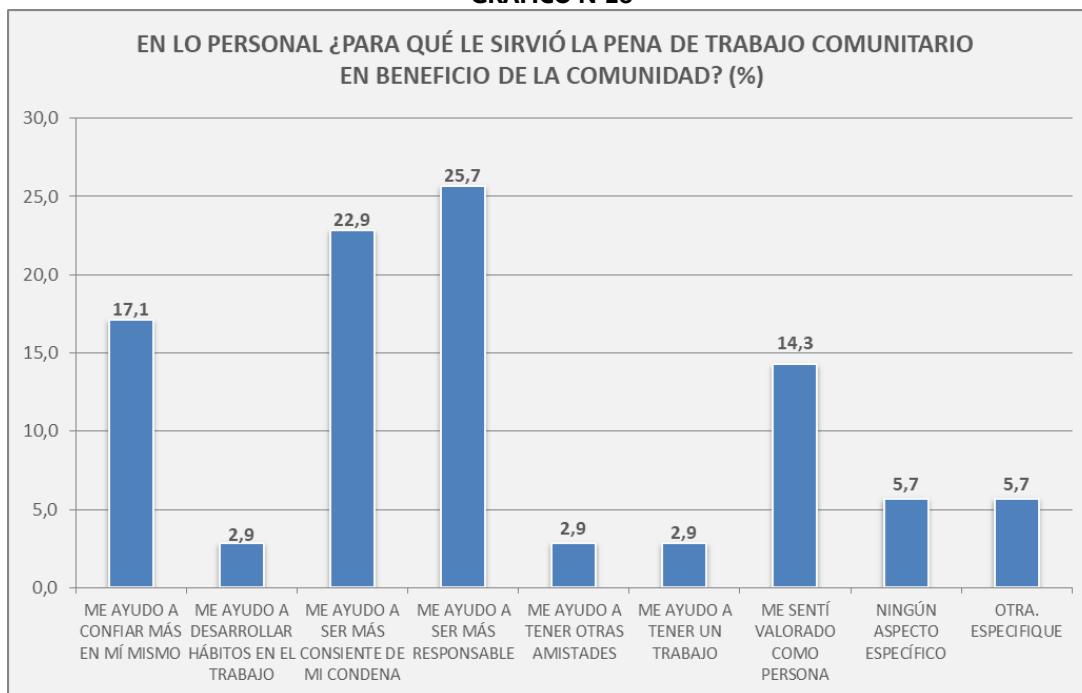
Respecto de la opinión que tienen del trabajo realizado, más de la mitad de los encuestados(as) consideran que reparó el daño causado a la comunidad; el 17,1% se sintió parte de un grupo; el 14,3% sólo le permitió cumplir con la pena asignada; el 11,4% considera que el trabajo aumentó su autoestima; mientras que el 2,9% considera que el trabajo le ayudó a fomentar sus habilidades y competencias. Al comparar entre hombres y mujeres, se observa que a las mujeres el trabajo les sirvió para pagar el daño causado a la sociedad en mayor porcentaje que a los hombres (26,6%).

GRÁFICO N°27

FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

En términos personales, a una de cuatro personas la pena les sirvió como apoyo para ser más responsables; a un tercio le ayudó a ser más conscientes de su condena; al 17,1% les ayudó a confiar en sí mismos, mientras que a un 14,3% los hizo sentirse valorados como personas. Solo al 2,9% le ayudó a tener un trabajo y/o desarrollar hábitos en el trabajo. No se observan diferencias importantes de destacar entre hombres y mujeres.

GRÁFICO N°28



FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

Al momento de evaluar el proceso y cumplimiento de la pena de PSBC, el 82,9% de los encuestados(as) evaluó con buena nota la experiencia (entre 7 y 6); mientras que el 11,4% con nota 5 o regular (N=4). Al desagregar los datos por sexo, se observa que el total de mujeres de la muestra evaluó con nota 7 (muy buena) la experiencia de la pena PSBC.

TABLA N°23

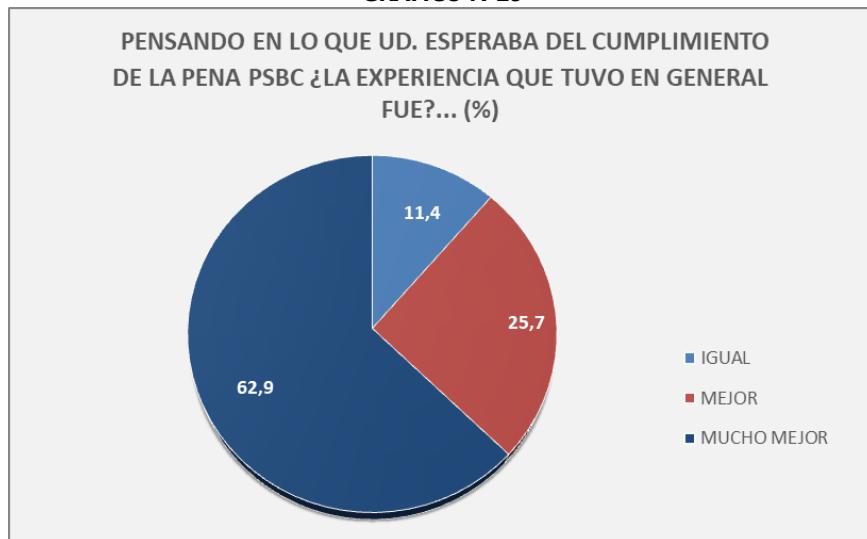
| NOTA | NOTA EVALUARÍA LA PENA EJECUTADA? Dónde 1 es muy malo y 7 muy bueno (%) | | | | | |
|--------------|---|------------|----------|------------|-----------|------------|
| | HOMBRE | | MUJER | | TOTAL | |
| | N | % | N | % | N | % |
| 1 | 1 | 3,2 | 0 | 0 | 1 | 2,9 |
| 5 | 4 | 12,9 | 0 | 0 | 4 | 11,4 |
| 5,5 | 1 | 3,2 | 0 | 0 | 1 | 2,9 |
| 6 | 6 | 19,4 | 0 | 0 | 6 | 17,1 |
| 7 | 19 | 61,3 | 4 | 100 | 23 | 65,7 |
| TOTAL | 31 | 100 | 4 | 100 | 35 | 100 |

FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

CARACTERIZACIÓN DE LA PENA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD

Respecto de las expectativas de las personas que cumplieron con la pena de PSBC, el 62,9% la consideró mucho mejor de lo que esperaba, un 25,7% mejor y un 11,4% igual a lo esperado.

GRÁFICO N°29



FUENTE: Elaboración propia, Departamento de Estadística y Estudios Penitenciarios.

XII.4. RESULTADOS DEL TRABAJO CUALITATIVO

XII.4.1. DESCRIPCIÓN DEL TRABAJO DE CAMPO

A continuación, se describen las 8 sesiones de grupos focales realizadas durante el mes de agosto en distintas Regiones del país. En total de entrevistó a 45 personas; 21 hombres y 24 mujeres. En cada una de las sesiones se comenzó con la presentación de la investigadora, quien a su vez contextualizó la actividad dentro del estudio, además denunciar el objetivo de la actividad.

(1) El día jueves 16 a las 10:00 AM, en dependencias del CRS La Serena, ubicada en calle Francisco de Aguirre #765, se realizó la primera sesión a la que asistieron 5 Delegados(as), 1 coordinadora territorial y 1 supervisora (7 personas en total, 2 hombres y 5 mujeres). La sesión duró 1 hora y 27 minutos. El día viernes 17 a las 11:00 AM, en el mismo lugar, se realizó la segunda sesión a la que asistieron 5 representantes de la Fundación de la Familia, el Cementerio Municipal, las Compañías y Complejo Penitenciario de Gendarmería, 4 hombres y 1 mujer en total. La sesión duró 55 minutos y 09 segundos.

(2) El día lunes 20 de agosto a las 10:00 AM. En dependencias del CRS de Maipú occidente, ubicada en calle Los Monumentos; se realizó la primera sesión a la que asistieron 6 Delegados(as), 2 coordinadores territoriales (8 personas en total); 2 hombres y 6 mujeres y (2). La sesión tuvo una duración de 1 hora y 02 minutos. El día 11 de septiembre a las 10:30 AM, en mismo lugar, se realizó la segunda sesión a la que asistieron 5 representantes (4 mujeres y 1 hombre) de la OMIL Cerrillos; Fundación REMAR; Corporación IDECO; Hogar de Cristo y Entidad Rural Melipilla. La sesión duró 1 hora y 20 minutos.

(3) El día jueves 23 de agosto a las 10:00 AM, en una sala facilitada por la caja de compensación La Araucana, en la calle Lincoyán #334, Concepción, se realizó la primera sesión donde se reunieron 6 Delegados (5 mujeres y 1 hombre), con una duración de 1 hora y 49 minutos. El día viernes 24 de agosto a las 10:00 AM, en la misma dependencia, se realizó la segunda sesión donde se reunieron 4 encargados de las Entidades beneficiarias (3 hombres y 1 mujeres) representantes de la asociación nacional de fútbol amateur de coronel (ANFA) y el presidente de adultos mayores de población de Concepción. La sesión duró 1 hora y 16 minutos.

(4) El día martes 13 de agosto a las 9:30 AM, en una sala de una escuela para adultos, facilitada al CRS de Valparaíso, ubicada en calle Blanco, se realizó la primera sesión donde se reunieron 6 Delegados (as) (4 mujeres y 2 hombres), durante 1 hora y 24 minutos. Luego, a las 11:00 AM, en la misma ubicación, se realizó la segunda sesión donde se reunieron 4 encargados de las Entidades beneficiarias (todos hombres) representantes de las Hospederías del Hogar de Cristo, el Estadio Municipal de Playa Ancha, el cementerio de Valparaíso y otra entidad municipal, con una duración de 49 minutos.

XII.4.2. ANÁLISIS DEL DISCURSO DE LOS GRUPOS FOCALES CON LOS DELEGADOS DE PSBC

XII.4.2.1. TÓPICO: CARACTERIZACIÓN DE LA PENA Y SU EJECUCIÓN

(a) *Sub-tópico características de la pena:*

Los Delegados(as) describen la implementación de la pena como una sentencia sin antecedentes previos, a la que se da curso desde una construcción más bien teórica, bajo la cual se vieron en la necesidad de

establecer sus propias formas de trabajo. Esta situación motivó la construcción de metodologías de trabajo diversas y acotadas a la realidad de cada CRS.

Frente a este hecho, del relato se desprende la marcada diferencia que existiría entre la implementación de la pena entre un CRS y otro, debido a la situación descrita. Esta situación habría determinado el desarrollo de la pena en cada Región y CRS, en algunos casos bien estructurados, pero en otros con mayores dificultades, estableciendo desde un comienzo la pauta a seguir para el resto del proceso.

Por otra parte, en el discurso se observa la alta valoración que los Delegados(as) tienen de su trabajo, precisamente por la autonomía y poco acompañamiento que obtuvieron desde el nivel central durante la implementación de la pena.

"[...] la verdad que la PSBC se ha creado y se ha formado desde el error porque no había antecedentes previos a la PSBC, entonces cada equipo de trabajo se ha ido formando de acuerdo a las necesidades que se han ido dando por el camino [...] cada CRS enfrenta de manera diferente los casos [...] Durante mucho tiempo estuvimos trabajando con criterios diferentes, cada CRS tenía un instrumento para aplicar [...]" (R.M.)

"[...] bueno cuando partió esto y en el desarrollo, nosotras mismas(os) fuimos creando un método de trabajo, porque era una pena que no se conocía, no podíamos mirar hacia atrás y decir esto se hace así, o así, si bien están las normas técnicas y había instrumentos, muchas cosas nunca se habían hecho en la práctica, ante tal situación que es lo que se hace y así fueron surgiendo cosas nuevas. Entonces es una pena que se ha ido construyendo por parte de nosotros [...]" (R.M.)

"[...] hay hartas cosas que nosotros no hemos sistematizado, es una pena nueva, y hay muchas cosas que hay que rescatar por la oportunidad que tiene Gendarmería de la parte como mediática". (B.B.)

"Así fue el inicio, y fue de menos a más, la Ley no tenía muy estructurado tampoco cómo funcionaba, entonces nos pasó que no estaban tan definidas las tareas de los supervisores [...]" (B.B.)

"[...] nosotros en los primeros dos años estuvimos dedicados a socializar esta pena, tanto con las Entidades que ya estaban cumpliendo y con aquellas que queríamos obtener otro convenio futuro y también se hicieron reuniones periódicas con cada uno de los Tribunales, con los defensores, para aunar criterios en ciertas cosas referentes a la pena y ese trabajo se ha mantenido a la fecha [...] Entonces ha sido un trato más directo y cordial con esas Entidades. Y si yo también considero que estamos bastante validados frente a esas instancias, esas instituciones, pero ha sido porque ha habido un trabajo previo también". (V.P.)

La pena desde su concepción contempló una serie de elementos a desarrollar, tales como la gestión de convenios con instituciones de distinta índole, ONGs, u otros organismos, que permitieran materializar los trabajos comunitarios ordenados por los Tribunales. También implicó la contratación de personal idóneo y la disposición de recursos e infraestructura para llevar a cabo la tarea.

En este camino, según señalan los Delegados(as), los recursos humanos y materiales se pensaron desde una lógica bien definida. Sin embargo, el desconocimiento de la pena por parte de los Tribunales de justicia, las falencias estructurales de la institución, y la mala administración y distribución de los recursos, han perjudicado su implementación en el largo plazo, cuando se ha vuelto una pena muy dinámica y con gran flujo de población a controlar.

"[...] en un principio estaba contemplado un supervisor en terreno, en todos los equipos de PSBC, pero esta figura desapareció, en virtud de que no había casos, muchos pasaron a otras funciones dentro de los CRS y después no retornaron". (R.M.)

"[...] la pena viene con el Delegado y viene con el conductor de PSBC, Delegado PSBC, conductor PSBC y Camioneta PSBC. Y yo creo que debe haber por lo menos un estándar mínimo... Mira la pena está bien pensada, con un conductor y una camioneta, y es por algo [...]" (B.B.)

"Esta pena también incorporo en la contratación un vehículo y un conductor, porque es una pena comunitaria, hay que entenderla, hay que entenderla así, porque no se puede entender desde la oficina". (R.M.)

"En el origen existían supervisores y ahora realmente los han extirpado, entonces las tareas son las mismas [...]" (B.B.)

"[...] desde la implementación venia contemplado una cantidad importante de Delegados, pero como en la práctica en ese año y medio no hubo mucho movimiento con los usuarios, las jefaturas optaron por ocupar ese recurso humano y trasladarlo a otras penas, que un comienzo quizá era justificable, por la carga laboral, pero actualmente ese cambio de función nos está afectando porque la demanda es el doble y los Delegados no regresaron a sus puestos originales de trabajo". (V.P.)

Otra de las características enunciada por los (as) Delegados(as) se refiere al dinamismo de la pena, ya que deben atender al penado(a), entrevistarla, hacer un encuadre para luego derivarla a la entidad más adecuada a su perfil. Se trata de una pena con mayor interacción entre Delegado(a), y penados(as), facilitándole a estos últimos el cumplimiento de la sentencia.

"Pena dinámica, que nos mantiene constantemente ingresando y egresando penados, atendiendo público... es súper rápido y dinámico, la población va cambiando constantemente y por lo general hay poquitas personas cumpliendo las actividades [...]" (L.S.)

"[...] lo bueno que tiene es que es una medida mucho más flexible que las otras, que cualquier otra de las que hay ahí en el CRS, entonces uno tiene la posibilidad también de negociar con la persona que llega. Entonces en la medida que se negocia, la persona también entiende que, si tiene la obligatoriedad de cumplir, pero que él también tiene posibilidades de dar su opinión, en el fondo elegir su horario. Y finalmente la relación que existe con el usuario es distinta, quizá una relación también más flexible que en otras penas". (R.M.)

La vía de ingreso a esta pena, es otra característica a destacar. En un comienzo, el principal motivo de ingreso fue la sustitución de una pena principal de privación de libertad por PSBC; la conmutación de multas por horas de PSBC, en cambio, eran menos frecuentes. Paralelamente, los delitos asociados a la pena eran "menores" (faltas, infracciones de tránsito, etc.), pero cada vez se reciben personas que han cometido delitos más graves. En consideración a lo anterior, no se contempló la aplicación de instrumentos de valoración de riesgo de los penados(as), ni sus necesidades de intervención, a pesar que, en los últimos años, se ha diversificado la gama de delitos y complejizado el perfil de las personas que ingresan a PSBC.

"[...] la base de esta pena es la ley y esta ley las personas pueden entrar por dos vías, sustitución de la privación y la multa. Y en general nos pasa que por multa pueden estar cumpliendo libertad vigilada por tráfico, por abuso, etc. y son personas muy reincidentes [...]" (B.B.)

"[...] sé supone que en la Ley había algunas restricciones respecto de los delitos que otorgaba la pena, y la verdad es que los jueces no lo respetan, tampoco respetan si quiera la cantidad de 300, se supone que la pena era menor a 300 días, o sea nos han mandado penados que tienen 541 días [...]" (V.P.)

"[...] la pena propiamente tal, no amerita evaluar riesgo de reincidencia delictual, ni clasificar al sujeto de acuerdo a... con quien estoy tratando, si hay alguna patología a la base, acá nop". (R.M.)

Esta situación ha llevado a los Delegados(as) ir más allá del alcance de la pena, ya no solo controlando su cumplimiento, sino también realizando un trabajo de "intervención" en la medida de lo posible, y de acuerdo a los recursos de cada profesional. La intervención a la que hacen referencia refiere, por una parte, a la habilitación de los sujetos, en consideración de sus pocas o nulas habilidades laborales, además de la contención y articulación con otras redes asistenciales que les permitan desenvolverse de la forma más adecuada a sus contextos.

"[...] La pena no contempla intervención, nunca lo ha contemplado, pero ahora si hay que hacer una gestión de caso, siempre lo hemos hecho... estamos, en un contexto de que son personas que en sus vidas son o han sidodeprivados socioculturalmente, entonces tú... no solamente tiene que ser un administrativo con características puntuales, que va a buscar una firma y la va a traer. No es así, tú tienes que dar todo un contexto, explicar, enseñar, educar y aparte atender al usuario en sus necesidades, incentivarlo y potenciarlo". (B.B.)

"[...] en la PSBC hay harta contención de los usuarios, usuarias que llegan ahí, pero yo creo que uno hace una contención, y ahí en la contención hace una intervención, orienta respecto a las redes, como no tenemos una formalidad para poder derivar, una lo que hace es orientar valla aquí, pregunta allá [...]" (R.M)

"[...] hay otro tipo de intervención, porque yo considero que, si se hace intervención en la PSBC, quizá no tan en profundidad, pero en algunas cosas sí". (R.M.)

(b) Sub-tópico metodología de trabajo:

Al describir la metodología de trabajo utilizada, el discurso de los Delegados(as) releva la dificultad como un tema principal, la que se manifiesta en distintos momentos, como en la presentación de un penado(a) con un complejo perfil criminológico a las Entidades Beneficiarias, siendo necesario cambiar el discurso de presentación para no perder las plazas ya obtenidas. Esto se relaciona con el universo de Entidades y la baja disponibilidad de plazas para el cumplimiento de la pena, los que dificultaría la colocación de los penados(as) en plazas de trabajo que se ajusten a sus necesidades y potencial laboral.

"Cuando llega la persona, todo lo que es trato directo y de ahí tenemos que hacer toda la gestión y muchas veces no son blancas palomas que ya vienen con un incumplimiento y que son casos en los que tienes que ver donde dentro del mapa que tenemos, colocar a la persona [...] Porque después de hacer el proceso de instalación de la persona, tenemos que hacer un proceso de acompañamiento tanto a la institución, como a los penados". (BB)

"[...] nosotros vemos el perfil, no ¿cierto? y después lo canalizamos donde corresponde, pero a veces identificamos un buen perfil, pero están ocupadas todas las instituciones. Y ahí viene el caos para nosotros, porque muchas veces tenemos mucha carga de personas cumpliendo y tenemos que tirarlos pa' más delante, pa' más adelante. Y no necesariamente porque no esté cumpliendo ese penado no es vigente, sino que simplemente el abanico de posibilidades está saturado". (B.B.)

"[...] de a poco hemos tenido que sensibilizar el tema de la reinserción. Y cuesta, si están en todo su derecho. En las Entidades hay juntas de vecinos, municipios, hospitales, parroquias. Entonces hay que sensibilizarlos con el tema, eso es lo principal. Si no lo hacemos, no tenemos donde hacer cumplir a los penados". (L.S.)

Consideran que la metodología, tal como está planteada y frente a los cambios acontecidos en los últimos años, no les proporciona las herramientas necesarias para realizar su trabajo, ya que la pena se pensó desde el control y con ello busca establecer sólo habilidades laborales para la posterior colocación, omitiendo una evaluación del sujeto muchas más amplia, que contemple la complejidad de cada caso. Esta situación dificultaría su actuar, considerando que no saben con el tipo de persona que están tratando.

Otra dificultad en el desarrollo de la metodología empleada se manifiesta en el trabajo diario con los Tribunales de Justicia, instancia en la que, en palabras de los Delegados(as), existe un desconocimiento de la pena, o bien un abuso de la misma, sin tener en cuenta el proceso que conlleva su ejecución, sobrecargando el Subsistema y entorpeciendo sus trabajos. Si bien esta interpretación es transversal, cabe señalar que la forma de relacionarse con los Tribunales de Justicia, entre otras cosas, responde a las distintas maneras de abordar la implementación inicial de la pena por los equipos de trabajo y sus realidades.

"[...] muchas veces uno no tiene las herramientas pa poder abordar algo y a veces en las entrevistas surgen cosas y claro, por ahí uno tiene que tratar de hacerse cargo como puedes, y sin tener mayor profundización respecto de cuál es el sujeto con el que estoy tratando porque la pena tampoco lo permite, son dos o tres entrevistas antes, y la entrevista está focalizada netamente en ver el tema de habilidades, habitualidad laboral, competencias, eso no quita que muchas veces se aborden otros temas y por su puesto uno como profesional se tiene que hacer cargo, muchas veces sin tener mayores herramientas, mayores competencias y lo más importante, no saber cuál es el sujeto que tengo al frente". (R.M.)

"Faltaría establecer un protocolo con los Tribunales, en términos de decir cuántas oportunidades se les van a dar... cada juez actúa bajo su criterio, hay un juez que al segundo cumplimiento revoca, pero hay otro que le puede dar tres, cuatro, cinco veces. Entonces entre ellos mismo no hay un criterio y eso también nos perjudica a nosotros". (L.S.)

"[...] ahí también hay un tema para sensibilizar también a los Tribunales... igual es un trabajo titánico, que ellos conozcan la realidad que hay detrás de esta pena a propósito de los constantes reintegros que hacen ellos, de repente no tenemos donde poner a nuestros usuarios, y eso también pasa por desconocimiento de ellos, piensan que automáticamente uno tiene muchas plazas a disposición..." (V.P.)

En los discursos expuestos no se percibe autocrítica, sino más bien una externalización de la culpa, ya que, en su visión del problema, como profesionales ellos realizan su trabajo de manera adecuada, incluso ejecutan tareas para las que no cuentan con herramientas, pero que sin embargo deben atender, en consideración de su ética como profesionales de las Ciencias Sociales y funcionarios de Gendarmería al servicio de personas.

(c) Sub-tópico carga laboral:

La carga laboral a la que se ven expuestos los Delegados(as) es un tópico recurrente y transversal, al que se han visto expuestos desde el segundo año de implementación de la pena, la que, una vez conocida en mayor medida por los Tribunales de Justicia, la comunidad y los penados(as), ha generado un alto flujo de trabajo para los profesionales a cargo de controlarla.

Según se extrae de las citas, de un año a otro, la cantidad de casos de duplicó y hasta triplicó. Esto, sumado al aumento en la complejidad de los casos, el cambio de perfil de los penados(as) y la falta de recursos humanos (debido a la priorización de otras penas), ha ocasionado un aumento en la carga laboral de los Delegados(as). Las tareas que deben realizar en concreto van desde las entrevistas al penado(a), el encuadre, su colocación, la coordinación con la entidad correspondiente, el control de las horas establecidas por el Tribunal, las mediaciones en casos de ser necesario, las supervisiones, además de las tareas administrativas y de llenado de planillas que den cuenta del trabajo realizado. Si bien las tareas administrativas forman parte de su trabajo, son visualizadas como un obstaculizador del mismo, en consideración de las actividades en terreno que deben realizar a diario y con mayor frecuencia de la esperada. Para ellos el foco principal de esta pena sustitutiva es, como su nombre indica, el trabajo con la comunidad.

"[...] del año 2013, supone en el año tuvieron cerca de 30 ingresos, una cosa así, 2014 ya subió como a 50, 60 en 2015, y el 2016 explotó, y estamos hablando de un crecimiento de alrededor del 300% anual, ya estamos, el año pasado tuvimos alrededor de 250, 270 ingresos y hoy día ya vamos en una cifra un poquito menor. Entonces la pena crece, está claro que para los Tribunales es efectiva en cumplimiento, son más cumplimientos que incumplimientos, entonces en la medida que nosotros estamos respondiendo de forma positiva, están dando más [...]" (L.S.)

"[...] la pena parte en 2013, ¿diciembre? Donde la cantidad de casos que nosotros recibíamos era mínima, de hecho creo que eran varios Delegados que tenían un caso por bastante tiempo y a partir del 2014, como de Mayo en adelante fue aumentado paulatinamente los casos por Delegados, donde hasta la fecha, tenemos en promedio veinticinco casos vigentes por Delegados en nuestro centro por lo menos y donde la complejidad de los casos, no era como se pensaba en un comienzo, que tenían bajo compromiso... índice criminológico, y la verdad es que he recibido usuarios que tienen arto contagio y hartas causas". (R.M.)

"En mi caso particular, el primer año, hubo una cantidad de sentencias, que subió el segundo año y el tercero se duplicó, siempre ha sido progresivo, más cargado para el lado del origen de una multa... lo que estamos tratando de visualizar es que estamos todos muy sobrecargados... la verdad es que cada vez que hay que sacar Delegados, sacar personal para apoyar cualquier otra pena va agarrando gente del PSBC y nos vamos achicando". (B.B.)

"[...] esto es súper dinámico y dentro de ese dinamismo hay muchas cosas que hay que hacer y tú vas a emplear el mismo tiempo en penados que tengan 24 horas, como en penados que tengan 24 horas en lo administrativo, pero no se contabilizo el tiempo que nosotros empleamos en lo que es: la presentación del penado, las supervisiones, las reuniones de cierre, y eso no está contemplado en el tiempo, entonces nosotros dedicamos una mañana completa a hacer una presentación ¿y qué significa es? Que todo el trabajo que tú tienes que hacer con los otros penados, no lo haces y te vas atrasando". (R.M.)

"[...] nosotros un 70% del tiempo tenemos que estar actuando en la comunidad y por eso que la recarga administrativa, pa nosotros es adicional, porque nuestra acción como Delegados es con la comunidad, estar viendo, estar encuadrando como se decía al penado, estar presentándose en las reuniones de cierre, que tienen que estar, esas están por norma técnica, y en la planilla, son in situ. Entonces nuestro actuar, nuestro tiempo y nuestro despliegue profesional y la naturaleza de la pena no es en el CRS". (V.P.)

El parámetro utilizado por los Delegados(as) para validar su discurso respecto del exceso de carga laboral, es la norma técnica, pauta bajo la cual desde un comienzo se estableció un estándar de atenciones por profesional, que a la fecha no estaría cumpliéndose. En ella se indica que cada Delegado debe atender 45 penados(as); sin embargo, no considera los incumplimientos, revocaciones y supervisiones. Este es el argumento utilizado por los Delegados(as) para indicar que es necesaria la revisión y actualización de la norma técnica, en consideración de lo que ocurre en la práctica.

"Hoy día es una carga bastante grande la que tenemos, hoy día estamos por sobre la norma técnica de los Delegados... en un principio en el CRS habían menos sentencias, había, el flujo de trabajo era menor, hoy día están los tres sobre 60 y algo cada uno". (L.S.)

"[...] respecto de lo que dice la norma técnica de la carga, la norma técnica establece que son 45 penados por cada Delegado y aun así yo creo que 45 es mucho, con toda la carga administrativa que tiene la pena, respecto a lo que implica la planilla, el tema de informar, los ordinarios, el tema del SIRS [...]" (L.S.)

(d) *Sub-tópico perfil de Entidades Beneficiarias:*

En este tópico los Delegados(as) describen las principales características de las Entidades Beneficiarias, desde la implementación de la pena hasta la actualidad.

De acuerdo a la descripción, el perfil de las Entidades Beneficiarias se caracteriza por ser diverso, acorde a las distintas realidades y contextos en los que se desenvuelven, cuestión que perciben con cierta ambivalencia, ya que en ocasiones les juega a favor y, en otras, en contra. Por lo general, definen el perfil de la Entidad con la que trabajarán desde un comienzo, buscando no generar conflictos, además de facilitar la colocación y acompañamiento durante el período de cumplimiento de las horas establecidas.

"[...] Hay que entender que cada entidad es un mundo distinto, es una realidad y una forma de trabajo distinta. Entonces nosotros tenemos que adaptarnos a cada realidad, a veces ni los Delegados, ni el nivel regional es capaz de absorber ese dinamismo, tan simple que cuando cambian alcalde, cambian todas nuestras contrapartes y nos cierran todos los convenios". (R.M)

"[...] las Entidades Beneficiarias como se dice, todas son distintas, todas tienen perfiles distintos y ahí uno también se ha tenido que ir adecuando. Unas que son más abiertas y otras que delimitan un perfil más delimitado para ellos, entonces tenemos que ir adecuándonos a todas esas realidades" (R.M.)

"[...] la alianza estratégica que tenemos que hacer y nosotros tenemos que hacer una clase con ellos y también tenemos el tema de la reinserción, o sea tiene que hacerle sentido [...] Yo encuentro que las instituciones de verdad, si hay alguien a quien premiar en estas situaciones son las instituciones porque a nosotros nos han validado, y por otro lado han respondido positivamente, porque sin ellos esto no se puede hacer, y lo otro es que, si la institución no colabora, en el sentido de comprender al usuario, de darle la pega que tiene que darle, el usuario no va a cumplir". (B.B.)

Otro factor importante en el perfil de las Entidades son las habilidades blandas de las personas que se hagan cargo de quienes cumplen penas, ya que, si bien no les corresponde por Ley controlar la situación, es primordial el comportamiento que manifiesten con el penado(a), ya que determina en gran medida el modo en que este último va a funcionar en el trabajo. En este sentido, los profesionales refieren que, en términos generales, no existe una persona a cargo, sino que esta tarea se le asigna al trabajador que tenga más tiempo. No es el caso de todas las Entidades, pero es común observarlo.

"[...] yo por lo que veo, es que falta una figura de autoridad en las Entidades, y a veces no está esa figura y ven a alguien muy horizontal a ellos. En el buen sentido lo digo, no una cosa autoritaria, pero cuando hay una figura así igual hay un cambio, yo por lo menos es eso lo que he percibido. Falta una persona que está dedicada, que le den la función de dedicarse a la PSBC en la entidad y cumpla con un rol específico". (R.M.)

"Las instituciones no están 100% dedicadas a la supervisión del penado, tampoco tienen que hacerlo. Entonces hay algunas que asumen un rol más activo y van informando, pero hay otras que no te avisan. Entonces ahí también hay una suerte de tensión constante, que no me responde el correo o no me responde el teléfono, y yo no puedo ir siempre a la institución". (V.P.)

Debido a la falta de control y la complejización del perfil de los penados(as), en ocasiones se generan dificultades que sobrepasan a los encargados, siendo necesario mediar entre las partes y, por sobre todo, manejar al penado(a), buscando no perjudicar el convenio. En este sentido, la preocupación máxima del Delegado(a) es resguardar el convenio, las plazas de trabajo, más que atender la dificultad o disrupción provocada por el penado(a), con sus incumplimientos, consumo problemático de drogas, tráfico, etc. Pese a que regularmente suceden situaciones de este tipo, en términos generales, son poco frecuentes. En algunos casos, y buscando prevenir el mal comportamiento de penados(as) con perfiles complicados, se busca una entidad que sea capaz de acogerlos, contenerlos y controlarlos, aminorando en cierto sentido la carga para los Delegados(as).

"[...] tratamos de proteger a las Entidades, en términos de que no se vean envueltos en dificultades con el penado, los penados choros... entonces nosotros le decimos: ya no les diga nada, usted no dice a nosotros, agarramos la carpeta y cuando venga de nuevo el penado dígale que valla al CRS, usted no se haga problema, y de esa manera nos mantenemos protegido, que tengan una cierta distancia con el penado en términos de empleador y empleado. Esa es la relación que ellos tienen que establecer y las sanciones las aplicamos nosotros... A la Entidad Beneficiaria no les decimos el delito, solo temas relevantes y eso nos ha facilitado bastante. Así no se discrimina, no tienen por qué saber el delito [...]" (L.S.)

"Tenemos hasta el anexo de Gendarmería, donde mandamos a los más complejos, y ahí están todo el día resguardado, vigilados. Así nos resguardamos el tema de no pasar a llevar a la entidad". (L.S.)

"En realidad a nosotros como que nos mandan lo más desechado, lo que la gente no quiere, porque nosotros trabajamos con gente de alto riesgo no, personas drogadictas, alcohólicas, delincuentes; entonces la mayoría de los Delegados seguramente se darán un recorrido por todas las fundaciones que están en este programa y seguramente no los aceptaran y llegan donde nosotros para pedirnos un cupo para estas personas. Bueno en verdad nosotros nos hemos acoplado bastante bien, porque como les decía nosotros trabajamos con este tipo de personas entonces no lo vemos complicado hacerlo, al contrario [...]" (R.M.)

Las labores ofrecidas por las Entidades se ubican, por lo general, dentro del ámbito del aseo y ornato, y son pocas las instancias que cuentan con otro tipo de actividades. Sin embargo, de las personas que cumplen la pena, pocas son profesionales o personas que posean las competencias necesarias para llevar a cabo labores que contemplen mayores responsabilidades. Por lo general, a este perfil de penados(as) se los ocupa en labores administrativas.

"[...] Muchas plazas, pero con oferta limitada, independiente de que la oferta de plazas sea solo aseo y ornato [...]" (R.M.)

"[...] nos ha tocado que un profesional y tuvo que cumplir, entonces, gracias a Dios, ahí el polideportivo municipal nos dio la opción, con mucha disposición que la persona hiciera labores administrativas los viernes en la tarde y los sábados en la mañana. Así que el penado pudo hacer [...]" (L.S.)

"[...] nosotros hemos tenido los usuarios de tipo administrativo y usuarios de tipo generales, que es lo que más necesita la municipalidad, por el tema de hacer los trabajos pesados por decirlo así, nosotros tenemos que llevar mesas, levantar toldos, armar una feria aquí para allá, una sede comunitaria pintarla, desmalezar, hacer todo ese tipo de cosas, que no tenemos tampoco recurso humano, porque son muy poquititas personas las que hacen estas labores". (R.M.)

"Toda vez que existan personas, que son las mínimas por supuesto, personas que están condenadas y que son profesionales o técnicos, entonces eso las Entidades lo tienen súper incorporado y si les llegara gente así, tratar de ubicarlos donde ellos puedan aportar desde su oficio o desde su profesión". (L.S.)

En términos generales, del discurso de los Delegados(as) se desprende que han debido adaptarse constantemente, al tratarse de una nueva forma de control, distinto a las otras penas del catálogo de Penas Sustitutivas (LV, LVI, RC, etc.) y desconocida para los actores encargados de llevarla a cabo, incluyendo Delegados(as), Tribunales de Justicia, la comunidad, y por sobre todo sus propios colegas, frente a quienes han tenido que validarse permanentemente, con el fin de realizar su trabajo en condiciones equivalentes. Luego de 5 años en ejecución, los ajustes que han experimentado tienen que ver por sobre todo con su esfuerzo y propio trabajo, y no con una propuesta de carácter estructural por parte de las instituciones competentes.

(e) Sub-tópico *relaciones entre los penados(as) y distintos actores involucrados en el proceso de la pena:*

Un elemento importante a considerar son las relaciones establecidas entre los penados(as), las personas encargadas de controlarlos(as) y el personal que trabaja habitualmente en los recintos donde se prestan servicios comunitarios, o la propia comunidad que "benefician" con su trabajo, en el caso de juntas de vecinos u otras instituciones locales.

De acuerdo a la experiencia de los Delegados(as), así como varía el perfil de las personas que cumplen la pena, también es variable el perfil de las Entidades Beneficiarias, tal como se menciona en el tópico antes descrito. Estas diferencias impactan sobre el tipo de relaciones que los funcionarios(as) van estableciendo con ellas. Por ejemplo, hay Entidades (la mayoría ligadas al trabajo con personas vulnerables, o a comunidades locales, como las juntas de vecinos, clubes deportivos, etc.) que manejan la situación desde la integración; y otras, como las circunscritas a los Municipios, que no logran establecer relaciones fructíferas, sino más bien actúan desde el prejuicio. De acuerdo al relato de los(as) profesionales, esto se debe a dos factores: el primero -y más importante- tiene que ver con las pocas o nulas habilidades sociales del personal a cargo de los penados(as), o sus prejuicios asociados a la delincuencia; el segundo tiene que ver con el cambio del perfil de los penados(as), lo que genera cierta desconfianza en las personas con las que se deben vincular.

"[...] yo creo que también depende de la entidad, hay Entidades que son mucho más acogedoras con el usuario, y hay otras que se van al extremo de no hacer la diferencia en el fondo, entonces los tratan igual que a los demás trabajadores y eso es complejo. Pero hay otras Entidades, nos pasó en Lo Espejo, que se les perdió algo y al tiro le echaron la culpa al usuario que estaba cumpliendo la pena, sin saber que eso había pasado, y querían casi un linchamiento público del chiquillo que estaba cumpliendo [...]" (R.M.)

"[...] hay una persona de una comunidad que me dice: -'yo siento que estoy cumpliendo la pena con él porque tengo que estar ahí, no me puede fallar, porque si él falla siento que fallo yo'-. Siempre estamos haciendo encuentros con ellos, y estamos motivándolos y nos ha dado muy buenos resultados, siempre estarles recalculando que ellos son parte importante de la sociedad y están ayudando a que la persona se reintegre".

"Si en el fondo el tema es la falta de habilidades sociales para pedir las cosas, entonces por ahí el penado se enoja, porque siente que hay una suerte de abuso. Ese tipo de problemas y que finalmente chuta a la hora de buscar responsables o de uno ir a mediar, pucha uno tiene que visualizar que los empleados no tienen mayores competencias para trabajar con perfiles de mayor complejidad". (R.M)

"[...] lo que sí hemos tenido el problema en la comunidad que uno les dice: no, no se preocupe si va a llegar un personaje y de repente me dice: pero como me va a mandar ese personaje sí yo lo conozco porque es del sector, no tiene el perfil que usted nos contó". (V.P.)

(f) Sub-tópico *relación de cuidado con las Entidades:*

El tipo de relación que se establezca con las personas encargadas o responsables de las Entidades Beneficiarias es trascendental para mantener y dar continuidad a los convenios establecidos. Por lo tanto, el Delegado(a) debe actuar como un promotor de la pena, al tiempo que resguarda su cumplimiento.

El desconocimiento por parte de la comunidad acerca de esta pena, así como del amplio espectro de prestaciones que ofrece Gendarmería a la población que controla, contribuye a sostener el prejuicio de que quien ha cometido un delito debe ser anulado, apartado del resto y castigado con prisión, donde no pueda ser visto por la sociedad. La cárcel tiene una connotación negativa y el nombre de la institución se encuentra asociado a ella.

Por lo anterior, es absolutamente necesaria la promoción de la labor de los Delegados(as), tarea que deben cumplir los Coordinadores Territoriales de la PSBC en cada Región. Pero, salvo en la Región Metropolitana, no hubo menciones acerca de esta figura, ni su contribución a las tareas de promoción. Por el contrario, pareciera ser una tarea adicional que deben cumplir los Delegados(as), con el fin de mantener la vigencia de los convenios y la disposición de plazas en las cuales ubicar a los penados(as).

"Nosotros tenemos que cuidar esas Entidades Beneficiarias que firman convenios con nosotros porque son mínimas, tenemos dificultad, hay mucho desconocimiento de parte de todo el mundo, la ciudadanía no sabe lo que hace Gendarmería respecto a trabajos comunitarios, porque para la gente Gendarmería es cárcel, y claro cuando uno explica de que hay trabajo comunitario, que hay gente que cumple, que hay un porcentaje alto, la gente queda como sorprendida". (L.S.)

"Para cuidar esos espacios, como decía Susana igual ha sido como complejo poder abrir a la sociedad o a la comunidad para tener estos nuevos espacios de cumplimiento de una pena a través de un aporte de los mismos sujetos que están en la institución". (L.S.)

La mediación entre los penados(as) y los encargados o responsables de la Entidad Beneficiaria es una tarea que los Delegados deben cumplir buscando resguardar los derechos además de la seguridad e integridad de los involucrados(as) en el cumplimiento de la pena. Es importante destacar que pese a la complejización de los perfiles y al manejo en ocasiones poco oportuno de algunas situaciones, son pocos los casos, según el relato de los Delegados(as) que requieren de medidas extremas. Debido a esto es necesario mantener una relación de confianza con las personas encargadas de las Entidades Beneficiarias, que a largo plazo que permita manejar los inconvenientes que se presenten.

"[...] recuerda que hoy día tenemos penados súper complejos, entonces tampoco eh muchas veces acatan órdenes, entonces la presencia del Delegado es súper importante para que el penado por esa vía, actúe de forma adecuada". (R.M.)

"[...] el Delegado muchas veces ha tenido que hacer de mediador, de presentar al penado, de mantener la fiesta en paz con las Entidades pa no perderla, en el fondo pa que sigan recibiendo gente [...]" (R.M.)

"[...] el encargado del cementerio me dijo: este caballero se llevó un chuzo, y yo le dije mire, usted es el encargado y está en todo su derecho de poner una denuncia, hágalo si cree que es conveniente, puede hablar con el encargado de la municipalidad. Finalmente iba a ser más tiempo el que iban a perder haciendo la denuncia. Pero son este tipo de situaciones, que son complicadas y hay que pedirle mil disculpas a la entidad para que finalmente no se cierre el lugar po". (L.S.)

"[...] es complicado, porque siempre se está al borde, al límite de que puedan pasar esas cosas, y yo siempre se los digo pa que no vallan a encontrar con el tema de que 'nunca me dijeron que podía pasar esto', o cuando hay un perfil complicado yo igual se los digo, trato de, por supuesto que no de meterles miedo, pero si les digo que es un tema complicado, que se le va a supervisar mucho más tiempo, va haber un mayor acompañamiento". (L.S.)

XII.4.2.2. TÓPICO: CARACTERIZACIÓN DE LOS PENADOS(AS)

En este tópico se describe el actual perfil de las personas condenadas a la pena de PSBC. Tal como se señaló en ítems anteriores, ésta ha tendido a complejizarse desde la implementación de la pena hasta la fecha. El acceso a esta pena exige por Ley que la pena privativa o restrictiva de libertad impuesta originalmente sea igual o inferior a trescientos días, y que esta condena no sea por crímenes o simples delitos de la Ley N° 20.000 o sus antecesoras; pero también se requiere que no sea aplicable otra pena sustitutiva en atención a los antecedentes penales anteriores del condenado, es decir, en razón de su reincidencia, y además que sea la primera vez que se impone la pena de PSBC.

Con el paso de los años, esta situación ha cambiado progresivamente, pasando de sujetos primerizos, con poco prontuario o de bajo perfil criminológico, a un perfil de penados(as) caracterizado por tener múltiples antecedentes delictuales, con una amplia gama de delitos a su haber (entre ellos, homicidios, violaciones, robos, etc.), y haber entrado y salido del Sistema Penitenciario, no sólo del Subsistema Cerrado, sino también del Abierto y Postpenitenciario.

El cambio ha perjudicado el desarrollo de la pena, en cuanto a la cantidad de incumplimientos, ya que, al tratarse de sujetos con perfiles más complejos, se hace más difícil la colocación, la relación con sus Delegados(as) y el cumplimiento de la pena.

"[...] el perfil se ha ido complejizando con los años. Se supone que en la Ley había algunas restricciones respecto de los delitos que otorgaba la pena, y la verdad es que los jueces no lo respetan, tampoco respetan si quiera la cantidad de 300, se supone que la pena era menor a 300 días, o sea nos han mandado penados que tienen 541 días [...] La base de esta pena es la ley y esta ley las personas pueden entrar por dos vías, sustitución de la privación y la multa". (B.B.)

"[...] en un minuto se decía que el perfil de la gente en PSBC era casi blancas palomas, primerizos, con súper poco prontuario, que tenían un perfil criminológico pero ya casi la nada, gente como comerciantes ambulantes, y por lo menos acá ha sido todo lo contrario, nosotros más que multas tenemos muchas privativa [...] Ahora en cada territorio es distinto, porque como decían las chicas a veces hay tanta reincidencia, tantos por hurto, son personas que hacerlos cumplir es complicado". (B.B.)

"[...] desde un principio los usuarios eran de bajo puntaje criminológico, eran más sumisos, otros más callados, otras personas adultas, de los que uno hablaba como bien portados, hablaban bien, tenían un lenguaje adecuado [...]" (RM)

"[...] cambio el perfil, lo que pasa es que al principio se nos dijo que eran personas de bajo compromiso, primerizos, pero no ha sido así. Es un perfil muy complejo el que nos está llegando, con un alto compromiso diría yo, si bien algunos pueden ingresar por un hurto, por un tema menor, tu vez la mayoría de los casos tienen antecedentes importantes previamente". (R.M.)

"Mayor complejidad, mayor contagio criminógeno. Se ha tendido a complejizar el perfil del penado... Hay mucho penado que viene de la cárcel con esto y la multa que está asociada a la condena la sustituyen por PSBC [...]" (V.P.)

"Son multirreincidentes... en un minuto estuvieron dos veces privados de libertad, violadores". (BB)

"[...] ¿Dónde lo colocamos? Porque el perfil es bastante complicado. Entonces eso también dificulta, pensando que a lo mejor no existe tanta variedad de centros de cumplimiento. Entonces ahí se nos agota el abanico de posibilidades" (L.S.)

Al complejizarse el perfil de los penados(as), las tareas de los Delegados(as) aumentan y se diversifican, cuestión crítica en su discurso, ya que no contaría con las herramientas necesarias para afrontarlo: deserción escolar, inhabilidad para trabajar (peor cuando nunca lo han hecho), consumo problemático de alcohol y/o drogas, problemas de salud que dificultan la autonomía de los sujetos(as), y personas en situación de calle, entre otras.

"[...] hoy día tenemos perfiles con chicos con alto consumo de drogas, con hartos problemas de consumo de alcohol, con problemas de control de impulsos, varios psiquiátricos, varios en situación de calle, entonces el perfil se ha ido modificando, ha ido variando desde un principio hasta ahora". (R.M.)

"[...] efectivamente nos llega de todo, yo he tenido penados que están en esta de SIDA que es muy difícil de cumplir, cosa que se les ha informado al Tribunal, y no queda más que dejarlos en lista de espera para buscar un lugar adecuado porque no lo puedo mandar a la calle [...]" (L.S.)

"[...] el perfil se ha complejizado especialmente porque nos llegan muchas personas en situación de calle, muchísimo, con poli consumo, que no tienes que hacer con ellos". (B.B.)

Otra de las características de este "nuevo penado(a)" es el conocimiento de la pena de PSBC y cómo opera dentro del Sistema Penal; manejan conceptos técnicos, mecanismos de control e incumplimiento, etc. Al tratarse de una pena alternativa a la reclusión, se la considera un "*beneficio*" que les permite mantener su libertad sin entregar nada a cambio. Sólo los primerizos o personas con poca interacción con el mundo delictual cumplen la pena, pensando en enmendar el daño causado o bien cumplir con la sentencia impuesta.

El perfil más complejo sólo "se pasea" por el Sistema Penitenciario, buscando zafarse de las responsabilidades asociadas. Además de difundir entre sus pares los beneficios de la pena, logrando una alta demanda que, en palabras de los Delegados(as), no es controlada por los Tribunales de Justicia.

"[...] hoy día tenemos una alta gama, de personas que es su primer delito a otras que tienen así (señalando con sus manos) de delitos, un prontuario super grande, y como además entre ellos ya saben que existe la PSBC, entonces ellos también ya con su grupo de pares, ya lo piden ya, se amplió el universo pa ellos, porque pa ellos es un beneficio, y aunque no sea un beneficio, ellos lo ven como tal y entonces dicen: ya digámosle a mi abogado que lo pida". (R.M.)

"[...] Manejan términos muy técnicos de la Ley, saben hasta qué punto pueden llegar, son súper agresivos con uno... Entonces, ese perfil ha estado llegando... son puros abogados... se han interiorizado en el funcionamiento de la PSBC, ellos saben cómo funciona, vienen se presentan, están presentados, están vigentes, y luego no vienen más [...]" (L.S.)

"Comenzamos un proceso como en toda pena sustitutiva de cumplir sentencia, pero hay casos, como no estamos trabajando con primerizos, que leen el mecanismo de la pena, tiene su proceso claro donde tú le explicas todos, lo citas y le tiene que explicar el plan de actividades, si la persona lo firma lo tiene que iniciar y justamente hay muchos casos que se pasan el dato, y después faltan, faltan al primer día y entonces que pasa que nosotros hicimos todo un despliegue territorial, que es hablar con el encargado, ir al lugar, concertar una cita y justo en ese momento falta ese día, que ocurre con la persona, hacemos un informe de incumplimiento, en este informe de incumplimiento el genera una audiencia, falta y después de la mantiene, vuelve de nuevo, firma el plan de actividades y aquí existe una rueda que algunos eternizan y muchas veces tienen tantos conocimientos que vuelven a ocupar la formula". (B.B.)

"[...] en nuestro caso particular se pasan el dato y de alguna manera los Tribunales cuando existen acuerdos... los que no conocen el sistema cumplen más rápido, pero los que, si conocen el sistema, lo ligan, a veces tienen otra sentencia, otra sentencia, otra sentencia [...]" (V.P.)

Cada una de estas características dificulta el correcto desarrollo de la pena, en primer lugar, porque los Delegados(as) no cuentan con las herramientas dispuestas desde el nivel central o Regional para tratar este tipo de casos, y en segundo, porque no existen convenios inter institucionales que permitan la articulación de redes para derivarlos a quienes sí podrían hacerlo. Si bien los Delegados(as) comprenden que la Ley no contempla este tipo de decisiones, cuestionan la indiferencia de la institución frente a sus demandas.

Este es el punto de inflexión en el discurso de los profesionales. Desde aquí surge la crítica y demanda por mejorar la pena, los procedimientos que se desprenden de ella, la infraestructura y los recursos humanos.

"Hoy día estamos atendiendo a una población mucho más compleja de lo que esperábamos, con los recursos que se proyectaron... Y para trabajar un perfil complicado, yo creo que se requieren más Delegados, más supervisión, más recursos, más choferes". (L.S.)

XII.4.2.3. TÓPICO: OBJETIVO DE LA PENA

La pena de PSBC tiene por objetivo, desde su concepción teórica, conjugar aspectos individuales del penado(a), como hacerse responsable y reparar el daño causado, beneficiando a la comunidad con su trabajo y generando la reciprocidad necesaria para que la comunidad también esté decidida a apoyar el proceso de reintegración de los infractores(as).

De acuerdo al Artículo 4 del Decreto N°552, la PSBC buscaría incorporar: "parcialmente un objetivo restaurativo, ya que busca involucrar directa y significativamente a las partes interesadas en el delito, esto es, el ofensor y la comunidad, de manera que exista la posibilidad de un intercambio y participación en la toma de decisiones, que contribuya a compensar el mal ocasionado a la sociedad, que es la receptora de los servicios prestados por el condenado."

En este sentido los discursos de los Delegados(as) exponen dos grupos de argumentos que se contraponen: el primero de ellos es más bien positivo, valorando las experiencias de cumplimientos donde las personas egresan satisfactoriamente de la pena, consiguiendo el reconocimiento del medio en que trabajaron (objetivado a través de la posterior contratación en la Entidad, o las buenas referencias que reciben de sus

supervisores), y desarrollando hábitos que les permiten contemplar otras formas de vivir, crearse nuevas oportunidades y alejarse de la delincuencia.

"[...] yo siento que esta pena es muy buena, que tiene buenos efectos en las personas, las personas se integran en un medio, ven que hay hábitos, ven otros comportamientos, ven que ellos también pueden, que la vida les da otra oportunidad, yo de verdad que lo he visto [...]" (B.B.)

"[...] en algunos casos si, si en otros no. Bueno nosotros tenemos muchas experiencias positivas en realidad con esto, básicamente en algunos municipios han contratado a varias personas luego de haber cumplido PSBC y la experiencia con los usuarios ha sido súper positiva porque se han sentido parte de, han logrado el sentido de pertenencia, otros que jamás en su vida habían trabajado, lograron crear un hábito, obviamente que cuando las condenas son más largas las horas son bastantes, cuando son cortitas no... otros no porque sienten que les están haciendo trabajo al municipio y es pa que no le paguen a alguien no más". (R.M.)

"[...] la integración social que logra es un impacto, imagino que significativo para estas personas... ellos son los que preparan alimentos con la manipuladora, y después a veces ellos se han tenido que encargar porque no hay quien lo haga, y ellos tienen que servirle a los demás, se integran al equipo de trabajo y aparte ellos tienen que servirles a las personas que en algún momento ellos también estuvieron en ese lado... a lo mejor son los menores casos, pero es como el camino". (B.B.)

De todas maneras, y pese a la claridad que existe en el discurso sobre los factores que impiden o dificultan el cumplimiento de las sentencias, valoran el espíritu de la pena, y el compromiso o encantamiento que algunas personas logran a través de estos espacios, que consideran una oportunidad a la que nunca habían tenido acceso.

"[...] hay casos que son cumplimientos muy buenos, y que en el proceso de cumplimiento esa persona si comprende o asume el espíritu que tiene la pena, pero también como dicen los colegas, hay personas que tienen tantas causas que ocupan la PSBC como un instrumento para ganar tiempo para estar fuera de la cárcel también, porque saben que va haber un incumplimiento. Entonces, claro, en esos casos no sé si el objetivo de la PSBC se está cumpliendo, pero si me hace mucho sentido cuando las personas, no sé, casos de personas que tienen muchas causas, tienen un historial bastante complejo, pero logran vincularse con el espacio de cumplimiento, con la Entidad Beneficiaria, les hace un clic [...]" (L.S.)

"Es clave el tema de la contaminación criminógena que ellos puedan tener, entonces si son primerizos, es lo más probable que ellos asuman su conciencia y efectivamente desistan de la actividad delictual, pero cuando están acostumbrados, y tienen ya un bagaje criminológico se hace mucho más complejo, inclusive como ellos le llaman sería una ganancia esta medida". (V.P.)

La otra postura en cambio es más bien negativa, y considera dos factores: el primero referido al tipo de trabajo ofrecido por la Entidades a los penados(as), que no lograría motivarlos, sino que más bien generaría su rechazo o la negativa a cumplir la sentencia impuesta, por el uso de una denominación de las labores a ejecutar que no se ajusta a la realidad (aseo, ornato, entre otras), o el abuso por parte de la entidad (por una mala disposición previa del encargado o el grupo de trabajo).

"[...] para que se cumpla el sentido de que están retribuyendo, entonces si estoy trabando en un hospital, sé que estoy ayudando, no sé ¿me entiendes? Si estoy en un colegio, sé que estoy ayudando a niños de escasos recursos. De repente tenemos plazas que son muy buenas, pero de repente no tanto, entonces el no siente que está retribuyendo". (R.M)

"[...] desde mi experiencia los usuarios que trabajan en la Muni, de repente es más difícil porque es otro tipo de trabajo, quizás un trabajo más pesado. De repente sienten que son mano de obra gratis, entonces a veces no les hace mucho sentido estar ahí, entonces están ahí por terminar luego y cumplir". (R.M.)

El segundo factor responde al uso que se le da a la pena, como una alternativa a las penas de reclusión. La idea original era no enviar a prisión a un perfil de personas con bajo riesgo criminológico, a las que sólo habría que fiscalizar mientras realizaban los trabajos comunitarios. Pero, como ya se ha descrito, la práctica no ha resultado ser así. Según algunos encuestados, ha ocurrido una "sobre explotación" de esta modalidad de cumplimiento penal sin observar las consecuencias sobre sus niveles de cumplimiento.

"[...] la parte jurídica, lo que hace es echar mano a esta pena, porque para ellos el objetivo es mandar menos a reclusión, menos penados, descongestionan un poco. Y el tema es que se toma una vez la pena sustitutiva como privilegio o como beneficio al penado, pero a nosotros nos están llegando por PSBC una persona 5 veces. Entonces ya escapa a la norma [...]” (L.S.)

"Hay una diferencia cuando llegan por pena o por multa, la pena por ser más gravosa tiende a intimidar más al penado, por tanto, tiende a comportarse más porque sabe que ya, voy hacer 81 horas o hago 60 días de cárcel. En cambio, el de la multa, como dice Carmen una multa de 8 horas nos toma como dos meses, el tipo viene, no viene [...]" (L.S.)

En la mayoría de los casos, el cumplimiento de la pena está supeditado a la cantidad de horas de sentencia, además del perfil del penado(a), ya que mientras mayor es el tiempo de trabajo asignado en la condena, mayor es el nivel de cumplimiento satisfactorio. Por el contrario, mientras menos cantidad de horas deben cumplir, la disposición es menor y se generan incumplimientos, los que han llegado a superar el número de cumplimientos.

"[...] los trabajos comunitarios son de ocho horas, de 24 horas..., hasta 41 hay; y se nos complica, porque no van. Ya 81 horas hacia arriba no hay ningún problema, o sea el compromiso es mayor". (L.S.)

La pena se habría vuelto un sistema útil para descongestionar las cárceles, pero no estaría cumpliendo con su objetivo preventivo especial y disuasorio, en tanto muchas de las personas que acceden a la pena de PSBC ya han entrado y salido del Sistema Penitenciario varias veces, y su paso por esta pena tampoco evidencia cambios en su conducta social. De ahí que, además, el mero control de la pena ya no resulta suficiente para lograr el objetivo de la sentencia.

"[...] habría que preguntarse cuál es el objetivo de la pena en el fondo, porque yo siento que esto en papel aparece como el tema retributivo, de responsabilizarán social y todo, pero que en el fondo es simplemente descongestionar las cárceles. Eso es lo que yo veo desde afuera, ahora si tú ves el tema más retributivo o de responsabilidad social yo siento que no se cumple y no es que no se cumpla porque no haya experiencias positivas, si las hay, sino más bien porque si tu analizas estadísticamente la cantidad de casos, cuantos se repiten, cuantos penados tienes como clientes frecuentes, cuando tú ya asumes que tienes penados como clientes frecuentes, te das cuenta de que no se está cumpliendo porque ¿estás generando en el fondo responsabilizarán social?". (B.B.)

"[...] y si bien es cierto que nosotros no hacemos terapia, ni nada, porque eso no lo hacemos, hacemos una intervención en un contexto, pero no intervención terapéutica, una intervención social, con gestión de casos, es otro tipo de intervención, pero es tan importante como la terapéutica, y eso es lo que falta. Hacemos colocación de personas no para que firmen, sino para que trabajen y eso es un logro tremendo". (BB)

"[...] hay casos que requieren en el fondo un acompañamiento distinto, y que requieren un lugar distinto, un acompañamiento distinto y una cantidad de recursos: tiempos distintos. A veces es gente que tiene consumo, pero nosotros lo tomamos como un dato más, el objetivo último nuestro es hacer cumplir la sentencia, entonces si falta a la cita no se hace diferencia en saber porque faltó a su compromiso, puede ser por consumo, pero no sabemos, no existen instrumentos para saberlo... se espera que la persona retribuya el daño, cierto [...]” (B.B.)

“La pena no contempla intervención, nunca lo ha contemplado, pero ahora si hay que hacer una gestión de caso, siempre lo hemos hecho”. (V.P.)

En términos generales y de acuerdo a las experiencias de los Delegados(as), la pena no estaría cumpliendo sus objetivos retributivo, preventivo y restaurativo, pero si cumpliría con descongestionar las cárceles. Esto último, sin embargo, se lograría a cambio de una gran sobre carga de trabajo para ellos(as) en tanto deben invertir una mayor cantidad de recursos y tiempo para lograr que se cumplan, a lo menos, los tiempos de trabajo establecidos en las sentencias dictadas por los Tribunales.

XII.4.2.4. TÓPICO: HALLAZGOS

(a) Sub-tópico propuesta de cambios en la pena

Para lograr el manejo de la pena, los Delegados(as) proponen una restructuración de la misma, comenzando por la Ley, las Normas Técnicas que la sustentan y la estimación de los recursos necesarios para su adecuado control y ejecución. Para comenzar, consideran necesaria una evaluación que permita establecer los aspectos que facilitan y dificultan su funcionamiento.

“[...] yo creo que debería haber igual un cambio respecto al tema de las normas técnicas, poder haber un aporte respecto a, más bien como legal respecto a poder generar un soporte de recursos, ya sea con más profesionales, con más logística”. (L.S.)

Uno de los principales aspectos a mejorar es que los Tribunales reconozcan que no todas las personas son compatibles con esta modalidad de cumplimiento penal, en tanto algunas no pueden o les es difícil cumplir la sentencia, por presentar enfermedades crónicas, trastornos mentales, adicciones y/o discapacidades. En caso de que no se produzcan cambios en este sentido, proponen gestionar relaciones inter-institucionales que les permitan contar con redes de asistencia pública (salud, vivienda, etc.) para la derivación de los casos complejos.

“[...] pero nosotros tenemos una red en paralelo para derivar, no trabajo comunitario, sino con adicción, pero algo súper precario que nosotras mismas nos hacemos, porque no existe la opción de que formalmente podamos derivar de tal situación acá, acá... no eso no, esta como vedado pa nosotros, entonces difícil”. (R.M.)

“Nosotros no tenemos el tema para derivar a un centro de salud, por ejemplo, un tema de consumo que le hagan una intervención más rápida que le intervengan el tema de abstinencia con un psiquiatra, por ejemplo, no lo tenemos”. (L.S.)

“Para nosotros sería súper bueno tener una derivación interna para poder hacerlo rápido por atención psiquiátrica. Los con depresión cumplen, algunas mujeres con problemas típicos, llegan, se presentan y no vienen más, y así van, van o la revocan hasta que las reingresan y seguimos con los mismos temas varias veces”. (V.P.)

Otro tema importante y destacable es la capacitación permanente para consolidar el saber y ampliar las herramientas profesionales para trabajar con personas a las que deben habilitar socialmente, y no sólo controlar que cumplan con las horas de trabajo establecidas por los Tribunales.

"[...] como esta pena es tan compleja, diversa y fluctuante, que se hace necesario... que siempre se hagan capacitaciones anuales. Entonces como factor a agregar y que creo si es importante porque tenemos que seguir nutriéndonos, y actualizar las temáticas que tenemos que manejar. Por otro lado, conversar con nuestros compañeros, compañeras de otras realidades y entendernos, darnos herramientas de creatividad". (B.B.)

XII.4.3. PERCEPCIÓN DE LOS ENCARGADOS(AS) DE LAS ENTIDADES BENEFICIARIAS

XII.4.3.1. TÓPICO: DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA Y RELACIÓN CON GENDARMERÍA

En este tópico las personas responsables o encargadas de llevar el control de la pena en las respectivas Entidades Beneficiarias describen sus experiencias con el desarrollo, las características y la relación con Gendarmería.

(a) Sub-tópico descripción de la experiencia:

Desde el comienzo de la pena hasta la fecha, las experiencias descritas aluden a una evolución que parte desde el desconocimiento -y, por tanto, cautela- acerca de cómo tratar con infractores de ley, hasta llegar a un conocimiento y desarrollo más comprensivo, tanto de la pena, como de las personas que la cumplen. Bajo esta lógica de acercamiento y conocimiento mutuo, se fueron estableciendo los parámetros de trabajo.

"La verdad es que me parece que yo si tengo la experiencia desde los inicios en vinculación con este programa y ha ido evolucionando, y ha ido de menos a más. Yo diría que efectivamente la primera etapa de instalación de las personas en los programas, había una suerte de desconocimiento de la institución, del perfil de las personas con las que nosotros trabajamos [...]" (R.M.)

"[...] he notado un desarrollo, al menos en la construcción de la relación institucional fundación de las familias y el programa, en que lo noto, básicamente en que en nuestro caso no todos los perfiles encajan bien, por la naturaleza de la fundación [...]" (L.S.)

"Desde el inicio hasta la fecha, la verdad es que ha sido un proceso de conocernos... En un principio, claro, costó entender un poco la lógica de funcionamiento de la corporación IDECO y las exigencias que nosotros poníamos que tienen que ver básicamente que entendemos que son personas que están cumpliendo esta medida alternativa, pero de todas maneras [...] pudimos hacer un mejor trabajo dentro de ese perfil y clarificar entre lo que son programas de atención de niños y niñas que ha sido vulnerados sus derechos y colaborar en este convenio que también nos parece una excelente apuesta que es la reinserción social a personas que tampoco han tenido muchas oportunidades en desarrollar sus recursos personales [...]" (R.M.)

(b) Sub-tópico características de la pena:

En general, los encargados(as) de las Entidades Beneficiarias entienden la PSBC como una forma de retribución muy provechosa para la comunidad en la que intervienen o donde se encuentran instalados; en su mayoría son instituciones sin fines de lucro con pocos recursos humanos y materiales, por lo tanto, la valoración del trabajo de estas personas es altísimo.

Junto con esto, sienten que están siendo parte del proceso de darles una "segunda oportunidad" a personas que se han equivocado en la vida. Empatizan muy bien con la idea de que "cualquiera puede cometer un error", y que la mejor forma de retribuir ese error es trabajando para otros.

"[...] trabajamos con Gendarmería aproximadamente hace cuatro años, la verdad es que ha sido bastante bueno, porque la verdad es que como nosotros tenemos una misión de trabajar con gente con dificultades, reinserir las, además, para nosotros es una doble oportunidad, el hecho de que una persona valla hacer un trabajo comunitario nos satisface de cierta medida porque nos ayuda de manera colaborativa". (R.M.)

"[...] somos una ONG muy humilde, muy pobre por lo tanto todo lo que sea trabajo comunitario a nosotros nos beneficia porque es un costo menos de recursos humanos, cortar el pasto, pintar, que se yo ayudar en la cocina, generar las compras, eso a nosotros nos ayuda bastante porque no hay gente y no hay capital". (R.M.)

"En realidad el programa este ha sido bien beneficioso para la fundación porque siempre la mano de obra es super escasa y muchas veces hace falta dentro de la labor social que nosotros hacemos como fundación". (R.M.)

"Para nosotros ha sido si una experiencia provechosa los chicos han cambiado techumbre, han pintado, han favorecido a las personas allá, adultos mayores sobre todo, ni un comentario de que haya pasado alguna cosa, nada. Nosotros creemos en la reinserción, porque hay más de seis chicos que estuvieron con nosotros y ahora se han casado, han formado su familia y están trabajando. Hay que darles la oportunidad de que los cabros retribuyan a la comunidad, si uno les niega la opción, seguimos fomentando la delincuencia". (BB)

"Yo creo que es una buena iniciativa esa de mandarlos hacer trabajos comunitarios a sedes sociales porque algunos se centran bien y ven que no es solo la vida andar de rumbo po y yo encuentro bien lo que se está haciendo porque lo mismo le puede pasar a uno, a un hijo cuando choca o cualquier cosa, y una sede comunitaria en vez de estar pasando noches enteras, o irse 60 días pasar en la cárcel, que no es bonito para los que nunca han estado preso [...]" (B.B.)

(c) Sub-tópico relación con Gendarmería:

En los relatos la relación establecida con Gendarmería es más bien positiva, dinámica y recíproca, a través de la cual se han ido configurando lineamientos generales para el beneficio mutuo, gestionando las plazas necesarias para instalar a las personas idóneas. Esta relación se fue formando por ensayo y error, pero logrando al fin una fórmula que les ha permitido cumplir con lo que dictamina la Ley e incluso más.

"Ya llevamos un buen tiempo; entonces se ha ido construyendo una relación, con una dinámica. Por ejemplo hubo un tiempo en el que me llamaban [los Delegados(as)] cada uno por separado para preguntarme: oye ¿puedo colocar una persona tal día, tantas horas, que se yo? Y yo les decía, sabí que estoy con tres en este rato. Entonces hubo un momento en el que les dije: saben que pónganse de acuerdo (risas) y parece que lo hicieron, porque de ahí en adelante van super ordenados". (L.S.)

"Fuimos construyendo un poco el perfil. Hay algunas reglas de oro que yo trato en lo posible que no sea gente del sector más inmediato. Porque donde nosotros estamos es un sector de hartos usuarios que frecuentan la institución, entonces en general los que han sido muy cercanos, no me han resultado". (L.S.)

"[...] llevamos trabajando con Gendarmería ya más de cuatro años, y ha sido para nosotros un gusto trabajar con una organización seria, responsable y ha sido para nosotros un aporte, nosotros como adultos mayores creemos en la reinserción social porque tenemos hijos, tenemos nietos y algunos tenemos la suerte de tener bisietos". (B.B.)

En segundo lugar, en esta relación se han producido ciertas dificultades, de coordinación principalmente, destacando el mal manejo por parte de algunos(as) Delegados(as) del control de casos en el día a día. Específicamente, se reclama la diversificación de criterios para supervisar los casos. Este problema, sin embargo, no se ha generalizado, sino que se reporta en ocasiones y sólo por algunas Entidades.

"A mí sí me llama la atención las diferencias que hay de manejo de los casos, de las supervisiones, de la comunicación y coordinación entre los Delegados, uno esperaría que este procedimiento de esta naturaleza que es el cumplimiento de una pena, tenga una estandarización, sí. Tenga una estandarización en las supervisiones, en la comunicación con el encargado que este designado para retroalimentar, porque vienen a escuchar que tú también les cuentes, a recibir información y eso a mí me pasa que me hace ruido porque a veces es bastante dispar, entonces de pronto yo no veo un Delegado nunca, y a otra delegada la veo todas las semanas, firmo hojas de revisión de supervisión todas las semanas en un caso y en otro no firmo o se me acumulan ¿me entiendes?". (R.M.)

"Tenemos a diferencia del caso que nos relataba la compañera acá, nosotros sí hemos tenido cierta regularidad, hemos tenido que responder a los compromisos de vista, se calendariza cada cuanto tiempo llegan los Delegados a hacer supervisión, de hecho, se comunican antes para corroborar que exista la persona que los pueda retroalimentar. En general ha sido bastante ordenado [...]" (R.M.)

Ahora bien, estas falencias también se encuentran asociadas a una situación más estructural, referida a las funciones asociadas al cargo de Delegado(a). Por ejemplo, uno de sus roles es resguardar que los penados(as) cumplan las horas de trabajo establecidas por el Tribunal en la Entidad determinada, sin mayores inconvenientes; sin embargo, y como ya se ha planteado antes en el discurso de los Delegados(as), los penados(as) pueden requerir de muchos otros servicios, como la habilitación y capacitación laboral. En algunos casos (no pocos) este rol ha debido ser cumplido, no sin dificultades, por las personas responsables en las Entidades Beneficiarias.

"Y entran en esta dificultad, porque no tienen el tiempo para capacitar, para habilitar y ahí sienten que el programa tiende a quedar un poco débil, te das cuenta, porque la labor del Delegado es básicamente controlar, hacer un seguimiento... control ¿Quiénes tendrían que hacer la habilitación en esto? Somos nosotros, los colaboradores, y ahí entonces yo dejo a disposición de aquellos que puedan acompañar a eso, la libertad de decir si pueden o no pueden, sino pueden, no pueden, porque la verdad es que los tengo de desviar de su tarea habitual [...]" (R.M.)

"[...] Y a mí me hacía harto ruido, cuando tú te das cuenta de tienes una persona que tiene un perfil que no tiene una trayectoria laboral, que no tiene incorporados estos hábitos de rutina de tanto tiempo, etc. y otros condiciones también, entonces era un tema que yo siempre conversaba y discutía, no podemos exponerlo, y presionarlo y tensionarlo a una jornada laboral tan larga porque lo que estamos haciendo es provocar que en algún momento esta personas, este joven, esta mujer, hombre, tenga un quiebre, le pase algo verdad, desee salir, no quiera seguir viniendo en algunos casos por la necesidad de salir a consumir porque son las realidades de las personas que nos llegan, entonces yo trabajo harto eso con los Delegados y logramos acordar jornadas laborales más cortas y yo diría que facilitó mucho el focalizar a la persona en la tarea 4 horas, en 3 horas. Y es la política que yo continuo hasta el día de hoy [...]" (R.M.)

"[...] como ya llevamos tantos años buscar la forma de quizás generar una ampliación del convenio, ni siquiera sé si es necesario, pero como a nosotros también nos gustaría hacer un trabajo con las familias de estas personas, en algunos casos en realidad". (L.S.)

XII.4.3.2. TÓPICO: METODOLOGÍA DE TRABAJO

La metodología de trabajo utilizada por las distintas Entidades Beneficiarias se inicia, en la mayoría de los casos, con la construcción de una relación laboral y el establecimiento de los parámetros de comportamiento en el espacio de trabajo; es decir, se establece una relación de trabajador empleador, como con cualquier otro trabajo.

Se evalúa el interés que demuestra el penado(a) por la tarea asignada, ya que es fundamental que se sienta cómodo y motivado a realizarla, para no dejar espacio a la deserción o incumplimiento. Esta situación particular se entiende bajo la lógica de la reinserción ya que, si bien se trata de una pena, la idea es darles una oportunidad que les permita replantearse sus opciones en la vida. En ese sentido, se plantea una relación de control, pero considerando también la voluntad y disposición con la que se presentan las personas a cumplir la sentencia.

"Yo creo que es como cuando llega un trabajador nuevo, uno invierte tiempo, yo lo veo así, una inversión. Yo voy a invertir dos, tres horas en hablar con él, generar ahí una relación porque espero que eso traiga frutos [...]" (V.P.)

"[...] pero como que yo he notado que uno tiene que construir un poco esa relación, o sea asumirlo como un trabajador y por lo tanto, bueno ahí también va en la ética de uno como empleador, lo someto o lo hago que se enganche en algo que le guste, que le signifique un beneficio, a él se le va a pasar más rápido el tiempo y a mí me va ayudar, trato de hacer eso". (L.S.)

"[...] nosotros tratamos de crear una relación con ellos de ayuda porque nos damos cuenta que tanto los que tenemos adentro como los que también vienen, también necesitan una mano para que salgan de esa situación y puedan tomar un rumbo diferente en sus vidas y no sigan con la misma historia". (R.M.)

"[...] yo ya establecí un programa de trabajo con este tipo de personas, entonces en cada uno de los hogares hay una persona que es la responsable de generar que esta persona cumpla los horarios que debe cumplir, que firme y de darles tareas según las horas que ellos estimen convenientes, o sea yo... los Delegados siempre me preguntan ¿Qué le parece el horario...? En realidad, a nosotros siempre nos hemos acoplado a los horarios que pueden, incluso yo tengo casi a la mayoría de las personas los días sábados, van más de 10, 11 personas los días sábados [...]" (R.M.)

"Porque ellos van a pagar una causa, no van a pasear. Y yo he sido un tanto estricto con los horarios de cumplimiento, porque si bien es cierto y uno lo ve es un beneficio para ellos, es una salida alternativa para ellos; ellos de cierta manera están cumpliendo una falta que los Tribunales respectivos sentenciaron con trabajo [...]" (B.B.)

Existen otros casos donde los Delegados(as) de Gendarmería categorizan y encuadran a los penados(as) con un perfil criminológico más complejo y disruptivo, y luego las ubican en Entidades que aceptan trabajar con personas de dichas características. En estos lugares, si bien se establecen relaciones similares a lo descrito en párrafos anteriores, también se establecen mecanismos que les permitan un mayor control sobre los penados(as). Estas estrategias, sin embargo, se encuentran supeditadas a la voluntad y disposición de quienes trabajan ahí, y no forman parte del trabajo de los(as) profesionales de Gendarmería.

De esto se desprende que algunos penados(as) son más difíciles de tratar y ubicar en las Entidades Beneficiarias, problema que requiere ser más atendido.

"[...] vienen con problemas muy grandes a nivel conductual, entonces comenzamos a ponerles parámetros, como que empiecen hablar de una manera diferente, que dejen de decir tanto garabato, la choreza porque ahí son todos asaltantes de bancos, entonces limitamos un poco el tema conductual". (R.M.)

"En realidad nosotros por lo que yo veo internamente, como que nos mandan lo más desechado, lo que la gente no quiere, porque nosotros trabajamos con gente de alto riesgo no, personas drogadictas, alcohólicas, delincuentes; entonces la mayoría de los Delegados seguramente se darán un recorrido por todas las fundaciones que están en este programa y seguramente no los aceptaran y llegan donde nosotros para pedirnos un cupo para estas personas. Entonces lo que hacemos es controlarlo un poco más o cambiarlos a una casa donde no estén esas facilidades. Incluso yo he tenido hasta traficantes adentro, y cabros chicos que están rehabilitándose y que me han llevado marihuana adentro, o me han llevado pasta base o cocaína. Entonces he tenido que cambiarlos, y como castigo los he enviado a la casa de los tatas ¡imagínate! (risas) porque ahí no hay ningún joven". (R.M.)

"El perfil de los muchachos, si, llega de todo allá, a lo mejor la diferencia son las instrucciones que tienen este beneficio, como la mayoría de nosotros somos uniformados, y algunos de ellos han pasado por las cárceles, saben que uno es sargento, que el otro es cabo, entonces de partida el respecto siempre importante, porque ellos saben que somos puros uniformados, igual trabajamos con la gente de la unidad técnica arriba". (L.S.)

En consideración a la forma en que se presentan los infractores(as) de ley a trabajar, se plantea una crítica al uso de un uniforme de trabajo, que los diferencia de los trabajadores habituales de la Entidad, y al mismo tiempo los distancia, dificultando una relación transversal entre las personas. Si bien se entiende que esta lógica responde al contexto de una condena por haber infringido la ley, se trata de una forma poco amable, considerando el carácter que se le quiere dar a la pena.

"Si puede arreglar que tiene que ver con el buzo naranja completo, entonces no sé si ustedes vieron la película el fugitivo, ya entonces el caballero se sintió identificado con esa película y es como la excepción a la regla, porque los maestros trabajan con overoles azules o plomos, pero claro este es naranja 'aquí estoy'." (L.S.)

XII.4.3.3. TÓPICO: CARACTERIZACIÓN DE LOS PENADOS(AS)

El perfil de los penados(as) descrito por los responsables de las Entidades Beneficiarias se condice con el perfil descrito con anterioridad por los Delegados(as). Tal como se indica en la siguiente cita, hubo un cambio entre lo que inicialmente se les describió al momento de firmar el convenio, y la gente que efectivamente ocupa las plazas disponibles.

"[...] lo que pasa es que al inicio en el contrato que tenemos nosotros dice que las personas que realizan este tipo de cumplimiento son personas que tienen delitos menores y que no son reincidentes, y eso a nosotros nunca nos ha llegado". (R.M)

En la actualidad existen dos grupos de penados(as): aquellos que colaboran y cumplen satisfactoriamente su sentencia y aquellos que no lo hacen. El primer grupo serían personas trabajadoras, gente de barrio y con familias a su haber que abalan sus buenos comportamientos. A este perfil se ajustarían algunos penados(as) que, sin embargo, no constituyen la mayoría.

"[...] a mí me ha tocado en general gente trabajadora, también ha habido mujeres, y dentro de todo son como las más eficientes dentro de todo. En general ha sido gente del barrio, que uno más o menos conoce y tienen un perfil, casi todos, cabros de trabajo, esforzados" (B.B.)

"No es el caso de todos por supuesto hay otros muy responsables, entran a las 9:00 a las 8:30 están esperando, hay otros que tienen doble jornada y quieren renunciar a su jornada de colación para seguir trabajando, trabajando, y les digo: no, no si aquí no son esclavos. Usted haga su pega tranquila, aquí nadie lo va a forzar, nadie le va a dar una contra orden". (B.B.)

El segundo grupo se trata de personas con pocas o nulas habilidades laborales e incluso sociales, a las que se les dificulta mucho llevar a cabo las reglas establecidas para cumplir la tarea, como por ejemplo el horario, el respeto a los otros compañeros de trabajo, el respeto de una norma, etc.

"[...] hemos tenido dos experiencias también un tipo de perfil de usuario, más bien personas con escasos recursos, que han tenido historias de vulneración también importante que están en una condición también de vulneración actual, versus otra donde te estoy hablando de personas que no están en una condición educacional, económica, para enfrentar la tarea que nosotros podemos ofrecer [...]" (R.M.)

"Entonces son personas que en general y pese a que muchas veces no tienen una experiencia laboral y por eso tampoco desarrolladas habilidades en el ámbito laboral, se han dispuesto y han manifestado su interés por cumplir esta medida alternativa, en la mayoría de los casos. Sin embargo, han habido, y aquí me estoy pasando a la caracterización de cómo ha sido el tipo de prestadores de servicio que hemos tenido, en algunos casos excepcionales no ha podido ser posible el trabajo con ellos, porque definitivamente no adhieren, no respetan, no comprenden el contexto, me refiero al contexto de ejecutar una tarea con horario con una tarea determinada [...]" (R.M.)

Se trata de personas con un perfil complejo y disruptivo, por lo general jóvenes que ya conocen el Sistema Penitenciario en su totalidad, tienen una cantidad importantes de causas a su haber, han pasado por la cárcel uno o más veces en sus cortas vidas, también han pasado por los otros Subsistemas o penas (LV, RN, monitoreo telemático, etc.). Se trata de personas multi-reincidentes sin intenciones de cambiar sus hábitos. Este perfil o bien se acomoda a las reglas establecidas por las Entidades Beneficiarias o bien incumple la pena.

"Los que tienen cultura más canera, si, se pasan pa la punta rápidamente. En general eso yo rápidamente también como que los devuelvo porque no puedo entrar en esa dinámica. Otros casos no tienen habilidad pa na de lo que a mi sirve, ahí como que de pronto se produce... pero son los menos, y en general son los cabros más jóvenes y que ya han tenido su pasa por la cárcel. Como que ese perfil en general es el más jugoso". (L.S.)

"[...] teníamos un penado, que hacia trabajo comunitario, después estuvo preso tres días y después llegó a dormir en la noche ahí, porque yo también veo las penas nocturnas y lo tuve un mes durmiendo en la noche, se dio el combo completo, y andaba con tobillera". (L.S.)

"[...] tengo un ejemplo que ya debe ser el niño símbolo, niño entre paréntesis, ya debe tener más de 45 años, ese joven debe tener, yo creo 80 causas, él nunca ha trabajado, él se dedica a la actividad de mechero, va a sustraer mercadería a los distintos supermercados, pero yo no sé dónde se mete tanta cuestión, de eso vive". (B.B.)

"[...] hemos tenido problemas con algunas y lo que hemos hecho en vez de terminar la labor que ellos están haciendo o cumpliendo en horas comunitarias los tratamos de cambiar y así hay algunos que han recorrido todas las casas, con el fin de ayudarlos igual, y de que se sientan cómodos con la labor que están haciendo, porque igual a nosotros nos ha pasado siempre nos mandan lo peor [...]" (R.M.)

XII.4.3.4. TÓPICO: RELACIONES INTERPERSONALES ENTRE LOS PENADOS(AS) Y DISTINTOS ACTORES INVOLUCRADOS EN EL PROCESO DE LA PENA

Las relaciones interpersonales entre penados(as), profesionales y/o trabajadores de las Entidades Beneficiarias fueron construyéndose a medida que fue implementándose la pena de PSBC. Al principio hubo que lidiar con el prejuicio de los trabajadores respecto al tipo de personas con las que se relacionarían; *"delincuentes"*, sujetos con *"malas costumbres"*, presumiblemente agresivas, que perjudicarían la convivencia del espacio de trabajo. Los prejuicios experimentados fueron transversales e involucraron a profesionales que trabajan con personas en situaciones de alta vulnerabilidad.

"[...] cuando supieron que se hizo un convenio [...] para que nos mandaran gente a cumplir penas, la gente se pasó otro tipo de película, aquí va llegar de todo, ¿y qué pasa con nuestras cosas acá? Yo los camarines los tengo habilitados con su televisor, para que en el momento de su desayuno o su colación puedan ver... entonces la gente se empezó a pasar, a crear falsas expectativas: viene gente con malas costumbres, nos van a pelar, nos van a robar todo. Entonces hubo que ser un poquito drástico con la gente, nos reunimos y les planteé el asunto tal cual, aquí no se trata que van a llegar los muchachos más peligrosos de la cárcel, ustedes tienen un concepto equivocado de eso [...]" (B.B.)

"[...] efectivamente nuestra experiencia en un principio fue desde la recepción de directores de programas, que son relativamente jóvenes y ahí te das cuenta... fue un poco difícil ¿Por qué?... entonces había cierta discriminación, cierta preocupación por no saber cómo iba a ser la experiencia". (R.M.)

"La relación con el equipo, bueno al principio... también en eso hay un desarrollo, y al principio genera más resistencia, desconfianza, más temor... y la cuestión era así como que bueno hay que andar con cuidado, pero es tan variado que es muy fácil empatizar, o sea, pucha andaba conduciendo sin licencia, y bueno uno podría cometer ese delito". (L.S.)

Esta situación fue cambiando a medida que las personas fueron involucrándose en el proceso. Al establecerse relaciones cotidianas de trabajo las relaciones entre las personas tendieron a cambiar de manera positiva, comprendiendo de algún modo la lógica de la reinserción laboral que implica esta pena. Esta situación a su vez se ve potenciada por la actitud de las personas que cumplen la pena, mientras mayor es el compromiso hacia la labor encomendada, mayor es el respeto y valoración por parte de los otros.

"[...] puede ser que al principio era así más tensión, más susto, yo recuerdo había una incertidumbre instalada a propósito de... cuando recién partió el convenio, y a propósito del desconocimiento, de no saber que van hacer, que va a pasar, también mucho prejuicio, mucho mito dando vuelta, pero yo siento que, a estas alturas, los equipos que se han conservado y hay calidad, eso no es tema y se despejo rápidamente". (R.M.)

"Entonces la imagen que ellos tenían antes de que llegaran fue cambiando radicalmente en 180 grados frente a la actitud que ellos mismo han demostrado. Esa es la experiencia que nosotros hemos tenido para con la gente". (B.B.)

"Nosotros manejamos el concepto con los demás... el equipo técnico que es el que está arriba, son cuatro, son los únicos que sabemos cuál es la interacción real que cumple el programa y de donde vienen ellos. Yo creo que el primero que llegó estaba más nervioso que nosotros [...]" (L.S.)

"... han llegado como tres... y son responsables como si fuera su trabajo habitual, siendo que anteriormente nos habían dicho: no ellos no tienen la conducta laboral instaurada ni nada de esto, pero allá con nosotros se sienten bastante a gusto y se les nota porque están como en confianza, son una persona más del equipo, ya sea las personas que hacen el aseo o los que hacen el trabajo administrativo, incluso ellos hablan como que son parte de nosotros como equipo, y la verdad es que ellos se sienten bastante bien". (V.P.)

"... en realidad al equipo de trabajo que está con nosotros en todas las casas se han acoplado muy bien con los equipos de trabajo y sin, cero discriminaciones porque imagínate las personas que están adentro a veces son peores que las vienen, entonces que discriminación vamos hacer. Hay un buen ámbito de trabajo con ellos e intentamos que se acoplen de la mejor manera posible, y que se sientan cómodos y útiles con los que están haciendo". (R.M.)

A su vez, el comportamiento y desarrollo óptimo de la tarea realizada por los penados(as) dependen, en gran medida, de la retroalimentación que reciben de sus compañeros de trabajo o de las personas con las que se relacionan: el ser vistos como trabajadores productivos o personas esforzadas, les genera cierta motivación y un mayor involucramiento y compromiso con el trabajo.

"Entonces las mismas personas nos han ido relatando que las formas de relación que nosotros hemos ido planteando, no solo acá sino que en todos los lugares, les ha ido dando esta sensación de que no son vistos como delincuentes, que no son tratados de manera discriminatoria, que se les abren todas las condiciones de confianza y ellos mismos empiezan a contar sus historias". (R.M.)

XII.4.3.5. TÓPICO: OBJETIVO DE LA PENA

La opinión que tienen de los penados(as) en las Entidades Beneficiarias, es variada y depende del lugar. Por lo general, en las sedes sociales, juntas de vecinos, y otras instancias de carácter más bien comunitario local, ven que esta labor por sí sola puede reinsertar a las personas, motivando el cambio y abriendo nuevas oportunidades, la que algunos aprovechan y otros no. Y pese a que han experimentado situaciones de incumplimiento, o del paso reiterado de algunas personas, creen que el objetivo de la pena se cumple y por lo tanto debe seguir existiendo, incluso ampliarse y generar mayores espacios de cumplimiento.

"Por eso digo, creo que se cumple el objetivo de la pena, en la medida que esté dispuesto a construir..." (L.S.)

"... nos hemos ido dando cuenta que algunos observan esto como una oportunidad, mientras que otros lo ven como un mero trámite, y de hecho han llegado a tal confianza que te dicen: yo no voy a dejar esto... y nada, tu sabes que van a volver al sistema, van a reincidir, tienen planeado ya el cómo hacerlo..." (R.M.)

"... si, toda la gente que he recomendado y ha estado trabajando. Y a los muchachos les ha cambiado la vida, tiene mayores responsabilidades, no han fallado. Andan como relojito los muchachos, les ha cambiado la vida. Porque uno también tiene que, en la medida que sea posible abrirles puertas porque si no hay oportunidad rebotan ahí no más... nada, porque dice: yo no puedo ir a un trabajo si no sé hacer nada, lo único que se es ir a tiendas y traer ropa, y me mostraba los elásticos". (V.P.)

"... como dos quedaron bien, que todavía están laborando y ahí agradecidos... si escuchan, pero no todos cambian, algunos sí y están estudiando, pero la droga... dicen tenemos que ir al centro a trabajar..." (BB)

Refiriéndose a lo que les dicen los penados(as) sobre la pena:

"... uno en vez de estar preso viene aquí hace las cosas que tiene que hacer, pero aquí es igual como si estuviera libre, como si estuviera haciendo una pega en cualquier lado, después que les entregan sus documentos empiezan a trabajar bien o través. Pero hay hartos que siguen en la misma". (V.P.)

"Hay que mostrarles una realidad a los cabros y a nosotros nos dio resultado. Cuando llegan a darle agradecimiento por eso, uno dice "misión cumplida". De 10 que recuperemos 2 es un gran aporte para la sociedad... Yo creo que hemos sido favorecidos incluso en el barrio y en el club, con lo que hacemos porque somos el único club al que no le roban, nos dicen que estamos bendecidos (risas) es que a lo mejor son los ladrones... pero los cabros respetan". (BB)

En el caso de organizaciones o bien instituciones con mayor experiencia en el trabajo con personas vulnerables, existe una visión más crítica de la pena. Ven que, si bien en términos cuantitativos se cumple con la pena determinada por el Tribunal, esta situación se encuentra referida únicamente al cumplimiento de las tareas, y no mide otros factores importantes de considerar a la hora de evaluar el impacto de la pena en su totalidad. Para los profesionales entrevistados, la pena solo busca descongestionar las cárceles, sin invertir mayormente en la reinserción de las personas, sino sólo en controlarlas.

"Más que si se cumple con el propósito que podría ser que sí, pa lo que se creó, yo creo que igual siempre en materia de reinserción sobre todo en personas que han cometido una falta en su trayectoria de vida de manera recurrente o por primera vez, pero sobre todo de manera recurrente, las largas trayectorias las más trabajosas en materia de intervención, claro a mí me hace falta a veces y cuando te e enfrentas a los casos más complejos, a estos que te fracasan a estos que no pudiste no más y tuviste que interrumpir, es como hubiese tu querido, más allá de la intervención que hace uno mismo y dentro de sus posibilidades que hubiese otro complemento a la supervisión que realizan los Delegados porque yo entiendo cuál es la labor que los controla, que se cumpla..." (R.M.)

"No entendemos tampoco esa relación que hay porque ¿cuál es el objetivo de cumplir una pena? claro el trabajo comunitario, pero si lo que Gendarmería espera es que esa persona cambie su conducta o aprenda, imposible. Yo lo digo porque nosotros trabajamos con usuarios años, y es un trabajo infinito. O sea de partida para que una persona se reintegre tiene que haber un lazo permanente, un conocimiento amplio, no solamente el verlo un par de horas, sino que uno se familiariza demasiado porque de otra manera no es posible y no solamente hay un actor, hay varios si es un equipo multidisciplinario para hacer un reinserción, y no todas las instituciones tenemos la posibilidad de tener habilidades socio-laborales, nosotros por ejemplo tenemos psicosocial... entonces a eso voy, sí el objetivo es cumplir la pena obvio, se cumple, si claro... pero si el objetivo es otro imposible, tendrían ustedes que contratar un psicólogo, un asistente social, realizar un programa que trate de disminuir este riesgo, pero eso no se da". (R.M)

"... cuando se trata de evitar la privación de libertad a mí me parece fantástico tener alternativas, desde todo punto de vista, pero evidentemente es un programa o un convenio o una apuesta que es súper concreta y práctica, o sea es que la persona cumpla en libertad, más allá de las distinciones o las no distinciones que se hagan de las penas, y eso es, des-saturemos el sistema, etc., etc. claro pa las instituciones que estamos en la mirada de la intervención social, yo a veces me siento, esto lo voy a decir súper a título personal, no como fundación, me siento un poco utilizada porque finalmente sí, sí, se está haciendo el trabajo, de pasita intervenimos también a la persona en la medida de lo posible, pero tú sabes que de la puerta pa afuera de tu programa, no va a pasar nada más". (R.M.)

"Entonces creo que hoy día quedó chico... hoy día el 90, 99% de las que ingresan al programa cumplen, se van cumpliendo la condena, listo". (V.P.)

"... podría ser una puerta de entrada, la puerta de entrada a otro proceso más complejo o bastante más complejo que por supuesto implica recursos, metodología, que yo creo es el gran tema en nuestro país, respecto de la intervención social. Pero claro que yo siento que 4 o 5 años igual podría ser interesante probar algún piloto porque... tomar quizás los casos más complejos, los que requieren mayor acompañamiento en habilitarlos en temas laborales". (R.M.)

En términos generales, la complejización de los perfiles y la institucionalización de los penados(as) han llevado a que los(as) responsables de hacer cumplir la pena en las Entidades se involucren a tal punto, que intentan generar un trabajo de intervención que les permita trabajar de mejor manera con las personas, y no como si se tratara de un mero trámite. Sin embargo, esta tarea es compleja y tampoco cuentan con el tiempo o los recursos para hacerse cargo. De ahí la crítica a la institución y al Sistema de Justicia.

XII.4.3.6. TÓPICO: HALLAZGOS

(a) Sub-tópico propuestas:

Dentro de los relatos surgieron una serie de propuestas a la labor que actualmente realizan los Delegados(as) y Gendarmería. La principal señala la necesidad de establecer mejores canales de difusión, que permitan mejorar los convenios con la empresa privada, en mayor medida que con el mundo social y comunitario.

Se plantean alianzas estratégicas que faciliten y mejoren el tipo de tareas que actualmente realizan, ya que por lo general las instituciones cuentan con muy pocos recursos, lo que a largo plazo genera frustración en los penados(as).

"Sería muy bueno que Gendarmería contara con otro tipo de herramientas que sean del programa, no sé, pienso, podadoras cosas así que puedan ser de utilidad, no para un penado, sino que, para varios, facilitaría". (L.S.)

"... como dice el compañero acá, ojalá que Gendarmería les den más herramientas porque así hay más apoyo. Porque nosotros no contamos con muchas herramientas también, los hacemos trabajar con lo que hay... Ponerse de acuerdo, sabe que a este penado lo vamos hacer trabajar en esto, y que entren con sus herramientas". (L.S.)

"También es bueno eso que cada vez que va el penado les entregan su par de guantes, su overol. También me sumo a lo que dicen ellos, sería bueno que, contar con algún stock de cosas en particular, un set de podadoras, máquinas para cortar pasto... porque de repente igual los recursos son acotados..." (L.S.)

"Gendarmería debería darles las herramientas a ellos para que se incorporen, para que se instalen y aporten a la sociedad. Yo tengo un chico que hizo 800 y tantas horas y me decía: "¿y ahora qué?"... cumplí las 800 horas y ahora que voy hacer, nadie me va a dar trabajo". (B.B)

"Tal vez sería bueno hacer una alianza con SODIMAC que se yo, porque incluso el cómo vendible, en términos. A eso me refiero, da pa mucho más el programa. Igual es un riesgo, pero eso señalaría, quizás ya tiene una madurez suficiente, yo noto eso, que ya hay como, fluye lo suficiente bien como pa de repente..." (L.S.)

"Una cosa que me llama la atención es la forma como uno socializa esta idea, el otro día vi por televisión que el alcalde de Valparaíso puso la cuadrilla en la prensa y todo Chile se enteró, y que era la primera experiencia y a mí me llama la atención porque se supone que el convenio con la Municipalidad de Serena está cerrado". (L.S.)

XII.5. COMPARACIÓN (TRIANGULACIÓN DE DATOS)

Al comparar la información obtenida desde las encuestas aplicadas a los Delegados, y las aplicadas a los penados (as) vigentes en PSBC, para la caracterización de la población que accede a esta modalidad de cumplimiento penal, se pudo observar que casi no hubo diferencias significativas en sus resultados. Las únicas excepciones correspondieron a la distribución regional de la población (los penados(as) encuestados se distribuyen regionalmente de un modo más similar a la población general del país) y la distribución según rangos etarios (los penados(as) encuestados tienen una edad promedio mayor, y presentan una mayor proporción de personas en tramos mayores).

XIII. CONCLUSIONES

En relación al objetivo N°1, “describir las características de los usuarios(as) condenados(as) a la pena de PSBC, según variables demográficas, educacionales, laborales, de salud, de reincidencia y de antecedentes penales”, se ha podido cumplir satisfactoriamente, destacándose lo siguiente:

- Las personas que cumplen la pena de PSBC, se caracterizan por ser mayoritariamente de nacionalidad chilena, sexo masculino³ y adultos(as) jóvenes; las mujeres son algo menores que los hombres. La mayoría no se identifica con alguno de nuestros pueblos originarios, y de quienes sí lo hacen, pertenecen a las etnias mapuche, aimara y atacameña.
- La mitad de las personas en PSBC tiene pareja (casados o convivientes). Por otra parte, siete de cada diez hombres, y ocho de cada diez mujeres tienen hijos(as) que dependen económicamente de ellos(as).
- Algo más de la mitad de los penados(as) viven con su familia nuclear (pareja y/o hijos), con o sin otras personas ajenas a la familia. El resto vive con su familia de origen (padres y/o hermanos), otros familiares o solos. El rol que ocupan en el grupo familiar suele ser de subordinación al jefe de hogar.
- Presentan una distribución geográfica distinta a la de la población general⁴, destacándose, en orden decreciente, las Regiones Metropolitana, Antofagasta, Maule, Valparaíso, Tarapacá, Los Lagos y Araucanía. Entre los penados vigentes al momento del estudio, además, destacan las Regiones del Biobío y Coquimbo.
- La mayoría de las personas que cumplen la pena de PSBC tienen un bajo nivel educacional, aunque algo mayor que la población penal general. Los niveles educacionales más frecuentemente cursados corresponden a la enseñanza Media Científica-Humanista completa e incompleta. Sin embargo, tanto entre los hombres como entre las mujeres, más de la mitad es desertora del sistema de educación escolar formal.
- Los principales motivos de deserción del sistema escolar fueron circunstancias ajenas a su voluntad y desinterés por los estudios; así mismo, estas personas no se encuentran motivadas en forma clara y realista para retomar los estudios escolares.
- De quienes han completado su educación escolar formal, una fracción minoritaria accede al sistema de educación superior, de los cuales menos de la mitad logra titularse de una carrera técnica o universitaria.
- Casi todas las personas que cumplen la pena de PSBC han realizado una actividad remunerada alguna vez en sus vidas y, de ellas, la mayoría estaba trabajando al momento de la condena. Sin embargo, se trata de trabajos ocasionales, como independientes, con jornadas muy diversas y sin contrato laboral, para los cuales no contaban con capacitación formal.

³ Se destaca que la proporción de mujeres en PSBC (17-18%) es algo mayor a la que se observa en la población general que se atiende en el Subsistema Abierto (14%).

⁴ La población chilena se distribuye regionalmente, en orden decreciente, del siguiente modo: Metropolitana, Valparaíso, Biobío, Maule, La Araucanía, O'Higgins, Los Lagos, Coquimbo, Antofagasta, Ñuble, Los Ríos, Tarapacá, Atacama, Arica y Parinacota, Magallanes y Aysén.

- En general, quienes han realizado alguna actividad remunerada comenzaron a hacerlo antes de los 18 años. La mayoría que estaba trabajando al ingresar a la PSBC recibe un sueldo o salario (del que no recibe ni entrega comprobante alguno), aunque algunos son pagados con mercaderías o cuando el negocio produce utilidades. Las frecuencias con que reciben sueldo suelen ser diarias o mensuales. Y el monto en dinero es, en la gran mayoría de los casos, menor a CL\$1.000.000 por mes. Por último, las mujeres reciben sueldos significativamente menores que los hombres, y los ingresos familiares totales no son mucho mejores que los propios salarios de los penados(as).
- De quienes trabajan con contrato, la mayoría es por obra o faena, renovable una vez al año o de temporada, y sólo uno de cada cuatro tiene contrato indefinido.
- Dos de cada cinco personas ingresan a la PSBC cesantes o inactivas, y la mayoría de ellas no busca trabajo. Las razones para no buscar trabajo son muy variadas, destacando el hecho que deben cumplir con la PSBC y el que presentan antecedentes penales.
- Apenas uno de cada cinco penados(as) en PSBC cuenta con capacitación laboral formal. Se destaca que algo más de la mitad de quienes no cuentan con capacitación laboral manifiesta estar motivado para capacitarse.
- La gran mayoría de las personas en PSBC pertenecen a FONASA, aunque muy pocos cotizan en ella.
- Uno de cada cinco penados(as) en PSBC presenta alguna enfermedad crónica que, en la mayoría de los casos de sexo masculino, corresponde a problemas derivados del consumo de alcohol y/o drogas. Entre las mujeres con enfermedades crónicas, predominan otro tipo de enfermedades, aunque los problemas derivados del consumo de alcohol y/o drogas se dan en dos de cada cinco de ellas. Un porcentaje menor presenta problemas crónicos de salud mental. Por último, de quienes tienen alguna enfermedad crónica, la mayoría se ha controlado y recibido tratamiento, más las mujeres que los hombres.
- Uno de cada cinco penados en PSBC presenta, además, algún familiar consanguíneo con alguna enfermedad crónica, principalmente sus madres, parejas, nietos(as) y/o parejas.
- Casi todos los penados(as) han consumido alcohol en su vida, algunos desde muy temprana edad, aunque la edad promedio de inicio del consumo es a los 16 años. Una de cada cuatro personas consume alcohol todas las semanas (para divertirse, relajarse o, simplemente, porque le gusta), y una proporción similar declara que terceras personas les han manifestado su preocupación por el patrón de consumo que presentan (más entre los hombres que entre las mujeres).
- Casi la mitad de los penados(as) en PSBC presenta antecedentes de consumo de drogas (remoto o presente), y un tercio continúa haciéndolo en la actualidad, la mayoría de ellos todas las semanas, para relajarse, divertirse o por placer. Las drogas más consumidas son marihuana, pasta base de cocaína y clorhidrato de cocaína. Las mujeres sólo declaran consumir marihuana, mientras que algunos hombres reconocen consumir varios tipos de drogas.

- La mayoría de quienes tienen un patrón abusivo de consumo de alcohol y/o drogas refiere que nunca se controló o recibió tratamiento; y de quienes sí lo han hecho, la mayoría le abandonó precozmente. En el caso de los que nunca reciben tratamiento para sus adicciones, la mayoría no lo hace porque consideró que no tiene un problema, o porque cree que puede controlar voluntariamente su consumo.
- La mayoría de las mujeres que se encuentran cumpliendo PSBC lo hacen por conmutación de una pena (principal o accesoria) de multa, es decir, por aplicación de la Ley N°20.587. Los hombres lo hacen como pena principal (Ley N°20.603) y por conmutación de una pena de multa (Ley N°20.587) en partes casi iguales.
- El delito más común por el que las mujeres fueron condenadas a PSBC es el hurto, seguido de los cometidos contra la Ley de Drogas. El delito más común por el que los hombres fueron condenados a PSBC también es el hurto, seguido de los cometidos contra las Leyes de Tránsito y Drogas.
- La mayoría de las personas que cumplen esta pena tienen una o más condenas anteriores a la actual; de hecho, más de la mitad tienen *múltiples* condenas anteriores, y unos pocos las están cumpliendo bajo esta modalidad por segunda o más veces.
- El tiempo que deben cumplir de servicios comunitarios va desde unas pocas horas (menos de un día hábil) a varios meses, siendo lo más común, condenas que les demandan dos semanas o menos de trabajo. Eso sí, uno de cada tres hombres en PSBC debe cumplir con servicios comunitarios por períodos más largos, entre 1 y 5 meses.
- Dos de cada tres personas con PSBC ejecuta los servicios comunitarios cerca de sus domicilios.
- La modalidad de cumplimiento de los servicios comunitarios es, en la mayoría de los casos, individual. Sólo cuando se reúnen penados con características o intereses similares se pueden formar cuadrillas de trabajo.
- Las plazas de trabajo más recurridas para el cumplimiento de la PSBC son las provistas por Municipalidades, Juntas de Vecinos y otras Entidades Beneficiarias insertas en las comunidades locales (hogares de ancianos, parroquias, hospitales, etc.). Un porcentaje menor es provisto por Gendarmería.

En relación al objetivo N°2, “*identificar el nivel de satisfacción de los penados(as), respecto de la pena*”, también se ha podido cumplir satisfactoriamente, destacándose lo siguiente:

- La mayoría de los penados(as) en PSBC considera que sus Delegados(as) les tratan con cordialidad, y que al momento de elaborar sus planes de actividades se toman en consideración sus necesidades, habilidades y experiencia.
- La mayoría percibe, además, que fue bien recibido en su lugar de trabajo, que las tareas asignadas cumplieron sus expectativas y que los horarios de trabajo se ajustaron a sus necesidades. Paralelamente, la mayoría refiere que podía comunicarse con sus supervisores(as) en las Entidades Beneficiarias, y que ello les ayudó a fortalecer las debilidades que pudieran manifestar en el trabajo.

- La mitad de los penados(as) considera que el servicio realizado le permitió reparar el daño que habían causado al cometer un delito; para otros, sirvió para mejorar su autoestima y sus habilidades, y para sentirse parte de un grupo. Se destaca que uno de cada diez penados considera que el trabajo que se les encomendó sirvió para reemplazar a un trabajador de la Entidad Beneficiaria.
- La mayoría percibe que el trabajo realizado constituyó una oportunidad, gracias a la cual "*pagaron su deuda con la comunidad*", y a través de la cual ocurrieron cambios positivos en su conducta. De hecho, entre las razones que tienen para haber cumplido con la pena están el "*pagar el daño causado*" y el "*modificar su conducta*". Sin embargo, la razón más frecuente para cumplir la pena es "*seguir con sus vidas*".
- Todas las mujeres y la gran mayoría de los hombres refieren haber extraído aprendizajes positivos de la experiencia en PSBC, evaluando muy bien el proceso. De hecho, la mayoría considera que la experiencia resultó ser mucho mejor de lo que esperaban.

En relación al objetivo N°3, "*describir las experiencias de las Entidades Beneficiarias con la pena de PSBC*", se puede concluir lo siguiente:

Para las Entidades Beneficiarias, la PSBC se percibe como una segunda oportunidad y un modo de restaurar la paz a través del servicio a la comunidad. Su experiencia ha evolucionado desde la suspicacia inicial hacia una mayor aceptación y valoración en la actualidad, surgida del mayor conocimiento y comprensión que tienen acerca de la pena y de las personas que la cumplen, así como de los beneficios que les ha traído el contar con estos recursos humanos extra.

La relación establecida con Gendarmería ha sido positiva, dinámica y recíproca, logrando configurar lineamientos generales para el beneficio de todas las partes involucradas, incluidos los propios penados. Esta relación se fue formando por ensayo y error, pero han logrado encontrar el equilibrio que, con pocas excepciones, les permite cumplir lo ordenado por Tribunales, las normas técnicas de la pena y las necesidades de los penados(as). Las dificultades registradas tienen que ver principalmente con la coordinación entre instituciones y la determinación de los criterios que se emplearán en la supervisión de los casos.

La metodología de trabajo con los penados(as) se basa, en la mayoría de los casos, en la construcción de una relación laboral del tipo trabajador-empleador. Consideran que para que el penado cumpla es necesario que se sienta cómodo y motivado a realizar la tarea que le asignan, cuestión de la que se ocupan desde un principio. Sin embargo, en algunas ocasiones los penados no cumplen con los perfiles que se requieren, o la selección del Delegado no fue la más óptima, a pesar de lo cual deben trabajar de igual manera con estas personas.

Los perfiles de los penados(as) descritos por los responsables de las Entidades Beneficiarias se condicen con los descritos por los Delegados(as), que se pueden clasificar como los que colaboran y cumplen satisfactoriamente su condena, y los que no lo hacen. Estos últimos serían personas con pocas o nulas habilidades laborales y sociales.

Las relaciones entre penados(as), profesionales y/o trabajadores de las Entidades Beneficiarias fueron construyéndose a medida que se implementó la pena de PSBC. Hubo muchos prejuicios al principio de la implementación, pero a medida que las personas fueron involucrándose en el proceso, esto fue cambiando.

Las instituciones con más experiencia tienen una visión más crítica de la pena; allí consideran que esta pena sólo busca descongestionar las cárceles, sin invertir mayoritariamente en la reinserción de las personas, sino que sólo en controlarlas.

En cuanto a las propuestas que realizan para mejorar el funcionamiento de la pena, manifiestan la importancia de mejorar los canales de difusión, que permitan mejorar los convenios con la empresa privada y sobre todo con el mundo social y comunitario. También solicitan realizar alianzas estratégicas con empresas del rubro de la construcción (como SODIMAC), ya que la mayoría de las Entidades Beneficiarias cuentan con pocos recursos y esto puede frustrar al penado(a), si no se cuenta con las herramientas mínimas necesarias para desarrollar su trabajo.

En relación al objetivo N°4, "*describir la percepción de los Delegados(as) encargados de ejecutar y supervisar el proceso de PSBC, acerca de su trabajo en la misma*", se puede concluir lo siguiente:

La percepción de los Delegados varía dependiendo del elemento que analizan. De la pena misma, perciben que se trata de un sistema de ejecución muy dinámico y flexible, que les demanda grandes cuotas de energía, creatividad y adaptabilidad, cuestión que valoran positivamente. En cuanto al modo en que se la debe ejecutar, perciben que no hubo tantos errores en la planificación inicial, al considerar las necesidades de Delegados(as), Supervisores(as), vehículos y choferes que se requerirían según las proyecciones de penados(as) que arribarían a cada CRS, y las funciones que se les asignaron originalmente. Los problemas comenzaron cuando, en las etapas iniciales de su ejecución, se consideró erróneamente que el volumen de penados(as) y de tareas asociadas al cargo era demasiado bajo para los recursos que se les habían asignado, reasignándolos a otras áreas de trabajo y funciones dentro del Establecimiento. Con el paso de los años, sin embargo, el flujo de penados y la diversidad de tareas no contempladas inicialmente (como las asesorías, mediaciones, derivaciones a redes asistenciales e intervenciones) han aumentado exponencialmente, sobrecargando a los Delegados(as) de PSBC que se mantuvieron en sus funciones. Consideran, por ende, que desde el nivel central es necesario revisar las cargas laborales, reasignar los recursos y actualizar las Normas Técnicas, para resolver problemas que, según dicta la experiencia acumulada, de no ser atendidos podrían continuar agravándose.

Algunos de los actores involucrados que han contribuido a "empeorar" la situación, han sido los Tribunales de Justicia Penal. Según los Delegados(as), dichas instituciones parecen no conocer la pena ni comprender sus limitaciones operativas, ya que han derivado penados(as) que no cumplen las condiciones para acceder a ella, sea por el tipo de delito asociado, por el período de cumplimiento o por el nivel de riesgo criminológico, o todos estos factores juntos. A lo anterior se suma el hecho que cada Tribunal ejerce una gran discrecionalidad al momento de otorgar segundas y más oportunidades, o al momento de revocar la PSBC, a los penados(as) que quebrantan, y consideran que este tipo de decisiones debieran aplicarse según criterios más universales. Asimismo, los Delegados(as) se quejan por la gran sobrecarga de trabajo administrativo que representa para ellos cuando los Tribunales ordenan en múltiples ocasiones el reingreso de penados(as) con reiterados incumplimientos.

Con respecto a las Entidades Beneficiarias, los Delegados(as) destacan positivamente su diversidad, de acuerdo a los contextos en que funcionan y los servicios que ofrecen. Dicha diversidad es útil porque les provee una mayor gama de posibilidades entre las cuales se pueden seleccionar plazas laborales para diferentes tipos de penados; pero al mismo tiempo les demanda un mayor esfuerzo personal, ya que deben

emplear estrategias de acercamiento y negociación muy diversas, "a la medida" de cada Entidad. Para resolverlo, definen el perfil de la Entidad con la que trabajarán desde un comienzo, buscando no generar conflictos, además de facilitar la colocación y acompañamiento durante el período de cumplimiento de las horas establecidas.

En cuanto al tipo de trabajos que las Entidades ofrecen a los penados(as), se asocian principalmente al rubro del aseo y ornato, sin muchas otras alternativas. Esto no necesariamente ha sido un problema constante, ya que la mayoría de las personas con PSBC cuentan con un muy limitado espectro de habilidades y experiencias en lo laboral.

Los problemas más relevantes que perciben tienen que ver con la continuidad de los convenios cada cambio de administración en la Entidades (por ejemplo, cambio de Alcaldes, en el caso de las Municipalidades), y la poca continuidad en el cargo, bajo nivel de control y carencia de habilidades blandas en las personas de las propias Entidades que supervisan a quienes cumplen penas. Cuando las dificultades sobrepasan a los encargados ha sido necesario mediar entre las partes y manejar al penado(a), buscando no perjudicar el convenio. De hecho, resguardar el convenio y las plazas que representa constituye la mayor preocupación del Delegado(a), más que los problemas provocados por el penado(a) con sus incumplimientos, consumo problemático de drogas, tráfico, etc. Situaciones de este tipo son poco frecuentes, pero ocurren regularmente. En algunos casos, y buscando prevenir el mal comportamiento de penados(as) con perfiles complicados, se busca una entidad que sea capaz de acogerlos, contenerlos y controlarlos, aminorando en cierto sentido la carga para los Delegados(as). Pero las Entidades con esas características no abundan, y los penados(as) con perfiles criminológicos más complejos sí.

Sobre este último punto es necesario aclarar que los Delegados(as) no necesariamente critican a las personas de las Entidades Beneficiarias por los problemas que tienen con penados(as) cuyos perfiles criminológicos son más complejos. Más bien llaman la atención sobre el hecho que las personas que trabajan en las Entidades Beneficiarias no tienen - ni deben tener - las destrezas que se requieren para trabajar con penados(as) de estas características, lo que amerita mayor análisis.

En cuanto a los penados(as), los Delegados(as) describen que el perfil criminológico se ha ido complejizando, desde sujetos primerizos, con poco prontuario o de bajo riesgo, a un perfil de penados(as) caracterizado por tener múltiples antecedentes delictuales, con una amplia gama de delitos a su haber (entre ellos, homicidios, violaciones, robos, etc.), y un "amplio conocimiento" acerca del Sistema Penitenciario y sus debilidades, las que saben explotar muy bien en su propio beneficio. El cambio ha perjudicado el desarrollo de la pena, en cuenta a la cantidad de incumplimientos y dificultades en la colocación. Además, al complejizarse el perfil de los penados(as), las tareas de los Delegados(as) aumentan y se diversifican, a veces, sin contar con los conocimientos, destrezas y herramientas necesarios para afrontarlas. Tampoco cuentan con convenios y redes asistenciales a las cuales derivar estos casos cuando es necesario.

Este es el punto de inflexión en el discurso de los profesionales. Desde aquí surge la crítica y demanda por mejorar la pena, los procedimientos que se desprenden de ella, la infraestructura y los recursos humanos.

Por último, según los Delegados(as) entrevistados, las responsabilidades por los problemas y dificultades que describen son asociadas sistemáticamente a terceros actores, y no se produjeron críticas a la propia gestión (más bien lo contrario). Luego de 5 años en ejecución, los ajustes que han experimentado tienen que ver por

sobre todo con su esfuerzo y propio trabajo, y no con una propuesta de carácter estructural por parte de las instituciones competentes

En relación al objetivo N°5 "*identificar los elementos que, desde la experiencia del penado(a), Entidades Beneficiarias y Delegados(as), contribuyen al objetivo de la intervención*", se concluye lo siguiente:

Desde la perspectiva de los penados(as), los elementos que contribuyen al éxito serían el buen trato de los Delegados(as) y supervisores de las Entidades Beneficiarias, la consideración a sus necesidades, habilidades y experiencia al momento de elaborar sus planes de actividades y que los horarios de trabajo se ajusten a sus posibilidades.

Desde la perspectiva de los Delegados(as), contribuye el contar con una amplia y diversa gama de Entidades Beneficiarias (para lo cual hace falta más difusión), encargados locales con habilidades blandas y buena disposición hacia los penados(as), cargas laborales razonables para ellos, redes sociales de servicios que apoyen y asistan a los penados en los ámbitos que se encuentren deficitarios (y que no sean de su competencia profesional o técnica), y Tribunales de Justicia en sintonía con el fin restaurativo de la pena. Para ello se propone una restructuración de la misma, comenzando por la Ley, las Normas Técnicas que la sustentan y la estimación de los recursos necesarios para su adecuado control y ejecución.

Por último, desde la perspectiva de las Entidades Beneficiarias, los elementos que contribuyen al cumplimiento de los objetivos son las buenas relaciones interinstitucionales, la comunicación y colaboración de los Delegados(as), la selección de los penados en función de sus motivaciones y habilidades, y el encuadre inicial del penado(a) para acogerlo y motivarlo. Proponen mejorar la difusión acerca de la PSBC hacia la comunidad y las propias Entidades, lograr convenios con la empresa privada y otras ONG locales, realizar alianzas estratégicas con empresas del rubro de la construcción y proveer a los penados(as) de las herramientas mínimas necesarias para desarrollar su trabajo.

En relación al objetivo N°6 "*identificar los elementos que facilitan y/o dificultan la ejecución de la intervención*", todas ellas se han mencionado a lo largo de este ítem, por lo que sólo se las enumera por separado.

Dificultades:

- (1) El uso que se estaría dando en Tribunales a la pena de PSBC, como un medio para descongestionar las prisiones y no como un sistema de justicia restaurativa.
- (2) La sobrecarga de trabajo administrativo de los Delegados(as), por demandas de los Tribunales.
- (3) Los penados(as) con perfiles criminológicos complejos, multireincidentes y que instrumentalizan la pena con fines opuestos a los que persigue la Ley.
- (4) La limitada oferta de trabajos que disponen las Entidades Beneficiarias.
- (5) La falta de compromiso y/o mala actitud hacia los penados(as) de parte de los supervisores(as) de las Entidades Beneficiarias.
- (6) El riesgo de que algunos convenios pierdan vigencia cuando cambian los equipos que administran una Entidad Beneficiaria.
- (7) La falta de redes asistenciales a las que los Delegados(as) puedan derivar los casos que requieran intervención especializada.

- (8) La falta de capacitación para que los Delegados(as) puedan llevar a cabo ciertas tareas que se han impuesto con el tiempo
- (9) La sobrecarga laboral de los Delegados(as), que estaría aumentando con el paso del tiempo.

Facilitadores:

- (1) La difusión que se realiza sobre la PSBC a las comunidades y Entidades Beneficiarias en las que ha de funcionar.
- (2) El contar con una diversa oferta de Entidades Beneficiarias
- (3) El que las Entidades Beneficiarias provean una gama amplia y diversa de trabajos para los penados(as)
- (4) La buena comunicación entre los Delegados(as) y los diversos actores involucrados en la ejecución de la PSBC (Tribunales, Defensores, penados(as), Entidades Beneficiarias, etc.)
- (5) La buena comunicación entre los supervisores(as) de las Entidades Beneficiarias con los penados(as) que les prestan sus servicios.
- (6) Las reuniones de encuadre, tanto las realizadas por los Delegados(as) como las de los encargados de las Entidades Beneficiarias, ya que establecen límites al tiempo que preparan y motivan al penado(a) para el servicio que deberá prestar.

En relación a la pregunta de investigación N°2⁵ *¿responde la oferta a las necesidades de los usuarios(as)?*, en opinión de los Delegados(as) la respuesta sería *no*, o al menos *no del todo*. Si bien los penados(as) en PSBC suelen poseer escasas o nulas destrezas laborales, la limitada oferta de trabajos disponible no permite mucho espacio para que los Delegados(as) puedan negociar con ellos acerca del modo en que han de cumplir sus servicios comunitarios. Paralelamente, los Delegados(as) perciben que han debido segregar a un segundo plano los intereses de los penados(as), para atender los de las Entidades Beneficiarias, cuya adhesión es fundamental, justamente por la limitada oferta de plazas que disponen.

Uno de los aspectos que podría contribuir a mejorar esto es que los Tribunales reconozcan que no todas las personas son compatibles con esta modalidad de cumplimiento penal, en tanto algunas no pueden o les es difícil cumplir la sentencia, por presentar enfermedades crónicas, trastornos mentales, adicciones y/o discapacidades. En caso de que no se produzcan cambios en este sentido, proponen gestionar relaciones inter-institucionales que les permitan contar con redes de asistencia pública (salud, vivienda, etc.) para la derivación de los casos complejos.

Por último, consideran que debieran contar con un plan de capacitación continua, que les aporte los conocimientos y destrezas necesarios para trabajar con personas a las que deben habilitar socialmente, y no sólo controlar que cumplan con las horas de trabajo establecidas por los Tribunales.

En relación a la pregunta de investigación N°3 *¿se encuentran satisfechos los usuarios(as), Entidades Beneficiarias y Delegados con el programa?*, es evidente que los usuarios sí lo están (como se describe en las conclusiones asociadas al objetivo N°2); que las Entidades Beneficiarias sí lo están, en la medida que deban trabajar con personas de bajo riesgo criminológico y equipadas con las herramientas necesarias para realizar las tareas que se les encomiendan; y, por último, los Delegados(as) no lo están y, muy probablemente, no lo estarán hasta que se adquieran ciertos compromisos con el Poder Judicial acerca del tipo de personas que

⁵ Las preguntas de investigación N°1 y 4 coinciden con los objetivos específicos N°1 y 6 respectivamente, por lo que no se las responde como tales, sino dando cuenta del cumplimiento de dichos objetivos.

accede a esta pena, se revisen sus cargas laborales, se reasignen los recursos que necesitan para trabajar y se actualicen sus Normas Técnicas.

En relación a la pregunta de investigación N°5 *¿cumple la pena con su fin restaurativo?* los discursos de los Delegados(as) representan dos visiones contrapuestas: la primera de ellas valora las experiencias de cumplimientos donde las personas egresan satisfactoriamente de la pena, consiguiendo el reconocimiento del medio en que trabajaron (objetivado a través de la posterior contratación en la Entidad, o las buenas referencias que reciben de sus supervisores), y desarrollando hábitos que les permiten contemplar otras formas de vivir, crearse nuevas oportunidades y alejarse de la delincuencia. En suma, valoran el espíritu de la pena, y el compromiso o encantamiento que algunas personas logran a través de estos espacios, que consideran una oportunidad a la que nunca habían tenido acceso.

La otra visión es más bien negativa, y considera que el tipo de trabajo ofrecido por la Entidades a los penados(as) no logra motivarlos, generando su rechazo o la negativa a cumplir la sentencia impuesta, por el uso de una denominación de las labores a ejecutar que no se ajusta a la realidad (por ejemplo, aseo, ornato, entre otras), o el abuso del que son objeto por una mala predisposición del encargado o de las demás personas con las que deben trabajar.

Otro elemento que atenta contra el fin restaurativo de la pena es que los Tribunales no estarían otorgándola con ese fin, sino sólo para descongestionar las cárceles. Y para cumplir con este otro fin, estarían "sobre explotando" esta modalidad de cumplimiento penal, enviando a personas de alto riesgo criminológico (que no podrían extraer beneficios de esta pena sin una intervención especializada previa), por muy pocas horas, y sin observar las consecuencias de estas decisiones sobre los niveles de cumplimiento de la pena. De ahí que, además, el mero control de la pena ya no resulte suficiente para lograr sus objetivos.

Por otra parte, en opinión de los penados(as), la PSBC sí cumpliría su fin restaurativo, al permitirles reparar el daño que habían causado al cometer un delito, mejorar su autoestima y sentirse integrados en un grupo. Perciben el servicio que prestan como una oportunidad, gracias a la cual *"pagaron su deuda con la comunidad"*, y a través de la cual ocurrieron cambios positivos en su conducta.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1) Blay, E. (2007) Nueve tópicos acerca del trabajo en beneficio de la comunidad: la necesidad de una discusión basada en conocimientos empíricos. *Revista para el análisis del derecho* (4):1-18 [en línea]. Recuperado desde http://www.indret.com/pdf/474_es.pdf
- (2) Bórquez, D. (2012) Servicio en beneficio de la comunidad: una aproximación cuantitativa a la justicia juvenil restaurativa en Chile. *Revista de Psicología* 21(2):83-107 [en línea]. Recuperado desde <https://revistas.uchile.cl/index.php/RDP/article/download/25838/27166/>
- (3) Capdevilla, M. (coordinador) (2016) *La reincidencia en medidas penales alternativas 2015*. Área de Investigación y Formación Social y Criminológica, Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada del Depto. de Justicia, Generalitat de Catalunya [en línea]. Recuperado desde http://cejfe.gencat.cat/web/.content/home/recerca/cataleg/crono/2016/reincidencia_mpa_2015/reinc_mesures_penals_alternatives_investigacion.pdf
- (4) Contreras, M. (2010) *Eficacia rehabilitadora de la pena de trabajos en beneficio de la comunidad. Evaluación del modelo de ejecución en la provincia de Barcelona*. Centro de Estudios Jurídicos y Formación Especializada del Depto. de Justicia, Generalitat de Catalunya [en línea]. Recuperado desde https://www.recercat.cat/bitstream/handle/2072/172923/SC_3_170_10_cast.pdf?sequence=1.
- (5) Franco, G. & Pincay, G. (2015) *Aplicación adecuada de la pena no privativa de libertad dentro de la normatividad penal de servicio comunitario*. Proyecto de investigación previo a la obtención del título de abogado. Facultad de Ciencias Sociales y Derecho, Universidad laica Vicente Rocafuerte de Guayaquil [en línea]. Recuperado desde <http://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2015/10/doctrina42195.pdf>
- (6) Ministerio de Justicia (2013) *Nuevo sistema de penas sustitutivas Ley N°18.216. Análisis de las modificaciones introducidas por la Ley N° 20.603*. Santiago de Chile.
- (7) Ministerio de Justicia (2012) *Ley N°20.603. Modifica la Ley N°18.216, que establece penas que indica como sustitutivas a las penas privativas o restrictivas de libertad* [en línea]. Recuperado desde <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1040510&r=1>
- (8) Tenreiro, J.M., (2012) *La sanción penal de trabajos en beneficio de la comunidad*. Tesis de doctorado [en línea]. Recuperado desde https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/10152/TenreiroMatinez_Jose_Manuel_TD_2012.pdf?sequence=5&isAllowed=y
- (9) Centro de estudios en Seguridad Ciudadana, CESC (2010) Evaluación de las Medidas y Sanciones que se ejecutan en el Medio Libre del Sistema de Justicia Juvenil. Instituto de Asuntos Públicos, Universidad de Chile [en línea]. Recuperado desde dosvias.minjusticia.gob.cl/media/2013/05/Evaluacion-Economica.pdf
- (10) Ministerio de Justicia (2013) *Reglamento de la pena de Prestación de Servicios en Beneficio de la Comunidad*. Decreto N°552, publicado el 27/12/2013 [en línea]. Recuperado desde <https://www.leychile.cl/Navegar?idNorma=1057598>.
- (11) Villagra, C. (2009) *Hacia una política postpenitenciaria en Chile*. CESC. RIL Editores [en línea]. Recuperado desde <https://www.cesc.uchile.cl/9789562846530%20-%20Villagra,%20Carolina%20-%202009%20-%20Hacia%20una%20pol%C3%ADtica%20postpenitenciaria%20en%20Chile%20Bajar.pdf>
- (12) Redondo, S. (2000) *Psicología penitenciaria aplicada: los programas de rehabilitación en Europa*. Ponencia en las I Jornadas de Tratamiento penitenciario [en línea]. Recuperado desde https://issuu.com/unidade_serviciosofia/docs/psicolog_a_penitenciaria
- (13) Wittrock, M. (1989) *Handbook of research on teaching*. New York: Macmillan Publishing Company. Traducción de Ofelia Castillo (caps. 1 y 3 [8 del original]) y Gloria Vitale (cap. 2) [en línea], recuperada desde http://www.terras.edu.ar/biblioteca/11/11DID_Shulman_Unidad_1.pdf

ANEXO N°1

Distribución de la muestra estratificada

| REGIÓN | CRS | N1 | n | f1 | Femenino | | | Subtotal 2 | Masculino | | | Subtotal 3 | Total Muestra | |
|--------------------|------------------------|------------|------------|------|-----------|------------|------|------------|-----------|------------|------------|------------|---------------|------------|
| | | | | | N3 | n3 | f3 | | N4 | n4 | f4 | | | |
| ARICA Y PARINACOTA | CRS ARICA Y PARINACOTA | 11 | 8 | 0,72 | 3 | 8 | 0,27 | 2 | 8 | 8 | 0,7 | 6 | 8 | |
| ANTOFAGASTA | CRS ANTOFAGASTA | 28 | 20 | 0,72 | 9 | 20 | 0,32 | 6 | 19 | 20 | 0,7 | 14 | 20 | |
| | CRS CALAMA | 18 | 13 | 0,72 | 2 | 13 | 0,11 | 1 | 16 | 13 | 0,9 | 12 | 13 | |
| TARAPACÁ | CRS DE ALTO HOSPICIO | 3 | 2 | 0,72 | 1 | 2 | 0,33 | 1 | 2 | 2 | 0,7 | 1 | 2 | |
| | CRS DE IQUIQUE | 16 | 12 | 0,72 | 3 | 12 | 0,19 | 2 | 13 | 12 | 0,8 | 9 | 11 | |
| ATACAMA | CRS COPIAPO | 7 | 5 | 0,72 | 1 | 5 | 0,14 | 1 | 6 | 5 | 0,9 | 4 | 5 | |
| | CRS VALLENAR | 3 | 2 | 0,72 | 0 | 2,16 | 0,00 | 0 | 3 | 2 | 1,0 | 2 | 2 | |
| COQUIMBO | CRS LA SERENA | 28 | 20 | 0,72 | 2 | 20 | 0,07 | 1 | 26 | 20 | 0,9 | 19 | 20 | |
| | CRS ILLAPEL | 1 | 1 | 0,72 | 0 | 1 | 0,00 | 0 | 1 | 1 | 1,0 | 1 | 1 | |
| | CRS OVALLE | 3 | 2 | 0,72 | 1 | 2 | 0,33 | 1 | 2 | 2 | 0,7 | 1 | 2 | |
| VALPARAÍSO | CRS VALPARAÍSO | 51 | 37 | 0,72 | 10 | 37 | 0,20 | 7 | 41 | 37 | 0,8 | 30 | 37 | |
| | CRS SAN ANTONIO | 4 | 3 | 0,72 | 1 | 3 | 0,25 | 1 | 3 | 3 | 0,8 | 2 | 3 | |
| | CRS QUILPUE | 16 | 12 | 0,72 | 4 | 12 | 0,25 | 3 | 12 | 12 | 0,8 | 9 | 12 | |
| | CRS QUILLOTA | 5 | 4 | 0,72 | 1 | 4 | 0,20 | 1 | 4 | 4 | 0,8 | 3 | 4 | |
| | CRS DE LOS ANDES | 8 | 6 | 0,72 | 0 | 6 | 0,00 | 0 | 8 | 6 | 1,0 | 6 | 6 | |
| O'HIGGINS | CRS RANCAGUA | 6 | 4 | 0,72 | 3 | 4 | 0,50 | 2 | 3 | 4 | 0,5 | 2 | 4 | |
| | CRS SAN FERNANDO | 9 | 6 | 0,72 | 1 | 6 | 0,11 | 1 | 8 | 6 | 0,9 | 6 | 7 | |
| MAULE | CRS TALCA | 21 | 15 | 0,72 | 4 | 15 | 0,19 | 3 | 17 | 15 | 0,8 | 12 | 15 | |
| | CRS CURICO | 8 | 6 | 0,72 | 0 | 6 | 0,00 | 0 | 8 | 6 | 1,0 | 6 | 6 | |
| | CRS LINARES | 5 | 4 | 0,72 | 0 | 4 | 0,00 | 0 | 5 | 4 | 1,0 | 4 | 4 | |
| | CRS DE CAUQUENES | 3 | 2 | 0,72 | 0 | 2 | 0,00 | 0 | 3 | 2 | 1,0 | 2 | 2 | |
| BÍO BÍO | CRS CONCEPCIÓN | 13 | 9 | 0,72 | 2 | 9 | 0,15 | 1 | 11 | 9 | 0,8 | 8 | 9 | |
| | CRS LOS ANGELES | 15 | 11 | 0,72 | 3 | 11 | 0,20 | 2 | 12 | 11 | 0,8 | 9 | 11 | |
| | CRS CHILLÁN | 2 | 1 | 0,72 | 1 | 1 | 0,50 | 1 | 1 | 1 | 0,5 | 1 | 2 | |
| | CRS CORONEL | 3 | 2 | 0,72 | 1 | 2 | 0,33 | 1 | 2 | 2 | 0,7 | 1 | 2 | |
| | CRS CÁÑETE | 2 | 1 | 0,72 | 1 | 1 | 0,50 | 1 | 1 | 1 | 0,5 | 1 | 2 | |
| ARAUCANIA | CRS DE ANGOL | 2 | 1 | 0,72 | 0 | 1 | 0,00 | 0 | 2 | 1 | 1,0 | 1 | 1 | |
| | CRS DE TEMUCO | 4 | 3 | 0,72 | 0 | 3 | 0,00 | 0 | 4 | 3 | 1,0 | 3 | 3 | |
| | CRS DE VILLARRICA | 1 | 1 | 0,72 | 0 | 1 | 0,00 | 0 | 1 | 1 | 1,0 | 1 | 1 | |
| LOS LAGOS | CRS PUERTO MONTT | 18 | 13 | 0,72 | 2 | 13 | 0,11 | 1 | 16 | 13 | 0,9 | 12 | 13 | |
| | CRS CASTRO | 4 | 3 | 0,72 | 0 | 3 | 0,00 | 0 | 4 | 3 | 1,0 | 3 | 3 | |
| | CRS OSORNO | 6 | 4 | 0,72 | 0 | 4 | 0,00 | 0 | 6 | 4 | 1,0 | 4 | 4 | |
| LOS RÍOS | CRS DE VALDIVIA | 12 | 9 | 0,72 | 2 | 9 | 0,17 | 1 | 10 | 9 | 0,8 | 7 | 8 | |
| MAGALLANES | CRS PUNTA ARENAS | 6 | 4 | 0,72 | 0 | 4 | 0,00 | 0 | 6 | 4 | 1,0 | 4 | 4 | |
| AYSEN | CRS COYHAIQUE | 6 | 4 | 0,72 | 0 | 4 | 0,00 | 0 | 6 | 4 | 1,0 | 4 | 4 | |
| METROPOLITANA | CRS SANTIAGO NORTE | 7 | 5 | 0,72 | 1 | 5 | 0,14 | 1 | 6 | 5 | 0,9 | 4 | 5 | |
| | CRS OCCIDENTE | 10 | 7 | 0,72 | 1 | 7 | 0,10 | 1 | 9 | 7 | 0,9 | 6 | 7 | |
| | CRS ORIENTE | 11 | 8 | 0,72 | 4 | 8 | 0,36 | 3 | 7 | 8 | 0,6 | 5 | 8 | |
| | CRS SANTIAGO SUR | 23 | 17 | 0,72 | 3 | 17 | 0,13 | 2 | 20 | 17 | 0,9 | 14 | 16 | |
| | CRS SANTIAGO SUR II | 12 | 9 | 0,72 | 3 | 9 | 0,25 | 2 | 9 | 9 | 0,8 | 6 | 8 | |
| TOTAL | | 411 | 296 | | 70 | 296 | | | 50 | 341 | 296 | | 246 | 295 |

ANEXO N°2

| CUESTIONARIO CARACTERIZACIÓN USUARIOS(AS) PSBC | |
|---|--|
| ANTECEDENTES GENERALES ENCUESTA | |
| NOMBRE DEL PROFESIONAL QUE ENCUESTA: | |
| FECHA APPLICACIÓN: | |
| CRS: | |
| A. ANTECEDENTES SOCIODEMOGRÁFICOS | |
| A.1. SEXO | |
| (1) Hombre | |
| (2) Mujer | |
| A.2. FECHA DE NACIMIENTO | |
| ____/____/____ Día Mes Año | |
| A.3. ETNIA | |
| (1) No se considera parte de un pueblo originario o etnia (7) Alacalufe | |
| (2) Atacameño (8) Yagán | |
| (3) Aymará (9) Pascuense | |
| (4) Quecha (10) Otra, especifique..... | |
| (5) Colla (11) No sabe, no responde | |
| (6) Mapuche | |
| A.4. ESTADO CIVIL O CONYUGAL ACTUAL | |
| (1) Casado(a) | |
| (2) Conviviente | |
| (3) Soltero(a) | |
| (4) Separado(a) | |
| (5) Divorciado(a) | |
| (6) Anulado(a) | |
| (7) Viudo(a) | |
| A.5. COMUNA DE RESIDENCIA (<i>Dónde actualmente vive</i>) | |
| | |
| A.6. NACIONALIDAD | |
| (1) Chileno(a) (<i>Pasar al ítem B "Antecedentes familiares"</i>) | |
| (2) Extranjero(a) | |
| A.7. SÍ ES EXTRANJERO INDIQUE SU PAÍS DE ORIGEN | |
| | |
| A.8. CALIDAD DE RESIDENTE EN CHILE | |
| (1) Permanente/ definitivo | |
| (2) Transitorio | |
| (3) No sabe, no responde | |

| |
|---|
| B. ANTECEDENTES FAMILIARES |
| B.1. N° DE HIJOS QUE DEPENDEN ECONÓMICAMENTE DE USTED |
| (1) No tiene hijos(as) que dependan económicamente de Usted. |
| (2) 1 Hijo(a) |
| (3) 2 Hijos(as) |
| (4) 3 Hijos(as) |
| (5) 4 y más (Indique el N°)..... |
| B.2. ¿CON QUIÉN VIVE ACTUALMENTE? |
| (1) Vive solo(a) (6) Con amigos(as) |
| (2) Con su familia de origen (padres y/o hermanos(as) (7) Otros |
| (3) Con otros familiares (abuelos(as), tíos(as) y/o primos(as)) (8) No sabe, no responde. |
| (4) Con su familia nuclear(pareja e hijos) |
| (5) Con su familia nuclear y otras personas ajenas a la familia |
| B.3. ESTATUS QUE OCUPA EN EL GRUPO CON EL QUE VIVE |
| (1) Vive solo(a) |
| (2) Jefe(a) de hogar |
| (3) Hijo(a) económicamente dependiente de él (los) jefes(as) de hogar |
| (4) Hijo(a) económicamente independiente de él (los) jefes(as) de hogar |
| (5) Familiar (no hijo) económicamente dependiente de él (los) jefes(as) de hogar |
| (6) Familiar (no hijo) económicamente independiente de él (los) jefes(as) de hogar |
| (7) Allegado(a) económicamente dependiente de él (los) jefes(as) de hogar |
| (8) Allegado(a) económicamente independiente de él (los) jefes(as) de hogar |
| (9) No sabe, no responde |
| B.4. N° TOTAL DE PERSONAS QUE CONFORMAN EL GRUPO FAMILIAR |
| |
| B.5. ¿TIENE FAMILIARES CON ALGUNA ENFERMEDAD (CRÓNICA) QUE CUIDAR? |
| (1) Si |
| (2) No (<i>Pasar al ítem C. "Características de la educación"</i>) |
| B.6. INDIQUE DE QUIÉN SE TRATA |
| (1) Madre |
| (2) Padre |
| (3) Hijo(a) |
| (4) Suegro(a) |
| (5) Sobrino(a) |
| (6) Otro (Especificar)..... |
| C. CARACTERÍSTICAS DE LA EDUCACIÓN |
| C.1. INDIQUE EL ÚLTIMO CURSO APROBADO, DEL NIVEL EDUCACIONAL MÁS ALTO APROBADO |
| (Ejemplo: 0, 1, 2, 3, 4) |
| C.2. NIVEL: |
| (1) Jardín Infantil (0) (9) Educación Técnica, Industrial o Normalista (Sistema antiguo) |
| (2) Prekíder o kínder (1 y 2) (10) Centro de Formación Técnica (CFT) |
| (3) Educación Básica (11) Instituto Profesional (IP) |

- (4) Educación Primaria (Sistema antiguo) (12) Universitario
- (6) Educación Media Científico-Humanista (13) Postítulo (incluye diplomados)
- (7) Educación Media Técnico-profesional (14) Magíster
- (8) Educación Media Humanidades (15) Doctorado

C.3. ¿TÉRMINO EL NIVEL?

- (1) Sí (*Pasar al ítem D "Caracterización Laboral"*)
- (2) No

C.4. ¿PORQUE NO TERMINO EL NIVEL O DEJO DE ASISTIR A LA ESCUELA?

- (1) Dejó de asistir (o nunca asistió) por tener dificultades o problemas de aprendizaje
- (2) Dejó de asistir (o nunca asistió) porque quería hacer otras cosas (desinterés)
- (3) Se vio obligado a abandonar los estudios (o nunca asistió), por razones ajenas a su voluntad
- (4) Fue expulsado y nunca retomó los estudios
- (5) No responde

D. CARACTERIZACIÓN LABORAL

D.1. ¿USTED HA REALIZADO ALGUNA VEZ UNA ACTIVIDAD LABORAL REMUNERADA, CON HORARIOS, FUNCIONES Y RESPONSABILIDADES DEFINIDAS?

- (1) Sí
- (2) No
- (3) No responde

D.2. ¿A QUÉ EDAD COMENZÓ A TRABAJAR?

D.3. INDIQUE EL ESTADO DE SU OCUPACIÓN ACTUAL

- (1) Inactivo (No estudia, no trabaja y/o no busca trabajo) (*Pasar a la pregunta D.14*)
- (2) Dueño(a) de casa
- (3) Estudiante (*Pasar a la pregunta D.14*)
- (4) Estudia y trabaja
- (5) Desocupado(a), busca trabajo por primera vez (*Pasar a la pregunta D.14*)
- (6) Cesante, sin trabajos esporádicos en los últimos seis meses (*Pasar a la pregunta D.14*)
- (7) Cesante, con trabajo esporádico en los últimos seis meses
- (8) Con trabajo temporal
- (9) Con trabajo estable, sin contrato
- (10) Con trabajo estable, con contrato
- (11) Jubilado, pensionado o montepiado sin trabajo (*Pasar al ítem E "Ingresos"*)
- (12) Jubilado, pensionado y montepiado con trabajo
- (13) No sabe, no responde

D.4. EN CASO DE ESTAR TRABAJANDO INDIQUE EL NOMBRE DE SU OFICIO, LABOR U OCUPACIÓN ACTUAL

D.5. ¿QUÉ TAREAS REALIZA EN ESTA OCUPACIÓN?

D.6. SI TRABAJA ¿DESDE CUÁNDO TIENE SU ACTUAL EMPLEO?

_____ / _____ / _____

Día Mes Año

D.7. EN SU TRABAJO ACTUAL: ¿CUÁNTAS HORAS Y DÍAS TRABAJÓ DURANTE LA SEMANA PASADA A ESTA ENCUESTA?

Horas..... Días.....

D.8. ¿POR ESTE TRABAJO...

- (1) ... recibe sueldo o salario?
- (2) ... retira dinero?
- (3) ... retira solo mercadería?
- (4) ... no retira dinero ni mercadería?

D.9. ¿CUÁL ES LA MODALIDAD DE ESTE PAGO?

- (1) Diario
- (2) Quincenal
- (3) Mensual
- (4) Semana
- (5) Otra modalidad, Especifique.....
- (5) No recibo sueldo o ganancias
- (6) No responde

D.10. EN ESTE EMPLEO ¿TIENE CONTRATO ESCRITO?

- (1) Sí
- (2) No

D.11. ¿LA DURACIÓN DE ESTE CONTRATO O ACUERDO DE TRABAJO ES...

- (1) ... definido, es decir con plazo de término o a plazo fijo?
- (2) ... indefinido, es decir, sin plazo de término? (*Pasar a la pregunta D.13*)
- (3) ... Por obra, faena o servicio (*Pasar a la pregunta D.13*)
- (4) ... De aprendizaje (*Pasar a la pregunta D.13*)
- (5) No sabe, no responde (*Pasar a la pregunta D.13*)

D.12. ¿SU CONTRATO O ACUERDO DEFINIDO ES...

- (1) ... limitado a la temporada?
- (2) ... limitado al término de la obra, proyecto o actividad?
- (3) ... ilimitado a menos de tres meses (a prueba, práctica)?
- (4) ... renovable una vez al año?
- (5) ... por reemplazo?
- (6) ... no sabe

D.13. ¿AL MOMENTO DE RECIBIR SUS INGRESOS...

- (1) ... entrega una boleta de honorarios? (4)... no recibe ni entrega comprobante?
- (2) ... recibe una liquidación de sueldo? (5)... entrega boleta o factura?
- (3) ... entrega un comprobante o recibo? (6) ... no sabe, no responde

D.14. EN CASO DE ESTAR DESOCUPADO, CESANTE O INACTIVO LABORALMENTE ¿BUSCÓ TRABAJO LA SEMANA PASADA? (solo responden quienes no trabajan)

- (1) Sí (*Pasar a la pregunta D.16*)
- (2) No
- (3) No responde

D.15. EN CASO DE NO BUSCAR TRABAJO ¿POR QUÉ NO LO HIZO? (Pasar a la pregunta D.17)

- (1) Porque estudia
- (2) Por los quehaceres del hogar
- (3) Por enfermedad labora
- (4) Porque se aburrió de buscar trabajo
- (5) Porque ofrecen sueldos muy bajos
- (6) No tiene con quien dejar a sus hijos, adulto mayor, etc.
- (7) Los horarios no le acomodan
- (8) No le interesa
- (9) Otro. Especifique.....
- (10) No responde

D.16. ¿HACE CUÁNTO TIEMPO BUSCA TRABAJO DE FORMA CONTINUA?

(AÑOS, MESES, DÍAS).....

D.17. ¿EN EL ÚLTIMO AÑO HA RECIBIDO ALGÚN TIPO DE CAPACITACIÓN LABORAL? Para todos los encuestados

- (1) No
- (2) Sí, actualmente me estoy capacitando formalmente (otro programa, iniciativa propia, etc.) (Pasara ítem E "Ingresos")
- (3) Cuenta con capacitación laboral formal (otro programa, iniciativa propia, etc.) (Pasara ítem E "Ingresos")
- (4) No le interesa (Pasara ítem E "Ingresos")
- (5) No sabe, no responde.

D.18. EN CASO DE NO TENER CAPACITACIÓN ¿A QUÉ SE DEBE?

- (1) No está motivado (5) Está inscrito para capacitarse actualmente
- (2) No sabe si hacerlo o no (6) No sabe, no responde
- (3) Está motivado, pero no ha tenido la oportunidad
- (4) Está motivado, pero no ha querido hacerlo

E. INGRESOS**E.1. ACTUALMENTE ¿CUÁL ES SU PRINCIPAL FUENTE DE INGRESOS?**

- (1) Sueldo o salario recibido por su trabajo
- (2) Arriendos (vivienda, vehículo, maquinaria, etc.)
- (3) Pensión de alimentos
- (4) Sueldo pareja o conyuge
- (5) Subsidios del gobierno o municipalidad (pensión asistencial, seguro de cesantía, etc.)
- (6) Pensión, jubilación, montepío
- (7) Ganancias por negocio independiente
- (8) Otros ingresos no especificados
- (9) No recibe ingresos
- (10) No sabe, no responde

E.2. EL MES PASADO ¿CUÁL FUE SU INGRESO LIQUIDO MENSUAL (APROX.)**E.3. INGRESOS FAMILIARES: CUANTIFICAR LOS INGRESOS DE TODOS LOS INTEGRANTES DE LA FAMILIA. INCLUYENDO AL PENADO(A)**

| | | |
|---|----|--|
| (a) ¿Algún miembro de su familia recibe subsidios del gobierno? | SI | |
| (b) ¿Algún miembro de su familia recibe alguna pensión o montepío? | SI | |
| (c) ¿Algún miembro de su familia recibe algún ingreso por arriendos, etc.? | SI | |
| (d) Su familia (pareja, madre, padre, hijos, etc.) ¿recibe ingresos por su trabajo? | SI | |
| Escriba el monto total del ingreso familiar (considere todos los ítems anteriores) | \$ | |

F. SALUD

F.1. ACERCA DE SU SISTEMA DE SALUD

- (1) Está afiliado y cotiza
- (2) Está afiliado, pero no cotiza
- (3) No tiene sistema de salud (*Pasar a pregunta F.3*)

F.2. ¿EN QUÉ SISTEMA SE SALUD ESTÁ AFILIADO?

- (1) FONASA, no sabe el grupo
- (2) Sistema de Salud de las FFAA y de Orden (DIPRECA/CAPREDENA)
- (3) ISAPRE
- (4) Otro sistema de salud (PRAIS)
- (5) No sabe
- (6) No responde

F.3. ANTECEDENTES DE ENFERMEDADES CRÓNICAS (EXCLUYA TRASTORNOS MENTALES Y ABUSO DE PSICOTRÓPICOS)

- (1) No tiene (*Pasar a pregunta F.5*)
- (2) Tiene alguna
- (3) No sabe, no responde

F.4. CONTROL Y TRATAMIENTO DE ENFERMEDADES CRÓNICAS

- (1) Nunca ha recibido tratamiento
- (2) Estuvo en control y tratamiento, pero lo abandonó
- (3) Se controló y recibió tratamiento, pero lo abandonó
- (4) Se controla y cumple el tratamiento adecuadamente
- (5) No sabe, no responde

F.5. ANTECEDENTES DE TRASTORNOS MENTALES EN LA ADULTEZ (EXCLUYA ABUSO DE PSICOTRÓPICOS)

- (1) Sí
- (2) No
- (3) No sabe, no responde

F.6. EN CASO DE CONSUMIR ALCOHOL, INDIQUE LA EDAD DE INCIO (Nº de años)

F.7. ACTUALMENTE, ¿CON QUE FRECUENCIA CONSUME ALGUNA BEBIDA ALCOHÓLICA?

- (1) Nunca (*Pasar a la pregunta F.10*)
- (2) Una o menos veces al mes
- (3) Una o 2 veces a la semana
- (4) Todos los días de la semana
- (5) No sabe, no responde (*Pasar a la pregunta F.10*)

F.8. ¿ALGÚN FAMILIAR, AMIGO, COMPAÑERO DE TRABAJO, MÉDICO O PROFESIONAL HA MOSTRADO PREOCUPACIÓN POR SU CONSUMO DE BEBIDAS ALCOHÓLICAS O LE HAN SUGERIDO QUE DEJE DE BEBER?

- (1) No
- (2) Sí, pero no durante este año
- (3) Sí

F.9. EN CASO DE BEBER ¿CUÁL ES EL MOTIVO PRINCIPAL POR QUE LO HACE?

| | |
|-------------------------------|---|
| (1) Para relajarme | (5) Para divertirme |
| (2) Porque me gusta | (6) Para olvidar |
| (3) Por timidez | (7) Para relacionarme mejor con los demás |
| (4) Porque lo hacen los demás | |

F.10. EN CASO DE QUE NO BEBA ALCOHOL ¿CUÁL ES EL MOTIVO?

- (1) Se encuentra en tratamiento
- (2) Porque daña la salud
- (3) Por los efectos molestos
- (4) Porque no lo necesito para divertirme
- (5) Por la pérdida de control que conlleva
- (6) Por los antecedentes asociados al consumo
- (7) Otras razones.....

F.11. ¿TIENE ANTECEDENTES DE CONSUMO DE DROGAS?

- (1) Sí
- (2) No (*Pasar a la pregunta F.16*)
- (3) No responde (*Pasar a la pregunta F.16*)

F.12. INDIQUE LA EDAD DE INCIO (Nº de años)

.....

F.13. ACTUALMENTE, ¿CON QUE FRECUENCIA CONSUME DROGAS?

- (1) Nunca
- (2) Una o menos veces al mes
- (3) Una o 2 veces a la semana
- (4) Todos los días
- (5) No sabe, no responde

F.14. INDIQUE LA DROGA QUE CONSUME

- (1) Marihuana (7) Opiáceos
- (2) Pasta base de cocaína (8) Otras. Especificar.....
- (3) Clorhidrato de cocaína (9) No sabe, no responde
- (4) Anfetaminas y derivados
- (5) Solventes orgánicos
- (6) Sedantes hipnóticos

F.15. EN CASO DE CONSUMIR DROGAS ¿CUÁL ES EL MOTIVO PRINCIPAL POR QUE LO HACE?

- (1) Para relajarme (5) Para divertirme
- (2) Porque me gusta (6) Para olvidar
- (3) Por timidez (7) Para relacionarme mejor con los demás
- (4) Porque lo hacen los demás

F.16. EN CASO DE QUE NO CONSUME DROGAS ¿CUÁL ES EL MOTIVO?

- (1) Se encuentra en tratamiento
- (2) Por qué daña la salud
- (3) Porque daña las relaciones familiares
- (4) Porque no lo necesito para divertirme
- (5) Por la pérdida de control que conlleva
- (6) Por los antecedentes asociados al consumo
- (7) Otras razones.....

F.17. EN CASO DE PRESENTAR UN PATRÓN ACTUAL ABUSIVO O DEPENDIENTE DE ALCOHOL Y/O DROGAS, INDIQUE LO SIGUIENTE EL CASO DE CORRESPONDA:

- (1) Nunca se controló ni recibió tratamiento
- (2) Estuvo en control y tratamiento, pero lo abandonó precozmente (antes de los 6 meses) (*Pasar a pregunta F.19*)
- (3) Se controló y recibió tratamiento por 6 meses o más, pero no cumplió adecuadamente (*Pasar a pregunta F.19*)
- (4) Se controló y cumplió el tratamiento adecuadamente por 6 meses o más, pero recayó
- (5) No sabe, no responde

F.18. EN CASO DE NO HABER RECIBIDO NUNCA TRATAMIENTO PARA SUS ADICCIONES (*Pasar a la pregunta F.20*)

- (1) Nunca consideró que tuviera un problema que requería tratamiento
- (2) Está convencido que puede controlar el consumo (de alcohol o drogas) a voluntad
- (3) Percibe que tiene un problema debido a su adicción, pero no le gusta pensar en ello
- (4) Percibe que tiene un problema debido a su adicción, pero no sabe qué hacer para resolverlo
- (5) Percibe que tiene un problema debido a su adicción, y ha realizado planes concretos para resolverlo
- (6) No sabe, no responde

F.19. EN CASO DE HABER ABANDONADO PRECOZMENTE TRATAMIENTOS PREVIOS

- (1) Estaba motivado, pero el tratamiento era muy costoso y no pudo continuar
- (2) Estaba motivado, pero el tratamiento fue muy difícil/el *craving* muy fuerte y no pudo continuar
- (3) Realmente, no estaba motivado para dejar de consumir
- (4) Fue dado de alta precozmente por razones disciplinarias
- (5) Otras razones. Especifique.....
- (6) No sabe, no responde

F.20. INDIQUE SI SE ENCONTRABA BAJO LOS EFECTOS DEL ALCOHOL Y/O DROGAS AL MOMENTO DE COMETER EL DELITO POR EL QUE ESTÁ CONDENADO

- (1) Sí
- (2) No
- (3) No sabe, no responde

G. ANTECEDENTES PENALES

G.1. ANTERIORMENTE: ¿CUMPLIO CONDENAS EN RECLUSIÓN?

- (1) Sí
- (2) No (*Pasar a ítem H*)

G.2. ¿CUÁNTAS CONDENAS PRIVATIVAS DE LIBERTAD HA CUMPLIDO A LA FECHA?

.....
G.3. ¿POR QUÉ DELITO FUE CONDENADO LA ÚLTIMA VEZ?

G.4. ANTERIORMENTE: ¿SE INCORPORÓ AL DECRETO N°409 (ELIMINACIÓN DE ANTECEDENTES)?

- (1) Sí
- (2) No

H. PARTICIPACIÓN EN LA PENA PSBC

H.1. ¿ES LA PRIMERA VEZ QUE CUMPLE LA PENA PSBC?

- (1) Sí (*Pasar a pregunta H.4*)
- (2) No

H.2. ¿POR QUÉ DELITO O FALTA FUE CONDENADO(A) ANTERIORMENTE?

.....

H.3. ¿CUÁNTO TIEMPO DE CONDENA ESTABLECIO EL TRIBUNAL EN ESA OCACIÓN?

(Ejemplo: 44 Hrs.).....

H.4. ACTUALMENTE ¿EN QUÉ ETAPA DE LA EJECUCIÓN DE LA PENA SE ENCUENTRA?

- (1) Se presentó al CRS
- (2) Sé presentó en la Entidad Beneficiaria
- (3) Sé encuentra cumpliendo el plan de actividades, asistiendo a las jornadas laborales correspondientes
- (4) Finalizando el cumplimiento de la pena
- (5) Traslado a otro CRS
- (6) Otras, especificar:.....

H.5. INDIQUE EL NOMBRE DE LA ENTIDAD BENEFICIARIA DONDE CUMPLE LA PENA ACTUALMENTE

.....

H.6. ¿QUÉ LABORES DESEMPEÑA ACTUALMENTE EN LA ENTIDAD CORRESPONDIENTE?

- (1) Mantención y reparación de infraestructura (6) Ayudante de cocina
- (2) Mejoramiento y mantenición de áreas verdes (7) Construcción de obras civiles menores
- (3) Personal de apoyo (8) Gasfitería
- (4) Labores administrativas (9) Otras. Especificar.....
- (5) Acompañamiento de adultos mayores (10) No sabe, no responde

H.7. EL LUGAR DONDE CUMPLE SUS ACTIVIDADES ¿QUEDA CERCA DE SU LUGAR DE RESIDENCIA?

- (1) Sí
- (2) No

H.8. EN SU ACTUAL CONDENA ¿FUE TRASLADADO DESDE OTRO CRS?

- (1) Sí. *Indique el nombre del CRS*.....
- (2) No *(Finalizar la encuesta)*

H.9. INDIQUE EL MOTIVO DE TRASLADO

.....

ANEXO N°3**CUESTIONARIO USUARIOS(AS) A UN POCO TIEMPO DE EGRESAR DE LA PENA****ANTECEDENTES GENERALES ENCUESTA**

NOMBRE DEL PROFESIONAL QUE ENCUESTA:

FECHA APPLICACIÓN:

CRS:

A. ANTECEDENTES SOCIODEMOGRAFICOS**A.1. SEXO**

- (1) Hombre
(2) Mujer

A.2. FECHA DE NACIMIENTO

____/____/____
Día Mes Año

A.3. ETNIA

- | | |
|---|-----------------------------|
| (1) No se considera parte de un pueblo originario o etnia | (7) Alacalufe |
| (2) Atacameño | (8) Yagán |
| (3) Aymará | (9) Pascuense |
| (4) Quecha | (10) Otra, especifique..... |
| (5) Colla | (11) No sabe, no responde |
| (6) Mapuche | |

A.4. ESTADO CIVIL O CONYUGAL ACTUAL

- (1) Casado(a)
(2) Conviviente
(3) Soltero(a)
(4) Separado(a)
(5) Divorciado(a)
(6) Anulado(a)
(7) Viudo(a)

A.5. COMUNA DE RECIDENCIA (*Dónde actualmente vive*)**A.6. NACIONALIDAD**

- (1) Chileno(a) (*Pasar al ítem B "Antecedentes familiares"*)
(2) Extranjero(a)

A.7. SÍ ES EXTRANJERO INDIQUE SU PAÍS DE ORIGEN**A.8. CALIDAD DE RESIDENTE EN CHILE**

- (1) Permanente/ definitivo
(2) Transitorio
(3) No sabe, no responde

B. ¿CUÁN DE ACUERDO O EN DESACUERDO ESTA UD. CON LAS SIGUIENTES AFIRMACIONES RESPECTO DE LA PENA PSBC? (MARQUE CON UNA X SU RESPUESTA: (0) MUY EN DESACUERDO, (1) EN DESACUERDO, (2) NI EN ACUERDO, NI EN DESACUERDO, (3) DE ACUERDO Y (4) MUY DE ACUERDO.

| Nº | ÍTEM | 0 | 1 | 2 | 3 | 4 |
|------|--|---|---|---|---|---|
| (1) | El/la Delegado(a) encargado(a) fue cordial en su trato hacia Usted | | | | | |
| (2) | En el plan de actividades no consideraron mis necesidades y experiencia | | | | | |
| (3) | El plan de actividades considero mis habilidades y competencias | | | | | |
| (4) | No fui bien recibido cuando llegue a cumplir mis tareas | | | | | |
| (5) | Las tareas asignadas cumplieron mis expectativas | | | | | |
| (6) | El horario de las actividad no se ajustó a mis necesidades | | | | | |
| (7) | No hubo comunicación con el encargado(a) de supervisar mi trabajo | | | | | |
| (8) | La supervisión y retroalimentación ayudaron a fortalecer mis debilidades | | | | | |
| (9) | El trabajo que hice fue para reemplazar a un funcionario(a) contratado | | | | | |
| (10) | Esta condena fue una oportunidad para UD. | | | | | |
| (11) | La participación en el trabajo no generó cambios positivos en mi conducta. | | | | | |
| (12) | El trabajo realizado permitió pagar mi deuda con la comunidad | | | | | |

C.1. EN SU OPINIÓN: ¿POQUÉ CUMPLIO CON LA PENA PSBC?

- (1) Porque debe pagar el daño causado
- (2) Por cumplir la pena, y seguir con su vida
- (3) Para modificar mi conducta
- (4) Otra. Especifique.....
- (5) Ninguna de las anteriores

C.2. ¿CONSIDERA QUE CON EL TRABAJO REALIZADO?

- (1) Reparo el daño causado a la comunidad
- (2) Reparo el daño causado a la víctima de su acción
- (3) Fomento sus habilidades y competencias
- (4) Aumento su autoestima
- (5) Se sintió parte de un grupo
- (6) Solo le permitió cumplir con la pena asignada
- (7) Ninguna de las anteriores

C.3. EN LO PERSONAL ¿PARA QUÉ LE SIRVIÓ LA PENA DE TRABAJO COMUNITARIO EN BENEFICIO DE LA COMUNIDAD?

- (1) Me sentí valorado como persona
- (2) Me ayudo a tener un trabajo
- (3) Me ayudo a ser más responsable
- (4) Me ayudo a desarrollar hábitos en el trabajo
- (5) Me ayudo a ser más consciente de mi condena
- (6) Me ayudo a tener otras amistades
- (7) Me ayudo a confirmar más en mí mismo
- (8) Otro. Especifique.....
- (9) Ningún aspecto específico

C.4. CONSIDERANDO SU EXPERIENCIA PERSONAL: ¿CON QUE NOTA EVALUARÍA LA PENA EJECUTADA? (*Donde 1 es muy malo y 7 es muy bueno*)

Nota:.....

C.5. PENSANDO EN LO QUE UD. ESPERABA DEL CUMPLIMIENTO DE LA PENA PSBC: ¿LA EXPERIENCIA QUE TUVO EN GENERAL FUE...

- (1)...Mucho peor?
- (2)...Peor?
- (3)...Igual?
- (4)...Mejor?
- (5)...Mucho mejor?

ANEXO N° 4
Matriz de las dimensiones a conocer en grupos focales

| POBLACIÓN OBJETIVO | DIMENSIONES | MATRIZ |
|---|--|--|
| DELEGADOS PSBC | DESCRIPCIÓN DE LA EJECUCIÓN DE LA PENA PSBC | ¿CUÁLES FUERON LAS CONDICIONES DE IMPLEMENTACIÓN? ¿CÓMO OPERA LA PENA? ¿CÓMO HA OPERADO DESDE SU IMPLEMENTACIÓN? |
| | | DESCRIBA LA PARTICIPACIÓN DE LA ENTIDAD EN LA ENTRADA EN VIGENCIA DE LA PENA |
| | | CARACTERÍSTICAS DE LAS PENADOS QUE CUMPLEN LA PENA PSBC |
| | | IDENTIFICAR Y DESCRIBIR LOS ELEMENTOS QUE FAVORECEN EL CUMPLIMIENTO DE LA PENA PRESENTES EN LAS ORGANIZACIONES QUE COLABORAN EN LA EJECUCIÓN DE LA MISMA. |
| | OBJETIVO RESTAURATIVO | ¿CREE UD. QUE LA PARTICIPACIÓN DEL PENADO EN LAS ACTIVIDADES PROPUESTAS POR LA ENTIDAD, FORTALECE SUS HABILIDADES? |
| | | IDENTIFICAR Y DESCRIBIR LOS ELEMENTOS QUE DIFICULTAN EL CUMPLIMIENTO DE LA PENA PRESENTES EN LAS ORGANIZACIONES QUE COLABORAN EN LA EJECUCIÓN DE LA MISMA. |
| | | ¿QUÉ ELEMENTOS FUERON CLAVES PARA EL ÉXITO DE LA ACTIVIDAD DE SERVICIO DESDE UN CONTEXTO RESTAURATIVO? ¿OBTUVIERON RESULTADOS POSITIVOS EN LA EJECUCIÓN DE LA PENA? |
| | OPINIÓN SOBRE EL ROL DE LA ENTIDAD EN EL PROCESO | ¿QUÉ ELEMENTOS DE LA PENA CONTRIBUYEN A LA RESPONSABILIZACIÓN DE LOS PENADOS? |
| | | ¿POR QUÉ FORMAN PARTE DE ESTE TRABAJO? |
| REPRESENTANTES ENTIDADES BENEFICIARIAS PSBC | CARACTERIZACIÓN DEL PROGRAMA Y SU POBLACIÓN | ¿CUÁL CREEN USTEDES ES EL ROL DE LA COMUNIDAD EN LA EJECUCIÓN DE ESTA PENA? |
| | | DESCRIBIR EL PROCESO DE INGRESO: DIAGNOSTICO GENERAL DE LOS USUARIOS(AS), TIPO DE ACTIVIDADES, SEGUIMIENTO DEL PLAN DE ACTIVIDADES Y EL PROCESO DE EGRESO: DIAGNOSTICO GENERAL DE LOS USUARIOS(AS), ETC. |
| | METODOLOGÍA DE INTERVENCIÓN | IDENTIFICAR EL PERFIL DE LOS USUARIOS(AS) Y LAS ENTIDADES ¿QUÉ ES LO QUE OFRECEN? |
| | | MOTIVACIÓN/ SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS(AS) |
| | | FACTORES FACILITADORES/ OBSTACULIZADORES |
| | | GESTIÓN CON ENTIDADES FACILITADORAS |
| | | CONTROL Y SUPERVISIÓN DE LOS PLANES |
| | RELACIONES INTERPERSONALES | COMPROMISO CON LA ACTIVIDAD |
| | | RELACIÓN CON LOS USUARIO(AS) |