

ESTUDIO DE LAS CONDICIONES CARCELARIAS EN CHILE

INFORMES DE LAS UNIDADES PENITENCIARIAS OBSERVADAS

INFORME CDP PITRUFQUÉN

REGIÓN DE LA ARAUCANÍA



Índice

1. Ficha Técnica	2
2. Población y capacidad	3
3. Personal	4
4. Infraestructura y equipamiento	5
5. Alimentación	11
6. Seguridad	12
7. Régimen interno	13
8. Disciplina y sanciones	13
9. Relación con el mundo exterior	15
10. Derecho a la vida	19
11. Derecho a la integridad personal	19
12. Derecho a la salud	20
13. Derecho a petición y reclamos	23
14. Programas de reinserción	24
15. Recomendaciones	28

1. Ficha Técnica

Tabla N°1 Individualización del recinto penitenciario			
Nombre del recinto	CDP Pitrufrquén		
Sistema de administración	Público		
Comuna, región	Pitrufrquén, Región de La Araucanía		
Año de inauguración	1930		
Seguridad	Media		
Transporte de acceso a Unidad Penal	Público		
Fecha de observación	Jueves 07 de septiembre de 2017		
Hora inicio observación	09:30	Hora término observación	16:30

El CDP de Pitrufrquén se encuentra ubicado en la ciudad del mismo nombre, a una distancia de 30,2 kilómetros de Temuco, Región de La Araucanía. Existe locomoción colectiva para llegar al lugar, con un recorrido constante de buses y taxis desde la capital regional. Cabe mencionar que esta Unidad Penal se encuentra a pocas cuadras de la plaza principal de la ciudad de Pitrufrquén.

1.1 Descripción de la observación

Tabla N°2 Sectores observados		
Oficina autoridad penal		✓
Celdas de aislamiento	No posee	
Celdas (módulos/sectores observados)	Módulo imputados y módulo condenados	✓
Secciones de lactancia y guardería infantil	No posee	
Prevención de riesgos (módulos/sectores observados)	BECI, módulos y pasillos	✓
Servicios sanitarios/baño (módulos/sectores observados)	Baños comunes imputados, condenados, visitas, otros	✓
Patios (módulos/sectores observados)	Patio imputado, condenados	✓

Cocina y comedores (módulos/sectores observados)	Cocina a nivel central y el salón multiuso usado como comedor	✓
Economato	Posee, pero cerrado	
Enfermería		✓
Escuela		✓
Taller y área de trabajo	CET, trabajo autogestionado	✓
Dependencia visitas familiares	Sala de visitas y otros usos	✓
Dependencia visita íntima		✓
Oficina encargado/a área técnica		✓

2. Población y capacidad

La Unidad Penal corresponde a un Centro de Detención Preventiva exclusivo para población masculina. Fue inaugurado en 1930 y en la actualidad es un recinto de mediana seguridad. Se informa que al momento de la observación, hay un total de 98 hombres privados de libertad (27 imputados y 71 condenados), situación que varía diariamente. No se recibe población juvenil.

Se indica que la segregación además de ser por categoría procesal, se produce por diversos motivos, por ejemplo, por el tipo de delito, si es o no reincidente, tiempo de condena, entre otras consideraciones. Una vez que la persona ingresa a la unidad, hay un encargado que se ocupa de realizar esta clasificación y los tipifica como reclusos con alto, medio o bajo compromiso delictual, lo que determina la búsqueda del módulo adecuado. Si es primerizo, se envía a una celda con primerizos; si es una persona reclusa por casos de mayor connotación, es asignada con estos; y si es de alto riesgo, se solicita su traslado, debido a que el CDP no cuenta con los recursos ni la seguridad necesaria para este tipo de personas privadas de libertad. El cambio de módulo va a depender del comportamiento que este tenga y de la evaluación que realice el tribunal de conducta, que se reúne cada dos meses.

La Unidad cuenta con un módulo de imputados y otro de condenados, por lo tanto, la segregación que se pone en práctica es por celda. Además, a través de la entrevista que se realiza antes del ingreso, se verifica si la persona tiene problemas con algún condenado o imputado; en este sentido, en ocasiones los mismos reclusos solicitan su traslado a otra Unidad Penal. Una vez establecida en el recinto penitenciario, cada persona es evaluada de forma periódica, lo que puede generar derechos a beneficios intrapenitenciarios.

2.1. Total población penal

El total de la población penal presente en la Unidad Penal, a diciembre de 2017, es de 104 internos, para una capacidad del recinto de 110 personas. Por lo tanto, la tasa de ocupación es de 94,54 %.

Hombres

Tabla N°3 Cantidad de plazas disponibles	
Total	110

Tabla N°4 Población total diciembre de 2017	
Condenados	80
Imputados	24
Total	104

Fuente: Estadísticas de Gendarmería de Chile

2.2 Grupos en situación de vulnerabilidad

Se informa que, al momento de la observación, no hay grupos en situación de vulnerabilidad, ni programas o políticas especiales para personas pertenecientes a pueblos indígenas, de la diversidad sexual, adultos mayores, entre otros.

Por otra parte, se explica que en algunas oportunidades han tenido población mapuche y se ha celebrado We Tripantu por petición de los propios reclusos de dicha comunidad. Según lo expresado, si hubiese personas de otros pueblos indígenas también se respetaría su cultura.

Además, la Unidad cuenta con un encargado de derechos humanos.

Respecto de las personas de la tercera edad —de acuerdo con lo informado—, se cuenta con atención médica dirigida a este grupo y sus necesidades. El CDP de Pitrufoquén no tiene, al momento de la observación, con personas de la diversidad sexual.

Desde la información estadística recibida de Gendarmería de Chile a nivel central la cantidad de personas pertenecientes a pueblos indígenas es de 11 hombres, y la población de nacionalidad extranjera a diciembre de 2017 es cero.

3. Personal

La tasa de internos por personal uniformado es de 1,48 internos por cada uniformado/a. Respecto al personal civil, existe 1 por cada 17,33 internos.

Tabla N° 5 Personal uniformado		Tabla N° 6 Personal civil			
Oficiales y Suboficiales	70	Asistente Social	1	Monitor/a Taller de Plateria Mapuche	1
		Técnico o Auxiliar Paramédico/a	1	Personal Administrativo	2
		Psicólogo/a	1	Total	6

Fuente: Estadísticas de Gendarmería de Chile

Se refiere que el personal está capacitado para enfrentar los desafíos del penal. Se informa que regularmente se realizan capacitaciones en aquellas áreas y funciones que desempeña cada trabajador. El personal ha sido capacitado en temas como el uso del sistema interno, llenado de planillas, área laboral y educacional; además, la dupla psicosocial participa en distintas capacitaciones como la aplicación del instrumento IGI (Inventario para la Gestión caso/Intervención) para diagnóstico de internos, PCL-R de evaluación de la psicopatía, técnicas cognitivas conductuales para la modificación y cambio en los usuarios.

Respecto de los gendarmes, se indica que el personal siempre está efectuando cursos de especialización, por ejemplo, en prácticas de tiro, seguridad, emergencia y trabajo en equipo. También se han organizado capacitaciones en derechos humanos que, en este caso, son impartidas por la trabajadora social, quien es la encargada de ese tema en el penal y que, asimismo, realiza charlas internas.

En cuanto al personal de Gendarmería y civil que labora en este penal, se relata que regularmente se organizan jornadas de reflexión. También se han realizado actividades extra programáticas y de autocuidado, instancias donde se conversa sobre las dificultades que tiene el equipo técnico para enfrentar el trabajo, estrategias de autocuidado que cada persona ejecuta, como, por ejemplo, practicar deportes. Al momento de la observación, se indica que se acaba de postular a un proyecto de mini gimnasio para los centinelas. Según lo informado, existe una prevalencia de índices de obesidad y tasas de suicidios dentro del personal de Gendarmería. Se refiere que desde el año pasado se incorporó a nivel regional una psicóloga institucional enfocada en los/as funcionarios/as.

4. Infraestructura y equipamiento

La Unidad tiene solo una planta donde es posible apreciar una zona de acceso principal a través de un patio exterior, con un pasillo central longitudinal; al lado derecho se advierten salas como las siguientes: estadísticas, casino del personal, Guardia Armada, economato, cocina —se accede por un pasillo— y, en el extremo derecho, el dormitorio de funcionarios/as y del personal. Al lado izquierdo, en tanto, están las oficinas del alcaide, jefe operativo, oficina administrativa, asistente social, celdas de aislados (que no están operativas y fueron adaptadas para visitas íntimas), escuela,

patio, bodegas y el salón multiuso (utilizado para visitas familiares, también como comedor de diario, sala de taller, entre otros usos).

Al fondo del pasillo longitudinal se encuentra un pasillo central transversal, que comunica con los módulos de imputados y condenados, además de las respectivas zonas de baños y celdas. Cada módulo tiene acceso a un patio. Asimismo, hay zonas de cocina que también funcionan como comedores. Se aprecia un taller techado de carpintería y un taller artesanal. Al fondo del pasillo transversal se localiza la sección de enfermería.

En el costado izquierdo del penal —sector del patio exterior—, hay una zona destinada al CET, que cuenta con un servicio sanitario, bodega, taller mecánico y pozo. Corresponde a un espacio abierto para el cultivo de hortalizas, invernaderos y un galpón destinado a un taller de recauchaje.

Hay un pasillo exterior —con piso de concreto pintado— que tiene una dimensión de 2,8 por 40 metros. En este espacio se dispone de un buzón de reclamo de la OIRS. El corredor tiene techo de zinc y policarbonato, lo que permite la entrada de luz natural; además cuenta con luz artificial y una buena ventilación. El pasillo sirve de sala de espera para las visitas y dispone de, al menos, 20 asientos.

Existe un pasillo de área operativa o transversal que mide alrededor de 2,8 por 17,5 metros de ancho; tiene tres ventanas en el extremo derecho, que permiten la ventilación del sector; la luz natural es escasa, pero sí hay luz artificial. En este sitio hay redes húmedas y se dispone de implementos para incendios, como mangueras y extintores grandes, con acceso a la oficina de la BECI, secretaría, lugar para las visitas íntimas, oficina del jefe operativo, secretaria, jefe técnico, estadísticas, bodega y casino.

El módulo de imputados y el de condenados cuenta con su propio pasillo (mide 1,2 por 17 metros). La higiene es deficiente, y no hay basureros. Hay una cámara de vigilancia en el punto de ingreso al módulo. No existen buzones para reclamos en este sector y el pasillo es angosto; podría ser una dificultad en caso de emergencia. Posee luz eléctrica —no hay iluminación natural—, no tiene ventanas ni una ventilación adecuada; además, se percibe húmedo. Estas mismas características son válidas tanto para el módulo de condenados como de imputados.

4.1 Módulos, torres o crucetas y dormitorios o celdas

El penal contempla módulos para condenados e imputados. Ambos son de similares características. Ninguno de los dos grupos de internos posee baño durante el encierro, por lo que se ven obligados a orinar y defecar en tuestos plásticos.

Las celdas, en promedio, tienen una superficie de 2 por 2,5 metros. Entre los internos condenados hay celdas llamadas “individuales”, en las que duermen dos personas, mientras que la población imputada cuenta con un espacio similar, pero aquí duermen cuatro personas en camarotes. Las camas disponen de colchones ignífugos, dos frazadas por cada una y sábanas; estas últimas son provistas por las personas que las ocupan.

En algunas celdas los imputados duermen sobre esponjas y las literas se encuentran a 30 centímetros del suelo.

Las celdas no tienen cielos falsos, ni celosías. Respecto del sector de condenados, una de ellas tiene una ventana con barrotes de hierro. Los vidrios de esa celda están trizados y la ventana está cubierta por una frazada. La circulación de aire fresco es irregular y la luz natural es escasa. En las celdas se observan muebles para que los internos guarden sus pertenencias, aunque no siempre son suficientes para la población residente.

La luz eléctrica está disponible las 24 horas del día. A su vez, los interruptores de la luz se encuentran en el interior de las celdas. No obstante, en ocasiones se interrumpe el suministro eléctrico a las 22:00 horas con el argumento de que los internos tuvieron un comportamiento deficiente. Las conexiones eléctricas se advierten en mal estado y algunas de ellas han sido intervenidas por los mismos reclusos. No existen elementos como cocinas, micrones, hervidores, cilindros de gas, lavadoras dentro de estas dependencias; sí se observan televisores y radios en algunas. En la zona de *carreta* hay hervidores fuera de las celdas. No se aprecian basureros ni útiles de aseo.

No hay calefacción en la zona de celdas y algunas ventanas no tienen vidrios. Asimismo, hay mucha humedad en los pasillos, lo que se agrava por la presencia del baño colectivo, debido a que no existe una separación de esta zona con las celdas (ambos espacios están separados solo por un corredor de acceso).

Se señala que hay internos voluntarios y monitores que se ocupan del aseo. Durante el desencierro, ellos se preocupan de asear la parte exterior de las celdas, para lo cual se les proporciona paños, cloro, escobillón, entre otros útiles. Sin embargo, cada persona privada de libertad se hace cargo de la limpieza al interior de las celdas, para lo cual el monitor de aseo entrega algunos materiales. En estas dependencias se aprecian útiles de aseo de los reclusos, que cada uno dispone de forma independiente. No se detectan plagas en el lugar.

Asimismo, el recinto penitenciario contempla una celda de reclusión nocturna colectiva, la cual, al momento de la observación, se aprecia vacía. Está ubicada en la zona exterior del penal, a un costado del patio exterior de ingreso. Mide alrededor de 5 por 4 metros y tiene un cupo para seis personas. Este espacio presenta una estructura —exterior e interior— con piso de cerámica y forro interior de madera, ventanas en buenas condiciones y circulación de aire fresco, luz natural y artificial; las camas, en tanto, cuentan con colchones ignífugos y frazadas. Respecto de las instalaciones eléctricas, se detecta una caja con cables sueltos abierta e interruptores afuera de la celda.

La celda de reclusión nocturna cuenta con un baño interior en buenas condiciones, pero el aseo es deficiente. La luz artificial de este sector se corta durante seis horas al día. No se advierten televisores, radios ni estantes para guardar la ropa.

4.2 Baños

Las personas no tienen acceso a instalaciones sanitarias ni agua potable de forma continua, es decir, las 24 horas del día. No hay baño dentro de las celdas. Cada módulo de imputados y condenados dispone de un baño colectivo contiguo a la zona de celdas, donde los internos efectúan su aseo diario y lavan su ropa. Por otra parte, la zona de servicios higiénicos proporciona acceso inmediato

a un pasillo angosto donde se disponen las celdas —a cada lado—, sin que el baño y celdas estén separados por puertas o muros, por lo que la humedad se traspasa con facilidad a las celdas.

Los baños colectivos están constituidos por tazas turcas y duchas. No tienen intimidad, pues el servicio sanitario es abierto; además hay una cámara que se ubica en el punto de ingreso al baño y que apunta al pasillo. Los baños están en malas condiciones y hay exceso de humedad. Asimismo, las instalaciones no son suficientes para la demanda de la población del penal. El sector imputado comparte una ducha y un inodoro para 27 personas, y el acceso queda restringido entre las 16:30 —inicio del encierro— y las 09:00 horas del día siguiente, que es cuando se inicia el desencierro. Es decir, los reclusos permanecen casi 17 horas sin acceso a la zona de baños.

Durante el periodo de encierro, imputados y condenados utilizan recipientes para orinar y defecar, los que guardan en el baño durante el desencierro.

El penal no dispone de un lugar adecuado para lavar y secar ropa. Para realizar esta actividad, los internos usan los baños; y para secar sus prendas utilizan el patio, pasillos y las propias celdas.

Las personas privadas de libertad, mientras hacen uso del patio, pueden acceder a un baño que posee dos urinarios (en uno de ellos el agua corre de forma ininterrumpida). También hay cuatro cubículos con tazas de baño, cerrados con puertas metálicas y papeleros plásticos. Asimismo, hay dos duchas sin privacidad y cuatro lavamanos al aire libre.

4.3 Cocina y comedores

En el CDP de Pitrufquén existe una cocina a nivel central, donde se preparan los alimentos para los/as funcionarios/as y la población penal imputada y condenada.

Esta dependencia posee muebles de acero inoxidable, con una gran campana al centro de la cocina para efectos de ventilación; pese a lo anterior, la temperatura del lugar es elevada. El sector dispone de agua potable. No hay microondas. La luz natural ingresa por las ventanas y también hay luz artificial. Las instalaciones eléctricas se aprecian en buena condición, aunque algunos tubos fluorescentes están quemados. La cocina cuenta con un sistema de escurrimiento de agua en el piso. Asimismo, se observa un sector delimitado para la eliminación de la basura (al exterior de la dependencia). En términos generales, la cocina se advierte limpia, tanto sus mesones como piso. Al momento de la observación se efectúan reparaciones en el piso (instalación de nuevas cerámicas).

En otro sector existe una bodega donde se almacenan los alimentos destinados a la población reclusa y los/as funcionarios/as de la Unidad Penal. Se advierte la separación de los alimentos no perecibles de los congelados; estos últimos se almacenan en cuatro refrigeradores y un congelador. En otro sector se guardan alimentos como quesos, yogures y jaleas.

En el CDP se ocupa como comedor un salón multiuso. Este salón también es usado para las visitas familiares, como sala de taller y para ritos religiosos. Se describe en profundidad en la sección de visitas.

Respecto de su empleo como comedor, cabe señalar que se usa en distintos horarios tanto por la población imputada y condenada. En su interior hay sillas y mesas de plástico en buen estado, aunque muchas de ellas se han roto y se han retirado. Según se explica, cuenta con un microondas

para calentar los alimentos que traen las visitas (en potes plásticos). Algunos internos disponen de cubiertos de metal y otros de plástico.

Solo existe luz artificial. Pese a que hay ventanas a ambos lados, estas se encuentran tapadas por cortinas u otros elementos, por lo que no hay iluminación natural. Las instalaciones eléctricas se aprecian en buen estado. No hay basurero y la limpieza es adecuada, aunque el piso se siente pegajoso. Hay una cámara en el lugar y un televisor. Al momento de la observación, está adornado con motivos de Fiestas Patrias.

Existe una sala anexa al comedor que se ocupa para repartir la comida. Esta sala se conecta con el comedor a través de una ventana y por ella se distribuyen las bandejas con los alimentos para la población penal. Esta sala posee estantes y lavaplatos de acero inoxidable. Hay microondas, luz natural y artificial. Las instalaciones eléctricas se advierten en buen estado, salvo por el interruptor de la luz. Asimismo, hay una adecuada circulación de aire fresco. No se observan animales en el sector y, en términos generales, el espacio está limpio.

4.4 Patios y áreas de ejercicios

Hay un total de tres patios: uno en el área contigua a las salas de clases y taller, otro de tipo recreativo ubicado al lado del comedor de internos y, por último, uno destinado al desencierro de imputados y condenados, que se utiliza en distintos horarios.

El patio de imputados y condenados corresponde a un espacio abierto de una dimensión de 20 por 8 metros de ancho, pavimentado, sin techo, con disponibilidad de basureros; el área de este sector se inunda, por lo que hay un acceso restringido. La higiene es deficiente, y en el mismo lugar los reclusos cuelgan sus prendas de vestir recién lavadas (el piso está muy mojado). Los imputados acceden al lugar todos los días de 12:00 a 13:00 horas; los condenados, a su vez, utilizan este espacio todos los días, en la mañana de 08:30 a 12:00 horas y en la tarde de 14:00 a 17:00 horas.

En la superficie del patio los internos caminan, juegan naipes y cuelgan su ropa. Sin embargo, la población penal afirma que en invierno el lugar es muy helado.

4.5 Dependencias para las visitas

El lugar utilizado para las visitas no es de uso exclusivo. Corresponde al salón multiuso. Se informa que una vez al año en este espacio se organiza un almuerzo de camaradería con los internos.

Este salón también es utilizado por la población imputada como espacio para cultos religiosos, actividades colectivas, acondicionamiento físico (o zona de ejercicios) y comedor o casino. Respecto de ceremonias religiosas, cabe indicar que se practica el culto evangélico y hay un gendarme que se encarga de coordinar esta materia.

El salón tiene una dimensión de 21 por 8 metros de ancho. Dispone de alrededor de 15 mesas plásticas con cuatro sillas por mesa; además, cuenta con ocho ventanas de 1,5 por 1,2 metros. Al momento de la observación se aprecia un televisor ubicado en un extremo del salón. Para acceder a esta dependencia hay que atravesar un pasillo central y, en el caso de los internos, esta acción se realiza por un costado. Además hay una ventana con tapa de madera que comunica con la cocina,

que se utiliza para entregar las bandejas con los alimentos para la población recluida. Hay un microondas disponible para que los internos y sus visitas calienten la comida.

El lugar cuenta con una buena ventilación, debido a que es posible abrir cada ventana; además, llega aire del pasillo exterior. Hay luz natural y artificial. El piso de las dependencias es de cerámica y las paredes son de concreto. Al momento de la observación algunos internos imputados están reunidos con sus visitas.

Los baños para las visitas son de uso exclusivo y se ubican en un lugar contiguo al salón multiuso. Están separados por sexo y ambos tienen características similares. Son dependencias de 3 por 1,5 metros, aproximados, con las paredes de concreto (pintado) y cerámicas. Los dos cuentan con una buena ventilación (no se detectan malos olores), pues poseen ventanas amplias, por las que ingresa abundante luz natural; sin embargo, también entra mucho frío. No hay luz eléctrica en ninguno de los dos servicios sanitarios y en uno las conexiones eléctricas están al aire, lo que constituye un riesgo potencial de electrocución.

Los lavamanos solo tienen agua fría. Los aparatos se encuentran en deficientes condiciones, pues a algunos les falta la tapa del inodoro y del estanque. La descarga funciona con dificultad, pese a la reparación artesanal que se observa. Hay un basurero disponible, pero se encuentra roto. En cuanto a la privacidad, se advierte una puerta de madera cuyo seguro cierra completamente. No se visualiza papel higiénico. El baño de mujeres posee, además, un espejo, una banca de madera y un mudador plegable.

4.6 Dependencias para visitas íntimas

En el CDP existe una habitación destinada para visitas íntimas, que se reacondicionó a partir de una antigua celda de aislamiento. Es una dependencia de 3 por 4 metros, que posee una cama de dos plazas (*box spring*) apoyada en el suelo. No hay sábanas, pues este artículo es proporcionado por el interno que usa el dormitorio; sí, en cambio, se aprecian frazadas, cubrecama y almohadas. El piso es de cerámica, las paredes son de madera y concreto. No hay ventanas ni ingreso de luz natural; solo hay iluminación artificial. Además, hay dos veladores, un calefactor, un ventilador, televisor y radio. También hay una mesa con sillas y estantes para guardar la ropa de cama, más una cómoda.

La habitación cuenta con un baño interior —de 1,5 por 2 metros— que tiene su propia puerta; esta le brinda privacidad y, a su vez, la separa del dormitorio. Se observa un lavamanos, inodoro y ducha con agua caliente; el gas, en tanto, es financiado por los mismos internos que hacen uso de este espacio. Todo el baño tiene cerámicas; no se detecta humedad, el servicio de agua es continuo (las 24 horas) y los aparatos funcionan correctamente. No se visualiza basurero, pero sí hay uno en la habitación. El aseo es efectuado por las personas que utilizan el lugar y los útiles de aseo personal (jabón y papel higiénico) son proporcionados por los propios internos.

4.7 Dependencias de tránsito

No se obtienen antecedentes sobre este punto.

4.8 Dependencias de aislamiento o castigo

El alcaide informa que en el CDP de Pitrufrquén no hay celdas de castigo o aislamiento.

5. Alimentación

En esta Unidad Penal existe un economato en el que los internos pueden comprar durante una hora y media al día. Algunos de ellos desconocen su existencia, otros indican que deben luchar para poder ir a comprar, debido a que el economato no tiene un horario fijo de atención y los/as funcionarios/as casi siempre se encuentran ocupados como para autorizar la salida hacia el economato.

En cuanto a las comidas, según el testimonio de los/as funcionarios/as del penal, estas son cuatro al día. Desde la cocina se informa que el desayuno se sirve a las 08:30; el almuerzo a las 12:00; la cena a las 17:30 y la merienda a las 19:30 horas.

Por su parte, tanto imputados como condenados coinciden en que el desayuno se distribuye entre las 09:00 y 09:30 horas. Ambas poblaciones también señalan que el almuerzo es a las 12:00. Más tarde, alrededor de las 15:00 o 16:00 horas, se les reparte la cena; mientras que a las 20:00 horas reciben su última comida, que puede ser la merienda que les entrega el penal o algún alimento de parte de sus propias visitas.

Los internos manifiestan que el día anterior a la observación consumieron un café y tres panes (solo uno de ellos venía con mantequilla o paté). Respecto del almuerzo, algunos indican que recibieron puré con huevo, ensalada y manzana, mientras otros comieron papas duquesas con hamburguesa, sopa con carne y ensalada de tomate. Durante la cena algunos consumieron arroz con longaniza o carbonada. La última comida, que corresponde a la merienda, se reparte en las celdas: se les distribuye agua caliente para el termo, un pan con hamburguesa, dulce o mortadela, etc. y un lácteo, que puede ser flan o yogur. De esta forma, las personas privadas de libertad en el CDP pasan alrededor de 13 horas sin recibir alimentación.

Si algún interno tiene un problema de salud, se señala que se procede a informar a la Dirección Regional y desde allí se envía una minuta especial para esa persona. Al momento de la observación no preparan menús especiales, pues se informa que no hay internos que tengan esa necesidad. Sin embargo, uno de los entrevistados y explica que presentó una solicitud de dieta especial, sin embargo, solo durante dos días le prepararon un menú diferente. Otros entrevistados coinciden en que no hay menús especiales en la Unidad Penal y que todos, por tanto, comen lo mismo.

Se señala que la alimentación se define desde la Dirección Regional por una nutricionista. En este sentido, se entregan los mismos gramos de comida para la población y los/as funcionarios/as, aunque la persona a cargo desconoce la cantidad de calorías que tiene cada plato. Se observa que hay variedad de alimentos en la dieta diaria.

En la cocina trabajan dos manipuladoras de alimentos, las que supervisan el traslado de las preparaciones hacia la sala de reparto. También trabajan ayudantes de cocina y una persona que se dedica a lavar los platos. El personal utiliza guantes, cubre pelo, trajes blancos (pantalón y chaqueta) y delantales, aunque no usan mascarillas.

Luego de distribuir los alimentos en las bandejas, estas se reparten a través de la ventana que conecta la sala de reparto con el salón multiuso. La Unidad Penal proporciona estas bandejas y cada interno lleva sus cubiertos.

6. Seguridad

De acuerdo con la información recabada, el CDP implementó un sistema de control de incendio a cargo de una Brigada de Incendios de Gendarmería, que está capacitada e integrada por funcionarios/as que, según Gendarmería, cuentan con una completa implementación de todos los elementos técnicos para dar respuesta a un siniestro de estas características. Hay tres gendarmes a cargo de esta brigada, los cuales trabajan por turnos. Los dispositivos usados para apagar incendios se encuentran en una habitación destinada para tales fines y en otros espacios donde se disponen diversos artículos. Se observan extintores, redes secas y húmedas, ubicadas en pasillos, patio y zona interna y externa del recinto penitenciario; además, se aprecian implementos de protección personal como ropa, zapatos, casco y máscaras de oxígeno. También se advierten otros elementos como mantas para cubrir a personas siniestradas, combustible para operar equipos, entre otros.

Los internos, según se informa, han sido capacitados para poder reaccionar de manera adecuada ante un incendio; asimismo, se han efectuado simulacros preventivos. Se aprecian señaléticas de las vías de evacuación en distintas zonas. Existen redes húmedas y estas se localizan en lugares visibles; asimismo, las llaves y acoples se observan en buen estado. Por su parte, las mangueras de las redes húmedas se encuentran en vitrinas y algunas enrolladas en el piso de la sala donde se disponen los elementos de emergencia. Los dispositivos se aprecian en el pasillo central y pasillo operativo, por lo que en el módulo y celdas de imputados y condenados no hay disponibilidad de estos elementos (ni tampoco señaléticas de emergencia). Los cilindros de extintores no presentan golpes o corrosión y tienen su carga vigente, timbrados y con su respectiva fecha de revisión. Hay una empresa externa que se encarga de realizar la mantención de estos dispositivos.

Cuenta con cámaras de seguridad en los muros exteriores, corredores internos, patios, con panorámica de los pasillos de celdas (de distintos módulos), en talleres y zona de CET.

La Unidad no dispone de un vehículo de emergencia especializado. En caso de necesidad —por ejemplo, desplazamiento a un centro asistencial de salud— se utiliza el mismo vehículo que traslada a las personas privadas de libertad.

Tabla N° 7 Presencia de requerimientos de seguridad		
	Sí	No
Sistema de televigilancia	✓	
Detector de metales	✓	
Torres de vigilancia	✓	
Extintores	✓	
Colchones ignífugos	✓	
Red Húmeda	✓	
Red Seca	✓	

Red inerte	✓	
Plan de emergencia	✓	

Fuente: Observación a la Unidad Penal

7. Régimen interno

De acuerdo con los relatos de los internos entrevistados, el horario de desencierro comienza a las 09:00 horas y el encierro se concreta entre las 15:30 y 16:30 horas. Luego de desayunar, los condenados salen a patio a realizar sus actividades; pueden acceder a este espacio, en la mañana, entre las 08:30 y 12:00 horas; en la tarde, desde las 14:00 a 17:00 horas. Los imputados, por su parte, tienen una hora de patio —de 12:00 a 13:00 horas— y, según el testimonio de un interno, están todo el día encerrados. Además, la hora mencionada coincide con aquella destinada al almuerzo.

Durante los días lunes la población penal puede practicar deporte, aunque, según testimonios recogidos, esta actividad es impedida si alguna persona privada de libertad ha cometido alguna falta. Estas quejas provienen especialmente desde los reclusos imputados, donde sienten que por ser imputados carecen de derechos.

Para la autoridad de la Unidad Penal, la población que llega a este penal es respetuosa, no es alterada ni violenta. Por eso la vida dentro del recinto penitenciario se desarrolla en términos de tranquilidad y buena convivencia; y, por tanto, las situaciones de violencia no son comunes. La Unidad Penal mantiene un registro histórico de agresiones y muertes; al respecto, se informa que desde que asumió el alcaide no hay registros de situaciones de mayor conflictividad.

La relación de los internos con el personal civil que trabaja en el penal, ya sea con la trabajadora social, la psicóloga o el paramédico, es bastante buena, según se refiere desde Gendarmería. Lo mismo respecto de la convivencia de los reclusos con el personal civil externo (profesores/as del liceo y abogados/as).

Entre los internos se menciona que la relación con los/as gendarmes es buena, especialmente con los/as más antiguos/as, debido a que los/as nuevos/as llegan con otra actitud. Algunos, se quejan de un gendarme cuyo trato es grosero —uso de garabatos— hacia ellos; algunos, incluso, han presenciado golpes de funcionarios/as hacia internos, aunque los califican como hechos aislados. Según el testimonio de un recluso, la relación con el personal de Gendarmería y civil es buena; agrega que hay un trato de respeto y conocimiento mutuo, situación que se ve favorecida por el tamaño reducido del penal. Se destaca la convivencia de las personas reclusas con la trabajadora social, cuya relación es descrita como horizontal.

8. Disciplina y sanciones

Se indica que el personal trabaja en base a la aptitud y características de las personas reclusas; por lo que existe una mayor observación de parte de funcionarios/as de Gendarmería si el interno es

conflictivo; en caso contrario, hay menos observación. Respecto de agresiones de internos a funcionarios/as o entre ellos, existe un plan de contingencia, y si se produce una agresión o fuerza desmedida de parte de los/as funcionarios/as a reclusos, es posible que esa acción culmine en un sumario o bien sea denunciada a la Fiscalía, si es constitutiva de delito.

En cuanto al procedimiento de denuncias por malos tratos, se explica que estas comunicaciones son informadas a los monitores de derechos humanos y al jefe Interno. También hay audiencias los días viernes, pero si se trata de un hecho grave se atiende en el momento. De acuerdo con lo manifestado, el mecanismo frente a supuestos malos tratos del personal de Gendarmería hacia los internos (o viceversa) consiste en recibir dicha denuncia y con estos antecedentes iniciar una investigación interna que se informa a la Dirección Regional. Si el episodio es constitutivo de delito, se efectúa la denuncia al Ministerio Público. Para que los reclusos realicen una denuncia de forma segura, se entrevista a la persona con la presencia del alcaide y el monitor de derechos humanos. Respecto de las medidas de protección, según lo informado, lo más idóneo —mientras se desarrolle la investigación— es separar al/la funcionario/a o al interno y así evitar que quien comete la agresión o el delito tenga contacto con su agresor. Se refiere que siempre que es posible, se utiliza como medio de verificación las cámaras de seguridad. El monitor de derechos humanos, por su parte, envía un informe semanal a Gendarmería con los hechos acontecidos; si son graves se comunican en el momento. Las investigaciones internas se demoran entre 24 y 72 horas, aunque el plazo depende del tipo de problema y el tiempo requerido para generar una buena investigación. Algunas investigaciones constitutivas de delito pueden desembocar en denuncias en la Fiscalía y seguir el curso normal de una denuncia de este tipo.

Según lo declarado por un interno, cuando uno de los reclusos comete una falta es trasladado a Guardia Interna y, dependiendo de la gravedad de la misma, se le aplica una determinada sanción, que puede consistir en suprimir la autorización de recibir visitas, la prohibición de practicar deporte, entre otras.

Tabla N° 8* N° de faltas año 2017	
Graves	47
Menos graves	5
Leves	-

Tabla N° 9* N° de internos según conducta año 2017	
Muy buena	20
Buena	24
Regular	24
Mala	5
Pésima	-

Fuente: Estadísticas de Gendarmería de Chile

*No se incluye la población juvenil

Tabla N° 10 Delitos intrapenitenciarios denunciados ante el Ministerio Público	
Número de delitos intrapenitenciarios denunciados por internos en contra de funcionarios/as	0
Número de delitos intrapenitenciarios denunciados por funcionarios/as en contra de internos	0

Fuente: Entrevista a jefe de la Unidad Penal

9. Relación con el mundo exterior

El lugar de ingreso de las visitas presenta señalética interna y externa adecuadas, donde es posible observar los elementos que no se pueden ingresar a la Unidad Penal, como vestuario y otros, además de las condiciones a las que debe someterse cada visitante para su revisión y registro de identidad. El penal cuenta con un computador en la zona de ingreso que se utiliza para hacer el registro de las visitas; además hay basureros, sillas y mesas.

En el CDP de Pitrufrquén no existen locutorios. Los días martes, jueves y domingo, de 10:00 a 12:00 horas corresponde al horario de visita de internos imputados; mientras que el de condenados es de 14:00 a 16:00 horas. Las visitas ingresan por la puerta principal, e inmediatamente son registradas y revisadas.

Para la entrada se prioriza a las personas de la tercera edad, embarazadas y adultos que acompañan a niños/as menores de dos años.

Se indica que las revisiones no son invasivas y para eso se utilizan los medios tecnológicos. Durante el proceso se pide a las personas que desocupen sus bolsillos. De acuerdo a lo informado, el procedimiento de revisión de las visitas dura entre dos a cinco minutos como máximo.

Asimismo, las personas no pueden ingresar con ropa de los colores institucionales (verde oscuro, camuflaje).

Se refiere que la labor de revisión de los/as visitantes —de condenados e imputados— es llevada a cabo por el personal de Gendarmería según el sexo de la visita (hay una sala de registro para cada sexo). La inspección se efectúa de acuerdo con lo que indican los reglamentos y lo instruido por el mando institucional.

El proceso descrito por la persona a cargo consiste, en primer término, en una inspección visual externa, luego se utilizan los medios tecnológicos.

Se refiere que el registro de la persona consiste, en el caso de las mujeres, en subirles la parte de arriba del sostén, bajar una parte del calzón y pedir que se agachen. Después se sientan en la silla y, si no ocultan ningún objeto, se les revisa el pelo, las manos, la boca y, en ocasiones, se les pasa la paleta. La encargada menciona que si la persona usa silla de ruedas o si tiene una edad avanzada, se utiliza la paleta en vez de la silla boss, para que el proceso no resulte tan incómodo.

Se usa la silla de cavidades boss donde la persona se sienta y se visualiza si lleva algo; sus pertenencias pasan por rayos x (*remix cam*, en mal estado al momento de la observación) y se ocupa la paleta detectora y arco de metales.

En el caso de los hombres, se indica que el proceso consiste, primero, en consultar respecto de los objetos que la persona lleva en el bolsillo y luego se le pide que los deje encima de una mesa. Posteriormente se revisan los bolsillos delanteros, traseros; también se inspecciona la espalda y las axilas, porque se refiere que en esas zonas siempre se adhieren celulares y diversos objetos. Las personas se levantan la polera, se revisan las chaquetas y se pide que se saquen los zapatos (para pasarlos por la *remix cam*).

Las mujeres embarazadas se pueden sentar en la silla boss, porque, según la encargada, no daña al niño/a.

En el caso de los/as niños/as pequeños/as se solicita el cambio de pañal, y si las mujeres mayores de 15 años andan con toalla higiénica, también se pide el cambio, aunque sean menores de edad.

Se menciona que los/as niños/as siempre son registrados en compañía de la persona adulta responsable; se les pide que se saquen los zapatos y se les revisa de forma superficial. En el caso de los/as niños/as mayores deben ingresar con su madre y son examinados por personal de Gendarmería, según su sexo. La revisión de niños/as menores de diez años es superficial (se solicita que se saquen los zapatos).

Todas las personas pasan por el proceso de revisión, aunque se explica que el procedimiento se pondera en función de la visita. Por ejemplo, si viene de una zona rural con cierto tipo de zapato puede que se le autorice a entrar por primera vez. Lo mismo en invierno, se revisan los zapatos y se permite el ingreso con botas. O en el caso del pueblo mapuche, si personas concurren con algunas mantas o joyas se evalúa si pueden ingresar con ellas.

El penal cuenta con medios tecnológicos para la revisión de las encomiendas, alimentos y pertenencias. Durante el procedimiento se utiliza una *remix cam* (Rayos x), la que detecta el contenido de las encomiendas. Al momento de la observación este mecanismo tecnológico no está operativo, por lo cual se realiza una revisión manual. En el caso de que haya dudas sobre el contenido de un paquete, se solicita a la visita que lo abra y muestre su contenido. Se informa que la comida debe ingresar en envases sellados, aunque se indica que también en estas preparaciones se han encontrado pastillas molidas.

Los internos condenados tienen acceso a libros y revistas que están disponibles en biblioteca, material que debe ser solicitado al encargado. Los imputados, en tanto, mencionan que no les permiten ingresar libros vía encomienda o durante la visita, y no les explican las razones de aquello. Los reclusos tienen en sus celdas televisores y radios que ellos ingresan. Pueden, igualmente, recibir correspondencia de sus familiares y de otras personas.

Hay dos teléfonos públicos, uno para imputados y otro para condenados. Los aparatos funcionan con monedas y se utilizan bajo la supervisión de Gendarmería y autorización del jefe Interno o funcionario/a a cargo del módulo. La empresa telefónica es la encargada de la mantención de los teléfonos; si se daña alguno, los repara o bien los repone.

Se informa que la solicitud para el uso del teléfono es verbal, pero en el caso de los condenados la petición debe ser escrita y una persona encargada de Gendarmería mantiene un registro de las llamadas en un libro (se anota el nombre del interno, hora y día de la llamada). Además, si se recibe alguna denuncia desde el exterior con relación a amenazas o extorsiones que haya efectuado un interno, se analiza la situación y se toman las medidas correspondientes.

Según lo informado, los internos, por lo general, disponen de los sábados en horario de visita para recibir a sus representantes legales, los que pueden contactar a través del magistrado o llamando directamente por medio de los teléfonos públicos disponibles. Si hay internos de nacionalidad extranjera, de ser necesario, se comunica con el consulado respectivo. Para la visita de un representante diplomático el procedimiento es el mismo que para los demás reclusos; puede ingresar en los días de visita —es la forma más rápida— o bien efectuar una solicitud al alcaide o al director regional. Estas solicitudes nunca se rechazan; de hecho, si un/a abogado/a necesita ingresar de forma especial y una persona reclusa realiza la solicitud, se comprueba que sea un representante autorizado y luego se permite su acceso al recinto penitenciario.

En cuanto a las visitas íntimas, se indica que son restringidas, porque solo hay un dormitorio disponible. Para que un interno pueda acceder a este derecho debe demostrar el vínculo que tiene con su pareja, porque —según lo informado— el objetivo de estas visitas íntimas es el fortalecimiento familiar. El vínculo se puede comprobar mediante la libreta de matrimonio, si hay hijos en común o si la pareja concurre —desde hace seis meses, como mínimo— al recinto penitenciario a visitar a la persona reclusa.

Para solicitar el derecho a visita íntima se debe redactar un escrito (formato tipo), el cual se hace llegar al jefe Interno. Las peticiones incluyen la fecha, el nombre del solicitante, la resolución del jefe Interno, la asistente social y la firma del alcaide. La asistente social es la profesional que comprueba el vínculo. Las visitas íntimas son para condenados e imputados —las condiciones de la solicitud son las mismas—, pero las peticiones de los imputados deben contar con la autorización del tribunal. La persona reclusa que accede a este beneficio debe tener buena conducta y tanto él como su pareja deben someterse a exámenes físicos para detectar si son portadores de enfermedades de transmisión sexual (ETS) como el VIH. Se indica que a veces reúnen a todos los internos que tienen el beneficio y les dictan charlas sobre habilidades parentales o ETS. Según la información recabada, tanto la población de diversidad sexual (LGBTI) como internos en tránsito no han solicitado este derecho.

Se menciona que las dependencias para visitas íntimas se pueden utilizar —tres horas por vez— durante los lunes, miércoles y viernes, que son los días en que no hay visitas. La encargada señala que los reclusos pueden solicitar una visita extraordinaria, por ejemplo, en caso de que estén de aniversario y se les da un tiempo prudente. Este tipo de visitas se efectúan los fines de semana.

Los internos cuentan con diez minutos antes de su cita para ordenar la habitación y hacer la cama. Luego de hacer uso de ella deben dejarla ordenada. La persona es revisada antes de ingresar a la habitación y también al salir.

9.1 Beneficios intrapenitenciarios

Tabla N° 11 Año Hombres	Salida controlada al medio libre	Salida de fin de semana	Salida dominical
Número de internos que obtuvieron beneficios de salida	0	0	7
Número de internos que postularon a beneficios de salida	0	0	8

Fuente: Estadísticas de Gendarmería de Chile

Se informa desde el Área Técnica que para otorgar permisos de salida a internos se rigen por el Reglamento de Establecimientos Penitenciarios Decreto N° 518, donde se regulan materias como buena conducta, tiempo mínimo de espera para otorgar permisos de salida dominical, salida controlada al medio libre, fines de semana, entre otras. Se subraya que hay tiempos mínimos para que los internos puedan empezar a postular a estos beneficios. La postulación se realiza los últimos cinco días hábiles del mes. La población penal debe presentar un escrito que pasa a Guardia Interna; el jefe Interno registra esta petición que más tarde es entregada a la secretaria del Consejo Técnico. A su vez, esta persona es la encargada de cerciorarse de que los postulantes cumplan con los requisitos estipulados. Una vez confirmada la postulación, el Consejo Técnico es la entidad que evalúa. Luego se determina una fecha para evaluar estos escritos, elaborar los informes y presentarlos al Consejo Técnico para su análisis. Cabe mencionar que este órgano se reúne mensualmente. Los postulantes que no cumplan con los requisitos son notificados de manera escrita y se les especifica la razón por la cual no fueron aceptados.

De acuerdo a la información entregada, esta Unidad cuenta con un Consejo Técnico que es autónomo, pero que sigue normativas y directrices propias de las condiciones carcelarias. Está constituido por el alcaide, jefe Interno, psicóloga, trabajadora social, área educacional y área laboral. Se encarga de dirimir temas relacionados con los beneficios intrapenitenciarios, a través de una votación que cada representante realiza y un informe técnico que los profesionales emiten y entregan al jefe Técnico. Por ejemplo, se mide el riesgo de incidencia de un interno a través del instrumento IGI.

Los votos pueden ser negativos en caso de que no se cumplan los requisitos respecto de un beneficio; por ejemplo, si el informe psicológico arroja que la persona no tiene el apoyo familiar en la zona, no reconoce el mal causado en el delito, no tiene hábitos laborales, acumula faltas en el régimen interno o hay algún tipo de vicio que no ha superado. El jefe de la Unidad Penal no posee la facultad externa para negar u otorgar un beneficio: la última decisión la tiene el Consejo Técnico, según se indica. Si hubiere una igualdad de votos, el alcaide tiene la última palabra. Una vez terminado este proceso, se notifica al interno por medio de un documento escrito. En caso de que el recluso no quede conforme, puede ser atendido por la dupla psicosocial. Si todavía persiste su duda o reclamo, puede pedir audiencia con el alcaide.

Según lo informado, no hay lista de espera para estos temas. Los casos que se vayan presentando se analizan en el Consejo Técnico más próximo.

De acuerdo con los antecedentes recabados, hay faltas que pueden incidir en los beneficios, por ejemplo, que el interno se encuentre en estado de ebriedad o bajo la influencia de sustancia ilícitas, o que no se presente en el penal el día señalado. Se efectúan las averiguaciones respecto de los casos citados: se establece comunicación con la policía (por si estuviera detenido) y los hospitales (en caso de que esté hospitalizado). Luego de conocer esta información, el Consejo Técnico analiza si se revoca o suspende el beneficio.

Al momento de la observación, hay un recluso con salida dominical, otra persona con salida diaria y una tercera que comenzaría su salida dominical.

10. Derecho a la vida

Se informa que el año 2016 hubo una huelga de hambre en la Unidad Penal. Se indica que cuando una huelga pasa a ser de *hambre seca*, se le informa a la jefatura del recinto por correo electrónico para que notifique al Tribunal y así el huelguista pueda ser trasladado a Temuco, pues allí hay un paramédico las 24 horas; además hay una enfermera que trabaja todos los días en el penal y un médico que atiende dos veces por semana. Se señala que durante el año 2017 no ha habido nuevas huelgas de hambre.

11. Derecho a la integridad personal

En esta Unidad Penal no hay celdas de castigo o aislamiento, pues fueron eliminadas entre el 2014 y marzo 2015, según se refiere. Los internos entrevistados manifiestan que, en términos generales, no hay problemas de agresiones o malos tratos frecuentes por parte del personal de Gendarmería.

No obstante, se presentan algunos inconvenientes. Por ejemplo, si algún recluso no cumple con la asistencia a la escuela, un/a funcionario/a lo castiga y le prohíbe practicar deporte o le impide recibir visitas. Sin embargo, según los internos, estas situaciones se producen de manera aislada, porque dicen que el alcaide es una persona muy respetuosa. Se cita el caso de un funcionario que tiene un trato incorrecto hacia los internos (los trata con garabatos, además de malhumorado y prepotente). También se afirma que algunos han presenciado agresiones como zamarreos y palmetazos. Salvo las situaciones mencionadas, los reclusos señalan que el CDP de Pitrufoquén, al ser pequeño, permite que todos se conozcan y, por tanto, la relación entre gendarmes y población penal, en términos globales, es buena.

Respecto de las condiciones de trabajo en el CET, se respetan los horarios de trabajo, las licencias cuando el interno está enfermo y las remuneraciones son pagadas conforme al sueldo base y rendimiento del personal. La población reclusa afirma que no existen los contratos de trabajo. Se indica que los internos tienen acceso a capacitaciones, charlas laborales y hay un buen trato en el trabajo. En las áreas laborales autogestionadas se pueden realizar trabajos independientes;

además tienen acceso a herramientas y un espacio físico donde trabajar (por ejemplo, en artesanía en madera).

12. Derecho a la salud

De acuerdo a lo constatado, la enfermería del CDP de Pitrufrquén es bastante pequeña para la demanda de la Unidad Penal. En las zonas para guardar medicamentos, las cajas se apilan por no tener más espacios donde dejarlas. Las instalaciones eléctricas se encuentran en deficiente estado, pues están sobrecargadas por la cantidad de artefactos enchufados.

Hay un lavamanos con agua potable las 24 horas del día, aunque no se dispone de agua caliente. Se aprecian toallas desechables y jabón. No hay zona limpia y contaminada diferenciada. La circulación de aire fresco es escasa y la calefacción está dada por un termo ventilador. Los vidrios se encuentran en buenas condiciones, y las ventanas existentes están cubiertas con cartón y persianas, lo que impide la entrada de luz natural y obliga a ocupar constantemente la luz eléctrica para poder realizar las atenciones.

Se refiere que cuando ingresa una persona imputada o condenada se debe llenar una ficha de ingreso (formulario estándar), la cual se maneja particularmente para esta Unidad Penal en el computador y a mano. Se registran los antecedentes mórbidos, tratamientos quirúrgicos, signos vitales, antecedentes de suicidio, entre otros; además se efectúa un examen físico y uno de salud mental abreviado. Este documento es firmado por el/la funcionario/a que completa la información y por la persona privada de libertad. Lo pueden rellenar el mismo día o el día hábil siguiente, que es lo que ocurre cuando la personas llega durante el fin de semana. Si hay alguien con un tratamiento de salud mental, se le solicita que traiga su carnet a la brevedad para no interrumpir el tratamiento al ingresar a la Unidad Penal. Si es necesario, se llama al hospital de Pitrufrquén o de Temuco para continuar con dicho tratamiento.

Se informa que el paramédico llega a la Unidad a las 08:30 y termina sus funciones a las 17:15, aproximadamente, que coincide con la hora de encierro de la población. Durante ese lapso realiza atenciones. Cuando está de vacaciones o falta por otro motivo, concurre un paramédico de otra ciudad (Villarrica o Nueva Imperial) a reemplazarlo dos veces por semana, situación que coordina la Dirección Regional. El médico viene una vez al mes, pues, según lo indicado, atiende los penales de toda la región, aunque a veces suspende las visitas. Las horas de atención con este profesional son organizadas por el paramédico, este último le avisa la demanda, de forma que llega y atiende a todas las personas inscritas.

No hay especialidades médicas en el CDP, y se indica que en caso de ser necesario, los pacientes son derivados al Centro Comunitario de Salud Familiar Ultra Estación; el médico, en este sentido, ingresa a la persona a la lista de espera de medicina interna, psiquiatría o cirugía. Para el resto de las especialidades, las personas privadas de libertad deben trasladarse a Temuco. Lo que más se demora, según la información recabada, son las horas de otorrino. De acuerdo con lo indicado por los internos, les ha pasado que ingresan la interconsulta al sistema y no les informan que les dieron la hora, por lo que ahora se efectúa un seguimiento a las interconsultas para no perder las horas.

Tampoco hay horas de dentista en el CDP. Se explica que si hay alguna extracción de piezas dentales —de carácter urgente—, el paciente es trasladado al Hospital de Pitrufquén. Se pide al interno que elabore un escrito donde solicite la extracción y, de forma paralela, se coordina la hora para llevarlo. Con el escrito se asegura que el interno efectivamente quiera la extracción de la pieza dental. Los reclusos también pueden acudir a consultas particulares para tapaduras de caries; esta acción es coordinada por el paramédico, pero la atención la costea la persona recluida.

Se indica que el/la funcionario/a de Gendarmería, por lo general, permanece afuera durante la atención, pero la puerta de la consulta siempre queda junta, para que se sepa que hay alguien en su interior. Cuando se atiende a una persona imputada, la situación cambia y a veces ingresa el/la funcionario/a, según se indica. El tratamiento otorgado por el médico es comunicado de manera verbal al paciente. Este queda registrado en la ficha de cada interno, la cual se puede consultar si es requerida.

Los medicamentos durante la mañana los entrega el paramédico en la enfermería. Como son pocos, manifiesta que los identifica fácilmente. Para el tratamiento de noche, el profesional los deja dosificados y el/la gendarme a cargo los entrega a la hora indicada. Los fines de semana opera de la misma forma. Los medicamentos provienen desde el hospital regional, donde acude el paramédico a retirarlos con la receta, pues se indica que Gendarmería no administra psicotrópicos. Los insumos los envía la Dirección Regional, en base al registro que el mismo paramédico mantiene (envío por correo electrónico). Además, siempre debe haber un stock de ciertos insumos básicos para casos de emergencias.

Las medicinas también se pueden ingresar a través de las visitas, pero estas quedan retenidas en Guardia Interna si no se encuentra el paramédico. Por su parte, el paramédico también registra los ingresos en un Libro de Novedades y entrega los medicamentos si no hay restricción. Si estos son controlados, se debe traer la fotocopia de la receta con el timbre de la farmacia respectiva. Dice que la clorfenamina es mal utilizada entre los internos, por esa razón se retiene la receta.

En el CDP hay internos que requieren tratamiento psiquiátrico y dos que necesitan neurólogo. Hay un paciente epiléptico, otro con alopecia, trastorno de ansiedad, distonía, entre otros. Los casos de insomnio tienen un tratamiento controlado. También hay una persona que recibe medicación con antidepresivos. No se ha detectado consumo de alcohol al interior de la Unidad Penal. Respecto de otras sustancias ilícitas, de acuerdo a lo indicado, es posible que se consuman (se percibe esta situación por el balbuceo y las pupilas dilatadas que muestran algunos internos). Pero se afirma que en el penal no se realizan test de drogas, por lo que no se puede comprobar su consumo en las personas privadas de libertad.

Se señala que en la Unidad no hay internos con trastorno de personalidad en situación severa o descompensada; los que permanecen en el penal, según su opinión, están compensados, es decir reciben un tratamiento farmacológico. Se explica que cuando hay un recluso con problemas, lo atiende la psicóloga del recinto y, si es necesario, se deriva al paciente al/la psiquiatra para que sea evaluado y reciba un tratamiento para mantenerlo compensado. Con respecto al punto anterior, se efectúa un seguimiento constante de estas personas. Un problema que se presenta es el tiempo de espera entre el proceso de evaluación y el tratamiento del psiquiatra, lo que puede demorar

alrededor de tres meses, debido a que el penal no cuenta con este tipo de profesional y, por lo tanto, el interno tiene que ser atendido fuera de la unidad.

Se indica que lo principal es la intervención en crisis y algunas intervenciones acotadas a algunas personas. Se hace una derivación al área de psiquiatría, porque no están dadas las condiciones para acceder a una psicoterapia. La tarea de la psicóloga es la evaluación y, especialmente, la intervención grupal. En ocasiones la psicóloga deriva a los internos al hospital, al CESFAM y CECOF si la situación lo amerita. Para los casos de depresión, comportamiento suicida o casos similares, se indica que se realiza una intervención individual, pero no psicoterapia, debido a que se requeriría una atención semanal; lo anterior solo es posible si la persona presenta un riesgo mayor. La guardia Interna cuenta con un libro donde los usuarios se inscriben para recibir atención psicológica y social, lo que permite llevar adelante una atención programada.

En cuanto a la salud sexual y reproductiva de la población penal, se indica que se dispone de preservativos para quienes tienen visitas íntimas y beneficio de salida durante el fin de semana. Estos son financiados por el CECOF y se entregan a solicitud de los internos. Se señala que no hay personas privadas de libertad con VIH/Sida, pero en caso de que hubiese, recibirían su tratamiento en el Hospital Regional de Temuco. El registro de vacunas se mantiene en el CECOF, aunque en la Unidad Penal están autorizados para ingresarlo al sistema. Se informa que no ha habido pacientes con tuberculosis, aunque en el pasado hubo una persona tenía esta enfermedad —y que recibía tratamiento—, pero estuvo un tiempo en la Unidad Penal y luego volvió a su recinto de penitenciario de origen.

Se refiere que el penal tiene una adecuada cercanía con las redes de apoyo de la zona. Al respecto, se informa de la realización de operativos dentales y oftalmológicos. De acuerdo a lo informado, se consiguen lentes para los internos. Además se confirma que se efectúan ferias de salud, donde asisten nutricionistas, dentistas y matronas. Todas estas actividades se ejecutan en la sala multiuso.

La Unidad tiene un convenio con el CECOF, el cual operaba de palabra y el año 2017 se formalizó. Este acuerdo es bien evaluado en el CDP. Cabe mencionar que en la Unidad Penal se efectúa un Examen Médico Preventivo del Adulto (EMPA). También se dictan charlas sobre ETS, VIH/Sida y se organiza una feria donde concurre un dentista y nutricionista. Respecto de esta última profesional, se explica que ingresó a la Unidad Penal en marzo de 2017 para impartir una charla a las personas que manipulan alimentos, y en noviembre se indica que repetirá la charla. Se señala que el único problema se produce en el ámbito dental, donde no se ha conseguido tener atención, debido a que en el CECOF también hay lista de espera. Se tiene la expectativa de que el CCP de Temuco pueda empezar a atender a pacientes del CDP de Pitrufoquén, especialmente en casos de tapaduras y otras prestaciones que no son de urgencia.

En caso de emergencias, lo más cercano es el centro asistencial que está ubicado a un kilómetro de la Unidad Penal. En caso de riñas, se debe llamar al SAMU y si esta entidad no tiene ambulancias disponibles para atender a las personas involucradas, estas son trasladadas en el carro de Gendarmería.

En casos de denuncias de abuso sexual en el recinto, si el interno llega a la enfermería, debe dar aviso al jefe Interno, quien es la persona encargada de tomar declaraciones; luego las constataciones de lesiones se realizan en el hospital, en el Servicio de Urgencias como SML. El paramédico solo escucha el testimonio del recluso y, posteriormente, se sigue el mismo protocolo que en situación de libertad.

Desde Enfermería se indica que la relación con la población penal por parte de los funcionarios de la Enfermería es buena. Se revela que con los/as gendarmes siempre hay un poco de resistencia en el trato, pues son los/as que ejercen el control. Con relación al personal civil, manifiesta que no ha recibido ninguna queja.

Los internos coinciden en que la atención en enfermería es buena y que esta se efectúa sin esposas. Reciben los tratamientos y les explican por qué y cómo tomar los medicamentos. Algunos imputados, sin embargo, precisan que para ir a enfermería deben esperar, porque a veces no está el paramédico; dicen, además, que no les explican los medicamentos recetados.

13. Derecho a petición y reclamos

La Unidad Penal no cuenta con buzones de reclamos, y cuando los hay deben ser comunicados al personal de Gendarmería para que este siga el procedimiento normado. En la zona externa del penal hay un buzón de la OIRS para los visitantes. Se refiere que los reclusos pueden solicitar una audiencia al jefe de la Unidad y este, por su parte, destina todos los viernes como día de atención a condenados e imputados. Para casos de emergencia se atiende de inmediato (huelga de hambre, una agresión entre internos o entre un recluso y un/a funcionario/a). Además, regularmente se reciben peticiones o reclamos por escrito y la solución —o respuesta— se brinda por esta misma vía; en caso contrario, se programa una audiencia. Las respuestas por escrito se transmiten durante el día y si son demandas colectivas se analizan los puntos y se trata de dar solución en el momento o en los siguientes dos días. Se informa que, en este sentido, los temas más recurrentes se relacionan con la disposición de personal, infraestructura, entre otros.

Las instrucciones para los penales, a nivel nacional, indican que todas las semanas se debe atender a la población penal y los plazos no deben superar la fecha en que se requiera la necesidad. Por ejemplo, si se solicita una visita especial para el domingo, la respuesta no se tiene que dar el día lunes siguiente.

14. Programas de reinserción

Gendarmería utiliza el instrumento IGI (Inventario para la Gestión de caso/Intervención), a través del cual se diagnostica a los internos y se conoce su conducta delictual. Una vez que los reclusos llegan al penal son diagnosticados por la dupla psicosocial para evaluar los factores de riesgo de reincidencia delictual a través del citado instrumento. De acuerdo con los resultados se determina el módulo al que se trasladará a la persona privada de libertad; si es “de riesgo” posiblemente se solicite derivarlo a otro recinto penitenciario que cuente con las condiciones para tenerlo.

La Unidad Penal cuenta con un programa de reinserción social para personas privadas de libertad. Según lo descrito por el Área Técnica, por cada recinto penal hay una cantidad determinada de plazas: en el CDP hay 21. A veces las personas que están en el programa son trasladadas, egresan del penal o del programa y esos cupos se vuelven a llenar.

En el CDP no existen programas de reinserción social de personas pertenecientes a grupos vulnerables. La asistente social apoya también a los internos en la solicitud de la calidad indígena, para de esa forma acceder a subsidios y programas estatales.

Hay programas dirigidos a la población penal, como el Programa de reinserción social para personas privadas de libertad y dentro del mismo se contempla el Programa de Intervención especializada en factores de riesgo dinámico, que es desarrollado por la dupla psicosocial. El programa de reinserción se enfoca en los distintos ejes de intervención, que van desde el ámbito laboral, educacional y también psicosocial; a partir de ahí se plantean distintos objetivos, como son las capacitaciones, el incorporar al recluso en una actividad laboral y la continuación de estudios. En el ámbito psicosocial se trabaja en todo lo que tiene que ver con la reinserción del interno y los factores que inciden en su comportamiento.

14.1 Programa educacional

La Unidad cuenta con la Escuela Básica de Adultos Río Toltén, que depende de la Municipalidad. Se trata de un establecimiento unidocente, con cursos de 1° a 8° básico; donde se trabaja con la modalidad adulto de primer, segundo y tercer nivel. Respecto de la enseñanza media, el recinto penitenciario cuenta con un anexo del Liceo de Ciencias y Humanidades de Pitrufoquén, de enseñanza media técnico profesional, con especialidad en productos de la madera.

Si un interno quiere presentar la PSU, se realizan las gestiones para que pueda rendirla en el penal (se informa que en el año 2017 hay un recluso que la rendirá).

La escuela dispone de dos salas de clases separadas por un biombo plegable, de forma que se puede transformar en un solo salón amplio. Se aprecia un pizarrón, sillas y mesas en buen estado. El piso es de cerámica. La luz eléctrica se observa en correcta condición y no hay luz natural. Se detecta un poco de humedad. Hay una caja de cartón que se utiliza como basurero y la higiene es adecuada.

En un sector de una de las salas hay seis computadores que fueron financiados por la Dirección de Bibliotecas, Archivos y Museos (DIBAM), específicamente por su Programa de Alfabetización Digital. También hay una biblioteca.

14.2 Programa psicosocial

Se indica que a través de la atención que realiza la psicóloga de la Unidad Penal y el paramédico, se detecta a las personas que presentan problemas referidos a su salud mental y, por tanto, se les brinda atención psicológica, aunque lo anterior no involucra un programa pautado; se enfoca más bien en un tratamiento farmacológico y de compensación. Solo en casos graves la psicóloga efectúa un tratamiento psicológico. Siempre existe la posibilidad de derivar al recluso al psiquiatra (en el hospital o a centros de atención externos).

Desde el punto de vista del fortalecimiento del vínculo padre/madre e hijos/as, Se indica que estos programas, por lo general, se realizan en cárceles de mujeres, por lo que se observa un sesgo en su enfoque, pues existe la creencia de que la labor de cuidado y vínculo con los/as hijos/as es solo de la madre. Sin embargo, la profesional reconoce que a través del trabajo con las personas recluidas ha surgido la necesidad de mejorar las competencias parentales, debido a que los padres demandan esta situación. Como consecuencia de esta inquietud, se ha programado un taller que responde a la iniciativa de los propios internos y no de Gendarmería.

14.3 Programa de capacitación laboral y talleres

a) Capacitaciones en oficios y cursos (distinto de CET)

El Área Técnica del penal coordina capacitaciones con organismos públicos a través de convenios. Mediante el Programa de Alfabetización Digital de DIBAM, se utilizan los computadores para que los internos aprendan a elaborar un currículum, se preparen para la PSU, tengan jornadas de estudio, accedan a información sobre organismos públicos, entre otras acciones.

También hay programas y talleres de reinserción social implementados por Gendarmería. Desde el año 2015, en el CDP se implementa el Programa Arte Educador, que fortalece las habilidades artísticas y culturales de sus participantes. De igual forma se implementan diversos talleres: fotografía, ajedrez y orfebrería mapuche.

La asistente social, la psicóloga y otros/as funcionarios/as de Gendarmería dictan charlas y entregan folletos a los reclusos respecto de las postulaciones a los CET y otros beneficios (dos o tres veces al año).

Se menciona que en Gendarmería existe un banco de proyectos anuales donde todas las unidades pueden postular para adquirir herramientas y mejorar la infraestructura. Dice que es factible conseguir ese financiamiento, pero obtener la capacitación es muy difícil. Por eso han realizado convenios con SENCE, y así permitir que los internos puedan acceder a capacitaciones y cursos en tapicería, confección de muebles, electricidad y horticultura.

b) Talleres autogestionados

Se refiere que el taller de mueblería lleva funcionando alrededor de 20 años en el CDP. El año 2014 se obtuvo un financiamiento de 8 millones de pesos para comprar maquinarias. Por su parte, el taller consiste en una estructura antigua de 7 por 20 metros. Es un espacio cerrado, de uso exclusivo para esta actividad, con piso de cemento, techo de zinc en mal estado, pues hay filtraciones cuando llueve. Asimismo, hay dos ventanas sin vidrios. El lugar cuenta con luz natural y artificial adecuadas. La limpieza y orden son deficientes. Respecto de los elementos de seguridad, Gendarmería los provee y, según la información entregada, ha capacitado a las personas privadas de libertad en materia de prevención de riesgos.

Las herramientas más costosas, en tanto, han sido financiadas por Gendarmería por medio de proyectos. Las otras herramientas las proveen los internos. En este taller solo trabajan personas condenadas. El ingreso es controlado por el encargado laboral de la Unidad Penal; acceden a este taller los reclusos que tienen más habilidades y los que quieren aprender el oficio (aspectos

limitados por el espacio disponible). El encargado laboral supervisa este taller y el cumplimiento de la normativa interna. Los condenados que participan del mismo, fabrican muebles y artesanías en madera; además hay dos reclusos que trabajan artesanía en cuero. El taller labora de manera independiente y los integrantes venden sus trabajos fuera del penal por medio de sus familiares. En otras ocasiones acuden personas del medio externo y encomiendan un determinado producto; en casos como el citado, el encargado laboral actúa como intermediario; de este modo, el cliente le dice al interno las características del producto y se llega a un acuerdo respecto del precio de venta, los materiales necesarios y la fecha de entrega.

Según un interno entrevistado, las personas del taller fabrican artesanías en madera, mesas y sillas. Con los ingresos que percibe, solicita a Gendarmería que la compra de más madera para trabajar. Señala que no tiene contrato y que emite boletas. Se le descuenta el 15 % de lo que percibe, y de ese descuento un 10 % va a la libreta de ahorro del Banco Estado y otro 5 % va para Gendarmería. En cuanto a las condiciones laborales los reclusos, cuenta que laboran de lunes a viernes de 09:30 a 11:30 horas y de 14:00 a 16:00 horas. Los ingresos que perciben varían desde los \$ 10.000 a los \$ 30.000 pesos mensuales, a lo que se suman los ingresos generados por las ventas de artesanías y muebles que realiza su familia fuera del penal. Si lo requieren, los trabajadores pueden continuar con sus actividades durante los fines de semana. En caso de enfermedad, si el recluso tiene una licencia médica, igualmente su remuneración es abonada. Agrega que en el taller falta un motor para un banco aserradero, necesario para cortar madera gruesa.

c) Trabajo en secciones laborales (CET, panaderías u otros)

Se refiere que el Centro de Educación y Trabajo (CET) de la Unidad Penal desarrolla dos talleres: uno de horticultura y otro de recauchaje. La encargada del Área Técnica expresa que los internos que acceden a estos talleres deben someterse a la evaluación del Consejo Técnico. Para complementar esta labor del CET, se efectúan capacitaciones SENCE en cultivo hidropónico, cultivo bajo plástico y al aire libre. Además, con el banco de proyectos de Gendarmería se postula a mejoras de infraestructura productiva. Se indica que se ha capacitado a 20 condenados (más de 400 horas de capacitación).

Se comenta que el taller de horticultura consiste en el cultivo de hortalizas bajo plástico y al aire libre; y los productos se destinan, principalmente, a la alimentación de las personas reclusas. Hay tres invernaderos, dos con polietileno y uno con fibra de vidrio. En ellos se cultivan lechugas, perejil, cebollas, ajo, cebollines, orégano, entre otros vegetales y especias. Al aire libre, en tanto, se aprecian plantas de habas y papas.

En estos talleres participan condenados sin contrato de trabajo, en horario de lunes a viernes entre las 09:00 y 12:00 horas y luego desde las 14:00 a las 16:30 horas; laboran alrededor de cinco horas y media por día. Cada uno percibe un ingreso aproximado de \$ 60.000 que, con los descuentos, se reduce a \$ 52.000 pesos. El descuento es depositado en una libreta de ahorro del Banco Estado. Gendarmería provee de herramientas, insumos y ropa de trabajo. Si algún trabajador se enferma, el paramédico debe extender la licencia, y de esa manera recibe el pago mensual acordado.

El taller de recauchaje se desarrolla desde fines del año 2015, por convenio con la empresa Rubber. El taller consiste en un galpón, con techo de zinc y piso de concreto; posee, además, buena luz

natural y artificial. Las máquinas y herramientas le pertenecen a la empresa, la cual provee la capacitación necesaria para su uso. No se advierten extintores y la red húmeda está fuera del recinto destinado a los talleres. Es difícil desplazarse al interior del taller, debido a la distribución de las herramientas de trabajo. En este espacio pueden trabajar condenados e imputados. Al momento de la observación, hay dos internos desarrollando actividades.

Según se informa extienden una colilla de pago por sus servicios. Tienen un sueldo mensual de \$ 46.000 pesos de base, pues si hay más recauchajes la remuneración aumenta hasta un máximo de \$ 63.000 pesos. Los descuentos van directamente a la libreta de ahorro del Banco Estado. Los participantes laboran alrededor de cinco horas y media por día, pues el horario de trabajo es de lunes a jueves entre las 09:30 y 12:00 horas y luego desde las 14:00 a 17:00 horas. El viernes ingresan a las 15:30 horas. Asimismo, no trabajan los días feriados. En opinión de la persona entrevistada, en el taller trabajan conformes, tranquilos y cuentan con buenos jefes.

d) Trabajo para la Unidad Penal

Hay internos que trabajan como ayudantes de cocina en la cocina central. Los selecciona el Consejo Técnico. Se señala que, si se enferman, se les extiende una licencia médica para que reposen en sus dormitorios (son reemplazados por otras personas). Trabajan de lunes a viernes, por turnos, y tienen un día libre a la semana.

Un trabajador indica que recibe directamente \$ 46.000 pesos para sus gastos.

Además, hay personas que trabajan en el lugar sin recibir salario y con el objeto de mejorar su calificación de conducta.

14.4 Programa de tratamiento de drogas

Según lo informado, el consumo de alcohol y drogas por parte de los reclusos es muy bajo. Se señala que no hay datos estadísticos al respecto, aunque estima que debe haber unos 20 internos con consumo problemático de alcohol. En cuanto a drogas, lo más común es el consumo de marihuana.

Las personas privadas de libertad son evaluadas por medio del instrumento IGI, el cual incorpora un apartado sobre consumo de alcohol y drogas. Si se detecta un consumo problemático, se establece un tratamiento para la persona reclusa a base de fármacos y compensación, sin un tratamiento psicológico de larga duración, pues no tienen las capacidades para implementarlo. A pesar de lo anterior, afirma que si hay un interno con problemas graves ella misma lo trata.

En algunos casos, el paciente es derivado al psiquiatra, y el tratamiento —que puede durar, por ejemplo, tres meses— requiere una atención fuera del penal. El principal problema para el éxito de estos programas, según se informa, es la falta de voluntad de la persona afectada; es decir, que reconozca su enfermedad, al igual que su entorno social. Se señala que al momento de salir en libertad, por lo general, ellos vuelven a reincidir debido a que están en contacto con un ambiente social deficitario.

Se indica que Gendarmería, en el ámbito regional, implementa programas de prevención selectiva, además cuenta con el Centro de Tratamiento de Adicciones (CTA) dirigido a las personas reclusas con mayores problemas de consumo, que opera en Angol. Para ejecutar esta derivación, el psicólogo

de la Unidad Penal realiza una evaluación al interno, luego la envía a los profesionales del CTA y ellos concurren al penal para evaluar nuevamente al recluso y ver si cumple con los requisitos para ingresar al programa. Luego solicitan la incorporación de la persona y su traslado de recinto penitenciario. Hay un total de 16 plazas a nivel regional, por lo que el acceso es muy restringido. Dicho programa dura dos años; durante ese tiempo las personas permanecen en ese sitio, y requieren de apoyo familiar y también del propio interno. Se manifiesta que solo un recluso ha sido trasladado por consumo problemático de drogas, en los últimos dos años.

Para prevenir el consumo problemático de drogas, la dupla psicosocial del Área Técnica implementa talleres de forma regular.

15. Recomendaciones

a) Recomendaciones de corto plazo (dentro del plazo de seis meses)

1. Mejorar las condiciones de habitabilidad en cuanto a iluminación de la cocina y baño de visitas; humedad, ventilación e higiene del acceso a los módulos de imputados y condenados.
2. Mejorar las condiciones de las celdas de las personas privadas de libertad. Reparar aquellas ventanas sin vidrios. Reparar las instalaciones eléctricas fuera de servicio y las conexiones peligrosas y artesanales. Implementar colchones ignífugos en todas las celdas de la Unidad Penal, de forma que se eliminen las colchonetas de espuma y/o materiales inflamables. Mejorar la ventilación. Habilitar muebles para que cada una de las personas privadas de libertad pueda guardar sus pertenencias y que sean suficientes para todos.
3. Garantizar el acceso a agua potable de forma permanente a las personas privadas de libertad (las 24 horas).
4. Garantizar el acceso a instalaciones sanitarias de forma permanente a las personas privadas de libertad (las 24 horas). Eliminar las barreras físicas para el acceso a las instalaciones sanitarias (rejas entre módulos y baños). Reparar las instalaciones sanitarias que están fuera de servicio en los baños colectivos.
5. Garantizar la privacidad de la población penal al hacer uso de las instalaciones sanitarias (inodoro, taza turca, ducha).
6. Mejorar las condiciones de higiene y salubridad de los baños. Reparar las instalaciones sanitarias (ducha, lavatorios, urinarios, tazas turcas, inodoros). Asegurar disponibilidad de papel higiénico y jabón.
7. Facilitar la comunicación entre internos y sus familiares o cercanos. Agilizar el contacto y permitirlo directamente vía telefónica.
8. Facilitar la comunicación de los internos con sus abogados/as y sus representantes diplomáticos. Agilizar el contacto y permitirlo directamente vía telefónica.
9. Establecer un canal de comunicación seguro y eficiente para que las personas privadas de libertad puedan presentar sus peticiones y reclamos a la autoridad del penal. Implementar formularios y un sistema de buzones para internos, a los que una sola una persona encargada pueda acceder, de forma que se resguarde el anonimato y privacidad.

10. Implementar un sistema de prevención de riesgos en la Unidad, que contemple instalar extintores de incendios adecuados a los materiales existentes en los talleres de trabajo. Mejorar la señalética de los implementos de prevención de riesgos en casos de siniestro, tales como vías de escape o evacuación, zona segura y extintores.
11. Asegurar que todas las personas privadas de libertad tengan acceso a revistas, diarios y libros que les permitan mantenerse en contacto con el mundo exterior.
12. Establecer un procedimiento para la aplicación de sanciones que contemple la posibilidad de apelar ante el superior jerárquico de la autoridad que la impone, y que se evite la imposición de dos sanciones por un mismo hecho.
13. Establecer un procedimiento seguro para que las personas puedan presentar denuncias en contra de funcionarios/as que cometen abusos o en contra de otros internos. El procedimiento debe contemplar la adopción de medidas para evitar represalias en contra de la persona que presenta una denuncia, además de asegurar el anonimato de la persona denunciante. Implementar un sistema de buzones a los que una sola persona encargada pueda acceder, de forma que se resguarde el anonimato y privacidad.
14. Respetar el horario de desencierro establecido en la Unidad, el que no puede ser alterado arbitrariamente, en el caso de la población imputada. Garantizar el acceso a patio de la población imputada.
15. Mejorar la alimentación de los internos, de forma que se mantengan menús especiales para aquella población que requiera dietas especiales, y que se proporcione cubiertos para consumir la comida que se les entrega. Si bien hay un avance en la cantidad de horas desde que se les entrega la última comida del día (colación) hasta el desayuno, aún transcurren 13 horas, por lo que se recomienda disminuir el tramo.
16. Mejorar las instalaciones de la cocina. Realizar desinfecciones periódicas y poner las certificaciones en un lugar visible.
17. Garantizar el acceso a salud de las personas privadas de libertad. Establecer un registro de vacunaciones. La consulta médica debe realizarse solo entre el personal de salud y el interno (sin gendarmes).
18. Mejorar la coordinación de la unida penal con el sistema público de salud, para asegurar una atención oportuna y de calidad a las personas privadas de libertad.
19. Cumplir con los derechos y deberes de los pacientes, informándoles de manera verbal y escrita sobre sus enfermedades, tratamientos y atenciones realizadas en dependencias del penal y en el sistema público.

b) Recomendaciones de mediano plazo (dentro del plazo de doce meses)

20. Garantizar el acceso a instalaciones sanitarias de forma permanente a las personas privadas de libertad (las 24 horas). Incrementar el número de instalaciones sanitarias por interno.
21. Garantizar el acceso a salud a las personas privadas de libertad. Asegurar la presencia de personal médico general y de las especialidades más necesitadas por la población penal, e incrementar la frecuencia con que asiste a la Unidad. Incrementar el número de personal médico.

22. Mejorar la infraestructura e instrumentos médicos de la enfermería. En especial, reparar la zona de almacenamiento y las instalaciones eléctricas. Implementar un box para tratamiento y/o estabilización. Implementar un box privado destinado exclusivamente a la atención. Implementar una zona limpia donde se almacene el material estéril y otra para material contaminado y desechos. Mejorar la ventilación e implementar acceso a agua caliente.
23. Capacitar al personal uniformado y civil en materia de derechos humanos. Proveer educación e información completa sobre la prohibición de tortura. Mejorar el trato entre los internos y el personal, de manera que se fomente una mejor convivencia en la Unidad Penal.
24. Implementar un sistema de calefacción central en el recinto.
25. Implementar un sistema de agua caliente en el recinto.
26. Resguardar la integridad física y psíquica de las visitas, esto es habilitar un lugar exclusivo, seguro y adecuado para la realización de las visitas.
27. Hacer más dignas las condiciones de ingreso de visitas. Esto es privilegiar la revisión por medios tecnológicos, reparando los ya existentes. Cambiar las políticas de revisión existentes por medidas no intrusivas de la privacidad de las personas. Eliminar los desnudamientos como condición de ingreso. Eliminar la práctica de cambio de pañal a niños/as. Eliminar la práctica de cambio de toalla higiénica en mujeres.
28. Habilitar un lugar adecuado para las personas en tránsito.
29. Habilitar teléfonos públicos en los espacios comunes, a los que puedan acceder los internos en horas de desencierro. Si bien hay teléfonos, se recomienda que sean de libre acceso.
30. Acondicionar los espacios comunes para las horas de desencierro de los internos. Habilitar un techo en parte de los patios que permita evitar condiciones climáticas como lluvia o sol fuerte. Mejorar las condiciones de temperatura y humedad del patio, además de evitar las inundaciones de este.
31. Respetar la libertad de culto. Habilitando espacios para la celebración de ritos, tales como la construcción de una iglesia ecuménica.
32. Habilitar comedores en cada módulo, ya que lo que se usa en la actualidad es el salón multiuso, que opera como tal.
33. Habilitar un espacio como lavandería, donde las personas privadas de libertad puedan lavar y secar sus ropas, a fin de evitar que esta sea colgada en las celdas u otros espacios cerrados.
34. Promover una cultura respetuosa de los derechos humanos de todas las personas, sin discriminación al interior de la Unidad Penal. Mejorar las relaciones entre internos y funcionarios/as uniformados/as y civiles, en los casos que se detectaron.

c) Recomendaciones de largo plazo (dentro del plazo de dieciocho meses)

35. Eliminar el uso compartido de celdas individuales, por ejemplo, en el caso de los condenados.
36. Garantizar el derecho al trabajo de las personas privadas de libertad. Aumentar el acceso a los programas de capacitación y trabajo, de forma que se contribuya en el proceso de reinserción de los internos, sugiriendo que sea lo más inclusivo posible.
37. Asimilar las condiciones laborales de los internos lo más posible al medio libre, considerando remuneración, claridad en pagos y descuentos, medidas de seguridad en el trabajo.

38. Aumentar significativamente los programas de reinserción. Incorporar a estos programas a grupos en situación de vulnerabilidad. Incorporar a los internos en programas de vinculación con hijos/as.
39. Se sugiere la implementación de talleres referidos al desarrollo de actividades recreativas y de deportes. En especial para los imputados.