

MANUAL DE VISITAS Y ENTREVISTAS INDIVIDUALES

Índice

Capítulo I. Objetivos, estructura y contenido del Manual

- 1.- Consideraciones generales
- 2.- Objetivo, estructura y contenido del Manual

Capítulo II. Principios básicos de actuación de los/las defensores/as

Capítulo III. Planificación, preparación y desarrollo de las visitas y entrevistas individuales

- 1.- Programación de las visitas y entrevistas
- 2.- Preparación de las visitas y entrevistas
- 3.- Capacitación
- 4.- Desarrollo de las visitas y entrevistas
- 5.- Conducción de las entrevistas
- 6.- Aspectos a tratar en la entrevista

Capítulo IV. Alegación y documentación de tortura y malos tratos

Capítulo V. Reporte, informe y registro de las visitas y entrevistas individuales

- 1.- Reporte de la visita individual
- 2.- Informe de visita y entrevista individual
- 3.- registro de las visitas y tratamiento automatizado de la información

Anexo I. Modelo de informe de visita y entrevista individual, e instructivos para su cumplimentación

Anexo II. Planilla de reporte de visitas e instructivos para su cumplimentación

CAPÍTULO I

OBJETIVOS, ESTRUCTURA Y CONTENIDO DEL MANUAL

1.- Consideraciones generales

La Guía Regional para la Defensa Pública y la Protección Integral de las Personas Privadas de Libertad (en adelante *Guía Regional*) y su Memoria explicativa conciben a las visitas individuales de las personas privadas de libertad por parte de los/las defensores/as como una de las estrategias de las que disponen las Defensorías Públicas de la región para verificar las condiciones de privación de libertad y que las mismas cumplan con los estándares internacionales y nacionales. Con arreglo a lo dispuesto en la *Regla 64 de la Guía Regional*, estas estrategias de verificación deben concebirse como una acción institucional encaminada a velar por la protección de los derechos de las personas privadas de libertad. Por ello, las visitas individuales no solo deben tener como fin informar a la persona privada de libertad acerca de su situación procesal, sino que deben integrarse en la acción institucional de las Defensorías Públicas encaminada a verificar las condiciones de privación de libertad y que el/la recluso/a es tratado de forma digna y respetuosa de sus derechos humanos.

La entrevista individual es una herramienta privilegiada para conocer las condiciones actuales en las que se encuentra la persona privada de libertad y para registrar en profundidad prácticas o situaciones presentes y pasadas, suyas y/o de terceros, que no pueden ser observadas directamente. La situación de entrevista también permite acceder, complementariamente, a los relatos de las personas entrevistadas, así como a información sobre el contexto de encierro.

Como se afirma en la Memoria explicativa, las entrevistas ayudan a limitar el riesgo de violación de los derechos fundamentales de las personas privadas de libertad. Constituyen, por tanto, una valiosa herramienta para prevenir la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos y degradantes, así como el maltrato institucional al que pueden estar sometidas las personas privadas de libertad. Por ello, como se establece en la *Regla 68 de la Guía Regional*, estas visitas y entrevistas individuales deben ser utilizadas para

obtener información sobre las condiciones de privación de libertad que permita, en su caso, instar ante las autoridades competentes las medidas y acciones oportunas en defensa de los derechos de las personas privadas de libertad.

La Memoria explicativa destaca que los/las defensores/as públicos/as tienen la obligación de visitar a los/las privados/as de libertad a cargo de cuya defensa técnica se encuentran. Las visitas constituyen, por tanto, una de las vías para garantizar el acceso a la justicia de las personas privadas de libertad. En esta línea, los *Principios Básicos sobre la Función de los Abogados*, aprobados por el Octavo Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente, celebrado en La Habana, en el año 1990, en su apartado 8 proclama que “A toda persona arrestada, detenida, o presa, se le facilitarán oportunidades, tiempo e instalaciones adecuadas para recibir visitas de un abogado, entrevistarse con él y consultarle, sin demora, interferencia ni censura y en forma plenamente confidencial”.

En ningún caso, la utilización de medios tecnológicos (por ejemplo, la videoconferencia) puede sustituir la realización de las visitas y entrevistas individuales de carácter presencial (*Regla 68 de la Guía Regional*). La utilización de tales medios será, por tanto, un recurso complementario con el fin de ampliar las comunicaciones con las personas privadas de libertad cuando las circunstancias lo aconsejen.

Las visitas y entrevistas individuales deben llevarse a cabo de una forma periódica y regular. Solo una presencia constante y frecuente de los/las defensores/as públicos/as permite alcanzar los efectos positivos antes indicados. Además, mediante esta presencia constante se visibiliza el papel de la Defensoría Pública como actor indispensable en el Sistema de Justicia Penal. Por tanto, se trata de una práctica insustituible, que requiere ser constante, periódica, programada y sistematizada no solo para la atención individual de las personas privadas de libertad, sino para que la Defensoría Pública mantenga contacto directo con la realidad carcelaria.

2.- Objetivo, estructura y contenido del Manual

El presente Manual da respuesta a la obligación de protocolización por parte de las Defensorías Públicas establecida en la *Regla 69 de la Guía*

Regional, según la cual “En el marco de sus competencias y funciones se impulsará la protocolización de las entrevistas personales, fijando sus objetivos generales y específicos, así como las reglas de conducta y actuación de los/las defensores/as”.

A efectos de consolidar y extender las buenas prácticas existentes en la región, el Manual pretende ser una herramienta metodológica puesta al servicio de las Defensorías Públicas con el fin de estandarizar las directrices y recomendaciones relativas a las visitas y entrevistas individuales que los/las defensores/as públicos/as vienen realizando en los establecimientos de privación de libertad, con la mirada puesta en la mejora de las condiciones de reclusión y la defensa de los derechos humanos de los/las detenidos/as.

Las directrices y recomendaciones contenidas en el mismo pueden ser de aplicación a las visitas y entrevistas que se lleven a cabo en cualquier tipo o establecimiento de privación de libertad, no solo para adultos, sino también para adolescentes, y para dependencias policiales u otros centros de detención.

Además de este Cap. I, de carácter introductorio, el Manual se estructura en cuatro Capítulos más. En el Cap. II se exponen aquellos principios básicos de actuación que deben tener en cuenta los/las defensores/as públicos/as en el desempeño de las visitas y entrevistas individuales. El Cap. III se dedica a la planificación, preparación y desarrollo de las visitas y entrevistas individuales, exponiendo las diferentes fases de desarrollo. El Cap. IV dedica una atención especial a los supuestos de alegación y documentación de tortura y malos tratos. Finalmente el Cap. V da cuenta de las tareas de reporte, informe y registro de las visitas y entrevistas individuales.

El Manual se complementa con dos Anexos. El Anexo I contiene un modelo de informe de visita y entrevista individual, y las instrucciones para su cumplimentación. El Anexo II es una planilla de reporte de visitas y sus respectivas instrucciones para su cumplimentación.

CAPÍTULO II

PRINCIPIOS BÁSICOS DE ACTUACIÓN DE LOS/LAS DEFENSORES/AS

La actuación de los/las defensores/as debe basarse en el principio de defensa eficaz de los intereses del defendido/a (*Regla 21 de la Guía Regional*).

Como concreción de este principio, y en atención a las particularidades que presenta el contexto de encierro en que se llevan a cabo las visitas y entrevistas individuales a las personas privadas de libertad, los/las defensores/as deben tener en cuenta los siguientes criterios generales de actuación:

1.- Actuar con carácter institucional

Los/las defensores/as deben estar conscientes y tomar en cuenta en todas sus actuaciones que realizan una función en representación de la institución de la Defensa Pública.

2.- No causar perjuicios

Las personas privadas de libertad son vulnerables y los/las defensores/as deben tener siempre presente su seguridad y no tomar ninguna medida o acción que pueda poner en peligro al entrevistado/a.

Los principios de confidencialidad, seguridad y sensibilidad deben tenerse siempre presentes, sobre todo en casos de denuncias de torturas o de otros tratos crueles, inhumanos o degradantes.

Las visitas y entrevistas individuales mal planeadas o mal preparadas, o las que no son conducidas respetando los principios básicos que aquí se exponen, pueden ser muy perjudiciales.

3.- Ejercer el buen juicio

Los/las defensores/as deben ser conscientes de los estándares, internacionales y regionales en materia de derechos de las personas privadas de libertad. Sin embargo, las reglas no pueden sustituir el buen juicio personal y el sentido común. Los/las defensores/as deben actuar con buen juicio en todo momento y circunstancia durante la entrevista individual.

4.- Comportarse de forma ética

En el desempeño de sus tareas actuarán de conformidad con las normas y reglas éticas que disciplinan el ejercicio de la profesión de abogado.

5.- Respeto a las personas privadas de libertad

Las personas privadas de libertad entrevistadas deben ser tratadas siempre con respeto, educación, y deberá respetarse su intimidad.

6.- Respeto hacia las autoridades y el personal encargado de los lugares de privación de libertad

Los/las defensores/as deben respetar siempre a las autoridades y al personal del centro, así como su funcionamiento y tratar de identificar los niveles jerárquicos, sus competencias, atribuciones y responsabilidades, para estar en condiciones de abordar cualquier problema en el nivel adecuado.

Deben también tomar en cuenta el hecho de que el personal que trabaja en lugares de privación de libertad está llevando a cabo un trabajo altamente exigente y de riesgo, con frecuencia socialmente devaluado y, en muchos países de la región, mal pagado.

7.- Tener credibilidad

Los/las defensores/as deben explicar claramente a las personas privadas de libertad entrevistadas los objetivos de la visita y las limitaciones a las que pueden enfrentarse.

No deben hacer promesas que no puedan cumplir, ni crear falsas expectativas, ni realizar ninguna acción a la que no puedan darle ulterior seguimiento.

8.- Respetar la confidencialidad

El respeto de la confidencialidad de la información proporcionada durante las entrevistas individuales es esencial.

Los/las defensores/as no deben hablar ni actuar en nombre de una persona privada de libertad sin su consentimiento expreso e informado.

Los/las defensores/as deben asegurarse que la persona entrevistada entiende por completo los beneficios, así como los posibles riesgos o consecuencias negativas de cualquier acción realizada en su nombre y/o representación.

9.- Respetar la seguridad

Los/las defensores/as deben respetar las normas internas de seguridad de los establecimientos y lugares a los que acceden.

Cuando las autoridades invoquen razones de seguridad para imponer condiciones o limitaciones a las entrevistas con determinadas personas privadas de libertad, el/la defensor/a analizará la razonabilidad de la restricción y dejará constancia expresa por escrito de la negativa infundada,

comunicándolo a quien corresponda, e instará, en su caso, las acciones que sean pertinentes para hacer cesar la limitación o el condicionamiento.

Los/las defensores/as deben abstenerse de introducir o sacar cualquier objeto de las personas privadas de libertad sin el consentimiento previo de las autoridades.

En relación a la seguridad de las personas privadas de libertad visitadas, el/la defensor/a debe considerar cómo utilizar la información, de forma que no ponga en riesgo a las personas entrevistadas. Ponderará el riesgo real de que la persona entrevistada pueda sufrir represalias o sanciones.

En ulteriores visitas, los/las defensores/as verificarán que las personas entrevistadas no han sufrido, por este motivo, represalias o sanciones injustificadas.

10.- Ser pacientes

Los/las entrevistadores/as deben ser pacientes durante la entrevista. Por muchas razones –estado emocional, privación de libertad prolongada, lagunas de memoria, etc.- las personas privadas de libertad pueden expresarse de forma confusa. Por ello, los/las entrevistadores/as deberán expresarse de una forma clara, simple y de forma comprensible.

Los comentarios y cuestiones no deben ser formulados de una forma que pueda limitar y/o influir en la respuesta que den las personas privadas de libertad.

11.- Capacidad de escucha activa

Los/las defensores/as deben saber escuchar a las personas entrevistadas. No les interrumpirán de forma brusca o intempestiva cuando estén relatando sus historias de vida. Deben dejarles narrar con libertad, y

cuando estimen oportuno reconducir la conversación lo harán de forma respetuosa y atenta.

12.- Ser exactos y precisos

Durante la visita los/las defensores/as recogerán información de forma exacta y precisa con el fin de instar las acciones y medidas que estimen pertinentes. Debe procurarse obtener información objetiva y de buena calidad.

13.- Ser sensibles

Los/las defensores/as cuando entrevisten a las personas privadas de libertad deben ser sensibles a su situación, estado de ánimo y necesidades personales, así como tomar las medidas necesarias para proteger su seguridad.

El/la entrevistador/a debe despojarse de prejuicios. No está allí para juzgar a la persona privada de libertad, ni el hecho por el que se encuentra recluido; se está allí para trabajar en favor de que no se violen sus derechos y denunciar estas situaciones.

CAPÍTULO III

PLANIFICACIÓN, PREPARACIÓN Y DESARROLLO DE LAS VISITAS Y ENTREVISTAS INDIVIDUALES

La realización de las visitas y entrevistas individuales no debe improvisarse, sino que requiere de una adecuada planificación, preparación y seguimiento.

Las visitas y entrevistas individuales exigen de unos altos niveles de preparación y profesionalidad por parte de los/las defensores/as.

Con la finalidad de estandarizar el procedimiento para la realización de estas visitas y entrevistas individuales se establece el siguiente Protocolo de actuación:

1.- Programación de las visitas y entrevistas

Las visitas y entrevistas deben llevarse a cabo de forma regular y periódica. Cada Defensoría Pública, en atención a los medios y recursos disponibles, debe fijar su periodicidad a fin de garantizar que los contactos entre los/las defensores/as y sus defendidos/as sea frecuente y regular.

Fijada la fecha y hora de la visita, se comunicará oficialmente al establecimiento con el fin de que todas las personas privadas de libertad que vayan a ser visitadas estén disponibles y preparadas.

La realización de estas visitas y entrevistas regulares no exime de la realización de visitas especiales y/o extraordinarias cuando las circunstancias concurrentes así lo ameriten o ocurra algún incidente o episodio que exija la presencia inmediata del defensor o defensora.

Cuando el/la defensor/a considere que el horario de visitas fijado por las autoridades del establecimiento es excesivamente restrictivo y afecta al derecho de acceso a la justicia y defensa de sus defendidos/as instará de las

autoridades competentes las medidas necesarias para hacer cesar la restricción o limitación.

Procurarán, en la medida de lo posible, que el horario de visitas no coincida con el traslado del defendido/a para asistir a audiencias orales, ni con los horarios de visita de sus familiares.

2.- Preparación de las visitas y entrevistas

Toda visita y entrevista individual requiere de una preparación específica con el fin de garantizar un nivel óptimo de eficacia.

La preparación debe abarcar los siguientes aspectos básicos:

2.1.- Confección de la lista de los/las internos/as que se va atender en el centro penitenciario.

Con carácter previo, el/la defensor/a debe confeccionar la lista de las personas privadas de libertad que serán visitadas y atendidas en el centro penitenciario. El/la defensor/a debe tener en cuenta, entre otros criterios, el tiempo transcurrido desde la última visita a su defendido/a, con el fin de garantizar que el contacto sea frecuente y regular; la constatación de cambios o novedades en su situación procesal o penitenciaria; o la presencia de otros factores o circunstancias que aconsejen el contacto y la visita.

Se incluirá siempre a aquellas personas que hubieren alegado torturas o malos tratos.

Se incluirán, también, a todas aquellas personas privadas de libertad que hubieren solicitado entrevistarse con el/la defensor/a.

Ello no debe impedir que durante la visita el/la defensor/a atienda a aquellas personas privadas de libertad que soliciten entrevistarse con el/ella.

2.2.- Recabar la información disponible sobre los/las internos/as a visitar.

Esta información puede obtenerse de la consulta y revisión de los propios antecedentes, expedientes y registros existentes en la Defensoría Pública y/o a través de otras fuentes (judiciales, familiares, asociaciones civiles, etc.).

Debe recabarse información actualizada de las propias autoridades y responsables del establecimiento donde están alojados/as los/las internos/as.

2.3.- Identificación de los temas concretos sobre los que versará la entrevista.

El/la defensor/a visitante debe identificar los temas concretos sobre los que versará la entrevista y preparar el enfoque metodológica de la misma. Para ello revisará los informes de visitas anteriores y toda la documentación de que disponga. Ello no es obstáculo para que si durante la entrevista surgen temas nuevos, estos deban ser abordados por el/la defensor/a.

La revisión de los antecedentes, registros y expedientes servirá para identificar la información que se le hará llegar a la persona privada de libertad.

Es recomendable que el/la defensor/a fije con carácter previo la duración aproximada de cada visita, sin perjuicio de que la misma pueda prolongarse cuando durante su celebración surjan cuestiones que lo ameriten. Para la fijación previa de su duración deben tenerse en cuenta, entre otros, los siguientes factores: el número de personas privadas de libertad que van a ser visitadas, si es la primera visita o son visitas de seguimiento, los temas concretos a analizar, la necesidad o no de intérprete, etc.

2.4.- Facilitación y preparación de los medios e instrumentos necesarios

Los órganos o unidades competentes de la Defensoría Pública facilitarán al defensor/a los medios e instrumentos necesarios para llevar a cabo la entrevista (acreditaciones, planillas, formularios, medios informáticos, etc.).

Para garantizar que las entrevistas se realizan de forma eficaz y óptima los/las defensores/as deben contar con todos los recursos materiales que sean necesarios para la atención de los/las internos/as en los establecimientos de privación de libertad.

La Defensoría Pública facilitará, también, al defensor/a los medios de transporte adecuados para desplazarse al lugar donde está ubicado el establecimiento de privación de libertad, especialmente cuando se encuentre alejado de los núcleos urbanos.

3.- Capacitación

Los/las defensores/as deben recibir capacitación específica sobre técnicas de entrevistas con personas privadas de libertad, habilidades y destrezas necesarias para el relevamiento y documentación de la información.

También deben recibir capacitación en materia de documentación e investigación de la tortura y otros malos tratos, con arreglo a los estándares contenidos en el *Protocolo de Estambul*.

4.- Desarrollo de las visitas y entrevistas

1.- En el momento de su acceso al establecimiento el/la defensor/a se identificará exhibiendo la credencial profesional correspondiente. Mientras permanezca en el interior del establecimiento portará en un lugar visible un gafete u otro medio de identificación que indique su pertenencia a la Defensoría Pública.

2.- Cuando se trate de la primera visita al establecimiento, tomará conocimiento de las normas de seguridad y de régimen penitenciario implementadas en el mismo.

3.- Comprobará que las personas a las que va a visitar están disponibles y preparadas para ello.

4.- Las visitas y entrevistas deben llevarse a cabo en instalaciones adecuadas que posibiliten el respeto de la confidencialidad. Las autoridades están obligadas a reconocer y respetar la confidencialidad de las entrevistas (*Principios Básicos sobre la Función de los Abogados*, apartado 22).

En principio, deberían realizarse en ausencia del personal penitenciario y/o encargado de la custodia del establecimiento. Para el caso en que un funcionario o miembro del personal penitenciario vigile visualmente la entrevista, en ningún caso, debe estar en condiciones de escuchar la conversación.

Cuando se esgriman razones de seguridad para justificar la presencia de terceros, los/las defensores/as deberán analizar la razonabilidad de la restricción y, en su caso, dejarán constancia expresa por escrito de la negativa infundada debiendo decidir si siguen o no con la entrevista, y, en su caso, adoptarán las acciones pertinentes para hacer cesar esta limitación.

En el desarrollo de las visitas no deben tolerar interferencias indebidas por parte de terceros, adoptando, en su caso, las medidas adecuadas para su cese.

5.- El/la defensor/a esperará un tiempo prudencial para iniciar la entrevista. Cuando la espera hubiere sido infructuosa y la entrevista no hubiere podido realizarse, a pesar de las gestiones realizadas ante las autoridades competentes, lo hará constar en el registro de visitas del establecimiento, así como en su informe de visita, con indicación de las razones alegadas, instando de la autoridad competente las acciones que sean oportunas para evitar su repetición.

6.- Cuando sea la primera visita, y se trata de un asunto en trámite, el/la entrevistador/a debe presentarse ante la persona privada de libertad como el/la defensor/a asignado al caso. En su caso, le indicará si sustituye al defensor/a titular (y las razones, por vacaciones, permiso, etc.).

Al inicio debe explicarle el porqué de la visita, que puede y que no puede hacer. Indicará en todo momento a la persona entrevistada que actúa en representación de la Defensoría Pública.

Se asegurará que la persona entrevistada conoce sus derechos y deberes, en caso negativo, le informará con detalle de los mismos.

Para el caso de visitas posteriores, se actualizará la información disponible, solicitando al entrevistado/a que explique las novedades, los incidentes y cambios acontecidos.

7.- Desde el inicio le informará del carácter confidencial de las conversaciones que se mantengan y que el uso de la información facilitada requiere del consentimiento libre e informado del entrevistado/a. Por tanto, se le explicará, con claridad, el uso que se hará de la información, los beneficios potenciales a obtener y las consecuencias negativas que pueden derivarse. Entre estas explicaciones, el/la defensor/a le indicará qué acciones pueden entablarse y/o qué peticiones pueden realizarse, así como el procedimiento a seguir y la duración promedio para su resolución.

8.- Cuando sea necesario se utilizarán los servicios de un intérprete durante la entrevista. Debe evitarse utilizar intérpretes que pertenezcan al lugar (por ejemplo, un/a co-detenido/a) o que estén involucrados con la persona entrevistada. En la medida de lo posible deben utilizarse intérpretes profesionales, preferentemente adscritos a la Defensoría Pública. Si no es posible, puede recurrirse a un miembro de la familia o de su grupo cultural o comunidad de origen que elija la persona entrevistada.

En todos los casos se le informará que el intérprete está sometido, también, al deber de confidencialidad.

9.- En los casos de alegaciones de tortura y malos tratos resulta altamente recomendable que la entrevista se lleve a cabo por dos personas, informando de ello al entrevistado/a. En estos casos, uno/a de los/las entrevistadores/as tomará la dirección de la entrevista y el/la otro/a tomará notas.

En los casos de tortura y abusos sexuales es aconsejable que el/la entrevistador/a sea del mismo sexo que el/la entrevistado/a. Esto es especialmente importante para el caso de mujeres víctimas. Si así fue solicitado por la persona privada de libertad deberá tenerse en cuenta en la programación de la visita y entrevista.

10.- El/la defensor/a brindará al entrevistado/a la información que consta en el expediente. Cuando se trate de un expediente en curso, le explicará las gestiones que considera pertinentes en relación a su tramitación, ofreciéndole toda la información que sea útil para una defensa técnica eficaz.

Le facilitará, también, copia de las piezas procesales que resulten más importantes, especialmente cuando hayan sido oportunamente solicitadas por la persona privada de libertad con ocasión de una visita anterior o por cualquier otro medio.

11.- Le informará de todas las gestiones –judiciales y extrajudiciales– realizadas en su nombre desde la visita inmediatamente anterior.

12.- Dejará constancia en el informe de visita de todo reclamo, queja, solicitud o petición formulada por el/la entrevistado/a.

13.- Solicitará a la autoridad competente autorización para revisar el expediente administrativo y los registros (documentales), con el fin de corroborar la actualización de la información, dejando constancia en los mismos, cuando así esté autorizado.

El/la defensor/a dejará constancia de esta consulta y de sus resultados en el informe de visita. Cuando se le deniegue la consulta lo hará constar también en el informe.

14.- Cuando se trate de la primera visita, al finalizar la entrevista le facilitará los datos necesarios para contactar con el/la defensor/a (especialmente, un número de teléfono), bien sea directamente o a través de sus familiares o personas de confianza.

5.- Conducción de las entrevistas

Durante las entrevistas individuales los/las defensores/as deben tener en cuenta las siguientes pautas específicas de actuación:

1.- Al principio de la entrevista los/las defensores/as deben tratar de ganarse la confianza de las personas privadas de libertad. Deben crear un clima armónico, cordial, de empatía y de respeto de la persona entrevistada, logrando que se sienta cómoda y segura, para que puedan expresarse con naturalidad y absoluta libertad.

En todo momento llamará al entrevistado/a por su nombre y nunca se referirá a él/ella por el número de expediente.

2.- Los/las defensores/as deben ponderar, por un lado, la necesidad de obtener información que sea precisa, exacta y detallada, especialmente en los casos de alegaciones de tortura y malos tratos, y, por otro lado, la importancia de respetar las necesidades y seguridad de la persona entrevistada.

3.- Las visitas carcelarias son una de las tareas más sensibles y delicadas. Los/las defensores/as no deben olvidar que por su sensibilidad, algunos de los temas sobre los que versa la entrevista son difíciles de verbalizar y expresar para las personas privadas de libertad (por ejemplo, en los casos de abusos sexuales u otras experiencias traumáticas). Por ello, no se

debe forzar a la persona privada de libertad a abordar temas que no quiera. Pero el/la entrevistador/a debe encontrar la manera de acceder, con delicadeza, al mayor número posible de información relevante y útil para su defensa eficaz.

4.- Los/las entrevistadores/as deben estar atentos a las muestras de cansancio y angustia de la persona entrevistada. Por ello, resulta conveniente en estos casos hacer pausas, pues la información es menos fiable cuando el/la entrevistado/a se encuentra cansado o angustiado.

5.- Debe evitarse que la entrevista se asemeje a un interrogatorio. Es recomendable la utilización de preguntas abiertas, no dirigidas. La utilización de este tipo de preguntas permite a la persona entrevistada elegir qué tipo de información quiere compartir con el/la entrevistador/a.

6.- Debe evitarse la formulación de preguntas sugestivas, esto es, que sugieran la respuesta.

7.- El/la entrevistador/a debe saber escuchar de forma atenta y respetuosa a la persona entrevistada.

Es recomendable permitir que la persona narre su historia con libertad y fluidez, sin excesivas interrupciones y no dominar la conversación, hablando mucho, o conduciéndose como si fuera un interrogatorio.

El/la entrevistador/a no debe influir en la explicación ofrecida por el/la entrevistado/a, distorsionando o induciendo sus respuestas.

8.- Los cuestionarios, planillas, formularios o listas de preguntas no deben utilizarse de forma que limiten y/o influyeran la respuesta del entrevistado/a.

El empleo de estos formularios, cuestionarios o listas de preguntas debe hacerse con flexibilidad, evitando el encorsetamiento de la entrevista. El/la entrevistador/a debe estar atento a descubrir e incorporar en la entrevista aspectos que puedan surgir *ex novo* durante el relato y que, inicialmente, no estaban previstos abordar.

9.- Realizará preguntas y repreguntas que ayuden a la persona entrevistada a explicitarse y ampliar las respuestas. Esto supone un esfuerzo de comprensión que incluye tanto las palabras como los gestos, los silencios y los movimientos.

10.- Durante la entrevista los/las defensores/as deben utilizar un lenguaje claro, simple y entendible para el/la entrevistado/da, sin tecnicismos jurídicos.

Para el caso en que se empleen términos jurídicos le aclarará, en un lenguaje comprensible, su significado, esforzándose para que la persona entrevistada lo comprenda.

11.- Los/las entrevistadores/as deben tener paciencia durante la entrevista y tolerar las confusiones u olvidos que pueda tener el/la entrevistado/da durante la conversación ya que eso es normal en personas en situación de privación de libertad (por el tiempo de privación de libertad que llevan o por el estado emocional en que se encuentran).

Deben evitar involucrarse emocionalmente con la persona entrevistada, para no poner en riesgo la calidad y objetividad de la información que pueda obtenerse.

12.- Para el caso de entrevistas con mujeres privadas de libertad el/la entrevistador/a debe tener en cuenta las cuestiones de género, con arreglo a los estándares internacionales fijados en las *Reglas de Bangkok*.

6.- Aspectos a tratar en la entrevista

Los aspectos a tratar en la entrevista varían en función de las circunstancias concurrentes. Su contenido vendrá determinado por diferentes factores, entre los que se encuentran los siguientes:

- Si se trata de una primera visita o son visitas posteriores.

La primera visita debe servir para obtener información detallada y exhaustiva acerca de todas las circunstancias y aspectos que sean relevantes (personales, familiares, sociales, judiciales, etc.), así como sobre las condiciones de reclusión. En las visitas posteriores se actualizará la información previamente obtenida, haciendo constar aquellos cambios más relevantes.

- Cuál es la situación procesal del entrevistado/a: custodia policial, prisión preventiva, condenado/a.

El tipo de información a obtener varía en función de la situación procesal del entrevistado/a. Cuando se trate de personas en situación de prisión preventiva la entrevista debe focalizarse en su situación procesal con el fin de que el/la defensor/a pueda preparar adecuadamente su estrategia o teoría del caso. En todo caso, siempre deberá obtenerse información que permita verificar las condiciones de reclusión, con el fin de defender eficazmente sus derechos humanos.

- Si la persona entrevistada pertenece a un grupo especialmente vulnerable.

Cuando la persona entrevistada pertenezca a un colectivo especialmente vulnerable (Vid. *Regla 135 de la Guía Regional*) la información a obtener presenta ciertas particularidades, pues debe estar encaminada a comprobar el cumplimiento de los estándares internacionales propios de cada grupo.

Para el caso de mujeres privadas de libertad se tendrá en cuenta la perspectiva de género con arreglo a las indicaciones establecidas en las *Reglas de Bangkok*.

Las visitas individuales son, además, una herramienta valiosa para conocer las condiciones de privación de libertad y el trato que reciben las personas entrevistadas. Por ello, el/la entrevistador/a debe obtener información acerca de estas condiciones y trato con el fin de valorar si se cumplen con los estándares internacionales y regionales de protección de los derechos humanos de las personas privadas de libertad.

Con el fin de estructurar las entrevistas y facilitar el posterior tratamiento, sistematización y procesamiento de los datos obtenidos, los/las entrevistadores/as obtendrán información sobre los siguientes aspectos básicos, agrupados por categorías:

(* Una guía de las preguntas a formular en cada una de las categorías puede consultarse en el Manual de Visitas de Monitoreo de las Condiciones de Privación de Libertad por parte de las Defensorías Públicas, Anexos I y II. En todo caso, las preguntas se adaptarán al formato de una entrevista individual.).

1.- Trato

1.1.- Alegaciones de tortura, malos tratos y trato discriminatorio.

1.2.- Uso de la fuerza: incidentes sufridos.

1.3.- Medidas de coerción impuestas.

1.4.- Procedimientos de registro y requisita a que son sometidos/as:

1.4.1.- Las personas privadas de libertad

1.4.2.- Los/las visitantes

1.5.- Sanción de aislamiento en celda

1.6.- Procedimientos disciplinarios y sanciones:

1.6.1.- Posibilidad de efectuar alegaciones en el procedimiento.
Respeto al debido proceso.

1.6.2.- Acceso a defensa técnica.

1.6.3.- Tipo de sanciones y frecuencia (proporcionalidad).

1.6.4.- Traslados. Razones o motivos. Cercanía al lugar de residencia familiar.

2.- Medidas de protección

2.1.- Día y hora de ingreso. Datos solicitados a efectos de registro en el momento de su ingreso.

2.2.- Información a las personas privadas de libertad:

2.2.1.- Información recibida al ingresar al establecimiento (reglamento interno, medidas disciplinarias, etc.).

2.2.2.- Posibilidad de informar a terceras personas sobre el lugar de privación de libertad.

2.2.3.- Acceso a los reglamentos internos.

2.3.- Procedimiento de quejas y solicitudes.

2.4.- Criterios de separación por categorías de las personas privadas de libertad:

2.4.1.- Clasificación (inicial y actual, fase del régimen de progresividad): criterios concretos utilizados.

2.4.2.- Ubicación en el momento del ingreso. Periodo de observación.

2.4.3.- Separación efectiva de hombres y mujeres.

2.4.4.- Separación efectiva de adolescentes y adultos.

2.4.5.- Separación efectiva de condenados/as y presos/as preventivos/as.

2.5.- Destino y depósito de sus efectos y pertenencias personales.

2.6.- Disfrute de permisos de salida (ordinarios y extraordinarios).

2.7.- Condiciones de seguridad: cámaras de video-vigilancia, ubicación.

2.8.- Episodios de violencia con otros/as reclusos/as. Razones o motivos.

2.9.- Acceso a los registros (documentales) del establecimiento.

3.- Condiciones Materiales

3.1.- Sobrepoblación y alojamiento (celdas, pabellones, espacios comunes, etc.):

3.1.1.- Celdas

- Tamaño y nivel de ocupación de la celda y/o pabellón en donde esté alojado/a (número de personas privadas de libertad por celda y/o pabellón; ratio de persona privada de libertad/metros disponibles).
- Condiciones materiales: iluminación, ventilación, calefacción, mobiliario.
- Condiciones de limpieza e higiene y mantenimiento.
- Personas que duermen en pasillos y/o escaleras.

3.1.2.- Espacios comunes (pabellones, módulos, patios, etc.):

- Condiciones materiales.
- Condiciones de higiene y mantenimiento.

3.2.- Instalaciones sanitarias:

- Ubicación (dentro y/o fuera de las celdas).
- Ratio cantidad de sanitarios/cantidad de personas privadas de libertad.
- Condiciones de acceso.
- Condiciones de limpieza y mantenimiento.

3.3.- Higiene personal:

- Duchas (número de duchas disponibles, ratio personas alojadas/ duchas, limpieza, estado de las instalaciones, frecuencia según tipo de actividad desarrollada).
- Suministro de productos de higiene personal (*kit* de aseo). Frecuencia de reposición. En caso de mujeres, acceso a toallas higiénicas.

3.4.- Alimentación y agua potable:

- Comidas (calidad, cantidad y variedad de los alimentos, menús, frecuencia de las comidas, temperatura, horarios, etc.). Facilitación de comida por familiares: condiciones, frecuencia.
- Dietas especiales (por razones médicas, culturales o religiosas).
- Disponibilidad y acceso a agua potable. En caso de mujeres, acceso a agua potable durante la menstruación y la lactancia.
- Enfermedades padecidas por ingesta de alimentos y/o agua.

3.5.- Ropa, calzado y cama:

- Suministro de ropa y calzado. Adecuación a las condiciones climatológicas. Frecuencia de reposición. Suministro de ropa adecuado para las actividades laborales que realiza.
- Disponibilidad de cama individual.
- Ropa de cama (calidad, limpieza, frecuencia de recambio).
- Posibilidades de lavar la ropa y espacios de tendido de ropa.

4.- Régimen y actividades

4.1.- Administración del tiempo:

- Tiempo por día transcurrido dentro de la celda o pabellón.
- Tiempo por día dedicado al ejercicio físico.
- Tiempo por día dedicado a actividades laborales.
- Tiempo por día transcurrido fuera al aire libre.
- Tiempo semanal dedicado a la práctica de deportes.
- Tiempo dedicado a otras actividades (educación, culturales, de esparcimiento, etc.).

4.2.- Actividades ofertadas:

- Trabajo: acceso a actividades laborales; criterios de asignación; tipo de trabajo que realiza; cantidad de horas trabajadas (diarias y semanales); obligatoriedad del trabajo; remuneración; cobertura social; medidas e instrumentos de seguridad laboral; sistema de protección ante casos de accidentes laborales o enfermedades;

descripción de los locales de trabajo; materiales adecuados; condiciones de limpieza e higiene.

- Educación: acceso a actividades educativas; tipo de estudios que realiza (alfabetización, estudios básicos, secundarios, formación profesional, estudios universitarios); reconocimiento por el sistema de educación pública; frecuencia de los cursos; cantidad de horas dedicadas a actividades educativas (diaria y semanalmente); personal docente; suministro de útiles adecuados; descripción de las aulas; condiciones de limpieza e higiene; modalidad del servicio de educación brindado (presencial o a distancia).
- Esparcimiento y cultura: tipo de actividades recreativas y culturales; acceso; cantidad de horas dedicadas a estas actividades; descripción de las instalaciones disponibles a estos efectos y de las instalaciones deportivas; biblioteca.
- Religión: representantes religiosos (condiciones de acceso, frecuencia y duración de las visitas); servicios religiosos (acceso y locales); posibilidad de ejercitar la religión en relación al régimen alimentario.

4.3.- Contacto con el mundo exterior:

- Visitas: acceso; frecuencia (días de visita); condiciones establecidas para recibir visitas; registros a los que son sometidos las personas privadas de libertad y los/las visitantes; duración y frecuencia de las visitas; visitas de familiares y allegados/as; descripción de las salas de visitas; acceso a visitas íntimas (requisitos, espacios destinados a tal fin, posibilidad de acceso para personas pertenecientes al colectivo LGBTI; facilitación de preservativos, frecuencia, duración); control de estas visitas.
- Correspondencia y paquetes: acceso, frecuencia y censura.
- Comunicación telefónica: acceso a teléfonos públicos; frecuencia; condiciones de acceso para nacionales y para detenidos/as extranjeros/as.
- Acceso a libros, revistas y prensa escrita, u otros medios de comunicación social.

5.- Servicios Médicos

5.1.- Acceso a la atención médica y psicológica, y equipo médico:

5.1.1.- Examen médico en el momento del ingreso en el establecimiento de privación de libertad.

5.1.2.- Asistencia médica y/o psicológica ofertada y recibida (general y especializada). Periodicidad.

5.1.3.- Acceso a programas preventivos de salud y a programas de derechos sexuales y reproductivos.

5.1.4.- Procedimientos de acceso a la atención médica y psicológica. Horarios de atención.

5.1.5.- Programas de prevención y/o rehabilitación de trastornos de adicción a drogas. Programas de prevención del suicidio.

5.1.6.- Prescripción y suministro de medicamentos. Suministro de profilácticos y anticonceptivos (modalidad de suministro y frecuencia).

5.1.7.- Existencia de servicio de guardia médica las 24 horas todos los días de la semana.

5.1.8.- Instalaciones hospitalarias: cantidad de camas disponibles, material, equipamiento, medicinas, condiciones de limpieza e higiene.

5.1.9.- Identificación de las enfermedades adquiridas durante la privación de libertad. Padecimiento de enfermedades infecto-contagiosas o terminales y tratamiento.

5.1.10.- Servicios médicos externos y traslados a centros hospitalarios exteriores

5.1.11.- Atención psiquiátrica.

5.1.12.- Atención odontológica.

5.1.13.- Asistencia ginecológica y obstétrica para el caso de mujeres.

5.1.14.- Asistencia pediátrica para el caso de mujeres con niños/as

5.1.15.- Confidencialidad de las historias clínicas.

5.2.- Atención específica a personas pertenecientes a grupos especialmente vulnerables.

5.3.- Personal médico:

5.3.1.- Cantidad y disponibilidad de médicos/as, enfermeros/as, psiquiatras y psicólogos/as, y demás personal médico (por ejemplo, odontólogos, etc.).

6.- Personal administrativo y de servicios:

6.1.- Relación con el personal de seguridad y vigilancia:

6.1.1.- Uso de la fuerza

6.1.2.- Elementos de contención utilizados (armas, etc.).

6.1.4.- Modalidad y frecuencia con que se practican las requisas de los espacios de alojamiento comunes y de las celdas.

6.1.3.- Trato recibido.

6.2.- Relación con el personal administrativo y de servicios.

6.3.- Relación con las autoridades del establecimiento.

(* En visitas posteriores será suficiente con actualizar la información de la que disponga la Defensoría Pública sobre las cuestiones indicadas).

Cuando la persona entrevistada haya manifestado alguna queja sobre un punto o lugar concreto del establecimiento, el/la defensor/a solicitará de la autoridad competente que le permita inspeccionarlo, reflejando en el informe de visita los resultados de la inspección. Si no se le autoriza la inspección lo hará constar en el informe, indicado las razones o motivos alegados por las autoridades responsables.

CAPÍTULO IV

ALEGACIÓN Y DOCUMENTACIÓN DE TORTURA Y MALOS TRATOS

Los casos de alegaciones y/o presencia de indicadores de tortura o malos tratos requieren de un abordaje específico por parte de los/las entrevistadores/as. Estos contextos requieren de una especial sensibilidad y delicadeza por su parte, así como de una capacitación específica.

La obtención de información, lo más exacta, objetiva y detallada posible, es un primer paso en el proceso de eliminación de la tortura y malos tratos y para la identificación y persecución de sus responsables. No obstante, los/las defensores/as deben tener en cuenta que la entrevista no debe convertirse en un factor de re-victimización. Por tanto, debe evitarse emplear el clásico formato del interrogatorio. El rol del entrevistador/a no es llevar a cabo una preconstitución probatoria.

Estas entrevistas se ajustarán a las indicaciones del *Protocolo de Estambul* (vid. Cap. IV, § 120 y ss.).

Conforme a las indicaciones del citado *Protocolo de Estambul*, en estos casos, el/la entrevistador/a tratará de obtener información sobre los siguientes aspectos básicos:

(* Una guía de las preguntas a formular por el/la entrevistador/a puede consultarse en el *Protocolo de Estambul*, §§ 138-141. Debe evitarse utilizar formularios, cuestionarios o planillas basados en una lista de métodos de tortura, véase § 145).

1.- Identidad completa de la persona (víctima):

2.- Fecha y lugar donde se realizó la denuncia (si la hubo); si no hubo denuncia, averiguar y hacer constar las razones:

3.- Identificación de la persona y/o institución que, en su caso, hizo la denuncia:

4.- Autoridades responsables de la privación de libertad durante las torturas o malos tratos:

5.- Fecha y lugar de los malos tratos o torturas (cuando sea posible la identificación temporal y espacial). Cuando se traten de torturas reiteradas se indagará sobre la fecha y lugar del último acto de tortura o maltrato:

6.- Identificación de los victimarios y su número (bien por su nombre y en caso de ser desconocido obtener una descripción física detallada de los mismos y de su función, rango o pertenencia a algún cuerpo o fuerza de seguridad, etc., que posibilite su ulterior identificación):

7.- Situación en la que fue objeto de malos tratos o torturas (en el momento de su detención, durante la detención policial, en el momento de su ingreso en el establecimiento de privación de libertad, durante su aislamiento en celda, etc.)

8.- Motivos de los malos tratos o torturas (religiosos, políticos, culturales, etc.)

9.- Identificación de testigos (eventuales) de los hechos, incluyendo al médico que en su caso hubiera atendido y reconocido a la víctima; disponibilidad para declarar o problemas para hacerlo:

Antes de obtener la información, el/la defensor/a debe contar con el consentimiento libre e informado del entrevistado/a. El/la defensor/a le explicará el uso que se dará a la información obtenida y que tipo de acciones y/o medidas pueden instarse o solicitarse para protegerlos y defender sus intereses, y para el caso de iniciarse un proceso penal qué obligaciones procesales tendrá. En estos casos, debe facilitarse que el/la entrevistador/a sea del mismo sexo que la persona entrevistada. También, cuando sea posible y las razones de urgencia no lo impidan, se facilitará que la comunicación se lleve a cabo en su lengua materna.

El/la defensor/a nunca debe presionar a la persona entrevistada para que facilite información acerca de las torturas o malos tratos a los que fue sometida. Para el caso en que la persona entrevistada se niegue a facilitar información y/o a su uso posterior, y se constate la presencia de indicadores de tortura o malos tratos, el/la defensor/a debe ponderar acudir a otras vías indirectas con el fin de documentar la tortura y los malos tratos (por ejemplo, solicitando un reconocimiento médico, consultando los registros médicos del establecimiento, identificando a eventuales testigos, etc.), a efectos de poner fin a esta situación, así como resguardar la seguridad de la persona privada de libertad.

Toda actuación posterior que lleve a cabo el/la defensor/a contará con el consentimiento expreso del detenido/a. En la toma de decisiones, el/la defensor/a debe tener en cuenta, como guía, el principio de no exponer a ningún perjuicio o riesgo a la persona privada de libertad.

Cuando el/la entrevistador/a lo estime conveniente en atención a las circunstancias concurrentes, y siempre y cuando lo autorice la persona entrevistada, podrán usarse dispositivos para registrar y grabar la narración de la víctima, con el fin de garantizar una correcta documentación posterior.

En algunos casos, la obtención de la información requerirá de la celebración de varias entrevistas, aspecto que debe ser valorado por el/la entrevistador/a. La necesidad de una pluralidad de visitas es muy frecuente en aquellos casos en que se han sufrido agresiones sexuales. La víctima suele mostrarse reacia a facilitar información en la primera entrevista.

A los efectos de garantizar la seguridad de la persona entrevistada, el defensor/a debe valorar el contexto político y la situación en la que se encuentra el/la entrevistado/a, con particular atención a su pertenencia a grupos especialmente vulnerables.

El/la entrevistador/a deberá haber recibido capacitación específica en documentación de la tortura y tener experiencia en el trabajo con víctimas de la tortura.

Para el caso en que se inicie un procedimiento de investigación de las torturas o malos tratos el/la defensor/a informará puntualmente a la víctima de la naturaleza del procedimiento iniciado y de los progresos de la investigación. Cuando exista riesgo de que la persona privada de libertad pueda ser objeto de represalias y/o sanciones por este motivo, el/la defensor/a instará de la autoridad competente, con urgencia, las medidas adecuadas para garantizar su seguridad y la de sus familiares.

En todo caso, la visita individual debe ir acompañada, por parte del defensor/a de un seguimiento específico con el fin de garantizar la seguridad de la persona entrevistada. Como se afirma en el *Protocolo de Estambul*, “Una visita única, sin un seguimiento que garantice la seguridad ulterior de los entrevistados, puede ser peligrosa. En ciertos casos, una visita no seguida de otra puede ser peor que ninguna visita”.

Cuando del contenido de la información obtenida resulta que la tortura y los malos tratos son una práctica generalizada en el establecimiento, el/la defensor/a lo pondrá inmediatamente en conocimiento de las autoridades competentes, así como del Mecanismo Nacional de Prevención, instando las acciones que sean pertinentes para su cese y la protección de las personas privadas de libertad.

Toda actuación de seguimiento que lleve a cabo el/la defensor/a en este ámbito será objeto de una específica documentación y registro.

CAPÍTULO V

REPORTE, INFORME Y REGISTRO DE LAS VISITAS Y ENTREVISTAS INDIVIDUALES

1.- Reporte de la visita individual

A efectos de verificar institucionalmente el efectivo cumplimiento del deber de visita, se deberá cumplimentar por escrito una planilla de reporte de visita. Este reporte se remitirá, sin demora, al órgano o unidad de la Defensoría Pública encargada de la supervisión, centralización y registro de las visitas.

En este reporte se incluirá la fecha de la visita y la lista de las personas privadas de libertad que fueron visitadas, con mención de aquellas que no

asistieron o que no pudieron ser entrevistadas, dejando constancia de las razones (* Véase Anexo II del presente Manual).

2.- Informe de visita y entrevista individual

Cada visita y entrevista individual debe ser objeto de una adecuada y suficiente documentación, en donde se reflejen aquellos aspectos o informaciones más relevantes, sistematizadas conforme a las categorías expuestas en el Cap. III de este Manual.

Los formularios, planillas u hojas de visita que elaboren las Defensorías Públicas deben contener, como mínimo, la siguiente información:

- La fecha de la visita (día/mes/año).
- Identificación del establecimiento o centro donde tuvo lugar (nombre, ubicación geográfica...).
- La identificación del defensor/a que realiza la visita y entrevista.
- La identificación de la persona entrevistada, sexo y edad. Cédula de identidad, pasaporte u otro documento de identificación (en su caso, se dejará constancia de que carece de estos documentos).
- Pabellón o sector donde está alojado/a.
- Situación procesal: en custodia policial, prisión preventiva, condenado/a, etc. Tiempo de duración de la situación de privación de libertad.
- Número de expediente: (judicial, con el número de Tribunal; administrativo y de la Defensa Pública).

- La hora de inicio y de finalización de la entrevista.
- Tiempo de espera para la entrevista y gestiones realizadas ante las autoridades competentes para su agilización.
- La identificación de terceras personas presentes en la visita (por ejemplo, intérprete, funcionarios o personal que acompaña al entrevistador/a, etc.).
- El tipo de información facilitada por el/la defensor/a a la persona entrevistada.
- Los temas o aspectos concretos sobre los que versó la entrevista.

(* Agrupados conforme a las categorías identificadas en el Cap. III, apartado 6. En los casos de alegaciones de tortura o malos tratos véase Cap. IV del presente Manual)

- Lugares o espacios concretos del establecimiento inspeccionados (en su caso).
- Los reclamos, quejas, solicitudes y peticiones formuladas por el/la entrevistado/a.
- Información sobre las acciones y/o medidas a instar por el/la defensor/a a favor de la persona entrevistada.
- Consulta del expediente y registros documentales del establecimiento, así como sus resultados.
- Observaciones finales del defensor/a.

(* Véase Anexo I del presente Manual)

Los formularios, planillas u hojas de visita deben incluir, también, el consentimiento informado de la persona entrevistada, y si no se presta se harán constar las razones y motivos alegados.

Todo formulario, planilla u hoja de visita debe ir firmado por el/la defensor/a.

Si la persona que iba a ser visitada no acude, el/la defensor/a hará constar en el informe las razones de su no asistencia y sus circunstancias (por ejemplo, traslado, excarcelación, tiempo de espera excesivo, etc.), así como las gestiones realizadas antes las autoridades y el personal del establecimiento.

En su caso, también hará constar los motivos por los que no fue autorizado a acceder al interior del establecimiento y las gestiones realizadas, o los motivos que dieron lugar a la suspensión o cancelación de la visita.

3.- Registro de las visitas y tratamiento automatizado de la información

La planilla o formulario de visita y su reporte deben tener respaldo informático, con el fin de registrarlo en el sistema de gestión informática de la Defensoría Pública, incorporando aquellos datos más relevantes para dar seguimiento al caso y retroalimentar los procesos de mejora de la prestación del servicio. El sistema debe permitir el registro de toda gestión que se realice, así como de todos los datos que resulten relevantes para el seguimiento. La base de datos (registro de visitas carcelarias) debería permitir su consulta por el nombre de la persona usuaria de la Defensa Pública, así como la visualización integral de la información registrada.

Toda la información obtenida se centralizará en el órgano o unidad de la Defensoría Pública que tenga competencia sobre la materia.

Se llevará un registro informático específico para los casos de alegaciones de tortura o malos tratos, o cuando los/las defensores/as hubieren observado la presencia de indicadores de tortura y malos tratos. Estos casos será objeto de un particular seguimiento por parte de los/las defensores/as.

ANEXO I

MODELO DE INFORME DE VISITA Y ENTREVISTA INDIVIDUAL E INSTRUCTIVOS PARA SU CUMPLIMENTACIÓN

CAMPO	INSTRUCCIONES
DATOS DEL EXPEDIENTE	
NÚM. DE EXPEDIENTE	Colocar el núm. de expediente judicial y el nombre del Juzgado o Tribunal que tramita la causa. Cuando así esté contemplado, se colocará el núm. de expediente de la Defensa Pública correspondiente a la persona visitada.
FECHA	Indicar el día, mes y año en que se realiza la visita.
CENTRO DE RECLUSIÓN	Indicar los datos relativos al centro donde se encuentra alojada la persona visitada.
DEFENSOR/A PÚBLICO/A	Hacer constar el nombre y apellidos del defensor/a que lleva a cabo la visita; así como si es el titular asignado o un sustituto (por razones de licencia, enfermedad, vacaciones, etc.).
DATOS DE LA PERSONA PRIVADA DE LIBERTAD (* Se cumplimentará siempre en la primera visita. En visitas posteriores se anotarán únicamente los cambios o novedades)	
NOMBRE Y APELLIDOS	Indicar el nombre y apellidos de la persona visitada.
EDAD Y SEXO	Indicar la edad y fecha de nacimiento, así como el sexo de la persona visitada. En su caso, se hará constar su pertenencia al colectivo LGBTI. Cuando se trate de mujeres se hará constar, en su caso, la situación de embarazada y la fecha prevista para el parto.

ESTADO CIVIL	Indicar el estado civil de la persona visitada: casado/a, separado/a, divorciado/a, viudo/a, soltero/a, conviviente.
DOMICILIO	Indicar la dirección de su último domicilio en libertad
DATOS FAMILIAR DE CONTACTO	Indicar nombre y apellidos de un familiar de contacto y la dirección donde reside, a ser posible, con el número de teléfono.
NÚMERO DE HIJOS/AS	Indicar el número de hijos/as y su respectiva edad. En su caso, se hará constar si conviven en prisión con la persona entrevistada.
CÉDULA DE IDENTIDAD O PASAPORTE	<p>Indicar el número de cédula de identidad o, en su caso, el pasaporte de la persona visitada y su nacionalidad. Si careciera de estos documentos se harán constar los motivos.</p> <p>Para el caso de extranjeros/as se hará constar si han solicitado y recibido asistencia consular o que no desean recibirla. En su caso, se hará constar su situación de refugiado/a o peticionante de asilo.</p> <p>Se indicará su lengua de origen y si habla o no la lengua del país donde se encuentra privado de libertad.</p>
ESCOLARIDAD	Indicar los estudios cursados por la persona entrevistada (sin escolarización, primaria, secundario, estudios universitarios, etc.)
PROFESIÓN U OFICIO	Indicar su profesión o el oficio que desempeña.

COLECTIVO ESPECIALMENTE VULNERABLE	<p>En su caso, se hará constar su pertenencia a uno de los colectivos especialmente vulnerables, según la <i>Regla 135 de la Guía Regional</i>.</p> <p>Para el caso de personas pertenecientes a comunidades indígenas, se hará constar la comunidad de origen.</p>
SITUACIÓN PROCESAL/ PENITENCIARIA	<p>Indicar la situación procesal en que se encuentra la persona visitada: en prisión preventiva, condenado/a, fase del régimen de progresividad, etc.</p> <p>También se hará constar el delito/os por los que es acusado/a o condenado/a, y, en este último caso, el tiempo de duración de la condena y la etapa del régimen de cumplimiento en que se encuentra.</p>
FECHA DE INGRESO	<p>Se indicará la fecha (día/mes/año) de ingreso en el establecimiento de privación de libertad. En su caso, se hará constar el establecimiento donde se encontraba con anterioridad.</p>
FECHA PREVISTA DE LIBERTAD	<p>En condenados/as se indicará la fecha prevista para su puesta en libertad.</p>
NÚM. DE EXPEDIENTE INDIVIDUAL	<p>Colocar el núm. de expediente individual con el que se lo identifica en el establecimiento de privación de libertad.</p>
PABELLÓN MÓDULO O SECTOR	<p>Indicar el pabellón, módulo o sector donde se encuentra alojada la persona privada de libertad.</p>
MOTIVO DE LA VISITA	

PRIMERA VISITA	Se hará constar si es la primera visita o si ya hubo visitas anteriores y, en este caso, la fecha de la visita inmediatamente anterior.
INFORMACIÓN FACILITADA POR EI/LA DEFENSOR/A	Se hará constar la información facilitada por el defensor/a sobre la situación de la persona privada de libertad, según el expediente judicial y/o administrativo. También se le informará de las gestiones realizadas por la Defensoría Pública en defensa de sus intereses desde la visita inmediatamente anterior y su resultado.
ASPECTOS SOBRE LOS QUE VERSÓ LA ENTREVISTA	Se indicarán todos aquellos temas abordados durante la entrevista, según las categorías indicadas en el Cap. III, apartado 6 del presente Manual.
RECLAMOS, SOLICITUDES O PETICIONES	Se indicarán aquellas quejas o reclamos, así como las peticiones y solicitudes que haya realizado la persona entrevistada.
LUGARES O ESPACIOS INSPECCIONADOS	Cuando el/la entrevistado/a hubiere manifestado alguna queja sobre algún lugar o espacio concreto del establecimiento, el/la defensor/a solicitará autorización para su inspección, indicando en el informe sus resultados. Cuando no se le conceda autorización lo hará constar en el informe, indicando los motivos o razones alegadas por las autoridades.

ACCIONES, GESTIONES Y/O MEDIDAS A SOLICITAR	Se indicarán aquellas acciones, gestiones o medidas (judiciales, administrativas, etc.) que el/la defensor/a adoptará y/ solicitará para defender los intereses y derechos de la persona privada de libertad, y la información facilitada sobre sus resultados.
RESULTADO DE LA ENTREVISTA	
HORA DE INICIO	Indicar la hora de inicio de la entrevista.
HORA DE FINALIZACIÓN	Indicar la hora de finalización de la entrevista.
NO ASISTENCIA DEL ENTREVISTADO/A	En su caso, se hará constar el motivo de la no asistencia de la persona privada de libertad, las gestiones realizadas por el/la defensor/a para conseguir su asistencia y el resultado de las mismas y explicaciones ofrecidas por las autoridades responsables del establecimiento para suspender o cancelar la visita.
PRESENCIA DE TERCERAS PERSONAS	En su caso, se hará constar la presencia de terceras personas durante la entrevista, reflejando sus datos personales de identificación (por ejemplo, un segundo defensor/a, intérprete, u otro personal que acompañe al defensor/a, etc.).
REGISTROS CONSULTADOS	Indicar los registros (documentales) del establecimiento consultados por el/la defensor/a y su resultado o, en su caso, las razones alegadas por las autoridades del establecimiento para no autorizar su consulta y gestiones realizadas por el/la defensor/a.

OBSERVACIONES FINALES	
OBSERVACIONES	Se indicarán todas aquellas observaciones derivadas de la visita que el/la defensor/a estimen relevantes y no deban incluirse en alguno de los anteriores apartados.
FIRMAS	
DEFENSOR/A	Espacio destinado para hacer constar la firma del defensor/a.
TERCERAS PERSONAS	Espacio para hacer constar la firma de otras personas presentes durante la entrevista (intérprete, etc.).

Cuando el/la defensor/a deba entablar alguna acción particular en defensa de los derechos e intereses de la persona entrevistada de la que pueda derivarse algún riesgo (especialmente, en los casos de alegaciones de tortura y malos tratos), se hará constar en acta separada su consentimiento informado. En estos casos, el/la defensor/a le facilitará, y así se hará constar, toda la información que sea necesaria y pertinente, las posibles vías de acción y los posibles riesgos que su ejercicio puede entrañar.

ANEXO II

PLANILLA DE REPORTE DE VISITAS E INSTRUCTIVOS PARA SU CUMPLIMENTACIÓN

CAMPO	INSTRUCCIONES
DEFENSOR/A	Indicar nombre y apellidos del defensor/a que realizó las visitas.

ESTABLECIMIENTO	Nombre del establecimiento donde se llevaron a cabo las visitas.
FECHA	Indicar día/mes/año de las visitas.
LISTA DE PERSONAS VISITADAS	
NOMBRE Y APELLIDOS	Indicar el nombre y apellidos de cada una de las personas visitadas.
LISTA DE PERSONAS CUYA VISITA NO PUDO REALIZARSE	
NOMBRE Y APELLIDOS	Indicar el nombre y apellidos de las personas que no pudo visitarse y una breve indicación de los motivos.
FIRMA	
FIRMA	Hacer constar la firma del defensor/a.