



INFORME DE VISITAS PREVENTIVAS

Informe de Visitas a Unidades de la Prefectura Sur

Comité para la Prevención de la Tortura y otros Tratos o Penas Cruelles,
Inhumanos o Degradantes

Agosto de 2022

ÍNDICE

| | |
|---|----|
| I. INTRODUCCIÓN | 3 |
| II. PRESENTACIÓN DEL CPT | 4 |
| III. ANTECEDENTES | 5 |
| 1. Contexto y características de las unidades a visitar. | 5 |
| IV. OBJETIVOS DE LA VISITA | 9 |
| V. METODOLOGÍA DE LAS VISITAS | 10 |
| 1. Trabajo de campo: | 10 |
| 2. Recolección de información: estrategias de levantamiento de la información y muestra | 10 |
| Dificultades y limitaciones de la recolección de información | 11 |
| 3. Dimensiones y subdimensiones monitoreadas | 12 |
| 4. Procesamiento y análisis de la información | 12 |
| 5. Consideraciones éticas | 13 |
| VI. HALLAZGOS DE LA VISITA | 14 |
| VII. EVALUACIÓN DE LAS UNIDADES | 37 |
| VIII. RECOMENDACIONES | 44 |
| XI. SEGUIMIENTO | 49 |

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe expone los resultados de las visitas realizadas por el Comité para la Prevención de la Tortura (CPT) a cinco Comisarías de la Prefectura Sur de Carabineros, de la Zona Metropolitana Este, entre los meses de marzo y junio del presente año. El objetivo de las visitas fue realizar una inspección y diagnóstico en profundidad de las distintas unidades que integran dicha Prefectura para identificar posibles factores de riesgo que puedan incrementar la probabilidad de que se cometan malos tratos o que favorezcan la tortura hacia las personas privadas de libertad en estas comisarias.

Las visitas surgen a raíz de los propios objetivos que como CPT nos hemos trazado para conocer el estado y condiciones en las que se encuentran las personas detenidas en los diversos recintos estatales donde existe privación de libertad. Así, en particular, en lo que respecta al área del CPT que supervisa las acciones de las fuerzas policiales, el interés de este año ha estado centrado en conocer las condiciones de aquellas unidades policiales ubicadas en territorios con mayor concentración de población y mayor número de detenciones, como es el caso de la Región Metropolitana y, en especial, la Prefectura Sur.

Para la realización de este informe, además de las visitas preventivas no avisadas que nos permitieron verificar *in situ* las condiciones y el trato que reciben las personas detenidas en estas unidades, también se efectuó una revisión documental de los marcos regulatorios (nacionales e internacionales) y los protocolos de procedimiento y gestión policial establecidos justamente para garantizar la adecuada aplicación del enfoque de derechos humanos. De este modo, las dimensiones de observación y análisis de las visitas estuvieron centradas en conocer la situación de las personas que se encontraban detenidas, como también el funcionamiento de las instalaciones y sus condiciones. Complementariamente, al CPT le parece de vital importancia indagar en las condiciones laborales de quienes trabajan en estos lugares, principalmente quienes son responsables de la custodia de las personas privadas libertad, puesto que dichos aspectos también pueden transformarse en posibles factores que incidan en la comisión de malos tratos o hechos de tortura.

Este informe entonces está dirigido a las autoridades policiales, tanto de la Zona, Prefectura y Comisarías visitadas, como a las áreas responsables de los recursos económicos de Carabineros de Chile, con el fin de presentar los principales hallazgos identificados en las unidades, buscando con ello poder iniciar un trabajo colaborativo, que permita trazar una ruta de atención a las recomendaciones aquí emanadas y fortalecer el enfoque preventivo basado en la plena garantía de los Derechos Humanos de las personas privadas de libertad que ha asumido la institución policial.

La estructura de este informe es la siguiente: En primer lugar, se realiza una presentación del CPT (Capítulo II), para luego exponer los principales antecedentes de esta visita (Capítulo III). Posteriormente, se indica la metodología utilizada (Capítulo IV) y los hallazgos obtenidos (Capítulo V). Por último, se presentan recomendaciones (Capítulo VI) para la atención de los factores de riesgo identificados en las unidades policiales de la Prefectura, buscando, con ello, aportar a su solución para prevenir casos de tortura, tratos crueles, inhumanos y degradantes hacia la población detenida.

II. PRESENTACIÓN DEL CPT

El Comité para la Prevención de la Tortura (CPT) es un órgano creado en cumplimiento de las obligaciones internacionales adquiridas por Chile mediante la ratificación del Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes (OPCAT). Por medio de la Ley N°21.154, publicada el 25 de abril de 2019, se designó al Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH) como el Mecanismo Nacional de Prevención Contra la Tortura y otros Tratos Crueles, Inhumanos o Degradantes, estableciendo que éste actuará exclusivamente a través del CPT. Este Comité de Experto/as comienza a instalarse en el país en abril del 2020 como un organismo funcionalmente autónomo que asume la dirección del MNPT en Chile, buscando reforzar el sistema de protección y promoción de los derechos humanos de las personas privadas de libertad en Chile a través de la prevención, dando aplicación a lo dispuesto en el OPCAT, los tratados internacionales en la materia ratificados por Chile, la Constitución Política de la República y la demás normativa vigente.

Entre las funciones asignadas al Comité en el artículo 3° de la Ley N°21.154, se encuentran las siguientes, las cuales, a su vez, enmarcan legalmente el presente informe:

- Examinar periódicamente las condiciones de las personas privadas de libertad y el trato que reciben;
- Realizar visitas periódicas preventivas no programadas y de monitoreo a los lugares de privación de libertad que determine libremente;
- Reunirse con las personas que se encuentren en el lugar objeto de su visita y efectuar las entrevistas personales o grupales que estime pertinente;
- Realizar las recomendaciones pertinentes a las autoridades competentes del servicio responsable del lugar de privación de libertad.

Dadas estas atribuciones, el CPT tiene a su cargo el monitoreo permanente de una serie de recintos de diversa naturaleza, incluyendo unidades policiales, recintos penitenciarios, centros de internación psiquiátrica, Establecimientos de Larga Estadía para Adultos Mayores (ELEAM) y residencias para Niños, Niñas y Adolescentes (NNA) que se encuentran bajo cuidado o custodia del Estado, entre otros. Esto dado la noción amplia que considera el MNPT como “Lugar de privación de libertad” definiéndolo como: *todo lugar, inmueble o mueble, incluidos los medios de transporte, administrados o dirigidos por el Estado o por particulares que cumplan una función pública, en que se encuentren o pudieren encontrarse personas privadas de libertad, sea por orden de autoridad pública o a instigación suya o con su consentimiento expreso o tácito, como resultado de una orden de arresto, detención, en tránsito, prisión preventiva, cumplimiento de penas privativas de libertad, internación voluntaria o forzosa, sea administrativa o judicial, como medida de protección, custodia o cualquier otra medida que impida su libre desplazamiento físico o que no se le permita abandonar libremente*¹.

Se debe destacar que la labor del CPT supone un rol primordialmente preventivo, es decir, su trabajo está orientado a la anticipación de hechos de tortura y malos tratos, evitando que éstos se

¹ Ley 21154, Art. 2 letra d). Diario Oficial de la República de Chile. Publicada el 25 de abril 2019. Chile.

produzcan. En síntesis, el monitoreo preventivo pone el foco en los aspectos estructurales y factores de riesgo que constituyen la fuente o causa para la ocurrencia de situaciones de tortura y/o tratos crueles, inhumanos o degradantes, de aquí la importancia de los hallazgos que se describen en este informe y que emanan principalmente de las observaciones y entrevistas efectuadas por el equipo del CPT a las diferentes comisarías visitadas.

III. ANTECEDENTES

1. Contexto y características de las unidades a visitar.

En la Región Metropolitana se ha evidenciado un cambio en su patrón socio delictual lo que significa un importante desafío para las policías, las cuales además se han visto especialmente exigidas a partir de la crisis social de 2019 y la posterior pandemia sanitaria.

La prefectura escogida para la realización de las visitas descritas en este informe fue la Prefectura Sur, perteneciente a la Zona Metropolitana Este. Entre los criterios de elección para ello se encuentran: 1) el hecho de ser una de las prefecturas con mayor número de comisarías bajo su subordinación, siete unidades mientras que las otras de la zona tienen cinco o seis (Ver Tabla N°1); 2) encontrarse en una zona de alta conflictividad socio delictual; 3) contar con algunas unidades con importante número de personas detenidas, y 4) con presencia de episodios de violación a los Derechos Humanos durante el estallido social.

Tabla N° 1. Comisarías Zona Metropolitana Este por Prefectura

| Prefectura Santiago Oriente | Prefectura Andes | Prefectura Santiago Sur | Prefectura Cordillera |
|---|--|--|---|
| <ul style="list-style-type: none"> •18° Comisaría Ñuñoa •10° Comisaría de Providencia •33° Comisaría Ñuñoa •43° Comisaría Peñalolen •46° Comisaría Macul | <ul style="list-style-type: none"> •16° Comisaría La Reina •17° Comisaría Las Condes •37° Comisaría Vitacura •47° Comisaría Los Domínicos •53° Comisaría Lo Barnechea | <ul style="list-style-type: none"> •10° Comisaría La Cisterna •12° Comisaría San Miguel •13° Comisaría La Granja •31° Comisaría San Ramón •39° Comisaría El Bosque •41° Comisaría La Pintana •50° Comisaría San Joaquín | <ul style="list-style-type: none"> •20° Comisaría Puente Alto •36° Comisaría La Florida •38° Comisaría Puente Alto •61° Comisaría Cabo 2do Pablo Silva Pizarro •65° Comisaría Pirque •66° Comisaría Bajos de Mena |

En lo que respecta al total de personas detenidas, en esta Prefectura se observan grandes diferencias entre los totales y tendencias visualizadas en cada unidad. Lo primero a destacar es que, al igual que lo sucedido a nivel nacional, el año 2020 fue un año de gran incremento de personas detenidas, principalmente, debido a la infracción de leyes y reglamentos relacionados a la prevención del COVID-19 (toque de queda, cuarentenas, uso de mascarillas, etc.), acciones que traían como consecuencia, en muchos casos, la detención como medida sancionatoria. Como se

observa en la tabla N°2, la prefectura sur no es la excepción y todas las comisarías presentan este incremento.

Sumado a ello, se destaca que la tendencia interna en este territorio es disímil, lo que se identifica en el análisis de las cifras de cada unidad. Mientras San Ramón, La Granja, La Cisterna y El Bosque presentan una disminución en el número total de personas detenidas, entre 2018 y 2021 (sin tomar el año 2020 por la anormalidad de su contexto), San Joaquín, en cambio, presenta un incremento sostenido. En tanto, San Miguel y La Pintana presentan un comportamiento irregular con alzas y descensos.

El caso de San Joaquín, como se mencionó, evidencia un gran aumento de personas detenidas, alcanzando un 79% de crecimiento entre 2018 y 2021. En las otras comisarías la tendencia de personas detenidas se mantiene o van a la baja, aunque parece significativa la gran cantidad de personas detenidas en San Miguel y El Bosque cuyo promedio, en el mismo periodo, supera las tres mil personas (Tabla N° 2).

Estos incrementos se posicionan como uno de los criterios de selección prioritarios para el CPT puesto que se esperaría que fueran acompañados de las necesarias mejoras a la infraestructura y a los recursos utilizados en las unidades, para poder así resguardar adecuadamente la integridad de las personas detenidas. Aspectos que se vuelven de relevancia corroborar en las visitas preventivas efectuadas y que son descritos en este informe.

Tabla N° 2. Cantidad total de personas detenidas en cada comisaria de la Prefectura Sur, Zona Metropolitana Este.

| TOTAL DE PERSONAS DETENIDAS POR ZONA/PREFECTURA Y UNIDAD | | | | | | |
|---|---------------|---------------|----------------|---------------|---------------|-----------|
| Unidades visitadas | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | PROMEDIO | TENDENCIA |
| 12° Comisaría de San Miguel | 3.007 | 2.676 | 3.815 | 2667 | 3041 | → |
| 13° Comisaría La Granja | 2315 | 2016 | 2493 | 1984 | 2202 | ↓ |
| 31° Comisaria de San Ramón | 2434 | 2210 | 4853 | 2105 | 2901 | ↓ |
| 50° Comisaría de San Joaquín | 1785 | 2031 | 4109 | 3193 | 2780 | ↑ |
| 10°. Comisaría de La Cisterna | 2329 | 2420 | 2866 | 1941 | 2389 | ↓ |
| 41° Comisaría La Pintana | 3004 | 3636 | 3965 | 2724 | 3332 | → |
| 39° Comisaría de El Bosque | 3599 | 3286 | 4593 | 2695 | 3543 | ↓ |
| Prefectura Santiago Sur | 18.473 | 18.275 | 26.694 | 17.309 | 20.188 | → |
| Zona Metropolitana Este | 69.457 | 70.862 | 105.591 | 80.134 | 81.511 | ↑ |

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Departamento de Análisis Criminal de Carabineros

Tabla N° 3. Porcentaje de incremento de las personas detenidas en cada comisaría de la Prefectura Sur, entre 2018 y 2021

| % DE VARIACION EN TOTAL DE PERSONAS DETENIDAS | | | | |
|---|-----------|------------|-------------|------------|
| Unidades visitadas | %VAR18-19 | %VAR19-20 | %VAR20-21 | %VAR18-21 |
| 12° Comisaría de San Miguel | -11% | 43% | -30% | -11% |
| 31° Comisaría de San Ramón | -9% | 120% | -57% | -14% |
| 50° Comisaría de San Joaquín | 14% | 102% | -22% | 79% |
| 10°. Comisaría de La Cisterna | 4% | 18% | -32% | -17% |
| 41° Comisaría La Pintana | 21% | 9% | -31% | -9% |
| 39° Comisaría de El Bosque | -9% | 40% | -41% | -25% |
| Prefectura Sur | -1% | 46% | -35% | -6% |
| Zona Metropolitana Este | 2% | 49% | -24% | 15% |

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Departamento de Análisis Criminal de Carabineros

Por su parte, si observamos el perfil de las personas detenidas se puede reconocer que existen tendencias bastante similares en la mayoría de las unidades. Así, por ejemplo, se reconoce que en la mayoría de las unidades existe una disminución en la detención de personas menores de edad, con excepción de San Ramon y La Cisterna donde la tendencia se mantiene constante en términos absolutos (números), aunque sí baja el porcentaje que representa esta población del total de la población detenida en la unidad (Ver Tabla N°4).

Tabla N° 4. Número y porcentaje que alcanzan las personas menores de edad en el total de personas detenidas en cada comisaría de la Prefectura

| Detención de personas menores de edad* | 2018 | | 2019 | | 2020 | | Semáforo de alerta |
|--|------|-----|------|------|------|-----|--------------------|
| | N | % | N | % | N | % | |
| 12° Comisaría de San Miguel | 176 | 5,9 | 175 | 6,5 | 89 | 2,3 | ↓ |
| 13° Comisaría La Granja | 135 | 5,8 | 111 | 5,5 | 64 | 2,6 | ↓ |
| 31° Comisaría de San Ramón | 122 | 5,0 | 112 | 5,1 | 129 | 2,7 | → |
| 50° Comisaría de San Joaquín | 94 | 5,3 | 80 | 3,9 | 84 | 2,0 | ↓ |
| 10°. Comisaría de La Cisterna | 132 | 5,7 | 254 | 10,5 | 114 | 4,0 | → |
| 41° Comisaría La Pintana | 214 | 7,1 | 228 | 6,3 | 178 | 4,5 | ↓ |
| 39° Comisaría de El Bosque | 275 | 7,6 | 207 | 6,3 | 132 | 2,9 | ↓ |

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Departamento de Análisis Criminal de Carabineros

En el caso de las mujeres detenidas se identifica mayor heterogeneidad. En la mayoría de las unidades de la Prefectura (La Granja, San Joaquín, La Pintana y El Bosque) hay un descenso de este tipo de detenciones, tanto en números absolutos como en el porcentaje del total. Mientras que, por el contrario, hay otras dos unidades, San Ramón y La Cisterna, cuya tendencia es la opuesta, reflejándose incrementos en las detenciones a esta población. También se observa el caso de San Miguel, donde el número de detenidas incrementa, pero no así el porcentaje que representa del total de personas detenidas. Sin embargo, según lo informado en las visitas, los incrementos de las detenciones de esta población en 2020 se explicarían, en gran medida, a situaciones asociadas a los protocolos COVID y no a la comisión de otros delitos.

Tabla N° 5. Número y porcentaje que alcanzan las mujeres en el total de personas detenidas en cada comisaría de la Prefectura

| Detención de personas menores de edad* | 2018 | | 2019 | | 2020 | | Semáforo de alerta |
|--|------|------|------|------|------|------|--------------------|
| | N | % | N | % | N | % | |
| 12° Comisaría de San Miguel | 511 | 17,0 | 524 | 19,6 | 652 | 17,1 | → |
| 13° Comisaría La Granja | 385 | 16,6 | 348 | 17,3 | 293 | 11,8 | ↓ |
| 31° Comisaría de San Ramón | 486 | 20,0 | 391 | 17,7 | 625 | 12,9 | ↑ |
| 50° Comisaría de San Joaquín | 313 | 17,5 | 341 | 16,8 | 565 | 13,8 | ↓ |
| 10°. Comisaría de La Cisterna | 401 | 17,2 | 416 | 17,2 | 523 | 18,2 | ↑ |
| 41° Comisaría La Pintana | 580 | 19,3 | 601 | 16,5 | 556 | 14,0 | ↓ |
| 39° Comisaría de El Bosque | 663 | 18,4 | 636 | 19,4 | 668 | 14,5 | ↓ |

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Departamento de Análisis Criminal de Carabineros

Finalmente, en lo que respecta a personas migrantes cabe señalar que la tendencia observada en todas las unidades de la Prefectura es que las detenciones van en alza, presentando grandes incrementos. Por ejemplo, en San Miguel se pasa de 14 personas migrantes en 2018 a 542 en 2012, o en San Joaquín de 7 a 411 personas extranjeras detenidas, en el mismo periodo. Estas cifras demuestran entonces un incremento importante, sobre todo en las comunas de San Miguel, San Joaquín y La Cisterna. Tal situación debería ser de relevancia para el quehacer de las policías puesto que les obliga a mantener actualizados sus protocolos de atención a población migrante, respecto a, por ejemplo, las gestiones con los consulados o los recursos institucionales para enfrentar a quienes no hablen la lengua española (derechos en el idioma respectivo, traductores, etc.) para que estos aspectos no se transformen en un problema para el debido resguardo que deben otorgar a la personas detenidas, indistintamente su nacionalidad o lengua.

Tabla N° 6. Número y porcentaje que alcanzan las y los extranjeros en el total de personas detenidas en cada comisaría de la Prefectura

| Detención de personas menores de edad* | 2018 | | 2019 | | 2020 | | Semáforo de alerta |
|--|------|-----|------|-----|------|------|--------------------|
| | N | % | N | % | N | % | |
| 12° Comisaría de San Miguel | 14 | 0,5 | 230 | 8,6 | 542 | 14,2 | ↑ |
| 13° Comisaría La Granja | 4 | 0,2 | 42 | 2,1 | 91 | 3,7 | ↑ |
| 31° Comisaría de San Ramón | 3 | 0,1 | 57 | 2,6 | 261 | 5,4 | ↑ |
| 50° Comisaría de San Joaquín | 7 | 0,4 | 132 | 6,5 | 411 | 10,0 | ↑ |
| 10°. Comisaría de La Cisterna | 8 | 0,3 | 119 | 4,9 | 222 | 7,7 | ↑ |
| 41° Comisaría La Pintana | 3 | 0,1 | 50 | 1,4 | 101 | 2,5 | ↑ |
| 39° Comisaría de El Bosque | 7 | 0,2 | 67 | 2,0 | 95 | 2,1 | ↑ |

Fuente: Elaboración propia con base en datos del Departamento de Análisis Criminal de Carabineros.

El análisis de los datos antes presentados permitió reconocer qué comisarías seleccionar para las visitas preventivas, basándose específicamente en: 1) los incrementos totales de personas detenidas; 2) las variaciones porcentuales de dichos incrementos en el periodo analizado (2018-2021) y 3) la situación de grupos de mayor vulnerabilidad, a saber: niños, niñas y adolescentes, mujeres y personas migrantes, quienes sin duda tienen requerimientos especiales que deben ser considerados por las instituciones policiales.

IV. OBJETIVOS DE LA VISITA

Como ya se ha señalado, el CPT tiene entre sus funciones “realizar visitas periódicas preventivas no programadas y de monitoreo a los lugares de privación de libertad que determine libremente”. En esta facultad se enmarca la visita realizada a diversas comisarías de la Prefectura Santiago Sur (Zona Metropolitana Este), particularmente San Miguel, San Ramón, La Cisterna, San Joaquín y El Bosque, efectuadas entre fines de marzo y junio de 2022, con un carácter netamente preventivo, orientado a observar, en términos generales, los protocolos y procedimientos en materia de detención de personas, las condiciones físicas y materiales disponibles para ello, y, a su vez, el clima y condicionales labores del personal destinado a estas funciones.

De manera puntual, el objetivo general planteado para esta visita fue:

Evaluar los factores de riesgo presentes en las unidades policiales de la Prefectura Sur que podrían incrementar la probabilidad de comisión de tortura u otros tratos crueles, inhumanos o degradantes a las personas aprehendidas y privadas de libertad en estos recintos

Como **objetivos específicos** se propuso:

1. Presentar al CPT y visibilizar su rol en la protección de las personas que se encuentran bajo custodia policial.
2. Reconocer, mediante diversas metodologías e instrumentos, las condiciones de la unidad, su personal y de las personas detenidas al momento de la visita.
3. Analizar el nivel de cumplimiento de los hallazgos encontrados en las diversas dimensiones medidas con base a estándares internacionales de derechos humanos
4. Proponer recomendaciones dirigidas a las diversas autoridades con competencia en la administración y funcionamiento de las unidades policiales visitadas.
5. Establecer la base de un diálogo constructivo y permanente, con las unidades policiales visitada, a fin de prevenir tratos crueles, inhumanos y degradantes o actos constitutivos de tortura.

V. METODOLOGÍA DE LAS VISITAS

1. Trabajo de campo:

A continuación, se presenta el calendario de las visitas efectuadas para la elaboración del presente informe.

Tabla 7. Cronograma de las visitas efectuadas a las Comisarías de la Prefectura Sur

| Cronograma de Visita | | |
|-------------------------------|---------------------|----------------|
| Unidad Policial Visitada | Día | Horario Visita |
| 1ra. Comisaría de San Miguel | 31 de marzo de 2022 | 20:00- 23:30 |
| 2da. Comisaría de San Ramón | 26 de mayo de 2022 | 20:00- 23:30 |
| 2da. Comisaría de La Cisterna | 20 de junio de 2022 | 19.00- 22.30 |
| 50º Comisaría de San Joaquín | 22 de junio de 2022 | 19:00- 23-00 |
| 39º Comisaría de El Bosque | 24 de junio de 2022 | 7:30-11:00 |

Fuente: Elaboración propia

2. Recolección de información: estrategias de levantamiento de la información y muestra

Durante la visita, se consideró el despliegue de una metodología mixta orientada tanto al análisis de información secundaria, en especial de los registros existentes en materia de detención, como a la recolección de información primaria. Para ello las técnicas de levantamiento de información utilizadas fueron:

(a) *entrevistas semiestructuradas individuales*²: se realizaron un total de 33 entrevistas orientadas a levantar, de forma flexible, los discursos y reflexiones de los diversos actores presentes en cada unidad policial. Específicamente se efectuaron entrevistas a personas detenidas, al personal de las unidades (guardia y otros servicios), a los Comisarios y Subcomisarios.

(b) *conversaciones informales individuales y grupales* desde una perspectiva etnográfica se buscó reconocer las dinámicas que se generan en las unidades, entre el personal policial, o en su vínculo

² Las entrevistas semi estructuradas corresponden a conversaciones guiadas por una pauta flexible. Esto quiere decir que tanto el orden como las temáticas pueden ir modificándose de acuerdo a los intereses de el o la entrevistada, aun cuando su diseño responde a ciertas categorías de análisis previo.

con la comunidad que acude a las unidades, para lo cual la información levantada en las conversaciones, en las más de tres horas que el equipo se encuentra en cada comisaría también ayuda a la formación de una percepción general del funcionamiento de éstas.

(c) *observación de espacios y dinámicas*, esta técnica de campo estuvo centrada en observar, principalmente, las áreas de detención y algunos otros lugares por donde transitan las personas detenidas y donde esperan sus familiares. También se observaron otras áreas de los recintos para conocer las condiciones laborales en las que se desempeñan, y descansan, las y los carabineros. Específicamente se aplicó una pauta de observación orientada al registro de información sobre las celdas, las condiciones materiales de la comisaría, la ubicación y funcionamiento de cámaras, la adecuación de protocolos sanitarios, entre otras variables que, en su conjunto, permiten obtener una mirada panorámica de la condición de infraestructura, equipamiento y seguridad disponible para poder ejercer correctamente el proceso de detención.

(d) *revisión documental y de registros*. se analizó la información existente en los libros de detenidos, los libros de las guardias y los partes policiales. El propósito principal fue constatar la existencia y coherencia de los registros, su adecuación a los protocolos institucionales y la detección de cualquier incidente o indicio de hechos de tortura, tratos crueles, inhumanos y degradantes.

Para cada una de estas técnicas se diseñaron instrumentos o pautas específicas a la temática y objetivos de las visitas, atendiendo a los estándares internacionales sobre condiciones de privación de libertad y derechos de las personas detenidas en unidades policiales.

Tabla 8. Total de Instrumentos de Levantamiento de Información aplicados en las visitas

| Instrumentos aplicados | 1ª Comisaría San Miguel | 2ª Comisaría San Ramón | 10ª Comisaría La Cisterna | 50ª Comisaría San Joaquín | 39ª Comisaría El Bosque |
|---|-------------------------|------------------------|---------------------------|---------------------------|-------------------------|
| Entrevistas Comisarios, Subcomisarios y al personal | 4 | 5 | 4 | 4 | 5 |
| Entrevistas a personas detenidas | 4 | 2 | 3 | 2 | - |
| Pauta de observación | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Pauta de revisión documental | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |

Fuente: Elaboración propia

Dificultades y limitaciones de la recolección de información

Parece importante resaltar, como se observa en la tabla anterior, que en el caso de la Comisaría de El Bosque no fue posible entrevistar a personas detenidas, dado que, al momento de llegada del equipo del CPT a la unidad, éstas habían sido trasladadas a control de detención. Por tanto, no se pudo indagar respecto a su percepción respecto al trato recibido y al correcto funcionamiento de los protocolos que competen en su paso por la unidad.

3. Dimensiones y subdimensiones monitoreadas

La aplicación de estas técnicas facilitó la adquisición de información relevante para cada una de las cinco dimensiones de análisis definidas por el área de custodia policial del CPT para sus visitas preventivas a unidades policiales, a saber: 1) condiciones materiales de la unidad; 2) medidas de protección, que incluye el análisis de los procedimientos y protocolos del proceso de detención; 3) Salud, donde se observa los conocimientos, protocolos e insumos para responder ante emergencias médicas de las personas detenidas; 4) Trato a las personas detenidas; y 5) Gestión del personal, donde además de profundizar en las condiciones laborales, los niveles de capacitación y formación en materia de DDHH y de atención a los grupos específicos que pueden recibir (por ejemplo, mujeres o población migrante), se observa el clima laboral entre las y los funcionarios (Ver en anexos donde aparecen las dimensiones y subdimensiones revisadas y analizadas en la visita).

Estas dimensiones y variables de observación responden, primeramente, a lo establecido por los diversos protocolos y normativas que analizan la situación de las personas privadas de libertad en unidades policiales, poniendo acento en las características de las condiciones, tratos y procedimientos que deben estar presente para garantizar los derechos humanos de estas personas. A su vez, integra los hallazgos de la propia experiencia de otros Comités de Prevención de la Tortura, organismos públicos e instituciones de la sociedad civil con una amplia trayectoria en la defensa de los derechos humanos y en la supervisión de los lugares de privación de libertad, incluyendo las unidades policiales. Por último, integra la mirada de la literatura, nacional e internacional, especializada en el estudio de la función policial para observar aspectos de su gestión interna, poniendo el foco en ciertas situaciones que pueden incidir en el trato a las personas detenidas (sobrecarga laboral, clima laboral adverso, presencia de violencia interna, etc.).

4. Procesamiento y análisis de la información

Posterior a la visita, la información emanada de los instrumentos aplicados fue debidamente procesada y sistematizada por el equipo del Comité, sirviendo de base para el análisis de cada una de las dimensiones y para la posterior elaboración de las recomendaciones.

Para ello, la información fue transcrita e integrada, buscando mantener el anonimato y confidencialidad de quienes participaron y dieron sus opiniones, por tanto, no es fin de este informe individualizar a estas personas. Por el contrario, se busca recoger de estos testimonios elementos transversales que puedan servir para destacar o para reconocer áreas de oportunidad que sean necesarias de mejorar y, de ese modo, alcanzar los estándares adecuados en el funcionamiento y condiciones de las unidades en lo que respecta, particularmente, a la aprehensión y custodia de las personas detenidas.

El análisis de la información se basó además en la triangulación de las distintas fuentes de información, teniendo como referencia la normativa y los estándares nacionales e internacionales vinculados a la prevención de la tortura y otros tratos o penas crueles inhumanos o degradantes, específicamente respecto a las personas detenidas en unidades policiales. Para lo cual se realizaron también múltiples reuniones con la participación de todo el equipo de visita, con el fin de

comparar impresiones y establecer un análisis común respecto a las brechas de cumplimiento entre lo observado y los estándares.

Es relevante destacar que los hallazgos y conclusiones que se derivan de este análisis corresponden al instante en que se hizo el levantamiento de información, es decir, retratan un momento determinado del funcionamiento de la unidad, lo que no siempre es generalizable al actuar cotidiano. Sin embargo, se cree que las impresiones e información recogida, gracias a la amplitud de temas analizados, sí permite aportar a una mirada general de las condiciones y procedimientos utilizados en la custodia policial de estas unidades.

Por su parte, si bien reconocemos que la presencia de observadores externos al funcionamiento tradicional de los espacios de trabajo siempre puede inhibir, modificar o fomentar ciertas disposiciones y dinámicas entre el personal de la unidad policial y sus labores, creemos que sin lugar a duda hay elementos que pueden observarse y extraerse más allá del discurso y de lo evidente, más aún con la rigurosidad técnica y metodológica implementada durante la visita. Por tanto, si bien esta situación no puede ser superada en su totalidad, sí está contemplada en la descripción y análisis que se presenta a continuación.

Asimismo, se especifica que, si bien es importante contemplar lo que sucede al momento de la detención y traslado de las personas detenidas, momentos enunciados por la literatura y la experiencia como particularmente sensibles y posibles de la ocurrencia de malos tratos, esta metodología de visita a la unidad no permite al equipo observar en profundidad esas situaciones y sólo se recogen discursos entregados por las personas detenidas, siendo uno de los aspectos con menor información para poder dictar recomendaciones. Debilidad que se espera poder ir resolviendo y complementando con otras metodologías en el corto plazo. Pese a ello, consideramos que en las otras dimensiones la información es valiosa y permite validar los hallazgos destacados y las recomendaciones establecidas.

5. Consideraciones éticas

Es importante resaltar que durante la aplicación de las entrevistas se solicitó el *consentimiento informado*, de cada una de las personas entrevistadas, en ocasiones dejándolo por escrito o en las mismas grabaciones efectuadas. Todo ello, con el fin de garantizar y respetar la voluntad de las personas de participar en esta investigación, contando con información de sus percepciones u opiniones de los procesos o de las condiciones de las unidades visitadas.

VI. HALLAZGOS DE LA VISITA

Los hallazgos de la visita que se presentan a continuación se organizan de acuerdo con las cinco dimensiones antes señaladas, las que se nutren de los relatos e información obtenida en las visitas, buscando dar cuenta de los diversos factores de riesgo que podrían incidir en la prevención de la tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes y que, por tanto, pudiesen llegar a afectar a las personas detenidas en las comisarías de la Prefectura Sur.

1. Condiciones materiales.

Respecto a las condiciones materiales de las unidades, lo primero que puede señalarse es que pese a la heterogeneidad que se observa en las comisarías de la Prefectura, en cuanto a la antigüedad de las mismas, algunas construidas en los años 30 como la Comisaría de San Miguel y otras recientemente construidas como la de San Ramon o la de El Bosque, se reconoce la existencia de una adecuada infraestructura, que permiten ofrecer, en términos generales, correctas instalaciones para las personas detenidas como para el quehacer policial de las y los funcionarios que trabajan en cada unidad.

Por tanto, independiente del año de construcción, se evidencia en todas las comisarías los esfuerzos efectuados por ofrecer los mejores estándares en la zona de detención, resguardando con ello la seguridad y el correcto ejercicio de los procedimientos asociados a la custodia de las personas detenidas: segmentación adecuada de las celdas (al menos 3 celdas en cada unidad), equipamiento necesario para el descanso (todas las celdas con bancas), baños diferenciados (a excepción de El Bosque y La Cisterna donde sólo cuentan con un baño funcionando), condiciones de seguridad apropiadas, entre otros.

Específicamente en lo que dice relación con la cantidad de calabozos disponibles, se puede señalar que La Cisterna, San Joaquín y San Ramón cuentan con tres celdas, destinando una para hombres adultos, una para mujeres adultas y una para niñas, niños y adolescentes (NNA). Mientras que en El Bosque se cuenta con cuatro celdas, es decir, además de las antes mencionadas se tendría una celda no asignada a un grupo específico y utilizada a discreción según la demanda. Por último, se destaca el caso de San Miguel, en donde, además de contar con celdas para hombres y mujeres adultas, se avanza aún más en el estándar de una adecuada segmentación con la presencia de dos celdas para NNA, una para mujeres y otra para hombres. Cabe señalar además que son precisamente las celdas más pequeñas las que suelen ser destinada a la población que menos es detenida (generalmente la población menor de edad), pudiendo disponer de ellas según criterio, es decir, si no se encuentra esa población detenida, ese espacio puede ser usado por otra población, evitando, de este modo, el hacinamiento en las celdas mayormente requeridas, es decir, la de hombres adultos.

En este mismo sentido, en lo que respecta al tamaño de las celdas, se observa que dichos tamaños parecen apropiados para la cantidad promedio de personas detenidas en un contexto normal en cada unidad. Sin duda ante situaciones de detenciones masivas ninguna de las comisarías podría responder adecuadamente por sí sola, pero sus mandos relatan que, ante casos de ese tipo, y de manera excepcional, correspondería solicitar apoyo en otras de las unidades de la Prefectura, para evitar así problemas como los ocurridos para el estallido social.

La habitabilidad de los calabozos es otra variable observada en las visitas, identificando que en todas las celdas es posible encontrar bancas de fierro o cemento, que permiten el descanso mientras se encuentran en la unidad. Además, los cierros de las celdas cuentan con barrotes gruesos y malla acma, otras sólo con barrotes, pero en todos los casos se permite una adecuada visibilidad de éstas.

Asimismo, la mayoría de las celdas se encuentran en buenas condiciones, sin humedad y con muros y pisos limpios. Particularmente se destacan las celdas de La Cisterna, San Ramón, San Joaquín y San Miguel, las cuales parecen haber tenido una mantención reciente, con muros muy bien pintados, algunas incluso de colores claros que mejoran la visibilidad y, según la psicología de los colores, favorecen la tranquilidad (La Cisterna). Sin embargo, parece preocupante el estado de algunas de las celdas de la Comisaría de El Bosque donde se observa mayor grado de desgaste y suciedad, específicamente en la destinadas a hombres y NNA, cuyos muros se encuentran totalmente rayadas e incluso manchados con sangre y feca, además de suciedad acumulada en sus pisos, lo que afecta enormemente la imagen de estos espacios.

La ventilación y calefacción de los calabozos es probablemente uno de los puntos más complejos, en los cuales se puede seguir avanzando para alcanzar estándares adecuados. En materia de ventilación se observa que las celdas no suelen contar con ventanas y si las hay son pequeñas, con barrotes y mallas o en su defecto selladas con latones. Sin embargo, se han buscado diversas formas para resolver la falta de ventilación que ello provoca, como en el caso de San Miguel donde en las celdas sin ventilación (las destinadas a mujeres) se instalaron extractores de aire. En las demás unidades se suele contar con ventilación desde las ventanas ubicadas en los pasillos que se encuentran frente a las celdas, por lo que la ventilación si bien poca no estaría ausente. De este modo, el problema de los malos olores no es algo que esté totalmente subsanado, pese a las mejoras y esfuerzos desarrolladas en cada unidad, por tanto, se cree que este es un aspecto donde se puede seguir avanzando.

La calefacción de las celdas es otro pendiente, puesto que, por las características mismas de las edificaciones, la zona de calabozos suele ser un espacio bastante frío, con mal aislamiento y que, por ende, ofrece limitadas condiciones de calefacción en épocas invernales, donde la necesidad de ropa de abrigo u otras formas para calentar el espacio se vuelve un imperativo. De este modo, si bien en todas las unidades se observó la presencia de frazadas (llevadas por los familiares o como parte del equipamiento de la comisaría), para las bajas temperaturas de este invierno éstas parecían insuficientes. Se destaca al respecto la iniciativa de la guardia de la Comisaría de La Cisterna, quienes, con recursos de los propios agentes, contaban con calefactores para climatizar el sector de celdas, los cuales efectivamente lograban generar una temperatura agradable y mejoraban el ambiente frío que estaba acaeciando en los momentos de la visita.

“Hace mucho frío acá, a mí me trajeron una frazada, pero acá me pasaron otra, igual hace mucho frío, es demasiado helado”

“El problema es que es muy frío, son amplias y muy frías las celdas, entonces no hay como calefaccionar”

“Me prestaron frazadas limpias, recién lavadas, se veían feas, como si estuvieran sucias, pero sólo estaban viejas”

"Un tema que está presente es que en la guardia hace mucho frío, mucho frío, por ejemplo, en esta época se siente mucho, ese es un punto débil, en el invierno, sobre todo. Igual se les pasa frazadas, que se mantienen ahí, para los que no vienen a verlos sus familiares"

En cuanto a la luz de las celdas, en general no se cuenta con luz natural, a propósito de la inexistencia de ventanas, sin embargo, en su mayoría se observa una adecuada luz artificial, principalmente con luces led, instaladas de forma que permiten la correcta visibilidad del interior de las celdas y, a su vez, no logran ser invasivas, permitiendo el descanso de las personas detenidas al interior de las celdas.

Donde se observa mayor diferencia, entre las comisarías de la Prefectura, es en la cantidad y estado de los baños disponibles para las personas detenidas. Al respecto, en dos de las unidades, San Joaquín y San Miguel, se identifica el óptimo establecido contando con dos baños, los que permiten una correcta segmentación (uno para hombres y otro para mujeres), mientras que, en las otras tres unidades, sólo se cuenta con uno en funcionamiento, en La Cisterna específicamente si bien había dos baños uno de ellos se encontraba clausurado por sus malas condiciones. Cabe señalar además que en ninguna de las unidades se observa baños con accesibilidad a personas con movilidad reducida, aunque en San Miguel, al menos, cuentan con una silla de ruedas y con puertas amplias que permitirían el ingreso de esta población, sin embargo, en las otras unidades no estarían las condiciones para ello.

Respecto al cierre de los baños, en todas se observa la utilización de puertas $\frac{3}{4}$, que permiten la privacidad, pero también favorecen la seguridad de las personas, cumpliéndose lo establecido en los estándares que regulan la materia. En cuanto a la limpieza de estos espacios y de sus artefactos (W.C. y lavamanos) se observa el punto más crítico de las condiciones materiales de las unidades, ya que en su mayoría se encontraban sucios, en algunas con equipamiento muy viejo y con problemas de funcionamiento, y en otras derechamente sin funcionamiento (como el caso de La Cisterna). Los baños de San Miguel, San Joaquín y San Ramón se encuentran en mejor estado de limpieza, aunque en todos es posible generar mejoras, ya sea en sus artefactos (WC, lavamanos) o en sus pisos y muros.

"El baño está poco higiénico, falta aseo, no he visto que se haga mientras he estado acá, no hay jabón ni papel, a mí me trajeron, porque acá no hay"

"Ni, aunque uno fuera delincuente uno igual necesita condiciones dignas, un baño digno, igual no mas, aquí llegan mujeres detenidas, no pueden entrar a esos baños cochinos"

"Los baños están horrorosos, no están funcionando bien, pero tampoco los de nosotros, ni los de la guardia. Hemos informado, pero no pasa nada, a veces traigo de mis cosas para tener artículos de higiene y limpieza, pero no podemos hacer más, no correspondería que yo hiciera eso."

Por otra parte, en ninguno de los baños se observa insumos de aseo personal, a excepción de San Joaquín donde en el sector del oficial de custodia se tiene papel higiénico y jabón disponible para cuando son requeridos por las personas detenidas. En los otros casos mencionan tenerlos, aunque no están a la vista, o derechamente no contar con ellos.

En el siguiente cuadro se presenta un breve resumen comparativo de los hallazgos en relación al sector de celdas de cada unidad.

| Condiciones materiales y de higiene del sector de celdas | | | | |
|---|---|---|---|---|
| Celdas | | | | |
| Comisaría de San Miguel | Comisaría de San Ramón | Comisaría de La Cisterna | Comisaría de San Joaquín | Comisaría de El Bosque |
| <p>Celdas correctamente segmentadas, existiendo lugares para hombres (2) y para mujeres (1), así como para menores de edad (2) las cuales también están segmentadas por sexo, contando con un total de cinco celdas de adecuado tamaño. Solo la celda para mujeres adolescentes es muy pequeña, aunque rara vez se utiliza.</p> | <p>Cuenta con tres celdas las que permiten una correcta segmentación entre hombres, mujeres y nna. Todas ellas de adecuado tamaño, sobre todo tomando en consideración el promedio de personas detenidas diariamente, en un contexto normal.</p> | <p>Unidad antigua, que ha sabido aprovechar los espacios e infraestructura disponible, contando con tres celdas de buen tamaño, que permiten una correcta segmentación para los grupos establecidos en los estándares (hombres, mujeres y nna).</p> | <p>Con tres celdas amplias que permite la segmentación correcta entre hombres, mujeres y NNA u otros grupos de población vulnerable. Además, cuentan con otro espacio disponible para favorecer el encuentro de personas detenidas con sus familias o abogados.</p> | <p>Se identifican cuatro celdas, sin ventanas, segmentadas correctamente para hombres, mujeres y nna, dejando una adicional, que se usa en función de la demanda. La celda de hombres de mayor tamaño que las otras tres, a propósito de la mayor presencia de personas hombres detenidas.</p> |
| Equipamiento y estado de las celdas | | | | |
| Comisaría de San Miguel | Comisaría de San Ramón | Comisaría de La Cisterna | Comisaría de San Joaquín | Comisaría de El Bosque |
| <p>Todas las celdas se encuentran en buenas condiciones, limpias, sin humedad, bien pintadas y con bancas de fierro y cemento. Con barrotes y mallas acma en puertas y cielo de las celdas lo que parece pertinente para impedir su mal uso (por ejemplo, colgamiento). Se cuenta con frazadas disponibles.</p> | <p>Las tres celdas se encuentran pintadas recientemente, si bien no es un color claro que favorezca la visibilidad, tampoco es muy oscuro (gris oscuro). Todas las celdas cuentan con bancas para sentarse. Se destaca el buen estado de las rejas y mallas que cierran las celdas, las que, además de permitir la visibilidad, garantiza la seguridad de las personas detenidas.</p> | <p>Todas las celdas se encuentran pintadas, con un tono gris claro que permite una adecuada visibilidad. Además, se encuentran limpias, pese a estar con personas en su interior, no se ven sucias. Todas cuentan con bancas de cemento que permiten el descanso de las personas detenidas y se observa la presencia de frazadas.</p> | <p>Todo el sector de calabozo pintado recientemente de gris oscuro, lo que da una buena imagen de las instalaciones, aunque el piso de algunas celdas y de los baños se ve en mal estado lo que da la idea de suciedad. Todas las celdas cuentan con una banca de cemento y con frazadas disponibles.</p> | <p>La celda de hombres mostraba un desgaste evidente, con muros rayados y manchados con sangre y feca seca. El piso se encuentra con suciedad pegada y desaseado, incluso con vomito en una esquina. La celda de NNA también con muros en mal estado. Las otras dos celdas sin problemas aparentes.</p> |

| Iluminación, ventilación y/o calefacción | | | | |
|--|---|--|--|---|
| Comisaría de San Miguel | Comisaría de San Ramón | Comisaría de La Cisterna | Comisaría de San Joaquín | Comisaría de El Bosque |
| Las celdas para hombres cuentan con pequeñas ventanas, por tanto, escasa luz natural, aunque con ventilación. Las celdas de mujeres sin ventanas, aunque se les instaló extractor de aire para favorecer la ventilación, lo que de todas formas no siempre se logra. La iluminación artificial es bastante potente (luz alógena muy fuerte) lo que permite una gran visibilidad. | Se cuenta con ventanas en el pasillo frente a las celdas, las que permiten ventilación y acceso de luz natural. No se observa problemas de humedad ni malos olores. El sector es frío, sin posibilidad de calefacción, no se cuenta con ropa de abrigo para quien lo requiera. | Celdas cuentan con ventanas muy pequeñas, tapeadas por fuera con latón, además de contar con barrotes y malla, todo ello impide que ingrese luz natural y ventilación, encontrándose, al momento de la visita, mal olor en las celdas. Por el tipo de construcción el sector es muy frío, sin embargo, se destaca como buena práctica que el personal de la guardia mantiene calefactores eléctricos dirigidos a las celdas para temperar el ambiente. | Dos celdas sin ventanas y otra con ventanas pequeñas. Las que, en conjunto con las ubicadas en el pasillo, permiten la ventilación e ingreso de luz natural. Además de contar con una adecuada luz artificial, ubicada afuera de las celdas. El sector de calabozos es muy frío, sin posibilidad de calefacción. Sólo se permiten frazadas de las propias personas detenidas, puesto que este recurso desde la pandemia no está siendo facilitado en la comisaría. | Las celdas no cuentan con ventanas, pero sí se encuentran en el pasillo frente a ellas, lugar por el cual ingresa un poco de luz natural y de ventilación. No se observa calefacción. |
| Baños e higiene | | | | |
| Comisaría de San Miguel | Comisaría de San Ramón | Comisaría de La Cisterna | Comisaría de San Joaquín | Comisaría de El Bosque |
| Cuenta con dos baños, uno para hombres y uno para mujeres, ambos en buen estado, con acceso a agua potable y limpios, pero sin artículos de higiene como papel y jabón. No se cuenta con baño adaptado para personas con movilidad reducida, pero se hicieron las gestiones para contar con una | Se cuenta con un baño mixto, no diferenciado y con una puerta $\frac{3}{4}$ que asegura tanto la privacidad como la seguridad de las personas detenidas. No se observan útiles de higiene personal. Baño se encuentra limpio, con acceso a agua potable y sin evidencia de plagas, aunque el inodoro presenta suciedad acumulada y sarro lo | Presencia de dos baños, pero sólo uno en funcionamiento, el otro clausurado. El baño en uso cuenta con serios problemas, puesto que no sale agua del lavamanos y la cadena del inodoro se encontraba mala, razón por la cual este último estaba sin la tapa del estanque para permitir que se pudiera meter la mano para tirar el | Se cuenta con dos baños amplios, que permiten el uso para hombres y para mujeres de manera diferenciada. Ambos con puertas $\frac{3}{4}$ que permiten la seguridad y privacidad, los dos con WC y lavamanos en buen estado y limpios. Sólo se observa que el piso de ambos baños se ve | Cuenta con un solo baño (mixto) el que posee un inodoro y un lavamanos, ambos correctamente funcionando. Si bien se encuentran limpios, se percibe muy mal olor y mucha humedad. Sin acceso a útiles de aseo (toallas |

| | | | | |
|--|---|---|--|--------------------|
| silla de rueda que facilite su traslado. | que afecta la imagen de limpieza. La puerta del baño se encuentra oxidada y rota en una esquina, transformándose en un punto de riesgo puesto que alguien podría inferirse con ella una autolesión. | agua. Además, emanaba de ellos muy mal olor, encontrándose con suciedad acumulada en inodoro y pisos. No había elemento de higiene. | desgastado y con suciedad acumulada, lo que da una mala imagen del lugar. Se observa la presencia de insumos de higiene. | higiénicas, jabón) |
| <i>Fuente: Elaboración propia</i> | | | | |

- Condiciones de seguridad

En lo que respecta a la seguridad en el sector de calabozo, destinada principalmente a resguardar a las personas detenidas, pero también al personal de la guardia, se destaca positivamente los sistemas de videovigilancia instalados en las comisarías, funcionando perfectamente y casi sin puntos ciegos. Se identificó la presencia de cámaras ubicadas en todo el trayecto que efectúan las personas detenidas, desde que descienden de los vehículos policiales para ingresar a la unidad hasta que se encuentran en las celdas, pasando por los pasillos, el lugar de revisión de vestimentas, la zona de resguardo de pertenencias y las propias celdas. Mayoritariamente con una adecuada cobertura y sin puntos ciegos, lo que demuestra el interés y valoración de la institución y los mandos por la utilidad de estos sistemas.

"porque todo tiene cámaras. Se instalaron cámaras de todo tipo, tienen cámaras por todos lados y todas tienen audio, así que cualquier cosa que pase está todo respaldado"

"Es que las cámaras nos sirven de respaldo a nosotros. Bueno, yo tuve una vez un detenido que me denunció que yo lo había golpeado, y nunca lo toqué, le pegó la gente en la calle porque lo habían encontrado adentro de la casa y cuando lo trajimos detenido nos dio otra identidad y cuando la corroboramos tenía como tres órdenes vigentes, y dijo que nos iba a denunciar. Y nos denunció a la Fiscalía y estuvimos en un proceso largo de declaraciones en los Derechos Humanos, pero no quedó en nada eso, porque estaba el respaldo de las cámaras"

"si sirven las cámaras, en caso de cualquier cosa ahí están las grabaciones. Yo encuentro que en la unidad igual están bien las cámaras (...) porque si algún detenido reclama que se le pegó ahí se puede vigilar eso, porque muchas veces es mentira, muchas veces dicen el carabiniere tanto me pegó en el calabozo, ahí está la cámara, véala"

Las excepciones, con problemas menores, se observan en La Cisterna y El Bosque. En la primera se identifica un punto ciego ubicado en el pasillo antes del ingreso al baño clausurado, mientras que en El Bosque se reconocen puntos ciegos en las celdas puesto que por la ubicación y disposición de las cámaras (afuera de las celdas), si las personas se suben a las bancas dejan de ser cubiertas por éstas. Dichos puntos ciegos requieren ser atendidos para tener una cobertura total y permanente de la vigilancia a las personas detenidas mediante este sistema.

Otro aspecto observado para verificar la seguridad de las unidades es la presencia de medidas para controlar siniestros o emergencias, tales como extintores, red húmeda y red seca, y planes de evacuación. En cuanto a los extintores cabe señalar que en casi todas las comisarías están al día y bien ubicados en diferentes lugares de la unidad. La excepción es la comisaría de San Ramon que, al momento de la visita, se encontraba con extintores vencidos por lo que habían sido retirados, lo cual se transforma en un eminente riesgo, por ejemplo, ante un amague de incendio.

Asimismo, en todas las unidades se encuentra información sobre las salidas de emergencia y los puntos de evacuación, y si bien se reconoce la presencia de Protocolos de Actuación ante Situaciones de Emergencia, no en todas las unidades están abiertamente difundidos entre el personal.

Por otra parte, el recorrido efectuado en las diferentes unidades permitió reconocer la ausencia de otras situaciones de la infraestructura o del equipamiento que puedan implicar riesgos para las personas detenidas, tales como latas o fierros con los que pudieran intentar lastimarse, lo que da cuenta del interés y dedicación del personal por mantener en condiciones adecuadas los espacios en los que se encuentran las personas detenidas.

- Otras áreas de las unidades.

Cabe destacar también el buen estado de del resto de las áreas de todas las unidades visitadas, si bien algunas con espacios más reducidos y sencillos (La Cisterna) o de mayor antigüedad (San Miguel), en todas se observan adecuados niveles de limpieza y mantenimiento.

En las visitas se recorrieron todas las áreas de las unidades, valorando las condiciones de las dependencias destinadas al personal soltero, encontrándose dormitorios y baños muy limpios y con las condiciones adecuadas para el descanso, sobre todo en comunas como San Joaquín y el Bosque, recientemente mejoradas.

Complementariamente, se destaca los espacios destinados para la recreación, ejercitación y relajó del personal, observando en tres de las unidades gimnasios (San Joaquín, El Bosque y San Ramón), canchas deportivas y/o mesas de pool, quinchos y, en dos de ellas, piscinas (San Joaquín y El Bosque), lo que demostraría el interés de estas unidades por otorgar espacios para la distensión de las y los funcionarios, quienes habitualmente se exponen a altos niveles de stress.

Otros espacios destacables en estas comisarías son las salas de atención para denuncias en materia de violencia intrafamiliar, las cuales se encuentran aisladas del resto de los módulos de denuncia, asegurando la privacidad y seguridad de las o los denunciantes. Además, todas éstas cuentan con mobiliario y elementos para la entretención de niñas y niños, buscando con eso poder entregar un espacio adecuado para la atención de estos casos.

Otro espacio destacado positivamente es la zona de atención al público, ya que en todas las unidades se identifican asientos adecuados para la espera, con presencia de información de importancia a la vista, particularmente, carteles o infografía sobre derechos de personas detenidas, derechos de personas migrantes, además de un código QR con material descargable sobre DDHH y, en algunas comisarías, incluso, sobre otros servicios presentes en la comuna (atención a

víctimas, servicios municipales, etc.). Estas salas en su mayoría cuentan con baños disponibles al público, los cuales se encuentran limpios y adecuados, incluso encontrando el mejor estándar en la Comisaría de San Ramón puesto cuenta con mudador y acceso a personas con movilidad reducida.

Se observa además en la mayoría de las unidades la presencia de salas o salones destinados a la capacitación o instrucción del personal, lo que demuestra el interés y prioridad que los mandos le entregan al ámbito formativo, destacando en ellas planes o programas de capacitación constante, según mencionan apoyadas e impulsadas por la Prefectura, en las que, además, se vinculan con otras instituciones públicas como la Fiscalía y los Municipios.

En este sentido, se hace una evaluación general muy positiva de las condiciones materiales de las unidades de la Prefectura, todas ellas con perímetros bien cuidados, sin vandalización, con antejardines y áreas de espera, en aquellas cuya infraestructura permite esos espacios, como en San Ramón y El Bosque, u otras cuya ubicación en avenidas principales (como San Miguel o La Cisterna) limitan esta posibilidad y, por tanto, cuentan con fachadas más cerradas, pero igualmente bien cuidadas.

2. Medidas de Protección

En general todas las unidades de la Prefectura mantienen un adecuado protocolo en el ingreso de personas detenidas, el que se realiza por un único lugar, debidamente delimitado y vigilado por el sistema de cámaras, al igual que todo el trayecto que se realiza con estas personas hasta su ubicación en las celdas.

Respecto a la segmentación de las personas detenidas se observa que en todas las unidades cuentan con la cantidad de celdas necesarias para llevar este protocolo de manera adecuada, manteniendo separados a hombres, mujeres y NNA. Además, en caso de que la cantidad de personas detenidas no lo permita, señalan que pueden acudir a otras unidades de la prefectura, para así evitar el hacinamiento al interior de las celdas

“Hay 3 calabozos, de un porte bueno, yo creo, entonces nos permite segmentar hombres, mujeres y NNA, así que nos permite manejarlo bastante bien y si un día llegan muchas más personas detenidas podemos recurrir a la Prefectura y enviar a otras unidades que tengan menos detenidos”

“las instalaciones que tenemos nos alcanzan para cumplir y ahora también sabemos que si nosotros estamos sobrepasados en esa capacidad. imaginemos que un día atípico llegan 25 detenidos por diferentes cosas, También nosotros tenemos la instancia que somos Prefectura y trabajamos en realidad para todos. Entonces ahí los detenidos pueden llevarse a otra unidad que tenga mayor disponibilidad que nosotros.”

Un tema observado en las unidades visitadas es que no todas cuentan con el sistema “Cross Match” habilitado, lo que obligaba a que la mayoría de las personas detenidas, posterior a ser ingresadas a la comisaría, deban ser trasladadas a otras unidades para ir a constatar su identidad a través de esta tecnología. Situación constatada en San Miguel donde, por ejemplo, las personas detenidas son llevadas a realizar ese procedimiento a San Joaquín o Lo Espejo. Lo cual genera un trayectos innecesarios y mayor incertidumbre y ansiedad en las personas detenidas quienes desconocen la necesidad de estos traslados.

Respecto al procedimiento de registro de vestimentas y pertenencias, es posible observar que todas las unidades visitadas cuentan con espacios debidamente demarcados para la realización de este procedimiento, los cuales quedan registrados en todo momento por las cámaras. Además, por lo que se pudo constatar in situ, y por lo comentado por algunos detenidos, el registro corporal se efectúa de forma no invasiva, con personal del mismo sexo que la persona detenida, en presencia de al menos dos funcionarios y con paleta revisora (paleta Garret). Complementariamente, en casi todas las unidades existen casilleros debidamente habilitados para resguardar las especies de las personas detenidas y cuentan con vales para registrar dichas pertenencias, los que deben ser firmados por las personas detenidas.

"yo mismo me saqué las cosas, me las pidieron, porque supuestamente yo habría asaltado a esas personas, cuando en realidad fue una pelea y le pegué, pero ahí se fijaron que yo no tenía nada. Mis pertenencias las dejaron ahí (apunta un mueble) y después se las pasaron a mi esposa"

"Me pidieron que me sacara las cosas de los bolsillos y me sacara la chaqueta, luego me pasaron el detector de metales"

"Se efectuó aquí en la comisaría, en un cuadrado que tienen pintado, sin problema, de manera limpia, transparente, por el cabo, sin problema"

En cuanto a la lectura de derechos, se constató que ésta no siempre ocurre acorde a protocolo y que, en ocasiones, este procedimiento suele relajarse. En algunas unidades las personas detenidas señalaron no haber tenido una lectura de derechos (San Ramón y San Miguel), otros señalan que sólo se las hacen en la unidad y no al momento de la aprehensión (La Cisterna) y también hubo personas detenidas que indicaron que se les leyó oportuna y correctamente sus derechos, tanto al momento de la aprehensión como en la unidad (San Joaquín). Por tanto, este procedimiento es algo que debe revisarse puesto que la entrega de información oportuna y la lectura de derechos es un procedimiento clave y obligatorio, garante de los derechos de las personas detenidas.

En esta misma línea cabe destacar, como ya se anticipó, la presencia en el área de la guardia de gran cantidad de soporte gráfico con información sobre los derechos de las personas detenidas y, en particular de los NNA, como de los procedimientos que se deben efectuar, en ocasiones incluso en diversos idiomas y lenguas (San Miguel; La Cisterna y San Ramón). Se identifica también otra información relativa a derecho de las víctimas, servicios prestados por carabineros y otras instituciones, la oferta pública del municipio, etc. Además, se destaca la instalación de un código QR, instalado por la Dirección de DDHH, en las salas de atención a público y las guardias de todas las unidades visitadas, con información relativa a normativas, protocolos y programas en materia de DDHH, el que permite que cualquier persona pueda descargar dicho material (tanto funcionarios, como las personas que acuden a la unidad).

En cuanto al derecho de comunicarse oportunamente con un familiar, todas las personas detenidas indicaron que no tuvieron ningún inconveniente para realizar la llamada, en ocasiones, y dependiendo del caso, se les permite hablar en más de una oportunidad e, incluso, si no se accede a sus familiares por esa vía en algunas unidades disponen de algún vehículo para acudir a los domicilios a avisarles.

"Me dejaron hablar bastante rato con mis familiares, para que me vinieran a buscar unas cosas que había traído".

“Me dejaron llamar a mi esposa, como le digo desde que llegué acá con el cabo ningún problema, me dejó hablar con ella y me entregaron lo que me trajo”

También se consideran positivos los espacios que algunas unidades han habilitado para que los familiares puedan ver a sus personas detenidas, como salas colindantes al sector de celdas (San Miguel) o una puerta con ventana hacia este sector (San Joaquín), que permite que las personas detenidas tengan contacto con sus visitas sin tener que ser expuestos ni perder la seguridad de ellos.

En relación con la entrega de información, se quisiera resaltar una iniciativa de la Comisaría de San Ramón donde se cuenta con un televisor en la sala de atención a público con la información en línea de las personas que se encuentran detenidas en el lugar, lo que sin duda transparenta la información y aporta a la reducción de ansiedad de los familiares que acuden a consultar por sus personas detenidas.

Durante la vista, además de la observación y entrevistas, se realizó, en cada unidad una revisión de los libros de detenidos, libros de novedad de la guardia y partes policiales. Respecto al libro de detenidos se observa que en todas las unidades está actualizado y con la información requerida. Sin embargo, en la Comisaría de San Miguel éste se encuentra deteriorado, producto de los años de uso, ya que en él se registra información desde el año 2020 a la fecha. Por otra parte, en la Comisaría de San Ramón se observa un error grande en la numeración de las personas detenidas ingresadas y en las unidades de San Ramón y la Cisterna se identifican algunos vacíos en la hora y día de salida de algunas personas detenidas.

A partir de la revisión del libro de detenidos es posible constatar que, en todas las unidades visitadas, el tiempo de detención no sobrepasa las 24 horas tal y como está establecido en la norma. Sin embargo, en ocasiones los tiempos de detención se extienden mucho, e incluso a más de 12 horas, dado que más de la mitad de las personas detenidas pasa a control de detención.

La revisión de los respectivos libros de detenidos permite estimar la tasa promedio de personas detenidas en las distintas unidades visitadas. Liderando San Joaquín con un promedio de 6 personas detenidas por día, seguida de San Miguel y El Bosque con 5 detenidos al día, luego San Ramón y la Cisterna con un promedio de un poco más de 3 detenidos/as al día. Tal como se muestra en la siguiente tabla.

Tabla 9. Cantidad de personas detenidas en las unidades según lo registrado en sus libros.

| Unidad | Últimos 7 días | Últimos 30 días | Año a la Fecha |
|-------------|----------------|-----------------|----------------|
| San Miguel | 35 | 142 | 398 (31-3-22) |
| San Ramón | 20 | 110 | 526 (26-05-22) |
| La Cisterna | 21 | 94 | 696 (20-06-22) |
| San Joaquín | 30 | 164 | 904 (22-06-22) |
| El Bosque | 28 | 136 | 692 (24-06-22) |

Fuente: Libros de Detenidos de cada Unidad

En relación con el libro de novedades de la guardia se observa, por lo general, un buen uso y llenado de estos, dando cuenta de las actividades rutinarias de la guardia de detenidos. En algunos casos, como en San Miguel, destacan las indicaciones casi diarias respecto a la importancia de ceñirse al cumplimiento de los estándares institucionales e internacionales en materia de derechos humanos, esto se reconoce como una buena práctica ya que el libro es firmado por quienes componen la guardia, dando cuenta del conocimiento y aceptación de estas indicaciones.

A partir del análisis de los libros de las guardias no es posible inferir hechos de violencia o abuso entre el personal, ni hacia las personas detenidas, salvo un par de excepciones donde se notifican situaciones en que personas detenidas intentan agredir al personal de guardia.

En cuanto al análisis de los partes policiales, se destaca, en primer lugar, la disposición del personal para acceder a ellos en cada una de las unidades. También se evidencia un buen llenado, con información detallada sobre la situación y el procedimiento en cada uno de los partes observados. En las unidades de San Miguel, El Bosque y San Ramón se cuenta con un respaldo de las actas de constatación de lesiones, salud y lectura de derecho debidamente firmada por las personas detenidas. No así en las unidades de la Cisterna y San Joaquín donde no queda una copia de las actas firmadas, aunque de todas formas se indica en el parte que estas fueron enviadas a fiscalía.

Finalmente se observa que, en uno de los partes observados, que involucra a personas migrantes detenidas, se adjunta el acta de comunicación con el consulado, lo que es una importante salvaguarda para garantizar el debido proceso con este grupo mayormente vulnerable a sufrir violación de sus derechos.

3. Salud de personas detenidas

En cuanto a la dimensión de salud se observa como una dificultad transversal los elevados tiempos de espera para la realización de estos procedimientos en los centros de salud. Si bien algunas unidades han generado estrategias y gestiones con dichos lugares para poder agilizar este proceso, como, por ejemplo, contar con una guardia permanente en el Hospital Barros Luco, como es el caso de San Miguel y La Cisterna, para otorgar seguridad a los médicos, atender los procedimientos que lleguen directamente al Hospital y también favorecer el rápido ingreso y aplicación de la constatación de lesiones a las personas detenidas, no siempre se logra que éste último sea un proceso rápido, puesto que, en gran medida, la alta demanda de estos lugares impide la disponibilidad de personal para acoger los procedimientos. De este modo, pese a la presencia de estas guardias, señalan que los tiempos de espera se pueden extender hasta por 2 o 3 horas, debido a la propia demanda hospitalaria.

"Tenemos una persona que está de punto fijo en el Hospital Barros Luco, y si llega un detenido que está lesionado o que se manifiesta que está mal, tenemos esa persona que nos ayuda con ese procedimiento para agilizar el procedimiento de constatación de lesiones. Él atiende ese procedimiento. Lógicamente también está atento si llega una víctima por algún delito x, ya sea baleado o por alguna lesión por violencia intrafamiliar y él hace las denuncias correspondientes. Y si él no se da cuenta de eso, los doctores van a avisarle, porque a veces él hace la ronda por el sector de camillas de urgencias, pero algunas llegan directamente para hacer alguna intervención médica entonces le avisan"

“No es fácil, ya no es fácil porque son variables que muchas veces no manejamos nosotros nos encantaría que fuera algo más expedito, pero también entendemos lo congestionado que está. Aquí vamos a un CESFAM que está cerca, pero también y, por lo general, los llevamos al Barros Luco, allá tenemos un carabiniero que trabaja permanentemente con ellos, eso facilita un poco”

“acá tenemos una coordinación con el Cesfam. Detectamos que había funcionarios de la salud que no cooperaban con carabineros y demoraban el trámite (...) lo que hacía que el detenido se pusiera impaciente y a veces violento (...) por eso, como los servicios de salud nos necesitan a nosotros y nosotros les necesitamos a ellos, hicimos una coordinación a través de un grupo de Whats.App con los directores de los Cesfam, entonces ahora hay una prioridad en la atención de las personas detenidas ”

En cuanto a las actas de salud, se observan diferencias entre unidades, mientras algunas unidades prefieren realizar las menos posible (San Ramón), y aunque sea más lento llevan a las personas a constatar lesiones y, de ese modo, garantizar que un experto evalúe sus condiciones, evitando posibles conflictos o acusaciones posteriores. Otras unidades señalan que sólo se lleva a estos procedimientos a quienes tengan alguna lesión, a las personas menores de edad y a las embarazadas, a todas las otras personas se les efectuaría el acta de salud apenas ingresan a la unidad, destacándose sobre todo el caso de San Joaquín y La Cisterna.

“Aquí categorizamos, si sabemos que es un procedimiento que el tipo o la persona está en una posición compleja se le va siempre a constatar lesiones, pero las personas que están por un procedimiento rutinario, se le ofrece llenar el acta de (...) pero si es niño, si está embarazada o tiene una lesión, obviamente siempre se va a constatar lesiones, ahí ni siquiera se pregunta”

“también para mejorar el procedimiento de constatación de lesiones, caso siempre hacemos el procedimiento (...) todos los detenidos por robos van a la constatación de lesiones, el acta de salud acá casi no se usa, sólo en casos muy excepcionales”

“Me hicieron el acta de salud, me preguntaron mi condición de salud, a los 15 minutos que llegué aquí”

“Sí, me preguntaron si estaba bien de salud, ahí les dije que sí y me hicieron firmar un documento. No me constataron lesiones porque no tenía nada, ni tampoco me habían agredido ellos, así que no, no fuimos”

“Me llevaron a constatar lesiones los carabineros, antes de llegar acá (...) fue bueno el trato del médico, no esperé casi nada, de echo me pusieron una inyección para los dolores”

Sin embargo, esta información contrastaría con lo observado en la Comisaría de San Ramón y San Miguel donde las personas detenidas entrevistadas refieren a que dichas actas se las hacen firmar hasta muchas horas después de su ingreso, incluso por nuestra presencia en el lugar, sin consultarles si quiera si presentaban alguna enfermedad o problema de salud que requiriera de cuidado.

“Me hicieron firmar el acta de salud, pero no me preguntaron antes si tenía alguna necesidad médica, nunca entendí qué firmaba, y fue mucho después que yo llegué, horas después”

“5 minutos antes que ustedes llegaran a entrevistarnos me trajeron hartos papeles que debía firmar, y me dijeron que era el papel dónde decía que tenía en mi poder, mi acta de salud, y supuestamente la lectura de derechos, que no me habían leído. A la señora que está allá también le hicieron ahora firmar su acta de salud y sus derechos, porque llegaron ustedes”

Respecto a la presencia de un protocolo escrito para la atención de las urgencias médicas que puedan surgir con las personas detenidas, como, por ejemplo, la descompensación de alguien en la celda o una autolesión, no existe un documento estándar ni escrito. Sin embargo, todos los mandos y funcionarios entrevistados señalan conocer qué debe efectuarse, coincidiendo en que la persona debería ser llevada a la urgencia médica más cercana, cuando ello sea posible y en caso de no poder subirla a un vehículo policial, por la gravedad de la situación correspondería llamar a una ambulancia para su correcto traslado. Señalan que ante este tipo de casos se debe dar aviso por radio, dejarlo establecido en el libro de guardia y tener vigilancia constante de las personas trasladadas, porque a veces usan estas instancias para intentar escapar.

"como protocolo de la unidad no, pero nosotros que llevamos haciendo tanto tiempo guardia ya sabemos que es lo que tenemos que hacer. Llamar a la ambulancia, bueno la ambulancia siempre se de demora más, o tomar un carro y llevar directamente al hospital, porque nosotros estamos cerca, está al lado"

"Si estamos con un detenido y tiene problemas de salud, trasladarlo inmediatamente a un centro asistencial, aquí mismo enfrente tenemos el S.A.R.S. En todo momento estar custodiándolos sí, porque a veces lo hacen con la finalidad de arrancar, pero como uno no es doctor tiene que llevarlo igual a un centro asistencial"

Preocupante parece el caso observado en la Comisaría de San Ramón, en donde una persona detenida era contacto estrecho de COVID y presentaba claramente síntomas de dicha enfermedad, sin embargo, no se le aplicó oportunamente el acta de salud y tampoco se gestionó su derivación a un centro de urgencia, respuesta tardía que según el personal respondió a instrucciones de Fiscalía. Situación que parece de gravedad, dado que las horas que pasó en la celda sin atención, pudo ser de riesgo para ella, para las otras personas detenidas y para el propio personal, aun cuando se mantuvo lo más aislada posible.

En esta línea, cabe señalar que, respecto al actual contexto de pandemia se observa que se mantiene de manera óptima la aplicación de las medidas establecidas por los protocolos sanitarios para prevención del COVID, donde se observó a todo el personal portando su mascarilla, presencia de toma de temperatura al ingreso de la unidad, alcohol gel en todas las dependencias, carteles informativos sobre medidas preventivas, paneles sanitarios en la atención a público, e incluso en algunas unidades se sacó el lugar de espera al aire libre, manteniendo los aforos permitidos.

"siempre hemos tenido alcohol gel, las mascarillas, si las personas detenidas no tienen mascarillas, se les entrega mascarilla. Estos protocolos COVID se siguen manteniendo. Nosotros tenemos la cuenta que como Unidad tenemos los de la cuarta dosis que no se han vacunado, son solo porque no tienen aún el tiempo de los 6 meses, el próximo mes ya deberíamos tener el total de la unidad, ahora solo falta un 2%"

En general los mandos y el personal valoran positivamente el manejo de prevención de la pandemia, destacando la entrega de los artículos de prevención necesarios para asegurar el debido cuidado, en algunos casos, entregándoles muchos más de los requeridos. Tal situación les ha permitido la entrega de insumos preventivos incluso a la comunidad.

El único punto negativo dice relación con el uso de mascarillas por el personal que se encuentra en población, y el responsable de las aprehensiones, donde generalmente las personas detenidas refieren que no se encontraban usando mascarillas y que, incluso muchos de ellos, no se la pusieron en los vehículos para su traslado. Ante estas situaciones el personal describe un

relajamiento de esta medida, por cansancio e incomodidad, lo que también se ve reflejado en la propia comunidad.

“Nos dan mascarilla y alcohol, yo siempre voy a estar con alguien al lado, no puedo tener ms distancia... pero uno se cuida con esos elementos, aunque a veces cansa estar todo el rato con la mascarilla” “Si hay problemas no es porque la institución no entregue los recursos sino porque uno ya no quiere o deja de usarlos, pero los implementos están”

“El acceso a mascarillas y alcohol gel está ordenado, en todas las unidades tiene que haber acceso a esos implementos. En cada dependencia tiene que haber un alcohol gel y mascarillas, los que están en la misma oficina y si hay distancia pueden trabajar sin mascarillas y si entra alguien de afuera se deben poner las mascarillas, el que entra se tiene que poner mascarilla, porque yo estoy en mi espacio”

En cuanto al porcentaje del personal vacunado, los mandos de la unidad señalan que éste es muy alto, que son pocos los funcionarios que no llevan el carnet de vacunación al día, puesto que algunos no habrían querido vacunarse en un primer momento, pero con el paso del tiempo han asumido la medida, contando su mayoría con cuatro dosis.

Llevamos un catastro de cuantas vacunas tienen cada uno, aquí se pregona con el ejemplo, yo tengo cinco vacunas, las cuatro del covid y la de la influenza. Uno trata de sensibilizar, y pregonar con el ejemplo, porque no los puedo obligar, es voluntario, tenemos un par antivacunas, que también tratamos de convencer, no obligándolos, pero sí conversando con ellos, sensibilizándolos, informando de los beneficios de acuerdo con la evidencia científica. Hemos hecho campañas de vacunación acá, también campañas de búsqueda activa, hemos sido bien responsables en torno a ese tema, aquí la gran mayoría están vacunados, los últimos están esperando la 4ta dosis.

Por último, un aspecto identificado como factor de riesgo es que, en la mayoría de las unidades, se cuenta con escaso personal formado en primeros auxilios que pudiera responder adecuadamente ante una urgencia y favorecer una primera atención, en espera de los servicios médicos especializados. Además, a excepción de San Miguel, ninguna de las otras comisarías cuenta con botiquín con implemento básicos de atención médica para responder de forma rápida y oportuna a necesidades de las personas detenidas.

No contamos con botiquín, yo tengo uno propio, con alguna cosa, siempre lo ando trayendo, pero es mío, no sé si el resto tiene.

4. Trato a las personas detenidas

La dimensión de trato se analiza, principalmente, a partir de la información descrita por las personas detenidas entrevistadas en cada unidad. Situación por la que, particularmente, para el caso de la Comisaría de El Bosque no se tiene mayor información, dado que minutos antes de llegar a la visita las personas detenidas habían sido trasladadas a Control de Detención, por lo que no fue posible entrevistarlas. Sin embargo, para el resto de las unidades de la Prefectura visitadas se tiene una mirada general de estas situaciones.

Lo primero que se puede señalar es que la información levantada en la visita da cuenta de que hay un especial cuidado en el trato con las personas detenidas al interior de la unidad, destacando que todas las comisarías cuentan con sistemas de cámaras de muy buen nivel, lo que aseguraría que todo lo que ocurra en la unidad queda registrado. Además, el personal señala la ausencia de problemas o incidentes en el trato con las personas detenidas.

“no tengo requerimientos judiciales en relación a detenidos acá en estos años, yo no he tenido conocimiento de instancia. Sí, ha habido reclamos, se han investigado, se han hecho las indagaciones administrativas respectivas y no ha habido, gracias a Dios, consecuencia administrativa ni legales para los carabineros”

Las personas detenidas corroboran el buen trato ejercido por el personal, en todo momento, señalando en su mayoría que han sido respetuosos y que les han ofrecido lo necesario para poder estar en buenas condiciones en las celdas (frazadas, agua y acceso a los sanitarios). Además, que se han preocupado de informar a los familiares en los casos necesarios (algunos fueron detenidos en su casa o lugar de trabajo, por tanto, la familia se enteró en ese momento), incluso que les han permitido hacer más de una llamada.

“No, todo bien, muy buen trato, en ese tema nada que decir. Me han explicado las cosas, me han dejado ir al baño y ver a mi pareja cada vez que me vienen a ver. Me dejaron entrar la frazada y la comida”

“Nada que decir de los dos carabineros que están aquí, super amables, a cada rato me preguntan si quiero ir al baño. Me dejaron llamar tres veces por teléfono. Uno puede llamar una vez, pero me dejaron llamar tres veces para estar tranquilo, porque como no puedo llamar directamente a mi señora, tuve que llamar a mi mejor amigo para que él fuera a hablar con mi señora para saber cómo estaba y saber si le habían entregado la mercadería y el dinero, porque hoy teníamos que pagar el arriendo”

“Me trataron super bien, les pongo un 7, me trataron super bien en todo momento, me dejaron incluso unos medicamentos que tengo que tomar”

Un tema que algunas de las personas detenidas reportan como reclamo es la ausencia de entrega de comida, lo que si bien no es una exigencia para la institución es un problema presente, sobre todo para aquellos que no son visitados por sus familiares durante el tiempo que tarde la detención. Algunas de las personas detenidas manifiestan tener hambre, otros en cambio señalan que les dieron algo para comer, aunque saben que no es responsabilidad de los carabineros (sobre todo aquellos que reportan detenciones anteriores).

“tengo más hambre que el chavo, pero yo no quería que viniera mi familia, no quiero que mi hija me vea acá”; “no ofrecen nunca nada para comer, en ninguna comisaría y si a uno no le vienen a traer algo, uno se muere de hambre y pasa así hasta el otro día”

“Buen trato de los funcionarios, incluso me trajeron una bebida y comida, porque ellos conocen mi tienda de tapicería, me han atendido más que bien”

Respecto a este tema, el personal de la guardia reconoce que en ocasiones y a voluntad propia le otorgan alimentación a las personas detenidas, los que son cubiertos con su dinero o lo extraen de los alimentos que ellos traen para sí mismos. En otros casos se les da comida de lo disponible en el casino para el personal, mostrando entonces el interés de algunos funcionarios por cubrir esa necesidad.

Por otra parte, el personal de la guardia señala que en muy pocas ocasiones hay problema con las personas detenidas, a lo más resaltan que deben calmar a las personas que llegan alcoholizadas o drogadas, y que se comienzan a descompensar, pero señalan que ahí corresponde dejarles o hablarles calmado y si se alteran más buscar medidas para evitar que se hagan daño: esposar, poner casco, separar de las otras personas detenidas, etc. Aunque sin duda lo que es mayormente destacado es el dialogo como forma de tranquilizar.

“conversar, conversar con los detenidos, tratando de llegar como embolinarle la perdiz, para que se calme un poco, porque de repente no es problema con nosotros, es problema con su familia, porque lo que vemos aquí son las violencias intrafamiliares, entonces le decimos nosotros te vamos a ayudar”

“hemos tenido es gente muy descompensada, gritando, golpeando el calabozo, y la idea es monitorearlo por cámara y no ir a provocarlo al calabozo. Trata de no ir a hablar directamente con él, sino que monitorearlo por cámara, para esperar que se calme lo más posible, pero siempre monitorearlo por cámara porque muchas veces se infringen heridas, algunos se desnudan completamente, hay que conseguirles ropa, darles un vaso de agua, pero siempre enfrentarlo cuando la misma persona se normaliza, porque el hecho de interactuar con una persona drogada es mucho peor el costo que el beneficio”

“Obviamente si se es violentando verbalmente, uno no lo toma en cuenta, más que nada porque si al final uno le sigue el juego es peor, y si es físicamente, ya reducirlo, se escucha todo para la guardia y tiene la cámara allá. Las veces que ha ocurrido algo, llegan al tiro todos”, respecto al procedimiento que utilizan señala que “Depende, porque hay veces que se intentan golpear, hay que colocarle cascos, o se intentan romper, o sea rasgar o hacer rasguño, ahí se colocan esposas”

Los casos mencionados como abusos o violencia institucional son principalmente aquellos cometidos en el marco del estallido, o algunos previo a ello, no reconociendo situaciones de este tipo en el último año. En los casos ocurridos mencionan que se encuentran investigados y sancionados, o en otros se mantiene aún la investigación. Se vislumbra una crítica de algunos funcionarios que mencionan que el castigo en ocasiones viene antes de la investigación, refiriéndose a la baja inmediata que se le da al personal acusado de este tipo de maltrato.

“si de una, pero no de un detenido, sino que de una recurrente. Se tomó conocimiento de una agresión de un sargento a una recurrente, en la que el sargento propició unos golpes y como en la comisaría hay cámaras en todos lados la agresión quedó grabada. El sargento fue dado de baja y actualmente está querrellado por apremios ilegítimos”

“sí hubo un caso hace como 4 o 3 años, Anterior al estallido, que fue porque un detenido se abalanzó al que estaba aquí el calabozo y no sé bien que lo haya agredido, pero tuvo lesiones después de detenido y lo redujeron, vino una Mayor y lo dio de baja a los tres funcionarios”

“hace tiempo hubo una, hace unos tres años, por malos tratos. Parece que fue una agresión, pero vinieron y los carabineros fueron dados de baja. Abí yo encuentro que estuvo mala la baja, o sea se hizo la detención y la baja... ese es el problema en carabineros que siempre dan de baja primero, antes de la investigación, no pueden declarar que son culpables antes del juicio”

En esta misma línea, se identifican escasos problemas entre personas detenidas, lo que atribuyen a que, en general, utilizan las diversas celdas para mantenerles lo más separado posible.

“ Cuando hay detenidos violentos se les cambia de celda, y se les deja solo, si es necesario se les esposa y/o pone algo para proteger su cabeza. Pero yo insisto siempre busco hablarles y preguntarles que les sucede, que necesitan, y hablándoles así me va muy bien”

“De repente llega uno más alterado que otro, pero si hacen problema uno los cambia de calabozo, los separa, para evitar que se generen conflictos o situaciones complejas”

Donde sí se mencionan se ven enfrentadas a mayores dificultades es en el momento de la detención, donde en ocasiones las personas se encuentran ofuscadas y son violentas, y es ahí donde, a veces, por llevar a cabo la detención, se incurre en malas prácticas o, aunque no las cometan, son acusados de ello, inclusive denunciados.

"una cosa es lo que uno dice y después es lo que se enfrenta por ejemplo primero siempre es el dialogo con la persona pero muchas veces la gente está muy alterada y no se puede y detrás puede salir alguien con palos a amenazarte y de otro lado con piedras (...) por ejemplo una vez fuimos agredidas en un servicio a una compañera le pegaron y procedimos a detenerlas pero era verano y con el bloqueador solar se nos resbalaban las chicas y no podíamos detenerlas, ellas agresivas nos rasguñaron y mordieron, les tiraron el pelo y ahí hay que tener mucho cuidado porque en tratar de tomarlas y apretarlas salen los moretones entonces hubo una funcionaria que tratando de no dañar a las detenidas pero igual quedamos todas con lesiones y fuimos a constatarlas y después ellas reclamaron, nos denunciaron, llamaron a sus abogados que nosotras las habíamos agredido e insultado, nosotros no utilizamos ninguno de nuestro elementos porque ellas solo se resistían a ser esposadas"

De igual forma, las personas detenidas refieren que donde se ve expresado un mayor maltrato o trato abusivo es al momento de la aprehensión. Lo cual como se mencionó también es reconocido como un momento complejo por parte de los propios funcionarios.

"Primero me tiró la caballería encima el hombre y después me esposó y me trajo para acá, pero cuando conversamos acá me dijo que no pasaba más allá de un parte, y después me dejó aquí botado, como se dice, a espera de lo que pase en fiscalía, yo colaboré al 100%, yo cumplí mi palabra pero él no, no cumplió su palabra. Ni siquiera quería aparecer en el procedimiento, entonces para mi es extraño"

"Hay ciertos momentos de la detención donde hay que poner especial atención, porque en ellos si no se hace correctamente el procedimiento puede darse una situación de maltrato (...) uno de ellos es por ejemplo el esposamiento, hay que hacerlo correctamente, porque de lo contrario puede lastimar o causar dolor al detenido"

"otra falencia que tenemos que ir superando son la aplicación de maniobras prohibidas en el proceso de detención (...) precisamente para eso están los manuales de reducción y todos los protocolos sobre uso de la fuerza, tenemos que capacitarnos permanentemente para hacer los procedimientos con apego a derecho en todos los casos"

Respecto a estos temas se visualiza como el personal y los mandos señalan que se está trabajando constantemente en la introducción de los protocolos de respeto y garantía de los derechos humanos, para lo cual se efectúan instrucciones diarias y charlas permanentes, para que en ningún procedimiento quede olvidado y se integre como base del quehacer policial.

"Acá estamos muy encima de eso, se les repite las instrucciones justamente a los que trabajan en el servicio de guardia, que son los custodios de los detenidos, se les insiste que la revisión es sólo superficial, que deben usar la paleta Garret, no hay desnudamiento e ingreso de inmediato a los calabozos. Esta todo reforzado con el sistema de cámaras y se les indica constantemente que las malas prácticas ya no corren, ni como autor ni por omisión, porque el que comete algún hecho de tortura o maltrato, o el que ve que lo está realizando también va a ser inmediatamente informado y obviamente procesado si se les comprueba un hecho de esas características. Entonces permanentemente tratamos de evangelizar a los carabineros"

"Tenemos una circular nueva en materia de protocolos que garantizan los derechos humanos, o sea relativamente nueva, que ha sufrido varias modificaciones, que se ha ido ajustando (...) para ella basta se habló con el Instituto de Derechos Humanos, también hicieron su aporte, hubo varios aportes para llegar a este producto que es la circular, entonces, ahí yo creo que lo importante es eso, adaptarse a eso, comprenderlo, entenderlo y aplicarlo. Aquí nosotros la difundimos y analizamos diariamente, antes de cada servicio"

En opinión de las y los funcionarios entrevistados, se destaca una dualidad respecto a estos temas, por un lado, el reconocimiento de que las generaciones antiguas de carabineros, que fueron menos formadas en el enfoque de los DDHH, presenten más reticencia a él y que, por ende, les sea más difícil asimilar y cambiar ciertas prácticas que hoy serían constitutivas de abusos o malos tratos.

Pero por otra parte también se instala la reflexión de que, si bien las generaciones nuevas con mayor formación y conocimientos teóricos en estos temas, por su inexperiencia en la función policial misma cuentan con menos herramientas para actuar adecuadamente ante situaciones de alto stress, lo que los haría actuar erróneamente y cometer más abusos. Dicha reflexión, emanada de diversas entrevistas, parece interesante de analizar y observar con detención, puesto que de ser efectiva obliga a la institución a pensar estrategias que de manera eficaz ayuden a contrarrestar ambas situaciones.

5. Gestión del personal

A nivel de infraestructura y recursos del personal para el cumplimiento de sus funciones, en la mayoría de las unidades, la percepción es que estas condiciones son buenas, señalando, en general, que se les entrega el material necesario para la correcta realización de sus diversas funciones y, en el caso del personal de la guardia, mencionan que además de contar con computadores e impresoras, se les entrega los útiles de aseo para la correcta sanitización y prevención del COVID.

"tenemos los vehículos operativos, bicicletas, motos que nos permiten hacer el trabajo, en una zona de alta complejidad, pero siempre se requiere más, la población demanda más carabineros en las calles, por eso hay que hacer un constante esfuerzo en que esto de siempre vaya mejorando".

En algunas unidades, La Cisterna y San Miguel, se reporta que, en ocasiones, hay problemas con los inodoros, tanto de la zona de detenidos como los destinados al personal, ya que se tapan, no se encuentran en buen estado y constantemente están sucios, mencionan que se han efectuado limpieza y arreglos, pero que por lo viejo de las alcantarillas es un problema que cada cierto tiempo resurge.

"a veces los baños se tapan producto que las personas tiran el papel"; "en la dependencia de nosotros igual se tapan, como somos tantos a ves igual se echan a perder (...) desconozco de porque no hay mejor mantención a estos espacios"

En la Comisaría de El Bosque se reporta también problemas eléctricos lo que impide, por ejemplo, que en épocas invernales se pueda contar con calefactores necesarios para la estancia en zona de calabozos u otras dependencias de la unidad, como los propios dormitorios del personal.

Por otra parte, el principal problema destacado en cuanto a condiciones laborales refiere a los largos turnos y el limitado tiempo para el descanso, sobre todo para el personal de la guardia, aunque también de otros servicios. En la guardia puntualmente los turnos de todas las unidades de la Prefectura son de 12 horas y, generalmente, sin fines de semana libres, a diferencia de otros servicios que tienen turnos más cortos (8 horas). Luego la organización de los días varía por unidad, porque suele depender de los mandos, mayormente contando sólo con el saliente noche de descanso o un día libre cada cuatro días trabajados. Lo cual en términos estrictos les entrega poco tiempo para el descanso y la vida personal, lo que, sumado a la alta carga de trabajo, evidencia personal sobrecargado y estresado por cumplir adecuadamente su trabajo, generando trastornos en lo personal.

"los carabineros tienen turnos mucho más largos que en cualquier otro trabajo, que realiza cualquier persona. Aunque nuestra hora de entrada y de salida esté determinado, siempre nos vamos a quedar hasta más tarde para

poder finalizar bien un procedimiento, porque puede ser delicado, porque hay un servicio que lo requiere o alguna persona que requiere que nosotros estemos fuera"

"la verdad de las cosas que con el déficit de carabineros que hay, igual estamos sobrecargados. Nosotros hacemos turnos de 12 horas. De 8 de la mañana a 8 de la noche, ahí termina mi servicio, pero cuando uno vive lejos... es muy difícil"

"Los turnos son muy extensos, recién nos cambiaron, porque estuvimos como dos años con turnos mejores, ahora tenemos un turno de día, uno de noche y un descanso, y un fin de semana al mes. La gente se queja, es que no se logra descansar y estar con la familia, o una o la otra. Ahora van a empezar a aparecer las licencias médicas, porque no hay otra forma de compatibilizar. Antes teníamos dos días de turno y dos días libres, luego de nuevo dos días de turno, pero la Zona observó y dijo que no podíamos tener dos días libres. Estamos cansados, estresados, llevamos dos años muy malos, agotadores y no hay preocupación de ello"

Los turnos siempre son complicados, antes, hasta hace dos meses, teníamos 2 franco, es decir, hacíamos dos turnos de 12 horas y luego 2 días libres, además de un fin de semana al mes. Ahora, apropiado de que la Prefectura fue observada, por este tipo de turnos, nos lo aumentaron y quitaron un libre".

"En relación al ambiente laboral en el último tiempo he percibido que hay cierta molestia porque se han sobrecargado los turnos retardando el horario de salida de los funcionarios, lo cual es absolutamente normal y entendible (..) El mayor anhelo del carabinero es el descanso (...) carabinero no quiere más plata, el carabinero lo único que quiere es descanso"

Señalan que tampoco se les entregan días o fines de semana libres, como se hacía anteriormente, puesto que no se cuenta con el personal que pueda cumplir sus funciones, lo que acrecienta el cansancio y las afectaciones a su vida familiar.

"por ejemplo, los que trabajan en la guardia no tenemos días libres, mi entrante noche es mi libre, y yo me tengo que preparar para eso"

"yo creo que cambiaría los turnos y mejoraría los incentivos, lo hemos conversado con mis compañeros, no sé, quizás algún fin de semana libre. Yo creo que con cualquiera de mis compañeros que usted hable le va a decir lo mismo. Porque todos creen lo mismo, todos demandan eso, pero nos dicen que no se puede"

"el carabinero sería feliz teniendo un fin de semana libre al mes, poder ir al cine el fin de semana, estar con la familia, dormir todo el domingo (...) si así fuera el carabinero estaría más feliz más descansado"

Dado este cansancio, en algunas unidades (San Miguel y San Ramón) se señala que muchas de las licencias responden a estos motivos, a que algunos funcionarios las solicitan para poder descansar o para poder alargar las vacaciones, puesto que es tan poco el tiempo de descanso y para la familia, que algunas personas utilizan esa medida, afectando todo el sistema de turnos. En otras unidades en cambio (El Bosque) señalan que las pocas licencias médicas son principalmente por lesiones en actos de servicios.

" Acá hay algunas licencias cortas como por ejemplo por gripe, la verdad estas licencias las piden justo antes de terminar vacaciones para poder alargarlas y estar más tiempo con las familias" "la dificultad de la solicitud de licencias médicas es que desarma el sistema para otorgar días libres a los carabineros".

Pese a estas dificultades, destacan como un tema importante, las buenas relaciones que existe entre el personal, destacando el trabajo colaborativo entre los equipos.

“acá en la comisaría hay un buen ambiente” “siempre hay cooperación en los procedimientos”; “se escucha los requerimientos por parte de los superiores”

“Hay una organización interna entre nosotros, nos conocemos y trabajamos hace mucho tiempo juntos, que sabemos cómo trabajar, nos apoyamos, nos encargamos, por ejemplo, de avisar por cualquier medio a los familiares de los detenidos, mediante la llamada telefónica o incluso enviamos un vehículo policial, si no tienen teléfono. Esto nos sirve para resguardarnos porque sabemos que las personas detenidas son nuestra responsabilidad”

Nosotros en la guardia como super unidos, siempre nos toca juntos, sabemos cómo trabajar, nos apoyamos

Un aspecto que fue señalado en todas las unidades como negativo fue la eliminación del “bono máquina” que recibía el personal del guardia, a partir de una decisión de contraloría. Dicha medida sería encontrada como perjudicial por parte del personal puesto consideran que, en vez de incentivar y motivar el trabajo en este servicio, por el contrario, los desalienta. Sobre todo tomando en consideración la gran responsabilidad que implica esta función y las múltiples complejidades que enfrentan: turnos de 12 horas (en vez de 8 horas como los otros servicios), lidiar con personas agresivas u ofuscadas, en ocasiones maltrato o insultos de éstos, custodia constante de las personas para evitar autolesiones y, ahora, ausencia de bonos (los que realizan servicios de población tienen bono de riesgo).

“Nos quitaron un bono que era asignación máquina, como 70 lucas, no sé por qué, porque nosotros no tenemos el bono de riesgo que reciben los que salen a población, entonces menos incentivos tenemos, y eso porque se mandan condoros los mandos, los de arriba.”

Por otra parte, se visualiza ausencia de actividades de autocuidado y/o de apoyo en salud mental para el personal, sobre todo, en momentos de alto grado de estrés como el vivenciado a partir del estallido social (donde hubo muchos episodios de violencia ante la comisaría) o por la creciente y cada vez más compleja criminalidad que se vivencia en la Prefectura, lo que, sumado a una percepción negativa hacia la labor policial, incide en sus vidas cotidianas, llevándolos incluso a esconder la labor que desempeñan para no afectar a sus familiares.

“La gente viene aquí porque tiene problemas y necesita que uno se los solucione, pero uno también, detrás de este uniforme, también tiene problemas, y uno tiene que estar bien para poder responder, pero yo creo que, si ustedes preguntan, cualquiera de los que estamos acá, estamos estresados, estamos mal”

“Lo primero que yo haría es preguntar a todos los funcionarios si están a gusto en la institución, si están cerca de su familia, porque si usted le pregunta esto mismo a muchos carabineros le van a decir que no, porque la mayoría no son de acá por ejemplo yo vivo acá en Santiago, pero mi familia toda vive en el sur y uno recibe todos los cargos y los problemas de la otra gente y ellos (los carabineros) no andan al 100, porque andan preocupados de sus familias, que mi mamá está enferma y no la puedo ir a ver, porque acá para pedir permiso hay que hacerlo con dos o tres días antes y si hay una emergencia la respuesta es que hay aquí es no tenemos funcionarios para cubrir los turnos”

La necesidad de un apoyo a la salud mental es evidente, lo que se refleja por ejemplo al observar las licencias médicas, que en unidades como San Miguel del total de personas que se encontraban con licencias al momento de la visita, la mitad eran por motivos psiquiátricos.

“De la dotación completa hay 8 funcionarios con licencias médicas, 4 de ellos con licencias psiquiátricas”

“Nada de valoración, peor después del estallido, yo llegué a tener 38 detenidos, a nadie le importó mi salud mental, ni lo que me gritaban, ni hacían, sí les importó que el detenido tomara agua, que fuera al baño, que no le habláramos

fuerte, como si nosotros fuéramos inmunes, no personas, como si nos diera lo mismo todo lo que decía o el temor que podíamos sentir de lo que pudiera pasar"

Otro aspecto de preocupación dice relación con la perspectiva de género al interior de la institución. Si bien existe una valoración positiva respecto a que no habría diferencias salariales entre hombres y mujeres que asumen un mismo cargo, sí se manifiesta una brecha en términos de trato y en lo que respecta a la concepción de la mujer como parte de la institución. Entre los aspectos críticos que se mencionan, se destacan, por ejemplo, el cuestionamiento a la mayor demanda de permisos para atención de temas con sus hijas e hijos. También respecto a los largos turnos y al escaso tiempo disponible para la vida familiar y la crianza, tema que afecta sin duda a hombres y mujeres, pero que, en el caso de las mujeres, quienes socialmente tienen la mayor responsabilidad y carga en la crianza y cuidado de las y los hijos, este tema aparece con mayor culpa ante la imposibilidad de ejercer su maternidad de buena manera.

"yo soy mamá y llego a mi casa a las 21:30 horas, mi hija se está acostado, a mi personal me afecta, me estoy perdiendo mucho de ella (entre lágrimas)... también le pasa a los compañeros papás... sacrificamos nuestra vida personal...no tenemos un buen sistema de días libres (...) anteriormente teníamos franco-franco, que le llamamos nosotros, yo tenía un saliente noche más un día libre, ahí sí descansábamos y podíamos estar con la familia, pero desde que hay menos funcionarios se hizo este cambio, y aquí no se para"

"Hacemos turno de 12 horas, pal papel, pero a veces por procedimientos tenemos que quedarnos más. Eso reciente bastante al carabinero, eso afecta en lo laboral y el personal, eso afecta mucho, no es lo mismo cuando uno atiende a alguien que llega cuando recién empieza el turno que cuando uno ya va a terminarlo, además esto nos impide atender todos los temas familiares, de los hijos y además descansar adecuadamente, no podemos participar de los temas escolares o de fines de semana familiar, es difícil, uno se pierde gran parte del crecimiento de los hijos"

"Yo tengo a mi familia y mis hijos lejos, en el sur, yo he postulado dos veces para mi traslado y no me lo dieron, ahora volví a postular y sigo esperando, antes ellos vivían acá, pero con el estallido los tuve que mandar por miedo y porque además pasaba muy poco en casa, nuestros turnos eran eternos y no tenía quien los viera, así que se fueron con mi mamá. Eso no le pasa a mis compañeros hombres, así que creo que al final sí hay diferencias"

En el ámbito de la percepción del personal respecto de la valoración de su trabajo, se indica que las relaciones con la comunidad son buenas, sin embargo, reconocen que los casos de corrupción y que el estallido social ha afectado la visión de la institución.

"Por lo que se ve en las redes sociales hay una mala percepción de nosotros, porque se han ido muchos funcionarios, ha reducido la dotación policial y eso la gente lo sabe"

"No hay valoración, ha cambiado con el tiempo"; "por culpa de unos pocos funcionarios que no hacen bien el trabajo, nos meten al saco todos", hay rechazo principalmente de los más jóvenes"

En cuanto a la capacitación cabe destacar que, en la Prefectura, las unidades destacan los procesos de formación continua en materia de DDHH que se han buscado instalar, siendo San Ramón y La Granja, a propósito de la adecuada infraestructura disponible en esas unidades (grandes salones de capacitación), mencionadas como las sedes de diversos procesos formativos que se encuentran efectuando en conjunto con otras entidades públicas, como por ejemplo la Fiscalía. A su vez, en todas las unidades es posible reconocer algunas salas que utilizan para la capacitación interna y cotidiana que ellos mismos van efectuando en diversas temáticas. A partir de estos procesos las y

los funcionarios señalan tener conocimiento en DDHH, protocolos de uso de la fuerza y trato adecuado a diferentes grupos poblacionales como NNA, migrantes, LGBTI, etc.

"una de las capacitaciones importantes fue una impartida por la dirección de DDHH de carabineros, donde se capacitó en técnicas de reducción de personas detenidas de acuerdo a los estándares de DDHH (...) Estas capacitaciones son muy importantes porque en su función el carabiniere las toma en cuenta, van quedando esos conocimientos, esto es fundamental para que el carabiniere sepa lo que tienen y no tiene que hacer (...)"

"En la comisaría tenemos capacitaciones constantes en DDHH (...) algunas organizadas por la prefectura para la cual envío a personal por grupos de tal manera que todos pasen por las capacitaciones y otras que realizamos acá en la Comisaría (..) para eso en la unidad hay un formador en DDHH y también pido capacitadores de otros estamentos de la institución (...) finalmente también son invitados funcionarios de fiscalía, DPP, INDH"

"el año pasado fuimos prácticamente toda la unidad, tuvimos una capacitación que se hizo una semana completa, que se hizo en la Comisaría de La Granja, fueron de hartas instituciones, del Ministerio Público, de la Defensoría Penal, SAMU, Bomberos. Fue una semana completa, todo el día, íbamos de 3 funcionarios. Fuimos prácticamente toda la comisaría"

"sí muchas capacitaciones migrantes, comunidad LGTBI" "Generalmente son en Derechos Humanos, en uso innecesario de la fuerza, también hemos recibido capacitación de cómo proceder en casos de protestas, estas capacitaciones generalmente las entregan gente de afuera, pero a veces también funcionarios, también de bomberos, fiscalía y nos habilitan para cómo proceder en este tipo de situaciones".

Además, se reconoce la presencia de otras capacitaciones más especializadas para algunos carabineros de mayor rango que les ha permitido actuar de mejor manera antes situaciones más complejas, centradas en la negociación y manejo de conflicto.

"En relación a la formación especializada yo y el subcomisario de servicios tenemos el curso de negociador, en ese sentido tuvimos capacitaciones...en relación a esas competencias hoy tuvimos que manejar un conflicto en un colegio con más de 250 adolescentes que querían golpear un compañero, el resultado fue exitoso (...)"

Todas estas capacitaciones se van reflejando en un cambio de percepción y en la instalación del enfoque de DDHH, no sólo de manera discursiva, sino que también en la ejecución de los procedimientos, reconociendo al enfoque de DDHH como una oportunidad para que la institución mejore. Por tanto, se resalta el ímpetu con que los mandos de la mayoría de las unidades, buscan transmitir a su personal para sensibilizar y socializar dicho enfoque en la función policial.

"hoy más que nunca tenemos claro que ser agentes del Estado no solo implica que somos potenciales vulneradores de DDHH, sino que somos servidores públicos, por lo mismo tenemos que ser los primeros defensores de los derechos humanos (...) eso se tiene que manifestar desde la atención en la ventanilla, en los procedimientos, en la atención de víctimas (...) en el trato de digno está la clave"

Entre los aspectos que se destacan en cuanto a la gestión del personal se puede señalar que, en la mayoría de las unidades, los mandos han comenzado a perfilar a su personal, destinando según

habilidades, capacidades e intereses a las y los carabineros en sus funciones. Este tipo de gestión, señalan, les ha traído muy buenos resultados porque no sólo hay una mejor respuesta de las y los funcionarios, quienes se encuentran más satisfechos de realizar dichas funciones, sino que también existiría reconocimiento desde la comunidad puesto que reciben un mejor trato.


En cuanto a la gestión y desempeño policial, para muchas de las personas entrevistadas, el problema es que existe mucha función administrativa que no debería ser realizada por carabineros, sino que debería propenderse a que sea efectuada por civiles (CPR) y de ese modo se podría liberar a carabineros para que ayuden a descongestionar la labor de quienes hacen población y de ese modo responder de manera más eficaz a la creciente demanda de vigilancia y control de delitos en los territorios.


Hay demasiados policías trabajando en oficinas, la institución debería regular eso, que los CPR hagan esas pegas, nosotros deberíamos estar en la calle, hacer más esta pega de custodia o de servicio en población, pero no pega de oficina. En la zona y en la prefectura hay mucha trabajando en eso, detrás del escritorio, 15, 20 policías escondidos, y el resto estamos sobrecargados, eso en diferentes lugares de la institución, mucho policía fondeado mientras la gente demanda más seguridad y más policía en sus territorios”.


VII. EVALUACIÓN DE LAS UNIDADES


Rúbrica de calificación del establecimiento

En base al análisis de cada una de las dimensiones observadas, el quipo a cargo de la visita efectuó una evaluación de logro por cada dimensión para categorizar la situación de las comisarías de la Prefectura Sur visitadas. Para esta tarea el área de Función Policial del Comité ha establecido una rúbrica de evaluación de desempeño de las Unidades Policiales que presenta cuatro niveles de logro por dimensión:

 Azul que representa un desempeño sobresaliente. Es decir, la comisaría cumple a cabalidad todos los estándares, inspirando el trabajo de otras unidades.

 Verde que representa un buen desempeño. Es decir, la comisaría cumple de manera global con los estándares, aunque puedan presentarse un cumplimiento limitado en alguno de ellos.

 Amarilla que representa un desempeño que requiere mejoras. Es decir, se deben implementar mejoras en una o varias de las dimensiones en función a los estándares observados.

 Roja que representa un desempeño insuficiente, es decir, la comisaría no cumple con mucho de los estándares y es necesita una intervención importante en algunas de las dimensiones observadas.

A continuación, se encuentran, en primer lugar, los criterios utilizados para evaluar el desempeño obtenido por las comisarías en las dimensiones analizadas. Para lo cual cabe señalar que los estándares de observación nacen de los protocolos institucionales y de la normativa nacional e internacional vigente sobre la materia. Aunque existen otros estándares internacionales sobre función policial que podrían ser materia de supervisión, aquí se seleccionaron solamente aquellos sobre los cuales se levantó información durante las visitas. En cada estándar, se indicará si el establecimiento cumple, no cumple o cumple parcial con el estándar. En caso de que el Comité no haya podido levantar la información sobre uno de los estándares se indicará el ítem como “Sin Información” (S/I).

A continuación, se presenta la evaluación por cada dimensión y respectivos criterios, para las siguientes comisarías visitadas:

SM= San Miguel

SR= San Ramón

LC= La Cisterna

SJ= San Joaquín

EB= El Bosque

| Dimensión: Condiciones Materiales de la Unidad (particularmente área de detención) | | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Estándares a observar | SM | SR | LC | SJ | EB |
| Todas las celdas cuentan con ventana con vidrio | Parcial | SI | Parcial | SI | SI |
| Todas las celdas cuentan con ventilación | Parcial | SI | Parcial | SI | SI |
| En el área de detenidos y celdas las conexiones eléctricas están en buen estado. | SI | SI | SI | SI | SI |
| Hay luz en cada una de las celdas. | SI | SI | SI | SI | SI |
| Existe acceso a baño y agua potable en el lugar de detención. | SI | SI | Parcial | SI | SI |
| Hay baños en buen estado y limpios | SI | SI | NO | Parcial | SI |
| Existen baños diferenciados para hombres y mujeres. | SI | NO | NO | SI | NO |
| Existe un baño con acceso para personas con movilidad reducida | Parcial | NO | NO | NO | NO |
| En el recinto se cuenta con acceso a útiles de aseo e higiene. | NO | NO | NO | Parcial | NO |
| El área de detención se encuentra limpia | SI | SI | SI | SI | Parcial |
| Ausencia de plagas | SI | SI | SI | SI | SI |
| El lugar de detención cuenta con sistema de calefacción. | NO | NO | SI | NO | NO |
| Hay en las celdas frazadas o acceso a ropa de abrigo en buen estado | SI | SI | SI | SI | SI |
| Existen en el recinto celdas separadas para hombres y mujeres | SI | SI | SI | SI | SI |
| Existen en el recinto celdas separadas para menores de edad y personas adultas. | SI | SI | SI | SI | SI |
| Existen cámaras de seguridad en funcionamiento en cada una de las celdas. | SI | SI | SI | SI | SI |
| Hay cámaras en cada uno de los vehículos en el que se trasladan detenidos. | S/I | S/I | S/I | S/I | S/I |
| Existe plan de evacuación | SI | SI | SI | SI | SI |
| Existen elementos de seguridad ante incendios y/o siniestros (extintores, red húmeda y seca) | SI | Parcial | SI | SI | SI |

| Dimensión: Medidas de Protección | | | | | |
|--|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Estándares a Observar | SM | SR | LC | SJ | EB |
| El libro de detenidos está disponible y cuenta con información actualizada de todos los detenidos incluyendo hora de entrada y salida, motivo de la detención e identidad. | SI | SI | SI | SI | SI |
| Existe lectura de derechos al llegar al lugar de detención. | Parcial | SI | Parcial | SI | S/I |
| Al momento de ingresar a la comisaría el registro de posesiones y vestimentas es realizado por personal del mismo sexo que la persona detenida y con detectores de revisión. | SI | SI | SI | SI | SI |
| Se genera un registro de las pertenencias firmados por la persona detenida las que son almacenadas de forma ordenada y segura. | SI | SI | SI | SI | SI |

| | | | | | |
|---|---------|---------|-----|---------|---------|
| En todos los casos existe una copia del acta de salud firmada por la persona detenida o en su defecto una ficha de constatación de lesiones. | Parcial | Parcial | SI | Parcial | SI |
| El tiempo de permanencia en comisaría no sobrepasa las 24 horas y la notificación a fiscalía transcurre dentro de las 12 primeras horas de detención. | SI | SI | SI | SI | SI |
| Se garantiza el derecho y prontitud a la notificación y contacto con familiares y/o abogado. | SI | SI | SI | SI | SI |
| Existen en la unidad afiches visibles con los derechos de personas detenidas y otra información relevante (por ejemplo, protocolos Covid19). | SI | SI | SI | SI | SI |
| La unidad cuenta con sistema “Cross Match” para el control de la identidad de la persona detenida | NO | Parcial | SI | SI | Parcial |
| En la unidad existe un libro u otro medio para realizar una queja in situ | S/I | S/I | S/I | S/I | S/I |

| Dimensión: Salud | | | | | |
|--|---------|---------|---------|---------|---------|
| Estándares a Observar | SM | SR | LC | SJ | EB |
| Existe algún procedimiento definido o protocolo de actuación ante emergencias médicas | Parcial | Parcial | Parcial | Parcial | Parcial |
| La unidad cuenta con botiquín e insumos médicos para dar una primera atención a las personas detenidas | SI | NO | NO | NO | NO |
| Se cuenta con personal capacitado en primeros auxilios | SI | Parcial | NO | NO | NO |
| Se cuenta con los resguardos sanitarios para la adecuada prevención de la Pandemia COVID-19 | SI | SI | SI | SI | SI |
| Existe una vinculación directa con la unidad de salud correspondiente al territorio | SI | SI | SI | SI | SI |

| Dimensión: Trato a las personas detenidas | | | | | |
|--|-----|---------|----|----|-----|
| Estándares a Observar | SM | SR | LC | SJ | EB |
| El uso de la fuerza se ajusta estrictamente al protocolo definido para la detención. | S/I | SI | SI | SI | S/I |
| El uso de la fuerza se ajusta estrictamente al protocolo al interior de la comisaría | SI | SI | SI | SI | S/I |
| El traslado de las personas detenidas se hace con pleno apego al protocolo. | SI | SI | SI | SI | S/I |
| Presencia de tratos adecuados a las personas detenidas. | SI | Parcial | SI | SI | S/I |
| Se les permite acceso al baño, ofrece agua o algún otro implemento para abrigarse cuando la persona detenida lo requiera | SI | SI | SI | SI | S/I |
| Hay un ambiente de respeto, donde no existen indicios de discriminación, burlas o | SI | SI | SI | SI | S/I |

| | | | | | |
|---|---------|-----|---------|----|-----|
| malos tratos hacia cierto grupo de detenidos por su condición étnica, sexual, física, etc. | | | | | |
| Existe un buen trato hacia familiares y otras personas vinculadas al proceso. | S/I | S/I | Parcial | SI | S/I |
| Existe disposición para resolver dudas o dificultades (malestar) que pueda presentar una persona detenida. | SI | SI | SI | SI | S/I |
| A las personas detenidas se les entrega información clara y oportuna sobre su proceso, asegurándose que este la comprendan. | Parcial | SI | Parcial | SI | S/I |

| Dimensión: Gestión del Personal (condiciones laborales y formación) | | | | | |
|---|-----------|-----------|-----------|-----------|-----------|
| Estándares a Observar | SM | SR | LC | SJ | EB |
| Existen indicios de situaciones de abuso o acoso laboral entre el personal. | Parcial | NO | Parcial | NO | NO |
| Se fomentan medidas de autocuidado (asistencia psicológica, días de descanso, actividades recreativas). | NO | Parcial | NO | Parcial | Parcial |
| Se observa un buen clima laboral. | Parcial | SI | Parcial | SI | SI |
| Se observan prácticas de compañerismo. | SI | SI | SI | SI | SI |
| Los sobre turnos se dan de manera excepcional. | NO | NO | NO | NO | NO |
| El trato de la autoridad con sus subalternos es respetuoso. | SI | SI | SI | SI | SI |
| Se disponen de los recursos físicos necesarios para el cumplimiento de la labor policial. | SI | SI | Parcial | SI | SI |
| Existe una formación continua para el personal en materia de DDHH (con una actualización mínima de una vez cada 3 años) | SI | SI | SI | SI | SI |
| Existe capacitación a los y las funcionarios sobre el protocolo y los estándares sobre uso de la Fuerza. | SI | SI | SI | SI | SI |
| Existe capacitación a los y las funcionarios sobre manejo y solución pacífica de conflictos. | SI | SI | SI | SI | SI |
| Existen protocolos e instancias de formación sobre condiciones y trato de detenidos. | SI | SI | SI | SI | SI |
| Se comprende el rol de los diversos organismos de DDHH | Parcial | SI | Parcial | SI | SI |
| Existe dentro del personal personas capacitadas en derechos y atención a minorías o grupos vulnerados. | SI | SI | SI | SI | SI |
| La capacitación entregada es adecuada y de calidad | S/I | S/I | S/I | S/I | S/I |

En consideración de los criterios de evaluación antes descritos, se presenta finalmente los resultados alcanzados por las unidades policiales visitadas. Para esto se consideran tanto los estándares recién observados como las notas de campo del equipo de visita.

| DIMENSIONES | San Miguel | San Ramón | La Cisterna | San Joaquín | El Bosque |
|---|------------|-----------|-------------|-------------|-----------|
| 1.Condiciones materiales del área de detención de la Unidad | 3 Pts. | 2 Pts. | 2 Pts. | 3 Pts. | 2 Pts. |
| 2.Medidas de Protección | 2 Pts. | 2 Pts. | 3 Pts. | 3 Pts. | 3 Pts. |
| 3. Salud | 4 Pts. | 3 Pts. | 3 Pts. | 3 Pts. | 3 Pts. |
| 4. Trato a la persona detenida | 3 Pts. | 3 Pts. | 2 Pts. | 3 Pts. | S/I. |
| 5. Gestión del personal policial | 2 Pts. | 2 Pts. | 2 Pts. | 2 Pts. | 2 Pts. |

| 12ª Comisaría de San Miguel | |
|-----------------------------|---|
| Calificación | Justificación |
| 14/20 70% | La unidad se destaca por mantener en buenas condiciones materiales la zona de personas detenidas, haciendo un esfuerzo significativo por contar con un óptimo sistema de cámaras de video vigilancia, destacada información gráfica sobre los derechos de las personas detenidas y la entrega de insumo como frazadas y otros insumos que permiten una adecuada estadía. A la vez se observa una buena aplicación de las medidas de protección y registro, dando cuenta en general del cumplimiento de los estándares exigidos, aun cuando existen pequeñas observaciones al respecto, como la necesidad de habilitar rápidamente el sistema Cross Mach. En materia de salud la comisaría se destaca por el buen manejo de las medidas preventivas ante la pandemia y por la buena gestión de los procedimientos de constatación de lesiones. En relación con el trato a las personas detenidas no existen indicios actuales de malos tratos en la unidad, y por el contrario se destaca la amabilidad del personal en la guardia de detenidos, aunque persisten ciertas dificultades en los procedimientos de aprehensión. Finalmente, la dimensión peor evaluada dice relación con la gestión del personal policial, ya que se observan situaciones de desgaste laboral profundas, inadecuada gestión de los turnos y tiempos de descanso, una baja penetración del enfoque de género, sin que ello signifique situaciones deliberadas de abuso o maltrato al personal o entre compañeros/as. |

| Comisaría de San Ramón | |
|------------------------|--|
| Calificación | Justificación |
| 12/20 | La unidad se caracteriza por mantener buenas condiciones materiales en toda la unidad y en la zona de personas detenidas, aun cuando es necesario ciertas mejoras en el baño. El sistema de cámaras de video vigilancia funciona de manera adecuada, y |

| | |
|------------|---|
| 60% | <p>se destaca la existencia de información gráfica sobre los derechos de las personas detenidas, como así también destaca la instalación de una pantalla en la recepción con el nombre de las personas detenidas. A la vez se observan algunos aspectos importantes a ser mejorados respecto a medidas de protección y uso adecuado de procedimientos, como por ejemplo mantener habilitada y en funcionamiento la paleta Garrett y garantizar un buen funcionamiento del sistema Cross Match. En materia de salud la comisaría se destaca por el buen manejo de las medidas preventivas ante la pandemia, sin embargo, al momento de la visita la unidad no cuenta con Botiquín ni con personal capacitado en primeros auxilios. En términos de seguridad ante emergencias, las salidas de emergencias estaban correctamente demarcadas, pero la totalidad de los extintores se encontraban vencidos. En relación con el trato a las personas detenidas no existen indicios actuales de malos tratos en la unidad, y en general el trato hacia ellas es amable, aunque se debe mejorar la atención en caso de personas que presentan síntomas de alguna enfermedad.</p> <p>Se debe destacar los importantes esfuerzos realizados en materia de formación al personal en materia de Derechos Humanos, el que es extensivo a funcionarios/as de otras unidades de la Prefectura. Finalmente, la dimensión de gestión del personal policial debe ser atendida ya que se observan situaciones de desgaste laboral profundas, inadecuada gestión de los turnos y tiempos de descanso, una baja penetración del enfoque de género, y falta de reconocimiento por parte de los mandos de la unidad.</p> |
|------------|---|

| 10° Comisaría de La Cisterna | |
|-------------------------------------|--|
| Calificación | Justificación |
| 12/20 60% | <p>La unidad cuenta con una infraestructura en buen estado, pese a que la unidad es vieja y no cuenta con mucho espacio de crecimiento. Durante la visita se destaca que los propios funcionarios costean la calefacción para la zona de calabozos y que estos se encuentran en buen estado. Sin embargo, los baños de esta área se encuentran en pésimo estado, uno de ellos está clausurado y el otro está muy sucio y con el inmobiliario roto. Por otra parte, se constata en terreno que existe un punto ciego justo ante del ingreso a los baños. Respecto a las medidas de protección se observa que la unidad cuenta con todos sus registros al día y que posee implementos necesarios para la revisión de vestimentas (paleta Garrett, zona delimitada, casillero de pertenencias de personas detenidas) y control de identidad (Sistema Cross Mach). En lo referido a la dimensión salud la unidad realizó una adecuada gestión de la pandemia, impidiendo un contagio significativo del personal, a su vez aseguró el suministro de insumos básicos de protección. Sin embargo, al momento de la vista la unidad no contaba con botiquín ni personal capacitado en primeros auxilios. En lo referido al trato a las personas detenidas, se constató algunas vulneraciones de derecho como una inoportuna lectura de derecho al momento de la aprehensión o una inadecuada comunicación de las razones de la aprensión como se constató en un caso visto en la unidad. Finalmente, en lo referido a gestión del personal se pudo constatar que los episodios de violencia en torno al estallido generaron momentos de mucho stress en el personal y desvalorización de su trabajo, lo que no fue atendido oportunamente con apoyo psicológico ni contención por parte de la institución. Esta situación, de poco apoyo y cuidado al personal, se ha prolongado en el tiempo afectando la motivación y siendo un factor de riesgo de posibles malos tratos. Finalmente se observa personal cansado con turnos largos y pocos descansos.</p> |

| 50° Comisaría de San Joaquín | |
|-------------------------------------|--|
| Calificación | Justificación |
| 14/20 70% | <p>Unidad que cuenta con muy buena infraestructura, ya sea en sus oficinas, zona de calabozos, dormitorios del personal (recientemente remodelado) como también en el espacio usado para la distensión (comedor, gimnasio, cancha deportiva y piscina), lo que demuestra una preocupación de los mandos por mantener las condiciones labores óptimas para que su personal pueda efectuar adecuadamente sus funciones. Se destaca particularmente el sector de la guardia y el área de calabozos, puesto que se encuentra en muy buen estado (pintura, limpieza y ventilación), con una correcta segmentación de las celdas, y con dos baños disponibles. Un aspecto a mejorar es el estado de los pisos de los baños puesto aparentan tener suciedad acumulada y están muy desgastado, afectando la imagen total del espacio.</p> <p>En cuanto a la información disponible a la comunidad y personas detenidas se destaca la presencia de infografía con información sobre DDHH, inclusive en diferentes idiomas y lenguas) así como de diferentes servicios públicos presentes en la comuna para atender, por ejemplo, a las víctimas de violencia (Mujeres, NNA, etc.). En esta misma línea, se destaca también la presencia de un monitor (TV) presente en la sala de espera utilizado para mantener informada a la población que se acerca a la unidad.</p> <p>Se destaca el adecuado uso de las medidas de prevención de COVID, constantemente con mascarilla, con medidor de temperatura en la entrada a la unidad y con alcohol gel disponible en las diferentes instalaciones, aunque se evidencia la ausencia de botiquín.</p> <p>Se cuenta con una zona de revisión de vestimenta debidamente demarcada, y con utilización de paleta Garret para la realización de este procedimiento. Además, se destaca la presencia de un adecuado sistema de cámaras, sin puntos ciegos lo que asegura las condiciones de seguridad para las personas detenidas y del propio personal. Como principales problemas se encuentran los relativos a la gestión del personal, los que, si bien reconocen mejoras en el sistema de turno, para evitar la sobrecarga, señalan que al no contar con fines de semana libre o con turnos más acotados afectan la vida familiar y el debido descanso. Sumado a ello, la reducción de bonificaciones (como el bono máquina), disminuye los incentivos para el servicio de guardia.</p> |

| 39° Comisaría de El Bosque | |
|-----------------------------------|--|
| Calificación | Justificación |
| 10/16 63% | <p>Unidad de construcción nueva que cuenta con una infraestructura bastante adecuada para la realización de las funciones policiales. Sin embargo, se identifican problemas de electricidad, lo que impide, por ejemplo, contar con calefactores eléctricos para abrigarse del frío (en dormitorios y oficinas). En el sector de calabozos, se identifica una correcta segmentación de las celdas, sin embargo, las celdas destinadas a NNA y hombres se encuentran en muy mal estado, rayadas y con muros manchados, además de encontrarse sucias en su interior y en el pasillo al momento de la visita. Se verifica la presencia de un solo baño para las personas detenidas. Este sector si bien cuenta con una adecuada ventilación no se logra una calefacción adecuada en la época invernal.</p> <p>El sistema de cámaras logra dar cobertura total al trayecto de las personas detenidas en la unidad, sin embargo, se constató la presencia de un punto ciego en las celdas puesto que las cámaras no logran cubrir si una persona detenida se pone de pie sobre las bancas. Se visualiza que la unidad cuenta con los implementos necesarios para una correcta revisión de vestimenta y resguardo de las pertenencias de las personas detenidas, sin embargo, no se cuenta con el sistema cross match funcionando, lo que obliga, en ocasiones, tener que trasladarse a otras unidades para poder efectuar este procedimiento.</p> <p>En cuanto a las variables de salud, la unidad cuenta con todos los implementos sanitarios para prevenir el COVID y se destaca la buena relación con el centro de salud</p> |

| | |
|--|--|
| | <p>cercano, sin embargo, carecen de un botiquín de primeros auxilios, así como de personal capacitado que permita responder adecuadamente ante una descompensación. El sistema de turnos y sobrecarga aparece como una de las principales demandas del personal, señalando además que no cuentan con actividades de autocuidado o de acompañamiento psicológico que les permita atender las situaciones de stress que la labor conlleva.</p> |
|--|--|

VIII. RECOMENDACIONES

Luego del proceso de análisis de la información y de deliberación el Comité establece una serie de recomendaciones que se especifican a continuación, teniendo en consideración que algunas de estas pueden ser de responsabilidad directa de la Unidad Policial mientras que otras responderán a la gestión de otras instancias, como la Prefectura, la Zona u otra repartición. Finalmente, también pueden existir recomendaciones que sobrepasen el nivel de injerencia institucional, estando por ende orientada a otros organismos públicos competentes.

Las recomendaciones no deben percibirse como una imposición, sino más bien como una invitación a mejorar ciertos aspectos institucionales a fin de consolidar una cultura de los Derechos Humanos dentro y fuera de la unidad, que permita un mejor cumplimiento del mandato institucional en el corto, mediano y largo plazo. De aquí, la importancia de que sean recibidas, analizadas y comprendidas bajo esa lógica, buscando en el proceso poder comprometer a las autoridades responsables y a su equipo en la generación de mejoras continuas que permita atender los diversos factores de riesgo que pueden ocasionar malos tratos o situaciones de tortura, de manera constante y anticipada para prevenir dichas situaciones, con procedimientos, protocolos y/o condiciones que se proyecten y no sólo respuestas mediatas y mecánicas para responder a lo observado.

Recomendaciones por Unidad

➤ 12ª Comisaría de San Miguel

Condiciones materiales.

1. Si bien se reconoce el avance en materia de ventilación en el sector de calabozo, a propósito de la instalación de extractores, se considera necesario seguir revisando el tema puesto que al paso de las horas y de la mayor presencia de personas detenidas se aprecian malos olores y escasa ventilación.
2. Se requiere dotar en los dos baños destinados a personas detenidas los artículos de aseo básicos necesarios (papel higiénico, jabón y toallas femeninas)
3. Se sugiere mejorar las condiciones del lugar extra que tienen frente al baño, el cual puede ser usado para mantener a personas con movilidad reducida o para entrevistas a personas menores de edad. Pero para que se le otorgue un uso, se requiere mejorar el mobiliario y las condiciones del lugar, puesto que hoy parece descuidado y sucio.
4. Se insta a socializar el lugar donde está instalada la red húmeda y mangueras, así como el plan de emergencias.

Medidas de Protección

5. El Comité quisiera destacar la implementación de infografía sobre derechos humanos en la sala de detenidos y la constante indicación sobre el cumplimiento de estos en el libro de novedades. A fin de reforzar esta buena práctica se recomienda extender la utilización de estos afiches informativos a la sala de atención al público y generar contenido en otros idiomas o lenguas (ejemplo, creole y mapudungun).
6. Parece urgente tener siempre en buen estado el “Cross Mach” para evitar los traslados con las personas detenidas a otras unidades.
7. Subsanan las pequeñas omisiones existentes en el libro de detenidos/as y mantener un control permanente sobre éste y los partes policiales (principalmente las actas de salud).
8. Se insiste en la necesidad de leer siempre los derechos a las personas detenidas, tanto en el momento de la detención como en su ingreso a la unidad, pues existen reclamos de que esto no es realizado y que sólo se enteran de ellos por los letreros presentes en el sector de celdas. Asimismo, se debe realizar el acta de salud cuando recién ingresan las personas detenidas, para que cumpla el sentido de indagar si hay preexistencia de alguna situación de cuidado, además de garantizar el buen estado de la persona en su ingreso a la unidad.

Salud

9. Trasladar el botiquín al área de guardia y fortalecer la capacitación del personal de la guardia en materia de primeros auxilios
10. Asegurarse de mantener el adecuado uso de la mascarilla, en lugares cerrados, tal y como lo establecen los protocolos sanitarios, principalmente, entre el personal que hace servicios de población.

Trato

11. Fortalecer las herramientas de resolución de conflictos y uso proporcional de la fuerza, para mejorar la preparación que permita el adecuado control de situaciones difíciles enfrentadas al momento de las detenciones.

Gestión del personal

12. Avanzar en el mejoramiento de las condiciones laborales del personal, principalmente en cuanto al sistema de turnos y la carga laboral de los equipos para reducir el cansancio y niveles de stress.
13. Buscar posibilidades de acompañamiento o atención psicológica y otras medidas de autocuidado para el personal que se ve expuesto a condiciones o situaciones estresantes.

➤ **Comisaría de San Ramón**

Condiciones materiales

1. En términos generales el Comité quisiera destacar las buenas condiciones materiales de la unidad y específicamente del lugar de detención. Sin embargo, se sugiere ver la posibilidad de contar con baños segmentados como lo establecen los estándares que indican la necesidad de baños para mujeres y para hombres.
2. Se requiere arreglar la puerta del baño de las personas detenidas ya que se encuentra oxidada, transformándose en un riesgo puesto que alguien podría lastimarse con ella.

3. Se sugiere dotar de artículos de higiene el baño destinado a las personas detenidas (papel higiénico, jabón, artículos de higiene femenina).
4. Se recomienda una demarcación en el área de descenso del vehículo de las personas detenidas a fin de garantizar que desde dicho momento el ingreso de éstas a la unidad quede registrado por el sistema de cámaras.
5. Se debe mejorar el ángulo y/o disposición de la cámara del estacionamiento ya que no graba con claridad ese trecho.
6. Se identifica la ausencia de extintores por encontrarse vencidos, por tanto, se sugiere reponer a la brevedad y mantener un plan de mantenimiento al día que evite que estas situaciones vuelvan a ocurrir.

Medidas de Protección

7. Se insta a que las actas de salud sean aplicadas a las personas detenidas al momento de ingreso a la unidad para que de ese modo cumplan el objetivo para el cual fueron pensadas.
8. Mantener en funcionamiento el Cross Match para evitar trasladar a las personas detenidas a otras unidades.
9. Asegurar el correcto llenado de los libros de detenidos, con toda la información que debe ser integrado.
10. Arreglar la Paleta Garret y asegurar tenerla siempre disponible para las revisiones corporales superficiales que deben ser realizadas a las personas detenidas.
11. Reforzar en el personal que la lectura de derechos a las personas detenidas debe ser realizada en todo procedimiento, independiente a que se tengan en afiches informativos en la guardia.

Salud

12. Se sugiere contar con botiquín con insumos básicos para responder a las primeras necesidades de personas detenidas ante una emergencia o necesidad que presente. Además de capacitar al personal de la guardia en primeros auxilios para que cuenten con los conocimientos necesarios para poder actuar prontamente ante una situación de este tipo.

Gestión de personal

13. Se requiere revisar el sistema de turnos y la carga laboral, para propender al incremento de días de descanso (fines de semana) que permita al personal contar con mayor tiempo para el descanso y la vida familiar.

➤ 10° Comisaría de La Cisterna

Condiciones materiales

1. Preocupa de sobremanera el mal estado de los baños, se pudo constatar en la visita que, de los dos baños existentes en el sector de calabozos, uno estaba clausurado por no encontrarse en funcionamiento y el otro supuestamente en funcionamiento, tenía la llave del lavamanos mala, sin agua, el sanitario quebrado y también sin agua, en general sucio y mal oliente. Se sugiere poder arreglar a la brevedad, idealmente dejando los dos baños a

- disposición de las personas detenidas, para poder usar la segmentación recomendada (baño para hombres y baño para mujeres).
2. Se requiere subsanar el punto ciego que se genera al final del pasillo de las celdas, justo afuera del baño clausurado, puesto con ello se tendría toda la zona cubierta por este resguardo.
 3. Los baños de funcionarios observados también se encontraban en malas condiciones y con poca limpieza, se requiere subsanar esta situación y mantener con los insumos de aseo e higiene disponibles.

Medidas de Protección

4. Se recomienda revisar y completar una serie de omisiones en el libro de registro de detenidos, en especial respecto a la hora y día de salida.

Salud

5. Se sugiere dotar a la unidad de un botiquín con insumos básicos y capacitar al personal en primeros auxilios para dar una atención rápida y oportuna en caso de incidentes o autolesiones.

Gestión del personal

6. Se sugiere emprender estrategias de autoayuda y acompañamiento psicológica que permitan atender y reducir los niveles de stress y cansancio propias de la labor policial y de episodios más conflictivos.
7. Se recomienda incrementar los días de descanso y mejorar el sistema de turnos para contar con personal en adecuadas condiciones para la realización de su trabajo.

50° Comisaría de San Joaquín

Condiciones materiales

1. Respecto a las condiciones materiales del área de detenidos, se destaca su buen estado y nivel de limpieza. Sólo se insta a revisar el estado de los pisos de baños, los cuales por su antigüedad y daño acumulado proyectan una imagen de suciedad que podría ser mejorada, al igual que el estado de sus artefactos.
2. Durante la visita el Comité constató que el área de calabozos no cuenta con un sistema de calefacción por lo que hace mucho frío y humedad, en este sentido, se recomienda tomar medidas paliativas que garanticen el bienestar de las personas detenidas, como por ejemplo la disposición de un adecuado sistema de frazadas o calefacción eléctrica.

Salud

3. Se verifica la ausencia de botiquín de primeros auxilios, aun cuando el personal cuenta con algunos insumos. Se requiere adquirir uno a la brevedad, con insumos básicos para responder ante urgencias y capacitar al personal de la guardia en primeros auxilios.

Gestión del personal

4. Se pudo constatar durante la visita la existencia de un buen clima laboral al interior de la unidad. Sin embargo, existe inconformidad con el sistema y gestión de los turnos, dada su extensión y escasos días de descanso, lo que genera desgaste y cansancio en el personal. Se

sugiere revisar, por tanto, el sistema de turnos y analizar la posibilidad de mejorar dicho sistema.

39° Comisaría de El Bosque

Condiciones materiales

1. En términos generales el Comité quisiera destacar la buena infraestructura y cuidado de la unidad de la unidad, especialmente en los sectores destinados a oficinas y áreas comunes para funcionarios/as (gimnasio, piscina, quincho, sala de juego, etc.), así como en general el área para personas detenidas. Sin embargo, en este sector, se requiere mejorar el estado de las celdas para hombres y para NNA puesto que tanto sus muros como los pisos están rayados, desgastados y con suciedad acumulada.
2. La unidad cuenta sólo con un baño, se sugiere ver la posibilidad de contar con dos baños, segmentados, uno para hombres y otro para mujeres como lo establecen los estándares en la materia.
3. Durante la visita se constató que la unidad tiene problemas en su sistema eléctrico, lo que limita la utilización de calefactores y equipos necesarios en el invierno por lo frío del lugar.
4. Al momento de la visita se revisó el sistema de cámaras de la unidad. El que efectivamente desde el momento del descenso de las personas detenidas hasta el ingreso a las celdas. Sin embargo, se constató que las cámaras de las celdas no graban si un detenido o detenida se pone de pie sobre la grada que hay para sentarse, por tanto, se sugiere corregir esta situación para evitar este punto ciego.

Medidas de Protección

5. Durante la visita se pudo constatar que la unidad no cuenta con el sistema de Cross Mach habilitado, por lo que deben hacer este procedimiento en otras unidades.

Gestión del personal

6. Durante la visita se constató una inconformidad por parte del personal con el sistema y gestión de los turnos, lo que se grafica en turnos extensos, pocos días de descanso y desgaste en la motivación del personal. También se indicó que existen pocas instancias de apoyo y acompañamiento a personal que ha vivido situaciones de estrés o violencia. Se sugiere tomar medidas orientadas a favorecer el descanso del personal y generar instancias de autocuidado que reduzcan los niveles de stress.

Recomendaciones a la Prefectura

1. Analizar cómo se mantiene el cumplimiento de las medidas sanitarias (aforos y utilización de mascarilla y alcohol gel) en la época invernal en cada unidad policial, observando la posibilidad de cubrir al menos con toldos los lugares de espera que se han sacado a fuera de la unidad policial.

2. Se sugiere establecer un sistema de resguardo de las grabaciones de los sistemas de cámaras por un periodo mayor al actual (que según se nos informa va entre los 35 y 45 días), alcanzando al menos los 180 días. Por tanto, deberían efectuarse todas las gestiones necesarias para que ello sea viable.
3. Existe en todas las unidades demandas por los extenuantes turnos de 12 horas con pocos días de descanso, en general, sin ningún fin de semana libre al mes. Se requiere ver la posibilidad de apoyar en la reorganización de los turnos, especialmente para los equipos que efectúan servicios de guardia, puesto requieren encontrarse descansados para cubrir la importante tarea de resguardar la integridad de las personas detenidas.
4. Se visualiza como una demanda la eliminación del bono máquina que recibía el personal de la guardia, se cree necesario ver la posibilidad de integrar algún tipo de incentivo que permita darle la prioridad e importancia que tiene este servicio.
5. Se requiere avanzar en la transversalización del enfoque de género al interior de las unidades, tomando en consideración las labores de cuidado y de crianza de madres y padres jóvenes.
6. Formalizar para todas las unidades, un documento escrito, con un protocolo de atención ante situaciones de emergencias médicas o descompensación de las personas detenidas.

XI. SEGUIMIENTO

A partir de los principales hallazgos de la visita y las recomendaciones efectuadas, el Comité insta a las unidades a revisar en detalle el contenido del informe, y presentar sus réplicas u observaciones en un plazo máximo de 20 días. Luego de este intercambio, donde el Comité puede modificar o mantener lo establecido en el informe a partir de la retroalimentación recibida, se propone establecer una metodología de acompañamiento a las observaciones donde el Comité enviará una matriz para que la Prefectura y las Unidades puedan exponer un plan de trabajo orientado a subsanar las observaciones en el corto, mediano y largo plazo, tiempo en el que el CPT actuará no sólo en la supervisión los avances sino por sobre todo en el acompañamiento de los procesos de mejora en las diversas áreas observada.

La metodología comprende breves reuniones posteriores para monitorear los avances del plan de trabajo, instancias en las que deberán participar el Jefe de Zona, el Prefecto y otros mandos de diversas reparticiones de la institución que podrán estar vinculados a alguna observación, así como los Comisarios de cada unidad visitada.

El Comité espera que este documento sirva de estímulo para avanzar de forma sustantiva en el mejoramiento continuo de la labor policial en especial en lo referido a la prevención de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradante.