



**INFORME DE VISITAS PREVENTIVAS**

***Informe de Visita a Comisarias de Carabineros de Chile  
en la Región de Los Lagos***

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

Abril de 2023

## Índice

<b>I.</b>	<b>INTRODUCCIÓN</b>	3
<b>II.</b>	<b>PRESENTACIÓN DEL CPT</b>	4
<b>III.</b>	<b>ANTECEDENTES</b>	5
1.	Contexto y características de las unidades a visitar.	5
<b>IV.</b>	<b>METODOLOGÍA DE LAS VISITAS</b>	9
1.	Trabajo de campo:	9
2.	Recolección de información: estrategias de levantamiento de la información y muestra	9
3.	Dimensiones y subdimensiones monitoreadas	10
4.	Procesamiento y análisis de la información	11
5.	Consideraciones éticas	12
<b>V.</b>	<b>HALLAZGOS DE LA VISITA</b>	13
1.	Condiciones materiales	13
2.	Medidas de protección	16
3.	Salud de personas detenidas	19
4.	Trato a las personas detenidas	20
5.	Gestión del personal	22
<b>VI.</b>	<b>EVALUACIÓN DE LAS UNIDADES</b>	27
<b>VII.</b>	<b>RECOMENDACIONES.</b>	36
<b>VIII.</b>	<b>SEGUIMIENTO</b>	42
<b>IX.</b>	<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	42

## I. INTRODUCCIÓN

El presente informe expone los resultados de la visita realizada por el Comité para la Prevención de la Tortura (CPT) a cuatro comisarías de Carabineros de Chile de la región de Los Lagos, en el mes de noviembre del año 2022. El objetivo de la visita fue realizar una inspección y diagnóstico de una muestra de unidades policiales pertenecientes a las Prefecturas Llanquihue, Osorno y Chiloé, 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 dichas comisarías.

La visita surge 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 2022 ha estado centrado en conocer las condiciones de aquellas unidades policiales ubicadas en territorios con mayor concentración de población y mayor número de detenciones.

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 del nivel central, de la Zona, Prefecturas 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, para con ello fortalecer el enfoque preventivo y basado en la plena garantía de los Derechos Humanos de las personas privadas de libertad y/o bajo custodia del Estado 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 visitadas buscando aportar con su solución a la prevención de tortura, tratos crueles, inhumanos y degradantes de la población detenida por la institución policial.

## II. PRESENTACIÓN DEL CPT

El Comité para la Prevención de la Tortura (CPT) es un órgano creado en cumplimiento de las obligaciones 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 este actuará exclusivamente a través del CPT. Este Comité de Experto/as comienza a instalarse en el país en abril del 2020 como un organismo autónomo que asume la dirección del MNPT en Chile, buscando reforzar el sistema de protección y promoción de los derechos humanos en Chile, 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, en las cuales se enmarca legalmente este 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 sus 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*<sup>1</sup>.

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 produzcan. 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.

---

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

### III. ANTECEDENTES

#### 1. Contexto y características de las unidades a visitar.

En la Región de los Lagos, al igual que en el resto del país, se ha evidenciado en los últimos años un cambio en el patrón socio delictual lo que significa un importante desafío para las policías, las cuales además se vieron especialmente exigidas a partir del estallido social y la posterior pandemia sanitaria.

Lo primero a destacar es que, a nivel nacional, en el año 2020 se produjo un gran incremento de personas detenidas, principalmente, debido a la infracción del protocolo de prevención del COVID (toque de queda, cuarentenas, uso de mascarillas, etc.), acciones que traían, en muchos casos, la detención como medida sancionatoria. Como se observa en la tabla N°1, todas las comisarías incluidas en las visitas presentan este incremento para el año 2020.

**Tabla N° 1. Número de personas detenidas en comisarías visitadas en la Zona de Los Lagos.**

UNIDAD POLICIAL	2018	2019	2020	2021	Promedio	Tendencia
<b>PREFECTURA DE CHILOÉ</b>	4.591	4.938	7.462	6973	5.991	↑
2DA. COMISARÍA CASTRO	2096	2114	3144	3063	2604	↑
<b>PREFECTURA DE LLANQUIHUE</b>	10.572	11.630	19.893	14112	14052	↑
1RA. COMISARÍA PUERTO VARAS	2311	2186	3356	3130	2746	↑
2DA. COMISARÍA PUERTO MONTT	2930	3501	5743	3478	3913	↑
<b>PREFECTURA DE OSORNO</b>	5.930	6.913	10.632	11251	8682	↑
3RA. COMISARÍA OSORNO (S.U.)	2513	2984	5377	6042	4229	↑
<b>X ZONA DE CARABINEROS LOS LAGOS</b>	<b>21.093</b>	<b>23.481</b>	<b>37.987</b>	<b>32.336</b>	<b>28724</b>	↑

*Fuente: Elaboración propia en base a Datos del Departamento de Análisis Criminal de Carabineros*

Si se excluye del análisis el año 2020 que, como se indicó en el párrafo anterior, estuvo marcado por el contexto sanitario, la proporción de personas detenidas en la Zona de los Lagos, incrementó en 11,3% entre los años 2018 y 2019, y posteriormente, entre los años 2019 y 2021, esta tendencia continuó al alza, registrando un aumento anual del 37,7% (ver tabla N°1).

Para comprender la situación que enfrentan las unidades se efectuó un análisis de la estadística policial facilitada por la institución, lo que permitió obtener un panorama general de éstas. Así, lo primero que se puede observar es que el número de personas detenidas por unidad varía entre sí, en concordancia con la cantidad de habitantes de cada territorio. En este sentido, la prefectura de Llanquihue, obtiene comparativamente un mayor promedio de personas detenidas (14.052 casos), además de presentar un notable aumento de 32,9% entre 2018-2021. En relación con el aumento de detenciones (ver tabla N°2), la 3ra Comisaría de Osorno presentó una variación de 140%, mientras que las comisarías de castro y Puerto Varas presentaron una variación considerable de 46% y 35% respectivamente (2018-2021).

**Tabla N° 2. Porcentaje de variación de personas detenidas en las comisarías visitadas en la Zona de Los Lagos.**

UNIDAD POLICIAL	%VAR18-19	%VAR19-20	%VAR20-21	%VAR18-21
<b>PREFECTURA DE CHILOÉ</b>	8%	51%	-7%	52%
2DA. COMISARÍA CASTRO	1%	49%	-3%	46%
<b>PREFECTURA DE LLANQUIHUE</b>	10%	71%	-29%	33%
1RA. COMISARÍA PUERTO VARAS	-5%	54%	-7%	35%
2DA. COMISARÍA PUERTO MONTT	19%	64%	-39%	19%
<b>PREFECTURA DE OSORNO</b>	17%	54%	6%	90%
3RA. COMISARÍA OSORNO (S.U.)	19%	80%	12%	140%
<b>X ZONA DE CARABINEROS LOS LAGOS</b>	11%	62%	-15%	53%
<i>Fuente: Elaboración propia en base a Datos del Departamento de Análisis Criminal de Carabineros</i>				

Por su parte, si se analiza el perfil de las personas detenidas se puede reconocer que existen tendencias bastante similares en la mayoría de las unidades, lo que da cuenta de la existencia de necesidades específicas que deberían estar siendo atendidas, así como de la necesidad de implementar procedimientos adecuándose a las características de grupos de especial protección (NNA, personas migrantes, LGTBIQA+, pueblos originarios y mujeres, entre otros).

Respecto a las personas detenidas pertenecientes a estos grupos de especial protección, se observa que, en la mayoría de las unidades de la X Zona -incluyendo las unidades visitadas por el CPT-, existe una marcada disminución en la detención de personas menores de edad (ver tabla N°3). Entre los años 2018-2020, la Comisaría de Puerto Montt es la que exhibe mayor número absoluto y relativo de detenciones a menores de edad, pero al mismo tiempo es la que presenta, porcentualmente, una mayor disminución, aunque la magnitud absoluta se mantiene constante. La unidad de Puerto Varas muestra el contraste, ya que es la que menor variación porcentual presentó para el periodo observado, y la que exhibe, en términos absolutos, menor cantidad de NNA detenidos a través del tiempo.

**Tabla N° 3. Número y porcentaje de personas menores de edad del total de personas detenidas en las comisarías visitadas en las Zona de Los Lagos.**

UNIDAD POLICIAL	Detenciones de personas menores de edad (2018-2020)					
	2018	%	2019	%	2020	%
<b>PREFECTURA DE CHILOÉ</b>	194	4,2	149	3,0	173	2,3
2DA. COMISARÍA CASTRO	92	4,4	86	4,1	89	2,8
<b>PREFECTURA DE LLANQUIHUE</b>	576	5,4	625	5,4	615	3,1
1RA. COMISARÍA PUERTO VARAS	84	3,6	82	3,8	116	3,5
2DA. COMISARÍA PUERTO MONTT	202	6,9	254	7,3	191	3,3
<b>PREFECTURA DE OSORNO</b>	369	6,2	382	5,5	322	3,0
3RA. COMISARÍA OSORNO (S.U.)	124	4,9	93	3,1	105	2,0
<b>X ZONA DE CARABINEROS LOS LAGOS</b>	1139	5,4	1156	4,9	1110	2,9

En el caso de las mujeres detenidas en estas cuatro comisarías (ver tabla N°4), se identifican tendencias más heterogéneas puesto que se observa un aumento relativo en varias de éstas, mientras que otras exhiben una disminución. Es importante notar que, como se dijo más arriba, a nivel nacional se observó un aumento importante detenciones el año 2020, debido al incumplimiento de las medidas sanitarias implementadas en el contexto de la pandemia. Independiente de las causas del aumento de mujeres detenidas, este escenario implica la necesidad de revisar y reforzar el cumplimiento de las garantías que resguardan de derechos de las mujeres bajo custodia policial (ej. procedimientos realizados con personal policial del mismo sexo/género)

**Tabla N° 4. Número y porcentaje de mujeres en el total de personas detenidas en las comisarías visitadas en la Zona de Los Lagos**

UNIDAD POLICIAL	DETENCIONES DE MUJERES (2018-2020)					
	2018	%	2019	%	2020	%
<b>PREFECTURA DE CHILOÉ</b>	641	14,0	667	13,5	1223	16,4
2DA. COMISARÍA CASTRO	337	16,1	311	14,7	564	17,9
<b>PREFECTURA DE LLANQUIHUE</b>	1743	16,5	2047	17,6	3459	17,4
1RA. COMISARÍA PUERTO VARAS	296	12,8	339	15,5	573	17,1
2DA. COMISARÍA PUERTO MONTT	593	20,2	718	20,5	1148	20,0
<b>PREFECTURA DE OSORNO</b>	1215	20,5	1326	19,2	1608	15,1
3RA. COMISARÍA OSORNO (S.U.)	341	13,6	461	15,4	666	12,4
<b>X ZONA DE CARABINEROS LOS LAGOS</b>	3599	17,1	4040	17,2	6290	16,6

*Fuente: Elaboración propia en base a Datos del Departamento de Análisis Criminal de Carabineros*

Una tendencia similar a la observada en las mujeres detenidas se aprecia en el grupo de personas migrantes. En este caso, todas las unidades y prefecturas exhiben un aumento porcentual entre 0,6 y 2,3. La unidad en la que más aumenta la proporción de personas migrantes detenidas es en la 1ra Comisaría de Osorno, mientras que la 1ra Comisaria de Puerto Varas tiene el menor aumento entre las unidades consideradas. Nuevamente, esta tendencia supone el reforzamiento de todas las medidas que permiten garantizar la dignidad de las personas migrantes detenidas.

**Tabla Nº 5. Número y porcentaje de extranjeros(as) en el total de personas detenidas en las comisarías visitadas en las Zona de Los Lagos**

UNIDAD POLICIAL	DETENCIONES DE PERSONAS EXTRANJERAS (2018-2020)					
	2018	%	2019	%	2020	%
<b>PREFECTURA DE CHILOÉ</b>	12	0,3	53	1,1	70	0,9
2DA. COMISARÍA CASTRO	7	0,3	26	1,2	29	0,9
<b>PREFECTURA DE LLANQUIHUE</b>	12	0,1	159	1,4	252	1,3
1RA. COMISARÍA PUERTO VARAS	3	0,1	22	1,0	18	0,5
2DA. COMISARÍA PUERTO MONTT	6	0,2	80	2,3	136	2,4
<b>PREFECTURA DE OSORNO</b>	8	0,1	82	1,2	143	1,3
1RA. COMISARÍA OSORNO (U)	4	0,2	48	1,6	106	2,5
<b>X ZONA DE CARABINEROS LOS LAGOS</b>	32	0,2	294	1,3	465	1,2
<i>Fuente: Elaboración propia en base a Datos del Departamento de Análisis Criminal de Carabineros</i>						

#### IV. 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 las Prefecturas Llanquihue, Chiloé y Osorno.**

Cronograma de Visita		
Unidad Policial Visitada	Día	Horario Visita
1ª Comisaría de Puerto Varas	22 de noviembre de 2022	19:00-22:00
2ª Comisaría de Puerto Montt	23 de noviembre de 2022	8.00-12:00
3º Comisaría de Osorno	23 de noviembre de 2022	16:00-19:00
2ª Comisaría de Castro	24 de noviembre de 2022	16:30-19:30
<i>Fuente: Elaboración propia</i>		

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

Durante la visita, se consideró el despliegue de una metodología cualitativa 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 utilizadas fueron:

(a) *entrevistas semiestructuradas individuales*<sup>2</sup>: se realizaron un total de 19 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 con la comunidad que acude a las unidades. La información recolectada en las conversaciones -en las más de tres horas que el equipo se desplegó 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 cada unidad policial, en observar principalmente las áreas de detención y algunos otros lugares por donde se traslada a las personas detenidas y donde esperan sus familiares, aunque también se observó otras áreas de los recintos para conocer las condiciones laborales de 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

<sup>2</sup> 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.

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. N° de Instrumentos de Levantamiento de Información aplicados en las visitas**

Instrumentos aplicados	1ª Comisaría de Puerto Varas	2ª Comisaria de Puerto Montt	3ª Comisaria de Osorno	2ª Comisaría de Castro
Entrevistas a Comisarios, Subcomisarios y al personal	3	3	4	3
Entrevistas a personas detenidas	1	--	2	3
Pauta de observación	1	1	1	1
Pauta de revisión documental	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 Puerto Montt no fue posible entrevistar a personas detenidas dado que durante la visita no habían ocurrido detenciones.

*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.

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 respecto a su gestión interna, poniendo el foco en cómo ciertas situaciones pueden afectar el trato a las personas detenidas (sobrecarga laboral, clima laboral adverso, 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 detención 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 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 de dicha normativa.

Es relevante destacar que los hallazgos y conclusiones que se derivan de este análisis corresponden al momento 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, esta situación si bien 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 metodología en el corto plazo. Pese a ello, consideramos que en las otras dimensiones la información es valiosa y permite validar los hallazgos y, por ende, las recomendaciones que de allí emanan.

##### *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 la unidad visitada.

## V. 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 comisión de tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes y que, por tanto, pudiesen llegar a afectar a las personas detenidas en las comisarías.

### 1. Condiciones materiales

Esta dimensión busca guiar la observación en variables relativas a las condiciones materiales del sector de la guardia principalmente, que es donde se encuentran las personas aprehendidas bajo custodia de las policías, particularmente las celdas y sanitarios disponibles para su uso, como también algunos otros sectores cuya infraestructura y equipamiento pueden facilitar el trabajo que deben desempeñar las y los agentes policiales, como las salas para atención a público, los patios y estacionamientos, entre otros. En todos ellos, se revisa que las condiciones de bienestar, seguridad y dignidad para las personas detenidas como para las/os funcionarios/as estén presentes, incorporando los estándares de habitabilidad y protección.

Al respecto, lo primero que se puede señalar es que, gracias a las visitas preventivas realizadas en la Zona de Los Lagos, se pudo apreciar una elevada heterogeneidad en cuanto al tamaño, antigüedad y estado de mantenimiento de las unidades visitadas. Dichos aspectos, en su conjunto, inciden en la cantidad de recursos y esfuerzos requeridos para el mejoramiento de las unidades, por lo que su consideración y análisis resulta fundamental.

A este respecto, la observación *in situ* permitió constatar que las comisarías de Puerto Montt y Osorno, en comparación con las de Puerto Varas y Castro, cuentan con una amplia infraestructura, reciben una mayor afluencia de público y registran un mayor número absoluto de detenciones debido, en parte, a que se emplazan en ciudades de mayor envergadura. Producto del uso intensivo de estas unidades, la infraestructura sufre un mayor desgaste. Por el contrario, las comisarías de Puerto Varas y Castro cuentan con instalaciones de menor tamaño, ajustándose a un menor flujo de público y personas detenidas, lo que podría facilitar su mantención, al requerir menos recursos que las unidades de mayor tamaño.

En cuanto a la antigüedad de las instalaciones, las unidades de Puerto Varas y Castro serían las más añosas y, según se pudo apreciar, no han sido remodeladas ni modificadas sustancialmente en función de los estándares vigentes. Particularmente, en el sector destinado a las personas detenidas de ambas unidades, la distribución del espacio y el tamaño de las celdas es poco eficiente, a lo que se suma un notorio desgaste de muros, suelos, techos y rejas producto de su antigüedad y continuo uso. La Comisaría de Osorno, en cambio, cuenta con una infraestructura más reciente y con un diseño que aprovecha de mejor forma el espacio disponible tanto para el personal como para las personas detenidas. La Comisaría de Puerto Montt, por su parte, se encuentra en una situación intermedia ya que, aunque sus instalaciones son notoriamente antiguas y presentan un muy alto nivel de desgaste, la distribución de sus espacios resulta adecuada para las funciones que se realizan al interior de la unidad.

Respecto del área que cada unidad destina a la custodia de las personas detenidas, se destacan favorablemente las unidades de Osorno y Puerto Montt, cada una con tres celdas de apropiadas dimensiones, posibilitando una adecuada segmentación entre hombres y mujeres adultas y niñas, niños y adolescentes (NNA). A pesar de esto, en ambas unidades se observaron aspectos que se deben mejorar. En Osorno, por ejemplo, la celda para NNA no presentaba banca para el descanso y, en Puerto Montt, a

pesar de ser una unidad amplia, el personal comentó que muchas veces la capacidad de las celdas se ve sobrepasada por lo que deben coordinar traslados a otra comisaría.

*“Esta es una comisaría antigua, pero a diferencia de otras unidades en que he trabajado, el espacio que tenemos es grande, considero yo. El casino pudiese mejorarse un poco para beneficio del personal. Los calabozos, el espacio se hace poco para los detenidos, ahí nos coordinamos con la 5ta comisaría como le dije, pero la idea es que acá contáramos con calabozos más grandes (...) en general me avisan a mí, para prever esa situación. Entonces yo ahí me coordino con la 5ta para que dejen instruido que van a llegar personas de la 2da, la idea es que nos coordinamos previamente.*”

La Comisaría de Castro si bien cuenta con tres celdas diferenciadas, las reducidas dimensiones de éstas no siempre permiten una correcta segmentación, así como tampoco previenen el hacinamiento de las personas detenidas en momentos de mayor demanda.

*“(...) igual se hace chico si, un día llegan varias personas detenidas desde otros destacamentos, ahí el espacio se hace poco.”*

De forma similar, se pudo observar que la Comisaría de Puerto Varas cuenta solo con dos celdas, cuya distribución llamó particularmente la atención dado que la reja de acceso a una de éstas se ubica al exterior de la guardia de calabozos, quedando constantemente expuesta a la intemperie y sin vigilancia directa del personal custodio, lo cual se observa como un riesgo porque incrementa la probabilidad de que ocurran autolesiones o incluso situaciones más complejas al no mantener una vigilancia constante. Resguardada al interior de la guardia se ubica la segunda celda de esta unidad, la que, debido a sus reducidas dimensiones, permitiría, como máximo, la custodia de solo una persona detenida. A esto se añade la ausencia de bancas cuyo tamaño y diseño permitan un debido descanso. En su conjunto, estas características reflejan que tanto la unidad de Puerto Varas como la de Castro presentan importantes brechas para alcanzar los estándares de habitabilidad y segmentación de las personas detenidas, sobre todo, considerando que la primera ciudad mencionada ha sufrido importantes incrementos de población, posterior a la pandemia, lo que, a su vez, según comenta el personal se ha visto reflejado en aumentos en las detenciones.

En cuanto al estado de mantenimiento de las celdas, se constató que la mayoría de las unidades, a excepción de Osorno, presentan falencias que inciden negativamente las condiciones de habitabilidad y seguridad de éstas. Así, por ejemplo, en la unidad de Castro se observó que los cierres de las celdas están compuestos por distintos tipos de materiales añadidos de forma improvisada (rejas metálicas, maderas, latones, etc.), observándose algunas puntas metálicas expuestas y dificultando la visibilidad hacia el interior de las celdas. Las celdas de las unidades de Puerto Varas y Puerto Montt, por su parte, cuentan con cierres de barrotes metálicos, pero sin una malla metálica que cubra toda la extensión de la reja.

En lo que respecta al estado de los muros y suelos de las celdas, se pudo observar que las celdas de la unidad de Puerto Montt, además de presentar múltiples rayados, están pintadas de un color gris oscuro que desfavorece la luminosidad y visibilidad del espacio. Por el contrario, ajustándose a los estándares actuales, las celdas de la comisaría de Osorno se encuentran en óptimo estado de mantención, pintados de un color cálido y claro, que favorece la sensación de calma y tranquilidad. Similarmente, en Puerto Varas y Castro se valoró positivamente el esfuerzo por mantener los muros limpios y pintados de colores claros.

Otro aspecto de suma importancia para una adecuada habitabilidad, y que suele ser complejo de resolver, guarda relación con el sistema de ventilación del área para personas detenidas. A este respecto, se constató que ninguna de las celdas de las unidades visitadas cuenta con ventanas u otro mecanismo que facilite el flujo aire fresco y la entrada de luz natural. Solo en la unidad de Osorno se reportó la existencia de purificadores de aire que ayudan parcialmente a ventilar el lugar. Producto de la falta de ventilación, se pudo notar que, por ejemplo, en la unidad de Castro se presentaba un fuerte mal olor, afectando a todo el

sector de la guardia de calabozos, resultando, incluso, difícil permanecer un tiempo prolongado debido al intenso mal olor.

Cabe destacar que la ausencia de ventanas en el sector de las celdas no solo afecta la ventilación de éstas, sino que además dificulta la iluminación natural de los espacios, generando la necesidad de utilizar fuentes de luz eléctrica de forma constante, en todas las unidades visitadas.

Al igual que la ventilación, la calefacción del área de calabozos es un ámbito que frecuentemente exhibe dificultades en su resolución y que es de particular relevancia en zonas de climas fríos y/o lluviosos. En general, se observó que la guardia de calabozos de las unidades visitadas no presenta sistema de calefacción propio, aunque sí disponen de frazadas para las personas detenidas. En unidades como la de Osorno, se indicó que el sistema de calderas con el que calefaccionan otros espacios de la unidad alcanza a irradiar calor al sector de celdas. El personal custodio de las comisarías de Puerto Montt, Puerto Varas y Castro señalaron que durante los meses de más frío hacían uso de calefactores eléctricos, pero que éstos no serían suficientes para mantener una adecuada temperatura en las celdas. En relación con esto, la situación más preocupante se observó en Puerto Varas ya que, como se comentó más arriba, el acceso de una de sus celdas da directamente al patio de la unidad, por lo que se hace imposible temperar el interior de ésta.

En relación con los baños para las personas detenidas, se constató que las cuatro unidades visitadas solo cuentan con un baño, limitando la posibilidad de un uso diferenciado según sexo, como lo recomiendan los estándares internacionales.

Asimismo, se observó una alta heterogeneidad respecto del estado de mantenimiento de dichos baños. En la Comisaría de Osorno, se observó que el baño se encontraba limpio, con el lavamanos en correcto funcionamiento, no se contaba con inodoro, sino que se encontraba en funcionamiento un urinario turco, el cual no se ajusta a los estándares vigentes. A su vez, la sala de baño no contaba con artículos de aseo básico. En las unidades de Puerto Montt y Castro, los baños se encontraron en una situación muy precaria, observándose muros y pisos desgastados, suciedad acumulada, mobiliario muy deteriorado y con problemas de funcionamiento. En el baño de la unidad de Castro se observó además la presencia de una puerta de madera completa, la que no cumple los estándares de seguridad, lo que, sumando a la ausencia de luz eléctrica, dificulta su uso durante la noche. El estado del baño de la unidad de Puerto Varas resultó ser el más preocupante dado que está emplazado en una pequeña caseta de madera, a un costado del patio de la comisaría. Aunque el inodoro al interior de la caseta se encontraba aseado y en funcionamiento, no contaba con lavamanos ni otra forma de acceso a agua potable. A este respecto, el personal custodio señaló que, en caso de que una persona detenida solicite agua, el patio cuenta con una manguera de riego conectada a una fuente de agua.

### **• Condiciones de Seguridad**

Una salvaguarda crucial para garantizar la seguridad de las personas detenidas y garantizar la corrección de los procedimientos del personal policial está dado por el funcionamiento de un sistema de videovigilancia que abarque de forma exhaustiva tanto el área de calabozos, así como la totalidad del trayecto al interior de la unidad, desde que las personas detenidas descienden del vehículo que las trae a la comisaría hasta que ingresan a la celda asignada para su custodia.

A este respecto, se pudo observar que las cuatro comisarías cuentan con varias cámaras operativas, sin embargo, en tres de éstas se detectaron puntos ciegos. En la unidad de Puerto Montt se observó que, en caso de que una persona detenida se ponga de pie en las bancas o se ubique en alguna de las esquinas de la celda, las cámaras no alcanzan a cubrir dicha zona, tampoco cubrirían el sector del escritorio del

custodio. Por su parte, en Puerto Varas se identificó un punto ciego al interior de la pequeña celda que se ubica frente al escritorio del vigilante de guardia y otro en el área de la reja de acceso a la celda que da al patio de la unidad. En Castro una de las celdas no contaba con ninguna cámara, según lo referido por el personal consultado, debido a que una persona detenida la habría dañado.

En cuanto al equipamiento del sector de personas detenidas se observó que ninguna de las unidades visitadas cuenta con planes de evacuación visibles en caso de incendio u otra emergencia. En efecto, entre el personal entrevistado se evidenció el desconocimiento de protocolos de acción y la ausencia de guías informativas para enfrentar este tipo de emergencias, pese a formar parte de protocolos estándar elaborados por la institución. Esto demuestra que no sólo se requiere contar con este tipo de protocolos o instructivos, sino que éstos deben adaptarse al contexto de cada unidad y socializarse de forma efectiva entre el personal.

En la misma línea, resulta fundamental que todas las comisarías cuenten con medidas para la prevención y control de incendios tales como extintores debidamente mantenidos, red húmeda y red seca en buen estado de funcionamiento. En relación a esto, se constató favorablemente que cada una de las unidades visitadas contaba con extintores al día, aunque en Castro llamó la atención la escasez de éstos, particularmente, en la guardia de calabozos, mientras que, como una medida avanzada en cuanto a protocolos de atención de emergencias en materia de salud, mantenía un desfibrilador a la entrada de la unidad, el cual habría sido donado por el Municipio.

## 2. Medidas de protección

Con esta dimensión se busca conocer y observar los procedimientos que están normados y establecidos en protocolos para resguardar el debido proceso y las garantías y salvaguardas de las personas detenidas, según los estándares en la materia, puntualmente la lectura de derechos, la constatación de lesiones o aplicación de Acta de Salud, la revisión de pertenencias y de vestimentas a las y los aprehendidos, la correspondiente llamada a las familias, y los registros en los libros que son elaborados por el personal de guardia.

Respecto a la segmentación de las personas detenidas se apreció que las unidades cuentan con un mínimo de tres celdas diferenciadas, a excepción de la comisaría de Puerto Varas, que solo tiene dos celdas. A pesar de esto, el personal consultado en Puerto Montt y Castro indicó que con cierta frecuencia el número de personas detenidas supera la capacidad de las celdas disponibles, impidiendo la correcta segmentación de éstas. Esta situación se haría particularmente evidente en aquellas unidades que deben recibir personas detenidas desde sus diversos destacamentos asociados.

Una falencia observada en las comisarías de Puerto Varas, Puerto Montt y Castro es que no cuentan con el sistema de identificación *Crossmatch* debidamente habilitado. En la Comisaría de Castro se indicó que, aunque cuentan con el dispositivo para identificación dactilar, éste no se encontraba en funcionamiento. En comisarías de otras localidades del país, se ha visto que la ausencia de este sistema deriva en la necesidad de trasladar a las personas detenidas a otras unidades para ejecutar este procedimiento, lo cual se hace más complejo en lugares donde las distancias recorridas a otras unidades superan los 15 minutos y, por ende, se incrementa aún más los tiempos de detención. De esta forma, se generan trayectos innecesarios, mayor incertidumbre y ansiedad en las personas detenidas, quienes desconocen la necesidad de estos traslados.

Respecto al procedimiento de registro corporal y revisión de vestimentas, fue posible observar que todas las unidades visitadas cuentan con espacios debidamente demarcados para la ejecución de este

procedimiento, quedando siempre registrado por las cámaras de videovigilancia. En la unidad de Puerto Montt, sin embargo, se apreció la necesidad de renovar la demarcación del área de registro dado que, según el personal consultado, ésta se habría borrado parcialmente debido a filtraciones de agua al interior de la comisaría en días de lluvia. En cuanto a la forma de ejecutar el procedimiento de registro corporal, el personal señaló que éste se realiza de forma superficial, con la asistencia de una paleta Garret y siempre por personal del mismo sexo que la persona detenida.

Además, se pudo constatar que la dotación de personal de las cuatro unidades cuenta con funcionarias mujeres, lo que permitiría garantizar que este procedimiento fuera efectivamente apegado al protocolo establecido. Al respecto, solo en la unidad de Castro se señaló que sería favorable contar con una mayor proporción de funcionarias para asegurar el cumplimiento de esta salvaguarda.

La existencia de casilleros para resguardar las pertenencias de las personas detenidas es otro aspecto relevante dentro de las medidas de protección de una unidad. Favorablemente, en todas las comisarías visitadas se observó la presencia de muebles de madera o *lockers* metálicos para este fin y, además, se señaló el uso de recibos donde se registra el tipo de pertenencias y el estado en que éstas se guardan, los cuales son debidamente firmadas por las personas detenidas.

Otro aspecto observado en las unidades es la presencia de material gráfico sobre los derechos de las personas detenidas, dispuesto en el sector de calabozos. Si bien en todas las unidades existen infografías, en Puerto Montt y Castro se constató que éstas están muy antiguas y no cuentan con traducciones a otras lenguas o idiomas para así poder garantizar que la totalidad de las personas detenidas puedan comprender el contenido.

La presencia de una pizarra u otra forma para informar públicamente los datos básicos de las personas detenidas presentes en la unidad es fundamental. Con relación a esto, se encontró que no todas las unidades contaban con dicha información disponible en la guardia de atención al público, ya fuera porque la información no estaba debidamente actualizada o porque no se disponía de ningún medio para publicarla. En la Unidad de Osorno, por ejemplo, esta pizarra se encontraba en la sala de atención al público, pero no tenía la información sobre las personas que estaban detenidas en la unidad al momento de la visita. En la unidad de Castro y Puerto Varas se encontró que estas pizarras estaban ubicadas en la guardia de calabozos y no disponibles en la sala de atención al público, como recomiendan los estándares en esta materia. Por último, en la Comisaría de Puerto Montt se constató que no contaba con una pizarra u otro medio para disponer esta información al público.

Por otra parte, cabe señalar que, para el análisis del funcionamiento de las medidas de protección, en particular a lo que refiere a los registros se hizo una revisión de los libros de detenidos, libros de novedad de la guardia y partes policiales.

Respecto a los libros de detenidos se constata que por lo general están bien llenados, sin embargo, en el caso de la unidad de Puerto Varas se pudo observar que la numeración de las personas detenidas no se registran correlativamente dando cuenta del total de detenciones del año, sino más bien, se dan correlativos por cada hoja, lo que impide poder tener un conteo rápido de las personas que han sido detenidas en la unidad durante el año, aspecto que si bien no es grave se cree una forma errada de registro puesto que no favorece el fácil análisis de la información. Por otra parte, se identifica que en la misma unidad hay omisiones en casi todas las hojas, particularmente en la hora de salida. También sucede esto en las Comisarias de Puerto Montt y Castro, pero con muchos menos vacíos, aunque sí con muchos rayones y borrones, lo que

igualmente reflejaría una falta de prolijidad en el llenado. Por el contrario de destaca el buen y completo llenado del libro de Osorno.

Al respecto, cabe señalar, de manera positiva que se observa en la mayoría de las unidades la presencia de supervisión de los Subcomisarios de los Servicios (a excepción de Puerto Montt donde esta supervisión si es que existiera no quedaba evidenciada en el libro), puesto que se veía refrendada en la firma y marcas que este dejaba establecida cuando se visualizaba alguna ausencia de información (marcada con lápiz rojo). Si bien este monitoreo es considerado necesario y pertinente, llama la atención la gran cantidad de información que no es completada en su minuto y que, por tanto, debe ser observada por los superiores, sin identificar cambios en las prácticas de registros del personal de la guardia, sino más bien como una situación constante. Esto sucede principalmente en las Comisarias de Puerto Varas y de Chiloé, lo que evidenciaría no sólo la necesidad de revisión, sino de capacitación y exigencia a este personal de cumplir con los protocolos, transmitiendo la relevancia de mantener la información actualizada, sobre todo en lo que respecta a las horas de ingreso y salida de las personas detenidas.

Además de esta situación, el libro de detenidos arroja que en algunas unidades escriben en rojo a mujeres y personas menores de edad que ingresan detenidas a la unidad (Puerto Varas y Osorno), mientras que en otras sólo a las mujeres (Puerto Montt), aspecto que pareciera necesario uniformar y, de este modo, facilitar la fácil detección de estas personas en su paso por la unidad, entendiendo que pertenecen a grupos de especial atención.

A partir de la revisión del libro de detenidos fue posible constatar que en la mayoría de las unidades el tiempo de detención no sobrepasa las 24 horas, con un tiempo promedio de 12 horas, sin embargo, en Puerto Montt hay algunos casos que bordean el tiempo límite, e incluso en unos pocos casos sobrepasan este periodo, lo cual, según nos señalan, se debería a los tiempos de respuesta de Fiscalía. En la región se encuentra en funcionamiento la Bitácora Web, plataforma digital mediante la cual todo procedimiento policial con respecto a las personas detenidas se ingresa directamente en el sistema, por el personal aprehensor o de la guardia, para que dicha información sea comunicada a la Fiscalía. Así, a partir de la información registrada Fiscalía puede tomar los cursos de acción (dejar apercibido o paso a control de detención). Aun cuando este sistema ha acertado los tiempos de respuesta, se observa que, en algunas unidades se extiende el tiempo de detención hasta casi el plazo máximo para posteriormente dejar a las personas apercibidas. Tal situación si bien no vulnera lo establecido en la ley puesto que no se sobrepasa el tiempo legal de la detención, en el caso de dejar las personas apercibidas sí extienden su detención a mayores tiempos que los que transcurrían en el sistema anterior.

Desde el punto de vista de las salvaguardas en la detención, la evidencia demuestra, que mientras mayor tiempo se pasa por una unidad policial, mayor es el riesgo de verse expuesto a una vulneración o maltrato. Además, considerando que Carabineros de Chile no cuenta con recursos para la alimentación de las personas detenidas y que las condiciones de habitabilidad de las celdas están pensadas para un paso breve por las instalaciones, por tanto, no tienen adecuadas condiciones de calefacción y/o ventilación. Por tanto, el mayor tiempo de las personas detenidas exige a las unidades policiales un alto nivel de gestión para la adecuada custodia. Por tal motivo que estas situaciones son de preocupación para el Comité, para lo cual se espera que la Fiscalía siga en la senda de buscar efectuar su trabajo optimizando los tiempos de respuesta y reduciendo lo más posible el tiempo de detención, sobre todo, en aquellos casos en que la/el imputada(o) no amerite pasar a la audiencia de control de detención.

En relación con los libros de novedades de la guardia se observa un buen uso y llenado de éstos, destacándose que en algunas unidades se insiste por escrito en la importancia de velar por los protocolos y derechos de las personas detenidas. Asimismo, se observa que se destacan aquellas situaciones enfrentadas en relación a las personas detenidas, en todos los casos situaciones menores no complejas o que dicen relación con visitas de familiares. Sin embargo, llama la atención la información detectada en la Comisaría de Castro, donde sólo al revisar en detalle el mes de noviembre (mes de la visita) se evidenciaron tres casos de personas que se habrían golpeado o autolesionado en las celdas y que habrían rechazado su traslado a un centro de salud para la realización de una nueva constatación de lesiones, situaciones que preocupan enormemente al CPT puesto que los protocolos establecen que, ante situaciones de este tipo, la constatación de lesiones es un procedimiento ineludible. Se requiere analizar, por tanto, estas situaciones y supervisar la custodia que efectúa el personal e incrementar sus competencias, sobre todo cuando hay presencia de personas detenidas conflictivas o descompensadas, para que tengan las herramientas necesarias para manejar estos casos y evitar que se hagan daño.

### 3. Salud de personas detenidas

En relación a esta dimensión, las variables que se observan en las visitas son la presencia de protocolos de atención ante situaciones de descompensación, la existencia de botiquín de primeros auxilios y de personal capacitado para atender situaciones de emergencias de salud que puedan ocurrirles a las personas detenidas, además de verificar la implementación de las medidas de prevención de la pandemia de COVID 19 como establecen los protocolos sanitarios.

De este modo, una salvaguarda fundamental para las personas detenidas dentro de las primeras horas de custodia está dada por el acceso efectivo a un examen médico de constatación de lesiones. Al indagar sobre este procedimiento, el personal entrevistado entregó información que permite identificar la existencia de múltiples dificultades que impiden su adecuada ejecución, apegándose a los estándares recomendados nacional e internacionalmente. En la Comisaría de Osorno, por ejemplo, se comentó que una dificultad frecuente en este procedimiento es el tener que resguardar al personal de salud frente a una potencial agresión de la persona detenida. Por este motivo se señaló que tanto al ingresar al centro de atención de salud como durante el examen se suele dejar a la persona detenida esposada. Asimismo, se comentó en diversas ocasiones que una vez en el *box* de atención, la ejecución del examen se realiza siempre con la presencia de un funcionario policial, por lo que en ningún momento se permite que la persona detenida tenga un diálogo privado con el personal de salud. Un tercer obstáculo respecto a este procedimiento, señalado en las comisarías de Castro y Osorno, guarda relación con los prolongados tiempos de respuesta en los centros de atención. Al respecto se señaló que en éstos no existe ningún mecanismo de priorización para dar atención expedita a las personas detenidas, sino que queda a discreción del personal de salud. Desde el punto de vista del personal, los largos tiempos de espera no solo afectan a la persona detenida, sino que también impide que el personal aprehensor pueda continuar realizando las funciones propias del servicio de población.

*Ese es otro tema, porque tenemos que llevarlos esposados al hospital. Hemos tenido algunos detenidos que agreden a los doctores, a las enfermeras, entonces también hemos tenido que llevar a los detenidos esposados al hospital (...). En la urgencia el tiempo de espera varía harto, porque hay algunos que cooperan con nosotros, que saben que tenemos que ir varias veces al hospital en la noche porque tenemos, no sé, 2 o 3 detenidos, entonces no podemos estar ahí toda la noche esperando que nos atiendan solamente por una constatación de lesiones, entonces hay algunos doctores que saben eso y son más considerados en ese sentido y nos atienden al tiro. Otros no, nos hacen esperar, a veces hemos estado toda la noche esperando que nos atiendan”*

*“En los centros de salud puede haber varias horas de demora, sobre todo en periodos de alta demanda (...) Esto termina afectando al servicio de población igual porque mientras el personal de población espera para que se haga la constatación de lesiones, no puede realizar su trabajo en la calle”*

Respecto a la presencia de un protocolo escrito para la atención de urgencias médicas que puedan presentar las personas detenidas como, por ejemplo, una descompensación o la comisión de una autolesión, se indicó que las unidades no cuentan con ningún documento específico sobre esta materia. El personal entrevistado señaló que, en caso de requerir asistencia, la persona bajo custodia es trasladada lo antes posible a un centro de urgencias. Al indagar sobre las herramientas con que cuenta el personal para enfrentar este tipo de situaciones, se encontró que no existen capacitaciones regulares sobre primeros auxilios y manejo de personas descompensadas. Asimismo, se constató que el sector de calabozos de las distintas comisarías no contaba con botiquín de emergencias médicas.

Cabe considerar también que la formación del personal en estas materias no solo es relevante para prestar atención básica y oportuna a las personas detenidas, sino que también es necesaria para brindar adecuada asistencia a las personas que concurran a realizar denuncias y que puedan estar descompensadas emocional o físicamente al verse involucradas en conflictos con terceros. Así, como se observó en la comisaría de Puerto Montt donde acudió una mujer adulta para realizar una denuncia, la cual mientras era atendida presentó diversos signos de agitación y descompensación (respiración acelerada, dificultad para mantenerse de pie, dificultad para narrar su situación, inquietud, entre otros). Frente a esta situación pareció preocupante la reacción tardía del personal de la guardia donde, pese a ver el estado de la mujer, se mantuvieron efectuando sus funciones sin reaccionar para ayudarla. Momentos después, la mujer sufrió un desmayo por lo que su pareja, junto a una integrante de nuestro equipo, la recostaron en el suelo. Una vez ocurrido todo esto, gracias a la instrucción de un superior de la unidad, se procedió a llamar al personal del SAMU, quienes en pocos minutos llegaron al lugar. El episodio recién descrito refleja, en parte, la utilidad y pertinencia de contar con personal capacitado para atender este tipo de situaciones, quienes deberían responder prontamente para evitar que dichas situaciones se complejicen.

En cuanto a las medidas sanitarias extraordinarias establecidas bajo el contexto de pandemia de Covid-19, en todas las unidades se evaluó que la gestión interna fue buena, aunque siempre hay aspectos que se podrían mejorar y otros resultaron difíciles de modificar en lo inmediato como, por ejemplo, la ventilación y la cantidad espacio para mantener el distanciamiento entre las personas detenidas en los calabozos. La entrega de elementos de protección personal (mascarilla, alcohol gel, guantes, etc.) por parte de la institución, en general, fue valorada favorablemente, aunque, en algunos casos, estos insumos habrían empezado a llegar de forma tardía. Actualmente, se señala que las unidades siguen contando con insumos, pero su uso se ha relajado debido a que la contingencia sanitaria ya no es tan grave y de que, por su parte, el personal de la unidad se encuentra al día con el sistema de vacunación establecido por las autoridades sanitarias (cuatro dosis).

#### **4. Trato a las personas detenidas**

En esta dimensión se busca reconocer y analizar las prácticas de las y los funcionarios policiales en cuanto a la relación directa con las personas detenidas, identificando el trato otorgado, el modo de dialogar y de llevar a cabo los procedimientos definidos en los protocolos para las aprehensiones, finalmente se observa la disposición ante las demandas y necesidades de las personas detenidas y sus familiares. Asimismo, se busca indagar en la presencia de malos tratos, abusos e indicios de tortura, así como las medidas que han

sido tomada por las autoridades policiales ante dichos casos. Sin duda es una de las dimensiones más difícil de observar, pero la triangulación de la información obtenida de las diferentes herramientas y actores entrevistados permite tener un pequeño panorama al respecto.

En estas visitas, el levantamiento de información permitió indagar sobre el sistema de reclamo o quejas que pudieran tener las personas detenidas frente a algún procedimiento irregular o por el trato recibido por el personal. Al respecto, se señaló que el principal mecanismo para dejar una queja se encuentra habilitado en la plataforma de comisaría virtual, que es parte de la OIRS de Carabineros.

Al consultar por casos de quejas o denuncias en las comisarías visitadas se encontraron diversos relatos que dan cuenta de un personal bien informado y actualizado en la temática. Un hallazgo relevante a este respecto es que todos los relatos destacan la importancia de contar con un sistema de videovigilancia efectivo en todo lugar de tránsito o custodia de las personas detenidas. Desde la perspectiva del personal, los registros grabados constituyen un respaldo eficaz y confiable para esclarecer procesos indagatorios que puedan surgir producto de quejas o denuncias vinculadas a episodios conflictivos y/o violentos en los que se puedan ver involucrados.

*“Me parece que sí ha habido quejas. Hubo una situación puntual en la guardia, de hecho, vinieron de asuntos internos, a cargo de una subteniente y ella vino a revisar las cámaras y se dio cuenta a las fiscalía administrativa para que se investigara (...)”*

*“Esas denuncias están en el sistema de Comisaría Virtual, se van directo ahí. Los reclamos que hay acá son por agresión y malos tratos por parte de Carabineros. No hace mucho una mujer señaló que una colega y un colega la habían agredido en un calabozo y ahí vino el organismo de inteligencia de Carabineros, revisó las cámaras y no había nada. Si no me equivoco, creo que las grabaciones de guardan un mes”*

Asimismo, se relata la participación en la investigación de una denuncia por malos tratos, señalando, a propósito de ello, la importancia de contar con registros videograbados no solo en la comisaría, sino también durante los momentos de la detención y el traslado, aspecto que se encuentra limitado porque son muy pocos los vehículos policiales que cuentan con este recurso y menos aún aquellos funcionarios que cuentan con cámaras corporales. Según la información recabada en distintas zonas del país, estos procedimientos, al ejecutarse fuera de la unidad policial, suelen presentar un mayor riesgo de conflictividad y/o violencia entre las personas detenidas y el personal aprehensor.

*“Yo vengo de declarar como testigo, ese fue un procedimiento de un detenido por VIF, era un colombiano, nosotros solo participamos en la constatación de lesiones, lo esposamos y lo subimos al calabozo y se empezó a pegar y él no se quería ir detenido porque según él nunca le pegó a su mujer y se empezó a pegar en el carro y nos decía que iba a decir que eso se lo habíamos hecho nosotros, pero no era cierto”*

Otra fuente importante de información sobre el trato que reciben las personas detenidas es precisamente poder contar con el relato y percepciones que éstas tienen durante los procedimientos de aprehensión, traslado y custodia en la unidad. Así, se pudo consultar la opinión de las personas detenidas en las comisarías de Osorno, Castro y Puerto Varas, mientras que en la unidad de Puerto Montt no se encontraba ninguna persona bajo custodia al momento de nuestra visita.

Según el relato de las personas consultadas, en general, el trato recibido por el personal fue evaluado como bueno y la ejecución de los procedimientos se dio de forma regular, sin incurrir en uso desmedido de la fuerza ni en un trato verbal ofensivo u hostil. Asimismo, el acceso a baño y a agua potable en todo momento fueron aspectos valorados positivamente. No obstante, algunas personas señalaron que no se

les hizo una lectura adecuada de sus derechos y, en un caso, se indicó que durante el registro corporal superficial no se utilizó la paleta Garret.

Durante una de las visitas se pudo presenciar el ingreso de una persona detenida a la unidad, lo que permitió observar *in situ* que el procedimiento de registro corporal superficial, la revisión de pertenencias y entrega del recibo correspondiente se efectuaron apropiadamente. Además, se observó que la persona custodiada tuvo acceso a comunicación con un familiar, quien momentos más tarde concurrió al lugar con alimentos y algo de abrigo, lo que permitió a la persona detenida mantener una actitud respetuosa y colaborativa.

Es justamente este último punto un aspecto no abordado por la institución y que pareciera, en ciertas ocasiones, afectar notablemente el bienestar de las personas detenidas. La entrega de alimentación a las personas detenidas exclusivamente como responsabilidad de las familias de éstas, se transforma en un problema para el caso de personas que no cuentan con nadie disponible para que acuda a la unidad con este fin, ya sea por ser migrante o de otras ciudades o por la gran distancia que se debe transitar en algunos de estos territorios. Al respecto, en algunas unidades el personal de la guardia ofrece, de su propio recurso, algún tipo de alimentación que pueda permitir reducir el hambre y la sed mientras se encuentren en la unidad, lo cual si bien parece loable no debería ser un tema que sea resuelto por la voluntad del personal. La falta de una política institucional que considere brindar una colación a las personas detenidas se vuelve especialmente compleja en los casos en que la detención es prolongada.

## 5. Gestión del personal

Esta dimensión comprende la observación y análisis de aspectos en torno a las condiciones laborales de las y los funcionarios, así como de su nivel de formación en materia de derechos humanos y en temas que fortalecen el adecuado trato a las personas detenidas, incluyendo aspectos culturales y de reconocimiento de las necesidades de los diferentes grupos de población que puedan ser aprehendidos (NNA, mujeres, LGBTTI, migrantes, etc.). Estos elementos pueden incidir en el trato a las personas detenidas y transformarse en factores de riesgo si es que se observan problemas al respecto.

Particularmente en la zona, a nivel de la gestión del personal, se identificaron una serie de temas que guardan relación con las condiciones materiales de trabajo, necesarias para el desarrollo óptimo de sus funciones, así como también el bienestar de las y los funcionarios. Principalmente se obtuvo información sobre la situación general de las instalaciones, la disponibilidad de recursos, condiciones de trabajo, clima laboral y formación.

En general, el personal de las cuatro comisarías visitadas se refirió a la antigüedad de sus instalaciones, indicando que existe un deterioro evidente de éstas. A pesar de que, en las comisarías de Osorno, y en menor medida la de Puerto Montt, se observó que las instalaciones contaban con arreglos y reparaciones, esta situación no es suficiente para el personal, quienes asocian la antigüedad de las instalaciones con el deterioro de materiales, diseños inadecuados para las funciones que ahí desempeñan.

*“Los calabozos son viejos, ha habido que repararlos hartas veces porque hay detenidos demasiado violentos que llegan a romper las rejas, las bancas, entonces la infraestructura es medio vieja, los baños también, aunque los guardias de calabozo se preocupan de mantener lo más higiénico que se pueda, porque, usted sabe, algunos detenidos orinan en los calabozos, defecan, hay algunos que no piden ir al baño y yo tampoco lo voy a obligar”.*

*“Esta comisaría es de la década del 20’ o 30’ entonces ya no nos acompaña con los tiempos actuales, tanto para los funcionarios como para las personas que vienen acá a atenderse.”*

Estas falencias fueron mencionadas particularmente por el personal de Puerto Montt. En este caso, se precisa que, debido a la antigüedad del recinto, este no resistiría un evento telúrico considerable, pero además se detallan aspectos como filtraciones de lluvias, deterioro de techumbre y plaga de ratones, temas que, si bien han sido mitigados a través de algunas medidas de corto plazo, aún no tienen solución definitiva.

*"Es una unidad vieja, se gotea entera, hay filtraciones, está llena de hoyos, si hay un temblor fuerte, esto se cae, y va a quedar solo el primer nivel. El segundo piso de la otra parte se está cayendo a pedazos y estamos llenos de ratones, se pusieron unas planchas provisionarias y viene a poner veneno, pero eso es una vez al año, así que nos aguachamos a un gatito y también tenemos un canil"*

Una característica observada y que presta especial interés entre las y los funcionarios, son las instalaciones del personal soltero. Al momento de la visita de la comisaría de Osorno, no se pudo observar directamente estas dependencias. No obstante, en base al relato de algunos funcionarios, fue posible identificar deterioro de la infraestructura, y problemas sanitarios en dormitorios y baños de esta zona, los que por ejemplo provocarían hasta una filtración de aguas servidas que caería desde los baños del segundo piso hasta los *lockers* del personal. Una situación similar fue observada en la comisaría de Castro donde se pudo constatar que las instalaciones para el personal, además de antiguas, se encontraban en condiciones precarias y de aspecto desordenado.

Por otra parte, respecto a la gestión de recursos, el personal de Puerto Montt ha señalado que no cuentan con recursos logísticos básicos para el desempeño laboral, por lo cual han debido buscar soluciones auto gestionadas y financiadas con sus propios recursos. Esta situación podría entenderse como la demostración de un alto compromiso por parte de las y los funcionarios con la institución, sin embargo, no deja de ser preocupante la ausencia y/o ineficacia de mecanismos institucionales que permitan canalizar los requerimientos básicos para el funcionamiento de la unidad.

*"Nos conseguimos muchas cosas, estas mantas para tapar las manchas del sillón viejo, la mesita de niños también me la conseguí con la muni, nos falta mucho, no tengo impresora, ésta (la que tiene en la oficina) es una impresora particular, faltan muchas cosas, pero carabineros siempre dice que no hay presupuesto."*

*"Si falta algo, lo conseguimos o lo compramos, esta impresora de acá, todos hicimos una cucha para comprarla, porque estuvimos un tiempo sin impresora en la guardia y abí uno gasta una resma de hojas diarias."*

Contar con condiciones de trabajo adecuadas es fundamental para el buen desempeño de las labores, además de ser una condición necesaria para el bien estar físico, mental y social del personal.

Otro aspecto relevante que identificó el personal de Osorno, en relación con los recursos logísticos, fue la insuficiente dotación de vehículos. Cabe destacar que, frente a este mismo tema, personal de la Comisaría de Castro ha identificado una mejora en los últimos años, mediante la incorporación de nuevos vehículos equipados con calabozo y la reparación de otros que se encontraban en mal estado.

*“Por otra parte, tenemos los medios logísticos, tenemos los vehículos. Creo que es necesario contar con una mayor flota vehicular. Acá como unidad base, solamente tenemos tres vehículos operativos para los servicios de población, cubriendo dos cuadrantes. Tenemos además 2 motos que están saliendo siempre. Tenemos una patrulla para el cumplimiento de medidas cautelares.”*

*“Tenemos en promedio 5 o 6 vehículos para los servicios de población. Nosotros igual tenemos autoridad fiscalizadora que también requieren vehículos permanentemente. Los vehículos que está llegando son 4x4, tienen calabozo, así que es un tema que ya estamos superando. También recuperamos un par de vehículos que tenían fallas menores, no están en óptimas condiciones, pero por lo menos nos sirven para los servicios”*

Dentro de los temas más relevantes asociados a una buena gestión del personal policial, se encuentra la compensación económica (remuneración), la distribución de turnos, y la relación que existe entre la carga laboral y el tiempo de descanso. Estos aspectos, interrelacionados entre sí, son fundamentales y tienen un impacto directo sobre el desempeño y bienestar del propio personal, de forma que, si se administran adecuadamente, contribuyen a reducir significativamente el riesgo de malos tratos u otras conductas que no se ajustan a los protocolos establecidos.

De acuerdo con la información recabada, las personas entrevistadas reconocen la importancia de la sobrecarga laboral y los turnos de trabajo, sobre todo en cuanto al impacto que estos tienen para la conciliación de la vida laboral y familiar y, consecuentemente, con el bienestar integral del personal y todo su entorno.

*“Acá hay colegas que no tienen cómo cuidar a sus hijos porque no da el tiempo, a veces los turnos no concuerdan con el tiempo de los hijos, yo tengo una hija, tengo que hacer magia para poder verla, pedir permisos o cambiar los turnos, pero a veces no te aguantan si no hay suficiente personal.”*

Una baja compensación económica, turnos extensos y no planificados, y una alta carga laboral constituyen factores de riesgo que pueden afectar negativamente la salud y seguridad del personal, causando por ejemplo enfermedades mentales, cardiovasculares y musculoesqueléticas, entre otras<sup>1</sup>. Cabe mencionar que, aunque durante las entrevistas no se indagó directamente sobre las remuneraciones del personal, algunos(as) entrevistados(as) espontáneamente se refirieron a este aspecto, sin embargo, esto no fue considerado como un hallazgo concluyente.

Enfermarse a causa de estos factores, podría tener como consecuencia dos situaciones. Por una parte, existe la posibilidad de que ciertos(as) funcionarios (as), que se encuentren afectados(as) por los turnos o la carga laboral, asistan al trabajo sin saber, o bien sin considerar, que se encuentran enfermos(as). A este fenómeno se le denomina presentismo laboral<sup>2</sup>. Por otra parte, cuando un trabajador recibe una licencia como resultado de un diagnóstico médico, y deja de ir por un tiempo al trabajo, se le conoce como ausentismo laboral. En ambos casos, presentismo y ausentismo, las consecuencias son similares, generando un deterioro sistemático de la salud de los trabajadores, días perdidos e incremento de costos de personal, así como sobrecarga laboral del personal que reemplaza sus funciones<sup>2,3</sup>.

En base a los relatos de funcionarios(as) de las comisarías de Osorno, Castro y Puerto Montt, se han detectado problemas con los sistemas de turnos, y sobrecarga laboral, lo que a su vez podría estar relacionado con la considerable proporción de licencias médicas señaladas. Resulta relevante, por lo tanto, abordar estos factores de riesgo, para prevenir que el personal se enferme y de esta forma evitar o al menos disminuir las tasas de presentismo y ausentismo laboral y los costos que esto conlleva.

*“(…) tenemos muchas licencias, sobre todo en las festividades y eso hace que una persona que está con licencia significa un funcionario menos, entonces de adónde sacamos a ese funcionario para cubrir el servicio que estaba haciendo el con licencia, entonces, lo que pasa es que ya no hace turnos, teníamos 3 turnos, de 8 a 15, de 15 a 22 y de 22 a 8, ya no hacen turnos sino que bajan a patrullaje que son de 12, entonces eso pasa cuando hay muchas licencias, que los otros que quedan trabajando tienen que asumir.”*

*“Tenemos unas 15 licencias médicas, que sería un 10 o 12% de la dotación. Gran parte de esas licencias son licencias prolongadas de gente que ya se quiere retirar o licencias de embarazo. La mayoría son licencias prolongadas.”*

*“Esta es unidad complicada porque hay muchas licencias, porque la prefectura es la que dispone que muchos servicios para el centro, porque la segunda comisaría está en el centro, entonces todos los días están inventando un servicio de marcha, servicio de tránsito, entonces citan mucho al personal, entonces los que fueron citados hoy en la mañana también está citados en la tarde, los entrantes de noche están citados. Yo he trabajado en muchas unidades y en esta hay muchas licencias, hay meses en que hay 30 o 40 con licencia y lo que hablábamos con mi capitán ayer, es que hay muchos servicios largos.”*

Otro aspecto relevante para evaluar el funcionamiento de las unidades y las condiciones en que se desempeña el personal guarda relación con el clima laboral y el trato que los(as) funcionarios(as) reciben por parte de mandos superiores. En la mayoría de los casos, las percepciones del personal coinciden en que las relaciones entre pares son buenas y existe preocupación de los mandos superiores por evitar conflictos y atender a las necesidades que se planteen. Sólo se recibieron algunos comentarios de personal femenino que aluden a prácticas de acoso y/o menosprecio, sufridas en su paso por la institución, mas no necesariamente en las unidades visitadas. Sin embargo, en la mayoría de los casos, se señala que los mandos superiores tienen buena disposición y acogen de manera respetuosa las solicitudes específicas de cada funcionaria(o).

*“Tenemos buen clima laboral, eso lo miden permanentemente a nivel institucional, se realizan encuestas. El clima laboral también está dado por el tipo de servicio que se realiza. En esta unidad, los servicios son a base de turnos de 8 horas, excepto el turno de la guardia que es de 12 horas, pero se respetan los feriados, los permisos. Hay una buena comprensión respecto de este tipos de cosas, lo que ayuda al clima laboral. Acá saben que, si tienen una situación particular, es muy raro que se niegue un permiso, salvo en contextos especiales de fiestas patrias u otras celebraciones”*

*“El clima laboral es bueno, practicamos deportes, trabajamos con nuestro círculo de alguaciles que también tienen un cierto reconocimiento por los funcionarios. Este año hemos tenido uno o dos reclamos por situaciones puntuales que han sido investigadas, pero salvo eso, no tenemos problemas (...) si bien es cierto que tenemos mucho trabajo, tratamos de hacerlo agradable también, hemos mejorado las condiciones del casino. Acá tenemos rancho de la comisaría, con una comisión de rancho que le da un plus a la comisaría porque nos permite hacerlo un poco más ameno”*

Como se acaba de mencionar más arriba, la carga y condiciones laborales, así como la propia naturaleza del trabajo policial, son aspectos que inciden en la salud y bienestar del personal. En este marco, al consultar sobre las herramientas y recursos con que cuenta el personal para abordar efectivamente el estrés psicológico asociado a su trabajo, se encontró que la mayoría de las veces no existen instancias formales para el autocuidado, o bien, éstas no se desarrollan de acuerdo a la planificación establecida. Así, en la unidad de Osorno se reconoce que no hay instancias preventivas sobre esta materia, sino que los casos de sobrecarga emocional del personal se abordan de forma reactiva e individualmente. Según la información recabada, cuando un(a) funcionario(a) tiene algún problema de esta índole es la jefatura la que determina si éste(a) debe ser citado desde el centro médico de la institución para revisar su situación.

*“Se supone que en el papel está reglamentado, pero no se cumple. Está reglamentado que todos los jueves hay tarde deportiva, entonces se tendría que implementar, que a carabineros se les de la tarde libre para que pueda jugar fútbol o simplemente un gimnasio, pero eso solo queda escrito en el papel”*

*“(...) pero no hay instancias preventivas de autocuidado. Hay situaciones y situaciones, si un carabinero lo ven muy estresado, lo citan al psicólogo, al centro médico, y eso se hace cuando la jefatura lo determina”*

En cuanto a las capacitaciones que recibe el personal sobre Derechos Humanos y otras temáticas fundamentales, el relato de los entrevistados muestra que éste es un ámbito que se mantiene activo continuamente. En términos generales, se informó que las capacitaciones en DDHH se realizan de forma periódica por monitores internos de la institución.

De acuerdo con el relato de los(as) funcionarios(as), han recibido formación relativo al trato de grupos vulnerables tales como mujeres, población LGTBIQA+ y NNA. A pesar de cubrir diversos contenidos, la calidad y modalidad de estas capacitaciones no fueron consideradas como óptimas para un aprendizaje efectivo. Así, la principal crítica a las instancias de formación se vincula, por una parte, a que éstas se realizan de forma telemática y no consideran actividades prácticas sobre los temas revisados, lo que termina generando un ambiente educativo tedioso y poco estimulante.

*“Generalmente las hacen personal interno, los monitores (...) se repite la misma dinámica, nos sientan ahí, nos hacen la presentación, y palabras bonitas, fotos, y ahí quedamos, pero después falta llegar a lo práctico, sería bueno (...) Lo que pasa es que si tuviéramos una dotación óptima de recursos, lo ideal sería, por ejemplo, dejar una tarde para hacer entrenamiento, venimos todo con buzo y nos tiramos al suelo, nos aporreamos, lo hacemos práctico pero son tantos los requerimientos (...) lo ideal sería tener un poquito más de dotación para que nos permitiera dejar espacios para ver estos temas y tratarlos de forma práctica”*

Por otra parte, se comentó que, frecuentemente, en el horario en que se imparten los cursos, el personal se encuentra desempeñando otras funciones, por lo que, aunque el(la) funcionario(a) aparezca como conectado a la clase, esto no siempre significa que esté prestando atención a los contenidos.

*“Ahora todas las capacitaciones son online y chuta, no te da el tiempo, porque en el papel dice que hay capacitación tal día, de tal oficina, por orden superior con dedicación exclusiva, pero no es así, porque tienes que estar trabajando y si llega alguien tienes que poner la clase en silencio y los casos de VIF no son 10 minutos, se puede demorar una hora”*

Respecto a las temáticas abordadas en las capacitaciones se valora positivamente el énfasis que se da al trato de los diversos grupos de especial protección, pero se plantea que sería aún más favorable ampliar la cobertura de los contenidos, incluyendo experiencias formativas sobre manejo y solución pacífica de conflictos y de situaciones de alto estrés policial.

## VI. EVALUACIÓN DE LAS UNIDADES

### Rúbrica de calificación del establecimiento

En base al análisis de cada una de las dimensiones observadas, el equipo a cargo de la visita efectuó una evaluación de logro por cada dimensión para categorizar la situación de las comisarías visitadas en la Zona de Los Lagos. 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 variables en función a los estándares observados.
---	--

	Roja que representa un desempeño insuficiente, es decir, la comisaría no cumple con mucho de los estándares y se necesita una intervención importante en algunas de las variables 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 parcialmente 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:

<b>Dimensión: Condiciones Materiales de la Unidad (particularmente área de detención)</b>				
<b>Estándares a observar</b>	<b>1ª Comisaría de Puerto Varas</b>	<b>2ª Comisaría de Puerto Montt</b>	<b>3ª Comisaría de Osorno</b>	<b>2ª Comisaría de Castro</b>
Todas las celdas cuentan con ventana con vidrio	No cumple	Cumple	Cumple	No cumple
Todas las celdas cuentan con ventilación	No Cumple	Cumple	Cumple	No cumple
En el área de detenidos y celdas las conexiones eléctricas están en buen estado.	No Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Las celdas cuentan con bancas para el descanso de las personas detenidas	Cumple	Cumple	Parcialmente	Cumple
Hay luz en cada una de las celdas.	Parcialmente	Cumple	Cumple	Cumple
Existe acceso a baño y agua potable en el lugar de detención.	Cumple	Cumple	Parcialmente	Parcialmente
Hay baños en buen estado y limpios	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
Existen baños diferenciados para hombres y mujeres.	No cumple	No Cumple	No cumple	No cumple
Existe un baño con acceso para personas con movilidad reducida	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
En el recinto se cuenta con acceso a útiles de aseo e higiene.	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
El área de detención se encuentra limpia	No cumple	Cumple	Parcialmente	Parcialmente
Ausencia de plagas	No cumple	Cumple	Cumple	Cumple
El lugar de detención cuenta con sistema de calefacción.	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
Hay en las celdas frazadas o acceso a ropa de abrigo en buen estado	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Existen en el recinto celdas separadas para hombres y mujeres	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Existen en el recinto celdas separadas para menores de edad y personas adultas.	Cumple	Cumple	Cumple	No cumple
Existen cámaras de seguridad en funcionamiento en cada una de las celdas.	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
Hay cámaras en cada uno de los vehículos en el que se trasladan detenidos.	S/I	S/I	S/I	S/I
Existe plan de evacuación	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
Existen elementos de seguridad ante incendios y/o siniestros (extintores, red húmeda y seca)	No cumple	Cumple	Parcialmente	Cumple

<b>Dimensión: Medidas de Protección</b>				
<b>Estándares a Observar</b>	<b>1ª Comisaría de Puerto Varas</b>	<b>2ª Comisaría de Puerto Montt</b>	<b>3ª Comisaría de Osorno</b>	<b>2ª Comisaría de Castro</b>
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.	Parcialmente	Cumple	Cumple	Parcialmente
Existe lectura de derechos al llegar al lugar de detención.	No cumple	S/I	S/I	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.	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Se genera un registro de las pertenencias firmados por la persona detenida las que son almacenadas de forma ordenada y segura.	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
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.	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
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.	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Se garantiza el derecho y prontitud a la notificación y contacto con familiares y/o abogado.	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Existen en la unidad afiches visibles con los derechos de personas detenidas y otra información relevante (por ejemplo, protocolos Covid19).	Cumple	Cumple	Parcialmente	Cumple
La unidad cuenta con sistema "Cross Match" para el control de la identidad de la persona detenida	No cumple	No cumple	Cumple	No cumple
En la unidad existe un libro u otro medio para realizar una queja in situ	Cumple	No cumple	No cumple	Cumple

<b>Dimensión: Salud</b>				
<b>Estándares a Observar</b>	<b>1ª Comisaría de Puerto Varas</b>	<b>2ª Comisaría de Puerto Montt</b>	<b>3ª Comisaría de Osorno</b>	<b>2ª Comisaría de Castro</b>
Existe algún procedimiento definido o protocolo de actuación ante emergencias médicas	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
La unidad cuenta con botiquín e insumos médicos para dar una primera atención a las personas detenidas	No cumple	No cumple	No cumple	Cumple
Se cuenta con personal capacitado en primeros auxilios	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
Se cuenta con los resguardos sanitarios para la adecuada prevención de la Pandemia COVID-19	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Existe una vinculación directa con la unidad de salud correspondiente al territorio	Parcialmente	Cumple	Parcialmente	Cumple

<b>Dimensión: Trato a las personas detenidas</b>				
<b>Estándares a Observar</b>	<b>1ª Comisaría de Puerto Varas</b>	<b>2ª Comisaría de Puerto Montt</b>	<b>3ª Comisaría de Osorno</b>	<b>2ª Comisaría de Castro</b>
El uso de la fuerza se ajusta estrictamente al protocolo definido para la detención.	Cumple	S/I	Cumple	Cumple
El uso de la fuerza se ajusta estrictamente al protocolo al interior de la comisaría	S/I	S/I	S/I	S/I
El traslado de las personas detenidas se hace con pleno apego al protocolo.	S/I	S/I	S/I	S/I
Presencia de tratos adecuados a las personas detenidas.	Cumple	S/I	Cumple	Cumple
Se les permite acceso al baño, ofrece agua o algún otro implemento para abrigarse cuando la persona detenida lo requiera	Parcialmente	S/I	Cumple	Parcialmente
Hay un ambiente de respeto, donde no existen indicios de discriminación, burlas o malos tratos hacia cierto grupo de detenidos por su condición étnica, sexual, física, etc.	S/I	S/I	S/I	S/I
Existe un buen trato hacia familiares y otras personas vinculadas al proceso.	S/I	S/I	S/I	S/I

Existe disposición para resolver dudas o dificultades (malestar) que pueda presentar una persona detenida.	S/I	S/I	S/I	S/I
A las personas detenidas se les entrega información clara y oportuna sobre su proceso, asegurándose que comprendan.	Parcialmente	S/I	Cumple	Parcialmente

<b>Dimensión: Gestión del Personal (condiciones laborales y formación)</b>				
<b>Estándares a Observar</b>	<b>1ª Comisaría de Puerto Varas</b>	<b>2ª Comisaría de Puerto Montt</b>	<b>3ª Comisaría de Osorno</b>	<b>2ª Comisaría de Castro</b>
Inexistencia de indicios de situaciones de abuso o acoso laboral entre el personal.	Cumple	Parcialmente	Parcialmente	Cumple
Se fomentan medidas de autocuidado (asistencia psicológica, días de descanso, actividades recreativas).	No cumple	No cumple	No cumple	No cumple
Se observa buen clima laboral.	Cumple	Cumple	Parcialmente	Cumple
Se observan prácticas de compañerismo.	S/I	S/I	S/I	S/I
Los sobre turnos se dan de manera excepcional.	Parcialmente	Parcialmente	Parcialmente	Parcialmente
El trato de la autoridad con sus subalternos es respetuoso.	Cumple	Cumple	Parcialmente	Cumple
Se dispone de recursos físicos necesarios para la labor policial.	Cumple	Parcialmente	Parcialmente	Cumple
Existe una formación continua para el personal en materia de DDHH (con una actualización mínima de una vez cada 3 años)	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Existe capacitación a los y las funcionarios sobre el protocolo y estándares de uso de la Fuerza.	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Existe capacitación a los y las funcionarios sobre manejo y solución pacífica de conflictos.	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Existen protocolos e instancias de formación sobre condiciones y trato de detenidos.	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Se comprende el rol de los diversos organismos de DDHH	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
Existen funcionarias/s capacitadas/os en derechos y atención a grupos vulnerados.	Cumple	Cumple	Cumple	Cumple
La capacitación entregada es adecuada y de calidad	Parcialmente	Parcialmente	Parcialmente	Parcialmente

En consideración de los criterios de evaluación, 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	1ª Comisaría de Puerto Varas	2ª Comisaria de Puerto Montt	3ª Comisaria de Osorno	2ª Comisaría de Castro
1. Condiciones materiales del área de detención de la Unidad	1 Pts.	2 Pts.	2 Pts.	1 Pts.
2. Medidas de Protección	3 Pts.	3 Pts.	3 Pts.	2 Pts.
3. Salud	2 Pts.	1 Pts.	2 Pts.	1 Pts.
4. Trato a la persona detenida	1 Pts.	0 Pts.	0 Pts.	0 Pts.
5. Gestión del personal policial	2 Pts.	2 Pts.	1 Pts.	2 Pts.

La evaluación por tanto se cada unidad se sintetiza en los siguientes cuadros.

1ª Comisaría de Puerto Varas	
Calificación	Justificación
8/16 50%	La calificación obtenida en esta unidad refleja un desempeño regular debido a que las cinco dimensiones analizadas requieren mejoras importantes. Respecto a las condiciones materiales, se observó que los aspectos más críticos se relacionan con la cantidad, ubicación y dimensiones de las celdas. La situación actual no permite

	<p>garantizar una adecuada segmentación de las personas detenidas. Asimismo, la falta de un sistema de calefacción y de bancas adecuadas para el descanso afectan negativamente la habitabilidad de las celdas. El baño para las personas detenidas generó gran preocupación ya que la infraestructura es muy precaria y no tiene lavamanos (acceso a agua potable). Por otra parte, se constató la necesidad de mantener despejado el estacionamiento y proveer de las medidas necesarias para enfrentar emergencias (incendios, terremotos, etc.). En cuanto las medidas de protección, se identificó que la unidad no contaba con el sistema de identificación dactilar y tampoco disponía de un medio para informar públicamente las personas detenidas que se encuentran en la unidad. Respecto a la dimensión de salud, se verificó que la unidad no cuenta con botiquín en el sector de celdas ni un con protocolo de atención básica frente a emergencias médicas de las personas detenidas. Se señaló, además, que el personal no posee capacitaciones al respecto y que la guardia de calabozos no cuenta con botiquín. Dentro de la dimensión de trato a las personas detenidas, esta unidad se evaluó positivamente ya que, según la evidencia recabada, la mayor parte de las veces se ejecutan los procedimientos de forma adecuada (lectura de derechos, registro corporal superficial, etc.) y no se entregaron relatos de malos tratos. En cuanto a la gestión del personal, se encontró que una sobrecarga de trabajo que afecta negativamente al personal, así como la insuficiencia de recursos y equipamiento para el desempeño de las funciones del personal. Sin embargo, se valoró el buen clima laboral que se da al interior de la comisaría, así como la formación continua del personal en derechos humanos y trato a grupos de especial protección.</p>
--	--

2° Comisaría de Puerto Montt	
Calificación	Justificación
<p>8/16 <b>50%</b></p>	<p>La calificación obtenida en esta unidad refleja un desempeño regular debido a que las cinco dimensiones analizadas requieren mejoras importantes. En la dimensión de Condiciones materiales, se encontró que la unidad, si bien es amplia, es muy antigua y con alto nivel de desgaste en sector de celdas, de atención al público, así como las instalaciones para el personal. Se indicó la presencia de filtraciones de agua en techos y muros, además de una plaga de ratas. Se observó que el baño del sector de celdas está en condiciones precarias y falta de mantenimiento. En relación con las medidas de protección, un hallazgo relevante señalado por el personal fue que, debido al alto flujo de personas detenidas, en ocasiones, la capacidad de las celdas no es suficiente, impidiendo la correcta segmentación. Sin embargo, en situaciones de mucha afluencia, se señaló que se trasladan personas detenidas a otra unidad. Por otra parte, se encontró que la unidad no contaba con el sistema de identificación dactilar y tampoco contaba con infografías con los derechos de las personas detenidas en</p>

	<p>lenguas distintas al español, en caso de recibir a personas migrantes. Respecto a la dimensión de salud, se encontró que la unidad no cuenta con botiquín en el sector de celdas ni un con protocolo de atención básica frente a emergencias médicas de las personas detenidas. Además, en esta unidad, se pudo ver que una mujer en estado de agitación o descompensación, que había acudido a la unidad a realizar una denuncia, no fue atendida pronta y proactivamente por parte del personal encargado. A este respecto se indicó que el personal no posee capacitaciones para abordar emergencias médicas y que la guardia de calabozos no contaba con botiquín. Dentro de la dimensión de trato a las personas detenidas, esta unidad se evaluó positivamente ya que, según la evidencia recabada, la mayor parte de las veces se ejecutan los procedimientos de forma adecuada (lectura de derechos, registro corporal superficial, etc.). En cuanto a la gestión del personal, se encontró que los recursos y equipamiento para el desempeño de las funciones del personal no son suficientes. Esta falencia muchas veces es resuelta gracias a la autogestión del personal con recursos propios. Asimismo, la infraestructura del personal soltero presentó falencias importantes. Sin embargo, se valoró el buen clima laboral que se da la interior de la comisaría, así como la formación continua del personal en Derechos humanos y trato de grupos de especial protección.</p>
--	---

3° Comisaría de Osorno	
Calificación	Justificación
<p>8/16 <b>50%</b></p>	<p>La calificación obtenida en esta unidad refleja un desempeño regular debido a que, aun cuando la unidad es amplia y con sectores bien mantenidos, las cinco dimensiones analizadas evidencian elementos que requieren mejoras. En cuanto a las condiciones materiales del área de personas detenidas, esta unidad se destacó por el mantenimiento de las celdas, no obstante, en el baño se observó falta de aseo y la presencia de un urinario turco, lo que no se ajusta a los estándares recomendados. El baño tampoco contaba con artículos de higiene básicos. Respecto a las medidas de protección, se valoró la existencia de un área demarcada para el registro corporal superficial, así como el dispositivo de identificación <i>Cross Match</i>. Respecto a la dimensión de salud, se encontró que la unidad no cuenta con botiquín en el sector de celdas ni un con protocolo de atención básica frente a emergencias médicas de las personas detenidas. En esta línea, se indicó también que el personal no posee capacitaciones para abordar emergencias médicas. Dentro de la dimensión de trato a las personas detenidas, esta unidad se evaluó positivamente ya que, según la evidencia recabada, la mayor parte de las veces se ejecutan los procedimientos de forma adecuada (lectura de derechos, registro corporal superficial, etc.). En cuanto a la gestión del personal, se encontraron relatos que daban cuenta de instalaciones muy precarias para el personal soltero, aunque las áreas de casino y cocina de la unidad presentaban condiciones favorables. El personal consideró que la mayoría de las veces se cuenta con el equipamiento y recursos necesario para realizar sus funciones.</p>

	En esta comisaría también se apreció que el clima laboral no era óptimo. En cuanto a las capacitaciones, se felicita la formación continua en Derechos humanos y el abordaje de grupos de especial protección.
--	--

<b>2ª Comisaría de Castro</b>	
Calificación	Justificación
6/16 <b>38%</b>	La calificación obtenida en esta unidad refleja un desempeño bajo debido a que las cinco dimensiones analizadas evidencian múltiples falencias que pueden ser mejoradas. En cuanto a las condiciones materiales, se encontró que la unidad es muy antigua y en estado de mantenimiento insuficiente, particularmente, en el sector de celdas. Ahí, se observaron celdas muy pequeñas con rejas que no se ajustan a los estándares actuales, así como problemas de ventilación e iluminación. Igualmente, el baño se encontró muy sucio, con mobiliario en mal estado y sin luz eléctrica. Respecto a las medidas de protección, se evidenció que el sistema Cross Match no estaba en funcionamiento y que las infografías con los derechos de las personas detenidas eran muy antiguos. Además, se vio que una de las celdas no presentaba cámara. Respecto a la dimensión de salud, se encontró que la unidad no cuenta con botiquín en el sector de celdas ni un con protocolo de atención básica frente a emergencias médicas de las personas detenidas. En esta línea, se indicó también que el personal no posee capacitaciones para abordar emergencias médicas. Dentro de la dimensión de trato a las personas detenidas, esta unidad se evaluó positivamente ya que, según la evidencia recabada, la mayor parte de las veces se ejecutan los procedimientos de forma adecuada (lectura de derechos, registro corporal superficial, etc.). Respecto a la gestión del personal se apreció la existencia de un buen clima laboral y una buena relación entre el mandos superiores y subalternos. En cuanto a las capacitaciones, se felicita la formación continua en Derechos humanos y el abordaje de grupos de especial protección.

## VII. RECOMENDACIONES.

Luego del proceso de análisis de la información y de deliberación el Comité, se establecen una serie de recomendaciones que se especifican a continuación, teniendo en consideración que algunas de éstas pueden ser de responsabilidad directa de las unidades policiales 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, orientadas 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 con respuestas mediatas y mecánicas para responder a lo observado.

Al **Ministerio del Interior** se recomienda:

1. Priorizar la inversión para unidades policiales donde no se cumplen los estándares de seguridad y bienestar para las personas detenidas, en particular, en el caso de este informe, preocupa el estado de las Comisarias de Puerto Varas y Castro, dado que sus celdas y servicios higiénicos no aseguran condiciones dignas ni seguras de detención.

Al **Ministerio de Salud** se insta a

1. Revisar el procedimiento de constatación de lesiones para que los servicios de urgencias cumplan con los estándares internacionales en la materia: referido a la priorización de la atención de personas detenidas, la rigurosidad en la aplicación del examen y la privacidad requerida para su implementación.

A la **Fiscalía Nacional y Regional** se insta a

1. Revisar los tiempos de respuesta ante las detenciones efectuadas por carabineros de Chile para que el tiempo de aprehensión de las personas en las unidades se reduzca lo más posible.

Al alto mando de **Carabineros de Chile** se recomienda:

1. Avanzar en un sistema de almacenamiento y resguardo de las grabaciones de sus sistemas de cámaras que sea mayor al periodo actual alcanzando, al menos 180 días.
2. Apoyar la instalación de sistemas de cámaras de videovigilancias en todas las unidades del país habilitadas para la detención de personas.
3. Priorizar la mejora de aquellas unidades que en la actualidad no contemplan los estándares internacionales en materia de condiciones materiales para asegurar el bienestar y seguridad de las personas detenidas: celdas segmentadas y en buen estado, con ventilación, calefacción y luminosidad adecuada, con medidas de seguridad vigentes y con servicios higiénicos diferenciados para hombres y mujeres. En particular, de las unidades descritas en este informe, preocupan el estado de las Comisarias de Puerto Varas y Castro.

A la **X Zona de Carabineros** y a las **Prefecturas visitadas** se sugiere:

1. Fortalecer la especialización del personal de la guardia para favorecer el cumplimiento de protocolos y de mejorar el trato, garantizando la adecuada custodia de las personas detenidas.
2. Analizar y supervisar el estado del sector de calabozos de las unidades de detención, identificando los posibles apoyos a las unidades con mayores falencias para buscar los recursos necesarios para sus mejoras.
3. Generar un plan de capacitación, en conjunto con las unidades, en materia de primeros auxilios y apoyar la socialización de los protocolos que la institución ha elaborado tanto para el procedimiento de constatación de lesiones como para la atención de personas que puedan descompensarse o autolesionarse en las unidades.
4. Avanzar, en conjunto de las unidades, en la elaboración de un protocolo de atención ante situaciones de emergencias médicas, que debe ser seguido por el personal ante descompensaciones o autolesiones, para poder agilizar la respuesta del personal que se vea enfrentado ante estos casos.
5. Asegurar que todas las unidades de la zona cuenten con el sistema de identificación *Cross Match* para evitar el traslado de las personas detenidas a otras unidades.

## **Recomendaciones por Unidad**

### **1ra Comisaría de Puerto Varas**

Condiciones materiales.

1. Se insta a ver la factibilidad de incrementar el número y/o tamaño de las celdas para cumplir con los estándares de segmentación entre mujeres adultas, hombres adultos y NNA, así como dotar de adecuadas condiciones de bienestar a las personas detenidas.
2. Se sugiere, mientras se dé una respuesta de mayor envergadura a las condiciones de las celdas, instalar bancas adecuadas en la celda más grande de la unidad (que está contigua al patio) para que efectivamente permita que las personas detenidas tengan un debido descanso mientras se encuentren en la unidad.
3. Se recomienda analizar las condiciones de calefacción para el resguardo de las personas detenidas frente a las bajas temperaturas en la zona, especialmente, en la celda que da al patio de la unidad.
4. Se necesita habilitar, de manera urgente, de un lavamanos en el único baño disponible para las personas detenidas. Asimismo, se debería analizar la factibilidad de construir un nuevo baño para poder ofrecer instalaciones diferenciadas para hombres y mujeres.
5. Se recomienda dotar en el baño destinado a personas detenidas de artículos de aseo personal (papel higiénico, jabón e, incluso de toallas higiénicas).
6. Se insta a subsanar los puntos ciegos identificados en el circuito de videovigilancia con el fin asegurar la correcta salvaguarda que este sistema pretende entregar a las personas detenidas, como a los mismos funcionarios policiales: en las esquinas de las celdas y en el sector de patio justo afuera de la celda.
7. Se sugiere hacer las gestiones para mantener despejado el trayecto que hacen las personas detenidas, sobre todo fuera de la celda que da al patio, donde actualmente se encuentran vehículos bajo custodia (los que deberían ser retirados con mayor rapidez por las instancias correspondientes).

Medidas de Protección

8. Se requiere proveer a la unidad con el sistema de identificación *Cross Match* para evitar el traslado de las personas detenidas a otras unidades.
9. Se recomienda poner atención en la correcta aplicación del acta de salud al ingreso de las personas detenidas a las que no se les aplica constatación de lesiones, para que cumpla el sentido de indagar

en la preexistencia de alguna enfermedad de base o situación de cuidado que deba ser de mayor supervisión o cuidado, sobre todo teniendo en consideración las malas condiciones materiales de las celdas.

10. Se sugiere instruir al personal de la guardia en el correcto llenado de los libros para evitar las omisiones y poder dar un correlativo a las personas que ingresan a la unidad a modo de favorecer la revisión al respecto.
11. Se insta a reinstalar la pizarra para informar sobre las personas detenidas en un lugar visible de la guardia para que sea de conocimiento público de familiares o abogados/as que requieren información al respecto, tal y como indica la circular de la institución.

### **Salud**

12. Se sugiere contar con un botiquín en el área de guardia y capacitar al personal de la guardia en materia de primeros auxilios.
13. Formalizar y socializar el protocolo de atención ante situaciones de emergencias médicas, que debe ser seguido por el personal ante descompensaciones o autolesiones.

### **2da Comisaría de Puerto Montt**

#### **Condiciones materiales**

1. Se recomienda mejorar el estado y limpieza de las celdas, con el fin de evitar problemas de humedad, oxidación, suciedad y filtración en pisos, rejas y muros.
2. Se requiere eliminar los urinarios presentes al interior de las celdas con el fin de contribuir a la limpieza y a reducir el problema del mal olor originado, principalmente, por estos.
3. Se insta a analizar la factibilidad de construir un nuevo baño para poder ofrecer instalaciones diferenciadas para hombres y mujeres.
4. Se sugiere ver la posibilidad de instalar extractores de airea o alguna otra medida para mejorar la ventilación de esta área.
5. Se insta a mantener de manera constante la limpieza y mantención del único baño disponible para las personas detenidas y dotarlo de artículos de aseo personal (papel higiénico, jabón y toallas higiénicas).
6. Se recomienda analizar la factibilidad de construir un segundo baño en el sector de calabozo para permitir el uso diferenciado según sexo.
7. Se insta a subsanar los puntos ciegos identificados en el circuito de videovigilancia con el fin asegurar la correcta salvaguarda que este sistema pretende entregar a las personas detenidas, como a los mismos funcionarios policiales, particularmente en las esquinas de las celdas donde están instaladas las celdas y en donde está instalado el escritorio del vigilante de calabozo.

#### **Medidas de Protección**

8. Se requiere proveer a la unidad con el sistema de identificación *Cross Match* para evitar el traslado de las personas detenidas a otras unidades.
9. Se requiere renovar la demarcación del área de registro de vestimenta de las personas detenidas dado que se habría borrado parcialmente debido a filtraciones de agua al interior de la comisaría en días de lluvia
10. Se insta a ubicar una pizarra de personas detenidas en un lugar visible para que sea de conocimiento público de familiares o abogados/as que requieren información al respecto, tal y como indica la circular de la institución.
11. Se sugiere renovar el material gráfico informativo de la unidad, particularmente el que refiere a derechos de las personas detenidas como el de las víctimas, idealmente en diversos idiomas o lenguas
12. Integrar la revisión de los libros de la guardia (detenidos y novedades) e instruir al personal para evitar las ausencias en el llenado.

## **Salud**

13. Se sugiere contar con un botiquín en el área de guardia y capacitar al personal en primeros auxilios para responder a las primeras necesidades de personas detenidas ante una descompensación o autolesión.
14. Formalizar y socializar el protocolo de atención ante situaciones de emergencias médicas, que debe ser seguido por el personal ante descompensaciones o autolesiones, para poder agilizar la respuesta del personal que se vea enfrentado ante estos casos.

## **Gestión del Personal**

15. Se insta a revisar el sistema de turnos con el fin de garantizar al personal un adecuado tiempo de descanso y la posibilidad de conciliar la vida laboral y familiar.
16. Se requiere revisar el clima laboral al interior de la unidad y facilitar la comunicación entre el personal y los mandos.

## **3ta Comisaría de Osorno**

### **Condiciones materiales**

1. Se requiere construir o agregar una banca en la celda destinada a adolescentes.
2. Se necesita mejorar las condiciones del único baño disponible en el sector de calabozo, integrando un inodoro (actualmente sólo inodoro turco) y una puerta  $\frac{3}{4}$ , para que se pueda otorgar privacidad a las personas detenidas.
3. Se insta a analizar la factibilidad de construir un nuevo baño para poder ofrecer instalaciones diferenciadas para hombres y mujeres.
4. Se requiere mantener actualizada la pizarra en la que se presenta información de las personas detenidas para que tenga sentido esta salvaguarda.

## **Salud**

5. Se sugiere contar con un botiquín en el área de guardia y capacitar al personal en primeros auxilios para responder a las primeras necesidades de personas detenidas ante una descompensación o autolesión.
6. Formalizar y socializar el protocolo de atención ante situaciones de emergencias médicas, que debe ser seguido por el personal ante descompensaciones o autolesiones, para poder agilizar la respuesta del personal que se vea enfrentado ante estos casos.

## **Gestión del Personal**

7. Se insta a revisar el sistema de turnos con el fin de garantizar al personal un adecuado tiempo de descanso y la posibilidad de conciliar la vida laboral y familiar.
8. Se requiere revisar el clima laboral al interior de la unidad y facilitar la comunicación entre el personal y los mandos.
9. Se recomienda revisar y mejorar las condiciones en las que se encuentra el sector destinado al personal soltero, para dotar de mayor privacidad y para fortalecer el sistema eléctrico de la unidad, permitiéndoles utilizar, por ejemplo, calefacción para el periodo de frío.
10. Se requiere arreglar la filtración que existe en el baño del personal (en el segundo piso) para evitar filtraciones y dotar de adecuadas condiciones de trabajo al personal de la unidad.

## 2ª Comisaría de Castro

### Condiciones materiales

1. Se considera que el sector de calabozo requiere una remodelación completa para dotar de adecuadas condiciones de bienestar, dignidad y seguridad a las personas detenidas. Mientras ello no ocurra, se insta a mejorar el estado de las celdas, eliminando los latones que impide la visibilidad en su interior; eliminando todos los alambres y puntas que pueden favorecer las autolesiones y arreglando los problemas de humedad en paredes y pisos.
2. Se requiere buscar alguna medida que permita dotar de ventilación al sector y, de ese modo, contribuya a resolver el pésimo olor que se mantiene en el lugar.
3. Se recomienda mejorar el único baño destinado a las personas detenidas, el cual se encontraba sucio y tapado. Además, dotarlo de artículos de aseo, como jabón, papel higiénico y toallas femeninas.
4. Se requiere mantener un aseo permanente en el baño para personas detenidas, principal fuente de los malos olores del sector.
5. Se solicita reparar la luz eléctrica del baño para personas detenidas
6. Se insta a analizar la factibilidad de construir un nuevo baño que permita contar con sanitarios diferenciados para hombres y mujeres.
7. Se requiere mejorar el sistema de videovigilancia del sector, subsanando los puntos ciegos e instalando las cámaras necesarias para que se logre cubrir todo el sector, incluyendo la celda sin cobertura.
8. Se recomienda habilitar la celda que se encuentra utilizada como bodega, con las condiciones óptimas de habitabilidad (bancas, pintura, ventanas, etc.) y seguridad (cámaras), para que ofrezca mayores posibilidades de segmentación y ofrecer mayor cobertura para custodia a las personas detenidas.

### Medidas de Protección

9. Se requiere garantizar el adecuado funcionamiento del sistema de identificación *Cross Match* para evitar el traslado de las personas detenidas a otras unidades.
10. Se insta a ubicar la pizarra para informar las personas que se encuentran detenidas en la unidad en la sala de atención a recurrentes, puesto que debe estar en un lugar visible para que sea de conocimiento público de familiares o abogados/as, tal y como indica la circular de la institución.
11. Se sugiere revisar las circulares respecto a constatación de lesiones y adaptar protocolos internos que permita dar atención adecuada a personas que se auto infieran lesiones o se descompensan.
12. Se recomienda realizar revisiones contantes de los libros de detenidos y novedades, para que se puedan analizar las situaciones ocurridas y para capacitar y guiar constantemente sobre la correcta aplicación de los protocolos.

### Salud

13. Se sugiere contar con un botiquín en el área de guardia y capacitar al personal en primeros auxilios para responder a las primeras necesidades de personas detenidas ante una descompensación o autolesión.
14. Formalizar y socializar el protocolo de atención ante situaciones de emergencias médicas, que debe ser seguido por el personal ante descompensaciones o autolesiones, para poder agilizar la respuesta del personal que se vea enfrentado ante estos casos, siendo la constatación de lesiones en estos casos una medida obligatoria.

### **Gestión del personal**

15. Se insta a analizar la posibilidad de mejorar el sector destinado al personal soltero para dotarlo de las condiciones de habitabilidad necesarias para un debido descanso.
16. Se sugiere revisar las posibilidades de adecuación del sistema de turno para propender a una adecuada integración de las responsabilidades laborales con el debido descanso y la vida personal de las y los funcionarios.

## VIII. 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 y/o comentarios 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 (dos meses), mediano (seis meses) y largo plazo (un año), tiempo en el que el CPT actuará no sólo en la supervisión de los avances sino también en el acompañamiento de los procesos de mejora en las diversas áreas observadas.

La metodología comprende la realización de al menos cinco breves reuniones para primero presentar los hallazgos, posteriormente para que las unidades puedan presentar sus planes de trabajo de atención a las recomendaciones y, en las tres siguientes, para monitorear los avances de dicho plan. En las instancias deberán participar el Jefe de Zona, los Prefectos y otros mandos de diversas reparticiones de la institución que podrán estar vinculados a alguna observación, así como los Comisarios de cada unidad visitada. Esta metodología ha sido aprobada por la institución, y, en la actualidad, ya se están realizando con otras cinco zonas, donde se está avanzando en la atención de las recomendaciones emitidas por el Comité, todo ello con miras a poder comprender los factores de riesgo que están siendo observados para ir paulatinamente alcanzando los estándares que permitan evitar malos tratos o actos constitutivos de tortura.

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.

## IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Superintendencia de Seguridad Social. Manual del Método del Cuestionario CEAL-SM/SUSESOS [Internet]. 2022. Disponible en: [https://www.suseso.cl/605/articles-694207\\_recurso\\_1.pdf](https://www.suseso.cl/605/articles-694207_recurso_1.pdf)
2. Arteaga O, Vera A, Carrasco C, Contreras G. Presentismo y su Relevancia para la Salud Ocupacional en Chile. *Ciencia&Trabajo*. 2007;61-3.
3. Ruhle SA, Süß S. Presenteeism and Absenteeism at Work—an Analysis of Archetypes of Sickness Attendance Cultures. *Journal of Business and Psychology* [Internet]. 2020; 35:241-55. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.1007/s10869-019-09615-0>