



INFORME DE VISITAS PREVENTIVAS

Informe de Visita a

*Cuarteles de la PDI visitados en 2022: Los Andes, La Serena,
Concepción y Ancud.*

Área función Policial

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

Índice

I. INTRODUCCIÓN	3
II. PRESENTACIÓN DEL CPT	5
III. ANTECEDENTES	6
1. <i>Contexto y características de las unidades a visitar.</i>	6
IV. OBJETIVOS DE LA VISITA	8
V. METODOLOGÍA DE LAS VISITAS	9
1. <i>Trabajo de campo:</i>	9
2. <i>Recolección de información: estrategias de levantamiento de la información y muestra</i>	9
<i>Dificultades y limitaciones de la recolección de información</i>	10
3. <i>Dimensiones y subdimensiones monitoreadas</i>	11
4. <i>Procesamiento y análisis de la información</i>	11
5. <i>Consideraciones éticas</i>	12
VI. HALLAZGOS DE LA VISITA	13
VII. EVALUACIÓN DE LAS UNIDADES	29
VIII. RECOMENDACIONES.	37
IX. SEGUIMIENTO	44

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe expone los resultados de las visitas realizadas durante el año 2022 por el Comité para la Prevención de la Tortura (CPT) a cuatro cuarteles de la Policía de Investigaciones de Chile (PDI), en diferentes regiones del país. El objetivo de dichas visitas fue realizar una inspección y diagnóstico de una muestra de unidades de la PDI para identificar posibles factores de riesgo que pudieran incrementar la probabilidad de que se afecte la seguridad, dignidad y bienestar de las personas detenidas, o, incluso, que se cometan, en dichos recintos, actos constitutivos de tortura o malos tratos.

Las visitas surgen a raíz de los propios objetivos que como CPT nos hemos trazado para conocer el estado y condiciones en las que se encuentran las personas detenidas en los diversos recintos estatales donde existe privación de libertad. Así, en particular, en lo que respecta al área del CPT que supervisa las acciones de las fuerzas de orden y seguridad, el interés del año 2022 estuvo centrado en conocer las condiciones de aquellas unidades policiales en diferentes regiones del territorio nacional, para ampliar y diversificar la mirada y los contextos observados.

Para la realización de este informe, además de las visitas preventivas no programadas que nos permitieron verificar *in situ* las condiciones y el trato que reciben las personas detenidas en estos recintos policiales, 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 encuentran 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 como del regional de la PDI y, específicamente, de quienes lideran los cuarteles visitados. Asimismo, se busca presentar los principales hallazgos y recomendaciones a las autoridades civiles vinculadas a esta institución policial, particularmente, el Ministerio del Interior, en su rol de área responsable de los recursos y directrices para dirigir el adecuado funcionamiento de esta policía. Todo esto para poder iniciar un trabajo colaborativo que permita trazar una ruta de atención a las recomendaciones aquí emanadas y, de este modo, poder contribuir al fortalecimiento del enfoque preventivo, 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.

Es importante destacar que, desde el comienzo de su trabajo de monitoreo, el Área de Función Policial del CPT diseñó y realizó sus informes, privilegiando el aspecto territorial de la unidad o el conjunto de unidades visitadas, por lo mismo los primeros informes a la PDI, y la mayoría de los informes de visitas a Carabineros de Chile, tuvieron un sentido regional.

La opción de compilar en un solo informe las visitas realizadas a los cuarteles de la PDI durante el año 2022, estuvo condicionada por la falta de aprobación, por parte de la PDI, de nuestras metodologías de diálogo para la implementación de recomendaciones. Pese a que, a la fecha de cierre de este informe todavía no se aprueba el convenio institucional que las autoriza, parece urgente difundir y requerir la

implementación de ciertas cuestiones asociadas al sistema de custodia de las personas detenidas que se consideran urgentes para brindar estándares mínimos de seguridad.

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 estas visitas (Capítulo III). Posteriormente, se indica los objetivos y la metodología utilizada en la visita (Capítulo IV y V, respectivamente) y los hallazgos obtenidos (Capítulo VI). Por último, se presenta la evaluación de las unidades (Capítulo VII) y las respectivas recomendaciones efectuadas tanto a cada Cuartel como a la Institución en su conjunto (Capítulo VII).

En suma, con el presente informe, el CPT pretende aportar a la identificación de factores de riesgo presente en los cuarteles de la PDI, para, a partir de las recomendaciones y soluciones que puedan emanarse, desde la Institución policial, se contribuya a la prevención de tortura, tratos crueles, inhumanos y degradantes de la población detenida por esta institución policial.

II. PRESENTACIÓN DEL CPT

El 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 para adultos mayores y residencias para infancia y adolescencia que se encuentran bajo cuidado o custodia del Estado, entre otros. Esto dado la noción amplia de “Lugar de privación de libertad” que se considera definiéndolo como: *todo lugar, inmueble o mueble, incluidos los medios de transporte, administrados o dirigidos por el Estado o por particulares que cumplan una función pública, en que se encuentren o pudieren encontrarse personas privadas de libertad, sea por orden de autoridad pública o a instigación suya o con su consentimiento expreso o tácito, como resultado de una orden de arresto, detención, en tránsito, prisión preventiva, cumplimiento de penas privativas de libertad, internación voluntaria o forzosa, sea administrativa o judicial, como medida de protección, custodia o cualquier otra medida que impida su libre desplazamiento físico o que no se le permita abandonar libremente*¹.

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

¹ 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 los últimos años, el país ha experimentado un cambio en el patrón socio delictivo. Por una parte, en el plano de la criminalidad se observa el incremento de ciertos delitos, el aumento de la violencia asociada a estas prácticas y la presencia de crimen organizado, afectando principalmente a ciertos territorios, pero incidiendo en la percepción de una crisis de seguridad generalizada. Por otra parte, en términos sociales se vislumbran otros fenómenos que, si bien afectan a toda la región, se presentan con ciertas particularidades en el país como lo son los problemas inflacionarios, los incrementos del desempleo y la informalidad (propiciados en gran parte por la pandemia), y la crisis migratoria que enfrenta el país. Todas estas situaciones han obligado a las policías a asumir nuevas tareas y responsabilidades, las que se suman a las ya realizadas y que, por tanto, contribuyen a recargar a instituciones que venía especialmente exigidas a partir del estallido social y la posterior pandemia sanitaria.

En este contexto, lo primero a destacar es que, a nivel nacional, el año 2020 fue de gran incremento de personas detenidas, principalmente, debido al no cumplimiento de las medidas sanitarias asociadas a los protocolos de prevención y control del COVID (toque de queda, cuarentenas, uso de mascarillas, etc.), acciones que traían, en muchos casos, la detención como forma de sanción. Sin embargo, dichas detenciones eran efectuadas, por Carabineros de Chile, no por la Policía de Investigaciones, puesto como se ve en las siguientes gráficas sólo en los datos de detención de dicha institución se ve reflejado el incremento.

Gráfico N° 1. Número de detenciones por Carabineros de Chile



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

Si bien en el caso de carabineros de Chile se visualiza un incremento en las detenciones a partir del año 2018, encontrando su *peak* el año 2020 (Gráfico N°1), por el contrario, en el caso de la Policía de Investigaciones se identifica un descenso constante de éstas (Gráfico N° 2).

Gráfico N° 2. Número de detenciones por Policía de Investigaciones de Chile



Fuente: Elaboración propia en base a datos del BRAIN - Depto. Infraestructura entregados por la PDI

Pese a esta disminución de personas detenidas por parte de la PDI es indudable que el contexto actual debe exigir a ambas instituciones la adaptación y mejora de sus procesos de detención y custodia, asimilando y garantizando todas las salvaguardas garantizadas por la normativa en materia de Derechos Humanos y por los propios protocolos asumidos por las policías. Asimismo, el reconocimiento de un cambio en el perfil criminal enfrentado en la actualidad debe demandar a la institución ciertos ajustes en lo que requiere a la custodia de estas personas detenidas.

En el caso de lo observado en la información de ambas policías, hay mayor incremento de personas migrantes, que tienen culturalmente diferencias que deben ser consideradas para un adecuado trato, por ejemplo, el tema del lenguaje, como también aspectos legales como la preocupación por el estado de su situación migratoria en el país. Todo ello, requiere, por ejemplo, de una formación e instrucción extra en los agentes policiales responsables de la custodia, que exige, además de la capacitación tradicional centrada en los procedimientos y salvaguardas clásicas de la detención, otras competencias específicas para poder responder ante el nuevo escenario, perfil de detenidos/as y necesidades de éstos/as.

En este contexto, el CPT estableció como meta conocer cómo estas situaciones son integradas y asumidas por la Policía de Investigaciones de Chile para realizar una adecuada custodia de personas detenidas, de este modo, se ha decidido hacer visitas a cuarteles donde existan espacios de privación de libertad, es decir, que se encuentren habilitados para recibir personas detenidas y analizar ahí las condiciones presentes y los procedimientos, para compararlos con los estándares y reconocer, en caso de existir, las brechas presentes.

La selección de los cuarteles ha sido aleatoria, intentando visitar aquellos, que, según la información entregada por la Institución, cuenta con mayor cantidad de detención o que se encuentre en zonas más complejas en términos de mayores niveles de inseguridad o con mayor presencia de grupos mayormente vulnerables.

IV. OBJETIVOS DE LA VISITA

Como ya se ha señalado, el CPT tiene entre sus funciones “realizar visitas periódicas preventivas no programadas y de monitoreo a los lugares de privación de libertad que determine libremente”. En esta facultad se enmarcan las visitas realizadas **a diversos cuarteles de la PDI** a nivel nacional, particularmente los ubicados en **Los Andes, La Serena, Concepción y Ancud**, efectuadas durante el año 2022 (específicamente en los meses de **abril, julio, octubre y noviembre respectivamente**), con un carácter netamente preventivo, orientado a observar, en términos generales, los protocolos y procedimientos en materia de detención de personas, las condiciones físicas y materiales disponibles para ello, y, a su vez, el clima y condiciones labores del personal destinado a estas funciones.

De manera puntual, el objetivo general planteado para estas visitas fue:

Evaluar los factores de riesgo presentes en una muestra de unidades policiales de la PDI, que podrían incrementar la probabilidad de comisión de tortura u otros tratos crueles, inhumanos o degradantes a las personas aprehendidas y privadas de libertad en estos recintos para identificar aspectos transversales que podrían estar presentes en el trabajo de la institución.

Como **objetivos específicos** se propuso:

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

V. METODOLOGÍA DE LAS VISITAS

1. Trabajo de campo:

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

Tabla 1. Cronograma de las visitas efectuadas a los Cuarteles de la PDI 2022

Cronograma de Visita		
Unidad Policial Visitada	Día	Horario Visita
Cuartel PDI Los Andes	29 de abril de 2022	14:00-17:30
Cuartel PDI La Serena	21 de julio de 2022	8:00-11:30
Cuartel PDI Concepción	26 de octubre de 2022	16:00-19:00
Cuartel PDI Ancud	24 de noviembre de 2022	10:00-12:00

Fuente: Elaboración propia

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

Durante las visitas, se consideró el despliegue de una metodología 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*²: se realizaron un total de 21 entrevistas orientadas a levantar, de forma flexible, los discursos y reflexiones de los diversos actores presentes en cada cuartel. Específicamente se efectuaron entrevistas a personas detenidas (donde se encontraban presentes), al personal policial que se encontraban de turno en la Guardia y también representantes de las diferentes Brigadas presentes, así como a los encargados de cuartel y/o jefes de Brigadas.

(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 los cuarteles, para lo cual la información levantada en las conversaciones, en las más de tres horas que el equipo se encuentra en cada cuartel también ayuda a la formación de una percepción general del funcionamiento de éstos.

(c) *observación de espacios y dinámicas* esta técnica de campo estuvo centrada, en cada cuartel, en observar principalmente las áreas de detención y algunos otros lugares por donde se traslada a las personas

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

detenidas y donde esperan sus familiares, aunque también se observó otras áreas de los recintos para conocer las condiciones laborales de las y los policías. Específicamente se aplicó una pauta de observación orientada al registro de información sobre las celdas, las condiciones materiales del cuartel, la ubicación y funcionamiento de cámaras, la adecuación de protocolos sanitarios, entre otras variables que, en su conjunto, permiten obtener una mirada panorámica de la condición de infraestructura, equipamiento y seguridad disponible para poder ejercer correctamente el proceso de detención.

(d) *revisión documental y de registros.* se analizó la información existente en los libros de detenidos (Sistema *Brain*) 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	Cuartel de Los Andes	Cuartel de La Serena	Cuartel de Concepción	Cuartel de Ancud
Entrevistas a Comisarios, Subcomisarios y personal	4	6	6	4
Entrevistas a personas detenidas	-	2	1	--
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 los cuarteles de Los Andes y de Ancud no fue posible entrevistar a personas detenidas dado que durante las visitas no habían ocurrido detenciones, en Concepción se observó sólo una persona que fue trasladado al cuartel justo en el momento de la visita y con quien se pudo conversar, además de ver *in situ* el procedimiento efectuado desde su ingreso.

Cabe destacar, la buena disposición de todo el personal de los cuarteles lo cual facilitó la realización de las visitas, así como el acceso a dar entrevistas respecto a lo que cada funcionario(a) realizaba, permitiendo, en todos los casos, aplicar de manera rigurosa las pautas de observación y de revisión de registros.

3. Dimensiones y subdimensiones monitoreadas

La aplicación de estas técnicas facilitó la adquisición de información relevante para elaborar este informe e identificar aquellos factores de riesgo que pueden afectar la custodia de las personas detenidas. Cabe señalar que el tipo de análisis que realiza el CPT se centra en el reconocimiento de cinco dimensiones que profundizan sobre el funcionamiento de las unidades policiales y su incidencia en la tarea del control y custodia de las y los detenidos, 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. Sin embargo, en el caso de las visitas a los cuárteles de la PDI y las particularidades que cada uno asume, en función del tipo de Brigada presentes en estos, se decidió particularmente intentar indagar principalmente en aquellas dimensiones mayormente vinculadas a la custodia. En este sentido, y por el tipo de información levantada en las visitas, se profundizará principalmente en las tres primeras (condiciones materiales, medidas de protección y salud), y se harán solo descripciones generales de lo observado en cuanto al trato y gestión del personal, puesto que la información obtenida respecto a estas últimas fue mucho menor, imposibilitando tener una visión más generalizado respecto a ellas.

Es importante resaltar que las dimensiones y variables de observación que suelen ser trabajadas por el CPT 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 los cuarteles, 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 las visitas, 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 las unidades no permite al equipo observar en profundidad esas situaciones y sólo se recogen discursos entregados por las personas detenidas, siendo uno de los aspectos con menor información para poder dictar recomendaciones, debilidad que se espera poder ir resolviendo y complementando con otras metodologías en el corto plazo. Pese a ello, consideramos que en las otras dimensiones la información es valiosa y permite validar los hallazgos y, por ende, las recomendaciones que de allí emanan.

5. Consideraciones éticas

Es importante resaltar que durante la aplicación de las entrevistas se solicita 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 los cuarteles.

VI. HALLAZGOS DE LA VISITA

Los hallazgos de las visitas 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 los cuarteles, 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 estos recintos.

1. Condiciones Materiales.

Desde una perspectiva global, se observaron diferencias considerables en los cuatro cuarteles visitados, ya sea con relación al tamaño y antigüedad de las edificaciones, así como en la habitabilidad y mantenimiento de estos. En general estos aspectos dependen, en gran medida, del dominio de la propiedad, es decir, si la edificación es un bien de la institución o si es arrendada o entregada en comodato, y, de la mano de ello, el fin inicial de dicha construcción, si fue construido para fines policiales o si por el contrario su objetivo inicial era cumplir otra función (ejemplo, una escuela o un edificio de oficinas, etc.).

Esta diversidad nos mostró Cuarteles como el de La Serena y de Ancud, ambos de dominio de la Institución y que cuentan con un mejor grado de habitabilidad y mantención. El de Ancud fue remodelado recientemente con recursos obtenidos del Gobierno Regional, gracias a lo cual hoy se identifica la presencia de altos estándares en todas las dependencias que utiliza. De igual forma, el de La Serena si bien cuenta con un edificio más grande, se observan Brigadas, como la Brigada Antinarcóticos y Contra el Crimen Organizado (BRIANT), donde sus agentes se encontraban un poco más hacinados, dado que eran muchos escritorios en oficinas no muy amplias. Esto genera pasillos muy estrechos, lo que dificulta la movilización y, a su vez, se encontraban algunos de los elementos con los que se hace los procedimientos (Napoleones, elementos para derribar puertas, etc.) cuya presencia hace riesgoso mantener en esos mismos lugares a personas detenidas mientras se hace ingreso de sus partes, aun cuando estas personas se encuentren esposadas. Otras áreas se encontraban en mejor estado y los espacios disponibles permitía que se desempeñaran de manera correcta las diversas actividades de las Brigadas que allí operaban (Brigada de Delitos Sexuales, BRISEX). En ambos cuarteles, pese a las dificultades presentes, parecería que sus edificios ofrecen una infraestructura adecuada para las diversas tareas que señalan desempeñar, aunque evidentemente, la carga investigativa o las necesidades de ciertas Brigadas pueden requerir la mejora de ciertos espacios para poder funcionar óptimamente, por ejemplo, la construcción de oficinas o salas para tomar denuncias o relatos de delitos sexuales u otros de alta complejidad.

A diferencia de estos dos cuarteles, los casos de Los Andes y Concepción presentan un panorama mucho más complejo. En Los Andes se observa un cuartel que opera en un edificio rentado por la institución, cuyas instalaciones no permitirían cubrir de forma adecuada las tareas de las Brigadas, incluso no cuentan con casino o comedor para las y los funcionarios, y las instalaciones para personas detenidas se encuentran fuera del edificio, en un patio trasero, no cercanas a la guardia. Por su parte, el Cuartel de Concepción funciona en un gran edificio, antiguo, con instalaciones viejas, con problemas de filtración importantes, si bien ha tenido arreglos en algunas de las oficinas de las Brigadas que allí funcionan, hay sectores con mala mantención y con serios problemas de humedad. Además, los espacios no estarían pensados acordes a las necesidades del funcionamiento requerido por la institución policial. Esto instala la interrogante sobre ¿si las entidades policiales pueden emplazarse en edificios no planeados ni construidos para ello y

si éstos pueden ofrecer los espacios necesarios para el cumplimiento de sus procedimientos y funciones?, seguramente habrá algunos, como el caso de Concepción que se logra adaptar y mejorar en algunos aspectos, sin embargo, en otros se debe trabajar con las malas condiciones ofrecidas por las instalaciones, a espera de la construcción de los nuevos cuarteles. En el caso de Los Andes dicha construcción estaba en proceso, sin embargo, el tiempo que se ha esperado para ello ha sido bastante, lo que obligaría a invertir en mejoras, que al menos garanticen la seguridad e idealmente el bienestar de quienes son retenidos en esos lugares y, también, de quienes allí trabajan.

Se constató además que los cuarteles de La Serena y Concepción son particularmente amplios y suelen recibir una afluencia mayor de público debido a que se emplazan en ciudades de mayor envergadura, con presencia de mayor número de Brigadas y, por ende, con mayores números de procedimientos y detenciones. También las Brigadas que funcionan en estos espacios cuentan con oficinas/módulos o escritorios más amplios y con algunos niveles de privacidad. A su vez, Ancud, con un edificio mucho mas pequeño, logra albergar en espacios amplios y adecuados a las y los funcionarios de las dos Brigadas que ahí se encuentran (Brigada de Delitos Sexuales y Brigada Criminal). A diferencia de éstas, el Cuartel de Los Andes cuenta con oficinas pequeñas y sin divisiones, lo que impide otorgar la privacidad de ciertas atenciones, por ejemplo, toma de declaración a personas detenidas o la interposición de denuncias por delitos sexuales o violencia intrafamiliar, situaciones que para las víctimas requiere de espacios apropiados que otorguen la seguridad y privacidad necesaria que aporten a reducir su victimización secundaria. En el caso de este cuartel se reporta que de todas formas las y los funcionarios buscan otorgar la tranquilidad requerida para estos casos, consiguiendo alguna oficina o, incluso, pidiendo que las y los colegas salgan de las oficinas compartidas para poder cumplir con estos procedimientos.

Tal situación da cuenta que, aunque las condiciones materiales no sean las apropiadas, en ocasiones, existe el interés y la disposición para cumplir las tareas de forma apropiada y buscando cumplir los estándares requeridos para situaciones de alta complejidad.

Respecto al sector de calabozos se identifica también una gran heterogeneidad. Sólo en el Cuartel de Ancud se observan adecuadas condiciones para las personas detenidas, logrando visualizar el óptimo en la materia. Así, por ejemplo, se cuenta con dos celdas pintadas en tonos claros, lo que favorece la visibilidad y tranquilidad de las personas detenidas, con buen estado de mantención y limpieza y adecuados niveles de calefacción para los fríos que suelen alcanzarse en la región. Asimismo, si bien la ventilación es baja, dado que no se tiene ventanas y, por ende, es limitada la circulación de aire fresco, la instalación de aire acondicionado y extractores de aire en los pasillos supliría estas ausencias y eliminaría este problema. Además, ambas celdas cuentan con bancas para el descanso e incluso con frazadas limpias para facilitar a las personas detenidas que lo requieran. Se menciona que anteriormente las celdas se encontraban en las afueras, en el sector del patio trasero, lo que, afortunadamente, con los diversos arreglos generados al cuartel logró revertirse para poder integrar este sector al edificio. De este modo, no sólo se mejoró las condiciones para la estancia de las personas detenidas, sino que, a su vez, favorece la vigilancia y cuidado de éstas.

A diferencia de ello, en los otros tres cuarteles se identifican malas o muy malas condiciones en sus celdas. En La Serena se observa que ambas celdas son de igual tamaño, con bancas de cemento que permiten el descanso, sin ventanas ni acceso a luz natural. Por su parte, se considera positivo que los cierros de las celdas cuentan con barrotes gruesos, sin rejilla, lo que evitaría poner en riesgo a las y los detenidos. Parece preocupante que los muros y pisos de ambas se encuentran en malas condiciones, pintados de verde oscuro lo que dificulta la visibilidad, sumado a la inexistente luz natural por la ausencia de ventanas en este lugar, además de encontrarse totalmente rayados y sucios. Llama la atención que el

estado y suciedad de este sector no se condice con el resto del Cuartel, donde, por el contrario, los espacios están muy bien mantenidos y aseados.

En el Cuartel de Concepción, las celdas están ubicadas en una especie de patio interior, muy angosto, con graves problemas de humedad y filtración en techos y muros, sin acceso a aire fresco, aunque por lo alto de la techumbre de esa zona del edificio sería posible la ventilación en las celdas. El estado y la pintura blanca de los muros se ven afectadas por la humedad, lo que se evidencia en las manchas observadas en todas sus celdas. La construcción de todo el edificio es muy frío, además, en particular en esta zona, con ninguna posibilidad de calefacción, lo que sería un gran problema para el periodo invernal donde las temperaturas son muy bajas. Asimismo, en el pasillo que da frente a las celdas se acumulan gran cantidad de cajas y muebles viejos, lo que da cuenta que es utilizado como bodega, afectando aún más la imagen descuidada del sector y los posibles riesgos que podrían generarse. Se identifican, en el pasillo, cables a la vista y se mencionan problemas en la electricidad, algunas celdas incluso se encontraban sin ampolletas.

En Los Andes el área de calabozos presentaría aún más deficiencias, las que pueden transformarse en preocupantes factores de riesgo para la debida custodia de las personas detenidas, incluso favorecer situaciones de mal trato. Primero, el sector se encuentra en una instalación ubicada en las afueras del edificio, posterior al estacionamiento, con un acceso dificultoso dado los vehículos que se encuentran estacionados. Segundo, las celdas cuentan con escasa luz natural, no tienen ventanas internas (sólo una de ellas tenía un pequeño espacio de ventana, el cual estaba taponeado con papel), sin embargo, existen unas pequeñas ventanas en el pasillo que da a las celdas que sería el espacio por donde logra ingresar luz natural. Por su parte, la luz artificial es muy limitada, incluso en dos de éstas se encontraba sin ampolletas y con cables a la vista, lo cual también parece transformarse en un factor de riesgo para la seguridad de las personas detenidas y para las y los funcionarios policiales, además de cuenta que el sector queda muy oscuro durante la noche, afectando aún más la vigilancia. A su vez, la puerta de ingreso a este sector es con rejas (no con madera u otro material cerrado), por lo tanto, existe un ingreso constante de aire y viento, lo que, si bien favorece la ventilación, sobre todo para el verano, impide la posibilidad de calefaccionar las celdas en una ciudad que alcanza muy bajas temperaturas en los periodos de otoño e invierno. Por tanto, al momento de la visita, y pese a no existir bajas temperaturas, el lugar parece muy frío en relación el resto del edificio del cuartel.

Un aspecto que puede destacarse como favorable en todos los cuarteles es que la cantidad de calabozos permitiría al menos la segmentación entre hombres y mujeres, o, según sea necesario, incluso se podría separar a discreción dependiendo las personas detenidas, es decir, si son menores de edad o personas adultas. Esto puesto que en todos los cuarteles hay al menos dos celdas. Así, en el caso de La Serena y Ancud se observan dos celdas, lo que, según relatan está acorde al número de detenciones, mientras que en Los Andes hay tres y en Concepción cuatro celdas habilitadas de las siete con las que se cuenta, al momento de la visita el resto se mantenían utilizadas como bodegas.

En la mayoría de los casos, las dimensiones de las celdas son apropiadas para mantener dos o tres personas detenidas sin enfrentarlas a hacinamiento y, además, todas cuentan con banquetas de cemento lo que permitiría ofrecer las condiciones para el descanso de éstas.

Respecto al cierre de las celdas, se evidencia una mayor uniformidad, en la mayoría de ellas sólo se cuentan barrotes para cerrar las puertas de los calabozos, el resto es muro de concreto o sólo reja de barrotes, no se evidencia malla o algún otro material que cubra estas dependencias.

Un tema de preocupación en casi todos los cuarteles tiene que ver con la posibilidad de ventilación y calefacción, puesto que las bajas temperaturas se ven agudizadas por el material de bancas (cemento), por tanto, la necesidad de pensar formas de calefacción seguras sin duda debe ser un desafío para el personal preocupado de mejorar el bienestar de las personas que se encuentren allí detenidas.

Otro aspecto observado como transversal refiere a la limpieza del lugar, mientras que en la mayoría este aspecto era deficitario, sobre todo en La Serena y Los Andes, en la primera, según relatan, debido a la presencia, al momento de la visita, de personas detenidas quienes serían responsables de los papeles y mascarillas tiradas en el piso, así como del malo olor que expelía de las canaletas o zanjas presentes en las celdas, las que, al parecer habrían sido utilizadas como urinarios por los detenidos; en el caso de Los Andes, si bien no había detenido, éstos habrían sido trasladados al tribunal momentos antes de nuestra llegada, se evidenciaba suciedad y desorden en las celdas, con frazadas y papeles de comida que darían cuenta de la anterior presencia de personas. Por tanto, según sus relatos, serían las propias personas quienes tendrían mal uso del lugar. Tal situación es preocupante, porque es justo para la dignidad y bienestar de las personas que, en momentos donde hay utilización de las celdas es cuando mayormente se requiere garantizar la higiene y limpieza del lugar.

En el caso de Concepción si bien al momento de la visita el lugar se encontraba limpio, se observa la presencia de humedad y suciedad acumulada en paredes y pisos, lo que impide un buen aspecto, aun cuando, en términos generales, se encontrara aseado.

En relación con el estado de mantenimiento y limpieza de los baños disponibles para las personas detenidas, se encontraron situaciones disímiles. Por un lado, resultó llamativo el Cuartel de Ancud, el cual contaba con dos baños separados, en el pasillo frente al sector de calabozo, ambos muy limpios, incluso con materiales de aseo personal. El único problema identificado respecto a estos baños es la presencia de puertas completas, las que si bien otorgan privacidad no permiten la vigilancia mientras se encuentran las personas en su interior. Por su parte, en el Cuartel de La Serena se evidencia la presencia de dos baños, sin embargo, uno de ellos se encontraba clausurado. El que se hallaba en uso, contaba con inodoro, lavamanos y ducha, con presencia de agua potable, aunque con problemas de suciedad evidentes. Cabe señalar además que ambos baños contarían con puertas completas con una pequeña ventana en la parte superior, la cual, si bien permitiría la privacidad, también serviría para garantizar la seguridad de las personas. En cuanto a la limpieza de estos espacios y de sus artefactos (W.C. y lavamanos) se observa el punto más crítico de las condiciones materiales del cuartel, ya que se encontraban muy sucios, aun cuando dicho equipamiento no parecía muy viejo. Por otra parte, no se observa en el baño insumos de aseo personal, tales como papel higiénico o jabón, si bien se menciona tenerlos, no están a la vista. Además, llama la atención la presencia de una manguera que ingresa por una ventana del baño hacia el sector de ducha, de la cual se desconoce el uso, puesto que según lo identificado tanto el agua del lavamanos como la del inodoro se encontraban en funcionamiento.

En el Cuartel de Los Andes se identifica un solo baño para todas las personas que puedan estar detenidas, sin diferenciación por sexo, además de contar con un lavamanos y un inodoro en malas condiciones, sin tapa, sin manilla para la cadena y sin agua, desaseado y con rastros de suciedad acumulada. Además, no se observan útiles de higiene personal (sin papel higiénico ni jabón) y de limpieza, sólo es visible un cloro gel en la ventana del pasillo. Complementario a lo insalubre del lugar, se reconoce también la ausencia de privacidad que ofrece este lugar al contar con una pequeña puerta que no cubriría correctamente a la persona que requiera su uso (si bien el estándar en la materia señala que las puertas incompletas son correctas en los lugares de detención porque buscan garantizar la

seguridad de éstas, a su vez, dichas puertas deben tener una medida adecuada para que también permitan la privacidad, idealmente puertas 3/4).

Por último, en el caso del Cuartel de Concepción se reconoce la presencia de tres baños, al momento de la visita los tres limpios, aunque dos de ellos con problemas en la cadena para tirar el agua, uno de ellos se encontraba sin la tapa del estanque y en otro había un cartel señalando la necesidad de meter la mano para poder hacer funcionar la cadena. Los tres con lavamanos funcionando. Respecto a las puertas se identifica que ellos cuentan con puertas $\frac{3}{4}$, las cuales son apropiadas para este tipo de baños. Se destaca como positivo el material de sus paredes, puesto que son baldosas blancas las que permiten mantener la limpieza y dar una imagen de cuidado adecuada. Además, los artefactos, pese a ser viejos, se encontraban limpios, sin acumulación de suciedad y con presencia de extractores de aire lo que sin duda busca favorecer el buen ambiente del lugar. Pese a ello, preocupa que algunos funcionarios mencionaran la existencia de problemas en el sistema de alcantarillado, lo que afecta, en ocasiones, el correcto funcionamiento del lugar. A esto se suma fallas en el sistema eléctrico que, según el personal consultado, generan cortes en distintos sectores de las instalaciones, situación que afecta particularmente al sector de calabozo. En uno de los baños y de las celdas se constató que no había luz eléctrica (por falta de ampolleta), lo que sin duda dificulta la visibilidad durante la noche.

Por último, es importante destacar, como ya se ha venido adelantando, una deficiencia que comparten la mayoría de las unidades visitas y es que los baños no suelen contar con insumos de aseo personal básicos al momento de la visita: papel higiénico, jabón e incluso toallas higiénicas en caso de ser requeridas por mujeres detenidas. Cabe señalar, además, que en ninguna de las unidades se observaron baños con accesibilidad para personas con movilidad reducida.

Al respecto y pese a destacarse como el óptimo en materia de infraestructura el Cuartel de Ancud, tampoco cuenta con una entrada al edificio que favorezca el ingreso a las personas con movilidad reducida, a diferencia de lo observado en los otros tres cuarteles donde ese aspecto si estaba atendido.

Condiciones de Seguridad

Un aspecto fundamental para garantizar la seguridad de las personas detenidas está dado por la presencia de un sistema de videovigilancia que pueda abarcar de forma exhaustiva el área de calabozos y la totalidad del trayecto que recorre una persona detenida al interior del cuartel, desde que desciende del vehículo que la trae a la unidad hasta que ingresa a la celda asignada para su custodia.

A este respecto, se pudo observar diferencias considerables entre los cuarteles. Por una parte, algunos cuentan con una cobertura completa de la unidad, de su perímetro y fundamentalmente del trayecto que efectúan las personas detenidas en el cuartel, con una mejor o peor nitidez de las imágenes al interior de las celdas, pero con cobertura total, como sucede en los cuarteles de La Serena y Ancud, mientras que los otros dos presentan algunas deficiencias o puntos ciegos. En el caso de Concepción se identifican puntos ciegos en un tramo del trayecto de ingreso, desde el módulo donde se encuentra la guardia hasta la llegada a las celdas, y en las celdas mismas, puesto que debido a la posición de la cámara hay un par de esquinas que no quedan cubiertas.

Mientras que, en el caso de Los Andes esta situación se vuelve más crítica, dado que el sistema de videovigilancia no logra cubrir a plenitud el trayecto por el cual transitan las personas detenidas. Por ejemplo, no se lograba registrar el paso desde el sector de la guardia, donde ingresan las personas detenidas, hasta el sector de los calabozos. Asimismo, de las tres cámaras instaladas en el sector de

calabozo, en el pasillo frente a la puerta de cada celda, sólo una se encontraba en funcionamiento y además ésta tenía muy mala resolución, por ende, no se lograba ver con claridad lo que sucedía en su interior. Además, se cree que, aunque las tres cámaras estuvieran correctamente funcionando, por la ubicación de éstas sería muy probable la presencia de puntos ciegos (una de las celdas era de tipo “L” por tanto, quedaría un espacio que no lograría ser registrado por la cámara instalada en el pasillo y las otras dos con forma rectangular tendrían puntos ciegos en una de las esquinas).

Tal situación es de gran preocupación para este Comité, porque sumado a que el sector de calabozo en el cuartel de Los Andes está aislado y en Concepción no es posible escuchar lo que sucede en las celdas, la posibilidad que, ante un inconveniente, llamado de urgencia o incluso una autolesión por parte de una persona detenida, se pueda identificar por las cámaras o escuchar para dar pronta respuesta es muy limitada, sobre todo si no hay presencia permanente de un vigilante de calabozo en el sector de celdas. Este rol no existe en la institución, a diferencia de lo que ocurre en Carabineros de Chile, por tanto, las guardias no cuentan con un agente exclusivo para la custodia de las personas detenidas y, como se visualizó, ni siquiera existe un lugar en el área de calabozo para que un funcionario pudiera instalarse para vigilar a las personas detenidas (a excepción de La Serena donde si se quisiera sí podría instalarse un funcionario). Este problema se agudiza aún más cuando se observa la gran cantidad de flujo de personas que acuden a denunciar, consultar o requerir información a las guardias de los cuarteles, lo que hace que constantemente el personal asignado a la guardia se encuentre ocupado, impidiendo una vigilancia permanente del sistema de cámaras, el cual tiene deficiencias y, como se señaló, no cuenta con la cobertura total de las celdas. El personal de guardia señala que se realizan rondas, cada cierto tiempo, y cuando la atención de público lo permita. Situación que parece muy preocupante, sobre todo teniendo en consideración que las muertes ocurridas al interior de las celdas ocurren en cosas de minutos.

Otro aspecto observado para verificar la seguridad de las unidades es la presencia de medidas para controlar siniestros o emergencias, tales como extintores, red húmeda y red seca, y planes de evacuación. En cuanto a los extintores cabe señalar que en casi todos los cuarteles éstos se encuentran al día y bien ubicados en diferentes lugares de la unidad, permitiendo un acceso fácil a dichos implementos. Además, se verifica en todas las unidades información relativa a las salidas de emergencia y los puntos de evacuación. Asimismo, se reconoce la presencia de Protocolos de Actuación ante Situaciones de Emergencia, sin embargo, no en todas las unidades se reconocen ampliamente difundidos entre el personal, sino que más bien se menciona a los prevenicionistas de riesgo y a algunos que cuentan con conocimiento específicos y no lo describen como un aspecto manejado por todos. Esto demuestra que no sólo se requiere contar con protocolos de evacuación o instructivos ante emergencias, sino que éstos deben ser de conocimiento y adaptación a los contextos de cada cuartel. Asimismo, se pudo verificar que en ocasiones los extintores dispuestos en las unidades se encontraban vencidos y en algunas unidades no fue posible identificar los sistemas de red seca y húmeda.

En cuanto a estas variables el máximo estándar se encuentra en el cuartel de Ancud, el cual además de todos estos elementos (extintores vigentes, red húmeda y seca) cuenta con detectores de humo ubicados, incluso, en el sector de calabozo. A modo de contraste, tenemos el caso del cuartel de Los Andes donde en el área de celdas ni siquiera se aprecian extintores ni señaléticas de evacuación ante emergencias, sumado a ello, se observa desconocimiento del uso de la red húmeda y/o seca. En el caso de Concepción, se encontraba exclusivamente red húmeda, lo que, a conocimiento del personal a cargo de la prevención de riesgo, respondía al tipo de construcción. En ese lugar sin embargo preocupa que el sector contiguo a las celdas esté lleno de cajas, sillas y materiales acopiados, lo que se considera de alto riesgo ante un amago de incendio.

- Otros espacios de la unidad

En cuanto a otros espacios visitados en los cuarteles en casi todos se observan oficinas o áreas que parecen ser apropiadas para el desempeño de las funciones del personal. En la mayoría de cuarteles las oficinas destinadas a cada Brigada son amplias, con módulos o escritorios en buen estado, especialmente en aquellos que gracias a diferentes proyectos se han podido remodelar recientemente, como es el caso de Ancud, Concepción y La Serena. Cabe señalar al respecto que dependerá de cada cuartel, y de la cantidad de Brigadas que albergue, la necesidad de espacios y dependencias para implementar de manera óptima las tareas que se efectúan. En ese sentido, cabe agregar que, en general, la evaluación de las y los funcionarios entrevistados suele ser positiva en cuanto a la infraestructura y equipamiento disponible. Sin embargo, pese a estas particularidades, se hace evidente que el caso del cuartel de Los Andes se encuentra en serias desventajas respecto a los otros tres, se reconoce mayor hacinamiento en las oficinas, incluso ni siquiera se cuenta con un lugar que pueda ser destinado a cocina o casita para el personal y es precisamente en este cuartel donde se encuentra la mirada más crítica dentro del personal.

Respecto a los problemas del cuartel de Los Andes se menciona que la situación es de conocimiento para la propia institución, quien, a su vez, desde hace tiempo se encontraría preocupada y tomando medidas para dar solución a los problemas. Esto se demuestra en la construcción que se está ejecutando, al momento de la visita, para dotar al territorio de un nuevo cuartel. Dicha obra, que se habría retrasado, se mantenía en proceso, aún al finalizar este informe. Tal medida si bien tardía nos alegra profundamente puesto que permitirá ofrecer una infraestructura apropiada para el desempeño de las funciones de las diferentes Brigadas presentes. En esta misma línea se destaca la mejora efectuada al cuartel de Ancud, el cual, actualmente, presentaba los mejores estándares en materia de habitabilidad. Situación que, según nos mencionaban, era bastante reciente, dado que, durante muchos años, las condiciones materiales y de infraestructura eran precarias, con problemas de filtraciones y humedad, por mencionar algunos. Así, a partir de un proyecto con el gobierno regional, se habría remodelado, incluyendo una mejora estructural del edificio y la compra de mobiliario nuevo.

Otra área monitoreada en todas las visitas es el sector donde se emplazan las guardias, pequeños módulos ubicados a las entradas de los cuarteles, destinados a la entrega de información y a la recepción inicial de las denuncias, las cuales suelen ser derivadas a las correspondientes Brigadas funcionando en los cuarteles, según sea pertinente. Estos lugares cuentan, generalmente, con asientos para la espera de las personas que acuden a interponer denuncias, con material informativo en sus paredes y, en ocasiones, con televisores para amenizar la espera.

En lo que refiere a los lugares de atención para las y los denunciados llama la atención que en ocasiones se observa una primera acogida en esos módulos informativos de la guardia, con muy poca privacidad para lo complejo que pueden llegar a ser algunos casos (observando incluso la atención de los agentes en las mismas sillas de la sala de espera, a vista del resto de los recurrentes). Tal situación se vuelve más crítica en cuarteles donde hay Brigadas de Delitos Sexuales, puesto que se entiende que, por el tipo de delitos que se investigan, se requiere de lugares con mayor privacidad para que se generen entornos apropiados para recoger este tipo de relatos. Así, por ejemplo, en el caso del Cuartel de Los Andes, donde se menciona que para atender a las víctimas de estos delitos ciertos funcionarios/as deban prestar sus oficinas para poder entrevistar con la privacidad necesaria a las víctimas o testigos.

Las situaciones complejas en materia de infraestructura del cuartel de Los Andes quedarían resueltas con el nuevo cuartel en construcción, el que, según la información recabada, estaría disponible para el año 2024. Tal situación obliga a que, al menos, las situaciones de higiene y seguridad de las personas detenidas

requiera de una atención momentánea que permita garantizar el bienestar y dignidad de quienes se encuentren bajo custodia de esta institución.

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, las garantías y salvaguardas de las personas detenidas, según los estándares en la materia, puntualmente la constatación de lesiones o aplicación de Acta de Salud, lectura de derechos, la revisión de pertenencias y de vestimentas a las y los aprehendidos, la segmentación, la correspondiente llamada a las familias, y los registros en los libros que son elaborados por el personal de guardia, entre otros.

En relación con la constatación de lesiones, se puede mencionar que es un procedimiento que corresponde realizar a cada Brigada involucrada en la aprehensión de la o las personas. En términos generales, en todos los cuarteles señalan que este proceso suele ser muy lento, lo que dependerá sobre todo del nivel de saturación de la red asistencia de salud del territorio. Se menciona que los agentes buscan alternativas a los hospitales, a veces los Servicios de Atención Primaria de Urgencia (SAPU) o los Servicios de Alta Resolución (SARS) pero destacan que, en ciertos periodos, como la época invernal, toda la red colapsa. Se destaca además que son pocos los establecimientos de salud que dan prioridad a la atención de las personas custodiadas por la policía, como se establece en los estándares internacionales en la materia, sino que por el contrario se suele tener que esperar la atención de las otras urgencias y que, incluso, en ocasiones explícitamente se les atiende al último como una forma de “castigo” o “crítica” a ellos como institución, sin reconocer los riesgos de que ellos pasen con las personas detenidas más tiempo en el centro hospitalario, particularmente, cuando la persona detenida cuenta con un perfil criminal de mayor complejidad, lo que puede implicar intento de fuga o de liberación y daño a terceras personas (personal médico, policial e incluso de otros pacientes).

Respecto a la forma de aplicación de este procedimiento, mencionan que el personal de salud aplica el examen médico y las preguntas respectivas, bajo presencia de algún agente, lo que se efectúa, precisamente para garantizar la seguridad tanto de las y los médicos, como para evitar que pueda existir intentos de fuga. Además, las y los agentes entrevistados insisten en que es el propio personal médico el que insiste en la presencia de los agentes policiales y que la demora en la atención dependerá de si se da o no la autorización de ingresar de manera inmediata o si se debe esperar a que se atiendan las urgencias presentes.

Además, se señala que, dado el tiempo que toma este procedimiento, se ofrece a las personas detenidas la aplicación y firma del acta de salud, para todos aquellos casos cuyo motivo de la detención y forma de ésta no haya implicado ningún tipo de lesión o cuyos perfiles así lo permitan (por ejemplo, hombres adultos); mencionan que este documento agiliza las gestiones que deben efectuar ante la fiscalía. Para el caso de detenciones donde haya menores de edad o personas lesionadas siempre se acude al centro de salud más cercano para que sea efectuada la respectiva constatación de lesiones, pero también para aquellos casos en los que los propios fiscales exijan su realización.

En relación al procedimiento de registro de vestimentas y pertenencias, a diferencia de lo observado en las comisarías de Carabineros de Chile, no se cuenta con un único lugar demarcado y no se efectúa en un lugar visible o bajo la supervisión de una cámara. Por el contrario, los relatos del personal mencionan que se realiza siempre por agentes del mismo sexo, pero en diferentes lugares, hasta en los baños del recinto,

puesto que se alude a la necesidad de privacidad y, dependiendo del delito, incluso al requerimiento de efectuar revisiones más intrusivas. Tal situación, según se informa, estaría justificada por los diferentes procedimientos o casos que investigan, cuya mayor complejidad o peligrosidad de las personas detenidas, requerirían llevar a cabo de esa manera las revisiones y no de manera superficial como establecen los estándares y protocolos en la materia. Sin embargo, y teniendo en consideración la diferencia procedimental, se espera que dichas revisiones nunca sean vejatorias ni vulneratorias, y que garanticen el respeto de los derechos de las personas detenidas.

Por su parte, si bien no existen casilleros debidamente demarcados y vigilados por sistema de cámaras para el resguardo de las especies de las personas detenidas siempre existe algún tipo de mueble o cajón destinado para ello, además de la utilización de vales de respaldo que describen las pertenencias recibidas y resguardadas.

Como se mencionó, al momento de las visitas efectuadas sólo se encontraban personas detenidas en los Cuarteles de La Serena y Concepción, a quienes pudo ser entrevistadas, sin embargo, en los otros dos cuarteles analizados no se tuvo esa oportunidad porque al momento de la visita no había detenciones registradas. Al respecto, cabe mencionar que en los relatos rescatados de los detenidos se describen procedimientos adecuados y buen trato por parte del personal aprehensor como del responsable de su custodia en el cuartel. En el caso del detenido con quien se conversó en Concepción, él hizo ingreso al cuartel mientras nos encontrábamos en la visita, por tanto, se pudo observar todo el procedimiento de ingreso, la información entregada e incluso la lectura de derechos, cumpliéndose en esa ocasión todos los procedimientos de manera adecuada. A diferencia de ello, los detenidos del cuartel de La Serena habrían ingresado la noche anterior a la visita, por tanto, no se pudo observar esos procedimientos sin embargo ellos mencionaron que fueron correctos, que se les leyó sus derechos y se les informó de los procedimientos y tiempos, además de haber facilitado la llamada a sus familiares. Las y los agentes entrevistados mencionan que la lectura de derechos se efectúa siempre, aunque dependerá del tipo de detención que se haya generado, es decir, si éstas son muy complejas y con resistencia por parte de la o las personas detenidas este procedimiento se efectúa en el traslado o en el ingreso al cuartel por el personal aprehensor, de caso contrario, cuando no hay resistencia a la detención, se efectúa desde un inicio, al momento mismo de la aprehensión. Las personas detenidas entrevistadas mencionan que dicho procedimiento fue efectuado con mayor claridad en el cuartel.

Parece importante mencionar al respecto que si bien se comprende que la entrega de la información sea efectuada cuando la persona detenida esté calmada, tal retraso, en ningún caso, puede ir en desmedro de la calidad de la información entregada, puesto que es una salvaguarda fundamental que la persona comprenda el proceso, los procedimientos, motivos e implicancia de su detención. Tal información debe integrar la lectura de derechos, la pronta comunicación con sus familiares o abogados, el motivo de la detención, además de los procedimientos y tiempos que puede tomar todo el proceso.

Respecto a la segmentación de las personas detenidas se observa, como ya se adelantó, que en todos los cuarteles se cuenta al menos con dos celdas que permitiría, al menos, generar una segmentación ya sea entre personas de diferente sexo o de personas adultas y menores de edad, según sea el requerimiento. En el caso de las unidades con mayor cantidad de celdas, 3 o 4, que corresponde a los cuarteles de Los Andes y Concepción, se permitiría generar una mayor segmentación teniendo la posibilidad de separar entre hombres, mujeres y NNA, o según sea el caso requerido. Cabe destacar que este tipo de recintos no tiene una detención tan constante y cotidiana como sucede con Carabineros de Chile, sin embargo, queda la duda de cómo se resuelven los casos de operativos con un mayor flujo de personas detenidas

y cómo se alcanzan los estándares en materia de segmentación en aquellas unidades donde las celdas son dos (La Serena) y/o donde son muy pequeñas (Ancud y La Serena).

Otro aspecto observado en los cuarteles, de manera positiva, es la presencia de material gráfico sobre los derechos de las personas detenidas, víctimas y grupos vulnerables, incluso en diferentes idiomas y lenguas. Se destaca con el mejor estándar lo observado en Los Andes y Ancud, mientras que en La Serena y Concepción la información está mayormente limitada en el sector de la guardia, donde se atiende inicialmente a las personas que acuden al cuartel, pero no en el sector de calabozos.

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.

En cuanto a la presencia de un protocolo escrito para la atención de urgencias médicas que puedan surgir en los cuarteles con las personas detenidas, como por ejemplo una descompensación o una autolesión, se menciona que, si bien no existe un documento escrito, es de conocimiento del personal policial que el procedimiento debe ser el traslado inmediato a un centro asistencial, dejando además todas las constancias del caso en los registros y partes respectivos. A su vez, resaltan que, en caso de que se sospeche que la persona detenida tiene la intención de escapar en algún momento de este procedimiento, se refuerza el personal y se prefiere llamar al SAMU para evitar su traslado fuera del cuartel, esto siempre y cuando la gravedad de la lesión lo permita.

A su vez, preocupa que en la mayoría de las unidades visitadas mencionan no estar capacitados en primeros auxilios ni contar en la guardia con un botiquín con materiales desinfectantes, antisépticos y, por ejemplo, para contener heridas que les permita reaccionar y dar una primera respuesta ante emergencias requeridas por las personas detenidas, el personal o las personas que acudan a interponer denuncias. Si bien algunos agentes se han capacitado en estas materias dan cuenta que ello ha sido por iniciativa personal y de forma privada y no como una política o plan de la institución.

En cuanto a las medidas sanitarias establecidas bajo el contexto de pandemia de Covid-19, en todos los cuarteles se observó una adecuada gestión interna para cumplir con las medidas exigidas. Se observó la presencia de alcohol gel y mascarillas, tanto para el uso del personal como para las personas que acudan a interponer denuncias o para las o los imputados. En algunos cuarteles, además, se visualizó la presencia de unas puertas de ingreso que rociaban desinfectante, que fueron usadas en algunos lugares públicos en los momentos más álgidos de la pandemia (Cuartel de La Serena). Cabe destacar además la presencia de gran cantidad de material informativo para dar a conocer las medidas preventivas, incluso, en algunos cuarteles se tomaron medidas para garantizar la distancia en la zona de espera, estableciendo, por ejemplo, el uso de los asientos con separación (marcando el uso de uno por medio) en el Cuartel Concepción o sacando el sector de espera al aire libre en el Cuartel de Los Andes).

De este modo, el personal entrevistado valora positivamente el manejo de la pandemia por la institución, particularmente la disponibilidad de elementos de protección presentes en las unidades, contando con

suficientes implementos para el autocuidado del personal y de las personas detenidas (mascarillas, dispensadores de alcohol gel, guantes etc.).

Por su parte, dado que las visitas se realizaron a los cuarteles en diferentes meses del año 2022, también se encontraban en diferentes periodos del manejo de la pandemia, por tanto, en los dos primeros cuarteles visitados el uso de mascarilla y alcohol gel todavía eran una medida exigida para los lugares cerrados (Los Andes y La Serena), lo cual fue correctamente observado en el personal. A diferencia de ello, en los momentos que se visitó los cuarteles de Concepción y Ancud, ya esta medida no era obligatoria, por ende, no fue un aspecto evaluado, aun cuando se observó a algunas personas que aún seguían utilizando este implemento preventivo.

En cuanto al nivel de vacunación del personal, se señaló que no sería un aspecto problemático ya que la gran mayoría del personal habría contado con las dosis correspondientes.

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 y la custodia en los cuarteles, 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 tomadas por las autoridades policiales ante dichos casos. Sin duda es una de las dimensiones más difícil de observar, aunque generalmente la triangulación de la información obtenida de las diferentes herramientas y actores entrevistados permite tener un pequeño panorama al respecto, sin embargo, en el caso de los cuarteles visitados, sólo en dos hubo personas detenidas que pudieran ofrecer sus relatos respecto al trato recibido, La Serena y Concepción, por tal motivo se decidió sólo describir lo levantado mas no evaluar esta dimensión dado que la información levantada es muy limitada e incluso inexistente.

En los casos donde se pudo entrevistar a personas se mencionó que los procedimientos fueron adecuados al momento de la aprehensión y traslado, que no hubo excesos en el uso de la fuerza ni en la aplicación de las esposas. Asimismo, se mencionó que se les leyeron sus derechos y que se explicaron y aplicaron los procedimientos de revisión de vestimenta y resguardo de especies de forma correcta, sin ningún tipo de vulneración. Además, destacan que el trato fue sin insultos ni malos modos mientras se encontraban en el cuartel. Sin embargo, en el caso de La Serena se menciona que durante la noche que pasaron en el cuartel, no se respondió rápidamente ante los llamados para acudir al baño, razón por la que utilizaron las zanjias de las celdas, lo que explicaría en parte el mal olor que se encontraba en el área.

Respecto a la llamada a familiares que es uno de sus derechos, dos de los tres detenidos menciona que se les ofreció y se efectuó para informar la situación de detención en la que se encontraban, y para que, de este modo, pudieran acudir a dejarle alimentación, agua y abrigo para pasar la noche. La otra persona detenida llegó al cuartel junto con uno de sus familiares, puesto que éste habría sido detenido en el mismo hogar situación por la cual no habría sido necesario el uso de la llamada.

Respecto a la alimentación y entrega de agua, esta policía señala contar con la posibilidad de otorgar alimentación, cuando las horas que pasen en el cuartel lo amerite, dado que ellos tienen en el presupuesto recurso asignado para ello, a diferencia de lo que ocurre con Carabineros de Chile donde no se cuenta

con este presupuesto. Pese a que este aspecto estaría garantizado, las personas detenidas mencionan que sus familiares les trajeron comida y agua, y que éstos son compartidos entre detenidos en caso de que alguien no cuente con ello.

El relato de los agentes policiales menciona que no suelen haber problemas con las personas detenidas, a excepción de ciertas detenciones donde se da mayor resistencia e incluso se observan respuestas violentas de parte del detenido o su entorno, por tanto, serían esos momentos los de mayor riesgo y tensión para los agentes policiales y para que se puedan generar, incluso, detenciones violentas. Sin embargo, destacan que por el tipo de trabajo que efectúa esta policía, la mayoría de las detenciones son planificadas, responden a investigaciones y no a flagrancias. Por tanto, este tipo de procedimientos contemplaría las posibles reacciones adversas por parte de las personas a detener o sus contextos, exigiendo a priori la presencia de mayor número de agentes para, de ese modo, reducir los riesgos. Si bien destacan estar preparados para este tipo de escenarios, reconocen que los principales problemas, en materia de vulneración, se pueden dar ahí, dado que se está enfrentando a mucho estrés tanto para el resguardo de los agentes policiales, del imputado mismo como también de la comunidad que los rodea.

Una vez en la unidad, mencionan que las personas detenidas se mantienen poco tiempo en los calabozos, porque los agentes de la Brigada responsable de la aprehensión suelen tenerlos en sus oficinas mientras realizan la documentación necesaria, requerida por la Fiscalía, para la audiencia de detención. Este tipo de información es entregado en Los Andes y La Serena, mientras que en las otras dos unidades se menciona que las personas están en las celdas todo el tiempo, aunque mencionan que no suele muy larga su estancia, y sólo en pocas ocasiones pasan la noche en el cuartel.

En todos los cuarteles se señaló que no ha habido denuncias o quejas, en los últimos años, por malos tratos, no obstante, el personal entrevistado recuerda que en periodos anteriores sí se habrían producido algunos episodios conflictivos. En algunos casos se indicó que estas situaciones no solo se generan por conductas impropias por parte de los funcionarios hacia las personas detenidas, sino que también se dan agresiones iniciadas por éstas hacia el personal policial, sobre todo en los procedimientos relacionados con la detención y traslado de las personas detenidas.

En caso de haber quejas o denuncias, se comentó que las personas detenidas tienen la oportunidad de comunicárselas a su abogado defensor al pasar a control de detención. Posteriormente, el abogado realizaría un oficio que debe ser enviado a la unidad policial, sin embargo, no se suele efectuar, al menos se desconoce la existencia de este tipo de quejas en los periodos recientes. También se observa en las guardias la presencia de un libro para anotar reclamos y/o sugerencias, aunque mencionan que ese es utilizado, principalmente, por recurrentes que acuden a interponer denuncias. Al revisar dichos libros se observa que no tiene un gran flujo de uso y que el tipo de anotaciones refiere en ocasiones a la tardanza de la atención.

Llama la atención el procedimiento que desencadenó la detención de las dos personas que encontramos en el Cuartel de La Serena, el cual habría ocurrido en un supermercado y donde hubo disparos por parte de las y los agentes policiales, en un horario de alta concurrencia de clientes. Dicho procedimiento fue viralizado en redes sociales por clientes que grabaron el momento y que, por ende, habría generado una serie de cuestionamientos, puesto el riesgo al que fueron enfrentadas las personas inocentes que se encontraban en el centro comercial. Sin duda, una situación que podría haber tenido consecuencias muy diferentes y que afortunadamente no afectó a ninguna persona. Las personas que alcanzaron a ser detenidas y que pudimos entrevistar, no relatan malos tratos ni exceso de la violencia, aún cuando ellos

arrancaron, mencionando sólo que “hicieron lo suyo”, que los tiraron al suelo y los contuvieron hasta esposarlos y llevarlos a los vehículos policiales. Sin duda este tipo de procedimientos con alta presencia de personas no involucradas en los delitos son de alto riesgo e implican de importantes niveles de preparación y entrenamiento para evitar daños colaterales y la generación de víctimas.

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, 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.

A nivel de infraestructura y recursos para el personal, la percepción, en al menos dos cuarteles, es que las condiciones de infraestructura son precarias (Los Andes y Concepción). A través de las entrevistas y la observación directa de las instalaciones, se identificó que algunas de las deficiencias vistas en la guardia de detenidos también se extienden a otros sectores de los cuarteles, afectando las condiciones laborales de las y los funcionarios, particularmente, con los problemas de humedad, electricidad e incluso, el hacinamiento presente en las oficinas de las diferentes Brigadas, esto último observado específicamente en Los Andes, donde ni siquiera se contaba con un lugar para que las y los funcionarios pudiera comer. En Concepción se indicó la existencia de problemas en el sistema de alcantarillado y en el eléctrico, lo que se manifestaba en que no pudieran hacer uso de calefactores ni ningún aparato eléctrico mayor porque se cortaba la luz, en el recorrido por el cuartel se pudo presenciar varios sectores de la unidad con enchufes en mal estado y lugares sin ampolletas (baños y celdas del sector de imputados). A diferencia de ello, en los otros dos cuarteles la percepción de estos temas es positiva, reconociendo contar con espacios y equipamientos adecuados.

En esta misma línea, otro aspecto percibido como negativo para el desempeño de las funciones guarda relación con la antigüedad de las edificaciones. A este respecto, particularmente, en Concepción se señala la presencia de dificultades para calefaccionar y regular la humedad de los espacios de trabajo. Parte de las deficiencias en la infraestructura se vieron reflejadas en la humedad y filtraciones que se observan en muros y techos del sector donde se encuentra las celdas donde los daños por esta situación eran evidentes. Del mismo modo, las condiciones de los baños del personal del primer piso fueron percibidas como deficientes debido a su antigüedad, falta de mantenimiento y ausencia de útiles de aseo básicos. Otros sectores de la unidad habrían sido mejorados con recursos de diversos fondos gubernamentales (gobierno regional, por ejemplo) y por eso no evidenciaban la antigüedad, sin embargo, el personal mencionaba que, hasta antes de esas mejoras, esas oficinas se encontraban en las mismas condiciones. Por tanto, esto da cuenta que con recursos es posible alcanzar condiciones óptimas en estos espacios. Igual ejemplo lo presenta el cuartel de Ancud, donde se observan los mejores estándares en materia de habitabilidad del edificio, aspecto que habría sido logrado hace muy poco tiempo, también gracias a una remodelación que permitió atender los serios problemas y las malas condiciones que ofrecía la vieja edificación, señalando que durante las lluvias “corría un río por medio de las oficinas”, dado las filtraciones que se tenía. Sin duda, hoy existe conformidad y aprecio a sus instalaciones por las adecuadas condiciones que ofrecen.

Una carencia relevante en términos de recursos institucionales para el desempeño de las funciones policiales hace referencia a la escasez de medios logísticos y, específicamente, la baja cantidad de vehículos policiales en buen estado con que cuenta cada unidad. Sobre la posibilidad de reparar los vehículos que están en mal estado, el personal expresó que sólo pueden hacerse cargo de arreglos de baja complejidad, mientras que las reparaciones más difíciles se deben coordinar con el nivel central, aspecto que, al parecer, no funciona de forma ágil.

El sistema de turnos de trabajo y el tiempo disponible para el descanso es otro aspecto de las condiciones laborales que parece necesario ser atendido. Aunque el personal de las unidades visitadas no siempre expresó haber experimentado dificultades producto de una sobrecarga laboral, sí se señaló que este tema debería ser revisado, especialmente, lo que dice relación con el turno de guardia.

En general, la guardia se ubica en espacios o módulo de atención pequeños, en el cual hay uno o dos funcionarios, que cumplen este rol de estar de guardia, de manera rotativa, generalmente en turnos de 24 horas. La función de estos agentes es recibir a las personas, tanto a los imputados que son ingresados al cuartel como aquellas víctimas que acuden a interponer denuncias. Tal situación parece un gran riesgo puesto que pueden llegar a enfrentar en un espacio reducido a las víctimas con sus agresores, generando una revictimización. Si bien se señala que son el resto de funcionarios que se encuentran de turno en las respectivas Brigadas quienes atienden a las víctimas, dependiendo del delito, de todas formas, la primera atención es dada por este personal, quien a su vez es responsable de vigilar las cámaras y custodiar a las personas detenidas que se encuentren en las celdas. Esta doble tarea parece preocupante, sobre todo considerando que el sector de calabozo suele estar alejado de este lugar, a excepción de Ancud, lo que dificultaría aún más estar atento de la situación, estado o necesidades de las personas aprehendidas.

Por otra parte, los relatos mencionan que la guardia rotativa además de ser desgastante por el turno asignado, es decir, 24 horas en este rol (a excepción de Concepción donde era de 12 horas), requiere de mucha concentración para dar atención a todas las personas que acuden a las unidades, especialmente en aquellas de alta concurrencia, según lo observado en la visita, particularmente el Concepción y La Serena, cuarteles que estuvieron con demanda de personas durante todas las horas que duraron nuestras visitas.

Este tipo de guardia presenta varias situaciones complejas, además de lo extenuante del turno, como mencionan algunos agentes, implica también una pérdida de un agente especializado, en ocasiones incluso con muchos años de trayectoria, cumpliendo esta función, lo que implica un alto costo para su trabajo investigativo en las Brigadas en las que se desempeñan. Si bien en este análisis, se observa un cuestionamiento hacia la labor misma, se efectúa con base en considerar que dentro de las funciones de esta guardia hay una gran cantidad de tareas de tipo informativa y de recepción al cuartel que podría ser efectuada por personal administrativo o menos calificado, con competencias para atender al público, pero no necesariamente con el conocimiento de la labor investigativa como suele suceder en la actualidad, donde todos los agentes cumplen ese turno de guardia, por el menos una o dos veces al mes.

Además de esta crítica, el personal entrevistado, en la mayoría de los cuarteles reconoce la importancia que tiene el rol de custodia a las personas detenidas, aunque mencionan que es poco el tiempo que se encuentran retenidos en las celdas, dado que gran parte del tiempo se encuentran en las brigadas con el personal aprehensor. Esta situación de ser cierta, traería otra dificultad, puesto que en por una parte en dichas oficinas no necesariamente hay cámaras de vigilancia, para grabar el proceso y resguardar a las y los agentes, así como a las personas detenidas, exponiendo a toda la unidad ante los riesgos que ello implica.

Además del rol de guardia se menciona que los policías deben efectuar turnos para sus brigadas, y que implican estar disponibles para las denuncias que lleguen a la unidad y que sean de responsabilidad o

temas de cada brigada. Ese turno también dura 24 horas con la diferencia que se está presencialmente en el cuartel hasta una cierta hora (19:00 o 20:00) y luego se debe estar disponible telefónicamente por si son convocados por el personal de la guardia ante alguna emergencia de sus Brigadas. Este turno no genera tanta crítica como la guardia, no sólo porque existe la posibilidad de irse a terminar el turno en casa, sino porque la Guardia tiene que cubrir muchas funciones al mismo tiempo: atender público, entregar información, responder el teléfono, recibir inicialmente las denuncias, mirar las cámaras y custodiar a las personas detenidas, en caso de haberlas.

De forma transversal en las cuatro unidades, se da a entender que la escasez de personal a nivel institucional es una problemática que afecta la posibilidad de mejorar el balance de la carga laboral de los funcionarios en servicio y de poder destinar por ejemplo a personal que siempre se dedique a atender la guardia, en dos o tres turnos, o por ejemplo a separar las funciones de la guardia de denuncia de la guardia de imputados, como lo tiene carabineros de Chile. Estas medidas posibilitarían la presencia de personal debidamente descansado y recuperado para reducir el riesgo de malos tratos a los recurrentes que acuden a poner denuncias y, a su vez, mejoraría la custodia de las personas detenidas al contar con personal de dedicación exclusiva para esas tareas, lo que, a su vez, permitiría elevar la satisfacción laboral de las y los funcionarios al no tener que cumplir múltiples tareas y responsabilidades, ni menos largos turnos que afecten el debido descanso.

Estrechamente vinculado a la sobrecarga de trabajo, se menciona como otra preocupación el estrés laboral y/o traumas psicológicos derivados del quehacer policial, aspectos también de preocupación para el Comité. En las visitas se pudo constatar que ninguna de las unidades cuenta con la implementación de alguna estrategia de contención psicológica ni con herramientas para favorecer el autocuidado de la salud mental de las y los agentes policiales. Las entrevistas realizadas arrojaron que, la falta de este tipo de espacios, quedan en evidencia durante el estallido social, donde el personal tuvo que sumarse al trabajo realizado por carabineros de Chile para controlar las manifestaciones, enfrentando una sobrecarga extraordinaria de trabajo y exposición a situaciones riesgosas, las que no contaron con un tratamiento o abordaje continuo. Igual situación sucede en la actualidad ante los cambios en la criminalidad y el incremento de violencia, aspectos que hacen que los procedimientos que se realizan siempre están expuestos a alto riesgo e importantes niveles de estrés, los que no están acompañados posteriormente de mecanismos para indagar en el estado emocional de las y los agentes.

En la mayoría de las unidades sólo se indicó la presencia de un o una psicóloga en la región, y que cada agente puede solicitar el apoyo de manera directa. Sin embargo, mencionan que no hay horas, porque es poca la cobertura que puede dar, pero además se cree que no deberían ser procesos individuales de búsqueda de apoyo, sino que deberían generarse como atenciones grupales, porque todas y todos están enfrentados a esas situaciones como parte de labor policial misma. Se considera que este trabajo debería ser preventivo y no reactivo.

Otro aspecto relevante para la salud mental y bienestar del personal dice relación con el clima laboral y relaciones entre el personal al interior de la Brigada y el Cuartel. La mayoría de las veces el clima laboral fue percibido como positivo, sin embargo, en ocasiones se expresó que las propias condiciones materiales del cuartel, es decir, la infraestructura disponible para el personal de cada Brigada genera tensiones y conflictos, dado lo pequeño del lugar y los turnos que les toca a cada quien cumplir, mencionando que en ocasiones parecen decisiones injustas, lo que se reflejaría en tiempos de descanso diferenciados entre funcionarios.

Otro frecuente indicador utilizado para evaluar el ambiente laboral es la cantidad de licencias médicas solicitadas por el personal, sobre todo si se trata de licencias prologadas, las que suelen estar asociadas a problemas de salud mental. Sin embargo, este aspecto no logró ser correctamente observado en los cuarteles, por tanto, no puede ser utilizado como indicador al respecto.

En cuanto a las capacitaciones que recibe el personal sobre Derechos Humanos, el relato de los entrevistados muestra que éste es un ámbito que se refuerza constantemente. Por lo general se informó que se realizan capacitaciones en DDHH y otras materias, aunque gran parte del personal reporta que son en línea y que no siempre existe el tiempo para poder conectarse, dado las exigencias de sus propias tareas investigativas en sus respectivas Brigadas.

Respecto de contenidos relevantes que no han sido incluidos en las capacitaciones, se encuentran temas como manejo de estrés en situaciones complejas, la profundización en contenidos sobre los derechos y no discriminación de grupos vulnerables como población LGTBIQ+ y niñas, niños y adolescentes e incluso sobre política migratoria, la que, si bien es atendida por una Brigada especializada, cruza la labor de las otras brigadas dado el incremento de personas detenidos en actos delictivos.

Otro aspecto que según las y los entrevistados podría ser mejorado guarda relación con la metodología de aprendizaje. Al respecto se señala que es necesario incluir más instancias de actividades prácticas, aplicadas a casos reales y no sólo la entrega de aspectos formales.

En torno a este aspecto, queda la necesidad de recalcar la importancia no sólo de impartir contenidos y de definir protocolos en la materia, sino sobre todo abordar el trabajo de transformaciones culturales al interior de la institución y de comprender el sentido e importancia de los DDHH para el quehacer policial.

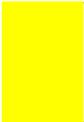
VII. EVALUACIÓN DE LAS UNIDADES

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 los cuarteles de la PDI visitados en 2022. 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 los cuarteles 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 los siguientes cuarteles visitados:

Dimensión: Condiciones Materiales de los cuarteles (particularmente área de detención)				
Estándares a observar	Cuartel de Los Andes	Cuartel de La Serena	Cuartel de Concepción	Cuartel de Ancud
Todas las celdas cuentan con ventana con vidrio	No	No	No	No
Todas las celdas cuentan con ventilación	Parcialmente	No	Parcialmente	Si
En el área de detenidos y celdas las conexiones eléctricas están en buen estado.	No	Si	No	Si
Las celdas cuentan con bancas para el descanso de las personas detenidas	Si	Si	Si	Si
Hay luz en cada una de las celdas.	No	Si	No	Si
Existe acceso a baño y agua potable en el lugar de detención.	No	Si	Si	Si
Hay baños en buen estado y limpios	No	Parcialmente	Parcialmente	Si
Existen baños diferenciados para hombres y mujeres.	No	Parcialmente	Si	Si
Existe un baño con acceso para personas con movilidad reducida	No	No	No	No
En el recinto se cuenta con acceso a útiles de aseo e higiene.	No	Parcialmente	No	Si
El área de detención se encuentra limpia	No	No	Parcialmente	Si
Ausencia de plagas	Si	Si	Parcialmente	Si

El lugar de detención cuenta con sistema de calefacción.	No	No	No	Si
Hay en las celdas frazadas o acceso a ropa de abrigo en buen estado	Parcialmente	Parcialmente	Si	Si
Existen en el recinto celdas separadas para hombres y mujeres	Si	Si	Si	Si
Existen en el recinto celdas separadas para menores de edad y personas adultas.	Si	Parcialmente	Si	Si
Existen cámaras de seguridad en funcionamiento en cada una de las celdas.	Parcialmente	Si	Parcialmente	Si
Existe ausencia de puntos ciegos en el cuartel	No	Si	No	Si
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	S/I	Si	Si	Si
Existen elementos de seguridad ante incendios y/o siniestros (extintores, red húmeda y seca)	Parcialmente	Si	Si	Si

Dimensión: Medidas de Protección				
Estándares a Observar	Cuartel de Los Andes	Cuartel de La Serena	Cuartel de Concepción	Cuartel de Ancud
El libro de detenidos está disponible y cuenta con información actualizada de	Si	Si	Si	SI

todos los detenidos incluyendo hora de entrada y salida, motivo de la detención e identidad.				
Existe lectura de derechos al llegar al lugar de detención.	Si	Si	Si	S/I
Al momento de ingresar a la unidad el registro de posesiones y vestimentas es realizado por personal del mismo sexo que la persona detenida y con detectores de revisión.	Parcialmente	Parcialmente	Parcialmente	Parcialmente
Se genera un registro de las pertenencias firmados por la persona detenida las que son almacenadas de forma ordenada y segura.	Si	Si	Si	Si
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.	Si	Si	Si	Si
El tiempo de permanencia en el cuartel generalmente no sobrepasa las 24 horas y la notificación a fiscalía transcurre dentro de las 12 primeras horas de detención.	Si	Si	Si	Si
Se garantiza el derecho y prontitud a la notificación y contacto con familiares y/o abogado.	Si	Si	Si	Si
Existen en la unidad afiches visibles con los derechos de personas detenidas y otra información relevante (por ejemplo, protocolos Covid19).	SI	Parcialmente	Parcialmente	Si

La unidad cuenta con sistema para el control de la identidad de la persona detenida	S/I	Si	Si	Si
En la unidad existe un libro u otro medio para realizar una queja in situ	Si	Si	Si	Si

Dimensión: Salud				
Estándares a Observar	Cuartel de Los Andes	Cuartel de La Serena	Cuartel de Concepción	Cuartel de Ancud
Existe algún procedimiento definido o protocolo de actuación ante emergencias médicas	Si	Si	Parcialmente	Si
La unidad cuenta con botiquín e insumos médicos para dar una primera atención a las personas detenidas	Si	No	No	No
Se cuenta con personal capacitado en primeros auxilios	Si	Parcialmente	Parcialmente	Parcialmente
Se cuenta con los resguardos sanitarios para la adecuada prevención de la Pandemia COVID-19	SI	SI	Si	Si
Existe una vinculación directa con la unidad de salud correspondiente al territorio	S/I	SI	Parcialmente	Si

Dimensión: Trato a las personas detenidas				
Estándares a Observar	Cuartel de Los Andes	Cuartel de La Serena	Cuartel de Concepción	Cuartel de Ancud
El uso de la fuerza se ajusta estrictamente al protocolo definido para la detención.	S/I	SI	S/I	S/I
El uso de la fuerza se ajusta estrictamente al protocolo al interior de la comisaría	S/I	SI	S/I	S/I
El traslado de las personas detenidas se hace con pleno apego al protocolo.	S/I	SI	S/I	S/I
Presencia de tratos adecuados a las personas detenidas.	S/I	SI	S/I	S/I
Se permite acceso al baño, ofrece agua o implementos para abrigarse	S/I	Parcialmente	S/I	S/I
Hay un ambiente de respeto, donde no existen indicios de discriminación, burlas o malos tratos por la condición étnica, sexual o física de las personas detenidas	SI	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 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.	S/I	SI	S/I	S/I

Dimensión: Gestión del Personal (condiciones laborales y formación)				
Estándares a Observar	Cuartel de Los Andes	Cuartel de La Serena	Cuartel de Concepción	Cuartel de Ancud
Inexistencia de indicios de situaciones de abuso o acoso laboral entre el personal.	No	Si	S/I	Si
Se fomentan medidas de autocuidado (asistencia psicológica, días de descanso, actividades recreativas).	No	No	No	Parcialmente
Se observa buen clima laboral.	Parcialmente	Si	S/I	Si
Se observan prácticas de compañerismo.	S/I	S/I	S/I	Si
Los sobre turnos se dan de manera excepcional.	NO	Parcialmente	Si	Si
El trato de la autoridad con sus subalternos es respetuoso.	SI	SI	S/I	Si
Se dispone de recursos físicos necesarios para la labor policial.	Parcialmente	S/I	Si	Si
Existe una formación continua para el personal en materia de DDHH (con una actualización mínima de una vez cada 3 años)	Si	Si	Si	Si
Existe capacitación a los y las funcionarios sobre el protocolo y estándares de uso de la Fuerza.	SI	SI	Si	Si
Existe capacitación a los y las funcionarios sobre manejo y solución pacífica de conflictos.	SI	Parcialmente	Parcialmente	Parcialmente
Existen protocolos e instancias de formación sobre condiciones y trato de detenidos.	Si	Parcialmente	Parcialmente	S/I

Se comprende el rol de los diversos organismos de DDHH	Si	Si	Si	Si
Existen funcionarias/s capacitadas/os en derechos y atención a grupos vulnerados.	S/I	Parcialmente	S/I	Si
La capacitación entregada es adecuada y de calidad	S/I	S/I	S/I	S/I

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	Cuartel de Los Andes	Cuartel de La Serena	Cuartel de Concepción	Cuartel de Ancud
1. Condiciones materiales del área de detención de la Unidad	 1 Pts.	 2 Pts.	 1 Pts.	 3 Pts.
2. Medidas de Protección	 2 Pts.	 2 Pts.	 2 Pts.	 3 Pts.
3. Salud	 3 Pts.	 2 Pts.	 2 Pts.	 2 Pts.
4. Trato a la persona detenida	 0 Pts.	 0 Pts.	 0 Pts.	 0 Pts.
5. Gestión del personal policial	 2 Pts.	 2 Pts.	 2 Pts.	 3 Pts.

VIII. 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 estas pueden ser de responsabilidad directa de la Unidad Policial mientras que otras responderán a la gestión de otras instancias, regionales o del nivel central de la Institución. Finalmente, también pueden existir recomendaciones que sobrepasen el nivel de injerencia institucional, estando, por ende, orientada a otros organismos públicos competentes.

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

Recomendaciones Generales

Al Comité le preocupa como en los cuarteles visitados se observa una desconexión y lejanía del sector de calabozo de la guardia, donde se encuentran los responsables de custodiar a las personas detenidas. Asimismo, que, en general, el sistema de cámara no cubre el trayecto de las personas detenidas en la unidad y, sobre todo, que no haya cámaras en las celdas, lo que dificulta aún más la custodia permanente. Sumado a ello, el personal de la guardia no sólo está a cargo de la custodia de detenidos, sino que también debe recibir denuncias y entregar información a las personas que acudan a la unidad, por tanto, no existiría una vigilancia permanente. Todo ello, nos permite recomendar, en términos generales, los siguientes aspectos:

1. Se insta a reestructurar y/o fortalecer la comunicación de la guardia con el sector de calabozos (generalmente aislados de este lugar) de forma que las/os funcionarias/os que ejercen el turno de guardia puedan reaccionar rápidamente ante las demandas de las personas detenidas o ante algún incidente que puedan propiciar.
2. Se sugiere revisar y re-acondicionar la infraestructura destinada a las guardias, puesto que suelen estar en un mismo sector la atención de denuncias y la guardia de personas detenidas, con un mismo ingreso al edificio y un mismo lugar de atención inicial. Esto no sólo podría exponer a una víctima con su ofensor, sino que también dificultaría que el personal de la guardia pueda prestar una debida atención a las celdas, aumentando el riesgo de lesiones o incidentes al interior de ellas. Por tanto, se espera que la Institución pueda avanzar, por ejemplo, en ingresos diferenciados para víctimas e imputados y en contar con guardias también diferenciadas.
3. Se solicita mejorar las condiciones materiales de los calabozos, especialmente en lo referido a la pintura de celdas (idealmente colores claros que mejore visibilidad y favorezca la tranquilidad de las personas detenidas); iluminación (optando por una iluminación indirecta que no perturbe a las personas detenidas) y adecuada ventilación (ventanas seguras o extractores de aire) acordes a los estándares internacionales mínimos en la materia.

4. Se requiere garantizar la limpieza y mantención constante de las celdas y baños destinados a las personas detenidas. En el caso de existir, eliminar los urinarios que se encuentren al interior de las celdas puesto que se transforman en foco de suciedad y mal olor, reduciendo a su vez la privacidad. Además, gestionar el abastecimiento de insumos básicos de aseo personal como jabón, papel higiénico y toallas higiénicas.
5. Se insta a instalar sistemas de cámaras que asegure la cobertura total de los trayectos que realizan las personas detenidas al interior de los cuarteles, desde su ingreso a las instalaciones hasta su estadía en los calabozos.
6. Se recomienda avanzar en una política de almacenamiento de las grabaciones que incremente el periodo de resguardo (de al menos 180 días) para garantizar su utilización en caso de ser requerido por una denuncia o investigación de alguna situación ocurrida en los cuarteles.
7. Se insta a fortalecer la formación del personal en materia de DD.HH. y trabajar en la efectiva introducción y transversalización de este enfoque en el quehacer de las y los agentes en cada Brigada, para reducir la presencia de resistencia por parte del personal.
8. Se insta a explorar un cambio progresivo en la gestión del personal a cargo de las guardias, en especial en aquellos cuarteles con un mayor número de personas detenidas, de forma que el personal de la guardia no sea rotativo, y cuente con una formación específica y diferenciada para la óptima realización de dichas labores, tanto para la atención y recepción de las denuncias, como para la custodia de personas detenidas.
9. Se insta a todas las unidades a habilitar dependencias con las condiciones de discreción y comodidad adecuada para recibir las declaraciones de víctimas o testigos de delitos graves.
10. Se recomienda revisar la política de distribución del personal, favoreciendo la integración de más agentes a aquellas brigadas con mayor sobrecarga o número de personal con licencia.
11. En la misma línea, se recomienda avanzar hacia políticas y programas de autocuidado, con énfasis en la salud mental y física de funcionarios/as y en una gestión adecuada y equitativa de turnos.
12. Al respecto, se sugiere la aplicación de un instrumento diagnóstico de la salud mental de funcionarias/os de la institución. Para ellos recomendamos, por ejemplo, el Cuestionario de Riesgos Psicosociales en el Trabajo SUSESO – ISTAS21 (<http://www.ist.cl/riesgos-psicosociales-2/cuestionario-istas-21/>) utilizado extensamente por varias instituciones a nivel nacional.

Recomendaciones por Unidad

Cuartel de Los Andes

Condiciones materiales.

1. Se recomienda efectuar las gestiones necesarias para supervisar que el nuevo edificio en integre todos los estándares nacionales e internacionales, sobre todo en materia de custodia a personas detenidas (segmentación de celdas y baños, instalación de cámaras de seguridad, medidas de seguridad contra siniestros, etc.) pero también que contemple todos los espacios necesarios para que las brigadas y su personal puedan efectuar de manera adecuada su trabajo.

2. Se sugiere, mientras se siga usando las actuales instalaciones, atender de manera urgente las principales problemáticas identificadas en el área de detención, a través de un plan de mejora para las celdas, centrado en eliminar los cables a la vista, reponer ampollas, arreglar lavamanos e inodoro, y mejorar la calefacción de las celdas, especialmente en épocas invernales.
3. Se requiere urgentemente mejorar el único baño disponible en este sector, asegurando la limpieza, y sus óptimas condiciones y privacidad. Para lo cual, al menos, se requiere arreglar el lavamanos y permitir la salida de agua potable, mejorar el estanque y tapa del inodoro, así como asegurar que continuamente tenga agua, y agrandar la puerta del lugar para que no sólo otorgue seguridad sino también privacidad a las personas detenidas que utilizan estas instalaciones.
4. Se requiere asegurar que tanto el sector de calabozos como el trayecto que se realiza con la persona detenida, desde su ingreso al cuartel hasta su estadía en las celdas, quede cubierto totalmente por el sistema de cámaras, requiriendo arreglar aquellas en mal estado y/o instalar nuevas unidades en aquellos lugares desprovistos de éstas.

Medidas de Protección

5. Se observa que en el recinto se mantiene en un mismo espacio, de reducidas dimensiones, la guardia de atención al público y la guardia de detenidos, si bien se comprende a propósito del problema de espacio que se mantiene en este edificio se debe propender a dar alguna solución concreta mientras se siga utilizando dichas instalaciones. Ante esto el Comité sugiere, por una parte, modificar el protocolo de actuación e implementar un sistema más proactivo de custodia del área de personas detenidas y, por otra, lograr reservar alguna de las oficinas para la atención exclusiva de las víctimas.
6. Se identifica que no existe un sólo lugar establecido para la revisión de vestimentas y especies, y que además no existe un registro visual del procedimiento. En este sentido se solicita el envío de un protocolo o instructivo para la implementación de estos procedimientos y que se propenda a una revisión superficial que sea grabada en todo momento.

Salud

7. Se sugiere contar con un botiquín en el sector de la guardia y, a su vez, protocolizar el procedimiento que debe realizarse ante la descompensación de alguna persona detenida, estableciendo con claridad cada paso que debe ser efectuado por las y los agentes policiales.

Cuartel de La Serena

Condiciones materiales

1. Se recomienda mantener de manera constante el estado y limpieza de las celdas, con el fin de garantizar condiciones de dignidad y bienestar adecuado, para lo cual como primera medida se sugiere eliminar la zanja de las celdas para evitar que sean usadas como urinarios. A su vez, se sugiere pintar sus muros de tonos claros para mejorar la visibilidad del interior de las celdas y, de este modo, favorecer la nitidez de las cámaras.

2. Se insta a arreglar el baño que, al momento de la visita, se encontraba clausurado (inodoro y lavamanos) para poder dotar al sector de calabozos de baños segmentados para hombres y mujeres, alcanzando el estándar en la materia.
3. Se sugiere dotar en los baños de artículos de aseo personal para disponer a las personas detenidas (papel higiénico, jabón, toallas higiénicas, etc.).
4. Se recomienda instalar cámaras de seguridad en las celdas para mantener una supervisión permanente de lo que ocurre en su interior con las personas detenidas.

Medidas de Protección

5. Se requiere, en pro de garantizar el acceso a la información de las personas detenidas, contar con infografías y otros recursos gráficos en el cuartel donde se describan los procedimientos y derechos de las personas detenidas, idealmente en diferentes idiomas y lenguas - a lo menos creole, mapudungun, aimara y quechua.
6. Se sugiere establecer un lugar destinado a la revisión de vestimentas y especies de las personas detenidas, debidamente demarcado y vigilado por cámaras de seguridad, además de garantizar que dicho proceso sea efectuado siempre por personal del mismo sexo que la persona detenida.
7. A propósito del incremento de detenciones a personas migrantes se insta a establecer un material de carácter digital e impreso sobre el proceso de detención, contemplando los estándares internacionales en la materia y lo establecido en la nueva política migratoria, se sugiere, además, que dicho material sea trabajado y/o validados por las agencias de ONU como ACNUDH, ACNUR y OIM.

Salud

8. Se sugiere contar con botiquín con insumos básicos para responder a las primeras necesidades de personas detenidas que presenten una descompensación médica o autolesión. Además de capacitar al personal que realiza turnos de guardia en primeros auxilios para que cuenten con los conocimientos necesarios para poder actuar prontamente ante una situación de este tipo.
9. Se insta a fortalecer la coordinación de las unidades con la red de atención de salud local de modo de agilizar los procesos de constatación de lesiones y buscar establecer la prioridad en la atención de las personas detenidas tal y como lo establecen los estándares.

Trato a las personas detenidas

10. Se insta a avanzar en la implementación de cámaras en los vehículos institucionales que trasladen imputadas/os e idealmente en la indumentaria del personal de turno en los horarios donde existen más personas detenidas.

Gestión del Personal

11. Se insta a revisar el sistema de guardia, puesto que el turno de 24 horas un par de veces a la semana, parece que puede afectar el descanso y la posibilidad de conciliar la vida laboral y familiar, además de incidir en la adecuada atención a las tareas que deben cumplir en dicho rol, las que integra no sólo la recepción de denuncias sino también la debida custodia de las personas que se encuentren detenidas.

Cuartel de Concepción

Condiciones materiales

1. Se requiere arreglar las filtraciones y problemas de humedad presentes en el sector de calabozos.
2. Se solicita arreglar los problemas de electricidad del cuartel, principalmente del sector de calabozo, así como los enchufes y conexiones riesgosas que se encontraban a la vista, dotando de luz a celdas y baños del sector.
3. Se sugiere mantener ordenado el sector contiguo a las celdas, eliminando las cajas y muebles viejos que se encontraban en el pasillo, puesto que pueden transformarse en un riesgo para las personas detenidas en posibles situaciones de emergencia.
4. Se recomienda avanzar en la instalación de mayor número de cámaras en el sector de calabozo, asegurando una total cobertura en el trayecto que realizan las personas detenidas al interior del cuartel, principalmente eliminar los puntos ciegos presentes al interior de las celdas.
5. Se sugiere habilitar las celdas que se encontraban utilizadas como bodega, si es que el flujo de personas detenidas lo requieren, para, de ese modo, garantizar la adecuada segmentación de éstas.
6. Se insta a explorar posibilidades de ventilación y calefacción en el sector de calabozo para asegurar el bienestar de las personas detenidas mientras se encuentren bajo custodia de la institución.
7. Se solicita arreglar los baños que se encontraban con problemas en las cadenas de los inodoros para que tengan un correcto uso por parte de las personas detenidas. También se requiere atender los problemas del alcantarillado que fueron reportados y que afectan el adecuado funcionamiento del sistema.

Medidas de Protección

8. Se sugiere establecer un lugar destinado a la revisión de vestimentas y especies de las personas detenidas, debidamente demarcado y vigilado por cámaras de seguridad, además de garantizar que dicho proceso sea efectuado siempre por personal del mismo sexo que la persona detenida.
9. A propósito del incremento de detenciones a personas migrantes y de personas que acuden a la unidad para solicitar información migratoria se insta a establecer un material de carácter digital e impreso sobre el proceso de detención y la nueva política migratoria, se sugiere, además, que dicho material sea trabajado y/o validados por las agencias de ONU como ACNUDH, ACNUR y OIM.
10. Se insta a establecer un plan de monitoreo del actuar institucional al momento de la aprehensión y traslado de detenidos, a fin de garantizar la correcta aplicación de protocolos, entre ellos el uso proporcional de la fuerza y la observación de las medidas de resguardo sanitario.
11. Se insta a establecer instancias de formación y protocolos de acción para atender a los familiares de la población migrante que pueda estar detenida/o, donde se considere la entrega de material informativo sobre los derechos de las personas migrantes detenidas.

Salud

12. Formalizar, en un documento escrito, el protocolo de atención ante situaciones de emergencias médicas, particularmente ante descompensación o autolesión de personas detenidas, estableciendo con claridad cada paso que debe ser efectuado.
13. Se sugiere dotar a la unidad de un botiquín de insumos médicos básicos para favorecer la atención de lesiones menores de personas detenidas, así como capacitar al personal en primeros auxilios.
14. Se insta a fortalecer la coordinación de las unidades con la red de atención de salud local de modo de agilizar los procesos de constatación de lesiones y buscar establecer la prioridad en la atención de las personas detenidas tal y como lo establecen los estándares.

Gestión del personal

15. Se insta a revisar el sistema de guardia, puesto que el turno de 24 horas un par de veces a la semana, parece que puede afectar el descanso y la posibilidad de conciliar la vida laboral y familiar, además de incidir en la adecuada atención a las tareas que deben cumplir en dicho rol, las que integra no sólo la recepción de denuncias sino también la debida custodia de las personas que se encuentren detenidas.
16. Se insta a diseñar e implementar un plan de formación específica en materia de prevención de la Tortura y otros Tratos o penas Crueles, Inhumanos y Degradantes para el personal a cargo de la custodia directa de personas detenidas.
17. Se insta a avanzar en un plan de distribución del personal, favoreciendo la integración de más agentes a aquellas brigadas o unidades con mayor sobrecarga o número de personal con licencia o con mayores procedimientos.

Cuartel de Ancud

Condiciones materiales

1. Para mejorar aún más el estándar observado, se recomienda construir una entrada que facilite el ingreso al cuartel a personas con movilidad reducida
2. Se insta a mantener de manera constante el aseo de celdas y baños para personas detenidas, así como contar permanentemente de los artículos de aseo personal (papel higiénico, jabón y toallas femeninas) tal y como se observó en la visita.

Medidas de Protección

3. Se sugiere establecer un lugar destinado a la revisión de vestimentas y especies de las personas detenidas, debidamente demarcado y vigilado por cámaras de seguridad, además de garantizar que dicho proceso sea efectuado siempre por personal del mismo sexo que la persona detenida.

Salud

4. Se requiere dotar de botiquín con insumos básicos para responder ante urgencias médicas (descompensaciones o autolesiones) y capacitar al personal que efectúa turnos de guardia en primeros auxilios.

Gestión del personal

5. Se insta a revisar el sistema de guardia, puesto que el turno de 24 horas un par de veces a la semana, parece que puede afectar el descanso y la posibilidad de conciliar la vida laboral y familiar, además de incidir en la adecuada atención a las tareas que deben cumplir en dicho rol, las que integra no sólo la recepción de denuncias sino también la debida custodia de las personas que se encuentren detenidas.

IX. SEGUIMIENTO

A partir de los principales hallazgos de la visita y las recomendaciones efectuadas, el Comité insta a los cuarteles a revisar en detalle el contenido del informe, para que pueda analizarse con la Institución la posibilidad de establecer un plan de trabajo que permita atender las propuestas de mejora en las diversas áreas observada, para con ello alcanzar los estándares nacionales e internacionales en materia de infraestructura, habitabilidad y seguridad de las personas detenidas mientras se encuentren bajo custodia de la institución, así como avanzar en los otros factores de riesgo y ver la factibilidad de su atención en el corto, mediano o largo plazo.

El área de función policial del CPT ha propuesto una metodología de dialogo para poder acompañar, asesorar y dar seguimiento a la atención de las recomendaciones, sin embargo, en el caso de esta policía ella aún no ha sido aprobada, impidiendo avanzar en el dialogo colaborativo, por ende, sólo ha sido presentada.

La metodología propuesta consistiría en la realización de una mesa de trabajo, 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 deberían participar el Prefecto Inspector a cargo de la región, los (Sub)Prefectos al mando de las unidades visitadas y otros mandos de diversas reparticiones de la institución que podrán estar vinculados a alguna observación, así como un representante del Departamento de Derechos Humanos de la Institución. En estas reuniones se propone discutir y profundizar sobre cada uno de los puntos y recomendaciones relevadas en el informe. La mesa de trabajo podrá sesionar cuando las partes lo convengan con una frecuencia no mayor a una reunión mensual.

La formalización de esta instancia de coordinación no ha podido gestarse en el caso de la Policía de Investigaciones dado que se solicitó efectuar un convenio de colaboración entre ambas instituciones que aún está en revisión y tramitación por PDI. Sin embargo, tal como lo faculta nuestra ley, las visitas y recomendaciones se han seguido efectuando, esperando que, mientras estas formalizaciones se realizan, sean los propios cuarteles quienes, bajo la comprensión del espíritu preventivo que tienen los informes, su fin es promover la realización de cambios que incidan positivamente en la labor policial y en el respeto irrestricto de los Derechos Humanos y, por ende, nuestras recomendaciones son sugerencias de mejoras y no imposiciones que busquen sobrecargar aún más el servicio de la unidad, sino sólo atender los factores de riesgo identificados cuya solución dependa de la gestión exclusiva del propio cuartel.

Pese a ello, 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 y que aun cuando no exista un trabajo colaborativo posterior, las autoridades tomen la iniciativa de atender y cumplir las recomendaciones emitidas.