



INFORME DE VISITAS PREVENTIVAS

Informe de Visita a Comisarias de Carabineros de Chile

en la Región Metropolitana: Prefectura Norte

(Zona Metropolitana Oeste).

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

Contenido

| | | |
|--------------|--|----|
| I. | INTRODUCCIÓN | 3 |
| II. | PRESENTACIÓN DEL CPT | 5 |
| III. | ANTECEDENTES | 6 |
| | 1. <i>Contexto y características de las unidades a visitar</i> | 6 |
| IV. | METODOLOGÍA DE LAS VISITAS | 11 |
| | 1. <i>Trabajo de campo</i> :..... | 11 |
| | 2. <i>Recolección de información: estrategias de levantamiento de la información y muestra</i> | 12 |
| | 3. <i>Dimensiones y subdimensiones monitoreadas</i> | 14 |
| | 4. <i>Procesamiento y análisis de la información</i> | 15 |
| | 5. <i>Consideraciones éticas</i> | 16 |
| V. | HALLAZGOS DE LA VISITA | 17 |
| | 1. Condiciones materiales | 17 |
| | 2. Medidas de protección | 21 |
| | 3. Salud de personas detenidas | 29 |
| | 4. Trato a las personas detenidas | 29 |
| | 5. Gestión del personal | 32 |
| VI. | EVALUACIÓN DE LAS UNIDADES | 47 |
| VII. | RECOMENDACIONES | 59 |
| VIII. | SEGUIMIENTO | 65 |
| IX. | REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS | 66 |
| | Citas del texto..... | 66 |

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe expone los resultados de la visita realizada por el Comité para la Prevención de la Tortura (CPT) a cuatro comisarías de Carabineros de Chile de la Prefectura Norte en la Región Metropolitana Oeste, en el mes de abril del año 2023. El objetivo de las visitas fue realizar una inspección y diagnóstico de una muestra de unidades policiales pertenecientes a las Prefectura Norte para identificar posibles factores de riesgo que puedan incrementar la probabilidad de que se cometan malos tratos o que favorezcan la tortura hacia las personas privadas de libertad en dichas comisarias.

La visita surge a raíz de los propios objetivos que como CPT nos hemos trazado para conocer el estado y condiciones en las que se encuentran las personas detenidas en los diversos recintos estatales donde existe privación de libertad. Así, en particular, en lo que respecta al área del CPT que supervisa las acciones de las fuerzas policiales, el interés de 2023 estará centrado en culminar el diagnóstico que iniciamos en 2022, para conocer las condiciones de aquellas unidades policiales ubicadas en territorios con mayor concentración de población, mayor número de detenciones y de detenciones de grupos de especial protección, como la población migrante, grupos altamente presentes en los territorios de las unidades que forman parte de este informe.

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

Este informe, entonces, está dirigido a las autoridades policiales, tanto del nivel central, de la Zona, la Prefectura y Comisarías visitadas, como a las áreas responsables de los recursos económicos de Carabineros de Chile, con el fin de presentar los principales hallazgos identificados en las unidades, buscando con ello poder iniciar un trabajo colaborativo, que permita trazar una ruta de atención a las recomendaciones aquí emanadas, para con ello fortalecer el enfoque preventivo y basado en la plena garantía de los Derechos Humanos de las personas privadas de libertad y/o bajo custodia del Estado que ha asumido la institución policial. Asimismo, a las autoridades civiles de la institución, representada por el Ministerio del Interior y las Divisiones que de él dependen.

La estructura de este informe es la siguiente: En primer lugar, se realiza una presentación del CPT (Capítulo II), para luego exponer los principales antecedentes de esta visita (Capítulo III). Posteriormente, se indica la metodología utilizada (Capítulo IV) y los hallazgos obtenidos (Capítulo V).

Por último, se presentan recomendaciones (Capítulo VI) para la atención de los factores de riesgo identificados en las unidades policiales visitadas buscando aportar con su solución a la prevención de tortura, tratos crueles, inhumanos y degradantes de la población detenida por la institución policial.

II. PRESENTACIÓN DEL CPT

El Comité para la Prevención de la Tortura (CPT) es un órgano creado en cumplimiento de las obligaciones adquiridas por Chile mediante la ratificación del Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes (OPCAT). Por medio de la Ley N°21.154, publicada el 25 de abril de 2019, se designó al Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH) como el Mecanismo Nacional de Prevención Contra la Tortura y otros Tratos Crueles, Inhumanos o Degradantes, estableciendo que este actuará exclusivamente a través del CPT. Este Comité comienza a instalarse en el país en abril de 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, dando aplicación a lo dispuesto en el OPCAT, los tratados internacionales 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. Esto dado la noción amplia que considera el MNPT como “Lugar de privación de libertad” definiéndolo como: *todo lugar, inmueble o mueble, incluidos los medios de transporte, administrados o dirigidos por el Estado o por particulares que cumplan una función pública, en que se encuentren o pudieren encontrarse personas privadas de libertad, sea por orden de autoridad pública o a instigación suya o con su consentimiento expreso o tácito, como resultado de una orden de arresto, detención, en tránsito, prisión preventiva, cumplimiento de penas privativas de libertad, internación voluntaria o forzosa, sea administrativa o judicial, como medida de protección, custodia o cualquier otra medida que impida su libre desplazamiento físico o que no se le permita abandonar libremente*⁴⁴.

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.

III. ANTECEDENTES

1. Contexto y características de las unidades a visitar.

En la Región Metropolitana, al igual que en el resto del país, se ha evidenciado en los últimos años un cambio en el patrón socio delictual lo que significa un importante desafío para las policías, las cuales además se vieron especialmente exigidas a partir del estallido social del año 2019 y la posterior pandemia sanitaria.

Lo primero a destacar es que, a nivel nacional, en el año 2020 se produjo un gran incremento de personas detenidas, lo cual no necesariamente responde a un incremento delictivo, sino más bien al aumento de detenciones por no respetar o acatar el protocolo de prevención del COVID (toque de queda, cuarentenas, uso de mascarillas, etc.), lo cual generalmente resultaba en una detención como medida sancionatoria (tabla N°1).

Tabla No 1. Número de detenciones en comisarías de la Prefectura Santiago Norte.

| UNIDAD POLICIAL (COMISARIAS) | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | Promedio |
|--|---------------|---------------|----------------|----------------|--------------|
| 5TA. COMISARÍA CONCHALÍ | 2797 | 3104 | 3115 | 2051 | 2767 |
| 49NA. COMISARÍA QUILICURA | 3474 | 3098 | 4310 | 2706 | 3397 |
| 54TA. COMISARÍA HUECHURABA | 2424 | 2255 | 3069 | 1898 | 2412 |
| 59NA. COMISARÍA LAMPA | 2441 | 1910 | 2661 | 3109 | 2530 |
| 6TA. COMISARÍA RECOLETA | 3773 | 3771 | 6580 | 6695 | 5205 |
| 8VA. COMISARÍA COLINA | 2422 | 2638 | 3591 | 3263 | 2979 |
| 9NA. COMISARÍA INDEPENDENCIA | 1750 | 2239 | 3698 | 3216 | 2726 |
| PREFECTURA SANTIAGO NORTE | 19081 | 19015 | 27024 | 22938 | 22015 |
| ZONA SANTIAGO OESTE | 78.207 | 82.658 | 130.527 | 102.940 | 98583 |
| <i>Fuente: Elaboración propia en base a Datos del Departamento de Análisis Criminal de Carabineros</i> | | | | | |

Sin embargo, si se excluye del análisis dicho año, se observa en la Prefectura Norte que entre los años 2018 y 2021, se registra un incremento en las detenciones del 20%, lo que a su vez responde al gran aumento observado en cuatro de las unidades policiales, de las siete que la conforman (ver tabla N°2).

Tabla No 2. Porcentaje de variación en el número de detenciones en las comisarías de la Prefectura Santiago Norte.

| UNIDAD POLICIAL (COMISARIAS) | %VAR18-19 | %VAR19-20 | %VAR20-21 | %VAR18-21 |
|--|-----------|------------|-------------|------------|
| 5TA. COMISARÍA CONCHALÍ | 11% | 0% | -34% | -27% |
| 49NA. COMISARÍA QUILICURA | -11% | 39% | -37% | -22% |
| 54TA. COMISARÍA HUECHURABA | -7% | 36% | -38% | -22% |
| 59NA. COMISARÍA LAMPA | -22% | 39% | 17% | 27% |
| 6TA. COMISARÍA RECOLETA | 0% | 74% | 2% | 77% |
| 8VA. COMISARÍA COLINA | 9% | 36% | -9% | 35% |
| 9NA. COMISARÍA INDEPENDENCIA | 28% | 65% | -13% | 84% |
| PREFECTURA SANTIAGO NORTE | 0% | 42% | -15% | 20% |
| ZONA DE CARABINEROS SANTIAGO OESTE | 6% | 58% | -21% | 32% |
| <i>Fuente: Elaboración propia en base a Datos del Departamento de Análisis Criminal de Carabineros</i> | | | | |

En particular, se puede observar esta tendencia, principalmente en las Comisarías de Independencia y Recoleta, donde el aumento en las detenciones sobrepasa el 77%; mientras que en unidades como Colina y Lampa estos incrementos bordean el 30%. A diferencia de ellas, en las comisarías de Conchalí, Quilicura y Huechuraba se identifica una disminución en las detenciones de porcentajes cercanos al 25%. Tal información demuestra la gran variabilidad que puede ser observada en las comunas que integran esta Prefectura.

A su vez, si observamos las detenciones a partir de ciertos grupos de especial protección, podemos seguir identificando una gran variabilidad entre las comunas del norte. En lo que respecta a la detención de personas menores de edad se reconoce que hay 4 comunas (Conchalí, Quilicura, Huechuraba y Colina) donde, para 2020, el porcentaje de personas detenidas menores de edad es superior al que representa para su Prefectura y Zona, tendencia en al menos dos de estas comunas que se presenta de igual forma para los dos años anteriores (Quilicura y Conchalí) (Ver tabla No 3).

Tabla No 3. Número y porcentaje que alcanzan las personas menores de edad en el total de personas detenidas en cada comisaría de la Prefectura Norte

| UNIDAD POLICIAL (COMISARIAS) | MENORES DE EDAD | | | | | |
|--|-----------------|------------|-------------|------------|-------------|------------|
| | 2018 | % | 2019 | % | 2020 | % |
| 5TA. COMISARÍA CONCHALÍ | 181 | 6,5 | 194 | 6,3 | 122 | 3,9 |
| 49NA. COMISARÍA QUILICURA | 297 | 8,5 | 244 | 7,9 | 150 | 3,5 |
| 54TA. COMISARÍA HUECHURABA | 295 | 12,2 | 233 | 10,3 | 122 | 4,0 |
| 59NA. COMISARÍA LAMPA | 115 | 4,7 | 88 | 4,6 | 70 | 2,6 |
| 6TA. COMISARÍA RECOLETA | 224 | 5,9 | 189 | 5,0 | 133 | 2,0 |
| 8VA. COMISARÍA COLINA | 159 | 6,6 | 141 | 5,3 | 107 | 3,0 |
| 9NA. COMISARÍA INDEPENDENCIA | 73 | 4,2 | 56 | 2,5 | 53 | 1,4 |
| PREFECTURA SANTIAGO NORTE | 1.344 | 7,0 | 1145 | 6,0 | 757 | 2,8 |
| ZONA DE CARABINEROS SANTIAGO OESTE | 5143 | 6,6 | 5033 | 6,1 | 3071 | 2,4 |
| <i>Fuente: Elaboración propia en base a Datos del Departamento de Análisis Criminal de Carabineros</i> | | | | | | |

Respecto a las detenciones efectuadas a mujeres, se puede señalar que, si bien las cifras han ido en aumento en los años analizados, los porcentajes que éstas representan, en relación con el total de detenciones, se mantienen estables a nivel de zona y prefectura, encontrando mayor variabilidad en cada comuna (Ver Tabla N°4). Además, se observa que la proporción de mujeres detenidas en las comisarías de Huechuraba, Recoleta y Colina son mayores que las identificadas en la Prefectura Norte y la Zona Santiago Oeste a la que pertenecen.

Tabla No 4. Número y porcentaje que alcanzan las mujeres en el total de personas detenidas en cada comisaría de la Prefectura Norte

| UNIDAD POLICIAL (COMISARIAS) | MUJERES | | | | | |
|--|--------------|-------------|--------------|-------------|--------------|-------------|
| | 2018 | % | 2019 | % | 2020 | % |
| 5TA. COMISARÍA CONCHALÍ | 467 | 16,7 | 583 | 18,8 | 429 | 13,8 |
| 49NA. COMISARÍA QUILICURA | 677 | 19,5 | 563 | 18,2 | 561 | 13,0 |
| 54TA. COMISARÍA HUECHURABA | 601 | 24,8 | 536 | 23,8 | 518 | 16,9 |
| 59NA. COMISARÍA LAMPA | 357 | 14,6 | 271 | 14,2 | 394 | 14,8 |
| 6TA. COMISARÍA RECOLETA | 559 | 14,8 | 653 | 17,3 | 1332 | 20,2 |
| 8VA. COMISARÍA COLINA | 436 | 18,0 | 458 | 17,4 | 602 | 16,8 |
| 9NA. COMISARÍA INDEPENDENCIA | 281 | 16,1 | 429 | 19,2 | 582 | 15,7 |
| PREFECTURA SANTIAGO NORTE | 3378 | 17,7 | 3493 | 18,4 | 4418 | 16,3 |
| ZONA DE CARABINEROS SANTIAGO OESTE | 14311 | 18,3 | 15136 | 18,3 | 22782 | 17,5 |
| <i>Fuente: Elaboración propia en base a Datos del Departamento de Análisis Criminal de Carabineros</i> | | | | | | |

Otro grupo de especial atención importante de observar para el CPT son las personas migrantes, que, a propósito de la crisis migratoria que se enfrenta y que se ha reflejado en el incremento de personas extranjeras en el país, las comunas de la zona norte de la Región Metropolitana se identifican como algunas de las más pobladas y/o con mayor presencia de éstas de manera cotidiana. En este contexto, se reconoce en la Prefectura un notorio aumento de personas detenidas en todas las comunas, pero con mayor presencia en las comunas de Independencia, Recoleta y Quilicura, alcanzando para el año 2020, el 48%, 41% y 13% del total de detenidos.

Tabla No 5. Número y porcentaje que alcanzan las personas migrantes en el total de personas detenidas en cada comisaría de la Prefectura Norte

| UNIDAD POLICIAL (COMISARIAS) | PERSONAS MIGRANTES | | | | | |
|--|--------------------|------------|--------------|-------------|---------------|-------------|
| | 2018 | % | 2019 | % | 2020 | % |
| 5TA. COMISARÍA CONCHALÍ | 16 | 0,6 | 235 | 7,6 | 277 | 8,9 |
| 49NA. COMISARÍA QUILICURA | 12 | 0,3 | 180 | 5,8 | 581 | 13,5 |
| 54TA. COMISARÍA HUECHURABA | 7 | 0,3 | 91 | 4,0 | 192 | 6,3 |
| 59NA. COMISARÍA LAMPA | 6 | 0,2 | 66 | 3,5 | 234 | 8,8 |
| 6TA. COMISARÍA RECOLETA | 75 | 2,0 | 706 | 18,7 | 2707 | 41,1 |
| 8VA. COMISARÍA COLINA | 9 | 0,4 | 185 | 7,0 | 322 | 9,0 |
| 9NA. COMISARÍA INDEPENDENCIA | 49 | 2,8 | 707 | 31,6 | 1.791 | 48,4 |
| PREFECTURA SANTIAGO NORTE | 174 | 0,9 | 2.170 | 11,4 | 6.104 | 22,6 |
| ZONA DE CARABINEROS SANTIAGO OESTE | 623 | 0,8 | 8.186 | 9,9 | 29.507 | 22,6 |
| <i>Fuente: Elaboración propia en base a Datos del Departamento de Análisis Criminal de Carabineros</i> | | | | | | |

IV. METODOLOGÍA DE LAS VISITAS

1. Trabajo de campo:

El Área de Función Policial, en la primera etapa de trabajo (2021 y 2022) se concentró en generar un diagnóstico inicial de las unidades policiales, que construido inicialmente a partir de fuentes secundarias y, en segundo momento, complementado con la información levantada in situ por medio de las visitas, permitió establecer los factores de riesgo y salvaguardas tradicionales o clásicas presentes en la unidad policial para asegurar la presencia de un trato digno, así como la seguridad y bienestar de las personas detenidas. Habiendo ya logrado realizar recomendaciones en estos aspectos, principalmente relacionadas con el funcionamiento cotidiano de la unidad, durante el presente año se buscó, además, avanzar en el análisis de la unidad policial como parte de un sistema, en la cual interactúa y se vincula con otros actores del sistema de justicia penal, y donde la labor policial excede los muros de la unidad, puesto que también es crucial analizar su actuar en los procedimientos de aprehensión y en los traslados. Por tanto, reviste especial interés para la función que el CPT realiza, en materia de prevención de la tortura, la actuación e injerencia que tienen las otras agencias del sistema penal en el resguardo del debido proceso y de los derechos de las personas en todos los momentos de la detención. De aquí que el interés sea indagar cómo se generan las vinculaciones y cómo éstas eventualmente pueden fomentar o afectar la prevención de situaciones de malos tratos, a partir de las competencias que a cada institución le corresponde.

Por tal motivo, en las visitas a las unidades policiales realizadas en 2023 se integró el levantamiento de información de otras instituciones, como la Fiscalía y la Defensoría, ambas, directamente vinculadas al trabajo que realizan las policías. De igual forma se incorporó, por ejemplo, información facilitada por el INDH para conocer los posibles casos de denuncias presentes sobre el actuar policial de las unidades visitadas, como también el trabajo de promoción y capacitación que desarrollan en conjunto con los carabineros de la zona. Todo ello permite incrementar la información y tender, de ese modo, a un panorama más preciso respecto a la custodia de las personas en sus primeras horas de detención. A continuación, se presentan en la Tabla N°7 y 8 el calendario de las visitas y reuniones efectuadas para la elaboración del presente informe.

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

| Cronograma de Visita | | |
|---------------------------------|---------------------|----------------|
| Unidad Policial Visitada | Día | Horario Visita |
| 9na. Comisaría de Independencia | 03 de abril 2023 | 18:30-22:00 |
| 6ta. Comisaría de Recoleta | 04 de abril 2023 | 18:00-21:30 |
| 8va. Comisaría de Colina | 26 de abril de 2023 | 16:00-19:00 |
| 49ava. Comisaría de Quilicura | 26 de abril de 2023 | 16:30-19:30 |

Fuente: Elaboración propia

Tabla 8. Cronograma de otras reuniones de levantamiento de información efectuadas en la región Metropolitana para conocer su vinculación con las unidades de la Prefectura Norte de Carabineros de Chile.

| Cronograma de Visita | | |
|---|---------------------|-----------------------|
| Institución | Día | Horario Visita |
| Reunión con Defensora Regional Norte | 5 de julio de 2023 | 15:30- 16:30 |
| Reunión con la Fiscalía de Flagrancia fiscalía regional Metropolitana Centro Norte. | 13 de julio de 2023 | 15:30-17:15 |
| Reunión con Sede Regional Metropolitana del INDH | 1 de agosto de 2023 | 9:30-11:00 |
| <i>Fuente: Elaboración propia</i> | | |

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

Para este informe, se consideró el despliegue de una metodología cualitativa, orientada tanto al levantamiento y análisis de información secundaria como primaria. En cuanto a la información secundaria, esta refiere especialmente al análisis de los registros existentes en torno a la gestión administrativa de la unidad y de los posibles casos de denuncias por violencia institucional entregada por Carabineros o por las otras instituciones del territorio (Defensoría Regional, INDH). Por su parte, en lo que respecta a la recolección de información primaria, ésta se levanta principalmente con entrevistas y reuniones en las unidades policiales visitadas, y también en otras instituciones relevantes para el proceso de detención, tales como la fiscalía regional y la Defensoría Regional, el INDH Regional, los Centros de Salud, el Municipio y otros actores que hayan sido contactados a propósito de la propia información entregada por estos diferentes agentes. En el caso de la Prefectura Norte de Carabineros de Chile ubicada en la región Metropolitana las técnicas de levantamiento utilizadas fueron:

(a) *entrevistas semiestructuradas individuales*²⁴: se realizaron un total de 21 entrevistas orientadas a levantar, de forma flexible, los discursos y reflexiones de los diversos actores presentes en cada unidad policial. Específicamente se efectuaron entrevistas a personas detenidas, al personal de las unidades (guardia y población), a los Comisarios y Subcomisarios de los Servicios y Administrativos, así como cuestionarios con información complementaria.

(b) *conversaciones informales individuales y grupales* desde una perspectiva etnográfica se buscó reconocer las dinámicas que se generan en las unidades, entre el personal policial, o en su vínculo con la comunidad que acude a las unidades. La información recolectada en las conversaciones -en las más de tres horas que el equipo se desplegó en cada comisaría- también ayuda a la formación de una percepción general del funcionamiento de éstas.

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

(d) *revisión documental y de registros*. se analizó la información existente en los libros de detenidos, los libros de las guardias y los partes policiales de cada comisaría. 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.

(e) *Reuniones y/o entrevistas con autoridades del territorio involucrados en el proceso de la detención y/o vinculados a la labor policial y de las personas custodiadas por ellas*. Esta técnica permite obtener la información, opinión y percepciones que tienen otros actores vinculados a los procedimientos asociados a la detención y la debida custodia que hacen las y los funcionarios policiales de las personas detenidas. Además, permite también reconocer las dificultades y/o buenas prácticas presentes en la comunicación y trabajo conjunto, desde las diferentes funciones que desempeñan, en este proceso. Para lo anterior, se realizó reuniones con la Fiscalía Metropolitana Centro Norte, la Defensoría Penal Región Metropolitana Norte y el INDH RM.

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. No de Instrumentos de Levantamiento de Información aplicados en las visitas

| Instrumentos aplicados | 6ª Comisaría de Recoleta | 8ª Comisaria de Colina | 9ª Comisaria de Independencia | 49ª Comisaría de Quilicura |
|---|--------------------------|------------------------|-------------------------------|----------------------------|
| Entrevistas a Comisarios, Subcomisarios y al personal | 7 | 4 | 6 | 4 |
| Cuestionarios institucionales | 1 | | 2 | |
| Entrevistas a personas detenidas | 1 | - | 2 | 2 |
| Pauta de observación | 1 | 1 | 1 | 1 |
| Pauta de revisión documental | 1 | 1 | 1 | 1 |
| <i>Fuente: Elaboración propia</i> | | | | |

En las reuniones con las Instituciones se tuvo acceso a entrevistas con las autoridades máximas de cada una de las dependencias y con los equipos que ellos consideraron pertinentes para los fines de la conversación.

Dificultades y limitaciones de la recolección de información

Parece importante resaltar, como se observa en la tabla anterior, que, en el caso de la Comisaría de Colina no fue posible entrevistar a personas detenidas dado que durante la visita no habían ocurrido detenciones.

3. Dimensiones y subdimensiones monitoreadas

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

Estas dimensiones y variables de observación responden, primeramente, a lo establecido por los diversos protocolos y normativas que analizan la situación de las personas privadas de libertad en unidades policiales, poniendo acento en las características de las condiciones, tratos y procedimientos que deben estar presente para garantizar los derechos humanos de estas personas. A su vez, integra los hallazgos de la propia experiencia de otros Comités de Prevención de la Tortura, organismos públicos e instituciones de la sociedad civil con una amplia trayectoria en la defensa de los derechos humanos y en la supervisión de los lugares de privación de libertad, incluyendo las unidades policiales. Por último, integra la mirada de la literatura, nacional e

internacional, especializada en el estudio de la función policial para observar aspectos respecto a su gestión interna, poniendo el foco en cómo ciertas situaciones pueden afectar el trato a las personas detenidas (sobrecarga laboral, clima laboral adverso, violencia interna, etc.).

4. *Procesamiento y análisis de la información*

Luego de la visita, la información obtenida a través 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.

La información se transcribió e integró con el propósito de preservar el anonimato y la confidencialidad de los participantes que expresaron sus opiniones. Así, este informe no pretende individualizar a las personas involucradas. En cambio, se procura extraer de los testimonios aquellos elementos comunes que puedan resaltar o identificar áreas de oportunidad que requieran mejoras, con el fin de alcanzar los estándares apropiados en el funcionamiento y las condiciones de las unidades, especialmente en lo concerniente a la detención y custodia de personas detenidas.

El análisis de la información también se fundamentó en la triangulación de diversas fuentes, tomando como referencia la normativa y los estándares nacionales e internacionales que se relacionan con la prevención de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes hacia las personas detenidas en instalaciones policiales. Para ello, se efectuaron múltiples reuniones con la participación de todo el equipo del Área, con el objetivo de intercambiar impresiones y desarrollar un análisis conjunto sobre las brechas en el cumplimiento de dichas normativas.

Es pertinente subrayar que los hallazgos y conclusiones de este análisis son representativos del momento en que se recopiló la información, es decir, capturan una instantánea específica del funcionamiento de la unidad, lo cual no necesariamente se puede extrapolar a la conducta diaria. No obstante, se considera que las impresiones e información obtenida, dada la amplitud de los temas analizados, contribuyen a una perspectiva general de las condiciones y procedimientos empleados en la custodia policial de estas unidades.

Reconocemos que la presencia de observadores externos puede alterar las dinámicas habituales del personal de la unidad policial y sus tareas. Sin embargo, estamos convencidos de que existen elementos observables que trascienden el discurso y lo aparente, especialmente con la rigurosidad técnica y metodológica aplicada durante la visita. Por tanto, aunque esta influencia no se puede eliminar completamente, se ha tenido en cuenta en la descripción y análisis que se ofrece a continuación.

Además, se aclara que, aunque es crucial considerar lo que ocurre durante la detención y traslado de los detenidos, momentos identificados como especialmente propensos a maltratos, nuestra metodología de visita no permite al equipo observar estas situaciones en detalle. Nos basamos principalmente en los relatos proporcionados por los detenidos, lo que representa una limitación para ofrecer recomendaciones específicas. Esta debilidad se espera superar integrando otras metodologías a corto plazo. A pesar de esta limitación, creemos que la información recabada en otras áreas es significativa y sustenta los hallazgos y, por ende, las recomendaciones derivadas."

5. *Consideraciones éticas*

Es importante destacar que, durante la realización de las entrevistas, se obtuvo el consentimiento informado de los entrevistados, registrándolo en ocasiones por escrito o en las propias grabaciones. Este proceso se llevó a cabo para asegurar y honrar la disposición de los individuos a contribuir en esta investigación, proporcionando su perspectiva y opiniones sobre los procesos y las condiciones de la unidad inspeccionada.

Del mismo modo, en aras de proteger la privacidad de los participantes, tanto su identidad como la información suministrada se consideran confidenciales y, por ende, no se exponen ni se individualizan en ninguna sección de este informe

V. HALLAZGOS DE LA VISITA

Los hallazgos presentados a continuación están organizados según las cinco dimensiones previamente mencionadas. Estas se enriquecen con los relatos e información recabados durante las visitas y reuniones mantenidas. El propósito es reflejar los distintos factores de riesgo que podrían influir en la perpetración de actos de tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes. De esta manera, se busca comprender cómo dichos factores podrían impactar a los individuos detenidos en las comisarías de la Prefectura Norte visitadas durante el año 2023

1. Condiciones materiales

Esta dimensión tiene como objetivo guiar la observación hacia las variables relacionadas con las condiciones materiales, enfocándose principalmente en el sector de la guardia. Aquí es donde se encuentran las personas aprehendidas bajo custodia policial, en espacios como las celdas y los sanitarios disponibles para su uso. También se consideran otros sectores cuya infraestructura y equipamiento son esenciales para facilitar las labores de los agentes policiales, tales como las salas de atención al público, patios y estacionamientos. En todos estos ámbitos, se examina si se cumplen las condiciones de bienestar, seguridad y dignidad tanto para las personas detenidas como para los funcionarios, siguiendo los estándares de habitabilidad y protección.

En lo que respecta a las cuatro unidades inspeccionadas en la Prefectura Norte, se destaca su notable diversidad en términos de antigüedad, construcción y tamaño, así como en los estándares que cada una presenta. Esta heterogeneidad afecta también los niveles de mantenimiento y los recursos necesarios para elevar los estándares de bienestar y seguridad.

Respecto a la antigüedad y el mantenimiento de las edificaciones, las visitas revelaron que las comisarías de Independencia y Recoleta se ubican en edificios muy antiguos, construidos originalmente con otros propósitos y que posteriormente se integraron a la institución policial. La Comisaría de Independencia, edificada en 1928, y la Comisaría de Recoleta, de finales del 1800, sirvieron inicialmente como colegios. Ambas, con fachadas contiguas y pisos de madera, se convirtieron en comisarías desde la década de los 30', sufriendo diversas remodelaciones para adaptar los espacios a las necesidades funcionales y resolver problemas estructurales. Sin embargo, aún presentan numerosas deficiencias para alcanzar los estándares actuales requeridos para la función policial, especialmente en sus áreas de calabozos.

En contraste, las Comisarías de Quilicura y Colina fueron construidas específicamente como instalaciones policiales, lo que permitió diseñar los espacios para satisfacer los requerimientos de la institución. La Comisaría de Colina, inaugurada en 2018, incorpora altos estándares de seguridad y protección, así como condiciones adecuadas de habitabilidad para el personal y los detenidos. Destaca por sus ventanas antivandálicas, un sistema de cámaras perimetrales, un amplio estacionamiento para vehículos institucionales y un área de estacionamiento para visitantes. Además, se ha implementado el acceso universal tanto en la entrada principal como en los distintos espacios internos.

En cuanto a la mantención y ventilación de las celdas, el tamaño y estado de conservación en las distintas unidades ha llevado a la Prefectura Norte a organizar un sistema de custodia nocturna para los detenidos antes de su traslado al Centro de Justicia, creando unidades de 'acopio'. Estas unidades centralizan a los detenidos de toda la prefectura, y cada comisaría es responsable de

transportar a los detenidos a estas unidades de acopio, desde donde son trasladados al Centro de Justicia por la mañana. De acuerdo con la información proporcionada, la Comisaría de Quilicura es la encargada de concentrar a todos los hombres detenidos de las unidades de la Prefectura. Por su parte, Conchalí se encarga de todas las mujeres y Huechuraba de los menores de edad. Esto se debe a que Quilicura dispone de cinco celdas amplias capaces de albergar un número considerable de personas en espera de ser trasladadas al Centro de Justicia. Las otras tres unidades inspeccionadas tienen una menor cantidad de celdas, las cuales son más pequeñas y presentan diversas diferencias entre sí. En Colina se identifican cuatro celdas y en Recoleta e Independencia, tres, lo que permite una segmentación adecuada entre hombres y mujeres, así como entre adultos y adolescentes.

Las diferencias principales observadas en estos sectores se centran en la distribución espacial y el tamaño de las celdas, así como en aspectos de ventilación, calefacción y luminosidad, que conjuntamente afectan la comodidad de las mismas.

La Comisaría de Independencia tiene un sector de celdas orientado hacia el patio interior de la unidad, lo que resulta en que las rejas de las celdas estén expuestas a la intemperie. Esto favorece una mayor ventilación y circulación de aire fresco, pero también provoca que durante los meses de invierno las celdas sean muy frías y difíciles de calentar. Además, este espacio no dispone de un área específica para un vigilante de calabozos, lo que limita la supervisión directa y la interacción con los detenidos. No obstante, el hecho de que las celdas se abran al patio por donde transita el personal proporciona una vigilancia continua del estado de los imputados, lo que aumenta la transparencia, aunque no necesariamente mejora la respuesta a sus solicitudes o demandas. Según las observaciones realizadas durante la visita, el personal que no pertenece al servicio de guardia no siempre atiende los requerimientos de los detenidos.

Por otro lado, la Comisaría de Recoleta presenta un sector de celdas con numerosos problemas evidentes, incluyendo un desgaste notable de muros, suelos, techos y rejas debido a su antigüedad, altos niveles de humedad y uso continuo. Su ubicación, similar a un subterráneo, dificulta enormemente la ventilación, ya que las celdas carecen de ventanas, creando un ambiente denso, húmedo y maloliente. A diferencia de Independencia, este sector está bastante aislado del resto de la unidad. Aunque cuenta con un escritorio para el vigilante de calabozos, este espacio sufre las mismas condiciones adversas que el resto del sector. El personal de la unidad informa que los problemas del sector de celdas son constantes: en invierno, el frío y la humedad; y en verano, el calor y los malos olores hacen que el espacio sea insostenible.

La Comisaría de Colina se distingue por su infraestructura moderna y un diseño que optimiza el uso del espacio tanto para el personal como para las personas detenidas. En particular, en el sector de calabozos, el diseño incluye ventanas en el pasillo frente a las celdas, lo que facilita la entrada de aire fresco y luz natural, creando así un ambiente más adecuado. Además, el material de las ventanas (termo panel) proporciona una aislación efectiva contra las temperaturas extremas. La presencia de extractores de aire refleja el alto estándar de ventilación alcanzado.

En contraste, la comisaría de Quilicura, a pesar de contar con un amplio sector de calabozos y un gran número de celdas, presenta una ventilación limitada y carece de ingreso de aire fresco. Durante la visita, con solo una persona detenida, no se percibieron malos olores; sin embargo, el personal indica que cuando aumenta el número de detenidos, el ambiente se torna denso y maloliente.

Calefacción de las celdas: En cuanto a la calefacción de las celdas, esta representa un desafío frecuente, especialmente relevante durante la temporada invernal cuando las temperaturas descienden significativamente en la región. Se observó que, en general, las guardias de calabozos carecen de un sistema de calefacción propio. La mayoría de las instalaciones, con la excepción de Colina, que cuenta con ventanas de termo paneles y calefactores, enfrentan serios problemas de calefacción, agravados por deficiencias en los sistemas eléctricos que impiden calentar adecuadamente estos espacios. En comisarías como Recoleta y Quilicura, los problemas de calefacción se intensifican debido al tipo de construcción. En Recoleta, se encuentra una pequeña estufa en el escritorio del personal custodio, que también sufre las inclemencias del frío y la humedad, pero su capacidad es insuficiente para calentar las celdas. Quilicura no dispone de calefacción y, dada la problemática con su sistema eléctrico, no sería viable utilizar dispositivos eléctricos para calentar el área. La situación en la comisaría de Independencia es aún más crítica, ya que las celdas, al estar expuestas a la intemperie, presentan una imposibilidad estructural para ser calefaccionadas.

Bancas en las celdas: Un aspecto positivo en todas las unidades es que cuentan con bancas para el descanso de las personas imputadas. Aunque son de metal y/o cemento y pueden no ser las más cómodas para largas esperas, evitan que sean utilizadas para autolesionarse. Al menos, ofrecen la posibilidad de sentarse y/o recostarse, en lugar de hacerlo en el suelo de las celdas, como sucede en otras unidades.

Pintura y estado de muros y pisos: Se ha constatado que la mayoría de las unidades requieren mejoras, especialmente en la pintura y el estado de muros y pisos, que a menudo presentan rayados y suciedad acumulada. Esto, debido al alto flujo de personas detenidas y probablemente a la escasa inversión en estas áreas, muestra serios niveles de desgaste. Aunque Colina, por su construcción reciente, tiene un mejor estado de mantenimiento, algunas celdas necesitan pintura. La situación más desfavorable se encuentra en las celdas de la Comisaría de Recoleta, donde los colores institucionales (verde oscuro y blanco) no parecen adecuados para favorecer la visibilidad y tranquilidad, ignorando los principios de la psicología del color que sugieren que colores claros podrían ayudar a reducir la ansiedad. La Comisaría de Quilicura se encuentra en mejor estado de mantenimiento, con baldosas blancas que favorecen la limpieza; sin embargo, sin un mantenimiento estricto, podrían ser utilizadas por los detenidos para autoinfligirse lesiones o lesionar a otros. Durante la visita, se identificaron varias baldosas rotas o faltantes que podrían facilitar estas situaciones.

Cierre de las celdas: En cuanto al cierre de las celdas, todas cuentan con barrotes y solo en dos comisarías, Recoleta y Colina, se añade una malla tipo *acma*, representando así el mejor estándar en la materia. Este tipo de cierre permite una adecuada visibilidad y previene el mal uso por parte de las personas detenidas, reduciendo la posibilidad de autolesiones.

Iluminación de las celdas. En cuanto a la luz natural, sólo en las comisarías de Independencia y Colina las celdas acceden a ella, se identifica a ésta última como muy luminosa gracias al diseño de este sector donde se encuentran ventanas en la totalidad del pasillo, dispuesto justo frente a las celdas, pero además cuenta con una adecuada luz artificial que ilumina correctamente el sector, sin ser invasiva. A diferencia de ésta, las Comisarías de Recoleta y Quilicura son muy oscuras, sin

ingreso de luz natural, solo artificial, pese a ello no lograría afectar la vigilancia por parte del personal custodio dada la cercanía de su escritorio a dichas celdas.

Limpieza de las celdas. En cuanto a la limpieza e higiene de éstas, se valora positivamente el esfuerzo por mantenerlas aseadas, sin mayores problemas de suciedad aparentes. Sin embargo, los problemas de humedad presentes en algunos muros y pisos, afecta la visión global del sector, impidiendo tener una mejor evaluación del espacio, lo que se observa principalmente en Independencia y Recoleta.

Baños para personas detenidas. En relación con los sanitarios disponibles para las personas detenidas se observaron una serie de problemas. Primero, se constató que tres de las unidades cuentan con dos baños, sin embargo, sólo en las Comisarías de Quilicura y Colina podría realizarse el uso diferenciado para hombres y mujeres porque éstos estaban debidamente separados y con una adecuada mantención (ambas con baños antivandálicos), a diferencia de ellas, en la comisaría de Quilicura la puerta del baño era completamente cerrada lo que podría afectar la seguridad de las personas detenidas. En el caso de la Comisaría de Recoleta, uno de los dos baños no tenía puerta y tenía problemas en su funcionamiento, sin acceso a agua, aspectos que impedían un uso adecuado de éste. En el caso de Independencia, el único baño disponible si bien estaba en una especie de pieza más cerrada, el inodoro mismo no estaba en un lugar con puerta lo que afecta abierta la privacidad que debe otorgársele a las personas detenidas.

Asimismo, en cuanto al estado de mantenimiento de dichos baños, sólo la Comisaría de Colina presenta adecuados niveles de limpieza, las otras tres cuentan con mayores problemas al respecto. En las Comisarías de Independencia y Recoleta los artefactos de baños e inodoros son muy viejos, por ende, evidencian desgaste y suciedad acumulada, que, aunque al momento de la visita se encontraban aseados, su apariencia no era positiva. Los baños de la unidad de Quilicura se encontraban mal aseados, con mal olor y suciedad evidente. Ninguna de las unidades contaba en estos servicios con papel higiénico y jabón disponibles para las personas detenidas. Aunque en Colina y Quilicura señalan estar a disposición del vigilante de calabozo, quien se lo entregaría a las personas detenidas cuando solicitan ir al baño. Situación desmentida por quienes se encontraban detenidas en la comisaría de Quilicura, al momento de la visita.

Condiciones de Seguridad

Sistemas de videovigilancia: Una salvaguarda crucial para garantizar la seguridad de las personas detenidas y la corrección de los procedimientos policiales es el funcionamiento de un sistema de videovigilancia. Este debe abarcar de forma exhaustiva tanto el área de calabozos como el trayecto completo dentro de la unidad, desde que las personas detenidas descienden del vehículo que las traslada a la comisaría hasta que ingresan en la celda asignada para su custodia.

Se observó que las cuatro comisarías cuentan con sistemas de videovigilancia operativos que, en su mayoría, cubren todo el recorrido de las personas detenidas dentro de la unidad. Es relevante señalar que en tres de las cuatro unidades (Independencia, Quilicura y Colina) no se detectaron puntos ciegos. Sin embargo, en la comisaría de Recoleta se identificaron puntos ciegos en las celdas debido a la posición de las cámaras en el pasillo exterior, lo que impide la visibilidad cuando una

persona se pone de pie sobre las bancas. También se detectó un punto ciego en la escalera previa al ingreso a las celdas.

Planes de evacuación: Respecto a la presencia de planes de evacuación visibles para casos de incendios u otras emergencias, solo en la comisaría de Colina estaban disponibles tanto en el sector de celdas como en el resto de la unidad. Las otras tres unidades carecían de estos elementos. Además, se evidenció entre el personal entrevistado un desconocimiento de los protocolos de acción y la ausencia de guías informativas para manejar estas emergencias, a pesar de ser parte de los protocolos estándar de la institución. Esto indica que no basta con tener protocolos o instructivos; es necesario que se socialicen de manera efectiva y constante entre el personal.

Extintores: En todas las comisarías se encontraron extintores vigentes y en condiciones adecuadas para su uso en caso de incendio. No obstante, solo en Colina y Quilicura se constató la presencia de una red húmeda y/o seca en buen estado de funcionamiento.

2. Medidas de protección

Con esta dimensión, buscamos conocer y observar los procedimientos normados y establecidos en protocolos para resguardar el debido proceso y las garantías de las personas detenidas, según los estándares en la materia. Estos procedimientos incluyen:

- **Lectura de derechos:** Se debe garantizar que las personas detenidas sean informadas adecuadamente sobre sus derechos legales.
- **Constatación de lesiones o aplicación de Acta de Salud:** Es fundamental verificar si las personas detenidas presentan lesiones físicas y documentarlas correctamente. En algunos casos, se utiliza un **Acta de Salud** para este propósito.
- **Revisión de pertenencias y vestimentas:** Se debe llevar a cabo una inspección minuciosa de las pertenencias y la ropa de las personas detenidas.
- **Llamada a las familias:** Las personas detenidas deben tener la oportunidad de comunicarse con sus familiares o tutores legales.
- **Registros en los libros:** El personal de guardia debe registrar adecuadamente la información relevante en los libros correspondientes.

Constatación de lesiones: Es crucial que las personas detenidas tengan acceso a un examen médico para verificar posibles lesiones dentro de las primeras horas de la detención. Sin embargo, hemos observado diferentes enfoques en las unidades de la Prefectura. Mientras que en algunas comunas se prioriza la constatación de lesiones, en otras se sigue el protocolo del **Acta de Salud**. Este último se aplica de forma obligatoria a personas detenidas con lesiones, mujeres embarazadas y menores de edad.

“O sea, si la persona adulta está normal, si manifiesta que no tiene lesiones y el personal no le observa nada se le hace solamente el acta de salud. Pero tanto en menores como en embarazadas siempre se debe hacer la constatación” (Entrevista funcionario/a policial)

“No compartimos el procedimiento con acta de salud, acá se pide que cada detenido tenga el procedimiento de constatación de lesiones” (Entrevista a funcionario)

En palabras del personal, la aplicación del Acta de Salud ha reducido los tiempos asignados a cada procedimiento de aprehensión. A pesar de que la constatación de lesiones se realice de manera rápida, rara vez toma menos de una o dos horas. Esto conlleva que el personal aprehensor, encargado de servicios de población, permanezca en el centro de salud durante el tiempo que dure dicho procedimiento, impidiéndole continuar con sus funciones en la vigilancia del territorio y/o atender otros llamados que la comunidad pueda realizar a la institución, como denuncias de otros delitos.

No obstante, se ha notado que el Acta de Salud frecuentemente se aplica como un simple trámite, donde las personas firman como si se tratase de cualquier otro documento relacionado con la detención, sin aprovechar su verdadera utilidad. Por ejemplo, no se utiliza para la identificación de condiciones de salud que requieran mayor supervisión o cuidado, aspectos que deberían considerarse para la custodia adecuada del detenido, especialmente si presenta patologías o enfermedades que necesiten cuidados especiales.

Respecto al procedimiento de constatación de lesiones en los centros de salud, existe una diversidad de experiencias que varían según la comuna. Por ejemplo, en la Comisaría de Independencia se llevan a cabo principalmente Actas de Salud. Cuando se efectúa el examen médico inicial, el procedimiento se realiza en su mayoría en el SAPU Cruz Melo y, en menor medida, en el Hospital San José, reservándose este último para los casos más complejos. El tiempo promedio de espera depende en gran medida de la demanda existente en ese momento en las urgencias de cada establecimiento, oscilando entre dos y cuatro horas, siendo el proceso más ágil en el SAPU que en el hospital, ya que este último atiende todas las urgencias de la zona norte y, según los informes, la constatación de lesiones no es una prioridad para los uruguayólogos. En Recoleta, se indica que se lleva a cabo principalmente la constatación de lesiones y han identificado lugares donde el proceso es más rápido.

Los entrevistados relatan que, tras el Estallido, surgieron problemas en el Hospital San José, lo que forzó al personal de punto fijo a retirarse del recinto hospitalario. Por esta razón, durante un tiempo se dejó de acudir a ese lugar para realizar el procedimiento. La situación se centró en el maltrato y hostigamiento hacia los funcionarios, tanto por parte del personal del hospital como por los pacientes. Esta situación se ha resuelto en los últimos años.

“En el SAPU Cruz Melo la atención es buena y expedita, en el Hospital San José hubo problemas. De hecho, Carabineros tuvo que retirar el punto fijo que estaba allá por los constantes hostigamientos y, ahora, hace dos meses que volvimos con este tema (funcionario punto fijo) donde tenemos el total apoyo de la Dirección del Hospital. De hecho, tuvimos un caso donde una funcionaria de la salud trató mal al funcionario de nuestra unidad, se informó de inmediato a la directora del hospital y se comenzó el sumario de inmediato” (Entrevista a funcionario policial)

Procedimiento de constatación de lesiones en Recoleta.

En Recoleta, se da preferencia a la realización del procedimiento de constatación de lesiones, minimizando el uso del Acta de Salud. Esto se debe a que se confía en que una institución externa valide y respalde la condición médica de la persona detenida, evitando así problemas o malentendidos que podrían utilizarse en contra del personal involucrado. La comuna dispone de

tres centros de atención: el Hospital San José, un SAR y un SAPU. Estos se eligen según su nivel de congestión, ya que se ha identificado en qué lugares el proceso es más ágil. Otro criterio de decisión es el trato que recibe el personal policial por parte de los funcionarios de salud, el cual, según indican, sería mejor en el Hospital.

“Tenemos tres centros de atención, el hospital San José, un SAR y un SAPU, uno sabe cuáles son los más congestionados y tenemos identificado cuales son los que nos tratan mejor como policía, que es el hospital San José, los otros centros no nos atienden tan bien, nos dejan al último, porque no están acostumbrados a recibir Carabineros. Menos de una hora en el hospital y en el SAPU/SAR 3 horas” (entrevista a funcionario)

“En el último tiempo, el Hospital San José da un muy buen trato al personal aprehensor que acude con personas detenidas, dándole prioridad a su atención, a diferencia de los otros dos centros donde la atención y trato no es tan bueno, lo que se ve reflejado en los amplios tiempos que se toman para atendernos” (entrevista a funcionario)

En Quilicura: Procedimientos de Constatación de Lesiones y Actas de Salud

En Quilicura se llevan a cabo ambas modalidades: tanto la constatación de lesiones como la emisión de actas de salud. La comuna cuenta con cuatro centros asistenciales. Por lo general, se prefiere el SAPU ubicado frente a la comisaría, ya que proporcionan un trato prioritario a las personas que son llevadas por el personal policial. Sin embargo, esta preferencia no se extiende a los demás recintos. Por ejemplo, el centro situado en la Plaza de Quilicura, a pesar de su gran cantidad de detenciones y su accesibilidad, presenta largas horas de espera. Durante las movilizaciones asociadas al estallido social, se presentaron diversas situaciones problemáticas con el personal de este centro, lo que afectó la relación y los tiempos de respuesta.

En la Comuna de Colina: Constatación de Lesiones Predominante

En la comuna de Colina, se prioriza la constatación de lesiones en los centros de salud. Anteriormente, si el detenido estaba en buenas condiciones, se le hacía firmar el acta de salud. Actualmente, se traslada a todos los detenidos a los centros de salud para realizar la constatación de lesiones, siguiendo una solicitud oficial del Tribunal, independientemente del delito cometido o de la presencia de lesiones.

Los lugares designados para este examen son principalmente el SAPU Esmeralda y, en menor medida, el SAR Colina. El tiempo de espera es variable, con un promedio de una hora. El personal policial considera que tanto las personas detenidas como ellos mismos reciben un trato adecuado.

Procedimiento de Custodia y Seguridad

El personal entrevistado en todas las unidades indica que nunca abandonan el lugar donde se realiza el examen y que las personas detenidas permanecen esposadas en todo momento. Esto se debe a que la custodia es responsabilidad del funcionario, quien debe garantizar la integridad del personal médico, los pacientes y el detenido, evitando así cualquier intento de fuga.

“nosotros tenemos una tremenda responsabilidad, nuestra función es que no se nos escape y que no vaya a hacer nada al médico, así que ahí no podemos hacerlo de otra forma es mucha responsabilidad” (entrevista a funcionario)

De las entrevistas se extrae que, a propósito de la sobrecarga del personal médico en las urgencias, consideran que la aplicación de la constatación de lesiones es, para la mayoría de ellos, un formalismo más que un garante de la seguridad de la persona detenida. El personal de salud no tiene la conciencia ni la formación adecuada para comprender la relevancia del procedimiento, tanto para la investigación misma del delito (como un medio de prueba) como también para el caso de requerir identificar la presencia de algún tipo de violencia institucional que pudiera haber sido ejercida por el personal aprehensor. A juicio del personal policial, “el profesional de salud vería este procedimiento como un ‘cacho’ que le quitaría tiempo para atender a quienes realmente lo necesitan”.

Asimismo, con relación a esta salvaguarda, el personal entrevistado entregó otra información que también representa múltiples dificultades para una adecuada ejecución de este procedimiento, lo que limitaría el rol de garante descrito en los estándares recomendados nacional e internacionalmente. Por ejemplo, se describe que mayoritariamente este procedimiento se realiza en presencia del personal aprehensor, lo que limitaría la posibilidad de que las personas detenidas puedan relatar o reconocer, en caso de existir, la presencia de malos tratos o golpes recibidos por las policías al momento de la detención. A su vez, se describe que el procedimiento consiste más bien en la realización de preguntas y en muy pocas ocasiones en la revisión corporal por parte del personal de salud que aplica el examen, lo que reduciría el potencial identificador de posibles lesiones no visibles. Finalmente, como ya se mencionó, la presencia de largos tiempos de espera no solo resta al personal policial de sus funciones y alarga los periodos de detención, sino que también expone tanto al propio personal de salud como a las y los otros pacientes a posibles situaciones de violencia que pudieran ser generadas, tanto por las personas detenidas como por otros que quieran rescatar y/o vengarse de la persona detenida (como ya ha ocurrido en algunas comunas del país).

Otro tema que preocupó, respecto al procedimiento de constatación de lesiones, fue el observado en la Comisaría de Independencia. Al momento de la visita, se ingresó una persona detenida por personal de la Tenencia Juan Antonio Ríos, la cual se encontraba visiblemente lesionada según el relato del personal aprehensor, debido a los golpes dados por los vecinos que efectuaron la detención ciudadana del sujeto. Sin embargo, esta persona se ingresó a la unidad sin la realización de este examen médico. Al consultar por el motivo de la no realización de este procedimiento, señalaron que se encontraban en el cambio de turno. El personal de la guardia recibió a la persona y señaló que debía regresar personal de la tenencia para culminar el procedimiento de ingreso, el cual contempla la realización de la constatación de lesiones. Sin embargo, en las dos horas posteriores en las que el equipo se mantuvo en la unidad, no se observó que fuera trasladado a su evaluación médica, ni por el personal de la tenencia ni por el personal de la comisaría. Además, se identificó otro caso en el libro de novedades de la guardia, donde se describía una situación similar: a otra persona detenida, el personal aprehensor no la habría llevado a un centro de salud para realizar la constatación de lesiones. Esta situación parece crítica, dado que no se ajustaría a lo establecido en los protocolos de la propia institución respecto a este procedimiento, el cual exige su realización para los casos de personas detenidas con lesiones y, asimismo, no daría cumplimiento a los estándares internacionales que establecen la realización de este examen para todas las personas detenidas.

Ingreso y segmentación. Respecto a la segmentación de las personas detenidas, se observó que las unidades cuentan con un mínimo de tres celdas que permitirían realizar una segmentación adecuada. Esto implica clasificar a las personas detenidas por sexo y/o edad, según lo demande la situación. Habitualmente, se señala que la cantidad de celdas facilita mantener separadas a las personas detenidas. Aunque la asignación de cada celda esté predefinida —celdas para hombres, mujeres y menores de edad—, su utilización es flexible en función del número diario de detenidos. Así, si no hay individuos pertenecientes a estos grupos específicos, otras personas podrían ocupar dichas celdas temporalmente. Esto proporcionaría mayor comodidad a los detenidos y prevendría el contacto entre distintos grupos.

“La capacidad sí permite hacer una segmentación adecuada, tenemos tres calabozos grandes, tenemos identificados cada cual, con carteles permanentes, pero sí tenemos otros que son móviles, en el caso de que tengamos que tener alguien trans, y tiene el cartel de niño y se deja en blanco, pero también es para que con la identificación del calabozo no se sientan pasados a llevar” (Entrevista a funcionario)

“Existen tres celdas que están acondicionadas para la correcta segmentación; siempre tenemos 3 o 4 detenidos por 24 horas, y caben super bien en las celdas que tenemos” (Entrevista a funcionario)

También se menciona, en algunas unidades (Recoleta e Independencia), que, en caso de realizar detenciones masivas, o que el número de personas detenidas sobrepase la capacidad de sus comisarías, dichas personas son derivadas para que sean custodiadas en unidades de la Prefectura cuyos calabozos sean de mayor tamaño y que se encuentren cercanas a sus dependencias, como, por ejemplo, la Comisaría de Conchalí.

“En caso de detención masiva se recurre a otras unidades, porque en Recoleta tenemos tres calabozos, un calabozo transitorio que puede albergar más gente, que es en Recoleta Sur, pero si no, recorrimos a Conchalí que es lo más grande que tenemos a la mano” (Entrevista a funcionario de Comisaría de Recoleta)

Además de esto, el establecimiento de comisarías asignadas como ‘unidades de acopio’, tal como se describió anteriormente, aseguraría que la segmentación se realice de forma apropiada. Las personas que pasan a audiencia de control de detención serían trasladadas a las unidades designadas para ello: la Comisaría de Quilicura para hombres, la Comisaría de Conchalí para mujeres y la Comisaría de Huechuraba para menores de edad. Las personas trasladadas desde otras unidades solo permanecerían unas horas en estas comisarías, antes de ser enviadas a los tribunales en vehículos policiales habilitados para tal fin, los cuales cuentan con las medidas de protección adecuadas tanto para los detenidos como para el personal policial, incluyendo cámaras de seguridad.

Identificación de huellas: Se ha observado una deficiencia en las comisarías de Quilicura y Colina, donde no cuentan con el sistema de identificación *Crossmatch* operativo, supuestamente por problemas del sistema informático. Por ello, recurren al método biométrico o consultan con CENCO. Los funcionarios de Colina indican que, de ser necesario, pueden trasladar a la persona detenida a otra unidad, aunque esto sucede raramente. Esta situación es preocupante porque, aunque el traslado por la autopista hacia la Comisaría de Providencia no suele tomar mucho tiempo, puede volverse más lento en ciertos horarios, extendiendo el proceso de detención y generando movimientos innecesarios. Una situación similar se reporta en la Comisaría de Recoleta,

donde cuentan con el equipo, pero este se encuentra en mal estado y no estaba funcionando durante la visita.

En comisarías de otras localidades del país, la ausencia de este sistema obliga a trasladar a las personas detenidas a otras unidades para realizar el procedimiento, lo cual se complica en lugares donde las distancias a otras unidades superan los 20 minutos, incrementando así los tiempos de detención. Esto genera trayectos innecesarios, mayor incertidumbre y ansiedad en los detenidos, quienes desconocen la razón de estos traslados, por lo que se considera un asunto importante a resolver."

Registro de vestimenta: En relación al procedimiento de registro corporal y revisión de vestimentas, se pudo observar que todas las unidades visitadas cuentan con espacios demarcados para llevar a cabo este proceso. Además, las cámaras de videovigilancia registran siempre estas acciones. Durante la visita a las Comisarías de Recoleta, Colina e Independencia, se presenció la implementación de este registro cuando ingresaron personas detenidas. En todos los casos, se cumplieron los estándares establecidos, incluyendo la revisión superficial, el uso del detector de metales (paleta Garret) y la realización del procedimiento por un funcionario del mismo sexo que la persona detenida. Sin embargo, en el caso de Recoleta, no se utilizó el detector de metales, aunque se reconoció su existencia. En las comisarías de Colina e Independencia, se evidenció la necesidad de renovar la demarcación del área de registro debido al desgaste con el tiempo.

Registro de Bienes: En cuanto a los bienes de las personas detenidas, en todas las comisarías se emiten recibos para respaldar la custodia de sus pertenencias. Además, el lugar designado para recibir estos objetos se mantiene bajo grabación permanente para garantizar la transparencia del proceso. En todas las comisarías visitadas, existen casilleros para resguardar las pertenencias de los detenidos.

Lectura de Derechos y Material Informativo: En las unidades, no se reportaron problemas ni ausencia en el procedimiento de lectura de derechos a las personas detenidas. Sin embargo, en las comisarías de Recoleta e Independencia, no se observan infografías u otro material que permita a los detenidos y a otras personas conocer esta información. Tampoco se proporcionan traducciones a otros idiomas, lo que podría afectar a quienes no hablan español. Al preguntar a los guardias sobre la falta de infografías, se mencionó que fue una instrucción de las autoridades de la Prefectura para preservar la imagen de la unidad. En contraste, en las comisarías de Quilicura y Colina sí se observaron afiches con los derechos de los detenidos, aunque solo en español. Es importante subsanar esta situación, ya que la entrega de información a la comunidad es fundamental y debe ser transparente. Además, se ha notado que la presencia de material informativo en diferentes idiomas resuelve problemas prácticos relacionados con las barreras lingüísticas.

Análisis de los Libros de Registros: Se realizó un análisis de los libros de registros, específicamente los libros de detenidos, novedades de la guardia y partes policiales. Los hallazgos se describen a continuación.

Libros de detenidos: En relación a los libros de detenidos, se constata que, por lo general, están bien llenados. Sin embargo, en el caso de la Comisaría de Independencia y de Colina, se observaron algunas ausencias, especialmente en las horas de salida de la unidad. Esto dificulta la revisión del tiempo que la persona detenida permaneció en la unidad. Por otro lado, en la Comisaría de Quilicura, utilizan un libro antiguo para registrar a las personas detenidas. Este libro estaba siendo reutilizado porque se había agotado el anterior. Como resultado, contenía varias hojas grapadas (correspondientes a años anteriores) y no tenían a mano el libro anterior, lo que dificultó la correcta revisión para identificar el correlativo de las personas detenidas en los meses anteriores. En este libro, solo se ingresan las personas detenidas del territorio que le corresponde resguardar a la unidad. En su calidad de "unidad de acopio", las personas custodiadas de otras unidades se registran solo en el libro de novedades.

Además, en todas las unidades se identificó la presencia de supervisión por parte de los Subcomisarios de los Servicios. Esto se observó mediante firmas y marcas que dejaban establecidas cuando se detectaba alguna ausencia de información (marcadas con lápiz rojo). Aunque este monitoreo es necesario, llama la atención que en la Comisaría de Independencia y Colina persistan estas faltas, a pesar de la supervisión constante. Esto sugiere que, además de la revisión, se necesita reforzar la capacitación, instrucción y exigencia en relación con los protocolos de registro establecidos por la institución. Estos protocolos buscan asegurar, entre otras cosas, que se mantenga información detallada sobre las horas de ingreso y salida de las personas detenidas.

Libros de Novedades de la Guardia: En cuanto a los libros de novedades de la guardia, se observa un buen uso y llenado de los mismos. En algunas unidades, se insiste por escrito en la importancia de velar por los protocolos y derechos de las personas detenidas. Estos libros describen situaciones anómalas relacionadas con las personas detenidas, aunque generalmente se trata de situaciones menores o no complejas, como visitas de familiares. Sin embargo, en la Comisaría de Independencia, se detectó una situación preocupante: una persona a la que no se le realizó el procedimiento de constatación de lesiones, tal como se describió en párrafos anteriores. Esto también se observó durante nuestra visita. Aunque estos dos casos no pueden considerarse un patrón de la unidad, es necesario exigir un cumplimiento más estricto de los protocolos establecidos por la institución. Además, se requiere una mayor supervisión por parte de los mandos ante este tipo de situaciones y fortalecer la capacitación del personal de la guardia para manejar casos similares. No puede suceder que una persona lesionada sea recibida sin el respectivo documento comprobatorio del examen médico inicial.

Partes Policiales: En todas las unidades, cuentan con copias digitales de los partes, junto con sus respectivas actas. Estos documentos también se ingresan en la Bitácora Web implementada por la Fiscalía. Esta plataforma digital permite que todo procedimiento policial relacionado con personas detenidas se registre directamente en el sistema por parte del policía aprehensor o el de la guardia. La información se comunica a la Fiscalía de Flagrancia correspondiente (en el caso de las unidades visitadas, la fiscalía regional Metropolitana Centro Norte). A partir de los registros, la Fiscalía puede dar instrucciones sobre las primeras diligencias o acciones que deben realizarse, y los fiscales toman decisiones sobre el destino de la persona detenida: ya sea dejarla en libertad (según el artículo 26 del código procesal penal, denominado como apercibimiento) o llevarla a audiencia de control de detención.

“Nosotros tenemos la salvedad de contar con Bitácora Web, que es una comunicación directa en línea con la Fiscalía, somos una de las unidades que maneja ese programa en la Prefectura Norte, entonces, eso facilita las cosas. Antes nos comunicábamos por teléfono y era muy engorroso, si estabas de turno en la población y te tocaba un procedimiento, tenías que esperar hasta que te contestaran la llamada, a veces eran horas, no es mentira, yo lo viví y muchas veces, esa dilatación hacía que los asistentes del Fiscal y Carabineros tuvieran problemas, porque estresa, cuando estás atendiendo 3 procedimientos y estás atrasando con el primero, porque todavía no te contestan”

“Este sistema es bueno, porque además de ser más rápida e inmediata la respuesta, también queda todo registrado, porque a veces antes daban unas instrucciones que no se entendían. En cambio, ahora como es escrito, queda todo más claro, es mucho más rápido y la comunicación es mucho más fluida entre carabineros y la fiscalía”.

Sistema de comunicación entre la fiscalía regional Metropolitana Centro Norte y Carabineros: Bitácora Web

Según los relatos del personal policial, este sistema ha reducido los tiempos de respuesta y resolución de la fiscalía de flagrancia, dejando además constancia escrita de todas las instrucciones y decisiones. Esto se

convierte, a su vez, en prueba de que las acciones emprendidas por las policías son impulsadas por dicha entidad.

Por otro lado, tal como se describió en el apartado metodológico de este informe, el equipo del CPT visitó también la Fiscalía Regional Metropolitana Centro Norte para evaluar cómo se desarrolla la comunicación entre fiscales y carabineros y su eficacia para agilizar las diligencias y minimizar los tiempos de detención. Tras esta visita, se constató que las respuestas de la Fiscalía de Flagrancia ante las diligencias policiales son muy ágiles y que la operativa de la plataforma registra todas las consultas o comentarios que surjan. Así, se verifica que el tiempo que las personas detenidas permanecen en las unidades policiales no excede el límite legal de 24 horas.

Desde la perspectiva de las salvaguardas en la detención, la evidencia indica que cuanto más tiempo se pasa en una unidad policial, mayor es el riesgo de sufrir vulneraciones o malos tratos. Además, considerando que Carabineros de Chile no dispone de recursos para alimentar a los detenidos y que las celdas están diseñadas para estancias breves sin condiciones adecuadas de calefacción o ventilación, un tiempo prolongado exige una gestión intensiva para asegurar una custodia apropiada. Por ello, es destacable el hallazgo en las unidades visitadas, en colaboración con la Fiscalía de Flagrancia Centro Norte, donde los tiempos de detención se reducen al mínimo, disminuyendo así los riesgos de maltrato o tortura, optimizando la función de custodia y aliviando la carga de la unidad policial. Del mismo modo, el seguimiento constante —aunque sea a distancia— por parte de la fiscalía al impartir instrucciones a la policía, ordenar diligencias y tomar decisiones sobre las personas en custodia, promueve la corrección en los procedimientos y la diligencia debida que la policía debe mantener en la gestión de los detenidos.

Durante la visita a la Fiscalía de Flagrancia, se pudo apreciar cómo funciona la plataforma digital ‘Bitácora Web’, que facilita la comunicación de la fiscalía con las policías para tomar las primeras decisiones sobre el caso, sustituyendo el sistema de llamadas telefónicas. Se conoció al equipo responsable y cómo se organizan los turnos para ofrecer la respuesta más inmediata posible. De esta forma, se identificó que el uso eficaz de esta herramienta digital favorece la comunicación con las policías, guía los procedimientos y diligencias en relación con la situación del detenido y contribuye a la reducción del tiempo de detención.

Modelo de Defensa en Comisarías: Como se mencionó previamente, además de visitar la fiscalía, el equipo del CPT también se entrevistó con funcionarios de la Defensoría Regional Metropolitana Norte. A este respecto, quisiéramos felicitar la implementación de una política de representación legal en las primeras horas de la detención, que incluye la realización de entrevistas en las mismas unidades policiales donde se encuentran las personas imputadas. En relación con esto, se considera que este modelo presenta dos ventajas principales: por una parte, se considera que la mera presencia de la o el abogado(a) en un espacio de custodia como la comisaría, constituye un factor que contribuye a proteger los derechos de las personas detenidas. Por otra parte, este mecanismo puede mejorar la calidad de la defensa del imputado en la primera audiencia, pudiéndose manifestar de mejor manera, en caso de que exista la sospecha u evidencia de que la persona detenida fue víctima de malos tratos y/o tortura. Es importante destacar que esta iniciativa no sólo es valorada por las personas imputadas y sus defensores, también es altamente valorada por las personas funcionarias de carabineros entrevistadas, quienes ven en ese control externo un gran aporte a la correcta gestión de la custodia de personas detenidas. Asimismo, esta iniciativa ha sido de interés de diferentes organismos internacionales especializados en materia de prevención de la tortura, específicamente la Association of Prevention of Torture (APT), quienes en 2022 enviaron a una comitiva a conocer *in situ* esta experiencia, para lo cual acudimos a la comisaría de Talca quienes presentaron cómo fue implementado este proyecto, los logros y avances alcanzados, lo que reforzó la fortaleza de este modelo.

3. Salud de personas detenidas

En relación con esta dimensión, las variables observadas durante las visitas incluyen la presencia de protocolos de atención para situaciones de descompensación, la disponibilidad de un botiquín de primeros auxilios y personal capacitado para manejar emergencias de salud que puedan surgir entre las personas detenidas. También se verifica la implementación de medidas preventivas contra la pandemia de COVID-19, según lo establecido por los protocolos sanitarios.

Protocolo ante lesiones o descompensaciones: Se ha constatado que las unidades carecen de un documento específico que oriente sobre el procedimiento en urgencias médicas que puedan presentar los detenidos, como descompensaciones o autolesiones. En su lugar, el personal indica que todos conocen los pasos a seguir sin necesidad de un protocolo escrito. Las entrevistas revelaron que en estos casos se contacta al centro de salud más cercano para coordinar el traslado en ambulancia si la situación es grave; si se trata de una lesión menor, el personal traslada al individuo a un centro de urgencia para recibir atención y realizar una nueva constatación de lesiones.

A pesar de no contar con un plan explícito de capacitación en primeros auxilios, algunas unidades han coordinado entrenamientos con bomberos o centros de salud locales. Estas formaciones incluyen estar preparados para dar una primera respuesta ante emergencias. No obstante, se reconoce que el número de personas capacitadas es limitado.

La formación del personal es crucial no solo para proporcionar atención básica y oportuna a los detenidos, sino también para asistir adecuadamente a quienes acuden a la unidad a presentar una denuncia y pueden estar afectados emocional o físicamente por conflictos con terceros.

Botiquín de primeros auxilios: Durante las visitas, se notó la ausencia de botiquines en el área de guardia y un escaso personal formado en primeros auxilios.

Medidas de prevención contra COVID-19: La gestión interna de las medidas extraordinarias durante la pandemia fue evaluada positivamente; sin embargo, hay aspectos mejorables como la ventilación y el espacio suficiente para mantener el distanciamiento social entre los detenidos. La entrega de elementos de protección personal, como mascarillas, alcohol gel y guantes, fue valorada favorablemente. Actualmente, se menciona que las unidades mantienen estos insumos, pero su uso se ha relajado al disminuir la contingencia sanitaria.

4. Trato a las personas detenidas

En esta dimensión, se busca indagar en la presencia de malos tratos, abusos e indicios de tortura, así como en las medidas que han sido tomadas por las autoridades policiales ante dichos casos. Sin duda, es una de las dimensiones más difíciles de observar; no obstante, la triangulación de la información obtenida de las diferentes herramientas y actores entrevistados permite tener un pequeño panorama al respecto.

Trato a las personas detenidas: Durante la visita a las comisarías mencionadas, se contactó y conversó con personas detenidas en la mayoría de las unidades. Solo en Colina no se tuvo esa oportunidad, ya que durante la visita no había personas detenidas y aquella que llegó cuando se

estaba finalizando no quiso conversar. Estas entrevistas resultaron ser una valiosa fuente de información proporcionando una perspectiva directa y testimonial sobre el trato recibido en dichas instalaciones y durante todo el proceso de detención (desde el momento de la aprehensión hasta su estadía en la unidad).

En general, los procedimientos fueron descritos como correctos por los detenidos en la mayoría de las unidades; manifestaron que se realizaron todos los procedimientos establecidos por los protocolos (lectura de derechos, revisión superficial del vestuario, etc.), además agregaron que el trato recibido por parte del personal fue bueno sin incurrir en uso desmedido de fuerza ni trato verbal ofensivo u hostil. La excepción fueron las personas detenidas y entrevistadas en la Comisaría de Independencia quienes sí efectuaron algunas quejas respecto al trato.

El primer relato fue entregado por una persona detenida inicialmente en la subcomisaría Juan Antonio Ríos pero trasladada a Independencia. Esta persona manifestó que no fue llevada al centro médico para revisar golpes y heridas propinados por vecinos durante su arresto ciudadano (al ser encontrado robando).

Las personas detenidas en Independencia indicaron también que el personal ignora sus solicitudes como ir al baño debido principalmente a lo distante entre guardia y calabozos, además de no contar con un lugar para el personal custodio cerca de las celdas (dado que las celdas quedan ubicadas frente al patio interior del recinto). Esto hace que las personas detenidas en esta unidad tengan que gritar para llamar al personal y así poder expresar sus necesidades, situación que a su vez fue observada por el equipo mientras se realizaba la visita, reconociendo la falta de auxilio y de respuesta ante los gritos de quienes se encontraban detenidos en las celdas.

En esta misma unidad, otra de las personas detenidas señala que el trato recibido por los funcionarios en la unidad fue muy hostil, que le insultaron y que no lo dejaron acudir al baño, pese a encontrarse enfermo, información que era de conocimiento del personal. En su relato, la persona señala: “Me siento tratado como basura” (persona detenida). Ante la consulta de si quería hacer algún reclamo o denuncia, la persona se negó, pero sí señaló la importancia de que estas situaciones cambien, y que la dignidad debería ser un mínimo para todas las personas, aun cuando se encuentren detenidas.

Otros de los reclamos levantados por las personas detenidas, en la mayoría de las unidades, se refieren a las malas condiciones de las celdas y baños, particularmente en las comisarías de Independencia y Recoleta. Destacan la incomodidad de las bancas de las celdas, dado que no permitirían el correcto descanso (lo que los obligaría a tenderse en el suelo), así como lo frío y húmedo de estos lugares, lo que haría muy difícil su estadía en la unidad. Asimismo, se destacan las malas condiciones de los sanitarios, incluso con falta de agua para el lavado de manos. Las personas entrevistadas en Quilicura también se quejaron del mal estado del sanitario y de que ni siquiera se les ofreció papel higiénico. Sin embargo, en cuanto al resto del trato otorgado, señalan que fue correcto.

Recursos para alimentación de las personas detenidas. Un punto que aparece mencionado en las entrevistas y que afecta el bienestar de las personas detenidas refiere a que durante el tiempo de detención no cuentan con entrega de agua o alimentación por parte del personal y que esa responsabilidad recaiga exclusivamente en las familias u otras personas que puedan acudir a la

unidad para entregarles estos bienes. Tal situación parece transformarse en un problema para el caso de personas que no cuentan con nadie disponible para que se acerque a la unidad, ya sea por ser migrante o por la distancia de sus residencias a ésta. Al respecto, los funcionarios de la guardia, de las diferentes unidades, mencionan que en ocasiones se les ofrece, de su propio recurso, algún tipo de alimentación que pueda permitir reducir el hambre y la sed mientras se encuentren en la unidad, lo cual si bien parece loable no debería ser un tema que sea resuelto por la voluntad del personal. La falta de una política institucional que considere el recurso para brindar una colación a las personas detenidas se vuelve especialmente compleja en los casos en que la detención es prolongada y donde no se cuente con apoyo de familiares en el exterior. De aquí, que este tema se transforma en un desafío para resolver institucionalmente, como sucede en el caso de la Policía de Investigaciones donde dicho recurso está contemplado.

Funcionamiento de las OIRS. La información entregada por el personal entrevistado permitió indagar sobre el sistema de reclamo o quejas disponibles en las unidades y al que pudieran tener acceso las personas detenidas o sus familiares frente a algún procedimiento irregular o por alguna situación de mal trato experimentada por funcionarios/as de la unidad. Al respecto, se señaló que los mecanismos habilitados son la plataforma de comisaría virtual y la OIRS de Carabineros.

Se menciona que existen muchos reclamos en la plataforma OIRS, sin embargo, que gran parte de ellos, no tienen relación con los temas monitoreados por el comité, sino que se refieren a partes supuestamente mal sacados, o trato inapropiado, aunque no violento, etc.

De todas formas, se hace la distinción entre ambas herramientas de denuncias, señalando que todo reclamo que se ingresa a la OIRS es investigado, mientras que las denuncias que se realizan en la plataforma de la comisaría virtual están centradas en las “inconductas” o conductas inapropiadas del personal y, por ende, no necesariamente conllevan investigaciones. Al respecto la visión generalizada entregada por los funcionarios entrevistados es que debería existir una plataforma única, que recibiera los diferentes tipos de reclamos o quejas.

Se especifica además que el proceso de investigación ante las denuncias se realiza de la siguiente forma: se recibe el reclamo o denuncia, posteriormente se investiga y se determina si hay responsabilidades administrativas. En caso de ser así, se generan las medidas disciplinarias del caso, pero, además, sí se detecta la comisión de un eventual delito o hechos que revisten caracteres de delitos, se hace la denuncia al ministerio público, y eso sigue en vías paralelas.

La unidad encargada de realizar estos procesos investigativos es el Dirección de Asuntos Internos, DAICAR. Ellos son quienes acuden a las unidades policiales a buscar elementos de investigación, sin embargo, el conocimiento de los mandos de éstas sólo llega a cuando hay investigaciones administrativas, pero no cuando hay investigaciones penales en curso.

Percepciones respecto al trato de las personas detenidas. En cuanto al trato, el personal entrevistado señala que la instrucción es seguir los protocolos, cumplir los procedimientos establecidos sobre el respeto a los derechos humanos y tener mucho cuidado en no provocar a los detenidos. Se menciona que existen diversos resguardos para evitar prácticas indebidas en la aprehensión y custodia de los detenidos, que, por todos los casos difundidos y visibilizados, principalmente en torno al estallido social, el funcionario se cuida aún más, sobre todo porque consideran que no vale perder el trabajo por estos motivos. En la impresión de la mayoría de los

entrevistados, se reconoce que la institución ha establecido y sociabilizado los protocolos que establecen las salvaguardas respecto a todos los procedimientos contemplados en la ley y en las normativas internacionales, respecto a la proporcionalidad del uso de la fuerza; destacan también el avance en la instalación de las cámaras, acción que la ven como una protección para ellos puesto que sirven de evidencia ante las versiones falsas de malos tratos cometidas por el personal al interior de la unidad; y por último señalan que las diversas capacitaciones que reciben constantemente en materia de derechos humanos, han venido a fortalecer y mejorar el trato dado a las personas detenidas, al menos al interior de la unidad, aunque puedan reconocer que en la aprehensión misma puedan seguir dándose situaciones complejas.

“Uno tiene que pensar que cualquier persona puede caer detenida, por eso hay que tratarlos bien, y uno lo hace. Ahora las cosas se complican cuando cae un delincuente, uno de carrera porque ahí tratan de dominar, ahí comienzan a alentar a los otros detenidos. Por eso uno tiene que tener ese ojo y dejarlos separados y también tomar otras medidas. Por ejemplo, si ellos se ponen agresivos o violentos uno los esposas y les pone casco para que no se hagan heridas, porque a veces se hacen ellos mismos lesiones para invalidar la detención y para decir que carabineros lo golpeo en la aprehensión” (Entrevista a funcionario)

“Las capacitaciones son esenciales para reducir los eventos de utilización de fuerza innecesaria, tienen que involucrar ampliamente a todos, y también hablar de salud mental, por parte del estamento de salud de Carabineros” (Entrevista a funcionario)

“Yo ya no me voy a estar exponiendo por un detenido, no voy a exponer mi trabajo por una persona, no tiene sentido. En la unidad uno se cuida mucho, hay cámaras, ellos nos insultan, nos ponen a prueba, pero el temple que uno tiene y la experiencia, hace que sepamos manejar y que sigamos lo establecido en las circulares, no vale la pena exponer el trabajo. Ahora en la calle la cosa es distinta, a lo mejor hay aún suceden cosas. En las unidades difícil” (Entrevista a funcionario).

5. Gestión del personal

Esta dimensión comprende la observación y análisis de aspectos relacionados con las condiciones laborales de los funcionarios, así como su nivel de formación en derechos humanos y en temas que refuerzan el trato adecuado hacia las personas detenidas. Incluye aspectos culturales y el reconocimiento de las necesidades de diversos grupos de población susceptibles de ser aprehendidos (NNA, mujeres, LGBTI+, migrantes, etc.). Estos elementos pueden influir en el trato a las personas detenidas y convertirse en factores de riesgo si se identifican problemas.

En la Prefectura Norte, especialmente en las unidades visitadas, se detectaron varios desafíos en la gestión del personal. Específicamente, se refiere a la dotación efectiva con la que cuentan las comisarías para desempeñar las funciones y vigilar el territorio adecuadamente, y a las condiciones de trabajo que deberían garantizar la seguridad y bienestar del personal para el cumplimiento de sus funciones y roles. Se recabó información principalmente sobre la situación general de las instalaciones, la disponibilidad de recursos, las condiciones laborales, el clima laboral y la formación.

Dotación de personal: La información recopilada en todas las unidades respecto a la dotación de personal describe una situación que también se observa en otras regiones del país: una escasez de personal para cubrir el territorio de manera óptima, lo que se señala como un problema sistémico de la institución para brindar un servicio efectivo y eficiente⁴⁴. Por lo tanto, se percibe el esfuerzo

por hacer lo mejor posible con el recurso humano disponible para satisfacer la demanda ciudadana y cuidar correctamente el territorio.

“Tenemos una dotación de 117 funcionarios para toda la unidad, si lo llevamos a la metodología del plan cuadrante nos representa un déficit de menos 60 funcionarios, esto es algo que tienen todos en conocimiento, todos los mandos, pero es un fenómeno que se presenta en todas las unidades, no hay ninguna unidad del país que tenga su dotación completa” (Entrevista a funcionario)

“Somos 127 pero tenemos un déficit declarado y la institución lo sabe, no damos abasto; deberíamos ser 162 como dotación óptima, tenemos un déficit de 35 carabineros que nos faltan”

“El número óptimo de dotación para el funcionamiento ideal de la Comisaría serían 230 carabineros, pero no tenemos ese número, este alcanza a 139; el cálculo son 3 Carabineros por cuadrante, son 8 cuadrantes y 4 turnos, más el personal administrativo que son uno o dos por oficinas, o sea estamos lejos de lo que se necesita”.

Entre las principales explicaciones que el personal ofrece acerca de los problemas de dotación, se encuentra la deserción o abandono de la institución. Este fenómeno se incrementó durante el estallido social y en los años subsiguientes, debido al aumento de la violencia contra el personal policial y a los cuestionamientos hacia sus familias. Asimismo, la búsqueda de mejores opciones laborales es una causa destacada, especialmente cuando los empleados ya cuentan con los años requeridos para optar por la jubilación, pero aún poseen la edad para mantenerse activos en el mercado laboral. Esto les permitiría integrarse a otras opciones laborales con menores riesgos y jornadas más adecuadas. No obstante, surge otra explicación, principalmente entre los funcionarios con mayor antigüedad en la institución: consideran que las nuevas generaciones de funcionarios tienen ‘menor resistencia y compromiso que el personal de antaño’. Esto contribuiría a que soliciten la baja prematuramente, en ocasiones poco después de haber ingresado a la institución, principalmente por no adaptarse al tipo de turnos o a las tareas requeridas, como, por ejemplo, en el funcionamiento de una unidad policial

“la baja o renuncias al empleo de muchos funcionarios los últimos años ha afectado la dotación, producto de lo que generó el COVID, el Estallido Social, y las distintas situaciones que han sucedido en contra de los funcionarios, todo ello provocó una migración importante de colegas”

“Tenemos varios colegas que cumpliendo los requisitos optan por otras perspectivas laborales, principalmente los que cumplen los 30 años, que pudiendo haber prolongado 5 años más, prefieren retirarse”.

“para qué quiero más si tengo 38 años, con 20 años de servicio, me voy hoy, tengo una buena pensión, ¿para qué quiero más? o me voy y complemento renta con otro trabajo, y me hago un buenísimo sueldo. Y eso se da tanto para oficiales como para personal, eso es un fenómeno que se va a empezar a notar”

“las personas jóvenes se van, se dan de baja, no es como antes que se entraba con vocación y para hacer carrera, para toda la vida, en cambio las nuevas generaciones no aguantan, desertan al poco tiempo”

Por otro lado, otro problema que afecta la organización de los servicios está relacionado con la **dotación efectiva** con la que finalmente cuenta una unidad, la cual difiere significativamente del número formalmente asignado a esta. De este modo, el número real disponible para organizar los servicios —específicamente las funciones operativas que interactúan directamente con el territorio— es considerablemente menor al previsto. Esta situación se debe a varios factores:

1. Un número relevante de personal suele asignarse a tareas en otras áreas o unidades con roles administrativos (por ejemplo, en la Prefectura).
2. Se requieren servicios extraordinarios, como el resguardo de ciertos edificios o funciones relacionadas con cualquier tipo de elecciones.
3. Existe personal en licencia médica.

Todas estas circunstancias reducen significativamente el porcentaje de funcionarios disponibles en una unidad para organizar los servicios y turnos diarios.

“Hay 10 funcionarios con licencia médica, de los cuales solo dos son con enfermedades comunes y los otros son actos de servicio con lesiones de procedimiento o embarazo, si bien son pocas, porque se han ido disminuyendo en la unidad, de todas formas, afectan la dotación efectiva para organizarnos”

“Un problema con los turnos y que dificulta la organización y afecta la dotación son los muchos servicios extraordinarios que se le solicitan a la unidad”

“Dotación es un problema, hay harto personal agregado y eso juega en contra al trabajo de la unidad, además de las licencias prolongadas”

“la dotación oficial podría ser adecuada, sin embargo, por todo el personal que no trabaja directamente en la unidad, por estar agregado a otras unidades, por servicios extraordinarios y por licencias médicas, finalmente el personal disponible para armar los turnos es muy bajo para responder a los requerimientos de la población y las necesidades de protección y seguridad”

“la dotación a la unidad es alta, pero el personal es poco, muchos están agregados o con licencias médicas entonces quienes hacemos el trabajo somos pocos.”

En todas las unidades señalan que son los servicios extraordinarios los que dificultan la programación de los servicios y jornadas. Respecto a estas últimas mencionan que depende de la dotación si las jornadas de trabajo de los servicios de población¹⁵ y guardia¹⁶ se organizan en turnos (8 horas) o en patrullaje (12 horas), dado que esta cifra de funcionarios será la que permite contar con dos, tres o cuatro grupos de funcionarios para cumplir dichas tareas diariamente.

“Son precisamente los servicios extraordinarios que se les solicita a las unidades los que impiden que se pueda establecer una planificación de los turnos, para evitar la sobrecarga o la extensión de éstos”

“Hay dos turnos de población, la más habitual son los turnos de 8 horas, los 3 turnos, y si no tenemos el personal suficiente para hacer los 3 turnos se pasa a la modalidad patrullaje que son turnos de 12 horas; patrullaje de día y de noche; el turno de patrullaje es para servicios de población”

Turnos del personal. En las unidades, se intenta mantener el servicio de población con turnos de 8 horas, incluyendo al menos un franco. Sin embargo, durante las visitas a todas las unidades, se observó que los turnos para el servicio de guardia eran de 12 horas. Aunque esta situación está establecida en los protocolos, se considera que pone en desventaja a los policías que desempeñan estas funciones, ya que son quienes tienen las jornadas más extensas. Además, cumplen una de las tareas más complejas relacionadas con la custodia de personas detenidas. En gran medida, la duración de la jornada en este servicio hace que el personal lo perciba como un castigo, subestimando la importancia de las tareas que realizan.

“Los turnos se dividen según las funciones; la guardia hace turnos de 12 horas, con primer turno, segundo turno y franco. Mientras que el servicio de población hace turnos de 8 horas, primer turno, tercer turno, franco y segundo turno. Y quienes ejercen tareas administrativas como también otros programas, como las MICC, Sala de Familia, Archivos, Órdenes Judiciales, trabajan de 8:00 a 18:00 hrs. y cuando están de semana hasta las 20:00 hrs.”

“Con los turnos se trata de cubrir los cuadrantes que tenemos, la verdad es que no siempre se puede si es que hay por ejemplo requerimientos de servicio estadio, servicio metro, entonces ahí vamos necesitando y moviendo para poder cubrir todo, incluso si es necesario se cubre con administrativo, si nos falta más gente tenemos que sacar de los cuadrantes.”

“Los turnos son muy extensos, sobre todo para el personal de la guardia, cuyo horario es largo y tiene poco tiempo libre”

“En todas las comisarías el servicio de guardia es como un castigo, se trabaja turnos más largos y no se tiene ninguna bonificación”

Por su parte, la organización de las jornadas dependerá de la dotación efectiva y de la cantidad de servicios extraordinarios que la unidad deba cubrir. En muchos casos, esto afecta el mantenimiento de turnos en lugar de patrullaje. Se ha informado la idea de priorizar los turnos para el servicio de la población como norma, y los patrullajes como excepción, mediante una circular que llegó a las unidades semanas antes de la visita. Esto obliga a las unidades a organizar al personal, lo que, según los entrevistados, a menudo resulta imposible.

Además, se ha comunicado el intento de no convocar al personal saliente, que debería estar en su debido descanso, a procedimientos extras que puedan surgir. Sin embargo, bajo ciertas eventualidades, incluso se debe recurrir a ellos, lo que afectaría los días libres del personal que, en cualquier contexto, deberían estar garantizados.

Licencias médicas: Según los relatos de funcionarios de las comisarías visitadas, se ha observado que en la mayoría se han reducido las licencias médicas, alcanzando en su mayoría el 10% del total de la dotación. No obstante, preocupa la situación de la Comisaría de Colina que, al momento de la visita, contaba con aproximadamente el 20% de su personal en esta condición. Esto, sumado a los otros requerimientos de personal antes mencionados (personal anexo y servicios extraordinarios), deja a la unidad con una dotación muy reducida para atender los distintos servicios.

“Hemos hecho un trabajo importante junto a los oficiales para disminuir las licencias médicas que en un momento impactaron negativamente acá, producto de, no malas condiciones, diversas situaciones, pero afortunadamente hemos ido disminuyendo eso y dejándolo prácticamente en cero” (Entrevista a funcionarios)

“Tenemos 22 licencias médicas, y el resto varía entre feriados y permisos. Casi el 20% menos.”

“Nosotros tenemos una cantidad pequeña de licencias médicas; las licencias médicas son por actos de servicio; donde el funcionario no tiene una injerencia directa, sino que fue por un hecho policial, esguince, fractura, versus las que son particulares, que uno tampoco puede juzgarlo, pero muchas veces hay una comisión médica que las avale. De esas tenemos muy pocas. La cantidad de licencias médicas es una señal del ambiente laboral.”

La mayoría de las licencias médicas descritas son por temas de pre y postnatal, enfermedades comunes o por servicios; al contrario, se mencionan licencias de corta duración por situaciones que podrían cuestionarse o asociarse a temas de desgaste por una sobrecarga laboral. Esto no quiere decir que estas situaciones estén ausentes, pero el personal no las señaló, sino solo la queja por los extensos turnos que cumplen algunos servicios, especialmente cuando se trabajan 12 horas diarias y con pocos días libres, lo que afectaría el descanso y la conciliación con la vida familiar.

Ingresos y bonificaciones. Cabe mencionar que, aunque durante las entrevistas no se indagó directamente sobre las remuneraciones del personal, algunos(as) entrevistados(as) espontáneamente se refirieron a este aspecto, señalando en algunas ocasiones la necesidad de incrementar sus ingresos, sin embargo, esto no fue considerado como un hallazgo concluyente dado las pocas menciones. Por su parte sí surgieron, en más de una ocasión, opiniones asociadas a la eliminación del bono máquina para el personal de la guardia que ejercen labores de custodia, quienes al no utilizar computador no podrían recibir dicho recurso. Sin embargo, manifiestan que en su rol de resguardo a las personas detenidas (vigilante de calabozo) cumple una labor de riesgo que está invisibilizada por la institución y que los deja cumpliendo los turnos más largos, sin bonificación alguna y con una gran responsabilidad: estar a cargo de las personas detenidas. Labor que, según reconocen los mandos de las unidades, sería una tarea crítica, pero pareciera que quienes ejercen dicha labora no tienen reconocimiento por la tarea que desempeñan.

“La asignación máquina no es compatible con la asignación de riesgo. La asignación por unidad operativa, el bono de riesgo es de 25 a 30 %, mientras que la otorgada por trabajar con computador es de 20 %, entonces siempre es preferible la primera. Por ello, uno prefiere salir a la calle que quedarse haciendo el turno más largo, lo peor son aquellos vigilantes de calabozo, que no reciben ni uno ni otro”

“La principal demanda es el cambio en las condiciones laborales; es decir, subir las remuneraciones y dar más días libres, porque dos días cada dos semanas es bastante poco. Y es desgastante”.

“Al carabinero lo que más le interesa es el franco y plata; soy medio esquivo en utilizar la palabra vocación porque eso habla de mucha mística, mucho romanticismo que ya nos generó mucho daño, porque antiguamente era así, pero no es así ahora, al fin del día es un trabajo, y el trabajo es remunerado”

“Cualquier momento es complejo cuando hay personas privadas de libertad, bajo el resguardo de lo que es carabineros, porque nosotros tenemos el deber de entregar cuidado a las personas detenidas, hay distintos momentos críticos, el tema de la vigilancia permanente, a través de cámaras o in situ, para verificar que no se estén autolesionando, una persona que atente contra su vida al interior de la celda es una situación crítica, nosotros lo tenemos como una de las situaciones más gravosas que puedan existir, por ende, el rol de la custodia es clave en el proceso”.

Una baja compensación económica, turnos extensos y no planificados, una alta carga laboral y el estrés asociado a las labores domésticas, familiares y de crianza constituyen factores de riesgo que pueden afectar negativamente la salud y seguridad del personal, causando por ejemplo enfermedades mentales, cardiovasculares y musculoesqueléticas, entre otras.^[7]

Enfermarse a causa de estos factores, podría tener como consecuencia dos situaciones. Por una parte, existe la posibilidad de que ciertos(as) funcionarios (as), que se encuentren afectados(as) por los turnos o la carga laboral, asistan al trabajo sin saber, o bien sin considerar, que se encuentran enfermos(as). A este fenómeno se le denomina presentismo laboral.^[8] Por otra parte, cuando un

trabajador recibe una licencia como resultado de un diagnóstico médico, y deja de ir por un tiempo al trabajo, se le conoce como ausentismo laboral. En ambos casos, presentismo y ausentismo, las consecuencias son similares, generando un deterioro sistemático de la salud de los trabajadores, días perdidos e incremento de costos de personal, así como sobrecarga laboral del personal que reemplaza sus funciones.

Se considera un punto necesario de analizar, puesto que las licencias médicas, en algunas unidades podrían estar gatillada por este tipo de situaciones, por lo que sería necesario realizar este tipo de análisis para indagar en las razones y las posibilidades de ser atendidas.

Conciliación vida familiar. Los extensos turnos y las destinaciones que se hacen en diferentes municipios o incluso regiones, complejiza la conciliación del trabajo y la vida familiar, principalmente para las mujeres funcionarias, quienes deben buscar apoyo en familias para poder atender el cuidado de sus hijos. Pero también se manifiesta como una crítica desde funcionarios hombres el haber limitado su participación en la crianza de sus hijos viéndolo como una crítica y un desafío que la institución debe ir atendiendo, mediante a turnos más adecuados (8 horas). En términos generales se observa este tipo de críticas, que, si bien en ocasiones se dirigen como cuestionamiento a su propia unidad, suelen más bien estar orientadas a la Institución en su conjunto.

“El apoyo de mi familia ha sido crucial para poder desempeñarme como funcionaria y como madre, ellos me han seguido para todos lados, a cada destinación o lugar donde he sido trasladada, porque si no sería imposible, nuestros turnos son largos y no resisten permisos, no son compatibles con los cuidados de hijos, sobre todo si una está sola. Una tiene que andar corriendo todo el tiempo” (Entrevista a funcionaria)

“Se debería llegar a turnos más cortos y con adecuados tiempos de descanso, que permita pasar tiempos con la familia, Yo tengo un hijo grande y me he perdido todo lo importante de su vida, porque los turnos no me permitieron ir a las actividades del colegio, o a las reuniones, etc.”

Cuando se habla de **genero e igualdad en el trabajo**, la mayoría de los funcionarios suelen señalar que no existen diferencias porque hombres y mujeres suelen hacer las mismas tareas y porque se recibe las mismas remuneraciones. Sin embargo, al solicitarles un análisis más profundo y desde una perspectiva crítica sobre la crianza o la maternidad, se observan las brechas de género, ya que reconocen que la institución ha tenido avances en la integración de la perspectiva de género, para favorecer las labores de cuidado y cumplimiento de sus funciones, aún existen desafíos, sobre todo en cuanto a los permisos asociados a roles parentales y de cuidado: participación en actividades escolares, citas médicas de hijos, y el cuidado ante enfermedades, etc., destaca positivamente la evaluación que hacen las mujeres respecto a la comprensión y decisiones tomadas por la Comisaría de Independencia.

“los mandos son bien cercanos y comprensivos, entienden la situación de quienes somos madres de pequeños, porque también tienen y crían, entienden las dificultades y las necesidades que una tiene. No hay privilegios, pero entiende nuestras demandas. Eso hace que los colegas también apoyen cuando se requiere cambio de turnos u otras necesidades. Eso hace que sea más fácil pedir los permisos respectivos”

“Acá a las mujeres se les trata de dar la mayor cantidad de facilidades sobre todo para las que son madres, en flexibilidad de horarios, servicios, tratando de acomodar lo mayor posible a la particularidad de su doble

función; ser carabinero y ser mamá, en ese aspecto tratamos de dar la mayor cantidad de facilidades, para que la gente se sienta comprometida”

Sin embargo, cuando estas facilidades no están presentes complejizan la maternidad y crianza de las funcionarias, aún más cuando ellas desempeñan este rol solas, sin la presencia de los padres de sus hijos, en donde en muchas ocasiones éstos deben ser enviados a otras regiones para que sean familiares (abuelos, tíos) quienes realicen la crianza ante la imposibilidad de efectuar esta tarea con plenitud, debido a los horarios y turnos de las labores policiales en la unidad, como por la limitación de los permisos. Se señala, entre algunas personas entrevistadas, que quizás un beneficio que ayudaría sería la existencia de guardería para los hijos e hijas de funcionarias/as, convenios con instituciones de educación y cuidado (*after school*) o recursos asociados para ellos, de esta forma el tema de cuidado sería menos estresantes y dificultoso.

“Antes no existía el fuero, ahora hay avances, pero no son suficientes, porque si una funcionaria no tiene donde dejar a los hijos o si tienen una hora al médico, los permisos son limitados y casi imposibles, depende del grado y el rol que una tenga”

“Hay muchas colegas que tienen a los hijos en el sur, lejos de ellas, se los cuidan las familias, y eso es un dolor también, hay que desprenderse y dejar que otros críen”

“Debería haber establecimientos que facilitarían el cuidado de los hijos, así facilitarían la crianza, porque la mayoría del personal se casa entre funcionarias/as, entonces el cuidado de los hijos es un gran tema. Por eso la institución debería garantizar convenios y apoyos en ese sentido”

Infraestructura y equipamiento de las unidades. Las cuatro comisarías visitadas tienen construcciones y edificios muy disímiles entre sí. En las dos unidades más antiguas las impresiones son muy diferentes, en la comisaría de Independencia existe una valoración a los espacios aun cuando se reconoce la antigüedad y limitaciones estructurales, mientras que en Recoleta el personal se quejó de las deficiencias de sus instalaciones y de los problemas que se presentan en algunos sectores específicos. También sucedió lo mismo en la comisaría de Quilicura, donde las demandas están centradas en las deficiencias del sistema eléctrico. La Comisaría de Colina, en cambio, cuenta con nuevas instalaciones, las cuales desde el punto de la habitabilidad, seguridad y materialidad de la construcción contempla altos estándares, lo cual es positivamente reconocido por el personal de dicha unidad.

En el caso de Recoleta, específicamente, se señala que se requieren más oficinas y espacios para desempeñar sus funciones, pero que existe la prohibición de construir y efectuar remodelaciones estructurales, dado que el edificio está catalogado como Monumento Histórico del Municipio.

“no se puede hacer ninguna intervención, además de lo que ya está hecho, nada más, a lo más se podría cambiar puertas, ventanas, pero en estructura, en esta ala que es la administrativa, no se puede construir y se necesita, mucho (...) pero es monumento de la municipalidad” (Entrevista a funcionario)

En esta unidad, el sector de dormitorios del personal soltero para hombres si bien se encontraba en buenas condiciones de limpieza y mantención, buscando dotarles de las mejores condiciones, no parecía ser un espacio que les otorgara la privacidad necesaria. Este era un gran dormitorio, destinado a 14 personas, por ende, sin separación alguna, donde se observan 14 camas, más sus respectivos muebles para guardar ropa y el acceso a un baño amplio y bien cuidado. Este tipo de

dormitorios no permiten descansos adecuados, sobre todo cuando quienes lo comparten no tienen los mismos horarios, y, por ende, pueden entrar o salir de la habitación cuando lo requieran, pudiendo afectar el descanso de los otros.

En el caso de Independencia, si bien la unidad es muy antigua, la visión general es que la infraestructura es buena, que se ha buscado ir dotando de los espacios necesarios para el adecuado uso del personal, se acababa de remodelar las instalaciones destinadas a casino (para calentar comida, porque no se cuenta con concesionaria) y para descanso y recreación del personal, habilitándola con televisión y mesa de pin-pon, así como un pequeño espacio con máquinas para ejercitación (gimnasio). La evaluación respecto a los dormitorios del personal soltero también es positiva.

“El dormitorio de solteros es bueno, hay dos dormitorios de mujeres, uno para una persona sola y otro donde actualmente hay tres mujeres durmiendo, el primero tiene baño propio y el otro comparten un baño” (Entrevista a funcionario)

“Contamos con un gimnasio modesto, también hay una sala nueva, al lado del lugar para comer, que se inauguró hace poco con sillones y televisor que mandó a habilitar este comisario, con la idea de dotar un espacio para el descanso” (Entrevista a funcionario)

En esta unidad, lo más demandado fue la inexistencia de casino, lo que obligaba a que, por ejemplo, el personal soltero comiera principalmente pan. Además de mencionar que el recurso otorgado en el *amipass*, al momento de la visita no había sido transferido (de enero a abril), se adeudaban cuatro meses, lo que era considerado una dificultad más para la correcta alimentación.

De este modo, si bien en estas dos comisarías se han realizado diversas remodelaciones, posterior a su construcción, se siguen observando necesidades y requerimientos, en ambos casos particularmente en el sector de calabozos, pero también en otras áreas de la unidad, como los dormitorios del personal y los baños destinados a ellos.

La Comisaría de Quilicura, unidad con un gran terreno, y con espacios una edificación más nueva que las otras dos, pero ya con un par de décadas, cuenta con diferentes construcciones que han ido acoplándose o adaptándose a la construcción inicial. En esta unidad, el personal también se queja de la poca privacidad de los dormitorios y de la ausencia de agua caliente, aunque para algunos ese tipo de cosas ayudan a forjar el carácter, señalando que el personal puede aguantar por ser fuerte. Afirmación que parece más bien ser utilizada para esconder una mala gestión del recurso, que afecta directamente a las condiciones laborales de las y los funcionarios, principalmente de quienes residen en la unidad (personal soltero)

“Hay buenos dormitorios, están bien, sólo que no hay mucha privacidad, en el tiempo libre uno tiene horarios para entrar y salir, se tiene que avisar, es como si uno no dejara de trabajar. Hay agua caliente a veces” (Entrevista a funcionario)

“no es problema no tener gas, los carabineros se aguantan, son fuertes” (Entrevista a funcionario)

El problema principal de la unidad, manifestado por todas las personas con quien se entrevistó o conversó, son las instalaciones eléctricas y de ello se deriva una de las principales demandas emitidas la necesidad de instalar aire acondicionado, dado que el actual no funciona. Se menciona que se realizaron las solicitudes e incluso se buscó resolver por el personal, sin conseguir respuesta

o aprobación a las acciones, lo que llevó que, hasta el momento de la visita, no hubiera nada al respecto.

“Se he pelado por el aire acondicionado, pero no nos dan respuesta, hasta se ha intentado pagar de nuestro propio bolsillo, porque es una necesidad enorme, tanto en el verano para el calor sofocante, como para las frías temperaturas en invierno” (Entrevista a funcionario)

Se menciona en esta unidad que el internet también falla, pero se normaliza señalando que eso es algo institucional, puesto que pasa en todos lados, en todas las comisarías.

En la **Comisaría de Colina**, la construcción nueva, no presenta dificultades evidentes. El personal tampoco se queja o menciona problemas al respecto. Otra cosa es su evaluación del equipamiento donde señalan que tanto computadores, impresores y scanner son insuficientes en cantidad, pero también respecto a la calidad de estos, destacando las afectaciones que ello genera al trabajo y la lentitud que existe para dar solución a los requerimientos levantados en esta materia.

“Los equipamientos en esta unidad son regulares, si bien la unidad es nueva, los computadores siempre fallan o el scanner, esto es importante porque afecta el trabajo que uno realiza para la bitácora web. Cuando uno avisa que están funcionando mal, se tardan en reparar, se deberían preocupar más del sistema de computación.”

En esta unidad las dependencias del personal, soltero y casado, son buenas. En el caso del personal soltero las habitaciones son bipersonales, adecuadas para el descanso y la privacidad, además todo el sector, incluyendo sus baños cuenta con adecuados niveles de habitabilidad.

Revisar y analizar estos elementos parece crucial para la correcta gestión de la unidad, puesto que contar con condiciones de trabajo adecuadas es fundamental para el buen desempeño de las labores, además de ser una condición necesaria para el bienestar físico, mental y social del personal.

Otro tema de relevancia asociado a una buena gestión del personal policial es aquel que se vincula con la compensación económica (remuneración), la distribución de turnos, y la relación que existe entre la carga laboral y el tiempo de descanso. Estos aspectos, interrelacionados entre sí, son fundamentales y afectan directamente al desempeño y bienestar del personal, de forma que, si se administran adecuadamente, reducen significativamente el riesgo de malos tratos u otras conductas incongruentes a los protocolos establecidos.

Clima laboral. Otro aspecto relevante para evaluar el funcionamiento de las unidades y las condiciones en que se desempeña el personal guarda relación con el clima laboral y el trato que los(as) funcionarios(as) reciben por parte de mandos superiores. En la mayoría de los casos, las percepciones del personal coinciden en que las relaciones con los mandos de la unidad y entre pares son buenas, que existe un trato respetuoso y cordial. Asimismo, se destaca que existe una adecuada comunicación y que existiría la disposición a escuchar las demandas o temas personales que puedan expresar las y los funcionarios, así como un cierto respeto de las nuevas generaciones, independiente el grado que éstos tengan, a la antigüedad y experiencia de quienes llevan más tiempo en las unidades. Se destaca como factor crucial en el buen clima laboral la comunicación, confianza y colaboración que pueda existir entre el personal y, en especial, respecto al mando de la unidad, donde la mayoría de los relatos describen que sus comisarios suelen ser cercanos y comprensivos.

“El clima laboral aquí en la unidad no es malo, hay respeto y apoyo. Somos obedientes, no desobedientes, siempre existe el respeto de los más antiguos, se comparte en lo extrainstitucional, tiene que existir ese respeto”

“En la unidad nos llevamos bastante bien porque es un equipo conformado hace tiempo, nos conocemos las personalidades y sabemos qué cosas nos molestan, yo creo que lo esencial es que todo lo conversamos, aparte que es muy importante eso, porque nosotros debemos cuidarnos las espaldas entre nosotros, nos enfrentamos a situaciones difíciles, y es muy importante que no haya problemas entre nosotros para tener la confianza necesaria en el colega una vez que se esté en la calle”

“Acá el mando es bien consciente y autoriza los permisos, sin embargo, el anterior no era tan accesible, uno nunca llegaba a él, sólo llegaba al capitán para pedir permisos o plantear las urgencias, y no siempre eran aprobadas. Hoy el comisario es bien cercano y comprensivo, hay más comunicación y busca que una esté bien, comprende los contextos y realidades personales”

Pese a estas opiniones preocupa dos relatos levantados en la comisaría de Colina donde dan cuenta de malos tratos o despreocupación del mando respecto a las condiciones laborales de su personal, en especial, respecto a turnos, sobrecarga laboral o enfermedades específicas presentadas. En dichos relatos, hay una crítica presente a la institucionalidad en su conjunto y no sólo a la experiencia vivida en la unidad.

“Al mando no le importa que uno esté mal, no le importa el perraje, si uno está haciendo el turno que le corresponde para ellos está bien, no saben de hambre o del cansancio que uno pueda tener. A ellos les interesa estar bien hacia afuera, pero no preocuparse de cómo está realmente el carabinero. A nadie le importa la situación personal, una enfermedad o los problemas familiares que pueda tener el carabinero, por eso hay hartos que se van o se quieren ir, algunos esperan una cierta cantidad de años para no jubilar tan mal, pero hay muchos agotados, que ya no creen en el trabajo ni en la institución”

Este tipo de relatos son de preocupación puesto que el sentimiento de disconformidad puede afectar directamente en cómo se realiza el trabajo y en cómo se conciben las condiciones laborales, pudiendo exagerar o experimentar evaluaciones erradas a propósito de situaciones muy puntuales o personales que pudieran haber vivenciado y que pudieran contagiar al resto de una unidad o por su parte la experiencia vivida pudiera generar un malestar que afecte derechamente a la salud mental de quienes enfrentan situaciones que no han sido apoyadas por la institución.

Cabe destacar que, pese a estos relatos, en todas las unidades los oficiales entrevistados mencionan que las estrategias que utilizan para mantener un adecuado clima laboral se centran en respetar las vacaciones, los días libres y el descanso a cada funcionario/a, intentando que las planificaciones de los servicios consideren esa condición. Se resalta la idea de que no se les convoca para labores extraordinarias en sus salientes ni en los días francos, aún más con el personal que reside en la unidad. En esta misma línea, se destaca preocuparse por las condiciones de los dormitorios del personal soltero para intentar otorgar un espacio adecuado para el descanso. Sin embargo, distintos funcionarios que se encuentran en dichas condiciones mencionan de todas formas ser convocados, como primer recurso, ante eventualidades o servicios extraordinarios que puedan surgir, de igual forma su apreciación de las condiciones que les ofrece la unidad para descansar, comer o utilizar su día libre son bastante críticas y limitadas (en algunas unidades incluso sin agua caliente o cocina

para poder preparar alimentos), a excepción de lo manifestado en la Comisaría de Colina cuyos dormitorios presentan un alto estándar.

“Para mantener un buen clima laboral nosotros tratamos de dar respuesta a las vacaciones, días libres, etc. cumplir con eso”

“uno se preocupa que el carabinero que esté saliente de noche no se le destine para hacer aseo (...) aquí no citamos para nada al carabinero entrante de un servicio nocturno, se preocupa uno de que el carabinero trabaje las horas que le corresponda, que cumpla con su labor. Y que los carabineros que pernoctan acá tengan agua, luz y calefacción, es decir, que estén las condiciones para que descansen tranquilos”

“Pueden ser motivaciones recreativas como participar de un campeonato de fútbol y hacer solicitudes de ajustes de turnos; y yo trato de ser comprensivo con eso, darles en el gusto y que se sientan escuchados, y eso a la larga genera un buen clima, genera tranquilidad y compromiso. En lo general hemos logrado generar un buen ambiente laboral donde la gente se siente tranquila de venir a trabajar, disminuyendo las licencias médicas, el ausentismo laboral disminuyó, hay un mayor compromiso”

Salud mental y bienestar del personal. Como se acaba de mencionar más arriba, la carga y condiciones laborales, así como la propia naturaleza del trabajo policial, son aspectos que inciden en la salud y bienestar del personal. En este marco, al consultar sobre las herramientas y recursos con que cuenta el personal para abordar efectivamente el estrés psicológico asociado a su trabajo, se encontró que la mayoría de las veces no existen instancias formales para el cuidado del equipo y su salud mental, o bien, lo que existe debe ser de demanda individual, acudiendo a la Prefectura para solicitar cita psicológica. Sin embargo, se reconoce la reticencia que aún existe en las y los funcionarios para reconocer abiertamente la necesidad de este tipo de atención, no sólo por asumir los problemas en una institución donde aún se asume que el personal debe resistir todo, sino también porque, según señalan las personas entrevistadas, se sigue considerando una limitante para postular a ciertas especializaciones o incluso para posibles ascensos.

“La atención psicológica se puede solicitar, pero es difícil acceder a ella, porque evalúan si el funcionario está en condiciones y eso puede traer consecuencias. Entonces es preferible no asistir al psicólogo, pese a que existen muchos factores que propician los problemas de estrés, el exceso de trabajo y el riesgo, sobre todo lo que tiene que ver con las armas; Yo he soñado que me disparan y he despertado asustado”

“Deberíamos poder asistir a terapia psicológica sin informar a los superiores; ahora ese es el protocolo, si es que pasó algo traumático tengo que informar, sin embargo, uno tiene conocimiento de otros compañeros que estén pasando por situaciones difíciles pero que no hablan de esos temas, prefieren guardárselos”.

Otro problema destacado que señalan afecta y deteriora aún más la salud mental y el bienestar del funcionario es estar lejos de la familia. Si bien las destinaciones no dependen derechamente de los mandos de las unidades, sí los permisos para poder acudir a visitarles, y dado que la Institución no necesariamente acoge la gran cantidad de demandas sobre cambios de destinaciones, al menos la planificación de turnos, con mayor cantidad de días francos permitiría al menos tener viajes cortos para realizar estos viajes a las familias de origen. Diferentes relatos señalan que los traslados y destinaciones son uno de los problemas más grande que enfrenta la institución, dado que gran parte del personal provendría del sur del país, destino altamente demandado, dificultando aún más la posibilidad de acoger todas las solicitudes, lo que incrementaría en muchos casos la frustración e incluso, en casos puntuales, llevándolos a tomar medidas extremas, como los suicidios.

“No otorgan permisos para ver a la familia, estar tan aislados genera problemas de salud mental que terminan en suicidios”

“Son cadenas de hechos que terminan en que un carabiniere se suicidó, por ejemplo, no poder ver a su familia, que no le den permiso, o no tener días para descansar, y pasan que queman Santiago o queman un bus y carabineros tiene que concurrir y no puede ver a su familia”

Asimismo, señalan que el personal de salud dedicado a la atención psicológica en los centros de salud de carabineros son demasiado pocos por ende tampoco permitirían dar atención a todos quienes lo requieran y que a su vez se impediría realizar jornadas preventivas o de atención grupal, que evitara que fueran solicitados de forma individual. Entonces mencionan que en la actualidad más bien hay una estrategia reactiva, que responde ante situaciones muy complejas, como la muerte de un funcionario, donde ahí se interviene la unidad, pero de no ser así otras situaciones son minimizadas o invisibilizadas, aun cuando estas puedan generar de todas formas un impacto en las y los funcionarios, como procedimientos de alto riesgo, muertes observadas por el personal o enfermedades mortales entre el personal.

“nosotros vivimos una situación muy compleja, preventivamente estamos mejor; es decir, podemos reaccionar a tiempo a ciertas situaciones complejas, pero no tenemos acciones en términos de salud mental. Eso debería mejorar, incorporar como acción preventiva”

“Hay varias situaciones complejas por las que atraviesa carabineros, que pueden ser traumáticas y que deben ser tratadas por especialistas en salud mental; fallecimientos de colegas, por ejemplo. Yo tuve esa experiencia y de repente de la nada uno se acuerda, lo mismo que me pasa a mi debe pasarle a los 200 y tantos que estaban en ese momento, entonces, claro, podría ser un elemento que la institución pudiera incorporar. Podría uno reponerse más rápido”

“No hay apoyo, nadie se preocupa por uno, por nuestra salud mental, uno ve muchas cosas en el trabajo que realiza, pero a nadie le importa. Uno tiene que seguir trabajando después de cada procedimiento complejo, desde muertes, abusos, violencia no sólo con los otros, sino que también afectan a colegas, y ahí nadie ayuda a tratar esos temas, los miedos que se acrecientan hoy, ante tanta muerte de colegas. La atención en salud mental es una deuda pendiente hacia nosotros. Un colega en un procedimiento mató a una persona, y al día siguiente tuvo que seguir patrullando esa misma zona, nadie le pregunto cómo estaba, ni si podía seguir haciéndolo”

“Se requiere algún tipo de apoyo o ayuda cuando hay procedimientos complejos o cuando suceden cosas que afectan al personal, como la muerte de funcionarios. Porque todos quedamos mal, somos una familia, pero, además, nos ponemos en el caso, porque pudo ser cualquiera y entonces ahí vienen los caldos de cabeza para uno y la familia”.

El propio personal considera que la institución debería establecer un plan preventivo que ayudara a sobrellevar de mejor forma estas situaciones, sin dejar este tema a resolución individual y de forma individual, como se resuelve actualmente. En este plano se observan intentos de poder asumir propuestas desde las propias unidades buscando vincularse con la oferta local para poder proporcionar algún tipo de apoyo psicológico al personal, con, por ejemplo, primeros auxilios psicológicos que pudieran ayudar en lo individual y colectivo a las y los funcionarios de la unidad, sobre todo porque se observa una cierta naturalización del dolor y de las situaciones complejas, asumiéndolo como parte del deber del policía.

“Yo les digo que conversemos cada vez que se sientan mal, pero ellos responden que están acostumbrados; lamentablemente nosotros no tenemos un sistema institucional que nos permita poder abordar este tipo de casos, yo como lo estoy tratando de hacer, la otra vez se lo planteo a las autoridades comunales, que en base a los recursos que ellas tienen, poder realizar estos primeros auxilios psicológicos a los funcionarios; como lo tiene bomberos, personal del SAMU, como lo desarrollan las grandes empresas, para poder abordar este tipo de situaciones

Capacitación del personal. El relato de los entrevistados muestra que este es parte del plan anual de capacitación que se imparte en todas las unidades del país, sobre las capacitaciones del personal sobre Derechos Humanos y otras temáticas fundamentales. En general, se informó que las capacitaciones en DDHH y atención de grupos de especial atención las realizan periódicamente personal interno de la unidad y personal de la Prefectura.

“Se realiza capacitación una vez al mes, dirigida por el subcomisario de los servicios en diferentes temas, DD.HH., VIF, todas esas cosas que necesitan estar reforzándose constantemente, se refuerzan las circulares y todo ese tema. Además, la Prefectura ha realizado capacitaciones también en estos temas”.

“También se han realizado capacitaciones online sobre grupos vulnerables, el tratamiento que se les debe dar, también sobre técnicas y tácticas”

“manejo de la escena del crimen, formación en derechos humanos, doctrina y principios institucionales, no sé cuál más, pero sé que hay un fiscal, vienen de la fiscalía nacional, defensor público, abarcan todos los temas, se está capacitando a todas las comisarías de la prefectura”

“Yo puedo hablar de mi experiencia donde hemos visto: grupos vulnerables, tratamientos diferentes, protocolos del uso de la fuerza, bueno las capacitaciones que ha habido van en esa temática particular; sumado a la capacitación interna de instrucciones que son jornadas de una vez al mes, y el resto son situaciones que no son para todo el personal, porque tampoco podemos pretender mandar a todo el personal a la capacitación”

“Se envían constantemente a los funcionarios a ser capacitados sobre distintas temáticas; se otorga una capacitación completa en la Prefectura, éstas mayormente son realizadas por personal interno y pueden ser de diversos temas, sobre todo sobre las leyes, como la Nain Retamal o en DDHH. Además, asisten a CENPECAR que es el centro de reentrenamiento, asiste un carabiniere por toda una semana”.

Si bien existe el reconocimiento de una cierta batería de capacitaciones en diversos temas, lo cual es valorado positivamente uno de los principales cuestionamientos al respecto dice relación con que éstas son muy teóricas, con falta de entrenamiento práctico y porque en muchas ocasiones no preparan a las personas funcionarias para los contextos complejos a los que se enfrentan, sino que los contenidos son útiles para contextos de normalidad y no, por ejemplo, para situaciones de altos niveles de violencia.

“Hacen distintos cursos, pero el tema es que por ejemplo, hacen un curso de técnicas de reducción del detenido, pero qué aprendiste, nada, por qué?, porque es en poco tiempo, uno tiene otras cosas en la cabeza, los pendientes, porque no hay entrenamiento constante, pero sobre todo porque no se trabaja el autocontrol personal, porque en el momento que se requiere uno no tiene tiempo para poner en práctica mucho de lo que teóricamente te explicaron, sobre todo porque uno no detiene a alguien que está tranquilo, al contrario, la mayoría de las veces, están drogados, son violento, y ahí fallamos, porque la preparación no es buena.

“Todo el personal va una vez al año a clases de tiro, una vez al año, ojalá que nunca tengamos que usar el arma, pero con una vez al año, nadie va a estar bien entrenado”

Además de la falta de práctica, se cuestiona la modalidad *online* de ciertas capacitaciones, porque si bien este tipo de espacio permite la vinculación entre colegas de todo el país, por otra parte, afecta el aprendizaje efectivo, dado que no suelen incluir actividades prácticas sobre los temas revisados, lo que termina generando un ambiente educativo tedioso y poco estimulante.

“En periodo de pandemia fue todo online, pero desde principio de año al menos, ya casi todas las capacitaciones que se han hecho son presenciales”

“Las capacitaciones online no llevan parte práctica al contrario las capacitaciones presenciales que sí llevan parte teórica, entonces cuando tienen este formato virtual afecta o limita el aprendizaje”

De acuerdo con el relato de los(as) funcionarios(as), un tema que parece preocupante es la casi inexistencia de formación en temas de interculturalidad y sobre el actuar con personas migrantes, dado que la Prefectura abarca territorios con alta presencia de personas migrantes residentes, lo que también se ve reflejado en los números de detenciones de estas personas, encontrando dos comunas con un importante número de detenciones a esta población, sobre todo en época de pandemia, dado que son comunas donde se concentra presencia de trabajo informal de estos grupos: a saber, Independencia y Recoleta, dado que en ellas se ubica La Vega Central (Mercado de venta al por mayor y menor de frutas y verduras), Patronato (sector donde se comercializa principalmente ropa) y el sector de Mapocho (con gran afluencia de comercio ambulante), fuente laboral para muchas personas migrantes. Se destaca la presencia de la Subcomisaría de atención a migrantes, ubicada en los límites de la comuna de Independencia y Recoleta, como una entidad con personal especializado para cubrir necesidades o requerimientos que se tengan con estas poblaciones en las unidades, pero se reconoce que no hay una formación transversal entre todo el personal de las unidades de la Prefectura.

“No hemos recibido nada en temas de migración y eso que acá hay muchos migrantes, es una comuna que tradicionalmente ha recibido a migrantes, muchos ya como residentes, pero respecto a los nuevos temas de migrante no nos han capacitado, no tenemos especialización ni manejo, por ejemplo, de idiomas. Si llega alguien que hable otra lengua se llama a la comisaría de migrantes, que está en Recoleta, entonces hay buena relación sabemos que ahí podemos acudir ante cualquier requerimiento en el tema”

“Al menos desde que estoy acá no se ha realizado ningún tipo de capacitación, salvo lo que son grupos vulnerables, que las personas migrantes entran en esa categoría, pero que yo conozca desde que estoy acá o antes no se han realizado capacitaciones específicas en el tema migratorio”

“La comisaría de migrantes es la especializada en el tema si se necesita algo ellos vienen o uno traslada a las personas hasta allá”

“En la subcomisaría de asuntos migratorios tienen las competencias para traducir en el caso de las personas haitianas. De todas maneras, hay personal de la comisaría que sabe lo básico de Creole”

“Dependiendo del idioma se complica bastante, acá el idioma que no manejamos es el Creole, porque tenemos población haitiana con ese idioma, no se comunican muy bien, pero sería el único inconveniente.”

En ese caso buscamos traductores de internet, ellos mismos pueden escribir a través de un teléfono, y ya si no existe esa posibilidad se busca a través de CENCO si existe algún carabiniero que hable el idioma en otra unidad, también tenemos una comunicación con el Municipio que ellos también tienen personal que son hablantes de otros idiomas, pero el Creole es el más conflictivo porque la verdad que un chileno hable Creole es complicado, pero los otros idiomas no tenemos ningún problema”

Además de manejar temas de otros idiomas, añaden la necesidad de manejar lenguaje de señas y competencias asociada al trato de personas con neurodivergencias, dado el desconocimiento absoluto entre el personal y las ocasiones donde se lidia con estas personas, pero cada vez hay más casos.

“El lenguaje de señas también es importante, estuve en la marcha 8m y tuve que ayudar a unas personas con un tema X que eran sordomudos, nos fuimos conversando entre comillas, pero porque yo lo manejo, pero no es de conocimiento de todos los funcionarios, así que es algo importante poder armar un curso para los carabineros y que también se oriente a cómo tratar a personas autistas o con otras condiciones”.





Otros contenidos considerados están ausentes o vistos de forma limitada y para lo que se requeriría una mejor formación cubrir diversos contenidos, dice relación con el estrés y la respuesta ante situaciones complejas, que debe trabajarse teórica y desde los protocolos, sino desde la práctica. Sumado a ello, la falta de capacitación en torno al uso de armas, particularmente, las prácticas de tiro son muy escasas, lo que en conjunto favorecen los casos de malos procedimientos, que en ningún caso se consideran intencionales sino como respuesta ante los contextos, con las dificultades que la poca práctica ante ese tipo de hechos termina afectando los procedimientos.

“No se tiene capacitaciones de manejo del estrés, las únicas capacitaciones que existen tienen que ver con el uso de armamento, que está desactualizado, no existe mucha preparación en torno a disparar ni espacios de práctica, porque el armamento tiene contadas las balas y se hace un recuento de uso de estas. La situación de enfrentarse a la violencia en la calle es muy compleja; uno se enfrenta a personas que le van a disparar sin importarle si usted tiene familia, hijos, nada, y si uno se defiende hay que responder ante la fiscalía y una serie de cuestionamientos sobre el uso de la fuerza.

VI. EVALUACIÓN DE LAS UNIDADES

Rúbrica de calificación del establecimiento

El equipo a cargo de la visita evaluó el logro para clasificar la situación de las comisarías visitadas en la Prefectura Norte de la Zona Metropolitana Oeste. 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. Se deben implementar mejoras en una o varias variables según los estándares observados. |
|  | Roja que representa un desempeño insuficiente, es decir, la comisaría no cumple con mucho de los estándares y se necesita una intervención importante en algunas de las variables observadas. |

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

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

| Dimensión: Condiciones Materiales de la Unidad (particularmente área de detención) | | | | |
|---|--------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| Estándares para observar | 9ª Comisaria de Independencia | 6ª Comisaría de Recoleta | 8ª Comisaria de Colina | 49ª Comisaría de Quilicura |
| Todas las celdas cuentan con ventana con vidrio | No | No | SI | No |
| Todas las celdas cuentan con ventilación | Si | No | Si | No |
| En el área de detenidos y celdas las conexiones eléctricas están en buen estado. | Si | Si | Si | 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. | Si | Si | Si | Si |
| Existe acceso a baño y agua potable en el lugar de detención. | Si | Parcialmente | Si | Si |
| Hay baños en buen estado y limpios | Parcialmente | Parcialmente | Si | Parcialmente |
| Existen baños diferenciados para hombres y mujeres. | No | No | 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 | No | No | No |
| El área de detención se encuentra limpia | Si | Si | Si | Si |
| Ausencia de plagas | Si | Si | Si | Si |

| | | | | |
|--|-----|-----|-----|-----|
| El lugar de detención cuenta con sistema de calefacción. | No | No | No | No |
| Hay en las celdas frazadas o acceso a ropa de abrigo en buen estado | No | No | No | No |
| 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 | Si | Si | Si |
| Existen cámaras de seguridad en funcionamiento en cada una de las celdas. | Si | Si | Si | Si |
| Hay cámaras en cada vehículo donde se trasladan detenidos. | S/I | S/I | S/I | S/I |
| Existe plan de evacuación | Si | Si | Si | Si |
| Existen elementos de seguridad ante incendios y/o siniestros (extintores, red húmeda y seca) | Si | Si | Si | Si |

| Dimensión: Medidas de Protección | | | | |
|--|-------------------------------|--------------------------|------------------------|----------------------------|
| Estándares Para Observar | 9ª Comisaría de Independencia | 6ª Comisaría de Recoleta | 8ª Comisaría de Colina | 49ª Comisaría de Quilicura |
| El libro de detenidos está disponible y cuenta con información actualizada de todos los detenidos incluyendo hora de entrada y salida, motivo de la detención e identidad. | Parcialmente | | | Parcialmente |
| Existe lectura de derechos al llegar al lugar de detención. | Si | Si | Si | Si |
| Al momento de ingresar a la comisaría el registro de posesiones y vestimentas es realizado por personal del mismo sexo que la persona detenida y con detectores de revisión. | Si | Si | Si | Si |
| 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 una ficha de constatación de lesiones. | Si | Si | Si | Si |
| El tiempo de permanencia en comisaría no sobrepasa las 24 horas y la notificación a fiscalía transcurre dentro de las | Si | Si | Si | Si |

| | | | | |
|--|--------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| 12 primeras horas de detención. | | | | |
| Se garantiza el derecho y prontitud a la notificación y contacto con familiares y/o abogado. | Parcial | Si | Si | Parcial |
| Existen en la unidad afiches visibles con los derechos de personas detenidas y otra información relevante (por ejemplo, protocolos Covid19). | No | No | Parcial | Parcial |
| La unidad cuenta con sistema “Cross Match” para el control de la identidad de la persona detenida | No | No | No | SI |
| En la unidad existe un libro u otro medio para realizar una queja in situ | Si | Si | Si | Si |
| Dimensión: Salud | | | | |
| Estándares Para Observar | 9ª Comisaria de Independencia | 6ª Comisaría de Recoleta | 8ª Comisaria de Colina | 49ª Comisaría de Quilicura |
| Existe algún procedimiento definido o protocolo de actuación ante emergencias médicas | Parcial | Parcial | Parcial | Parcial |
| La unidad cuenta con botiquín e insumos médicos para dar una primera atención a las personas detenidas | No | No | No | No |
| Se cuenta con personal capacitado en primeros auxilios | Parcial | Parcial | Parcial | Parcial |
| Se cuenta con los resguardos sanitarios | SI | Si | Si | Si |

| | | | | |
|---|----|----|----|----|
| para la adecuada prevención de la Pandemia COVID-19 | | | | |
| Existe una vinculación directa con la unidad de salud correspondiente al territorio | SI | Si | Si | Si |





















| Dimensión: Trato a las personas detenidas | | | | |
|---|--------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| Estándares Para Observar | 9ª Comisaria de Independencia | 6ª Comisaria de Recoleta | 8ª Comisaria de Colina | 49ª Comisaria de Quilicura |
| El uso de la fuerza se ajusta estrictamente al protocolo definido para la detención. | S/I | S/I | S/I | S/I |
| El uso de la fuerza se ajusta estrictamente al protocolo al interior de la comisaría | Si | Si | S/I | Si |
| El traslado de las personas detenidas se hace con pleno apego al protocolo. | Si | Si | S/I | Si |
| Presencia de tratos adecuados a las personas detenidas. | Parcial | Si | S/I | Si |
| Se le permite acceso al baño, ofrece agua o algún otro implemento para abrigarse cuando la persona detenida lo requiera | Parcial | Si | S/I | SI |
| Hay un ambiente de respeto, donde no existen indicios de discriminación, burlas o malos tratos hacia cierto grupo de detenidos por su | Parcial | Si | S/I | Si |

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

| Dimensión: Gestión del Personal (condiciones laborales y formación) | | | | |
|---|--------------------------------------|---------------------------------|-------------------------------|-----------------------------------|
| Estándares Para Observar | 9ª Comisaría de Independencia | 6ª Comisaría de Recoleta | 8ª Comisaría de Colina | 49ª Comisaría de Quilicura |
| Inexistencia de indicios de situaciones de abuso o acoso laboral entre el personal. | SI | Si | Si | Si |
| Se fomentan medidas de autocuidado (asistencia psicológica, días de descanso, actividades recreativas). | No | No | No | No |
| Se observa buen clima laboral. | Si | Si | Parcial | Parcial |
| Se observan prácticas de compañerismo. | Si | Si | Parcial | Parcial |
| Los sobre turnos se dan de manera excepcional. | SI | Si | Parcial | Si |
| El trato de la autoridad con sus subalternos es respetuoso. | SI | Si | Si | Si |

| | | | | |
|---|---------|---------|---------|---------|
| Se dispone de recursos físicos necesarios para la labor policial. | SI | Si | 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. | Parcial | Parcial | Parcial | Parcial |
| Existe capacitación a los y las funcionarios sobre manejo y solución pacífica de conflictos. | No | No | No | No |
| Existen protocolos e instancias de formación sobre condiciones y trato de detenidos. | Parcial | Parcial | Parcial | Parcial |
| Se comprende el rol de los diversos organismos de DDHH | Parcial | Parcial | Parcial | Parcial |
| Existen funcionarias/s capacitadas/os en derechos y atención a grupos vulnerados. | Parcial | Parcial | Parcial | Parcial |
| La capacitación entregada es adecuada y de calidad | Parcial | Parcial | Parcial | Parcial |

Considerando los criterios de evaluación, se presentan 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 | 9ª Comisaria de Independencia | 6ª Comisaría de Recoleta | 8ª Comisaria de Colina | 49ª Comisaría de Quilicura |
|--|---|---|---|---|
| 1. Condiciones materiales del área de detención de la Unidad |  1 Pts. |  1 Pts. |  3 Pts. |  2 Pts. |
| 2. Medidas de Protección |  3 Pts. |  3 Pts. |  3 Pts. |  2 Pts. |
| 3. Salud |  2 Pts. |  2 Pts. |  2 Pts. |  2 Pts. |
| 4. Trato a la persona detenida |  2 Pts. |  2 Pts. |  0 Pts. |  2 Pts. |
| 5. Gestión del personal policial |  2 Pts. |  2 Pts. |  1 Pts. |  1 Pts. |

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

| 9na. Comisaría de Independencia | |
|---------------------------------|--|
| Calificación | Justificación |
| 10/20 50% | Unidad de gran antigüedad, con remodelaciones que ha permitido mejorar algunos espacios, sin embargo, el sector de calabozos presenta serios problemas en cuanto a la posibilidad de calefacción y respecto a la mantención de pisos y muros. El sanitario existente no cuenta con una puerta que permita la privacidad en su uso, además de carecer de materiales de aseo personal. |

| | |
|--|---|
| | <p>Por su parte, en la unidad no se cuenta con materia informativo disponible tanto para las personas detenidas como para los recurrentes (por ejemplo, afiches sobre sus derechos). Se observa un problema en cuanto a la aplicación de la constatación de lesiones, verificando que, al menos en dos ocasiones se reciben personas detenidas con algún tipo de lesión sin haber efectuado dicho procedimiento, lo cual sin duda contradice los propios protocolos establecidos por la institución.</p> <p>Preocupa a su vez la inexistencia de un sector para que el vigilante de calabozo pueda instalarse contiguo a las celdas y de ese modo poder tener una vigilancia permanente para la adecuada custodia.</p> <p>Se destacan las medidas que se han realizado en la unidad para mejorar las condiciones del personal, sin embargo, hay una serie de situaciones que deben buscarse atender para incrementar el tipo de descanso.</p> |
|--|---|

| 6ta. Comisaría de Recoleta | |
|-----------------------------------|---|
| Calificación | Justificación |
| <p>10/20</p> <p>50%</p> | <p>Unidad muy antigua, cuyo sector de calabozo presenta pésimas condiciones, no sólo por un tema de mantención, sino sobre todo por su ubicación, lo que estructuralmente dificulta dotarle de adecuadas condiciones (ubicado en una especie de subterráneo carente de ventilación y calefacción).</p> <p>En materia de protección, durante la visita no se observaron infografías u otro material que permitiese a las personas detenidas conocer sus derechos. Además, si bien cuentan con sistema de identificación Crossmatch, al momento de la visita este no estaba operativo, por lo que en ocasiones debían trasladar a las personas detenidas a otras unidades para constatar su identidad.</p> <p>Respecto al trato de las personas detenidas, se tomó conocimiento de reclamos por las condiciones de las celdas y baños en la unidad, donde se señaló que el espacio era frío y húmedo, donde se destacó que no tenían agua disponible para el lavado de manos ni artículos de aseo personal.</p> |

| 8va. Comisaría de Colina | |
|---------------------------------|---|
| Calificación | Justificación |
| <p>9/16</p> <p>56%</p> | <p>Es una unidad nueva, construida específicamente como instalación policial, presentando una infraestructura moderna, que cuenta con altos estándares en seguridad y protección, manteniendo buenas condiciones de habitabilidad, tanto para el personal como para las personas detenidas. Cuenta con un sistema de cámaras perimetrales, ventanas antivandálicas y acceso universal, tanto en la entrada principal como en los espacios internos.</p> <p>La unidad no cuenta con sistema de identificación Crossmatch habilitado, por lo que recurren al método biométrico o consultan a CENCO para obtener información de las personas detenidas. Se observa material informativo sobre los derechos que asisten a las personas detenidas, sin embargo, solo en idioma español.</p> <p>Respecto al personal, se observó un clima laboral difícil, con un personal desgastado y que representaba dificultades para compatibilizar su vida laboral y familiar. El mantenimiento de turnos de 12 horas dificulta el adecuado descanso del personal. En eso, se pudo apreciar un alto número de licencias médicas.</p> |

| 49ava. Comisaría de Quilicura | |
|--------------------------------------|---|
| Calificación | Justificación |
| <p>9/20</p> <p>45%</p> | <p>Es una unidad relativamente nueva, que también fue construida específicamente como instalación policial. Cuenta con amplios espacios, los cuales, si bien permiten mantener a un gran flujo de población detenida, presenta algunas dificultades como poca de ventilación del sector de las celdas, falta de un sistema de calefacción y poca iluminación. No obstante, la unidad se encuentra en buen estado de mantenimiento, con dependencias sanitarias modernas, contando con dos baños antivandálicos para las personas detenidas.</p> <p>En materia de protección, la unidad no cuenta con sistema Crossmatch habilitado. Se observaron afiches informativos e infografías con los derechos de las personas detenidas, sin embargo, solo en idioma español.</p> |

| | |
|--|---|
| | <p>Además, se tomó conocimiento de quejas por el mal estado del servicio sanitario, donde los funcionarios no habrían ofrecido papel higiénico para las personas detenidas.</p> |
|--|---|

Respecto al personal, se observaron las dependencias destinadas al personal soltero, las cuales se encontraban en malas condiciones.

VII. RECOMENDACIONES.

Tras el análisis de la información y deliberación el Comité, se establecen recomendaciones que se especifican a continuación, considerando que algunas pueden ser responsabilidad directa de las unidades policiales y otras responderán a la gestión de otras instancias, como la Prefectura, la Zona u otra repartición. Finalmente, también pueden existir recomendaciones que sobrepasen el nivel de injerencia institucional, estando, por ende, orientada a otros organismos públicos competentes.

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

Al **Ministerio del Interior** se recomienda:

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

Al **Ministerio de Salud** se insta a

1. Revisar el procedimiento de constatación de lesiones para que los servicios de urgencias cumplan con los estándares internacionales en la materia: referido a la priorización de la atención de personas detenidas, la rigurosidad en la aplicación del examen y la privacidad requerida para su implementación.
2. Concientizar al personal de las urgencias de los recintos de salud respecto a la importancia que tiene el procedimiento de constatación de lesiones tanto para garantizar la seguridad de las personas detenidas como para el propio proceso investigativo (medio de prueba), para que, a partir de ello, su aplicación contemple todos los estándares internacionales en la materia.

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

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

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

1. Priorizar la mejora de aquellas unidades que no contemplan los estándares internacionales sobre condiciones materiales para asegurar el bienestar y seguridad de los detenidos: en celdas con ventilación, calefacción y luminosidad adecuadas, con medidas de seguridad vigentes y con servicios higiénicos diferenciados para hombres y mujeres. En particular, de las unidades descritas en este informe, preocupan el estado de las celdas de la Comisaría de Recoleta e Independencia.
2. Gestionar recursos para poder garantizar, al menos, una colación y agua para las personas detenidas, particularmente para quienes no cuenten con familiares que puedan acudir a la unidad

A la **Zona Metropolitana Oeste de Carabineros** y a la **Prefectura Norte** se sugiere:

1. Fortalecer la especialización del personal de la guardia para favorecer el cumplimiento de protocolos y de mejorar el trato, garantizando la adecuada custodia de las personas detenidas.
2. Analizar y supervisar el estado del sector de calabozos de las unidades de detención, identificando los posibles apoyos a las unidades con mayores falencias para buscar los recursos necesarios para sus mejoras.
3. Generar un plan de capacitación, junto con las unidades, en materia de primeros auxilios y apoyar la socialización de los protocolos que la institución ha elaborado para constatar lesiones y para atender a personas que puedan descompensarse o autolesionarse en las unidades.

Recomendaciones por Unidad

6ta. Comisaría de Recoleta

Condiciones materiales

1. Se requiere mejorar el estado y pintura de pisos, muros y rejas de las celdas, puesto que se encuentra muy deterioradas por los altos niveles de humedad del sector, entre otros aspectos por ubicarse en el subterráneo de la unidad. Se recomienda, además, utilizar pintura de alto tráfico que facilita la realización de la limpieza y mantenimiento e, idealmente, en tonos claros que favorecen la visibilidad.
2. Se sugiere, a la espera de una respuesta de mayor envergadura a las condiciones de las celdas, mejorar la ventilación de las celdas, dado que éstas no cuentan con ventanas ni con ventilación artificial, lo que genera problemas de mal olor y un clima denso que afecta a las personas detenidas y al propio personal que se desempeña como vigilante de calabozo
3. Se insta a buscar alternativas de calefacción en las celdas, principalmente para las épocas invernales, dado las bajas temperaturas que alcanza el área, por las propias condiciones estructurales del lugar (subterráneo).
4. Se requiere arreglar de forma urgente los baños destinados a personas detenidas, instalando nuevos artefactos y/o mejorando su limpieza para que ofrezcan condiciones de higiene adecuadas
5. Se recomienda dotar en el baño destinado a personas detenidas de artículos de aseo personal (papel higiénico, jabón e, incluso de toallas higiénicas).
6. Se requiere eliminar los puntos ciegos identificados en el circuito de videovigilancia de la unidad, específicamente los que se encuentran presentes en el descenso hacia las celdas y en su interior, para asegurar con ello la correcta salvaguarda que este sistema busca entregar, tanto a las personas detenidas como a las y los funcionarios.
7. Se recomienda instalar la señalética informativa respecto a los planes de evacuación y salidas de emergencia
8. Se insta a verificar, con un prevencionista de riesgo, si la unidad requiere instalar red seca o red húmeda para contar con las medidas preventivas requeridas en este tipo de edificios.

Medidas de Protección

9. Se insta a poner atención en la correcta aplicación del acta de salud al ingreso de las personas detenidas a las que no se les aplica constatación de lesiones, para que cumpla el sentido de indagar en la preexistencia de alguna enfermedad de base o situación de cuidado que deba ser de mayor supervisión o cuidado, sobre todo teniendo en consideración las malas condiciones materiales de las celdas.
10. Se requiere instruir al personal de la guardia sobre la utilización constante de la paleta Garret en la revisión superficial que se debe realizar a las personas detenidas, para garantizar con ello la correcta aplicación del procedimiento.

11. Se sugiere instalar infografías con los derechos de las personas detenidas, en diferentes idiomas, aprovechando el material dispuesto por las Dirección de DDHH y Protección de la Familia de la propia institución
12. Se requiere arreglar y mantener siempre en funcionamiento al sistema de identificación *Cross Match* para evitar el traslado de las personas detenidas a otras unidades.

Salud

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

Gestión de personal

15. Se insta a revisar el sistema de turnos para garantizar al personal un tiempo de descanso adecuado y la posibilidad de conciliar la vida laboral y familiar, principalmente respecto al servicio de guardia.

8va. Comisaría de Colina

Condiciones materiales

1. Se sugiere mantener en buen estado la pintura de pisos y muros de las celdas, para dar bienestar a los detenidos y condiga con el buen nivel de mantención de toda la unidad.
2. Se recomienda dotar en el baño destinado a personas detenidas de artículos de aseo personal (papel higiénico, jabón e, incluso de toallas higiénicas).

Medidas de Protección

3. Se insta a poner atención en la correcta aplicación del acta de salud al ingreso de las personas detenidas a las que no se les aplica constatación de lesiones, para que cumpla el sentido de indagar en la preexistencia de alguna enfermedad de base o situación de cuidado que deba ser de mayor supervisión o cuidado
4. Se requiere proveer a la unidad con el sistema de identificación *Cross Match* para evitar el traslado de las personas detenidas a otras unidades.
5. Se insta a reforzar la demarcación de la zona de revisión de vestimenta, la que se observó desgastada.
6. Se recomienda instalar afiches con los derechos de los detenidos en idiomas distintos al español, para lo cual se puede utilizar la infografía diseñada y generada por la Dirección de Derechos Humanos y Protección de la Familia de la Institución.
7. Se requiere mejorar la capacitación, instrucción y exigencia al personal de la guardia sobre el correcto llenado de los libros de registro, para que, en conjunto con la revisión que se realiza actualmente, se logren evitar las ausencias de información identificadas.

Salud

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

Gestión del Personal

8. Se insta a revisar el sistema de turnos para garantizar al personal un tiempo de descanso adecuado y la posibilidad de conciliar la vida laboral y familiar.

9. Se requiere revisar las licencias médicas, para analizar su origen, y poder detectar a raíz de ellas, otros problemas de fondo: como situaciones de clima laboral, falta de descanso, etc.
10. Se requiere revisar el clima laboral al interior de la unidad y facilitar la comunicación entre el personal y los mandos.

9na. Comisaría de Independencia

Condiciones materiales

1. Mientras no se hacen arreglos estructurales a la zona de calabozos, se buscan alternativas de calefacción para resguardar a los detenidos ante las bajas temperaturas, especialmente en época invernal, dada la posición estructural de las celdas cuyas puertas van hacia el patio de la unidad.
2. Se requiere mejorar el estado y pintura de pisos y muros de las celdas, puesto que se encuentra deterioradas por el propio flujo y falta de mantención. Se recomienda, además, utilizar pintura de alto tráfico que facilita la realización de la limpieza y mantención e, idealmente, en tonos claros que favorecen la visibilidad.
3. Se insta a dotar a la unidad de un lugar, con condiciones adecuadas, para que el vigilante de calabozo pueda ubicarse contiguo a las celdas y, de ese modo, pueda ejercer la debida custodia
4. Se requiere arreglar de forma urgente el baño destinado a personas detenidas, instalando puerta ³/₄ para otorgar privacidad y nuevos artefactos para que alcance las condiciones de higiene y mantención adecuadas.
5. Se recomienda dotar en el baño destinado a personas detenidas de artículos de aseo personal (papel higiénico, jabón e, incluso de toallas higiénicas).
6. Se necesita instalar la señalética informativa respecto a los planes de evacuación y salidas de emergencia
7. Se insta a verificar, con un prevencionista de riesgo, si la unidad requiere instalar red seca o red húmeda para contar con las medidas preventivas requeridas en este tipo de edificios.

Medidas de protección

8. Se insta a revisar los protocolos de ingreso de las personas detenidas a la unidad policial, para asegurar que el personal aprehensor realice, siempre que sea necesario, el procedimiento de constatación de lesiones, evitando que alguna persona lesionada ingresa a la unidad sin dicho examen.
9. Se insta a poner atención en la correcta aplicación del acta de salud al ingreso de las personas detenidas a las que no se les aplica constatación de lesiones, para que cumpla el sentido de indagar en la preexistencia de alguna enfermedad de base o situación de cuidado que deba ser de mayor supervisión o cuidado.
10. Se insta a reforzar la demarcación de la zona de revisión de vestimenta, la que se observó Se sugiere instalar infografías con los derechos de las personas detenidas, en diferentes idiomas, aprovechando el material dispuesto por las Dirección de DDHH y Protección de la Familia de la propia institución
11. Se requiere mejorar la capacitación, instrucción y exigencia al personal de la guardia sobre el correcto llenado de los libros de registro, para que, en conjunto con la revisión que se realiza actualmente, se logren evitar las ausencias de información identificadas.

Salud

12. Se sugiere contar con un botiquín en el área de guardia y capacitar al personal en primeros auxilios para responder a las primeras necesidades de personas detenidas ante una descompensación o autolesión.

13. Se insta a formalizar y socializar el protocolo de atención ante situaciones de emergencias médicas, que debe ser seguido por el personal ante descompensaciones o autolesiones, para poder agilizar la respuesta del personal que se vea enfrentado ante estos casos.

Trato del personal

14. Se requiere reforzar la importancia de estar atentos a las necesidades de las personas detenidas y a la importancia de responder ante los llamados que puedan emitir, para asegurar con ello la debida custodia.

Gestión del Personal

15. Se requiere reforzar la instrucción al personal de la guardia para que cualquiera persona detenida que se encuentre lesionada sea derivada a un centro asistencial para la aplicación de la correspondiente constatación de lesiones.

49ava. Comisaría de Quilicura

Condiciones materiales

1. Se recomienda mejorar la ventilación del sector de calabozo, para que pueda favorecer un mejor ambiente en el sector.
2. Se requiere garantizar una adecuada calefacción para la época invernal, dado que, por la magnitud de la zona y la materialidad de su construcción, el lugar puede alcanzar muy bajas temperaturas, lo que afecta no sólo a las personas detenidas sino también al personal que se desempeña en dichas instalaciones.
3. Se necesita reponer las baldosas dañadas o ausentes de los muros y/o pisos de las celdas, puesto que sin ellas se puede favorecer que otras sean sacadas y sean utilizadas para autolesionarse o dañar a otras personas.
4. Se requiere modificar la puerta de uno de los baños, para que sea de tipo $\frac{3}{4}$, puesto que así permite una mejor vigilancia sin restar la debida privacidad que se necesita para su uso.
5. Se insta a mantener de forma constante la debida limpieza de los baños, para que de este modo se otorgue la dignidad e higiene necesaria para su correcto uso
5. Se recomienda dotar en el baño destinado a personas detenidas de artículos de aseo personal (papel higiénico, jabón e, incluso de toallas higiénicas).
6. Se sugiere instalar la señalética informativa respecto a los planes de evacuación y salidas de emergencia

Medidas de Protección

7. Se insta a poner atención en la correcta aplicación del acta de salud al ingreso de las personas detenidas a las que no se les aplica constatación de lesiones, para que cumpla el sentido de indagar en la preexistencia de alguna enfermedad de base o situación de cuidado que deba ser de mayor supervisión o cuidado
8. Se requiere proveer a la unidad con el sistema de identificación *Cross Match* para evitar el traslado de las personas detenidas a otras unidades.
9. Se recomienda instalar afiches con los derechos de los detenidos en idiomas distintos al español, para lo cual se puede utilizar la infografía diseñada y generada por la Dirección de Derechos Humanos y Protección de la Familia de la Institución.
10. Se requiere garantizar el buen estado de los libros de registros, favoreciendo el correcto uso y revisión de éstos.

Salud

11. Se sugiere contar con un botiquín en el área de guardia y capacitar al personal en primeros auxilios para responder a las primeras necesidades de personas detenidas ante una descompensación o autolesión.
12. Se insta a formalizar y socializar el protocolo de atención ante emergencias médicas, que debe seguir el personal ante descompensaciones o autolesiones, para poder agilizar la respuesta del personal enfrentado ante estos casos, siendo la constatación de lesiones obligatorias.

Gestión del personal

13. Se insta a analizar la posibilidad de mejorar el sector destinado al personal soltero para dotarlo de las condiciones de habitabilidad necesarias para un debido descanso.
14. Se requiere mejorar la instalación eléctrica de la unidad, para que pueda garantizar el aire acondicionado o la calefacción según sea necesario, y, de ese modo, dotar de condiciones adecuadas para el trabajo del personal.

VIII. SEGUIMIENTO

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

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

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

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

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

Citas del texto

¹⁴ Ley 21154, Art. 2 letra d). Diario Oficial de la República de Chile. Publicada el 25 de abril 2019. Chile.

[2] Las entrevistas semi estructuradas corresponden a conversaciones guiadas por una pauta flexible. Esto significa que tanto el orden como las temáticas pueden ir modificándose según sus intereses o la entrevistada, aunque su diseño responde a ciertas categorías de análisis previo.

[3] Se pudo constatar en todas las unidades que la dotación de personal femenino, en las unidades, y particularmente en la guardia (de denuncias y/o personas detenidas), permite siempre contar con funcionarias que puedan aplicar la revisión de vestimenta de personas detenidas cuando se requiera, es decir, cuando llegue a la comisaría una mujer detenida.

[4] El cálculo lo hacen con la razón entre el número de cuadrantes en que se divide el territorio a cargo y el de funcionarios que deberían tener para vigilar adecuadamente, en tres turnos, para que se trabajara las 8 horas. En otros casos esta cifra es refrendada calculando una tasa entre el número de habitantes y la cantidad de agentes policiales. Sin embargo, cabe señalar que la cifra total de la dotación no necesariamente

[5] Servicio de población se refiere al trabajo de vigilancia y control en el territorio que realiza el personal.

[6] Servicio de guardia contempla las tareas de atención al público que acude a la unidad a interponer denuncias o constancias y las tareas de custodia de las personas detenidas en la unidad.

[7] Para mayores detalles ver en: Manual del Método de Cuestionario Suceso /ISTAS 21 donde se presente el modelo de riesgo psicosocial laboral, https://www.suseso.cl/606/articles-19640_archivo_01.pdf

[8] Los argumentos para profundizar al respecto ver en: Arteaga et al (2011). Presentismo y ausentismo laboral; Ruhle & Süß (2020) Presenteeism and Absenteeism at Work—an Analysis of Archetypes of Sickness Attendance Cultures.