



## INFORME DE VISITAS PREVENTIVAS

### *Informe de Visita a*

### *Unidades de Carabineros de Chile XII Zona de Magallanes*

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

Mayo 2024

## Contenido

I.	Introducción.....	3
II.	Presentación del CPT.....	5
III.	Antecedentes.....	6
	Contexto y características de las unidades a visitar.....	6
IV.	Objetivos de la visita.....	10
V.	Metodología de la visita.....	11
	Trabajo de campo:.....	11
	Recolección de información: estrategias de levantamiento de la información y muestra.....	12
	Dimensiones y subdimensiones monitoreadas.....	14
	Procesamiento y análisis de la información.....	15
	Consideraciones éticas.....	16
VI.	Hallazgos de la visita.....	17
	1. Condiciones Materiales.....	17
	2. Medidas de protección.....	22
	3. Salud de personas detenidas.....	25
	4. Trato a las personas detenidas.....	25
	5. Gestión del personal.....	26
VII.	Evaluación de las unidades.....	30
VIII.	Recomendaciones.....	38
IX.	Seguimiento.....	42

## I. Introducción

El presente informe expone los resultados de la visita realizada por el Comité para la Prevención de la Tortura (CPT) a la Zona de Magallanes de Carabineros de Chile, en el mes de febrero del año 2024. El objetivo de la visita fue realizar una inspección que permitiera elaborar un diagnóstico sobre las unidades policiales de la región, para que, a partir de una muestra (dos comisarías y una subcomisaría), se pudieran identificar posibles factores de riesgo que favorezcan la probabilidad de que se cometan torturas o malos tratos en contra de las personas detenidas, tanto en las unidades mismas como en los otros contextos de custodia o privación de libertad (por ejemplo, en la aprehensión o en los trayectos).

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, indagando sobre el rol que ejercen los diferentes actores del sistema de justicia en materia de prevención de la tortura y otros tratos crueles. Así, en particular en lo que respecta al área del CPT que supervisa las acciones de las fuerzas policiales, el interés del año 2024 está centrado en conocer las condiciones de aquellas unidades policiales ubicadas en regiones del país no visitadas durante los años anteriores, cuyos territorios presentan una mayor concentración de población, donde se concentre un mayor número de detenciones o que se ubiquen en lugares con altos índices de criminalidad y/o conflictos sociales. Además, se tiene especial consideración por aquellos lugares donde existen denuncias o investigaciones por eventuales violaciones a los derechos humanos.

Para la realización de este informe, además de las visitas preventivas no programadas que nos permitieron verificar *in situ* las condiciones y el trato que reciben las personas detenidas en 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. Asimismo, si bien el punto de referencia sigue siendo la unidad policial, a partir de ahí hemos ido incorporando la observación de distintos momentos o situaciones que se enfrentan en las primeras horas de la detención, para conocer en qué medida las diferentes instituciones del sistema penal contribuyen, o no, en la prevención de la tortura, permitiendo garantizar la protección efectiva de la integridad personal de las personas en custodia policial. Para ello, en esta oportunidad, se incluyeron reuniones y entrevistas con representantes del Poder Judicial, del Ministerio Público, de la Defensoría y el INDH de la región.

Por su parte, las dimensiones de observación y análisis de estas visitas estuvieron centradas en conocer la situación de las personas que se encontraban detenidas, como también el funcionamiento de las instalaciones y condiciones materiales de las unidades policiales visitadas. Complementariamente, al CPT le parece relevante 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, está dirigido a las autoridades policiales, tanto de la Zona, Prefectura y Comisarías visitadas, como así también, a las autoridades del nivel central de Carabineros, 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 acción para dar respuesta a las recomendaciones aquí emanadas. Con ello se espera 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, se dirige también a los otros actores de la región vinculados con las primeras horas de la detención, a saber, la Fiscalía, la Defensoría, el Poder Judicial y al sector de salud relacionado con el procedimiento de la constatación de lesiones en la región, garantía fundamental para las personas privadas de libertad.

La estructura de este informe es la siguiente: En primer lugar, se presenta el mandato del CPT (Capítulo II), para luego exponer los objetivos (capítulo III) y principales antecedentes de esta visita (Capítulo IV). Posteriormente, se indica la metodología utilizada en el presente informe (Capítulo V) y los hallazgos obtenidos con los diferentes instrumentos para la recopilación de información (Capítulo VI). Por último, se presenta la evaluación obtenida por cada unidad visitada (Capítulo VII) y las correspondientes recomendaciones (Capítulo VIII) para la atención de los factores de riesgo identificados en los recintos policiales de la Prefectura, buscando aportar con la implementación de medidas de protección a la prevención de tortura, tratos crueles, inhumanos y degradantes de las personas detenidas por la institución policial.

## II. Presentación del CPT

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

Del universo de las funciones que la Ley 21.154 (art 3°) asigna al CPT, el presente informe se enmarca dentro de las siguientes:

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

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

Cabe destacar que la labor del CPT supone un rol primordialmente preventivo, es decir, su trabajo está orientado a la anticipación de hechos de tortura y malos tratos, evitando que éstos se produzcan. El monitoreo preventivo pone el foco en los aspectos estructurales y factores de riesgo que constituyen la fuente o causa para la ocurrencia de situaciones de tortura y/o tratos crueles, inhumanos o degradantes.

---

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

### III. Antecedentes

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

En la Región de Magallanes, según la información reportada por la Fiscalía Regional, para el año 2023 cuatro tipos de delitos tuvieron un crecimiento alarmante, presentando incluso cifras superiores al promedio nacional por cada 100.000 habitantes: delitos sexuales, ilícitos asociados a la ley de tránsito con un alto número de víctimas fatales o con secuelas permanentes (carreras clandestinas, desarmarías y venta de piezas de vehículos); delitos económicos y violencia intrafamiliar. Lo que sin duda trae exigencias a las policías tanto en su labor preventiva como en la investigación y persecución.

Lo primero que se destaca, al observar la estadística de las detenciones efectuadas por Carabineros de la región de Magallanes, es que, como sucedió a nivel nacional, el año 2020 fue de gran incremento de personas detenidas. Situación que según se ha identificado corresponde en gran parte al incumplimiento de las medidas sanitarias establecidas en el protocolo de prevención del COVID (toque de queda, cuarentenas, uso de mascarillas, etc.). Como se observa en la tabla N°1, a partir del año 2021 la curva comienza a normalizarse, mostrando una tendencia hacia la baja durante los años siguientes.

Lo segundo que se puede identificar es que el número de personas detenidas varía considerablemente entre las unidades de la región, en concordancia con el número de habitantes de cada territorio. En este sentido, la 1era. Comisaría de Punta Arenas, al ser una unidad ubicada en el centro urbano de la ciudad, obtiene comparativamente un promedio muy superior a la media de personas detenidas en las otras unidades (2.772 casos). Posteriormente observamos que le sigue la 2da. Comisaría de Puerto Natales (630 casos), seguida de la 3ra. Comisaría de Porvenir (334 casos). Por último, con un flujo mucho menor de personas detenidas se observa la 4ta. Comisaría de Cabo de Hornos, recinto que, por su ubicación fronteriza, presenta un flujo de personas mucho menor que las otras unidades de la región.

**Tabla N° 1. Cantidad de personas detenidas por unidad policial (comisarías y sus destacamentos) entre 2018 y 2023**

<b>UNIDAD POLICIAL (COMISARIAS)</b>	<b>2018</b>	<b>2019</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>PROMEDIO</b>
<b>PREFECTURA DE MAGALLANES</b>	<b>3645</b>	<b>4016</b>	<b>6054</b>	<b>3622</b>	<b>2643</b>	<b>2719</b>	<b>3783</b>
1RA. COMISARÍA PUNTA ARENAS (U)	2673	3002	4431	2688	1917	1923	2772
2DA. COMISARÍA PUERTO NATALES	572	633	1074	546	456	498	630
3RA. COMISARÍA PORVENIR	367	338	483	321	242	253	334
4TA. COMISARÍA CABO DE HORNO (F)	33	43	66	67	28	45	47
<b>TOTAL XII ZONA MAGALLANES</b>	<b>3645</b>	<b>4016</b>	<b>6054</b>	<b>3622</b>	<b>2643</b>	<b>2719</b>	<b>3783</b>
<i>Fuente: Elaboración propia con base en datos del Departamento de Análisis Criminal de Carabineros.</i>							

Por su parte, si observamos el perfil de las personas detenidas, se puede reconocer que existen tendencias bastante similares en la mayoría de las unidades, lo que da cuenta de necesidades específicas que deberían estar siendo atendidas para poder implementar los procedimientos adecuados según las características y necesidades de éstas. Así, por ejemplo, se observa que en la mayoría de las unidades hubo un menor porcentaje de personas menores de edad detenidas, en relación al total de detenciones, si se analiza las cifras entre 2018 y 2020, (ver Tabla N°2). Asimismo, en todas las comisarías representan porcentajes y totales muy menores.

**Tabla N° 2. Número y porcentaje que alcanzan las personas menores de edad en el total de personas detenidas en cada comisaría de la Zona de Magallanes**

UNIDAD POLICIAL (COMISARIAS)	MENORES DE EDAD					
	2018	%	2019	%	2020	%
<b>PREFECTURA DE MAGALLANES</b>	<b>151</b>	<b>4,1</b>	<b>230</b>	<b>5,7</b>	<b>194</b>	<b>3,2</b>
1RA. COMISARÍA PUNTA ARENAS (U)	112	4,2	186	6,2	140	3,2
2DA. COMISARÍA PUERTO NATALES	27	4,7	41	6,5	45	4,2
3RA. COMISARÍA PORVENIR	12	3,3	3	0,9	8	1,7
4TA. COMISARÍA CABO DE HORNOS (F)	0	0,0	0	0,0	1	1,5
<b>TOTAL XII ZONA MAGALLANES</b>	<b>151</b>	<b>4,1</b>	<b>230</b>	<b>5,7</b>	<b>194</b>	<b>3,2</b>
<i>Fuente: Elaboración propia con base en datos del Departamento de Análisis Criminal de Carabineros</i>						

En el caso de las mujeres detenidas en esta región (ver tabla N°3), se identifica una situación diferente, con unidades donde, al igual que en el número total de detenciones, se incrementa el número absoluto de mujeres detenidas. Sin embargo, al revisar el porcentaje que éstas representan del total de detenciones, se observa que la proporción se mantiene estable. Esto se observa en la mayoría de las unidades, a excepción de Cabo de Hornos, donde se observa un incremento de la proporción de mujeres detenidas, pasando de un 6,1% durante el 2018 a un 28,8% durante el 2020.

**Tabla N° 3. Número y porcentaje que alcanzan las mujeres en el total de personas detenidas en cada comisaría de la Zona de Antofagasta**

UNIDAD POLICIAL (COMISARIAS)	MUJERES					
	2018	%	2019	%	2020	%
<b>PREFECTURA DE MAGALLANES</b>	<b>690</b>	<b>18,9</b>	<b>670</b>	<b>16,7</b>	<b>1125</b>	<b>18,6</b>
1RA. COMISARÍA PUNTA ARENAS (U)	560	21,0	549	18,3	865	19,5
2DA. COMISARÍA PUERTO NATALES	93	16,3	84	13,3	189	17,6
3RA. COMISARÍA PORVENIR	35	9,5	33	9,8	52	10,8
4TA. COMISARÍA CABO DE HORNOS (F)	2	6,1	4	9,3	19	28,8
<b>TOTAL XII ZONA MAGALLANES</b>	<b>690</b>	<b>18,9</b>	<b>670</b>	<b>16,7</b>	<b>1125</b>	<b>18,6</b>
<i>Fuente: Elaboración propia con base en datos del Departamento de Análisis Criminal de Carabineros</i>						

Finalmente, en lo que respecta a personas migrantes, cabe señalar que la tendencia observada en casi todas las unidades policiales de la Zona, es que ésta va en alza (Ver tabla N°4), presentando marcados incrementos entre los años 2018 y 2020, pasando por ejemplo de 5 personas migrantes a 257 en la 1ª Comisaría de Punta Arenas o de 3 a 163 en la 2ª Comisaría de Puerto Natales. Ante este escenario, se vuelven relevantes las acciones orientadas a mantener actualizados sus protocolos en cuanto a las gestiones con los consulados y, a su vez, cuando sea necesario, poder contar con los debidos recursos para enfrentar a quienes no hablen la lengua española (derechos en el idioma respectivo, traductores, etc.) para que este aspecto no se transforme en un problema en el debido proceso de información y en el resguardo que debe ser otorgado a la persona detenida.

**Tabla N° 4. Número y porcentaje que alcanzan las y los extranjeros en el total de personas detenidas en cada comisaría de la Zona de Magallanes**

UNIDAD POLICIAL (COMISARIAS)	EXTRANJEROS					
	2018	%	2019	%	2020	%
<b>PREFECTURA DE MAGALLANES</b>	<b>5</b>	<b>0,1</b>	<b>172</b>	<b>4,3</b>	<b>257</b>	<b>4,2</b>
1RA. COMISARÍA PUNTA ARENAS (U)	3	0,1	108	3,6	163	3,7
2DA. COMISARÍA PUERTO NATALES	2	0,3	40	6,3	57	5,3
3RA. COMISARÍA PORVENIR	0	0,0	24	7,1	35	7,2
4TA. COMISARÍA CABO DE HORNO (F)	0	0,0	0	0,0	2	3,0
<b>TOTAL XII ZONA MAGALLANES</b>	<b>5</b>	<b>0,1</b>	<b>172</b>	<b>4,3</b>	<b>257</b>	<b>4,2</b>
<i>Fuente: Elaboración propia con base en datos del Departamento de Análisis Criminal de Carabineros</i>						

El análisis de los datos antes presentados nos permitió reconocer qué comisarías seleccionar para nuestras visitas preventivas, teniendo en consideración diferentes variables para su integración, como por ejemplo los incrementos totales de personas detenidas o las variaciones porcentuales en el periodo analizado (2018-2020), la atención a ciertos grupos de particular interés, por su mayor grado de vulnerabilidad, a saber: mujeres y personas migrantes, quienes sin duda tienen requerimientos especiales que deben ser considerados por las instituciones policiales. A partir de estos criterios, la muestra de comisarías seleccionadas para las visitas en la Zona de Magallanes y las razones de su selección se describen en la siguiente tabla (Ver Tabla N° 5)



**Tabla N° 5. Comisarías de la Zona de Magallanes seleccionadas para las visitas preventivas efectuadas por el CPT en 2024**

Unidades a visitar	Justificación
1ª Comisaría de Punta Arenas	Se trata de una unidad policial ubicada en la capital regional, donde son trasladadas todas las personas detenidas dentro del radio urbano. Presenta el mayor flujo de población detenida en la Zona.
2ª Comisaría de Puerto Natales	Se trata de la segunda unidad con mayor flujo de población detenida en la Zona. Actualmente existe un plan de reposición total de la unidad, por lo que resulta interesante observar las condiciones en que se encuentra operando hasta la recepción del nuevo recinto.
Subcomisaría de Río Seco	Esta visita no se encontraba en la planificación original, sin embargo, se realizó con la finalidad de examinar la infraestructura del lugar y su capacidad para responder ante la necesidad de contar con calabozos disponibles para mantener a las personas detenidas durante el período de tiempo que dure la remodelación de los calabozos de la 1ª Comisaría de Punta Arenas.
<i>Fuente: Elaboración propia</i>	

#### IV. Objetivos de la visita

Como ya se ha señalado, el CPT tiene entre sus funciones “realizar visitas periódicas preventivas no programadas y de monitoreo a los lugares de privación de libertad que determine libremente”. En esta facultad se enmarcan las visitas realizadas a las Comisaría de Punta Arenas y Puerto Natales, así como también la visita a la Subcomisaría de Río Seco, tres unidades pertenecientes a la Prefectura de Magallanes, visitas efectuadas durante febrero de 2024, con un carácter netamente preventivo. Se buscaba con ellas poder observar, en términos generales, los protocolos y procedimientos en materia de detención de personas, las condiciones físicas y materiales disponibles para ello, y, a su vez, el clima y condiciones labores del personal destinado a estas funciones.

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

Evaluar los factores de riesgo presentes en las unidades policiales de la Zona de Magallanes, que podrían incrementar la probabilidad de comisión de tortura u otros tratos crueles, inhumanos o degradantes a las personas detenidas en estos recintos.

Como objetivos específicos se propuso:

1. Presentar al CPT y visibilizar su rol en la protección de las personas que se encuentran bajo custodia policial.
2. Reconocer, mediante diversas metodologías e instrumentos, las condiciones de la unidad, su personal y de las personas detenidas al momento de la visita.
3. Analizar el nivel de cumplimiento de los hallazgos encontrados en las diversas dimensiones medidas con base a estándares internacionales de derechos humanos.
4. Proponer recomendaciones dirigidas a las diversas autoridades con competencia en la administración y funcionamiento de la unidad policial visitada.
5. Establecer la base de un diálogo constructivo y permanente, con la unidad policial visitada, a fin de prevenir la tortura y los tratos crueles, inhumanos y degradantes.
6. Determinar las prácticas o situaciones que facilitan o dificultan el cumplimiento del rol de garante que los diversos órganos del sistema de justicia penal mantienen respecto de los derechos de las personas imputadas en las primeras horas de la detención.

## V. Metodología de la visita

### Trabajo de campo:

El Área de Función Policial, en la primera etapa de trabajo (2021-2022) 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 el respeto a la seguridad e integridad de las personas detenidas. Habiendo realizado diversas recomendaciones en estos aspectos, principalmente relacionadas con el funcionamiento cotidiano de la unidad, a partir del 2023 se avanzó en la incorporación de un nuevo enfoque sistémico, donde la unidad policial es observada en su interacción y vinculación con otros actores dentro del sistema de justicia penal. Así, se entiende que el monitoreo de la función policial incluye desde los procedimientos de aprehensión realizados en la vía pública, hasta el momento en que la persona detenida es puesta a disposición de un tribunal para que éste ejerza un control jurisdiccional del procedimiento, pasando por la custodia, los diversos traslados y los exámenes médicos, entre otros. 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 detenidas 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, particularmente a partir de las competencias que a cada institución le corresponde.

Por tal motivo, en las visitas a las unidades policiales realizadas desde 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 permitió incrementar la información y tender, de ese modo, a un panorama más preciso respecto a la custodia de las personas detenidas en las primeras horas de la detención.

A continuación, se presentan en la Tabla N°6 y N°7 el calendario de las visitas y reuniones efectuadas para la elaboración del presente informe.

**Tabla N°6. Cronograma de las visitas efectuadas a las Comisarías de la Zona de Magallanes**

Cronograma de Visita		
Unidad Policial Visitada	Día	Horario Visita
1era. Comisaría de Punta Arenas	05 de febrero de 2024	18:30-22:00
2da. Comisaría de Puerto Natales	06 de febrero de 2024	18:30-21:30
Subcomisaría de Río Seco	07 de febrero 2024	15:00-16:00

*Fuente: Elaboración propia*

**Tabla N°7. Cronograma de otras reuniones de levantamiento de información efectuadas en la región de Magallanes**

<b>Cronograma de Visita</b>		
<b>Institución</b>	<b>Día</b>	<b>Horario Visita</b>
Reunión con el General de Zona de Magallanes	08 de febrero de 2024	9:00-10:00
Reunión con Fiscal Regional de Magallanes	08 de febrero de 2024	11:00-12:00
Reunión con Defensor Regional de Magallanes	08 de febrero de 2023	12:00-13:00
Reunión con Juez de Garantía	08 de febrero de 2024	13:00-14:00
Reunión con INDH regional de Magallanes	09 de febrero de 2024	11:00-12:00
<i>Fuente: Elaboración propia</i>		

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

Durante la visita, se consideró el despliegue de una metodología cualitativa, orientada tanto al análisis de información de fuentes secundarias como primarias. En cuanto a las fuentes secundarias, estas se refieren 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 en fuentes primarias, 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 y la Defensoría Regional, el INDH y otros actores que hayan sido contactados, a propósito de la propia información entregada por estos diferentes agentes. En el caso de la región de Magallanes, las técnicas de levantamiento utilizadas fueron:

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

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

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

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

(d) *Revisión documental y de registros*: se analizó la información existente en los libros de detenidos, los libros de las guardias y los partes policiales. El propósito principal fue constatar la existencia y coherencia de los registros, su adecuación a los protocolos institucionales y la detección de cualquier incidente o indicio de hechos de tortura, tratos crueles, inhumanos o 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 permitió obtener información, opinión y percepciones que tienen otros actores vinculados a los procedimientos asociados a las primeras horas de 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 realizaron reuniones con la Fiscalía regional, la Defensoría Penal y el INDH regional, además de incluir al Poder Judicial. En estas instancias se presentó la labor que realiza el CPT en sus misiones de observación, así como también algunos hallazgos preliminares de la visita realizada. Además, se compartieron impresiones sobre la realidad regional, recabando antecedentes que permitieron triangular sus experiencias con la información levantada durante la visita.

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

De este modo, en las unidades policiales se aplicaron un total de diez entrevistas a funcionarios policiales (Tabla N°8). Además, en las reuniones con las otras instituciones del sistema penal, se tuvo acceso a entrevistas con las autoridades regionales de la Defensoría, Fiscalía, INDH y Juzgado de Garantía, así como también con los equipos que ellos consideraron pertinentes.

**Tabla N° 8. Cantidad de instrumentos de levantamiento de información aplicados en las visitas a las Comisarías**

<b>Instrumentos aplicados</b>	<b>1ª Comisaría de Punta Arenas</b>	<b>2ª Comisaria de Puerto Natales</b>	<b>Subcomisaría de Río Seco</b>
Entrevistas a comisarios, subcomisarios y al personal de la unidad	5	5	N/A
Entrevistas a personas detenidas y/o familiares	0	0	N/A
Pauta de observación	1	1	N/A
Pauta de revisión documental	1	1	N/A
<i>Fuente: Elaboración propia</i>			

#### *Dificultades y limitaciones de la recolección de información*

Parece importante resaltar, como se observa en la tabla anterior, que en ninguna de las unidades fue posible entrevistar a personas detenidas dado que en los horarios en los que se desarrolló la visita no habían ocurrido detenciones. Este aspecto se considera una limitación para obtener de primera fuente su percepción respecto a la dimensión de trato y de la rigurosidad en la aplicación del procedimiento y las respectivas salvaguardas presentes. Por este motivo, se ha decidido que la Dimensión de Trato no será evaluada, dado que técnicamente no se contaría con la información necesaria para dicha acción.

#### Dimensiones y subdimensiones monitoreadas

La aplicación de las 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 observa los conocimientos, protocolos e insumos para responder ante emergencias médicas de las personas detenidas; 4) Trato a las personas detenidas; y 5) Gestión del personal, donde además de profundizar en las condiciones laborales, los niveles de capacitación y formación en materia de DDHH y de atención a los grupos específicos que pueden recibir (por ejemplo, mujeres o población migrante), se observa el clima laboral entre las y los funcionarios.

Estas dimensiones y variables de observación responden, primeramente, a lo establecido por los diversos protocolos y normativas que analizan la situación de las personas privadas de libertad en unidades policiales, poniendo acento en las características de las condiciones, tratos y procedimientos que deben estar presente para garantizar los derechos humanos de estas personas. A su vez, integra los hallazgos de la propia experiencia de otros mecanismos nacionales para la 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.).

### Procesamiento y análisis de la información

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

Para ello, la información fue transcrita e integrada, buscando mantener el anonimato y confidencialidad de quienes participaron y dieron sus opiniones, por tanto, no es fin de este informe individualizar a estas personas. Por el contrario, se busca recoger de estos testimonios elementos transversales que puedan servir para destacar o para reconocer áreas de oportunidad que sean necesarias de mejorar y, de ese modo, alcanzar los estándares adecuados en el funcionamiento y condiciones de las unidades en lo que respecta, particularmente, a la detención y custodia de las personas detenidas. Asimismo, se buscó potenciar el rol de las diferentes agencias del sistema de justicia penal en la construcción de salvaguardas prácticas para prevenir casos de tortura u otros tratos crueles, inhumanos o degradantes.

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

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

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

Asimismo, se especifica que, si bien es importante contemplar lo que sucede al momento de la detención y traslado de las personas detenidas, momentos enunciados por la literatura y la experiencia como particularmente sensibles y posibles de la ocurrencia de malos tratos, la metodología de visita a la unidad no permite al equipo mismo observar esas situaciones, sin embargo, se busca suplir esa ausencia con los relatos de las personas detenidas en la unidad o de la información entregada por los otros actores del

sistema entrevistados. De todas formas, sigue siendo uno de los aspectos con menor información para poder dictar recomendaciones, limitación que se espera poder ir resolviendo en el corto plazo. Pese a ello, consideramos que en las otras dimensiones de análisis la información es valiosa y permite validar los hallazgos y, por ende, las recomendaciones que de allí emanan.

### Consideraciones éticas

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

Asimismo, como parte del resguardo de la privacidad de quienes participaron de las entrevistas, su identidad personal y la información entregada es considerada reservada y no se visibilizan ni personifican en ninguna parte del presente informe.



## VI. Hallazgos de la visita

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

### 1. Condiciones Materiales

Esta dimensión busca guiar la observación en variables relativas a las condiciones materiales de la comisaría, principalmente del sector de la guardia que es donde se encuentran las personas en custodia, en específico las celdas y sanitarios disponibles para su uso. Pero también busca conocer el estado de otros sectores, dado que su infraestructura y equipamiento pueden facilitar el trabajo que deben desempeñar las y los agentes policiales, como las salas para atención a público, los patios y estacionamientos, entre otros. En todos ellos, se revisa que las condiciones de bienestar, seguridad y dignidad, para las personas detenidas como para el personal de la institución, estén presentes incorporando los estándares de habitabilidad y protección.

**Infraestructura de las unidades.** En términos generales, las dos comisarías visitadas son unidades que fueron construidas hace más de veinte años, observándose cuarteles donde ya pueden verse ciertos niveles de deterioro en su infraestructura. La 1ª Comisaría de Punta Arenas es un cuartel que fue construido el año 1996, donde se han hecho trabajos de reposición para cambiar el circuito eléctrico, además de trabajos de pavimentación, pintura y arreglos pequeños. Por otro lado, la 2ª Comisaría de Puerto Natales es una unidad construida en 1980, la cual no ha tenido mayores remodelaciones ni mejoras.

Ambas unidades cuentan con un plan de reposición total, lo que esperamos permita contar con una infraestructura que garantice los principales estándares en materia de derechos humanos en el mediano plazo. Sin embargo, en atención al tiempo que puede demorar la implementación de estos planes, es fundamental que se sigan implementando las medidas tendientes a reparar la infraestructura que se haya deteriorado, así como también aquellas que buscan mejorar las condiciones materiales de dichos espacios, durante el período intermedio.

**Sector de calabozos.** Respecto a los calabozos de la 1ª Comisaría de Punta Arenas se observó que, en cuanto a su infraestructura, la unidad cuenta actualmente con tres calabozos, lo que en principio permiten la segmentación de las personas detenidas, según si se trata de hombres, mujeres o adolescentes. No obstante, la distribución que mantienen actualmente hace que, entre el segundo y tercer calabozo, exista una separación mediante barrotes, sin un muro que los separe, lo que permite que las personas detenidas puedan potencialmente interactuar, intimidar o incluso agredir a quienes se encuentran en el espacio inmediatamente contiguo. Además, se tomó conocimiento de un caso en el que una persona detenida atentó contra su vida en una de esas celdas, utilizando los barrotes como medio para amarrar parte de su vestimenta y quitarse la vida mediante asfixia mecánica por suspensión. En razón de esto, resulta fundamental reforzar la vigilancia permanente de las celdas por parte de los funcionarios, así como buscar una forma de cubrir dichos barrotes para evitar la comunicación entre celdas y el mal uso de los barrotes.

Durante la visita a la unidad, se pudo observar que la separación existente entre el lugar donde se encuentra el personal de guardia y el sector de los calabozos dificulta la vigilancia permanente de las personas detenidas, dada la presencia de una puerta que divide ambos sectores. Ante esto sugerimos habilitar un espacio más próximo para el personal custodio, de forma que pueda vigilar las condiciones en que se encuentran las personas detenidas de forma más directa y permanente, en caso contrario, al menos, eliminar la puerta para favorecer la escucha y pronta respuesta del personal a las personas detenidas.

En relación al equipamiento de las celdas de la unidad de Punta Arenas, todas cuentan con bancas para permitir el descanso de las personas detenidas, además de una adecuada iluminación y sistema de calefacción, manteniendo también frazadas disponibles para las personas detenidas. En términos generales, se observó que todas las celdas mantenían una pintura -que si bien mostraba algunos rayados y se estaba descascarando en algunas partes- con una tonalidad adecuada para permitir la correcta visualización de las personas detenidas. Por otro lado, se pudo advertir que una de las celdas estaba con alguna de las palmetas de baldosa rotas, lo cual podría ser riesgo ya que podrían ser utilizadas por las personas en custodia para autolesionarse o lesionar a otras personas.

Se pudo constatar que, aun cuando existe un plan de reposición completo de toda la unidad, se han realizado gestiones tendientes a mejorar las condiciones en las que se encuentra actualmente el cuartel. En esta línea, se valora el plan de reposición del sector de calabozos, el cual estaba a punto de iniciarse al momento de la visita, sin embargo, preocupa la situación en la que quedarán las personas detenidas durante el tiempo intermedio que duren los trabajos, ya que no existía claridad sobre donde se realizaría su custodia.

Al momento de la visita se estaban evaluando diferentes alternativas para solucionar esta contingencia, entre ellas:

- a) Trasladar a las personas detenidas a unidades cercanas como la subcomisaría de Río Seco y al retén de Aguas Frescas.
- b) Solicitar apoyo de la PDI, haciendo uso de las celdas que existen en sus cuarteles.
- c) Solicitar apoyo del Juzgado de Garantía, donde también existen calabozos disponibles para la custodia de personas imputadas.

Ante esto, el CPT visitó la unidad de Río Seco con la finalidad de inspeccionar su infraestructura y conocer si estaba en condiciones de recibir a las personas detenidas provenientes de la 1ª Comisaría de Punta Arenas. Durante esta visita se pudo constatar que la unidad se encuentra ubicada a 17 kilómetros de distancia, lo que implica -si el clima de la zona lo permite- que las personas detenidas deben ser trasladadas por varios minutos hasta el lugar donde se mantendrán bajo custodia. Además, se constató que la unidad cuenta solo con una pequeña celda destinada a la custodia de personas detenidas, lo que no permite una adecuada segmentación. Se pudo constatar que la celda disponible tampoco contaba con una banca o asiento que permitiese el adecuado descanso de las personas custodiadas.

La situación observada en la Unidad de Puerto Natales permitió identificar que la unidad también cuenta con tres celdas destinadas a la permanencia de personas detenidas, lo que permite una adecuada segmentación de las personas detenidas según su edad y sexo. Al momento de la visita todas las celdas tenían en su interior bancas destinadas al descanso de la población detenida, la pintura de las paredes se encontraba en buenas condiciones, el piso de las celdas estaba limpio y contaban con sistema de calefacción, manteniendo también frazadas disponibles para el uso de las personas detenidas. No

obstante, lo anterior, también se pudo advertir que las celdas cuentan solo con una pequeña ventanilla cubierta con malla *acma*, que no permite el ingreso de suficiente luz natural. Además, las celdas tampoco cuentan con luz artificial en su interior, recibiendo una luz tenue, proveniente de la iluminación del pasillo, lo que dificulta la visualización de su interior mediante el sistema de cámaras de seguridad. Por otro lado, se constató también que una de las celdas mantiene una canaleta, la cual puede ser utilizada por las personas detenidas para orinar durante su custodia, lo que, sumado a la escasa ventilación del sector de calabozos, puede generar malos olores en la unidad, afectando las condiciones, tanto para las personas detenidas, como para el personal que se encuentra encargado de la custodia.

**Condiciones de los baños.** Respecto a las dependencias sanitarias, se observa que en la 1ª Comisaría de Punta Arenas se cuenta con un solo baño disponible para las personas detenidas, lo que impide mantener un baño diferenciado para hombres y mujeres. Sin embargo, éste se encontraba en buenas condiciones observándose limpio y en funcionamiento. El lavamanos -que también estaba en buenas condiciones de funcionamiento- podría permitir a las personas detenidas contar con agua potable para su consumo. Además, se constató que la puerta de acceso al baño es de tipo 3/4, lo que permite brindar privacidad a las personas detenidas, sin perder la posibilidad de mantener una custodia y control por parte del personal de guardia. Por otro lado, el baño no contaba con artículos de higiene tales como papel higiénico, jabón o toallas higiénicas.

En la 2ª Comisaría de Puerto Natales se observó que la unidad también cuenta con un solo baño disponible para las personas detenidas, lo que impide mantener un baño diferenciado para hombres y mujeres. Sin embargo, el baño disponible se encontraba limpio y en buen estado, con un lavamanos funcionando correctamente, permitiendo que las personas detenidas accedan a agua potable. Además, si bien contaban con jabón para las personas detenidas, no con otros artículos de higiene básicos como papel higiénico y toallas sanitarias.

**Sistema de videovigilancia.** Resulta especialmente preocupante la situación observada en la 1ª Comisaría de Punta Arenas, donde se constató que, debido a un plan de reposición de los calabozos de la unidad, su sistema de cámaras no se encontraba en funcionamiento ya que durante el mes de enero había sido retirado por la empresa concesionaria del sistema, provocando con esto que no quedara registro de video de lo que sucede al interior de las celdas. Aún en esta situación, al momento de la visita la unidad continuaba su servicio con total normalidad, recibiendo a personas detenidas para ser custodiadas en celdas que no contaban con un sistema de videograbación. Esto supone una condición de riesgo para la seguridad de la unidad, ya que en caso de que existiera alguna agresión en contra de una persona detenida -ya fuere cometida por un funcionario u otra persona en custodia- no cabría la posibilidad de verla en los monitores por el personal de la guardia y de la misma manera no quedaría registro de dicha situación. La falta de un sistema de videograbación también impediría contar con la evidencia para demostrar una falsa acusación, por parte de una persona detenida a un funcionario, o incluso una agresión.

Lo que se pudo observar durante el recorrido realizado a la 2ª Comisaría de Puerto Natales fue que, en términos generales, existen un amplio número de cámaras de videovigilancia al interior de la unidad, sin embargo, al hacer una revisión exhaustiva de su cobertura, se pudo constatar que existen a lo menos dos puntos ciegos que impiden que todo el trayecto realizado por las personas detenidas quede registrado en el sistema. El primero de ellos se encuentra justo en frente de las celdas, donde las cámaras que apuntan hacia el interior de los calabozos no alcanzan a captar lo que sucede en el pasillo contiguo a las

celdas. Además, existe otro punto ciego en el ingreso al patio de la unidad. Por otro lado, al observar los monitores que se encontraban en la guardia se pudo constatar que las cámaras destinadas a cubrir el interior de las celdas no permiten visualizar adecuadamente estos lugares, por ejemplo, no permitiría cubrir a las personas detenidas si estas llegaran a subirse a las bancas destinadas para su descanso. Esto exige poder hacer una revisión de la instalación de dichas cámaras así como la instalación de aquellas en los lugares no cubiertos por el sistema.

#### - **Condiciones de seguridad de las unidades policiales visitadas**

**Sistema eléctrico.** Durante la visita a la 1ª Comisaría de Punta Arenas se informó que la Unidad había tenido una reposición completa del sistema eléctrico. Sin embargo, se pudo observar que existían conexiones peligrosas en el sector de calabozos, donde se observó que existían cables colgando en la pared, al alcance de las personas detenidas (las cuales pueden haber quedado expuestos a propósito de la extracción de las cámaras, sin embargo, mientras se encuentren personas detenidas en la unidad, este tipo de conexiones se transforman en un riesgo evidente). Por otro lado, la unidad de Puerto Natales, si bien es un cuartel que ya tiene cierta antigüedad, mantiene sus conexiones eléctricas en buen estado. Sin embargo, conforme a los relatos de los funcionarios, la creciente demanda de electricidad puede generar un riesgo para la matriz eléctrica, la cual puede colapsar, ocasionando un corto circuito. Para hacer frente a los cortes de luz, la unidad cuenta con un generador eléctrico que permite responder ante eventualidades.

**Protección ante incendios.** En ambas comisarías visitadas se pudo observar la presencia de extintores disponibles, todos con sus respectivas mantenciones al día y dispuestos para ser utilizados en caso de ser necesario. Por otro lado, respecto a la presencia de red húmeda o seca, observamos que solo la 1ª Comisaría de Punta Arenas cuenta con acceso a red húmeda en los diversos espacios que componen la unidad. Por su parte, se pudo constatar que la 2ª Comisaría de Puerto Natales no cuenta con acceso a red seca o húmeda, lo cual requiere ser analizado por personal especializado para identificar si, dado el tipo de edificación, debe instalarse al menos una de ellas.

**Seguridad perimetral.** En términos generales se pudo observar que ambas unidades cuentan con sus fachadas en buen estado, limpias y bien cuidadas, sin signos de haber sido vandalizadas, pese a encontrarse sin un muro o reja perimetral. La 1ª Comisaría de Punta Arenas mantiene un sistema de cámaras que permite grabar lo que está sucediendo fuera de la unidad. Esas cámaras son monitoreadas por el personal de la guardia. La 2ª Comisaría de Puerto Natales, por su parte, mantiene una sala de cámaras, las que son monitoreadas en conjunto con personal municipal, lo que les permite vigilar lo que sucede en las principales intersecciones de la ciudad para poder favorecer la respuesta policial.

**Otras áreas de la unidad.** En el marco de la visita se observaron otros espacios relevantes dentro de las unidades que vale la pena destacar. Al respecto, en ambas comisarías se pudo observar que cuentan con un área de atención a público en buenas condiciones, con asientos disponibles para que las personas puedan esperar su turno de atención de forma cómoda. Se observa en ambas unidades la presencia de diversos afiches informativos, así como también el código QR elaborado por la Dirección de Derechos Humanos y Protección de la Familia de Carabineros. Por otro lado, se pudo observar que la 1era Comisaría de Punta Arenas tiene una pantalla que informa sobre las personas detenidas en la unidad, mientras que la 2ª Comisaría de Puerto Natales mantiene el registro de detenidos en una hoja impresa, la cuál se encuentra ubicada en un diario mural.

**Sala de familia.** Durante la visita se pudo conocer la sala de familia que tiene la 2ª Comisaría de Puerto Natales, la cual se encontraba ambientada para hacer del espacio un lugar más acogedor, especialmente para la niñez. Este espacio permite realizar entrevistas con víctimas y denunciantes manteniendo un adecuado nivel de privacidad.

**Dormitorios del personal y espacios comunes.** Respecto a los dormitorios del personal soltero, la 1ª Comisaría de Punta Arenas tiene dormitorios ubicados en un edificio relativamente nuevo o remodelado hace poco tiempo. Esta instalación consta de dos pisos con diversas habitaciones, donde pernocta el Personal de Nombramiento Institucional (PNI) y el Personal de Nombramiento Supremo (PNS). Se observa un gran número de habitaciones, la mayoría habilitadas para el uso compartido entre dos personas y algunas de uso individual. Todos los dormitorios cuentan con un baño privado, con disponibilidad de agua caliente y una adecuada calefacción. Además, se observa el acceso a red húmeda en caso de incendios, así como también de extintores.

En relación a los espacios, la 1ª comisaría tiene un amplio casino para todo el personal, que fue recientemente remodelado el año 2023, con recursos entregados por la institución, pero cuyos trabajos lo efectuaron el propio personal de la unidad. Éste se encuentra debidamente habilitado, con mesas, sillas, artefactos de cocina, calefacción y TV. Además, la unidad cuenta con gimnasio, el cual fue un proyecto que obtuvieron de la Caja de Compensación, con 3 bicicletas de spinning y otras máquinas de ejercicios.

Por su parte, la 2ª Comisaría de Puerto Natales presenta una realidad muy diferente. Al observar las dependencias del personal soltero, se pudo observar que los dormitorios se encontraban en malas condiciones, con habitaciones pequeñas que eran compartidas hasta por cuatro funcionarios en camarotes. Además, se observó que los funcionarios contaban con baños compartidos, los cuales se encontraban en pésimas condiciones, con los urinarios fuera de funcionamiento, algunas duchas inutilizables y diversas tasas de los baños con sus asientos rotos. Asimismo, se observó que el personal tampoco contaba con papel higiénico disponible.

Otro hallazgo relevante en la unidad de Puerto Natales es que los espacios comunes de la unidad se encontraban segmentados según el escalafón, observándose claras diferencias en las condiciones en que se encuentra el PNI, respecto del PNS. En eso, la unidad cuenta con comedores y cocinas diferenciadas, donde se puede observar que los espacios destinados para el PNI son precarios, con mobiliario y electrodomésticos en malas condiciones, desgastados por el paso del tiempo y con malas condiciones de higiene. No obstante, el personal tiene un gimnasio disponible, el cuál ha sido equipado con implementos deportivos que han aportado los mismos funcionarios.

**Estacionamientos.** Por último, al observar el estacionamiento de ambas unidades se pudo constatar que estas cuentan con un parque vehicular adecuado a las necesidades de cada cuartel. En el caso de la 1ª Comisaría de Punta Arenas, cuenta con un amplio terreno para estacionar los vehículos institucionales, donde no se observaron vehículos bajo custodia o en resguardo por orden de la fiscalía o la autoridad policial. La 2ª Comisaría de Puerto Natales, por su parte, también cuenta con espacio suficiente para estacionar adecuadamente sus respectivos vehículos, donde tampoco se observaron vehículos confiscados ni retenidos.

## 2. Medidas de protección

Con esta dimensión se busca conocer y observar los procedimientos que están normados y establecidos en protocolos para resguardar las garantías procesales establecidas para proteger a las personas detenidas y su derecho al debido proceso, según los estándares en la materia. Específicamente, se analiza la debida segmentación, lectura de derechos y entrega de información sobre el procedimiento de detención, la constatación de lesiones o aplicación de acta de salud, la revisión de pertenencias y de vestimentas de las personas detenidas, la correspondiente llamada a las familias, y los registros de los libros que son elaborados por el personal de guardia.

**Segmentación.** Como se señaló anteriormente, respecto a la segmentación de las personas detenidas se observa que ambas unidades cuentan con la cantidad de celdas suficiente para mantener separados a los hombres, mujeres y adolescentes detenidos.

**Constatación de lesiones.** Durante la visita se pudo observar que entre las autoridades de la 1ª Comisaría de Punta Arenas y la autoridad de salud primaria de la comuna no existía una coordinación particular para estos fines. Habitualmente, las personas detenidas son trasladadas a constatar lesiones en al Hospital Regional, al SAR Juan Damianovi o a otro recinto de salud primaria que se encuentra cerca. Para determinar a cuál de estos lugares se acude, los funcionarios se coordinan mediante el uso de la radio, informándose sobre los recintos que tienen menores niveles de saturación, permitiendo una atención un poco más expedita. No obstante, en términos generales, el personal policial entrevistado señala que la atención es lenta e impacta negativamente al servicio, reteniendo a funcionarios encargados del patrullaje por largos períodos de tiempo como también a las personas detenidas que alargan su detención a la espera de la realización de su examen médico inicial.

La situación observada en la 2ª Comisaría de Puerto Natales fue distinta, aun cuando el procedimiento empleado, en términos generales, presenta grandes similitudes a lo observado en Punta Arenas. La principal diferencia radica en que el mando de la unidad estableció una coordinación con el director del hospital, quién autorizó la entrega de una atención prioritaria para las personas sujetas a un procedimiento policial, lo que ha hecho que el trámite sea más expedito. En promedio el examen médico inicial tiene una duración de 30 o 40 minutos. Sin embargo, un tema que fue relatado como complejo por el personal que realiza servicios de población, es que los médicos de este lugar solicitan su salida del bok donde se efectúa el procedimiento, lo que para ellos es considerado de riesgo puesto las personas pueden intentar fugarse o agredir al personal de salud (situaciones que según sus propios relatos no habrían sucedido hasta el momento). Esta comisaría ha tomado la iniciativa de hacer uso de una constancia escrita mediante la cual el personal médico indica que se le informó de los riesgos a los que se exponía y donde se hace responsable de la custodia de la persona detenida durante el examen.

Si bien esta situación parece compleja desde el punto de vista de la custodia, cumpliría el más alto estándar recomendado por los organismos internacionales, dado que se cumpliría el principio de privacidad tanto para la revisión que debe realizar el personal de salud como para que la persona detenida pueda relatar abiertamente, en caso de existir, la presencia de algún tipo de maltrato cometido por el personal aprehensor.

Por otro lado, en relación a la importancia que ha significado el uso del acta de salud en sus procedimientos, los funcionarios de ambas unidades valoran positivamente su uso, en atención a que permite evitar la saturación del sistema de salud. Además, permite agilizar el procedimiento respecto a personas detenidas que quedan en libertad luego de quedar citadas bajo el apercibimiento del Art. 26 del

CPP. Sin embargo, pese al rol que ha tenido, su aplicación no sustituye la importancia del examen médico inicial. Al respecto, un funcionario de la 1ª Comisaría de Punta Arenas señaló:

*“La opinión médica respecto del estado de salud de una persona es fundamental, tanto desde un punto de vista penal como de un punto de vista de la salud propiamente tal de un detenido, porque da cuenta del estado en que él está antes de ingresar a un recinto policial” (entrevista a funcionario).*

Al preguntársele al personal sobre qué medidas podrían adoptarse para mejorar los tiempos de respuesta en la constatación de lesiones, un funcionario señaló que “una adecuada coordinación con los distintos centros de salud para que se disponga de un espacio determinado con personal dispuesto a recibir a personas detenidas de antemano facilitaría la tarea (...) además, el concientizar al personal de salud sobre la importancia de este examen es fundamental”.

**Sistema de identificación de las personas detenidas.** En ambas unidades visitadas funciona correctamente el sistema de identificación *Cross Match*, lo que les permite mantener una interconexión con el registro civil para la identificación rápida de las personas detenidas.

**Procedimiento de registro de vestimentas y pertenencias.** Respecto al procedimiento de registro de vestimentas y pertenencias, se observa que la 1ª Comisaría de Punta Arenas cuenta con un espacio para la revisión de las personas detenidas, el que se ubica frente a la cobertura de una de las cámaras de vigilancia instaladas en el sector de calabozos, sin embargo, este lugar no está debidamente demarcado. Para la revisión se cuenta con una paleta Garret en perfecto funcionamiento, la cual se encuentra disponible en el escritorio del vigilante de calabozo. Por otro lado, la unidad no cuenta con casilleros para almacenar las pertenencias de las personas detenidas, dejando dichas pertenencias en el escritorio del custodio, entregando un recibo a las personas detenidas, el que debe ser firmado al momento de ingresar a las celdas.

La 2ª Comisaría de Puerto Natales, por su parte, cuenta con una zona especialmente demarcada para el registro de las vestimentas, el procedimiento también se practica de forma superficial, como lo establece el protocolo, mediante el uso de paleta Garret y por personal del mismo sexo de la persona detenida. Además, la unidad cuenta con casilleros para guardar las pertenencias de las personas detenidas, entregando también un recibo que es firmado por la persona bajo custodia.

**Derechos de las víctimas y de las personas imputadas.** Ambas unidades cuentan con afiches informativos. En la 2da Comisaría de Puerto Natales se observan infografías sobre los derechos de las víctimas y de las personas detenidas. En el caso de la 1ª Comisaría de Punta Arenas, solo existen carteles alusivos a los derechos de las mujeres privadas de libertad, así como también a los derechos de las personas detenidas en creole, faltando los afiches alusivos a los derechos de las víctimas y de las personas detenidas, en general. Además, como ya se mencionó, en ambas comisarías se destaca la presencia del Código QR con información de DD. HH que es entregado por la Dirección de DD. HH y Protección de la Familia de la institución, poniendo a disposición en él diverso material informativo (en diferentes idiomas), protocolos, normativas y otros documentos en materia de DD. HH, y de las instituciones de monitoreo (como el propio CPT y el INDH).

**Registros de la unidad.** El equipo a cargo de la visita pudo constatar que existe una constante revisión de los libros y registros de la unidad por parte de los mandos, quienes verifican regularmente su correcto llenado. En general se observa que los libros se apegan a lo establecido en la circular que regula su llenado, entregando la información necesaria para comprender las detenciones y otras situaciones

ocurridas en la unidad. Respecto a los libros de Registro Público de Detenidos se identifican algunas ausencias de horas de salida en ambas unidades, las que son señaladas en las revisiones pero que pese a dichas indicaciones siguen repitiéndose, por lo que se requiere fortalecer la instrucción para que el personal pueda comprender la importancia de dicha medida.

En cuanto al perfil de las personas detenidas, en términos generales, la gran mayoría de los casos se trata de personas privadas de libertad por órdenes vigentes, casos de violencia intrafamiliar, lesiones o por manejo en estado de ebriedad. Otro fenómeno observado en la región es la infracción a leyes de tránsito derivadas de grupos que se reúnen para realizar carreras clandestinas. A partir de la revisión de los libros de detenidos fue posible constatar que, de lo revisado durante la observación, ninguna detención sobrepasa las 24 horas de privación de libertad.

En el marco de la visita se tomó conocimiento de un caso especialmente grave que había ocurrido algunas semanas antes de la visita. El día 25 de enero del 2024, en una audiencia celebrada ante el Juzgado de Letras y Garantía de Cabo de Hornos, donde se dictó sentencia condenatoria en contra de una persona, disponiéndose que Carabineros de Chile -y no Gendarmería- se hiciera responsable de gestionar su traslado, a la brevedad posible, hasta el Centro Penitenciario de Punta Arenas. Esta determinación fue adoptada por la judicatura durante la misma audiencia, sin un aviso o coordinación logística previa con las otras instituciones que debería ser responsables del traslado y custodia de una persona condenada. Esto sin duda significó una serie de complicaciones para Carabineros, quienes debieron realizar las gestiones para poder atender la instrucción emanada. Así, el personal de la institución solicitó apoyo a la SEREMI de Justicia, a la Delegación Presidencial, al Ministerio de Defensa y a las Fuerzas Armadas para efectuar el traslado. Aun cuando estas solicitudes fueron efectuadas de forma inmediata, debido a esta falta de coordinación previa, la persona condenada tuvo que permanecer en la 4ª Comisaría de Cabo de Hornos hasta el 5 de febrero, fecha en la que recién fue posible gestionar su traslado aéreo al CP de Punta Arenas con apoyo de la Fuerza Aérea. Esta situación significó que la persona permaneció cumpliendo condena durante once días, en un calabozo del recinto policial, el cuál está diseñado para detenciones de corta estadía (máximo 24 horas según lo estipulado por ley). Por ende, como es sabido el sector de detención de las unidades policiales no cuentan con un lugar adecuado para dormir, para asearse y para tener las debidas horas de desencierro como ocurre en los centros penitenciarios. De este modo, la persona condenada que estuvo privada de libertad en dicha comisaría permaneció sin libre acceso a baño, sin posibilidad de acceder a una ducha, sin acceso a patio, compartiendo el único calabozo que tiene la unidad con otras personas imputadas y recibiendo alimentación mediante los aportes que pudieron gestionarse mediante el apoyo de amigos y familiares. Según lo informado por la institución fue la propia familia quien facilitó un colchón para que pudiera dormir algo más cómodo y que el personal intentó otorgarle las mejores condiciones, dentro de lo disponible en la comisaría (acompañando a patio y al sanitario), pero reconocen, cuando exponen el caso, que no son las condiciones apropiadas para una larga estadía de alguien detenido. Esta medida, tomada por la judicatura, expuso a la comisaría a una situación de estrés innecesaria, dado que obligó a sobre exigir sus capacidades, funciones y la responsabilidad del personal policial. Pero además se generó una situación que resulta atentatoria contra los derechos de la persona condenada, por lo que instamos a que se revisen los procedimientos de coordinación interinstitucional para evitar que casos como el presente vuelvan a ocurrir.



### 3. Salud de personas detenidas

En relación con esta dimensión, las variables que se observan en las visitas son la presencia de protocolos de atención ante situaciones de crisis, la existencia de botiquín de primeros auxilios y de personal capacitado para atender situaciones de emergencias de salud que puedan ocurrirles a las personas detenidas, además de verificar la implementación de las medidas para prevenir la propagación enfermedades.

**Primeros auxilios.** Ninguna de las unidades visitadas cuenta con un botiquín de primeros auxilios disponible para ser utilizado en la guardia. También se constató que no todo el personal que se desempeña como vigilante de calabozo ha recibido capacitación en materia de primeros auxilios y que aquellos que han recibido algún tipo de instrucción en ese ámbito, se trata de instancias que se realizan de forma esporádica, donde no existe un reforzamiento que les permita mantener esos conocimientos debidamente actualizados. Aun así, se valoran los esfuerzos realizados en la 2ª Comisaría de Puerto Natales, donde se gestionó la coordinación de instancias de capacitación con personal de salud del CESFAM, sin embargo, fue una instancia que nació a partir de la iniciativa particular de los funcionarios.

**Manejo de situaciones de crisis.** Una de las principales dificultades que se presentan en el funcionamiento normal de una unidad es la falta de competencias para reaccionar oportunamente ante episodios de crisis de las personas detenidas, ya sea por descompensaciones, autolesiones o por agresiones y peleas entre personas bajo custodia. Durante la visita se constató que, si bien ninguna de las unidades cuenta con un protocolo de actuación para estos casos, existe un modo de actuar que es transmitido entre los funcionarios, mediante instrucciones que se dan permanentemente. En la práctica, ante cualquier evento de esta naturaleza, se procede llamando inmediatamente al SAMU. En caso que la emergencia sea grave o no se tenga respuesta, se estabiliza a la persona y posteriormente es trasladada en un vehículo policial.

### 4. Trato a las personas detenidas

En esta dimensión se busca reconocer y analizar las prácticas de las y los funcionarios policiales en cuanto a la relación directa con las personas detenidas, identificando el trato otorgado, el modo de dialogar y de llevar a cabo los procedimientos definidos en los protocolos para las detenciones. Adicionalmente, se observa la disposición ante las demandas y necesidades de las personas detenidas y sus familiares, buscando indagar en la presencia de malos tratos, abusos e indicios de tortura, así como las medidas que han sido tomada por las autoridades policiales ante dichos casos. Sin duda es una de las dimensiones más difícil de observar, pero la triangulación de la información obtenida de las diferentes herramientas y actores entrevistados permite tener un pequeño panorama al respecto.

Durante la visita no se realizaron entrevistas a personas detenidas, en atención a que durante la observación no había personas en situación de custodia. Sin embargo, al consultarle al personal de ambas unidades, en términos generales, sobre los períodos dentro de un procedimiento que generan más estrés para la función policial, los funcionarios señalaron que el momento de la aprehensión y el traslado de las personas detenidas son los espacios donde se genera una mayor tensión para el personal y para las personas detenidas. Para que estos procedimientos se desarrollen de forma segura, se identifica como factores protectores, en primer lugar, la preparación de los funcionarios, quienes deben conocer los protocolos y estar debidamente instruidos en los procedimientos. Por otro lado, los funcionarios destacan la importancia de tener siempre presente su rol de garantes respecto de las personas que se

encuentran bajo su custodia. Además, se releva la importancia de contar con una superioridad numérica que opere como factor disuasivo en las personas detenidas, especialmente, en contextos especialmente complejos, lo que permite bajar los niveles de agresividad de dichas personas.

*“Hoy por hoy no puede existir un carabiniere que agrede a un detenido dentro de un calabozo. Por toda la experiencia que ha habido en el pasado y las consecuencias que eso trae. (...) no hay ninguna necesidad de hacerlo. Si ya la persona está privada de libertad, bueno se puede esposar si ya pasa a mayores, pero no cabe en la cabeza de nadie, ni de los oficiales ni yo creo que de los carabineros” (entrevista a funcionario).*

Otro momento que los funcionarios identificaron como especialmente relevante para generar procesos de custodia exitoso en la unidad es la labor que desempeña el personal de la guardia. Dicha función debe velar por el mantenimiento de las condiciones de seguridad y cuidado de las personas detenidas en la unidad, garantizando el debido resguardo de los derechos fundamentales. Al consultar por el medio más eficaz para solucionar episodios de conflicto entre personas detenidas, se destacó la importancia del diálogo como mecanismo de solución de conflictos.

*“El intentar conversar con las personas para calmarlas ayuda a solucionar los conflictos. En casos en que la situación está más difícil se busca llamar a familiares para que intercedan y funcionen como mediadores y que las personas detenidas se sientan contenidas” (entrevista a funcionario).*

Si bien reconocemos la importancia que se le asigna al rol que se desempeña por parte del personal de guardia, durante la visita se constató que la institución aún no dispone de un presupuesto designado para entregar alimentación a las personas detenidas. Esta situación genera estrés en las unidades, quienes deben mantener bajo custodia a personas que pueden permanecer hasta 24 horas en la unidad. En caso de que las personas detenidas no cuenten con familiares o vínculos externos que puedan llevarles alimentos, estas personas pueden pasar largos períodos de ayuno. En estos contextos, valoramos los esfuerzos realizados por funcionarios que comparten sus colaciones a las personas detenidas, sin embargo, esta solución transitoria no debiese depender de la voluntad y generosidad del funcionario de turno, sino que debiese implementarse como política institucional.

Por otro lado, si bien en un plano discursivo se ha observado una recepción e incorporación de los estándares en materia de derechos humanos y del deber de garante que mantienen los funcionarios respecto de los derechos de las personas bajo su custodia, aun existen ciertas dificultades para traducir esos discursos en el plano operativo. En ambas unidades se tomó conocimiento de denuncias o reclamos en contra de personal de las unidades. La mayor parte de estos reclamos dice relación con el trato de los funcionarios a personas detenidas, tomándose conocimiento de investigaciones vigentes por malos tratos en contra de funcionarios.

## 5. Gestión del personal

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

Al respecto, luego de observar ambas unidades en la región, el primer fenómeno que se levanta por parte del personal es la falta de dotación para desempeñarse en la multiplicidad de tareas que mantiene el funcionamiento normal de las unidades, sobre todo agudizado por las grandes extensiones territoriales que deben ser cubiertas. Esta situación también se refleja en otras regiones visitadas y genera un detrimento en la rapidez del servicio que puede ser entregado a la ciudadanía. La falta de dotación, sumado a la necesidad de mantener la continuidad del servicio, se traduce en la adopción de medidas que impactan directamente en la calidad de vida de los funcionarios, como el uso de turnos de 12 horas para el personal que se desempeña en población o en la guardia.

La 1ª Comisaría de Punta Arenas mantiene una dotación de 170 personas, de las cuales un 30% son mujeres. Además, al momento de la visita hay 15 personas con licencias médicas. En ella, sus servicios se organizan en turnos de 8 o 12 horas, dependiendo de las funciones, manteniendo turnos de patrullaje para quienes se desempeñan en la guardia y población, lo que sin duda reduce la posibilidad de un debido descanso de este personal.

Si bien hace algunos años se había implementado un sistema de turnos de 8 horas para todos los servicios de la unidad, la falta de dotación obligó a volver a un sistema de 12 horas para los servicios de guardia y población. Según funcionarios, esta situación ha producido que los funcionarios recurran al uso de licencias médicas con motivos psiquiátricos, las cuales muchas veces tienen por finalidad el evadir determinado servicio. Esta situación genera un problema en la organización del personal, el cual se ve agravado por la falta de funcionarios disponibles para desempeñar las labores propias del servicio.

*“Es matador. Se llega al final del día cansado, se hace muy largo (..) Con el patrullaje, uno está más en el trabajo que en la casa. Uno tiene que aprovechar solamente los dos días que quedan” (entrevista a funcionario).*

La 2ª Comisaría de Puerto Natales, por su parte mantiene una dotación de 57 personas, contando con solo dos funcionarias mujeres. Al momento de la visita 4 personas mantenía licencias médicas vigentes. Al igual que en Punta Arenas, en la unidad de Puerto Natales se distribuye un sistema de turnos en que la cantidad de horas trabajadas al día depende del servicio que se desempeñe. El personal encargado de los servicios de población y de guardia mantienen turnos de patrullaje, es decir, 12 horas. Esta situación genera que los funcionarios que se desempeñen en esos servicios pueden llegar a trabajar hasta 62 horas más al mes que los funcionarios que realiza labores administrativas, con un turno de 8 horas. Esto genera problemas entre los funcionarios, quienes observan diferencias sustanciales según los diferentes servicios que les definen desempeñar.

Por otro lado, al consultárseles sobre la motivación de los funcionarios respecto al trabajo, se observó cierta disconformidad respecto a la falta de reconocimiento que la sociedad le da a su labor. Lo que sumado a la percepción de que la remuneración recibida por las labores que deben desempeñar es baja, incrementa las críticas asociadas a su trabajo y lo que les generaría la motivación de buscar otros horizontes laborales.

*“Al final uno ve que funcionarios que llevan una muy buena carrera, se perfeccionan dentro de la misma (..) estudian carreras profesionales, magísteres u otros tipos de postgrados o diplomados y cumplen sus años de servicio y se retiran porque encuentran mejores oportunidades laborales desde un punto de vista económico y desde un punto de vista también de tener más tiempo libre y un trabajo menos arriesgado” (entrevista a funcionario).*

Esta situación, si bien es transversalmente compartida por el personal, se agrava respecto del personal de nombramiento institucional, donde los sueldos son más bajos, sobre todo de los funcionarios más

nuevos, a quienes no les alcanza para pagar un arriendo, debiendo permanecer en los dormitorios de la unidad, los cuales, a veces, como en el caso de la unidad de Puerto Natales, pueden encontrarse en malas condiciones. Lo que acrecienta su disconformidad, esto pese a la bonificación extra por encontrarse en zona extrema, lo que sin duda es valorado dado los altos costos que tienen estas ciudades.

Otra situación que afecta al personal de ambas unidades dice relación con la dificultad de compatibilizar el trabajo con la vida familiar. La extensión de los turnos, sumado la lejanía que mantienen con el resto del territorio incide en la salud mental de los funcionarios, donde la disgregación familiar dificulta la construcción de redes de apoyo en la región. De esta manera, con independencia de las facilidades que se entreguen, la obligación de cumplir con un horario establecido se enfrenta con situaciones como la necesidad de ejercer labores de cuidado.

*“En este lugar no existen jardines infantiles privados, por lo que, cuando existen paros de educadores, los funcionarios muchas veces deben presentar licencias médicas para cumplir labores de cuidado” (entrevista a funcionario).*

Respecto al clima laboral, tenemos que en la 1ª Comisaría de Punta Arenas se observa un buen ambiente entre los funcionarios. A fines del año 2023 se realizó una encuesta sobre el clima laboral al interior de la comisaría, donde se observó una evaluación muy positiva por parte de éstos. Se destaca además que los funcionarios reconocen la accesibilidad del mando para presentar requerimientos o solicitudes, donde se puede acudir en busca de apoyo.

*“Hoy por hoy es impensado que uno más antiguo, oficial o suboficial menoscabe o le falte el respeto a un miembro de la institución menos antiguo y eso es algo que sin duda es cuestionable, sancionable y no hay cabida en la institución para eso. Y están los mecanismos también para denunciarlo dentro de la misma institución, formales y también anónimo” (entrevista a funcionario).*

Al respecto sólo se identificó una situación negativa vivida con una funcionaria, la que, a partir de las denuncias de malos tratos al propio personal fue alejada de la unidad dado que afectaría el buen clima presente entre estos, al parecer a desempeñar funciones en otra repartición de la región. Este tipo de decisiones son destacadas de forma positiva porque dan cuenta de conocer y escuchar a los funcionarios y velar por la adecuada gestión de una unidad y las relaciones entre el personal.

Por otro lado, en la 2ª Comisaría de Puerto Natales, a partir de lo reportado por algunos funcionarios se puede deducir que aparentemente existe un clima laboral más difícil, donde, a partir de los relatos, se puede apreciar un mayor distanciamiento entre el personal de nombramiento supremo y el personal de nombramiento institucional. Esta distancia se puede vislumbrar en diferentes niveles, como en el uso de los espacios, donde la accesibilidad a algunos lugares se encuentra supeditado al escalafón del funcionario, observándose la precarización de los espacios destinados al personal de nombramiento institucional. También puede verse en la distribución de los servicios, donde según algunos testimonios, las tareas no siempre se asignan bajo criterios adecuados, primando en ocasiones la afinidad o cercanía que los funcionarios tengan con el mando. Además, algunos funcionarios habrían señalado que, en general, quienes mantienen turnos más largos cuentan con menores condiciones de confortabilidad y equipamiento para desempeñar sus funciones, recibiendo también una menor remuneración. En esto, la situación de los funcionarios que se desempeñan en la guardia es especialmente difícil, en atención a que no reciben bonos asociados al cumplimiento de sus funciones, como el bono de riesgo, que recibe el personal que se desempeña en labores de población, o el bono máquina, que reciben quienes se desempeñan en labores administrativas.

En relación al apoyo psicológico que se entrega por parte de la institución, se cuenta con un protocolo para solicitar apoyo psicológico mediante una solicitud al jefe de sección, quien a su vez debe dar cuenta al subcomisario, para que éste eleve el asunto para que sea conocido por el comisario, quien lo tramita ante la Prefectura, donde se determina el tipo de atención que se entregará para el caso concreto. Este procedimiento no permite mantener la confidencialidad que se necesita para resguardar la privacidad del funcionario, lo que termina transformándose en un desincentivo para el personal que necesitaría la atención, quienes finalmente no solicitan ayuda profesional con la finalidad de evitar ser estigmatizados y recibir un trato discriminatorio, además de evitar afectar su carrera, puesto que se cree que solicitar este tipo de ayuda puede afectar su especialización y posibilidad de acceder ascensos. En esto, se observa que la institución tampoco cuenta con instancias para abordar situaciones de desgaste o estrés de forma colectiva para atender a todo el equipo y con ello evitar la decisión individual para atreverse a solicitarlo, sin embargo, es algo que se reconoce necesario de abordar.

*“Se supone que existe una psicóloga, pero hasta el día de hoy, nadie la conoce (...) Aquí, en Carabineros, hay muchas licencias médicas por el tema de estrés, psiquiátricas (...) Es mucha presión, muchas problemáticas, entonces no tenemos ningún apoyo en ese sentido” (entrevista a funcionario).*

Respecto a la formación del personal, ambas unidades han recibido capacitaciones en el último tiempo. Los funcionarios de la 1era Comisaría de Punta Arenas, por su parte, han recibido capacitaciones en materia de derechos humanos realizadas por la Dirección de Derechos Humanos y Protección de la Familia, así como también capacitaciones sobre estándares del uso de la fuerza, realizada por funcionarios del GOPE. Además, se llevó a cabo una capacitación especializada sobre grupos de especial protección, mujeres y equidad de género, siendo realizada por el SERNAMEG.


Por otro lado, en la 2da Comisaría de Puerto Natales también se han realizado capacitaciones en derechos humanos, realizadas por instructores de derechos humanos de la región. También se han realizado capacitaciones sobre uso de la fuerza y técnicas de contención, así como también sobre trato con el público y en primeros auxilios.


Esto demuestra el interés por incrementar y mantener actualizados los conocimientos y habilidades para el desempeño adecuado de sus funciones.


## VII. Evaluación de las unidades


### Rúbrica de calificación del establecimiento

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

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

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

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

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

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

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

<b>Dimensión: Condiciones Materiales de la Unidad (particularmente área de detención)</b>		
<b>Estándares a observar</b>	<b>1ª Comisaria de Punta Arenas</b>	<b>2ª Comisaria de Puerto Natales</b>
Todas las celdas cuentan con ventana con vidrio	Sí	Sí
Todas las celdas cuentan con ventilación	Sí	No
En el área de detenidos y celdas las conexiones eléctricas están en buen estado.	No	Sí
Las celdas cuentan con bancas para el descanso de las personas detenidas	Sí	Sí
Hay luz en cada una de las celdas.	Sí	Parcialmente
Existe acceso a baño y agua potable en el sector de celdas	Sí	Sí
Hay baños en buen estado y limpios	Sí	Sí
Existen baños diferenciados para hombres y mujeres.	No	No
Existe baño con acceso universal	No	No
En el recinto se cuenta con acceso a útiles de aseo e higiene.	No	Parcial, sólo jabón.
El área de detención se encuentra limpia	Sí	Sí
Ausencia de plagas	Sí	Sí
El lugar de detención cuenta con sistema de calefacción.	Sí	Sí
Hay en las celdas frazadas o acceso a ropa de abrigo en buen estado	Sí	Sí
Existen celdas separadas para hombres y mujeres	Sí	Sí
Existen en el recinto celdas separadas para menores de edad y personas adultas.	Sí	Sí
Existen cámaras de seguridad en funcionamiento en cada una de las celdas.	No	Sí
Ausencia de puntos ciegos en la unidad	No	Sí
Hay cámaras en cada uno de los vehículos en el que se trasladan detenidos.	No	No
Existe plan de evacuación	Sí	S/I
Existen medidas ante incendios y/o siniestros (extintores, red húmeda y seca)	Sí. Extintores y red húmeda.	Sí, solo extintores.

<b>Dimensión: Medidas de Protección</b>		
<b>Estándares a Observar</b>	<b>1ª Comisaría de Punta Arenas</b>	<b>2ª Comisaría de Puerto Natales</b>
El libro de detenidos está disponible y cuenta con información actualizada de todos los detenidos incluyendo hora de entrada y salida, motivo de la detención e identidad.	Parcialmente	Parcialmente
Existe lectura de derechos al llegar al lugar de detención.	Sí	Sí
Al momento de ingresar a la comisaría el registro de posesiones y vestimentas es realizado por personal del mismo sexo y con detectores de revisión.	Sí	Sí
Se genera un registro de las pertenencias firmados por la persona detenida las que son almacenadas de forma ordenada y segura.	Sí	Sí
En todos los casos existe una copia del acta de salud firmada por la persona detenida o en su defecto una ficha de constatación de lesiones.	Sí	Sí
El tiempo de permanencia en comisaría no sobrepasa las 24 horas y la notificación a fiscalía transcurre dentro de las 12 primeras horas de detención.	Sí	Sí
Se garantiza el derecho y prontitud a la notificación y contacto con familiares y/o abogado.	Sí	Sí
Existen en la unidad afiches visibles con los derechos de personas detenidas y otra información relevante (por ejemplo, protocolos Covid19).	Parcialmente	Parcialmente
La unidad cuenta con sistema "Cross Match" para el control de la identidad de la persona detenida	Sí	Sí
En la unidad existe un libro u otro medio para realizar una queja in situ	Sí	Sí













<b>Dimensión: Salud</b>		
<b>Estándares a Observar</b>	<b>1ª Comisaria de Punta Arenas</b>	<b>2ª Comisaria de Puerto Natales</b>
Existe algún procedimiento definido o protocolo de actuación ante emergencias médicas	No	No
La unidad cuenta con botiquín e insumos médicos para dar una primera atención a las personas detenidas	No	No
Se cuenta con personal capacitado en primeros auxilios	Sí	Sí
Existe una vinculación directa con la unidad de salud correspondiente al territorio	No	Sí

<b>Dimensión: Trato a las personas detenidas</b>		
<b>Estándares a Observar</b>	<b>1ª Comisaria de Punta Arenas</b>	<b>2ª Comisaria de Puerto Natales</b>
El uso de la fuerza se ajusta estrictamente al protocolo definido para la detención.	S/I	S/I
El uso de la fuerza se ajusta estrictamente al protocolo al interior de la comisaría	S/I	S/I
El traslado de las personas detenidas se hace con pleno apego al protocolo.	S/I	S/I
Presencia de tratos adecuados a las personas detenidas.	S/I	S/I
Se les permite acceso al baño, ofrece agua o algún implemento para abrigarse cuando la persona lo requiera	S/I	S/I
Hay un ambiente de respeto, donde no existen indicios de discriminación o malos tratos hacia cierto grupo de detenidos por su condición étnica, sexual,	S/I	S/I
Existe un buen trato hacia familiares y otras personas vinculadas al proceso.	S/I	S/I
Existe disposición para resolver dudas o dificultades (malestar) que pueda presentar una persona detenida.	S/I	S/I
A las personas detenidas se les entrega información clara y oportuna sobre su proceso, asegurándose que comprendan.	S/I	S/I

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

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

DIMENSIONES	1ª Comisaria de Punta Arenas	2ª Comisaria Puerto Natales
1.Condiciones materiales del área de detención de la Unidad	 2 Pts.	 2 Pts.
2.Medidas de Protección	 3 Pts.	 3 Pts.
3. Salud	 1 Pts.	 2 Pts.
4. Trato a la persona detenida	 0 Pts.	 0 Pts.
5. Gestión del personal policial	 2 Pts.	 1 Pts.

\*\*\* La información levantada no permite evaluar la dimensión de trato.

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

<b>1ra. Comisaría de Punta Arenas</b>	
Calificación	Justificación
<p>8/16</p> <p><b>50%</b></p>	<p>Unidad se encuentra actualmente con un plan de reposición total de la unidad. Además, transitoriamente mantienen en curso un proyecto de reposición del sector de calabozos. Es la unidad con mayor flujo de personas detenidas de la región, por lo que preocupa la forma en que se va a resolver la custodia de esas personas mientras duren las reparaciones.</p> <p>La unidad cuenta con tres calabozos con un baño disponible para las personas detenidas. No obstante, en atención a los trabajos de reposición, éstos no podrán ser utilizados por lo que, al momento de la visita, se estaba evaluando las medidas para hacer frente a esta situación. En esto, se visitó el calabozo de la Subcomisaría de Río Seco, el cuál no cuenta con las condiciones necesarias para dar respuesta a la demanda de la unidad, por lo que se sugiere buscar medidas alternativas.</p> <p>Es importante reforzar la vigilancia del sector de calabozos. Sugerimos habilitar un espacio para el personal que se desempeñe como vigilante de calabozos, el cual permita monitorear lo que sucede en las celdas de forma permanente. Además, sería bueno evaluar la posibilidad de construir un segundo baño para mujeres detenidas.</p> <p>Se insta a evaluar la posibilidad de gestionar un acercamiento a las autoridades del servicio de salud de forma que se pueda instalar una coordinación que permita dar prioridad a la atención de personas detenidas para la constatación de lesiones. Además, resulta indispensable el adquirir un botiquín de primeros auxilios en la guardia de detenidos, que permita resolver emergencias médicas.</p> <p>A nivel de gestión de personal, se observa una falta de dotación de personal para hacer frente a la gran carga de trabajo. Sin embargo, se valora positivamente los esfuerzos por mantener un buen clima laboral entre el equipo. En esto, se sugiere la reducción de los turnos del personal que se desempeña en servicios de población, así como buscar alternativas para que el personal de guardia pueda contar con mayores posibilidades de descanso, ante la imposibilidad normativa de cumplir turnos de 8 horas diarias.</p>

<b>2da. Comisaría Puerto Natales</b>	
Calificación	Justificación
<p>8/16</p> <p><b>50%</b></p>	<p>Unidad que también mantiene un plan de reposición total del edificio. Se trata de la segunda unidad de la prefectura con mayor flujo de personas detenidas. La unidad cuenta con tres calabozos y un baño, los cuales se encuentran en buenas condiciones y permiten mantener la segmentación de personas detenidas. No obstante, sería bueno mejorar la ventilación del sector, eliminar las zanjas de las celdas (las que pueden propiciar el uso como urinarios por parte de las personas detenidas) además de evaluar la posibilidad de construir un segundo baño para mujeres.</p> <p>Respecto al circuito de videovigilancia, preocupa la existencia de puntos ciegos en el sector de calabozos, por lo que se insta a la instalación de una cámara de seguridad que permita dar cuenta de lo que sucede en el pasillo contiguo a las celdas. Por otro lado, resulta importante mejorar la iluminación del sector, en particular, al interior de las celdas.</p> <p>Se valora positivamente la coordinación existente con el servicio de salud para la realización de los procedimientos de constatación de lesiones. También se valora la articulación con personal del CESFAM para gestionar capacitaciones en primeros auxilios al equipo. Sin embargo, es importante adquirir un botiquín de primeros auxilios, que permita resolver emergencias médicas.</p> <p>A nivel de gestión de personal, además de la falta de dotación de personal, preocupa el clima laboral entre los funcionarios, principalmente entre el PNI y el PNS. Se reconocen niveles de estrés en el personal, quienes además no cuentan con apoyo psicológico ni procesos de contención emocional ante las situaciones de peligrosidad y riesgo enfrentadas. En esto, se sugiere el facilitar instancias de cuidado de equipo, así como también erradicar la segmentación de espacios por escalafón.</p>

## VIII. Recomendaciones

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

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

### A la **Corte Suprema**:

1. Se les sugiere anticipar la gestión del traslado de personas privadas de libertad en las zonas aisladas o de difícil acceso, cuando se dicten resoluciones que impongan medidas cautelares o penas privativas de libertad que así lo requieran, evitando que dichas tareas sean cubiertas por instituciones como carabineros de Chile, quienes tienen otras responsabilidades y funciones.

### Al **Ministerio de Salud**:

1. Se les insta a elaborar un protocolo específico, a nivel nacional, que permita que el procedimiento de constatación de lesiones cuente con los estándares en materia de derechos humanos, el cual debe resguardar la privacidad del paciente, priorizar su atención para disminuir los tiempos globales de la detención y exigir la revisión clínica exhaustiva de las personas detenidas para identificar posibles vestigios de violencia institucional.

Al **Servicio de Salud** correspondiente a la región y ambas ciudades, se insta a:

1. Establecer coordinaciones con las instituciones policiales (como la Mesa de Salud existente en la región) para poder implementar el procedimiento de constatación de lesiones reconociendo los estándares en la materia para dar prioridad en la atención de las personas bajo custodia del Estado, asegurando a su vez, los debidos niveles de privacidad y profundidad en la revisión.

### A la **Fiscalía Regional**:

1. Se insta a optimizar los tiempos de respuesta en relación a la situación de las personas detenidas, contemplando que la decisión tomada influye en la custodia de estas personas en la unidad policial, y, en particular, en Carabineros de Chile estresa el funcionamiento dado que, por ejemplo, no cuenta con recursos destinados para la alimentación de estas personas.
2. Se recomienda revisar los lineamientos para abordar los casos en que existan personas detenidas con patologías o problemas de salud grave, priorizando, de ser posible, su apercibimiento para evitar riesgos innecesarios.

3. Se insta a que los fiscales abran investigaciones en forma inmediata cada vez que la defensa cuestione la legalidad de la detención, alegando la existencia de malos tratos o tortura en contra de la persona detenida.
4. Se sugiere investigar aquellas denuncias como hipótesis de tortura o tratos crueles (por el carácter público de la función del particular) según corresponda.

#### **A la Defensoría Penal Pública:**

1. Se le insta a generar las coordinaciones necesarias para que las personas imputadas en zonas extremas sean debidamente representadas.

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

1. Gestionar alternativas para resolver presupuestariamente la posibilidad de otorgar alimentación a las personas detenidas, particularmente a aquellas que no cuentan con familiares que puedan asistirles.
2. Avanzar en un sistema de almacenamiento y resguardo de las grabaciones de sus sistemas de cámaras que sea mayor al periodo actual alcanzando, al menos, 180 días.

#### **A la Zona y Prefectura de Magallanes:**

1. Efectuar las gestiones necesarias para poder priorizar la pronta sustitución y/o mejora urgente de las dependencias del personal soltero de la 2da. Comisaría de Puerto Natales, cuyas condiciones materiales de infraestructura son muy precarias y no cumple con los estándares en la materia, afectando el adecuado desempeño de las labores policiales.
2. Revisar la dotación efectiva disponible en cada unidad y procurar el incremento de personal en aquellos casos que por el contexto de inseguridad y criminalidad implique una alta demanda de servicios, siempre y cuando sea pertinente y posible.
3. 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.
4. Generar un plan de capacitación, en conjunto con las unidades, en materia de abordaje de situaciones de crisis, primeros auxilios y apoyar la socialización de los protocolos que la institución ha elaborado tanto para el procedimiento de constatación de lesiones como para la atención de personas que puedan descompensarse o autolesionarse en las unidades.
5. Avanzar, en conjunto de las unidades, en la elaboración de un protocolo de atención ante situaciones de crisis, 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.

#### **Recomendaciones por Unidad:**

##### **A la 1era Comisaría de Punta Arenas:**

##### **Infraestructura:**

1. Debido a la reposición del sector de calabozos, no realizaremos recomendaciones tendientes a realizar reparaciones a las actuales, pero se insta a que la nueva infraestructura pueda contar con los estándares de habitabilidad y seguridad sugeridos para unidades policiales y que ya están siendo integrados en los nuevos cuarteles (celdas amplias con ventilación, calefacción e iluminación adecuada, con un número que permita la segmentación y que se cuente con dos baños destinados a las personas detenidas). Solicitamos que se nos informe el estado de avance

en que se encuentra el proyecto de reposición y, de ser posible, se reporte también el estado final de las mejoras incorporadas.

2. Se recomienda habilitar un lugar para el personal que se desempeñe como vigilante de calabozos -contiguo a las celdas- para que éste pueda realizar sus funciones de vigilancia de forma adecuada.
3. Se insta a analizar la factibilidad de construir un nuevo baño que permita contar con sanitarios diferenciados para hombres y mujeres.
4. Se requiere mantener constantemente la limpieza del baño destinado a personas detenidas y dotarlo de artículos de aseo personal (papel higiénico, jabón e, incluso de toallas higiénicas).

#### **Medidas de Protección:**

5. Se insta a instalar afiches informativos con el catálogo de derechos de las personas detenidas, así como también con los derechos de las víctimas, ubicándolos en espacios adecuados para su revisión.
6. Se recomienda realizar las gestiones territoriales que sean necesarias para poder agilizar el procedimiento de constatación de lesiones y reducir los tiempos destinados a esta salvaguarda.

#### **Salud:**

7. Se recomienda gestionar con la red asistencial de salud, o con algún otro centro especializado, los insumos básicos que deberían tener en el botiquín de primeros auxilios presente en las guardias, así como la capacitación requerida para saber cómo usar y qué hacer ante dichas situaciones.
8. Realizar capacitación en primeros auxilios al personal de las unidades, al menos, a las y los funcionarios que desempeñan servicios de guardia y de población, como, por ejemplo, la realizada con CESFAM en la 2da Comisaría de Puerto Natales.
9. Formalizar y socializar el protocolo de atención ante situaciones de emergencias médicas, que debe ser seguido por el personal ante crisis de salud mental, descompensaciones o autolesiones, para poder agilizar y hacer más efectiva la respuesta dada por el personal policial de la unidad.

#### **Gestión de personal:**

10. Se sugiere revisar los turnos de los servicios de guardia y población tendiendo a contar, idealmente, con jornadas de ocho horas y/o incrementando los días de descanso.
11. Se requiere implementar estrategias de apoyo psicológico y emocional, para el personal de la unidad, buscando propender a estrategias colectivas, de forma complementaria a las terapias individuales.

#### **A la 2da Comisaría de Puerto Natales:**

#### **Infraestructura:**

1. Se sugiere buscar alguna alternativa para mejorar la ventilación del sector de las celdas (por ejemplo, con la instalación de algún tipo de extractor de aire), para mejorar las condiciones de habitabilidad de las personas detenidas y las condiciones laborales de los funcionarios que se desempeñan en la guardia.
2. Se sugiere eliminar la canaleta ubicada en el sector de calabozos, dado que éstas suelen ser usadas como urinarios lo que afecta aún más el ambiente del lugar, provocando problemas del mal olor constantes.



3. Se insta a analizar la factibilidad de construir un nuevo baño que permita contar con sanitarios diferenciados para hombres y mujeres.
4. Se requiere mantener constantemente la limpieza del baño destinado a personas detenidas y dotarlo de artículos de aseo personal (papel higiénico, jabón e, incluso de toallas higiénicas).
5. Se necesita subsanar los puntos ciegos identificados en el circuito de videovigilancia con el fin asegurar la correcta salvaguarda que este sistema pretende entregar a las personas detenidas, como a los mismos funcionarios policiales: en el pasillo del sector de los calabozos y en la salida al patio de la unidad.
6. Se sugiere mejorar la iluminación del sector de calabozos de forma tal que permita mantener una mejor visión para el personal custodio, así como también de mejorar las condiciones de habitabilidad para las personas detenidas.
7. Se insta a revisar el sistema eléctrico de la unidad, adaptando las condiciones necesarias para satisfacer el consumo actual de la unidad.
8. Se insta a verificar si es factible y pertinente la instalación de la red húmeda o red seca, las cuales no fueron identificadas por el personal consultado.

#### **Medidas de protección:**

9. Se insta a instalar una pantalla o pizarra permanente para informar sobre las personas detenidas en un lugar visible de la guardia para que sea de conocimiento público de familiares o abogados/as que requieren información al respecto, tal y como indica la circular de la institución.

#### **Salud:**

10. Se recomienda gestionar con la red asistencial de salud, o con algún otro centro especializado, los insumos básicos que deberían tener en el botiquín de primeros auxilios presente en las guardias, así como la capacitación requerida para saber cómo usar y qué hacer ante dichas situaciones.
11. Formalizar y socializar el protocolo de atención ante situaciones de emergencias médicas, que debe ser seguido por el personal ante crisis de salud mental, descompensaciones o autolesiones, para poder agilizar y hacer más efectiva la respuesta dada por el personal policial de la unidad.

#### **Gestión de personal:**

12. Se sugiere revisar los turnos de los servicios de guardia y población tendiendo a contar, idealmente, con jornadas de ocho horas.
13. Se requiere implementar estrategias de apoyo psicológico y emocional, para el personal de la unidad, buscando propender a estrategias colectivas, de forma complementaria a las terapias individuales.
14. Se requiere revisar el clima laboral al interior de la unidad y facilitar la comunicación entre el personal y los mandos. En esto, se sugiere realizar instancias de cuidado de equipo, así como también el instar por erradicar la segmentación de espacios por escalafón.

## IX. Seguimiento

A partir de los principales hallazgos de la visita y las recomendaciones efectuadas, el Comité insta a las unidades a revisar en detalle el contenido del informe, y presentar sus réplicas y/o comentarios en un plazo máximo de 20 días. Luego de este intercambio, donde el Comité puede modificar o mantener lo establecido en el informe a partir de la retroalimentación recibida, se propone establecer una metodología de acompañamiento a las observaciones donde el Comité enviará una matriz para que la Zona, las Prefecturas 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 siete 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.