



INFORME DE VISITAS PREVENTIVAS

Informe de Visita a

Unidades de Carabineros de Chile XIV Zona de Los Ríos

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

Febrero 2025

I. Introducción

El presente informe expone los resultados de la visita realizada por el Comité para la Prevención de la Tortura (CPT) a tres Comisarías y una Subcomisaría de la Región de Los Ríos, pertenecientes a la Prefectura de Valdivia, realizadas durante el mes de mayo del año 2024. El objetivo de la visita fue realizar una inspección y diagnóstico de una muestra de unidades policiales pertenecientes a la Zona de Los Ríos, para identificar posibles factores de riesgo que puedan incrementar la probabilidad de que se cometan torturas o malos tratos hacia las personas detenidas en las unidades policiales de la región.

La visita surge a raíz de los objetivos que el CPT se ha trazado, para conocer el estado y condiciones en las que se encuentran las personas bajo custodia del Estado en los diversos recintos donde existe privación de libertad. Así, en particular, en lo que respecta al área del CPT que supervisa las acciones de las fuerzas policiales, el interés del año 2024 estuvo centrado en conocer las condiciones de aquellas comisarías ubicadas en regiones del país que no habían sido visitadas anteriormente por el Comité, cuyos territorios presentan una mayor concentración de población y mayor número de detenciones, además de ubicarse en lugares con altos índices de criminalidad y/o conflictos sociales.

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 protocolos de procedimientos y gestión policial establecidos justamente para la adecuada aplicación del enfoque de derechos humanos. Asimismo, comprendiendo que la unidad policial forma parte de un sistema junto con otras instituciones, se incluyeron reuniones y entrevistas con representantes regionales de la Fiscalía, Defensoría y el INDH, con el fin de obtener información relevante para comprender el funcionamiento y vinculación de estas instancias con la unidad policial y las personas detenidas y custodiadas por Carabineros de Chile.

Por su parte, las dimensiones de observación y análisis de estas visitas estuvieron centradas en conocer la situación en que se encontraban las personas detenidas, así como también el funcionamiento de las instalaciones y condiciones materiales de los recintos visitados. Complementariamente, al CPT también le parece relevante indagar en las condiciones laborales de quienes trabajan en estos lugares, principalmente quienes son responsables de la custodia de personas privadas de libertad, puesto que dichos aspectos pueden transformarse en posibles factores que incidan en la comisión de actos constitutivos de malos tratos o tortura.

En consecuencia, este informe está dirigido a las autoridades policiales, tanto de la Zona, la Prefectura, Comisarías y Subcomisaría visitadas, también a las autoridades del nivel central de Carabineros, con el fin de presentar los principales hallazgos identificados en las unidades, buscando con ello iniciar un trabajo colaborativo, que permita trazar una ruta de atención a las recomendaciones aquí emanadas, para con ello fortalecer el enfoque preventivo y basado en la plena garantía de los derechos humanos de las personas privadas de libertad y/o bajo custodia del Estado que ha asumido la institución policial. Asimismo, se dirige también a otros actores de la región vinculados con las primeras horas de la detención, a saber, la Fiscalía, la Defensoría e incluso el sector de salud relacionado con el procedimiento de constatación de lesiones en la región.

La estructura de este informe es la siguiente: en primer lugar, se realiza una presentación 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 (Capítulo V) y los hallazgos obtenidos

con los diferentes instrumentos de levantamiento de información (Capítulo VI). Por último, se presenta la evaluación obtenida por cada unidad visitada (Capítulo VII) y las correspondientes recomendaciones (Capítulo VIII), con la finalidad de atender los factores de riesgo identificados en los recintos policiales de la Prefectura, buscando aportar con su solución a la prevención de la tortura y otros tratos crueles, inhumanos y/o degradantes de la población que se encuentra bajo la custodia 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 el Estado de Chile, mediante la ratificación del Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos Crueles, Inhumanos o Degradantes (OPCAT). Por medio de la Ley N°21.154, publicada el 25 de abril de 2019, se designó al Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH) como el Mecanismo Nacional de Prevención Contra la Tortura y otros Tratos Crueles, Inhumanos o Degradantes, estableciendo que éste actuará exclusivamente a través del CPT para realizar labores de prevención. 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, dando aplicación a los 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 de 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 de adultos mayores (ELEAM) y residencias para niñas, niños y adolescentes (NNA) que se encuentren bajo custodia o cuidado del Estado, entre otros. Esto dado la noción amplia de “*lugar de privación de libertad*” que ha considerado el MNPT, definiéndolo como: *todo lugar, inmueble o mueble, incluidos los medios de transporte, administrados o dirigidos por el Estado o por particulares que cumplan una función pública, en que se encuentren o pudieren encontrarse personas privadas de libertad, sea por orden de autoridad pública o a instigación suya o con su consentimiento expreso o tácito, como resultado de una orden de arresto, detención, en tránsito, prisión preventiva, cumplimiento de penas privativas de libertad, internación voluntaria o forzosa, sea administrativa o judicial, como medida de protección, custodia o cualquier otra medida que impida su libre desplazamiento físico o que no se le permita abandonar libremente*¹.

¹ Ley 21.154, art. 2 letra d). Diario Oficial de la República de Chile. Publicada el 25 de abril de 2019. Chile.

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 situación de tortura y/o tratos crueles, inhumanos o degradantes.

III. Antecedentes

Contexto y características de la unidad a visitar

Al observarse la estadística de las detenciones efectuadas por Carabineros de la región de Los Ríos, puede identificarse un cambio significativo en la cantidad de personas detenidas durante el año 2020. Este fenómeno, que también pudo reconocerse en otros territorios, puede explicarse a partir de las diferentes medidas sanitarias dispuestas con motivo de la pandemia por COVID (restricciones de movilidad, toque de queda y cuarentena obligatoria), cuyo incumplimiento reiterado tuvo como consecuencia un fuerte aumento de la cantidad de personas detenidas en unidades policiales. Asimismo, es posible observar un fuerte descenso en la cantidad de detenciones a partir del año 2021, volviendo a tasas normales e incluso bajando a niveles menores de los registrados antes de este particular período, lo que puede traducirse como una normalización de la curva.

Por otro lado, es posible observar que la cantidad de personas detenidas varía significativamente entre los diferentes recintos de la región, observándose que Valdivia, en cuanto capital regional, concentra cerca de la mitad de las detenciones que se realizan en la Prefectura. En contraste, puede observarse que, en términos comparativos, las demás unidades muestran una distribución mucho más equitativa, repartiéndose la cantidad de personas entre las comisarías de La Unión, Los Lagos, Panguipulli y Río Bueno.

Tabla N°1. Datos detenciones de Carabineros de Chile en la Región de Los Ríos (2018-2023)

UNIDADES POLICIALES	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Promedio
Prefectura de Valdivia	9298	10024	12083	10409	7383	7732	9488
1ra. Comisaría Valdivia	4445	4625	5328	4213	3071	3291	4162
2da. Comisaría Los Lagos	1218	1469	1848	1709	906	995	1358
3ra. Comisaría La Unión	1466	1722	2246	1928	1405	1409	1696
4ta. Comisaría Río Bueno	1074	1136	1355	1187	996	991	1123
5ta. Comisaría Panguipulli	1095	1072	1306	1372	1005	1046	1149
XIV Zona de Carabineros de Los Ríos	9.298	10.024	12.083	10.409	7.383	7.732	9.488

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

Respecto al perfil demográfico de la población detenida en la región de Los Ríos, si se analizan las cifras reportadas entre 2018 y 2020, podemos observar que en todas las unidades existe una baja tasa de personas detenidas menores de 18 años, en relación al total de detenciones. Así, podemos observar que, si bien el porcentaje es ligeramente mayor en las comisarías de Valdivia y los Lagos, la media en ningún caso llega siquiera a un 5% del total de detenciones.

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 Los Ríos

UNIDADES POLICIALES (COMISARIAS)	2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%
Prefectura de Valdivia	519	5,6	524	5,2	463	3,8
1ra. Comisaría Valdivia	327	7,4	322	7,0	260	4,9
2da. Comisaría Los Lagos	58	4,8	63	4,3	76	4,1
3ra. Comisaría La Unión	54	3,7	54	3,1	59	2,6
4ta. Comisaría Río Bueno	32	3,0	38	3,3	35	2,6
5ta. Comisaría Panguipulli	48	4,4	47	4,4	33	2,5
XIV Zona de Carabineros de Los Ríos	519	5,6	524	5,2	463	3,8

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

En el caso de las mujeres detenidas, puede observarse algo similar al caso anterior. Así, si analizamos las cifras reportadas entre 2018 y 2020, tenemos que todas las unidades de la Prefectura muestran un porcentaje de mujeres detenidas que representan entre el 13,3 y el 16,9% del total de detenciones. Al igual que con los adolescentes, se ve un ligero incremento cuando se observa lo que sucede en la capital regional.

Tabla N°3. Número y porcentaje que alcanzan las Mujeres en el total de personas detenidas en cada comisaría de la Zona de Los Ríos

UNIDADES POLICIALES (COMISARIAS)	2018		2019		2020	
	N	%	N	%	N	%
Prefectura de Valdivia	1.531	16,5	1676	16,7	1828	15,1
1ra. Comisaría Valdivia	903	20,3	1013	21,9	902	16,9
2da. Comisaría Los Lagos	144	11,8	154	10,5	250	13,5
3ra. Comisaría La Unión	218	14,9	217	12,6	299	13,3
4ta. Comisaría Río Bueno	118	11,0	166	14,6	187	13,8
5ta. Comisaría Panguipulli	148	13,5	126	11,8	190	14,5
XIV Zona de Carabineros de Los Ríos	1531	16,5	1676	16,7	1828	15,1

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

Finalmente, en lo que respecta a población de nacionalidad extranjera, en términos generales representa una proporción muy baja de personas detenidas en relación a la cantidad total. Sin embargo, si se observa la evolución en el tiempo, es posible reconocer que en el caso de Valdivia se pasa de una tasa prácticamente inexistente a un porcentaje que, aun siendo bastante bajo, logra aparecer como un fenómeno nuevo y emergente.

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

UNIDADES POLICIALES (COMISARIAS)	2018		2019		2020	
	N°	%	N°	%	N°	%
Prefectura de Valdivia	6	0,1	69	0,6	144	1,2
1ra. Comisaría Valdivia	6	0,1	48	0,9	108	2,0
2da. Comisaría Los Lagos	0	0,0	6	0,3	3	0,2
3ra. Comisaría La Unión	0	0,0	7	0,3	20	0,9
4ta. Comisaría Río Bueno	0	0,0	2	0,1	9	0,7
5ta. Comisaría Panguipulli	0	0,0	6	0,5	4	0,3
XIV Zona de Carabineros de Los Ríos	6	0,1	69	0,6	144	1,2
<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 las comisarías que deberían ser seleccionadas para realizar las visitas preventivas, teniendo en consideración ciertas variables 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. Además de eso, se consideran otras variables en la selección de la muestra, como las distancias geográficas o la existencia de denuncias por tortura o malos tratos, entre otros.

A partir de estos criterios, la muestra de comisarías seleccionadas para las visitas en la Zona de Los Ríos y las razones de su selección se describen en la siguiente tabla (Ver Tabla N° 5).

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

Unidades visitadas	Justificación
1ª Comisaría de Valdivia	Se trata de la unidad policial que tiene mayor flujo de personas detenidas en la Prefectura. Al encontrarse emplazada en la capital regional, es una comisaría que mantiene un alto número de personas detenidas.
2ª Comisaría de Los Lagos	Esta unidad fue seleccionada en atención a que se tomó conocimiento de la existencia de una acción judicial presentada por el INDH en contra del personal.
5ª Comisaría de Panguipulli	Panguipulli es una comuna que hace algunos años fue escenario de un caso que trascendió a través de los medios de prensa, donde una persona falleció como producto de un impacto de bala percutado por Carabineros. La selección de esta unidad permite entrevistar a funcionarios y tomar conocimiento sobre las medidas que se han adoptado para prevenir que se repitan episodios como el ocurrido.
Subcomisaría Óscar Cristi Gallo	Esta unidad fue incorporada por criterios de proximidad geográfica a los otros cuarteles visitados. Además, en atención a ser una unidad de menor tamaño, permite contrastar diferentes realidades presentes en el territorio.
<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 enmarca la visita realizada a cuatro comisarías de la Prefectura de Valdivia, efectuadas en mayo de 2024, con un carácter netamente preventivo, orientado a observar, en términos generales, los protocolos y procedimientos en materia de detención de personas, las condiciones físicas y materiales disponibles para ello, y, a su vez, el clima y condiciones laborales 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 Los Ríos, que podrían incrementar la probabilidad de comisión de tortura u otros tratos crueles, inhumanos o degradantes a las personas aprehendidas y privadas de libertad en estos recintos.

Como **objetivos específicos** se propuso:

1. Presentar al CPT y visibilizar su rol en la protección de las personas que se encuentran bajo custodia policial.
2. Reconocer, mediante diversas metodologías e instrumentos, las condiciones de las unidades policiales, 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 los principales estándares en materia de derechos humanos.
4. Proponer recomendaciones dirigidas a las diversas autoridades con competencia en la administración y funcionamiento de las unidades policiales visitadas.
5. Establecer la base de un diálogo constructivo y permanente, con las unidades policiales visitadas, a fin de prevenir la tortura y los tratos crueles, inhumanos y degradantes.

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 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 mediados de 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 información facilitada por el INDH, para conocer las principales denuncias recibidas y casos judicializados por hechos potencialmente realizados por funcionarios policiales de las unidades en la región, así como también para conocer el trabajo de promoción y capacitación que desarrollan en conjunto con los Carabineros de la Zona. Todo ello permitió incrementar la información y atender a un panorama más preciso respecto de las primeras horas de detención de personas bajo custodia policial en la Región de Los Ríos.

A continuación, se presentan en la Tabla N°6 y N°7 el calendario de 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 Los Ríos

Cronograma de Visita		
Unidad Policial Visitada	Día	Horario Visita
1era. Comisaría de Valdivia	27 de mayo 2024	19:00 – 22:00
3era. Comisaría de Los Lagos	28 de mayo 2024	09:00 – 12:00
5ta. Comisaría de Panguipulli	28 de mayo 2024	15:00 – 18:30
Subcomisaría Oscar Cristi Gallo	30 de mayo 2024	11:00 – 14:00
<i>Fuente: Elaboración propia</i>		

Tabla N°7. Cronograma de otras reuniones de levantamiento de información efectuadas en la región de Los Ríos

Cronograma de reuniones		
Institución	Día	Horario Reunión
Reunión con Defensor Regional de Los Ríos	29 de mayo 2024	15:00 – 16:30
Reunión con General de Zona Los Ríos	29 de mayo 2024	17:00 – 18:30
Reunión con Fiscal Regional de Los Ríos	30 de mayo 2024	09:00 – 10:30
<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 las unidades policiales 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 de 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 Los Ríos, las técnicas de levantamiento utilizadas fueron:

- (a) *Entrevistas semiestructuradas individuales*²: se realizaron un total de 23 entrevistas orientadas a levantar, de forma flexible, los discursos y reflexiones de los diversos actores presentes en cada unidad policial. Específicamente se efectuaron entrevistas a personas detenidas, al personal de las unidades (guardia y otros servicios), a los Comisarios y Subcomisarios.
- (b) *Conversaciones informales individuales y grupales*: desde una perspectiva etnográfica, se buscó reconocer las dinámicas que se generan en las unidades, entre el personal policial, o en su vínculo con la comunidad que acude a las unidades, 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 cámaras, la adecuación de protocolos sanitarios, entre otras variables que, en su conjunto, permiten obtener una mirada panorámica del estado de la infraestructura, equipamiento y de la 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 fue constatar la existencia y coherencia de los registros, su adecuación a los protocolos institucionales y la detención 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 personas custodiadas por ellas*. Esta técnica permite obtener información, opiniones 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 realizan reuniones en cada territorio con actores como la Fiscalía Regional, la Defensoría Penal Pública y la sede del INDH en el

² Las entrevistas semi estructuradas corresponden a conversaciones guiadas por una pauta flexible. Esto quiere decir tanto la 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.

territorio, pudiendo entrevistar también a otras dependencias que, por su trabajo, se vinculen al trabajo de las unidades policiales, tales como centros de salud u hospitales, municipios u otras autoridades regionales.

Para cada una de estas técnicas se diseñaron instrumentos o pautas específicas asociadas a cada temática y objetivos de la vista, 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 catorce entrevistas a funcionarios policiales y a nueve personas detenidas y/o familiares de éstas (tabla 8). Además, en las reuniones con las otras instituciones del sistema penal, se tuvo acceso a entrevistas con las autoridades regionales de cada uno de los organismos (Fiscalía, Defensoría, etc.), así como también con los equipos que ellos consideraron pertinentes. En estas instancias se presentó la labor que realizan 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.

Tabla N°8. Cantidad de instrumentos de levantamiento de información aplicados en las visitas a unidades policiales

Instrumentos aplicados	1ª Comisaría de Valdivia	2ª Comisaría de Los Lagos	5ª Comisaría de Panguipulli	Subcomisaría Óscar Cristi Gallo
Entrevistas a comisarios, subcomisarios y personal de la unidad	3	4	3	4
Entrevistas a personas detenidas y/o familiares	8	0	1	0
Pauta de observación	1	1	1	1
Pauta de revisión documental	1	1	1	1
<i>Fuente: Elaboración propia</i>				

Dificultades y limitaciones en la recolección de información

Parece importante resaltar, como se observa en las tablas anteriores, que no fue posible entrevistar a personas detenidas en la totalidad de unidades visitadas, elaborando algunos de nuestros hallazgos a partir de la información que nos entregaron las nueve personas detenidas con las que pudimos conversar en la 1ª Comisaría de Valdivia y en la 5ª Comisaría de Panguipulli. En relación a estas entrevistas, cinco personas fueron entrevistadas individualmente, mientras que las otras cuatro de ellas fueron

entrevistadas en grupo. Esto genera la dificultad de evaluar la dimensión de trato, por lo que, si bien se describen los hallazgos en la materia, se considera adecuado no incluir la evaluación ni recomendaciones al respecto.

Dimensiones y subdimensiones monitoreadas

La aplicación de las técnicas facilitó la adquisición de información relevante para las 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 detenciones; 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 observaciones 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 especializada en el estudio de la función policial, tanto nacional como internacional, 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.

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 cuestión 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 dudas hay elementos que puede observarse y extraerse más allá del discurso y de lo evidente, más aun 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 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

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 estas investigaciones 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 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 señaladas, las que se nutren de los relatos e información obtenida de las visitas, buscando dar cuenta de los diversos factores de riesgo que podrían incidir en la comisión de torturas y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes.

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 y equipamiento de las unidades.

En términos generales, se pudo apreciar que todas las unidades visitadas son recintos construidos hace varias décadas, observándose un desgaste natural producto del paso de los años y las condiciones climáticas propias de la región. Las edificaciones son mayoritariamente de madera, mantienen calefacción a leña y, en general, se pudo percibir que, pese a los esfuerzos de temperar los diferentes espacios, la falta de aislación térmica hace que sean lugares fríos y húmedos, sobre todo los espacios destinados a la custodia de personas detenidas.

Respecto a los espacios disponibles para la atención de público fue posible reconocer que todas las unidades cuentan con algún sistema que permita conocer el listado de personas detenidas, utilizándose pizarras dispuestas para su consulta u hojas de papel. Sin embargo, en Valdivia se pudo constatar que el listado no se encontraba actualizado al momento de la visita, lo que dificulta el acceso a información por parte de eventuales requirentes. Por otro lado, todas las unidades cuentan con bancas disponibles para la espera de personas que accedan al sector de atención al público. Además, en todos los recintos visitados se identificó la presencia de infografías alusivas a los derechos de las víctimas y personas detenidas, ambos disponibles en diferentes idiomas.

Un aspecto que genera preocupación es el deterioro observado en uno de los baños para funcionarios en la Comisaría de Los Lagos. Aparentemente una filtración de agua generó erosión en el terreno, provocando daños en la estructura, donde se pudo observar desprendimiento de baldosas y grietas profundas. Asimismo, preocupa el estado del sector de dormitorios del personal, el que no contaba con adecuados niveles de aislación, por lo que afectaba el poder alcanzar niveles de calefacción y/o ventilación, lo que puede repercutir en el descanso del personal que duerme en dichas instalaciones. Tal situación se ve más afectada por los problemas de electricidad, dado que no puede ser resuelto de forma individual con artefactos eléctricos que les permita calefaccionar, en particular ante las bajas temperaturas que alcanza la zona en época invernal.

Por otro lado, todas las unidades visitadas cuentan con parques vehiculares con diversos dispositivos motorizados, incluyendo motocicletas, furgones, radio patrullas, camionetas y retenes. En el caso de Panguipulli, los servicios de población realizan labores de patrullaje con solo un vehículo para dar cobertura a todo el territorio. Esto, conforme a diferentes testimonios, dificultaría la cobertura de cada uno de los cuadrantes presentes en el territorio.

Adicionalmente, fue posible identificar la necesidad de instalar cámaras de videovigilancia al interior de los vehículos que trasladan a personas detenidas. Esto permitirá dejar registro sobre todo lo que sucede desde que las personas detenidas suben a los vehículos policiales, hasta su arribo a las unidades en que se llevará a cabo la custodia.

Sector de calabozos.

Todas las unidades visitadas cuentan con espacios para la custodia de personas detenidas que se perciben como fríos y húmedos. Para hacer frente a esta situación, en vista de la circular que por razones sanitarias prohíbe la entrega de frazadas proporcionadas por la institución, las personas detenidas, en su mayoría, disponían de frazadas que eran proporcionadas por sus familiares. Esto evidencia la necesidad de incorporar mecanismos que permitan calefaccionar los sectores de calabozos, especialmente durante los meses de invierno.

Respecto a las unidades en particular, podemos señalar que la Comisaría de Valdivia cuenta con cuatro celdas, de las cuales una de ellas es utilizada como sala de entrevistas para que las personas detenidas puedan recibir a sus abogados defensores, estando las otras tres operativas. Esto permite mantener una separación entre hombres, mujeres y adolescentes detenidos. Sin embargo, al tratarse de la unidad que tiene el mayor flujo de personas detenidas de la región y atendiendo que las celdas cuentan con un tamaño limitado, la falta de calabozos adicionales podría suponer un problema en eventos donde se practiquen detenciones masivas.

La Comisaría de Los Lagos cuenta con tres calabozos, uno de los cuales se encuentra reservado para la detención de personas adolescentes. Todas las celdas eran aproximadamente del mismo tamaño, con una capacidad aproximada para tener a dos personas en cada una de forma simultánea, sin exponerlas a falta de espacio.

En Panguipulli la unidad cuenta con tres calabozos, de los cuales uno de ellos se encuentra reservado para adolescentes. Las dos celdas disponibles para personas adultas mantenían dimensiones similares, con espacio suficiente para mantener entre dos y tres personas de forma simultánea. La celda disponible para adolescentes tiene una dimensión que no permite siquiera que una sola persona permanezca recostada durante la noche, por lo que no debería ser utilizada para la retención de personas por períodos prolongados.

Por último, la Subcomisaría Oscar Cristi Gallo cuenta con tres calabozos de tamaño similar, permitiendo una capacidad suficiente para mantener entre dos y tres personas detenidas de forma simultánea. Esto permite una adecuada segmentación de personas detenidas, manteniendo una separación según edad y sexo.

Acceso a las celdas.

La Comisaría de Valdivia y la Subcomisaría Óscar Cristi Gallo cuentan con puertas de acceso a las celdas cubiertas de latón. Esto, además de impedir la entrada de luz natural y el mantenimiento de un adecuado flujo de aire, dificulta la visibilidad que debe tener el vigilante de calabozos, quien no puede observar desde el exterior lo que sucede al interior de las celdas. El uso de cámaras de video vigilancia en ningún caso sustituye el control que debe realizar el funcionario a cargo de la custodia, quien debe asegurarse mediante la observación directa de las personas detenidas el estado en que se encuentran. En razón de ello, se sugiere sustituir la cobertura de latón por el uso de barrotes cubiertos por mallas de tipo *acma*.

En el caso de Panguipulli y Los Lagos, las unidades cuentan con puertas de barrotes cubiertos por malla metálica, lo que permite el ingreso de luz y la visibilidad desde el exterior, manteniendo las condiciones de seguridad adecuadas. Además, el mantener los barrotes cubiertos impide que las personas detenidas amarren sus vestimentas con la finalidad de atentar contra su vida o integridad física.

Mobiliario de las celdas.

En la Comisaría de Los Lagos y en la Subcomisaría Oscar Cristi Gallo se pudo observar que todas las celdas contaban con bancas para el adecuado descanso de las personas detenidas. En Los Lagos la banca estaba hecha de cemento, mientras que en la subcomisaría se mantienen bancas de madera con respaldo. Esto permite que quienes deben pernoctar en el lugar a esperas de la audiencia de control de detención, tengan un espacio suficiente para descansar.

En el caso de Panguipulli, las celdas disponibles para personas adultas también contaban con bancas de cemento, sin embargo, el calabozo destinado a la detención de adolescentes, al tener un margen de espacio que no supera los dos metros cuadrados, no contaba con un asiento disponible para que las personas detenidas pudiesen descansar durante el período que dure su detención. Esta situación resulta especialmente preocupante, debido a que es un espacio que no cuenta con las condiciones mínimas para que una persona permanezca durante períodos prolongados de tiempo.

En el caso de Valdivia, fue posible observar que ninguno de los tres calabozos que se encontraban operativos durante la visita cuentan con una banca que permita el descanso de las personas detenidas. En este último caso, fue posible conversar con las personas que se encontraban en el lugar, las cuales se encontraban recostadas en el suelo de cemento, sin ningún tipo de aislación, abrigados exclusivamente con algunas frazadas para hacer frente a las bajas temperaturas.

Iluminación.

En todos los recintos visitados se pudo constatar la falta de luz natural en los espacios de detención. En Valdivia, el uso de latones para cubrir la puerta de acceso y ventanas del sector de calabozos hacen imposible el ingreso de luz natural, disponiendo solo de una fuente de luz artificial que permitía iluminar el interior de las celdas.

En los Lagos, las ventanas de las celdas también se encontraban cubiertas por latones con hoyos, lo que impedía el ingreso de luz natural. Además, la pintura de los muros de los calabozos era de un color oscuro, que genera una absorción de la luz artificial dispuesta para iluminar el interior de cada una de las celdas.

En Panguipulli las celdas no cuentan con luz en su interior, sin embargo, al tener un acceso revestido de barrotes con malla protectora, la luz artificial del pasillo exterior permite cierta iluminación que ingresa de forma indirecta.

Por otro lado, las celdas de la subcomisaría Óscar Cristi Gallo, al igual que lo que sucede en Valdivia, al tener sus ventanas cubiertas de latones o papel, sumado al uso de puertas de acceso cubiertas por latones, tampoco logra el acceso de luz natural, contando solo con iluminación artificial que entrega visibilidad en su interior.

Al respecto, en informes anteriores el CPT, siguiendo los estándares internacionales en materia de derechos humanos, ha señalado que en aquellos casos en que no sea posible el acceso a luz natural, debe garantizarse el acceso a una fuente de luz que, sin ser invasiva, les permita descansar y a su vez sea suficiente para que una persona al menos pueda leer sin perjudicarse la vista.

Ventilación.

Todas las unidades tenían serios problemas de ventilación de sus calabozos. El uso de latones para cubrir puertas y ventanas, como lo observado en la comisaría de Valdivia y en la Subcomisaría Óscar Cristi Gallo, dificulta la circulación de aire fresco, impidiendo una adecuada ventilación.

En el caso de Valdivia la situación fue particularmente crítica, al encontrarse diversas personas detenidas durante el recorrido de las dependencias, pudo percibirse una baja temperatura, alta humedad y la propagación de malos olores al interior de las celdas.

El mantener una higiene adecuada del sector de calabozos, así como también una buena ventilación, mejora significativamente las condiciones de habitabilidad del sector, tanto para las personas detenidas como para los funcionarios que realizan servicios de guardia.

Limpieza de las celdas.

Todas las unidades visitadas mostraban un desgaste importante de sus calabozos, producto del uso o falta de mantenimiento adecuada. El caso de Panguipulli resulta ser el más preocupante, donde se constató la existencia de una celda con orina en el piso. Una situación similar pudo observarse durante la visita a la unidad de Valdivia, donde la falta de ventilación de sus calabozos generaba la presencia de malos olores, sumado también a una sensación de humedad.

Por otro lado, durante el recorrido de la subcomisaría Óscar Cristi Gallo se pudo evidenciar la presencia de canaletas al interior de las celdas, lo que puede ocasionar que las personas detenidas hagan uso de ellas como servicios sanitarios, provocando la propagación de malos olores al interior de los calabozos.

En las otras unidades, si bien se encontraban limpias y en mejores condiciones, fue posible constatar que las celdas mantenían un deterioro producto del paso del tiempo y falta de conservación, reconociéndose pisos manchados y con desgaste (Los Lagos), así como muros sucios y con pintura descascarada (Subcomisaría). En la unidad de los Lagos pudo observarse que las celdas se encontraban pintadas con un color verde oscuro, lo que, además de dificultar la visibilidad, generan un impacto visual que en ningún caso favorece la generación de espacios que proyecten una sensación de tranquilidad y seguridad. En ello,

el Comité ha recomendado en informes anteriores el empleo de pinturas de alto tráfico de color claro, lo que favorece la visión, tienen mayor durabilidad y genera una sensación de mayor amplitud y limpieza.

El adecuado mantenimiento y aseo de las celdas donde permanece la población privada de libertad durante los primeros momentos de la detención, desde la perspectiva de la prevención situacional, fomenta un mayor cuidado de las instalaciones y genera condiciones propicias para la construcción de una relación de respeto entre la institucionalidad y las personas detenidas.

Servicios sanitarios.

Si bien en todas las unidades policiales se observaron dependencias sanitarias para las personas detenidas, en algunas unidades éstas no se encontraban totalmente operativas. En la subcomisaría Oscar Cristi Gallo se pudo observar que aun cuando la unidad contaba con un baño con agua potable para las personas detenidas, la taza del baño no tenía presión suficiente para descargar agua que permitiera un flujo adecuado, produciéndose continuos estancamientos. Ante esto, se nos señaló que de momento las dependencias sanitarias no se encontraban disponibles para su uso.

En los demás casos todas las comisarías contaban con un solo baño, los cuales se encontraban plenamente operativos y manteniendo una higiene adecuada. Además, en la Comisaría de Valdivia, de Los Lagos y la subcomisaría, la puerta de acceso a los baños presentaba una altura $\frac{3}{4}$, lo que permite garantizar la privacidad de las personas detenidas, sin comprometer la seguridad. Sin embargo, en la Comisaría de Panguipulli, las dependencias sanitarias contaban con una puerta completa, lo que dificulta mantener el control y seguridad de lo que sucede en su interior. Ninguna unidad contaba con baños diferenciados ni tampoco baños para personas detenidas con movilidad reducida.

El acceso permanente a servicios sanitarios disponibles para las personas detenidas es un estándar mínimo en materia de derechos humanos. Todas las unidades policiales destinadas a la custodia de personas deben tener acceso permanentemente a un baño habilitado con disponibilidad de agua potable. El estándar más elevado en esta materia establece el uso de baños segmentados por sexo, idealmente equipados con mobiliario antivandálico que garantice la seguridad, tanto de personas detenidas como de funcionarios.

Sistema de videovigilancia.

Si bien todas las unidades cuentan con un sistema de videovigilancia, fue posible identificar algunas falencias que provocan puntos ciegos que no son registrados por las cámaras. La Comisaría de Valdivia cuenta con 12 cámaras operativas que permiten dejar registro desde el descenso de las personas detenidas de los vehículos de traslado, espacio que se encuentra especialmente demarcado en el estacionamiento de la unidad, hasta el ingreso que hacen a las celdas donde se hará la custodia. Sin embargo, al revisar en detalle fue posible identificar algunos puntos ciegos en las esquinas de los calabozos, lo que genera un riesgo para las personas detenidas, así como también para quienes ejercen labores de guardia.

Asimismo, en los Lagos y la subcomisaría Óscar Cristi Gallo también fue posible identificar algunos puntos ciegos ubicados principalmente en las esquinas de las celdas, pero observándose una cobertura bastante completa de todo el resto del trayecto que realizan las personas detenidas en la unidad.

Por otro lado, en la Comisaría de Panguipulli mantenía su sistema de cámaras fuera de servicio, lo que constituye un grave factor de riesgo, tanto para las personas detenidas que pueden verse expuesta a

agresiones de funcionarios u otras personas detenidas, pero también para los funcionarios, quienes no cuentan con medios audiovisuales para demostrar la corrección de sus procedimientos.

Adicionalmente, en relación a los sistemas de almacenamiento, las tres comisarías contaban con un sistema de almacenamiento que permite mantener los registros de video por períodos de 30 días, mientras que la subcomisaría mantiene un sistema que solo tiene capacidad para 15 días.

En los últimos años se han visto avances significativos en la instalación de cámaras y almacenamiento de registro de video en las unidades policiales. Estos avances constituyen una salvaguarda fundamental en el marco de las primeras horas de detención que fomenta la corrección procedimental por parte de los funcionarios, garantizando también el esclarecimiento oportuno de eventuales denuncias. Así, contar con registros que den cuenta de todo el recorrido que realizan las personas detenidas en la unidad, desde que descienden desde los vehículos policiales hasta que son puestas en libertad o trasladadas a la audiencia de control de detención, contribuye a que las unidades policiales se vuelvan espacios más seguros, garantizando la integridad de las personas custodiadas en dichas dependencias.

Condiciones de seguridad.

Durante la visita fue posible constatar que todas las unidades cuentan con extintores contra incendios, los cuales se encontraban con sus respectivos mantenimientos al día. Esto permite reaccionar ante emergencias, permitiendo la intervención oportuna del personal.

Sin embargo, en la unidad de Panguipulli algunos funcionarios indicaron que, principalmente durante los meses de invierno, experimentaban cortes de luz como consecuencia de una sobrecarga del circuito eléctrico de la unidad. Para atender esta situación se adquirió un generador de electricidad, sin embargo, éste es utilizado solo cuando existen cortes a nivel comunal. En la Subcomisaría Óscar Cristi Gallo, también se han experimentado problemas asociados al sistema eléctrico, al igual que en la Comisaría de los Lagos.

Realizar revisiones periódicas de las instalaciones eléctricas de las unidades, así como mantener extintores con sus inspecciones al día son medidas que contribuyen a brindar seguridad al interior de los cuarteles. Junto con ello, resulta fundamental el disponer de un plan de evacuación visible, instruyendo a todos quienes trabajan en la unidad sobre las medidas de seguridad vigentes.

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 el 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 en los libros que son elaborados por el personal de guardia.

Segmentación.

Todas las unidades visitadas cuentan con celdas suficientes para permitir la segmentación de personas detenidas según sexo y edad. Sin embargo, en el caso de Panguipulli, el calabozo disponible para

adolescentes, además de no contar con un asiento, era tan pequeño que no era posible garantizar las condiciones mínimas para que una persona pudiese pasar la noche en condiciones dignas.

Acceso a información.

Todas las unidades visitadas contaban con infografías informativas con catálogos de derechos, tanto para víctimas como para personas detenidas. Para las personas denunciadas las unidades dispusieron carteles alusivos a los derechos de las víctimas en diferentes idiomas, los cuales se encontraban expuestos en la zona de atención de público. En el sector de calabozos las unidades mantenían catálogos de los derechos de las personas detenidas, los cuales también estaban disponibles en diferentes idiomas.

Por otro lado, revisando una muestra de los registros en cada una de las unidades visitadas, fue posible constatar que se mantenían las correspondientes actas de lectura de derechos por cada una de las personas detenidas, las cuales, en su mayoría, se encontraban firmadas. Sin embargo, al entrevistar a algunas personas detenidas en la Comisaría de Valdivia, fue posible constatar que, en ocasiones, éstas se mostraban confundidas y manifestaban que las explicaciones realizadas por los funcionarios no habían sido del todo claras.

Durante la entrevista a personas bajo custodia en la comisaría de Valdivia, al ser consultadas sobre su derecho a comunicarse con familiares para informar sobre su detención, las personas detenidas manifestaron que todas habían tomado contacto con sus respectivas familias. Además, algunas de ellas señalaron haber recibido visitas de familiares durante su custodia, quienes les facilitaron acceso a algunos insumos básicos como frazadas, abrigo y alimentación.

Registros de personas detenidas.

La revisión de vestimentas y pertenencias de las personas detenidas es un procedimiento fundamental durante las primeras horas de la detención. Permite evitar que las personas custodiadas cuenten con elementos que les permitan agredirse a sí mismos o a terceros. En razón de esto, el CPT ha recomendado, entre otras medidas, que este procedimiento sea realizado en un espacio especialmente delimitado, el cual se encuentre situado bajo el registro de cámaras de seguridad y se efectúe utilizando paletas detectoras de metales para minimizar el contacto entre funcionarios y la persona detenida.

En todas las unidades visitadas se pudo constatar la presencia de un espacio delimitado para la revisión de vestimentas de personas detenidas. Además, estos lugares se encontraban demarcados y situados bajo la vigilancia de cámaras de seguridad, permitiendo que estos procedimientos queden debidamente registrados en video. Asimismo, todas las unidades disponían de paletas detectoras de metales que permiten realizar un registro superficial, respetando el espacio personal de las personas detenidas y garantizando igualmente las condiciones de seguridad.

Respecto al registro de pertenencias, fue posible identificar que, con la sola excepción de Los Lagos, todas las demás unidades cuentan con un espacio disponible para mantener y resguardar las pertenencias de las personas detenidas durante el tiempo que permanezcan en la unidad.

Constatación de lesiones.

El examen médico que se realiza en el marco de las primeras horas de la detención es una salvaguarda fundamental en favor de las personas detenidas. Este procedimiento permite identificar oportunamente posibles lesiones que hayan ocurrido durante la aprehensión o traslado. Además, permite verificar si la persona detenida cuenta con enfermedades de base o situaciones médicas que puedan suponer un riesgo

para la custodia. En esto, es fundamental que este examen sea realizado por personal médico independiente, el cual debe estar debidamente capacitado y se lleve a cabo en un espacio seguro, que le permita entrevistarse en condiciones en que se garantice un adecuado margen de privacidad.

Al igual que se ha venido observando en otras regiones, este examen es un procedimiento que puede generar problemas en la gestión de la unidad policial. Los largos tiempo de espera que, en ocasiones, deben afrontar las y los funcionarios policiales mientras esperan ser atendidos por el servicio de salud, interrumpen la presencia de personal realizando labores en la calle. Esta situación afecta la continuidad de los servicios de población, dificultando las labores de patrullaje en los diferentes cuadrantes que requieren ser atendidos por el personal policial.

En Valdivia, funcionarios indican que para gestionar de forma oportuna el procedimiento de constatación de lesiones, en general prefieren utilizar el SAR de Barrios Bajos. Este lugar, dependiendo del horario y concurrencia, entrega una atención de salud en períodos que pueden oscilar entre los treinta minutos y las dos horas. Por otro lado, el Hospital regional de Valdivia se identificó como un lugar lento, en que los tiempos de espera dificultaban la continuidad del servicio.

(...) porque Hospital Base uno puede estar tres, cuatro horas (...) No hay atención. Entonces uno con un procedimiento, independiente cualquiera que sea, en que tenga que constatar lesiones, el personal se pierde ahí. Entonces todos los demás procedimientos que se empiecen a gestar van a quedar ahí parados. La gente que necesita ayuda. Y no, no tienen dónde. Y ahí es donde empiezan 'que los Carabineros nunca llegan, nunca están'.

En Panguipulli, en los días de semana, en horario de la mañana una constatación de lesiones puede tardar dos o tres horas en realizarse. Esto afecta el servicio, debido a que funcionarios deben custodiar a la persona detenida mientras se espera la atención. Además, al tener un solo vehículo para patrullar, ocasiona que los servicios de población se vean fuertemente afectados, quedando solo algunos funcionarios en motocicleta realizando rondas preventivas en los diferentes cuadrantes de la ciudad.

En contraste, se pudo constatar que, luego de una coordinación efectuada por la unidad de Los Lagos con el servicio de salud (con el director del Hospital, en particular), se logró que los funcionarios recibieran una atención prioritaria cuando concurren a realizar este tipo de procedimientos, teniendo como resultado que los tiempos de atención para la constatación de lesiones se redujera significativamente, sin superar los 30 minutos. No obstante, se informa que, durante la realización del procedimiento, en general, los funcionarios permanecen al interior del box mientras se realiza el examen. En caso de que el médico a cargo del procedimiento solicite que el personal abandone la habitación, se dispone el uso de esposas como medidas de seguridad, amarrando a la persona detenida a la camilla.

La privacidad y confidencialidad de la entrevista que realiza el personal médico a las personas detenidas, constituye una de las principales salvaguardas que asisten a las personas detenidas durante las primeras horas de detención. Es en este espacio donde potenciales víctimas de tortura y malos tratos pueden denunciar a sus agresores, así como también documentar sus lesiones de forma oportuna. En razón de ello, la presencia permanente del personal aprehensor dificulta la comunicación, pudiendo disuadir a personas afectadas de entregar información relevante por temor a represalias.

Registros de la guardia.

En todas las unidades fue posible hacer una revisión de los registros de la guardia de personas detenidas. Respecto del libro público de detenidos, la revisión permitió reconocer que en todas las unidades se mantiene una revisión constante de sus libros, donde el mando dispone que se rellene la información

faltante en aquellos casos en que no se había completado oportunamente. Además, al revisar los horarios de ingreso y de salida de las personas detenidas, fue posible constatar que ninguna persona sobrepasaba las 24 horas de privación de libertad.

En relación a los libros de partes, también se pudo verificar que aún cuando no siempre estuvieran firmadas, cada persona detenida mantenía una copia de su acta de lectura de derechos, acta de salud o constatación de lesiones, acta de registro de pertenencias y acta de entrega en aquellos casos en que correspondía.

Traslados de personas imputadas.

La instalación de ciertas salvaguardas al interior de las unidades policiales ha permitido que estos espacios se vuelvan lugares cada vez más seguros, donde la posibilidad de que las personas privadas de libertad sufran vulneraciones o apremios, resulta cada vez más remota. No obstante, a partir de diferentes relatos, se ha podido identificar que, actualmente, los mayores desafíos en materia de prevención de malos tratos o tortura se generan en los procedimientos de aprehensión y traslado de personas detenidas.

Durante las visitas fue posible constatar que ninguno de los vehículos para traslado de personas detenidas cuenta con cámaras de videovigilancia en su interior. Esto impide observar y dejar registro de lo que sucede durante el traslado, lo que supone un riesgo tanto para las personas detenidas como para las y los funcionarios. En razón de aquello, uno de los principales desafíos en la materia es mantener un registro de dichos procedimientos que permita documentar las condiciones en que se lleva a cabo la custodia policial.

Sería bueno (...) que implementen en todos los carros porque los detenidos, por ejemplo, de repente están tan enojado que se empiezan a azotar, azotar adentro del carro, cabezazo, cabezazo y después que dicen 'no, es que el carabenero me pegó, el carabenero me pegó'.

En consecuencia, la instalación de cámaras al interior de los vehículos policiales, sobre todo de aquellos en que se realicen traslados de personas imputadas, constituiría una salvaguarda en favor de las personas detenidas, permitiendo investigar eventuales denuncias para acreditar o exonerar eventuales responsabilidades en el marco de los procedimientos policiales.

Acceso a la salud de las 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.

Primeros auxilios.

Respecto a la existencia de botiquines de primeros auxilios, las unidades de Los Lagos, Valdivia y la Subcomisaría cuentan con botiquines disponibles de diferente tamaño y calidad. En ello, destaca especialmente el caso de la Subcomisaría, quienes habían adquirido un botiquín con todos los implementos necesarios para hacer frente a una situación de emergencia médica. En Panguipulli, en cambio, se constató que no había un botiquín disponible en la guardia, dificultando la atención de salud en casos de emergencia.

Por otro lado, en base a los testimonios recabados, fue posible identificar que existe una demanda por parte del personal encargado de realizar labores de guardia en las diferentes unidades visitadas, quienes solicitan la necesidad de ser capacitados en materia de primeros auxilios. En el caso de la unidad de Los Lagos, se ha programado la realización de capacitaciones en materia de primeros auxilios dos veces al año. En Panguipulli se realizó igualmente una capacitación hace algunos años (durante el año 2021), sin embargo, no se ha vuelto a repetir. En los otros casos, si bien se ha avanzado en la adquisición de insumos para atender situaciones de emergencia en materia de salud, en ocasiones, el personal a cargo de la guardia no dispone de los conocimientos necesarios para hacer uso de los mismos.

Para garantizar una adecuada atención ante casos de emergencias médicas al interior de la unidad, es fundamental que el personal se encuentre debidamente preparado y que cuente con algunos insumos básicos que le permitan enfrentar la situación. Para ello, es importante que la formación en materia de primeros auxilios sea realizada de forma continua, priorizando sobre todo la capacitación del personal a cargo de la custodia de personas detenidas.

Protocolo ante emergencias médicas.

Durante la visita de monitoreo fue posible tomar conocimiento de que, al menos en las unidades visitadas, no existía un protocolo de actuación que entregara directrices sobre cómo actuar en contextos de emergencias médicas.

Sin perjuicio de lo anterior, a fines del 2024 la Dirección de Orden y Seguridad de Carabineros a través de la dictación de la Circular N° 1.883 se difundió un protocolo general de actuación en casos que existan descompensaciones, autolesiones o diversas hipótesis de emergencia médica al interior de los recintos policiales. Esta medida viene a atender una deuda pendiente en la institución, regulando y estandarizando el procedimiento que deben seguir los funcionarios cuando se enfrenten a situaciones de estas características. El desafío que se observa al respecto es que este tipo de información sea divulgada entre todo el personal de las unidades policiales y que se considere este procedimiento como una acción continua que permita que las y los nuevos carabineros que lleguen a las comisarías puedan conocer en detalle dicho procedimiento.

Trato a las personas detenidas

En esta dimensión se busca reconocer y analizar las prácticas de 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 tomadas 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.

Dos de las cuatro unidades visitadas no contaban con personas detenidas al momento en que se desarrolló la visita. Además, en Panguipulli, si bien había más personas detenidas al momento de la visita, solo había una persona dispuesta a ser entrevistada, lo que impide generar un análisis exhaustivo por la falta de representatividad que implica el observar una muestra tan reducida.

En la comisaría de Valdivia fue posible entrevistar a un grupo de personas detenidas, quienes tuvieron la oportunidad de relatar su experiencia desde el momento en que fueron aprehendidos y trasladados a

la unidad policial. En esto, en términos generales, todas las personas entrevistadas señalaron que el trato del personal fue adecuado. Una de las personas fue detenida por guardias de seguridad privada, quienes, conforme a su relato, actuaron de forma violenta, sin embargo, una vez que fue puesto a disposición del personal de Carabineros, señala que el trato fue el correcto. Por otro lado, sin perjuicio de que todas las personas detenidas tuvieron acceso al acta de lectura de derechos, algunas de ellas señalan que la información que se les entregó respecto al procedimiento no fue suficientemente clara, mostrándose confundidos respecto al motivo de su detención y a la situación procesal en que se encontraban. Además, salvo una persona adolescente que fue llevada al SAR a constatar lesiones, todas las demás personas firmaron el acta de salud. En este contexto, resulta preocupante que tres de las personas entrevistadas afirman que no se les consultó sobre condiciones de salud preexistentes, informando dos de ellas que padecen de asma.

Por otro lado, si bien todas las personas entrevistadas tuvieron acceso a comunicarse oportunamente con sus familiares para recibir comida y abrigo, no existe una respuesta institucional para aquellos casos en que la persona detenida no tenga vínculos familiares en la región. En ocasiones, se ha tomado conocimiento de episodios en que esta carencia es suplida por los mismos funcionarios, quienes comparten de su colación con las personas detenidas o compran provisiones con su propio dinero.

Al revisar los registros de novedades de la guardia, así como también los libros de anotaciones en las unidades visitadas, fue posible corroborar que no existían constancias que permitieran dar cuenta de episodios violentos, denuncias o reclamos en contra de los funcionarios.

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 al respecto.

Sistema de turnos.

Respecto a la organización de los servicios policiales, puede observarse que la Prefectura mantiene diferentes sistemas de turnos en las unidades visitadas. En Valdivia, por ejemplo, al igual que en la Subcomisaría Oscar Cristi Gallo, se implementó un sistema de turnos de 8 horas aplicables tanto para quienes ejercen labores de guardia, como también para quienes cumplen labores en la población. Esto permitió mejorar significativamente las condiciones laborales de las y los funcionarios, teniendo como consecuencia una reducción significativa de las licencias médicas.

Al respecto, uno de los funcionarios entrevistados señaló:

Todos con turno (...) Si yo no me preocupo del descanso, se van a dar licencias médicas que se van a elevar. Los permisos de licencia médica por estándar son 17,01% y acá nosotros la tenemos, en 11%. Hoy tenemos nueve o diez licencias, en 170, de las cuales cuatro son prolongadas. Cuando recibí teníamos ¿35? Bueno, entonces eso automáticamente me dejaba sujeto a estar al borde el patrullaje, porque ni siquiera por estar vacaciones, sino que era porque no tenía más gente.

En los Lagos, pese a las demandas efectuadas por las y los funcionarios por implementar un sistema de turnos de 8 horas en los diferentes servicios, la falta de dotación y el elevado número de licencias médicas impide avanzar hacia jornadas laborales más reducidas. Asimismo, en la Comisaría de Panguipulli testimonios indican que existe una sobrecarga de trabajo, donde las y los policías mantienen turnos de patrullaje, lo que se traduce, en ocasiones, en que el personal deba quedarse hasta finalizar el último de sus procedimientos, lo que puede extender sus jornadas hasta períodos que superan las doce horas diarias. Esta situación genera desgastes en los equipos, lo que eventualmente puede afectar el trato que entregan, tanto a la ciudadanía como a las personas detenidas.

En esto, algunos funcionarios destacan la importancia de planificar adecuadamente los servicios, de forma tal que les permita organizar sus tiempos y compatibilizar adecuadamente su trabajo con las labores domésticas y familiares. En aquellos lugares donde las y los funcionarios experimentaban mayor incertidumbre respecto al trabajo que les tocaría desempeñar, se identificó un incremento en el malestar del personal, lo que a su vez elevaba la sensación de insatisfacción con el trabajo a desempeñar. Por el contrario, en aquellos lugares en que los servicios se organizaban con tiempo, aún en aquellos casos en que se dispone de turnos de 12 horas, los/las policías valoraron positivamente el poder conocer con anticipación la distribución de funciones, permitiéndoles organizar de mejor manera sus tiempos.

Vinculación familiar.

Durante sus visitas, el Comité ha observado que, en términos generales, otro de los factores que afecta negativamente el estado de ánimo de las y los funcionarios es la disgregación familiar. En esto, conforme los relatos levantados fue posible identificar que, en el caso de las unidades de la región de Los Ríos, gran parte del personal policial cuenta con acceso a redes de apoyo familiar. Esto permite que se adapten de mejor manera al trabajo, el cual se ve favorecido por estos factores protectores.

Una práctica destacada en esta materia se ha observado en la Subcomisaría Óscar Cristi Gallo, quienes han implementado un sistema de fuero para las funcionarias madres de la unidad, quienes no realizan turnos de noche para facilitarles los trabajos de cuidado de sus hijos e hijas. Esto permite compatibilizar las labores familiares con las funciones propias de los servicios, lo que se traduce en una mayor valoración del trabajo en la unidad por parte del personal.

Salud institucional.

El sistema de salud institucional en la región, según los relatos levantados, no lograría garantizar una atención adecuada. Actualmente existe solamente un médico general contratado para toda la Prefectura, quien ante requerimientos de mayor complejidad debe efectuar derivaciones que obliga al personal a concurrir a prestadores externos. Esta situación tiene como consecuencia un aumento de los costos asociados al acceso a la salud del personal, lo que repercute en otras esferas de su vida personal y profesional.

Salud mental.

En relación con la salud mental de las y los funcionarios, la Prefectura dispone de una psicóloga contratada como parte del servicio de salud de Carabineros de la región. Si bien esto es valorado como algo positivo, diversos testimonios señalan que es una medida insuficiente para atender la alta demanda de requerimientos que tiene el personal en la materia. Por otro lado, se observa que los medios para acceder a este tipo de atención, en general, pasa siempre por los mandos de las unidades respectivas, lo

que, en ocasiones, desalienta al personal, quienes no quieren exponerse ante sus superiores para evitar discriminaciones futuras.

Respecto a instancias de cuidado de equipo, se advierte la falta de iniciativas institucionales. En aquellos lugares en que se identificaron prácticas colectivas, como en la Subcomisaría Óscar Cristi Gallo, en general fueron autogestionadas por el mismo personal policial, quienes haciendo uso de su tiempo libre tomaron la iniciativa para realizar algunas instancias recreativas o de esparcimiento.

En esta materia resulta fundamental garantizar canales anónimos de atención psicológica para funcionarios de la región, de forma que les permita acceder a una atención oportuna, sin miedo a sufrir discriminaciones por parte de los mandos. Además, es importante generar y fomentar la participación de instancias grupales de cuidado, que les permitan a los equipos compartir sus experiencias y apoyarse mutuamente.

Capacitaciones.

En materia de capacitaciones se destaca la labor que ha realizado la Dirección de Derechos Humanos de Carabineros de Chile, quienes, a través de las secciones regionales han generado instancias formativas periódicas para las y los funcionarios de la región. Dentro de sus capacitaciones, se han revisado contenidos referidos a los estándares del uso de la fuerza, a procedimientos de aprehensión y contención de personas detenidas, así como también al uso de medidas de seguridad, pasando por las principales salvaguardas que asisten a las personas detenidas durante los primeros momentos de la detención. Estas instancias formativas, que se realizan de forma periódica y permanente, permiten una actualización continua del personal policial, quienes paulatinamente van incorporando estos contenidos en el ejercicio de sus labores.

Sin embargo, testimonios de funcionarios/as en tres de las cuatro unidades visitadas dan cuenta de la necesidad de realizar capacitaciones periódicas en materia de primeros auxilios, priorizando la formación de quienes se desempeñan en labores de custodia de personas detenidas. En ello, como ya se señaló anteriormente, se destaca la labor realizada en la Comisaría de Los Lagos, quienes han coordinado la realización de capacitaciones semestrales en la materia.

Coordinaciones interinstitucionales.

Conforme a relatos de personal operativo, los tiempos de respuesta de la Fiscalía son lentos, pudiendo pasar hasta una hora para que la o el fiscal solicite las primeras instrucciones y demorándose aún más en aquellos casos en que se requiere información adicional. Esto impide que quienes se desempeñan en servicios de población puedan retornar a las calles, afectando el servicio que se ve interrumpido durante esa demora. Además, respecto al impacto para las personas detenidas, se señala que en ocasiones pueden pasar horas hasta que se les informe sobre su destino, debiendo permanecer bajo custodia y con la incertidumbre de no saber si saldrán en libertad o pasarán a audiencia de control de detención.

Al respecto, un funcionario señaló:

El otro día tuve un detenido por conducción bajo la influencia de alcohol (...) y se demoraron en responderme casi una hora. Entonces yo estuve una hora parado esperando ahí porque no sabía qué hacer. Claro, no sabía el destino del detenido, no sabía qué más me iba a solicitar en cuanto a papeles de vehículo, licencia de conducir, fotografía (...) Entonces ahí uno tiene que estar esperando y uno ahí empieza 'chuta que hago, quiero salir afuera porque me están llamando'.


Otro problema identificado es la coordinación con los servicios de salud de la región. En términos generales fue posible evidenciar que la falta de coordinación el personal médico genera problemas en los servicios policiales, principalmente para quienes se desempeñan en labores de patrullaje en población. El retardo observado en los procedimientos en que se realizan constatación de lesiones, sobre todo aquellos que concurren al Hospital Regional, dificulta garantizar una continuidad en el servicio, debido a que funcionarios y vehículos policiales deben permanecer en las dependencias de salud a la espera de atención médica. En esta materia, se destaca la coordinación realizada por el mando de la unidad de Los Lagos, quienes han logrado obtener tiempos de respuesta más acotados por parte del personal médico, quienes atienden preferencialmente este tipo de procedimientos.


Por otro lado, es importante destacar el trabajo realizado junto a la Defensoría Penal Pública en la región. Desde finales del 2019, defensoras y defensores acuden presencialmente a entrevistar a personas detenidas durante su estancia en los recintos policiales. Esta práctica, además de fomentar la corrección procedimental por parte de las y los funcionarios, permite que los abogados que comparecerán a la audiencia de control de detención tengan la posibilidad de entrevistarse con las personas detenidas con la finalidad de cautelar de mejor forma sus derechos y garantías.


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 Valdivia, de la Zona XIV de Los Ríos. 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:

Dimensión: Condiciones Materiales de la Unidad (particularmente área de detención)				
Estándares a observar	1ª Comisaria de Valdivia	2ª Comisaria de Los Lagos	5ª Comisaría de Panguipulli	Subcomisaría Óscar Cristi Gallo
Todas las celdas cuentan con ventana con vidrio	Parcialmente	Parcialmente	Parcialmente	Sí
Todas las celdas cuentan con ventilación	No	No	Sí	No
En el área de detenidos y celdas las conexiones eléctricas están en buen estado.	S/I	S/I	S/I	S/I
Las celdas cuentan con bancas para el descanso de las personas detenidas	No	Sí	Parcialmente	Sí
Hay luz natural en cada una de las celdas.	No	No	No	No
Existe acceso a baño y agua potable en el sector de celdas	Sí	Sí	Sí	Parcialmente
Hay baños en buen estado y limpios	Parcialmente	Sí	Sí	No
Existen baños diferenciados para hombres y mujeres.	No	No	No	No
Existe baño con acceso universal	No	No	No	No
En el recinto cuenta con útiles de aseo e higiene.	Sí	Sí	Sí	Sí
El área de detención se encuentra limpia	Parcialmente	Parcialmente	No	Parcialmente
Ausencia de plagas	Sí	Sí	Sí	Sí
El lugar de detención cuenta con sistema de calefacción.	No	No	Sí	No
Hay en las celdas frazadas en buen estado	Sí	S/I	Sí	Sí
Existen celdas separadas para hombres y mujeres	Sí	Sí	Sí	Sí
Existen en el recinto celdas separadas para menores de edad y personas adultas.	Sí	Sí	Parcialmente	Sí
Existen cámaras de seguridad en funcionamiento en cada celda	Sí	Sí	No	Sí
Ausencia de puntos ciegos	No	No	No	No
Hay cámaras en cada uno de los vehículos en el que se trasladan detenidos.	No	No	No	No
Existe plan de evacuación	Sí	Sí	No	No
Existen medidas ante incendios y/o siniestros (extintores, red húmeda y seca)	Sí	Sí	Sí	Sí

Dimensión: Medidas de Protección				
Estándares a Observar	1ª Comisaria de Valdivia	2ª Comisaria de Los Lagos	5ª Comisaría de Panguipulli	Subcomisaría Óscar Cristi Gallo
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.	Sí	Sí	Sí	Sí
Existe lectura de derechos al llegar al lugar de detención.	Sí	Sí	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	Sí	Sí
Se genera un registro de las pertenencias firmados por la persona detenida las que son almacenadas de forma ordenada y segura.	Sí	No	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	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	Sí	Sí
Se garantiza el derecho y prontitud a la notificación y contacto con familiares y/o abogado.	Sí	S/I	Sí	S/I
Existen en la unidad afiches visibles con los derechos de personas detenidas y otra información relevante (por ejemplo, protocolos Covid19).	Sí	Sí	Sí	Sí
La unidad cuenta con sistema "Cross Match" para el control de la identidad de la persona detenida	No en funcionamiento	No en funcionamiento	No en funcionamiento	No en funcionamiento
En la unidad existe un libro u otro medio para realizar una queja in situ	Sí	Sí	Sí	Sí





















Dimensión: Salud				
Estándares a Observar	1ª Comisaria de Valdivia	2ª Comisaria de Los Lagos	5ª Comisaría de Panguipulli	Subcomisaría Óscar Cristi Gallo
Existe algún procedimiento definido o protocolo de actuación ante emergencias médicas	No	No	No	No
La unidad cuenta con botiquín e insumos médicos para dar una primera atención a las personas detenidas	Sí	Sí	No	Sí
Se cuenta con personal capacitado en primeros auxilios	No	Sí	Sí	No
Existe una vinculación directa con la unidad de salud correspondiente al territorio	No	Sí	No	No

Dimensión: Trato a las personas detenidas				
Estándares a Observar	1ª Comisaria de Valdivia	2ª Comisaria de Los Lagos	5ª Comisaría de Panguipulli	Subcomisaría Óscar Cristi Gallo
El uso de la fuerza se ajusta estrictamente al protocolo definido para la detención.	Sí	S/I	S/I	S/I
El uso de la fuerza se ajusta estrictamente al protocolo al interior de la comisaría	Sí	S/I	S/I	S/I
El traslado de las personas detenidas se hace con pleno apego al protocolo.	Sí	S/I	S/I	S/I
Presencia de tratos adecuados a las personas detenidas.	Sí	S/I	S/I	S/I
Se les permite acceso al baño, ofrece agua o algún implemento para abrigarse cuando la persona lo requiera	Sí	S/I	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,	Sí	S/I	S/I	S/I
Existe un buen trato hacia familiares y otras personas vinculadas al proceso.	Sí	S/I	S/I	S/I
Existe disposición para resolver dudas o dificultades (malestar) que pueda presentar una persona detenida.	Parcialmente	S/I	S/I	S/I

A las personas detenidas se les entrega información clara y oportuna sobre su proceso, asegurándose que comprendan.	Parcialmente	S/I	S/I	S/I
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--------------	-----	-----	-----

Dimensión: Gestión del Personal (condiciones laborales y formación)				
Estándares a Observar	1ª Comisaria de Valdivia	2ª Comisaria de Los Lagos	5ª Comisaría de Panguipulli	Subcomisaría Óscar Cristi Gallo
Inexistencia de indicios de situaciones de abuso o acoso laboral entre el personal.	Sí	Sí	Sí	Sí
Se fomentan medidas de autocuidado (asistencia psicológica, días de descanso, actividades recreativas).	Sí	No	No	Sí
Se observa buen clima laboral.	Sí	Sí	Sí	Sí
Se observan prácticas de compañerismo.	Sí	No	No	Sí
Los sobre turnos se dan de manera excepcional.	Sí	No	No	Sí
El trato de la autoridad con sus subalternos es respetuoso.	Sí	Sí	Sí	Sí
Se dispone de recursos físicos necesarios para la labor policial.	Sí	No	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	Sí	Sí
Existe capacitación a los y las funcionarios sobre el protocolo y estándares de uso de la Fuerza.	Sí	Sí	Sí	Sí
Existe capacitación a los y las funcionarios sobre manejo y solución pacífica de conflictos.	Sí	Sí	Sí	Sí
Existen protocolos e instancias de formación sobre condiciones y trato de detenidos.	Sí	Sí	Sí	Sí
Se comprende el rol de los organismos de DDHH	Sí	Sí	Sí	Sí
Existen funcionarias/s capacitadas/os en derechos y atención a grupos vulnerados.	Sí	Sí	Sí	Sí
La capacitación entregada es adecuada y de calidad	Sí	Sí	Sí	Sí

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

DIMENSIONES	1ª Comisaría de Valdivia	2ª Comisaría de Los Lagos	5ª Comisaría de Panguipulli	Subcomisaría Óscar Cristi Gallo
1. Condiciones materiales del área de detención de la Unidad				
2. Medidas de Protección				
3. Salud				
4. Trato a la persona detenida***				
5. Gestión del personal policial				

*** La información levantada no permite evaluar la dimensión de trato en todas las unidades visitadas.

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

1ra. Comisaría de Valdivia	
Calificación	Justificación
12/20 60%	<p>En términos generales es posible observar que la unidad cuenta con una infraestructura antigua, la cual se ha visto deteriorada por la falta de mantención y el alto flujo de personas detenidas. El sector de calabozos, si bien permite segmentar a las personas según sexo y edad, cuenta con deficiencias en su diseño que repercuten en la habitabilidad de sus celdas. Éstas son frías, no cuentan con bancas para el descanso de las personas detenidas y cuentan con una mala ventilación, contribuyendo a la propagación de malos olores.</p> <p>Sin perjuicio de lo anterior, se pudo observar que existen cámaras de seguridad dispuestas a registrar lo que suceda al interior de cada una de las celdas, manteniendo pocos puntos ciegos, solo en las esquinas de cada calabozo. Además, la unidad cuenta</p>

	<p>con zonas demarcadas para el registro de vestimenta, así como también registros que dan cuenta de la lectura de derechos y la realización de constatación de lesiones o firma de actas de salud correspondientes.</p> <p>En materia de salud, si bien se valora el mantenimiento de un botiquín de primeros auxilios en la guardia, fue posible constatar que el personal no se encuentra debidamente capacitado para atender casos de esta naturaleza. Por otro lado, la falta de vinculación con el servicio de salud de la región hace que un procedimiento de constatación de lesiones pueda demorar hasta tres horas en llevarse a cabo.</p> <p>Por último, se evidencian grandes esfuerzos por ajustar los diferentes servicios de la unidad de forma tal que permita garantizar jornadas de ocho horas para todos los funcionarios, independiente de sus funciones. Esto mejora la calidad de vida del personal, permitiéndoles compatibilizar de mejor forma su jornada de trabajo con la vida personal y familiar.</p>
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

2da. Comisaría de Los Lagos	
Calificación	Justificación
<p>9/16</p> <p>56%</p>	<p>La unidad presenta un desgaste y deterioro que pueden ser atribuidos al paso de los años y falta de mantenimiento. Sus calabozos, si bien permiten una adecuada segmentación de las personas detenidas según sexo y edad, son antiguos y cuentan con poca ventilación. Además, sus murallas están pintadas de color oscuro, lo que dificulta la visualización y genera una mayor sensación de encierro.</p> <p>Por otro lado, todos los calabozos mantenían cámaras de videovigilancia en su interior, lo que permite dejar registro de lo que sucede en todo momento. Solo fue posible identificar algunos puntos ciegos en las esquinas de las celdas, lo que podría constituir un factor de riesgo.</p> <p>El sector de calabozos cuenta con afiches informativos que entregan información sobre los derechos que le asisten a las personas detenidas. Además, se pudo observar que existe un espacio demarcado para la revisión de vestimentas y la guardia mantiene disponible una paleta detectora de metales para realizar las revisiones corporales. No obstante, el sector de la guardia no cuenta con un espacio especialmente habilitado para la custodia de las pertenencias de las personas detenidas, manteniendo las especies sobre un mesón.</p> <p>En materia de salud, se destaca el acercamiento realizado entre el mando de la unidad y las jefaturas del servicio de salud. Esto ha permitido agilizar procesos y optimizar los servicios, mejorando el flujo de custodia durante las primeras horas de detención, sobre todo en lo referente a la constatación de lesiones de personas detenidas. Además, se valora el compromiso con la realización de capacitaciones periódicas en</p>

	<p>materia de primeros auxilios, lo que permite que el personal desarrolle competencias, permitiéndoles actuar de forma oportuna en casos de emergencia.</p> <p>Respecto a las condiciones laborales y la gestión del personal, tenemos que la unidad cuenta con una gran sobrecarga de trabajo que se traduce en un alto número de licencias médicas. Esto dificulta la organización de los servicios, empeorando las condiciones de trabajo de los equipos quienes deben suplir la ausencia prolongada de sus compañeros. La unidad mantiene turnos de doce horas, tanto para quienes se desempeñan en la guardia, como para quienes se desempeñan en los servicios de población. Esto repercute en la calidad de vida de los funcionarios, quienes se enfrentan a la dificultad de compatibilizar sus trabajos con la vida personal y familiar.</p>
--	--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

5ta. Comisaría de Panguipulli	
Calificación	Justificación
<p>8/16</p> <p>50%</p>	<p>Los calabozos de la Comisaría de Panguipulli se encontraban en malas condiciones de higiene y habitabilidad, observándose pisos cubiertos de orina, malos olores y deterioro producto del paso del tiempo y falta de mantenimiento. Además, se pudo constatar que la unidad no cuenta con cámaras de videovigilancia disponibles para registrar lo que sucede al interior de las celdas, lo que constituye un grave factor de riesgo que afecta a las personas detenidas y también al personal encargado de su custodia.</p> <p>En cuanto a las medidas de protección o salvaguardas clásicas, fue posible identificar infografías alusivas a los derechos de las personas detenidas disponible en diversos idiomas. Además, se observó la presencia de un área para el registro de vestimentas, la cual se encontraba debidamente demarcada y dispuesta en un lugar que se encontraba cubierto por cámaras de videovigilancia. Asimismo, el personal de la guardia disponía de una paleta detectora de metales que les facilita realizar el procedimiento de forma segura y no invasiva.</p> <p>Respecto al acceso a la salud, si bien se ha avanzado con la adquisición de un botiquín de primeros auxilios y el personal de la unidad ha recibido capacitaciones en la materia, éstas no se han desarrollado con la periodicidad que se debería. Por otro lado, en materia de constatación de lesiones, se evidencia que la larga demora en la atención médica ocasiona retrasos en los demás procedimientos policiales, lo que entorpece los servicios de la unidad.</p> <p>Por último, en relación a la gestión de los equipos, en base a los testimonios levantados se puede observar que existe una sobrecarga producto de las extensas jornadas que deben cubrir los diferentes equipos. En ello, tanto el personal que se desempeña en la guardia como quienes se desempeñan en el servicio de población, deben permanecer por turnos que en ocasiones se prolongan por más de doce horas.</p>

	Esta situación afecta directamente las condiciones laborales de los funcionarios, quienes mantienen dificultades para compatibilizar sus trabajos con la vida personal y familiar.
--	------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Subcomisaría Óscar Cristi Gallo	
Calificación	Justificación
<p>10/16</p> <p>63%</p>	<p>Si bien la Subcomisaría es una unidad emplazada en una edificación antigua, se pudo observar que cuenta con todo lo indispensable para operar en condiciones de normalidad. La unidad cuenta con tres calabozos de un tamaño adecuado, que permite garantizar una segmentación según sexo y edad. Sin embargo, las dependencias son antiguas, las celdas cuentan con poca luz y aún mantienen canaletas en su interior, las que en ocasiones son utilizadas por personas detenidas para orinar. Las puertas de acceso a las celdas se encuentran revestidas de latón, lo que impide el ingreso de luz, así como también la adecuada ventilación de los espacios y el único baño disponible para las personas detenidas se encuentra fuera de funcionamiento.</p> <p>Por otro lado, fue posible identificar la presencia de material informativo alusivo a los derechos de las personas detenidas, el cual se encontraba disponible en diversos idiomas. Todas las celdas contaban con una cámara de seguridad en su interior, las cuales cubren casi toda la superficie, observándose solo algunos puntos ciegos ubicados principalmente en las esquinas. También se constató que la unidad mantiene un espacio demarcado para realizar la revisión de vestimentas, lugar que se encuentra ubicado bajo el registro de videocámaras, contando también con un espacio adecuado para el almacenamiento de las especies de las personas detenidas, disponiendo de paletas detectoras de metales para la realización del procedimiento.</p> <p>En materia de acceso a la salud, se destaca la adquisición de un botiquín de primeros auxilios con todos los implementos necesarios para proceder en casos de emergencia. Sin embargo, conforme a algunos testimonios levantados, el personal no cuenta con la preparación necesaria para atender este tipo de episodios.</p> <p>Por último, se destaca positivamente la gestión de los turnos en la unidad. Se implementó un turno de ocho horas para todos los funcionarios, incluidos quienes se desempeñan en labores de guardia y población. Además, se incorporó una innovadora política de fuero para mujeres cuidadoras, quienes se ven eximidas de realizar turnos durante la noche.</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.

Al Alto Mando de Carabineros:

1. Se les insta a evaluar 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. Se requiere invertir en sistemas de almacenamiento adecuados para los registros de video, permitiendo ampliar los tiempos de almacenamiento hasta un período no inferior a seis meses.
3. Se sugiere evaluar la posibilidad de incorporar cámaras de videovigilancia al interior de los vehículos policiales que trasladen a personas bajo custodia.

A la Zona de los Ríos y Prefectura de Valdivia:

1. Se requiere efectuar obras de reparación del baño de funcionarios de la Comisaría de Los Lagos, donde se han visto daños graves en materia de infraestructura producto de una filtración de agua.
2. Se recomienda avanzar con la capacitación del personal que se desempeña en servicios de guardia, entregándoles formación periódica en materia de abordaje de situaciones de crisis y primeros auxilios, apoyando la socialización de los protocolos que la institución ha elaborado.
3. Se sugiere efectuar las coordinaciones respectivas a nivel regional con las autoridades sanitarias correspondientes, de forma que se prioricen los procedimientos de constatación de lesiones en que existan personas bajo custodia del Estado.
4. Se requiere buscar alternativas para la custodia de personas adolescentes detenidas en el sector de Panguipulli, en atención de que el calabozo disponible en la unidad no cuenta con los estándares necesarios para ser utilizado. Al respecto, se recomienda evaluar la posibilidad de construir un calabozo nuevo o bien disponer su traslado a otras unidades cercanas que cuenten con las condiciones suficientes para una custodia adecuada de adolescentes.
5. Se sugiere evaluar la posibilidad de generar coordinaciones con el servicio de salud para la realización de capacitaciones periódicas que permitan reforzar las competencias en materia de primeros auxilios, especialmente para el personal que se desempeña en labores de guardia.

6. Se insta a generar coordinaciones con el Ministerio Público para optimizar los tiempos en que se entregan las primeras instrucciones en los casos en que existen personas detenidas en contextos de flagrancia.
7. Se insta a revisar el estado de los sistemas eléctricos de las unidades de la Prefectura, disponiendo que se realicen las reparaciones necesarias y mantenimientos pertinentes en aquellos lugares en que se presenten mayores problemas con el suministro eléctrico.
8. Se recomienda instruir y sensibilizar a los funcionarios de la región sobre la importancia de garantizar una adecuada privacidad en el contexto de los procedimientos de constatación de lesiones, permitiendo que el examen se realice sin presencia de personal policial y sin afectar la seguridad de la persona detenida ni del personal de salud.

Recomendaciones por Unidad:

A la 1ª Comisaría de Valdivia:

Infraestructura y condiciones materiales

1. Se insta a mejorar la ventilación del sector de calabozos, buscando alternativas que permitan el ingreso y/o circulación de aire fresco (mediante la instalación de extractor de aire u otras alternativas de ventilación).
2. Se insta a mejorar la calidad y periodicidad de la limpieza del sector de calabozos.
3. Si requiere instalar, en cada una de las celdas, una banca que permita el descanso de las personas detenidas durante el período que dure su custodia.
4. Se sugiere evaluar la posibilidad de calefaccionar el sector de calabozos durante los meses de otoño e invierno.
5. Se requiere eliminar los latones que refuerzan las puertas de los calabozos, sustituyéndolos por mallas metálicas de tipo *acma* o algún otro mecanismo que permita la visualización de las personas desde el exterior, así como también el ingreso de luz y aire, sin comprometer la seguridad.
6. Se recomienda evaluar la posibilidad de adecuar la disposición de las cámaras al interior de los calabozos, de forma que permitan cubrir la totalidad del espacio.
7. Se recomienda evaluar la factibilidad de construir un segundo baño para personas detenidas.
8. Se insta a mantener actualizada la pizarra que contiene información respecto a las personas detenidas en la unidad.

Medidas de protección

9. Se insta a sensibilizar al personal de guardia sobre la importancia de la lectura como una garantía fundamental en el marco de los procedimientos de detención, enfatizando la importancia de verificar el entendimiento efectivo de las garantías por parte de las personas detenidas.
10. Se sugiere sensibilizar al personal sobre la importancia de la correcta aplicación del acta de salud al ingreso de las personas detenidas, a las que no se les aplica constatación de lesiones, para que cumpla el sentido de indagar en la preexistencia de alguna enfermedad de base o situación de cuidado que deba ser de mayor supervisión mientras se realice la custodia en la unidad.
11. Se recomienda realizar las coordinaciones necesarias, con la Zona y las autoridades sanitarias, para agilizar el procedimiento de constatación de lesiones y reducir los tiempos destinados a esta salvaguarda.

Salud

12. Se insta a coordinar la realización periódica, al menos una vez al año, de capacitaciones continuas en materia de primeros auxilios para el personal de la unidad, priorizando la asistencia de quienes se desempeñen en los servicios de guardia.
13. Se recomienda difundir y socializar el protocolo de atención ante situaciones de emergencias médicas establecido por la Dirección de Orden y Seguridad de Carabineros a través de la dictación de la Circular N° 1.883.

Gestión de personal

14. Se insta a buscar estrategias de apoyo psicológico y emocional, para el personal de la unidad, buscando propender a estrategias colectivas, de forma complementaria a las terapias individuales.
15. Se sugiere instalar canales anónimos de acceso a apoyo psicológico en la unidad, permitiendo que los funcionarios soliciten horas de atención psicológica sin pasar por la autorización del mando.

A la Comisaría de Los Lagos:

Infraestructura y condiciones materiales

1. Se insta a diseñar y proponer un plan de reparación del baño de funcionarios de la Comisaría, donde se observa un deterioro estructural producto de una filtración de agua, para que éste sea remitido a la Prefectura.
2. Se requiere pintar los muros del sector de calabozos de la unidad de un color claro, utilizando idealmente pintura de alto tráfico.
3. Se insta a mejorar la ventilación del sector de calabozos, permitiendo el ingreso y/o circulación de aire fresco (mediante la posibilidad de instalar extractor de aire u otras alternativas de ventilación)
4. Se insta a evaluar la posibilidad de calefaccionar el sector de calabozos durante los meses de otoño e invierno con algún tipo de dispositivo que sea seguro para dichos fines.
5. Se recomienda evaluar la posibilidad de adecuar la disposición de las cámaras al interior de los calabozos, de forma que permitan cubrir la totalidad del espacio.
6. Se recomienda evaluar la factibilidad de construir un segundo baño para personas detenidas.
7. Se sugiere reacondicionar los dormitorios del personal soltero, de forma que garantice las condiciones adecuadas para el descanso de funcionarias y funcionarios de la unidad.

Medidas de protección

8. Se recomienda disponer de un espacio para resguardar las pertenencias entregadas por las personas detenidas por el tiempo que dure su custodia. Además, se sugiere que dicho espacio se encuentre resguardado por cámaras de videovigilancia.
9. Se insta sensibilizar al personal sobre la importancia en torno a la correcta aplicación del acta de salud al ingreso de las personas detenidas a las que no se les aplica constatación de lesiones, para que cumpla el sentido de indagar en la preexistencia de alguna enfermedad de base o situación de cuidado que deba ser de mayor supervisión o cuidado.

Salud

10. Se recomienda difundir y socializar el protocolo de atención ante situaciones de emergencias médicas establecido por la Dirección de Orden y Seguridad de Carabineros a través de la dictación de la Circular N° 1.883.

Gestión del personal

11. Se requiere revisar el sistema de turnos para garantizar al personal un tiempo de descanso adecuado y la posibilidad de conciliar la vida laboral y familiar, implementando idealmente turnos de ocho horas para todos los funcionarios.
12. Se insta a buscar estrategias de apoyo psicológico y emocional, para el personal de la unidad, buscando propender a estrategias colectivas, de forma complementaria a las terapias individuales.
13. Se sugiere instalar canales anónimos de acceso a apoyo psicológico en la unidad, permitiendo que los funcionarios soliciten horas de atención psicológica sin pasar por la autorización del mando.

A la Comisaría de Panguipulli:

Infraestructura y condiciones materiales

1. Se requiere implementar de forma urgente una solución para el sistema de cámaras del sector de calabozos. En caso de persistir los problemas, se sugiere que las personas detenidas sean trasladadas a otras unidades cercanas que cuenten con un adecuado sistema de cámaras.
2. Se requiere mejorar la calidad y periodicidad con que se realiza la limpieza del sector de calabozos.
3. Se insta a sustituir la puerta de acceso al baño para personas detenidas, en atención a que actualmente mantiene una puerta completa. En ello, se recomienda cortar la puerta existente a una altura de $\frac{3}{4}$ o cambiarla por una puerta nueva de esas dimensiones.
4. Se recomienda evaluar la factibilidad de construir un segundo baño para personas detenidas.
5. Se sugiere evaluar la posibilidad de gestionar la incorporación de un segundo vehículo institucional para realizar labores de patrullaje en los servicios de población.

Medidas de protección

6. Se recomienda realizar las coordinaciones necesarias, con la Zona y las autoridades sanitarias, para agilizar el procedimiento de constatación de lesiones y reducir los tiempos destinados a esta salvaguarda.
7. Se insta sensibilizar al personal sobre la importancia en torno a la correcta aplicación del acta de salud al ingreso de las personas detenidas a las que no se les aplica constatación de lesiones, para que cumpla el sentido de indagar en la preexistencia de alguna enfermedad de base o situación de cuidado que deba ser de mayor supervisión o cuidado.

Salud

8. Se requiere gestionar la adquisición de un botiquín de primeros auxilios para responder a las necesidades de personas detenidas ante situaciones de descompensación o autolesión en contextos de la custodia.
9. Se insta a coordinar la realización periódica, al menos una vez al año, de capacitaciones continuas en materia de primeros auxilios para el personal de la unidad, priorizando la asistencia de quienes se desempeñen en los servicios de guardia.
10. Se recomienda difundir y socializar el protocolo de atención ante situaciones de emergencias médicas establecido por la Dirección de Orden y Seguridad de Carabineros a través de la dictación de la Circular N° 1.883.

Trato

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

Gestión del personal

12. Se requiere revisar el sistema de turnos para garantizar al personal un tiempo de descanso adecuado y la posibilidad de conciliar la vida laboral y familiar, implementando idealmente turnos de ocho horas para todos los funcionarios.
13. Se insta a buscar 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 sugiere instalar canales anónimos de acceso a apoyo psicológico en la unidad, permitiendo que los funcionarios soliciten horas de atención psicológica sin pasar por la autorización del mando.

A la Subcomisaría Óscar Cristi Gallo:

Infraestructura y condiciones materiales

1. Se requiere eliminar los latones que refuerzan las puertas de los calabozos, sustituyéndolos por mallas metálicas de tipo *acma* o algún otro mecanismo que permita la visualización de las personas desde el exterior, así como también el ingreso de luz y aire, sin comprometer la seguridad.
2. Se insta a eliminar las canaletas presentes al interior de los calabozos de la unidad.
3. Se recomienda evaluar la posibilidad de instalar un extractor de aire o buscar otras alternativas que permitan mejorar el flujo de aire y ventilación del sector de calabozos.
4. Se insta a mejorar la calidad y periodicidad con que se realiza la limpieza del sector de calabozos.
5. Se sugiere evaluar la posibilidad de adecuar la disposición de las cámaras al interior de los calabozos, de forma que permitan cubrir la totalidad del espacio.
6. Se requiere reparar el baño disponible para las personas detenidas de forma que se disponga, al menos, de un baño totalmente funcional.

Medidas de protección

7. Se recomienda realizar las coordinaciones necesarias, con la Zona y las autoridades sanitarias, para agilizar el procedimiento de constatación de lesiones y reducir los tiempos destinados a esta salvaguarda.
8. Se insta sensibilizar al personal sobre la importancia en torno a la correcta aplicación del acta de salud al ingreso de las personas detenidas a las que no se les aplica constatación de lesiones, para que cumpla el sentido de indagar en la preexistencia de alguna enfermedad de base o situación de cuidado que deba ser de mayor supervisión o cuidado.

Salud

9. Se insta a coordinar la realización periódica, al menos una vez al año, de capacitaciones continuas en materia de primeros auxilios para el personal de la unidad, priorizando la asistencia de quienes se desempeñen en los servicios de guardia.
10. Se recomienda difundir y socializar el protocolo de atención ante situaciones de emergencias médicas establecido por la Dirección de Orden y Seguridad de Carabineros a través de la dictación de la Circular N° 1.883.
11. Gestión del personal
12. Se insta a buscar estrategias de apoyo psicológico y emocional, para el personal de la unidad, buscando propender a estrategias colectivas, de forma complementaria a las terapias individuales.
13. Se sugiere instalar canales anónimos de acceso a apoyo psicológico en la unidad, permitiendo que los funcionarios soliciten horas de atención psicológica sin pasar por la autorización del mando.

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.

X. ANEXO FOTOGRAFICO³

³ El anexo fotográfico ha sido suprimido de la publicación en la Web.