



INFORME DE VISITAS PREVENTIVAS

***Informe de Visita a Comisarías de Carabineros de Chile
en la Región de la Araucanía.***

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

Octubre de 2025

Comité para la Prevención de la Tortura

Expertas/os

Javiera Canessa Cordero
Karen Espínola Solar,
Daniel Soto Muñoz,
Paula Valenzuela Delpiano.

Secretario Ejecutivo

Nicolás Anglas Gallardo (s).

Comisión de visita

Sebastián Cabezas, Carlos Baeza, Germán Díaz
Andrea Cerda, Alfredo Fernández, María Cecilia Jaramillo

Equipo de investigación, análisis y redacción

María Cecilia Jaramillo, Andrea Cerda, Alfredo Fernández,

Edición final

María Cecilia Jaramillo y Daniel Soto Muñoz

Forma de citación sugerida: Comité para la Prevención de la Tortura (CPT), *“Informe de Visita a Comisarías de Carabineros de Chile en la Región de la Araucanía”*, Santiago (2025).

Esta publicación es de uso público y sus contenidos pueden ser reproducidos total o parcialmente citando la fuente.

Contenido

I. INTRODUCCIÓN	4
II. PRESENTACIÓN DEL CPT	6
III. ANTECEDENTES	7
1. Contexto.....	7
2. Características de las unidades a visitar.	8
IV. METODOLOGÍA DE LAS VISITAS	16
1. Trabajo de campo.....	16
2. Recolección de información: estrategias de levantamiento de la información y muestra.....	17
3. Dificultades y limitaciones de la recolección de información.....	19
4. Procesamiento y análisis de la información.....	20
5. Consideraciones éticas.....	21
V. HALLAZGOS DE LA VISITA	22
1. Hallazgos de las Unidades Territoriales.....	22
1.1 Condiciones Materiales.....	22
1.2 Medidas de Protección.....	38
1.3 Salud de las personas detenidas.....	46
1.4 Trato hacia las personas detenidas.....	47
1.5 Gestión del Personal.....	51
2. Hallazgos de Recintos de Control de Orden Público (C.O.P).....	72
2.1. Condiciones materiales de los recintos: Infraestructura y equipamiento.....	73
2.2. Medidas de Protección y Gestión Institucional en el territorio.....	76
2.3 Gestión del Personal.....	81
VI. EVALUACIÓN DE LAS UNIDADES	91
VII RECOMENDACIONES.	100
VIII SEGUIMIENTO	107
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	108

I. INTRODUCCIÓN

El presente informe expone los resultados de la visita realizada por el Comité para la Prevención de la Tortura (CPT) a ocho comisarías de Carabineros de Chile instaladas en la Región de la Araucanía, en el mes de marzo del 2024. De estas, cinco dependen de la Zona de La Araucanía, mientras que las otras tres dependen de la Zona de Control de Orden Público con jurisdicción en ese mismo territorio. El objetivo de las visitas fue monitorear una muestra de unidades policiales para identificar posibles factores de riesgo que puedan incrementar la probabilidad de que se cometan malos tratos o que favorezcan la tortura hacia las personas detenidas.

Esta visita surge de los objetivos que nos hemos propuesto como Comité para la Prevención de la Tortura (CPT), con el fin de evaluar las condiciones en las que se encuentran las personas detenidas en diversos centros estatales de privación de libertad. Como parte de estos propósitos, el área de función policial del CPT, encargada de monitorear las primeras horas de la detención y la custodia por parte de las fuerzas de orden y seguridad, se ha fijado la meta de completar todas las regiones a nivel nacional. En este contexto, la región de La Araucanía era una de las regiones pendientes de visitar por parte de nuestro equipo

De esta forma, el objetivo central de esta visita fue conocer las condiciones de las unidades policiales ubicadas en sectores con altos niveles de conflictos y violencia, con un alto número de detenciones y, en particular, con detenciones a personas pertenecientes a grupos de especial protección, que requieren por ende una protección reforzada, como son las comunidades indígenas. Además, el objetivo de esta visita tenía foco en conocer cómo se realizaba el traspaso de custodia entre personal policial, que estando en el mismo territorio, administrativamente depende de distintas autoridades o mandos (Personal de Control de Orden Público dependiente de la Zona COP y personal de las unidades territoriales dependientes de la Zona de Carabinero de la Araucanía).

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

Este informe, entonces, está dirigido a las autoridades policiales, tanto del nivel central, de ambas Zonas, de las Prefecturas y Comisarías visitadas, como a las áreas responsables de los recursos económicos de Carabineros de Chile, con el fin de presentar los principales hallazgos identificados en las unidades, buscando con ello poder iniciar un trabajo colaborativo, que permita trazar una ruta de atención a las recomendaciones aquí emanadas, para con ello fortalecer el enfoque preventivo y basado en la plena

garantía de los Derechos Humanos de las personas privadas de libertad y/o bajo custodia del Estado que ha asumido la institución policial. Asimismo, a las autoridades civiles de la institución, representada por el Ministerio de Seguridad Pública y las Divisiones que de él dependen.

La estructura de este informe es la siguiente: En primer lugar, se realiza una presentación del CPT (Capítulo II), para luego exponer los principales antecedentes de esta visita (Capítulo III). Posteriormente, se indica la metodología utilizada (Capítulo IV) y los hallazgos obtenidos (Capítulo V). Por último, se presentan recomendaciones (Capítulo VI) para la atención de los factores de riesgo identificados en las unidades policiales visitadas buscando aportar con su solución a la prevención de tortura, tratos crueles, inhumanos y degradantes de la población detenida por la institución policial.

II. PRESENTACIÓN DEL CPT

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

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

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

Dadas sus atribuciones, el CPT tiene a su cargo el monitoreo permanente de una serie de recintos de diversa naturaleza, incluyendo unidades policiales, recintos penitenciarios, centros de internación psiquiátrica, establecimientos de larga estadía 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.

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.

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

III. ANTECEDENTES

1. Contexto

La región de la Araucanía, a propósito de los conflictos territoriales y la violencia que se ha desatado en algunas comunidades, cuenta con características especiales respecto al ejercicio de la función policial, por una parte, centradas en dotar seguridad y protección a la ciudadanía y sus bienes, y, por otro, en la defensa de los derechos humanos de sus habitantes (INDH, 2014; Defensoría de la Niñez, 2021; Olavarría, 2024).

En este marco, cabe señalar en este territorio la presencia de dos Zonas de Carabineros que coexisten en la región. Por una parte, la Zona de La Araucanía, responsable de coordinar y gestionar la seguridad pública de la región mediante sus prefecturas, comisarías y destacamentos. Por otro lado, la Zona de Carabineros Araucanía de Control de Orden Público² que tiene como misión dirigir, planificar, coordinar y controlar estratégicamente, las operaciones y procedimientos de orden público y los relacionados con las comunidades mapuches en resistencia cuyos actos de recuperación de sus tierras generan actos de violencia, particularmente en la zona rural de la región, incluyendo los mandatos en estas materias emanados de los Tribunales de Justicia y el Ministerio Público, en las diversas zonas del territorio, según lo estipula su última directriz de organización y funcionamiento establecida en 2018.³

A esta particularidad en la organización y división administrativa de la institución, la región de La Araucanía se encuentra en estado de excepción constitucional de emergencia, a partir del Decreto 189 de mayo de 2022, cuando fue declarado inicialmente,⁴ y desde entonces se ha prorrogado varias veces, por lo que se encuentra bajo esta condición de forma continua hasta la fecha. Esta decisión fue tomada, según el gobierno, en respuesta a una persistente situación de violencia, sabotajes, usurpaciones, ataques incendiarios, homicidios y destrucción de infraestructura, entre otros actos delictivos.

En este marco, la medida aplicada se extiende a las provincias de Malleco, Cautín, Arauco y Biobío –pertenecientes a las regiones de La Araucanía y del Biobío– conforme al artículo 42 de la Constitución Política de la República y a la Ley N° 18.415 sobre Estados de Excepción Constitucional. Su objetivo fue contener hechos de violencia que superan las capacidades ordinarias del Estado, bajo una intervención legal, temporal y focalizada que incorporó la colaboración de las Fuerzas Armadas en apoyo a las policías. Sin embargo, como ya se mencionó, esta excepcionalidad se ha vuelto permanente.

Esta situación ha generado diversos cuestionamientos, desde una perspectiva de derechos humanos, puesto que el foco para la atención del conflicto ha estado centrado en la restricción de libertades fundamentales, tales como el libre tránsito y la posibilidad de reunión. Asimismo, se ha debatido sobre la militarización del territorio, puesto que, se generan voces críticas que plantean que el llamado a participar

² Zona de la Alta Repartición de la Institución creada en 2015, por la Dirección General de Carabineros, a partir de las facultades que le otorga la Ley N°18961 “orgánica Constitucional de Carabineros de Chile para establecer los servicios policiales que estime necesarios para el cumplimiento de sus fines, y que se refuerza en el Reglamento de Organización de Carabineros de Chile para crear, trasladar, modificar o suprimir Altas Reparticiones (Orden General N° 2380 de, 03 de diciembre de 2015).

³ Orden General N° 2613 del 09.12.2018, que establece la Directiva de Organización y Funcionamiento de la Zona de Carabineros Araucanía Control Orden Público.

⁴ Para mayores detalles ver: Decreto 189 que Declara Estado de Excepción Constitucional de Emergencia en las zonas del territorio nacional que indica, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, Subsecretaría del Interior. Disponible en: <https://www.bcn.cl/leychile/navegar?idNorma=1176203&idVersion=2022-08-13>

en labores de control público a las fuerzas armadas pudiese generar riesgo de mayor violencia, dado que se centra en reaccionar y controlar la violencia, con personal no preparado para dichos fines (Pairacán y Martínez, 2024). Asimismo, se crítica este mayor esfuerzo realizado en lo militar y punitivo y menos en aquellas estrategias que buscan el desarrollo de soluciones que atiendan la raíz y causas del conflicto entre el Estado y las comunidades Mapuche movilizadas o en resistencia.

Según cifras oficiales, los últimos tres años ha disminuido los hechos vinculados a violencia rural en un 70%, estas situaciones siguen estando presentes. Según datos de Carabineros, el año 2021 se registraron 1.066 casos de eventos vinculados a violencia rural, mientras que durante el año 2024 estos sólo ascendieron a 349 casos.⁵ Al comparar por año las zonas bajo Estado de Excepción Constitucional, tenemos que en 2024 la cantidad de eventos de violencia han disminuido en un 45,29% con relación a 2023 y en un 68,9% respecto a 2021.⁶

Si bien estas cifras demuestran resultados medibles, en cuanto a la disminución de la violencia, la restricción de libertades y derechos siguen estando presente, lo cual no sólo afecta a las comunidades mapuche, también a la ciudadanía en su conjunto y, a su vez, incide en el actuar de las instituciones a cargo de la seguridad y en cómo se despliegan en el territorio.

La situación de violencia ha generado la definición de nuevas tareas para la labor policial, y para las propias fuerzas armadas, como la definición de medidas de protección a ciertas personas y propiedades particulares (predios de viviendas, forestales, etc.) que han sido víctimas de ataques, lo que se traduce en la instalación de puntos fijos de vigilancia, labor que concentra gran parte del contingente policial destinado a estos territorios, que por otra parte limita las labores de vigilancia y protección a las comunidades en su conjunto.

La sostenibilidad de este enfoque securitista (recursos, dotación, despliegue) de comprender el conflicto el territorio, limita un abordaje más profundo que permita garantizar de forma efectiva la paz social que el Estado debe garantizar.

2. Características de las unidades a visitar.

Dado el objetivo de esta visita y la metodología definida por el área que monitorea la función policial en el CPT, se decidió seleccionar unidades policiales de dos de las prefecturas que concentran la mayor cantidad de procedimientos policiales y detenciones y que, a su vez, cuentan en sus comunas con la mayor cantidad de comunidades con presencia de conflictos y atentados violentos.

Por tales motivos se decidió visitar la Prefectura de Cautín, con el mayor número de detenciones, y la Prefectura de Malleco, con mayor presencia de comunidades indígenas, algunas de las cuales registran un alto número de enfrentamientos, atentados y/o actos de violencia asociadas a la reivindicación de tierras como también de otro tipo de delitos. A su vez, se seleccionaron en ambas prefecturas, al menos una unidad con alto número de detenciones, y otra con presencia de procedimientos en comunidades mapuche por allanamientos, atentados incendiarios, homicidios, etc.

⁵ Información extraída de la Cuenta Pública de la Delegación Presidencial de 2025. Ver: <https://cuenta-publica.interior.gob.cl/comunidades-de-prensa/dpr-araucania-cuenta-publica-delegacion-presidencial-seguridad-e-inversion-los-mayores-exitos-del-gobierno-en-la-araucania/>

⁶ <https://www.gob.cl/noticias/conoce-los-avances-del-gobierno-en-2024/>

A su vez, se tomó en consideración la relevancia de las unidades para el territorio y el contexto de violencia en la zona, lo que nos llevó a la selección de las siguientes comisarías: 2da Comisaría de Temuco, 3era Comisaría de Padre Las Casas, 2da Comisaría de Collipulli, 4ta Comisaría de Victoria y 6ta. Comisaría de Ercilla.

En algunos casos, la relevancia de ciertas comisarías se explica por tener bajo su jurisdicción a la capital regional, lo que implica un mayor volumen de procedimientos policiales y detenciones, como es el caso de la 2ª Comisaría de Temuco. En otros casos, su importancia radica en la responsabilidad de vigilancia sobre territorios donde se concentran comunidades que han protagonizado movilizaciones por la recuperación de tierras ancestrales, muchas de las cuales se han expresado mediante usurpaciones y otros actos que, en diversos contextos, han involucrado el uso de la violencia. Este es el caso de la 6ª Comisaría de Ercilla, la 4ª Comisaría de Victoria y la 2ª Comisaría de Collipulli.

En la mayoría de las comisarías analizadas se observa una disminución en el número total de detenciones al comparar los datos con el año inicial del período considerado (2018-2023) (Ver Tabla N°1). Destaca, sin embargo, el año 2020, que presenta un aumento significativo en las cifras, explicado en gran medida por las detenciones relacionadas con el control de la pandemia de COVID-19, cuando se implementaron sanciones por el incumplimiento de las medidas de confinamiento impuestas por las autoridades sanitarias. No obstante, a partir de 2021 se aprecia una recuperación de los niveles de detenciones más acordes con la realidad delictiva de cada territorio, sin esta distorsión.

Tabla N° 1. Número de detenciones en comisarías de la Región de la Araucanía

UNIDAD POLICIAL (COMISARÍAS)	2018	2019	2020	2021	2022	2023	Promedio
Prefectura de Cautín	12722	13738	18144	13484	9120	10317	12921
1ra. Comisaría Lautaro	1220	1397	2131	1745	1268	1459	1537
2da. Comisaría Temuco	4576	5147	4706	3085	2528	2717	3793
3ra. Comisaría Padre Las Casas	1791	1797	2807	1993	1202	1258	1808
4ta. Comisaría Nueva Imperial	2118	2285	3078	2166	1526	2085	2210
8va. Comisaría Temuco	3017	3112	5422	4495	2596	2798	3573
Prefectura de Malleco	4948	5121	5068	4071	3642	4302	4525
1ra. Comisaría Angol	1883	1786	1851	1321	1321	1413	1596
2da. Comisaría Collipulli	1183	1110	936	713	715	900	926
3ra. Comisaría Traiguén	438	615	556	395	325	482	469
4ta. Comisaría Victoria	798	886	810	671	608	693	744
5ta. Comisaría Curacautín	646	724	915	971	560	581	733
6ta. Comisaría Ercilla	-	-	-	-	113	233	173
Prefectura de Villarrica	5052	5536	6909	6552	4340	5670	5677
5ta. Comisaría Pitrufquén	1159	1293	1448	1255	956	1331	1240
6ta. Comisaría Loncoche	615	644	654	510	459	627	585
7ma. Comisaría Villarrica	2091	2314	2751	2132	1582	1907	2130
9na. Comisaría Pucón	1187	1285	2056	2655	1343	1805	1722
IX Zona de Carabineros Araucanía	22.722	24.395	30.121	24.107	17.102	20.289	23123

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

En el caso de las comisarías de la región que fueron visitadas por el CPT, en todas se observó esta misma tendencia, a excepción de la Comisaría de Ercilla, la cual recién desde el año 2023 asciende a la categoría de Comisaría (anteriormente Subcomisaría) y, por ende, desde ese año se cuenta con este tipo de información para dicho recinto.

Para tener una mirada general del perfil de las personas detenidas en estas unidades, se puede señalar que en su mayoría son hombres, adultos y de nacionalidad chilena. La información entregada por la Institución policial no permite conocer su origen étnico, dado que no es información exigida por la normativa interna y, por ende, no es registrada en sus libros.

Pese a esta limitación para ofrecer un panorama general del perfil de detenidos, se puede señalar que, al menos entre 2018 y 2020, hubo un descenso general de la detención de adolescentes o personas menores de edad (Tabla N°2) y también de detención a mujeres (Tabla N°3). Esta última disminución sólo no se observa en la Comisaría de Padre Las Casas donde se identifica un leve incremento.

Tabla N° 2. Representación de personas menores de edad en el total de personas detenidas en cada comisaría de la Región de la Araucanía entre el 2018 y 2020

UNIDAD POLICIAL (COMISARÍAS)	MENORES DE EDAD					
	2018	%	2019	%	2020	%
Prefectura de Cautín	1188	9,3	1155	8,4	716	3,9
2da. Comisaría Temuco (u)	526	11,5	510	9,9	229	4,9
3ra. Comisaría Padre Las Casas	98	5,5	86	4,8	86	3,1
Prefectura de Malleco	447	9,0	414	8,1	202	4,0
2da. Comisaría Collipulli	101	8,5	89	8,0	62	6,6
4ta. Comisaría Victoria	69	8,6	90	10,2	23	2,8
IX Zona de Carabineros Araucanía	1.884	8,3	1819	7,5	1110	3,7

Fuente: Elaboración propia en base a Datos del Departamento de Análisis Criminal de Carabineros
*Se excluye la Comisaría de Ercilla dado que su creación fue en 2023

Tabla N° 3. Representación de mujeres en el total de personas detenidas en cada comisaría de la Región de la Araucanía entre el 2018 y el 2020

UNIDAD POLICIAL (COMISARÍAS)	MUJERES					
	2018	%	2019	%	2020	%
Prefectura de Cautín	2372	18,6	2636	19,2	3095	17,1
2da. Comisaría Temuco (u)	1117	24,4	1211	23,5	945	20,1
3ra. Comisaría Padre Las Casas	241	13,5	233	13,0	407	14,5
Prefectura de Malleco	707	14,3	808	15,8	777	15,3
2da. Comisaría Collipulli	132	11,2	133	12,0	125	13,4
4ta. Comisaría Victoria	131	16,4	142	16,0	125	15,4
IX Zona de Carabineros Araucanía	3726	16,4	4263	17,5	5018	16,7

Fuente: Elaboración propia en base a Datos del Departamento de Análisis Criminal de Carabineros
*Se excluye la Comisaría de Ercilla dado que su creación fue en 2023

Otro grupo de especial atención para el CPT son las personas migrantes, dadas las características de mayor vulnerabilidad en la que se encuentran y las mayores necesidades de protección, en específico cuando se encuentran en situación irregular y/o cuando enfrentan a las instituciones del sistema penal, donde, la experiencia comparada demuestra que son una población que se expone a mayor riesgo de sufrir malos tratos, falta de garantías o tratos degradantes (Corte IDH, 2003). En torno a esto, se puede señalar que las cifras de detenciones en estas unidades no reflejan mayor presencia de personas extranjeras, a excepción de la Comisaría de Temuco, donde si bien su porcentaje del total de detenciones sigue siendo bajo, si se observa un incremento considerable en los tres años observados.

Tabla N° 4. Representación de personas migrantes en el total de personas detenidas en cada comisaría de la Región de la Araucanía

UNIDAD POLICIAL (COMISARÍAS)	EXTRANJEROS					
	2018	%	2019	%	2020	%
Prefectura de Cautín	7	0,1	87	0,6	160	0,9
2da. Comisaría Temuco (u)	4	0,1	49	1,0	88	1,9
3ra. Comisaría Padre Las Casas	1	0,1	7	0,4	6	0,2
Prefectura de Malleco	5	0,1	32	0,6	25	0,5
2da. Comisaría Collipulli	0	0,0	1	0,1	3	0,3
4ta. Comisaría Victoria	0	0,0	4	0,5	1	0,1
IX Zona de Carabineros Araucanía	15	0,1	174	0,7	256	0,8

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

Para poder comprender de mejor forma la situación específica que se enfrenta en cada unidad policial y las labores en su territorio se hace una breve descripción, con información levantada en la propia visita, que permite contextualizar el análisis posterior de hallazgos y recomendaciones en torno a cada recinto policial.

- **Comisaría de Temuco**

La Comisaría de Temuco se encuentra emplazada en un edificio construido en 1949, considerado patrimonial, lo que le otorga valor histórico y un carácter simbólico dentro de la ciudad. Esta unidad opera principalmente en una comuna principalmente urbana, que a su vez es la capital regional, y que cuenta con una sola comunidad indígena: Juan Colipi.

En términos delictuales, los delitos más frecuentes en esta jurisdicción son los robos a supermercados, las detenciones por órdenes judiciales vigentes y los casos de violencia intrafamiliar (VIF), éstos últimos especialmente en sectores residenciales. Según lo reportado por el personal policial, no se observan delitos asociados a la violencia rural o a reivindicaciones de las comunidades mapuche en resistencia, y el número de personas mapuche detenidas en esta unidad, son principalmente por delitos comunes y en una baja proporción.

En cuanto a operativos más complejos, no se han registrado ataques a esta comisaría, aunque sí han debido enfrentar diversas manifestaciones públicas con algunos tipos de desórdenes fuera de ella, para lo que se suele coordinar con personal COP. La naturaleza urbana de su zona de cobertura implica un

tipo de trabajo distinto al de las otras unidades rurales de la región o con mayores niveles de conflicto territorial.

Uno de los aspectos más destacados por el personal policial no está ligado directamente a lo operativo, sino a lo social y simbólico. Puesto que, señalan que el principal reto para los carabineros de la unidad —y en general de la región— es la necesidad de reconstruir los vínculos comunitarios y de dar legitimidad a la actuación policial, que, según consideran, algunos grupos se han perdido. Esta percepción es clave para recuperar la imagen de protección y de seguridad que debe proyectar la policía y conseguir no solo la colaboración sino también para reducir los niveles de violencia hacia las y los funcionarios (y viceversa).

Por otra parte, en la Comisaría se plantea como otro desafío el trato hacia los grupos vulnerables, en particular la población indígena, la cual es mayoritaria en la región. Se destaca que en la Región de La Araucanía se cuenta con una Defensoría Penal Mapuche —una institución única a nivel nacional—, lo que implica tener un foco especial en la protección y defensa de personas pertenecientes a este grupo, y, por ende, les obliga a la necesidad de aplicar procedimientos policiales con especial cuidado, resguardando el respeto por los derechos culturales y legales de estos grupos. Sin embargo, también mencionan que, desde su perspectiva, hay personas no indígenas que intentan beneficiarse de las protecciones legales diseñadas para este grupo, lo que genera ciertas tensiones operativas y jurídicas, además de mencionar que las comunidades que ejercen resistencia activa a los procedimientos y que por ende son violentas ante el accionar policial no están presentes en el territorio que les toca cubrir.

En síntesis, la Comisaría de Temuco presenta una realidad distinta a la de otras unidades de la región, con un enfoque más urbano, menores niveles de conflictividad asociada al pueblo mapuche y desafíos centrados en la reconstrucción del tejido social, la sensibilidad institucional frente a la diversidad y el resguardo de los derechos en contextos de alta exposición pública. Asimismo, la mayor presencia de manifestaciones públicas, con presencia de desórdenes públicos o actos de violencia, pueden culminar con uso de la fuerza pública, con apoyo de las policías de Control de Orden Público, con quienes se coordinan para dichos procedimientos y donde, en ocasiones, se han culminado en ciertas situaciones complejas.

- **Comisaría de Padre Las Casas**

La Comisaría de Padre Las Casas se ubica en un territorio cuya jurisdicción abarca una zona geográfica muy amplia, que combina sectores urbanos y rurales, lo que implica una alta diversidad en los procedimientos que debe abordar. Esta dualidad territorial genera desafíos operativos complejos, ya que los requerimientos y delitos varían significativamente entre ambos contextos.

En el sector rural, uno de los delitos más recurrentes es el robo de madera. Contrario a ciertas percepciones comunes, se aclara que muchas veces estos ilícitos no son perpetrados por personas pertenecientes a comunidades mapuche, sino por otros grupos organizados. Esta distinción es relevante para comprender adecuadamente la dinámica delictual del territorio y evitar generalizaciones injustas.

Por otro lado, dentro de las comunidades mapuche el delito más frecuente es la violencia intrafamiliar (VIF). Desde la unidad se reconoce que este es un tema particularmente sensible, especialmente en lo referido a la situación de las mujeres, lo que representa un desafío importante para el abordaje policial y

social. La intervención en estos casos requiere no solo capacidad operativa, sino también una comprensión profunda de los contextos culturales y familiares involucrados.

La Comisaría también enfrenta una situación crítica en relación con la tenencia de tierras, ya que cuenta con múltiples predios tomados y es la unidad con más medidas de protección implementadas en este tipo de terrenos. Esta realidad, según lo referido por el personal policial, les demanda un esfuerzo constante y coordinado para garantizar la seguridad tanto de las personas como de la propiedad, en un contexto que suele estar marcado por tensiones históricas y sociales. Tal situación les obliga a mantener una coordinación constante con el personal COP, ya sea para los procedimientos que implican desalojos o, incluso, para la gestión de las “medidas de Protección” definidas por Tribunales para el resguardo de predios o de personas,

Dado este contexto, se plantea la necesidad de que se le otorgue una mayor prioridad institucional, con el fin de facilitar el despliegue de las labores policiales y fortalecer su presencia en el territorio. Se requiere una inyección de recursos humanos (dotación policial) y logísticos que permita enfrentar de manera más eficiente los múltiples desafíos que presenta esta jurisdicción.

- **Comisaría de Ercilla**

La Comisaría de Ercilla, ubicada en la Región de La Araucanía, es la unidad policial responsable de cubrir la totalidad de esta comuna, que cuenta con una población aproximada de 6.000 habitantes en la zona urbana y cerca de 20.000 en sectores rurales. Inicialmente este recinto operaba como una tenencia, luego, en 2018, fue elevada a subcomisaría, y finalmente, en agosto del año 2023, fue promovida a comisaría. Este cambio de categoría respondió a la necesidad de abordar de manera más adecuada las complejas problemáticas del territorio.

Entre los principales desafíos operativos se encuentra la elevada incidencia de delitos como el robo de madera —delito por el cual esta unidad tiene el porcentaje más alto de personas detenidas en comparación con otras comisarías del país— y un alto número de órdenes de detención pendientes. También se reporta la ocurrencia frecuente de violencia intrafamiliar (VIF), especialmente en zonas rurales, aunque dentro de rangos similares a otras comunas del país. Los delitos de alta connotación pública no son frecuentes, aunque se han registrado casos de robos con intimidación y atentados incendiarios. Aproximadamente entre el 60% y 70% de las personas detenidas en esta unidad pertenecen al pueblo mapuche, lo que agrega complejidad a las relaciones institucionales y al trabajo policial desarrollado en la comuna.

Una característica particular de la labor en esta comisaría es el contexto sociopolítico en que opera. El personal policial destaca la existencia de un nivel significativo de desaprobación hacia Carabineros por parte de la comunidad local, lo que, según sus opiniones, les generaría condiciones de riesgo adicionales a la que suele implicar su labor. Según el personal entrevistado, esta desconfianza generalizada hacia la institución afectaría también la coordinación con otros actores clave, como servicios de salud, funcionarios municipales, líderes comunitarios y la ciudadanía en general.

Debido a esta situación y a las múltiples situaciones de riesgo, tales como ataques, protestas y amenazas que se han enfrentado en este recinto, el mando a cargo de la unidad decidió, con apoyo de la Prefectura, construir un muro totalmente blindado en el exterior de la comisaría (dado los ataques que han sufrido a ésta) y, a su vez, las y los funcionarios deben cumplir sus labores utilizando constantemente chalecos

antibalas, cascos y otras medidas de protección personal, lo que representa una diferencia significativa con respecto a las otras unidades del país. Estas medidas, si bien necesarias por motivos de seguridad, pueden dificultar la contención emocional de víctimas y reforzar una imagen de agresividad no deseada en el trato con la población, haciendo aún más hostil el trabajo para el personal y las personas custodiadas.

En cuanto a la infraestructura, si bien el ascenso a comisaría ha traído consigo mejoras logísticas como la llegada de nuevos vehículos —incluidos dos blindados—, equipamiento y mobiliario, las instalaciones aún no alcanzan el estándar requerido. Las dependencias siguen siendo las de una subcomisaría, y no es posible ampliar físicamente el edificio debido al contexto de seguridad, que ha requerido incluso la instalación de los muros blindados, antes señalados.

Se han identificado carencias importantes en espacios como camarines y dormitorios. El lugar destinado para cambiarse de ropa no es adecuado, con filtraciones que afectan el mobiliario y obligan al personal a utilizar baños u otros espacios. El área de pernocta también es insuficiente, aunque recientemente se han incorporado mejoras como piso flotante y climatización para brindar condiciones mínimas de descanso.

Asimismo, existen deficiencias en recursos materiales: los computadores disponibles han sido reasignados desde otras unidades, muchos presentan fallas y dificultan las labores diarias. Se proyectan mejoras en mobiliario y equipamiento tecnológico para optimizar el desempeño del personal.

Pese a estos desafíos, se destaca el compromiso del mando institucional por fortalecer esta unidad, mediante la inyección de recursos humanos, logísticos y estructurales, con la intención de profesionalizar aún más el trabajo en una zona de alta exigencia operativa y sensibilidad social.

- **Comisaría de Victoria**

La Comisaría de Victoria, inaugurada en el año 2008, se encuentra bajo la jurisdicción de la Prefectura de Malleco, tiene a su cargo dos destacamentos rurales —retenes dependientes— con los que mantiene una colaboración operativa constante, lo que permite una cobertura más eficiente tanto en zonas urbanas como rurales.

Durante los últimos años, esta unidad ha enfrentado un aumento sostenido en delitos de carácter urbano, especialmente aquellos relacionados con robos con intimidación, uso de armas blancas y de fuego, así como delitos vinculados al tráfico y consumo de drogas. En las zonas rurales, en tanto, prevalecen los casos de violencia intrafamiliar, mientras que los delitos de mayor connotación pública que se reportan con frecuencia incluyen usurpaciones de terrenos, sustracción de madera e incendios forestales.

Una parte significativa de las personas detenidas en esta comisaría pertenece al pueblo mapuche (dado que la comuna y sus alrededores son sectores habitados principalmente por población Mapuche). Esto sumado al contexto territorial y sociopolítico de la región, plantea desafíos adicionales para el desarrollo de las funciones policiales.

Uno de los principales retos identificados por el personal es el alto nivel de violencia dirigida hacia las y los funcionarios de Carabineros, situación que obliga a adoptar medidas de seguridad excepcionales e internalizar un riesgo operativo constante. A diferencia de otras regiones del país, en Victoria y las

comunas aledañas el trabajo policial está marcado por un nivel de estrés superior, y en ciertos sectores es indispensable contar con apoyo del personal de Control de Orden Público (COP) para ejecutar procedimientos de rutina con garantías mínimas de seguridad.

Frente a detenciones de comuneros mapuche, el personal policial entrevistado indica que no suelen generarse conflictos graves dentro de la unidad. No obstante, sí se producen congregaciones de personas frente a la comisaría, quienes solicitan información y abogan por la liberación de quienes se encuentran detenidos. En casos de detenciones de mayor connotación, estas manifestaciones tienden a intensificarse y pueden derivar en alteraciones del orden público, por lo que deben ser consideradas dentro de los protocolos de actuación.

En síntesis, la Comisaría de Victoria cumple un rol estratégico dentro de la región, operando en un contexto complejo que exige no solo una respuesta policial eficiente, sino también una gestión institucional sensible y adaptativa frente a las dinámicas socio territoriales propias del lugar. La cooperación con las unidades de las comunas cercanas, el refuerzo en medidas de seguridad y la coordinación con personal especializado como COP, son pilares fundamentales para mantener el control operativo y resguardar tanto la seguridad pública como la integridad del personal policial.

IV. METODOLOGÍA DE LAS VISITAS

1. Trabajo de campo

El Área de Función Policial, en una primera etapa de trabajo del CPT (2021 y 2022), se concentró en generar un diagnóstico inicial de las unidades policiales, a partir de fuentes secundarias.⁷ Posteriormente, en un segundo momento, se buscó complementar este panorama con información levantada *in situ* mediante visitas de monitoreo, para con ello poder identificar los factores de riesgo presentes en las unidades policiales que podrían estar limitando el ejercicio de derechos o dificultando el respeto y trato digno hacia las personas detenidas.

Habiendo ya logrado realizar recomendaciones en torno a dichos aspectos, principalmente relacionadas con el funcionamiento cotidiano al interior de la unidad policial, desde el año 2024 se buscó profundizar el análisis de la unidad policial como parte de un sistema, en la cual interactúa y se vincula con otros actores del sistema de justicia penal. En él, la labor policial excede los muros de la unidad, lo que nos obliga a analizar su actuar en los procedimientos de aprehensión, en los traslados y traspaso de custodia.

Por tanto, reviste de especial relevancia para la misión que el CPT realiza en materia de prevención de la tortura, el monitoreo de 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, así como de otras áreas de la policía que, si bien no cuentan con recintos habilitados para la detención, como por ejemplo, el personal de Control de Orden Público, sí intervienen en las primeras horas de la detención, entregando la custodia posterior del momento de la aprehensión a las unidades territoriales (comisarías). En ello, resulta de especial interés en esta oportunidad el conocer la labor que desempeña el personal de Control de Orden Públicos de Carabineros en la Zona, quienes participan del control de manifestaciones, desalojos, allanamientos a comunidades indígenas y procedimientos de aprehensión, entre otros.

De aquí que, el interés de los últimos monitoreos del área de función policial del CPT ha estado centrado en indagar cómo se generan las vinculaciones entre las distintas instituciones que intervienen en la función policial en los primeros momentos de la detención y cómo éstas eventualmente pueden fomentar o afectar la prevención de situaciones de malos tratos, particularmente a partir de las competencias que les corresponden.⁸

Por tal motivo, en las visitas a las unidades policiales se integró el levantamiento de información de otras instituciones, como la Fiscalía y la Defensoría, ambas, directamente vinculadas al trabajo que realizan las policías y con otros programas o instituciones públicas, que en el caso de la región son relevantes para comprender la situación de las comunidades indígenas, los problemas de violencia y el actuar policial en la zona. De igual forma se incorporó, por ejemplo, información facilitada por el INDH y por otras organizaciones de la sociedad civil para conocer los posibles casos de denuncias presentes sobre el actuar policial de las unidades visitadas, como también el trabajo de promoción y capacitación que

⁷ Para la elaboración de dicho Informe Diagnóstico se solicitó información a diversas instituciones del Sistema de Justicia Penal, incluyendo a ambas policías, además de la revisión del marco regulatorio internacional y nacional, y de literatura especializada respecto a la función policial. Para mayores detalles revisar el documento disponible en: <https://mnpt.cl/wp-content/uploads/2022/03/Resumen-Ejecutivo-Area-Custodia-Policial-1.pdf>

⁸ Dichos Informes se encuentran disponibles en el Repositorio virtual del CPT. Para su revisión ingresar a: <https://mnpt.cl/funcion-policial-2/>

desarrollan en conjunto con los carabineros de la zona o en materia de defensa de los derechos humanos. Todo ello permite incrementar la información y tender, de ese modo, a un panorama más preciso respecto a la custodia de las personas en sus primeras horas de detención.

En este contexto, a continuación, se presentan los calendarios de las visitas y de las reuniones efectuadas en la Región de La Araucanía para la elaboración del presente informe.

Tabla 5. Cronograma de las visitas efectuadas a las Comisarías de la Región de La Araucanía.

Cronograma de Visita		
Unidad Policial Visitada	Día	Horario Visita
1ra. Comisaría COP Temuco	18 de marzo de 2024	10:00-13:00
2da. Comisaría de Temuco	18 de marzo de 2024	18:00-21:30
3ra Comisaría de Padre Las Casas	18 de marzo de 2024	17:30-21:30
2da. Comisaría COP Pailahueque	19 de marzo de 2024	11:00-17:30
6ta. Comisaría de Ercilla	20 de marzo de 2024	16:00-19:30
3era. Comisaría COP Malleco	20 de marzo de 2024	15:30-18:30
2da. Comisaría de Collipulli	20 de marzo de 2024	19:00-22:00
4ta. Comisaría de Victoria	21 de marzo de 2024	18:00- 21.30

Fuente: Elaboración propia

Tabla 6. Cronograma de otras reuniones de levantamiento de información efectuadas en la Región de La Araucanía

Cronograma de Visita		
Institución	Día	Horario Visita
Reunión con CIDSUR	19 de marzo de 2024	12:00-13:00
Reunión con la Fiscalía Regional de La Araucanía	19 de marzo de 2024	15:30-17:00
Reunión con PACI	21 de marzo de 2024	9:00-10:30
Reunión con el Jefe de la Defensa Nacional de la Araucanía	21 de marzo de 2024	10:00-11:30
Reunión con Plan Buen Vivir	21 de marzo de 2024	11:00-12:30
Reunión con INDH sede Araucanía	21 de marzo de 2024	15:00-17:00
Reunión con Defensoría Regional de La Araucanía	22 de marzo de 2024	9:30-11:15
Reunión con la Zona de Carabineros de La Araucanía y la Sección de DDHH Regional	22 de marzo de 2024	11:30-13:00

Fuente: Elaboración propia

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

Para este informe, se utilizó una metodología cualitativa, orientada tanto al levantamiento y análisis de información secundaria como primaria. En cuanto a la información secundaria, ésta incluyó 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, CIDSUR). Por su parte, en lo que respecta a la recolección de información primaria, ésta se levantó principalmente mediante entrevistas a funcionarios y a personas detenidas, así como también a través de reuniones con las jefaturas de las unidades policiales visitadas y otras instituciones relevantes para el proceso de detención, tales como la Fiscalía Regional y la Defensoría Regional, el INDH Regional y la Jefatura de la Defensa Nacional en la Zona. Igualmente se sostuvieron reuniones con otros programas que actúan particularmente en el territorio y que son de relevancia para entender las coordinaciones en el trabajo con las comunidades

indígenas, como el Plan Buen Vivir y otros actores de la sociedad civil que se vinculan en la defensa de estas como CIDSUR, quienes fueron contactados a propósito del rol que cumplen y de la propia información levantada por estos diferentes agentes en su trabajo cotidiano en la región. Así, en el caso particular en esta visita las técnicas de levantamiento utilizadas fueron:

(a) *entrevistas semiestructuradas individuales*⁹: se realizaron un total de 45 entrevistas en los recintos policiales orientadas a levantar, de forma flexible, los discursos y reflexiones de los diversos actores presentes en cada unidad policial. Específicamente se efectuaron entrevistas a personas detenidas, al personal de las unidades (guardia y población), a los Comisarios y Subcomisarios de los Servicios y Administrativos, así como cuestionarios con información complementaria.

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

(c) *observación de espacios y dinámicas* esta técnica de campo estuvo centrada, en cada unidad policial, en observar principalmente las áreas de detención y algunos otros lugares por donde se traslada a las personas detenidas y donde esperan sus familiares, aunque también se observó otras áreas de los recintos para conocer las condiciones laborales de las y los carabineros. Específicamente se aplicó una pauta de observación, en cada una de las comisarías, orientada al registro de información sobre las celdas, las condiciones materiales de la comisaría, la ubicación y funcionamiento de cámaras, la adecuación de protocolos sanitarios, entre otras variables que, en su conjunto, permiten obtener una mirada panorámica de la condición de infraestructura, equipamiento y seguridad disponible para poder ejercer correctamente el proceso de detención. En el caso de los recintos COP, sin área de detención, se hizo un recorrido y monitoreo de todas las dependencias, adaptando la pauta de observación a las características del recinto y describiendo en este informe, de forma más general los aspectos observados.

(d) *revisión documental y de registros*: se analizó la información existente en los libros de detenidos, los libros de las guardias y los partes policiales de cada comisaría. El propósito principal fue constatar la existencia y coherencia de los registros, su adecuación a los protocolos institucionales y la detección de cualquier incidente o indicio de hechos de tortura, tratos crueles, inhumanos y degradantes.

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

⁹ Las entrevistas semi estructuradas corresponden a conversaciones guiadas por una pauta flexible. Esto quiere decir que tanto el orden como las temáticas pueden ir modificándose de acuerdo con los intereses de él o la entrevistada, aun cuando su diseño responde a ciertas categorías de análisis previo.

el coordinador de las Patrullas PACI, el INDH sede Araucanía y la organización Centro de Investigación y Defensa Sur (CIDSUR)¹⁰.

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

Tabla 7. N° de Instrumentos de Levantamiento de Información aplicados en las visitas

	Instrumentos levantados							
	2ª C. de Temuco	3ª C. de Padre Las Casas	6ª C. de Ercilla	2ª C. de Collipulli	4ª C. de Victoria	COP Temuco	COP Pailahueque	COP Malleco
Entrevistas a Comisarios, Subcomisarios y al personal	6	5	5	4	5	2	8	3
Cuestionarios institucionales	1	1	1	1	1	-	-	-
Entrevistas a personas detenidas	3	2	-	-	2	N/A	N/A	N/A
Pauta de observación	1	1	1	1	1	1	1	1
Pauta de revisión documental	1	1	1	1	1	N/A	N/A	N/A

Fuente: Elaboración propia

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

3. Dificultades y limitaciones de la recolección de información

Parece importante resaltar, como se observa en la tabla anterior, que, en el caso de las Comisaría de Collipulli y Ercilla no fue posible entrevistar a personas detenidas dado que durante la visita no habían ocurrido detenciones. Sin embargo, se buscó suplir la ausencia de estos relatos con la información entregada por otras instituciones que recogen relatos de las personas detenidas como la Defensoría Regional, el INDH y CIDSUR, teniendo en consideración el sesgo metodológico que puede haber al analizar la información emanada de estos últimos porque a ellos sólo acuden personas que tienen

¹⁰ El Centro de Investigación y Defensa Sur brinda asesoría y representación jurídica especializada en materia penal, tanto en el ámbito nacional como internacional, incorporando enfoques de pertinencia cultural y perspectiva de género. Asimismo, cuentan con una unidad de estudios dedicada al diseño de estrategia de litigación jurídica de los casos asumidos; la elaboración de pericias científicas empleadas en las instancias judiciales; la sistematización de las diversas causas; y la producción de eventos académicos y de publicaciones científicas a partir del saber acumulado durante los años de trabajo en la defensa y promoción de los derechos humanos. Para mayores detalles revisar: <https://www.cidsur.cl/>

denuncias que realizar respecto a su vivencia en el procedimiento policial, lo que no corresponde necesariamente a todas las personas que experimentan procesos de detención.

Dimensiones y subdimensiones monitoreadas

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

Estas dimensiones y variables de observación responden, primeramente, a lo establecido por los diversos protocolos y normativas que analizan la situación de las personas privadas de libertad en unidades policiales, poniendo acento en las características de las condiciones, tratos y procedimientos que deben estar presente para garantizar los derechos humanos de estas personas. A su vez, integra los hallazgos de la propia experiencia de otros Mecanismos Nacionales de Prevención de la Tortura, organismos públicos e instituciones de la sociedad civil con una amplia trayectoria en la defensa de los derechos humanos y en la supervisión de los lugares de privación de libertad, incluyendo las unidades policiales. Por último, integra la mirada de la literatura, nacional e internacional, especializada en el estudio de la función policial para observar aspectos de su gestión interna, poniendo el foco en cómo ciertas situaciones pueden afectar el trato a las personas detenidas (sobrecarga laboral, clima laboral adverso, violencia interna, etc.).

4. Procesamiento y análisis de la información

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

Para ello, la información fue transcrita e integrada, buscando mantener el anonimato y confidencialidad de quienes participaron, por tanto, se busca recoger de estos testimonios elementos transversales que puedan servir para reconocer áreas de oportunidad para mejorar, promoviendo altos estándares de funcionamiento en las unidades, junto con el respeto a las garantías fundamentales durante los primeros momentos de 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 ello, se realizaron también múltiples reuniones con la participación de todo el equipo de visita, con el fin de comparar impresiones y establecer un análisis común respecto a las brechas de cumplimiento de dicha normativa.

Es relevante destacar que los hallazgos y conclusiones que se derivan de este análisis corresponden al momento en que se hizo el levantamiento de información, es decir, retratan un momento determinado del funcionamiento de la unidad, lo que no siempre es generalizable al actuar cotidiano. Sin embargo, se cree que las impresiones e información recogida, gracias a la amplitud de temas analizados, sí permite aportar a una mirada general de las condiciones y procedimientos utilizados en la custodia policial de estas unidades. No obstante, dado el tiempo transcurrido, desde la realización de la visita, consideramos que puede haber algunas situaciones descritas que parezcan extemporáneas y cuyas recomendaciones puedan haber sido atendidas por la institución, sin embargo, se espera que, en el proceso de seguimiento a las recomendaciones, puedan ser expuestas estas situaciones como avance.

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

Asimismo, se especifica que, si bien es importante contemplar lo que sucede al momento de la detención y traslado de las personas detenidas, momentos enunciados por la literatura y la experiencia como particularmente sensibles y posibles de la ocurrencia de malos tratos, esta metodología de visita a la unidad no permite al equipo observar en profundidad esas situaciones y sólo se recogen discursos entregados por las personas detenidas, o por otras instituciones que intervienen en el proceso y acompañan a las personas detenidas (Defensoría Penal, CIDSUR o incluso el INDH en caso de denuncias) siendo, por tanto, uno de los aspectos con menor información para poder dictar recomendaciones, debilidad que se asume y se espera poder ir resolviendo y complementando con otras metodologías en el corto plazo. Pese a ello, consideramos que en las otras dimensiones la información es valiosa y permite validar los hallazgos y, por ende, las recomendaciones que de allí emanan.

5. Consideraciones éticas

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

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

V. HALLAZGOS DE LA VISITA

Dadas las diferencias presentadas, entre los recintos policiales visitados y su adscripción con mandos diferenciados, unos dependientes de la Zona COP y otros de la Zona Araucanía que organiza las unidades territoriales, se decidió, generar dos apartados y en cada uno de ellos se optó por describir los hallazgos específicos para cada tipo de recinto.

A su vez, en cada apartado, se describen los hallazgos organizados de acuerdo con las cinco dimensiones antes señaladas, las que se nutren de los relatos e información obtenida en las visitas y reuniones sostenidas, buscando dar cuenta de los diversos factores de riesgo que podrían incidir en la comisión de tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes y que, por tanto, pudiesen llegar a afectar a las personas detenidas en las comisarías de la Región de la Araucanía. En el caso del apartado de los recintos de la Zona COP, las dimensiones fueron adaptadas en torno al tipo de recinto particular y a las funciones que desempeñan, así como también a su vinculación con otros actores en el marco de los procesos de detención y traslado, para que, de este modo, la información levantada y las recomendaciones a efectuar puedan tener incidencia en dichos procesos.

1. Hallazgos de las Unidades Territoriales

En este apartado entonces se describirán los hallazgos de las cinco comisarías visitadas en la Zona territorial de La Araucanía, correspondientes a las Prefecturas de Malleco (2da. Comisaría de Collipulli, 4ta. Comisaría de Victoria y 6ta. Comisaría de Ercilla) y de Cautín (2da. Comisaría de Temuco y 3era Comisaría de Padre Las Casas).

1.1 Condiciones Materiales

Esta dimensión tiene como objetivo guiar la observación hacia las variables relacionadas con las condiciones materiales de los recintos policiales, enfocándose principalmente en el sector de la guardia de personas detenidas. Este sector es donde se realiza la custodia policial de las personas aprehendidas, sector comprendido por las celdas, los sanitarios disponibles para el uso de personas detenidas y el lugar disponible para que las y los funcionarios realicen su labor de vigilancia (escritorio, sector de cámaras, sector de revisión de vestimenta, entre otros). También en este análisis se considera la descripción de otros sectores de la unidad policial cuya infraestructura y equipamiento son esenciales para facilitar las labores del personal policial, tales como las salas de atención al público, los patios y estacionamientos. En todos estos ámbitos, se examina si se cumplen las condiciones de bienestar, seguridad y dignidad, tanto para las personas detenidas como para las y los funcionarios, siguiendo los estándares de habitabilidad y protección.

a) Habitabilidad y comodidad

- **Antigüedad y mantención de las construcciones.**

En lo que respecta a los recintos policiales monitoreados en la Región, se destaca su notable diversidad en términos de antigüedad, construcción y tamaño, así como en los estándares que cada una presenta. Esta heterogeneidad afecta también los niveles de mantenimiento y los recursos necesarios para elevar los estándares de bienestar y seguridad.

La **Comisaría de Ercilla** en sus inicios fue tenencia (hasta 2018), posteriormente subcomisaría, y desde 2023 subió a categoría de Comisaría lo que ha implicado una mejora en el presupuesto asignado, en el equipamiento y en sus recursos humanos (incremento de la dotación), pero no en la infraestructura del lugar. Esto último no sólo se traduce en lo reducido de los espacios (oficinas, celdas, etc.) sino también en la ausencia de ciertos estándares, por ejemplo, en el sector de calabozos donde no se cuenta con las condiciones de dignidad y seguridad para tener una detención que implique pasar la noche, por ende, se comenta que cuando ello ocurre deben derivarse las personas detenidas a la Comisaría de Collipulli.

"La comisaría tiene calabozos temporales netamente. No está como la infraestructura en sí de creación, en un futuro donde se debería ya implementar algo bien que cumpla con todos los requisitos y estándares que se establecen para las personas privadas de libertad. Pero ahora se hace procedimiento netamente es un calabozo temporal, no más allá de una o dos horas y se lleva al lugar que corresponde, que sería Collipulli en este caso que es para la custodia" (Entrevista a funcionario/a).

Según la información entregada en entrevistas, esta situación se ve especialmente agravada por la imposibilidad de construir en altura, debido a que la unidad es permanentemente atacada con armas de fuego desde una pasarela, por lo que se levantó un muro perimetral, de poco más de dos metros de altura, para blindar las dependencias.

Pese a ello, las mejoras a esta unidad policial, generadas por su ascenso a comisaría, han sido recibidas de forma positiva por el personal de la unidad, quienes lo ven como una respuesta acertada por parte de la institución ante el contexto y necesidades que enfrenta la comuna: *"Yo creo que se ve positivamente, sin duda, porque tal como lo comentamos, un aumento de recurso en todo ámbito, se nota una preocupación del mando institucional por esta unidad específicamente"* (Entrevista a funcionario/a) Sin embargo, pese a reconocer los esfuerzos y la inversión realizada, se tiene aún una valoración negativa de la infraestructura de la unidad por su tamaño y precariedad, en comparación a otras comisarías del país. Se considera, por tanto, que debe haber una reestructuración completa de esta unidad, en particular, para poder realizar la custodia en la propia comisaría, evitando los traslados a otros recintos policiales.

"Yo creo que en general tiene que haber una reestructura casi completa de la unidad (..) Física, claro, estructural en qué sentido, en que, en que cumpla con los estándares mínimos, eh para poder trabajar y especialmente para el tema de los detenidos. Porque para nosotros es un problema tener que llevar a los detenidos a Collipulli. Si tuviéramos los estándares mínimos, las comodidades que tienen que tener los detenidos, unos calabozos como corresponde, una estructura de la unidad un poco más, más acorde al periodo que vivimos hoy en día, esto ya pasa a ser casi arcaico por decirlo de cierta forma" (Entrevista funcionario).

Esta visión es compartida por el CPT que en su monitoreo por la región pudo evidenciar la precariedad de esta comisaría con relación a otras de las visitadas, como la propia unidad de Victoria.

Por su parte, la **Comisaría de Collipulli** corresponde a una unidad tipo C, lo que implica no solo una menor dotación de personal policial, sino también una infraestructura más reducida. Sus instalaciones son antiguas y de carácter sencillo, con una construcción mixta: la estructura principal es de hormigón, mientras que gran parte de las oficinas están edificadas en madera.

Aunque se han realizado algunas adecuaciones y remodelaciones puntuales —particularmente en ciertas oficinas—, el espacio disponible resulta limitado para las necesidades operativas actuales. La unidad no cuenta con dependencias habilitadas para el alojamiento de personal soltero, ni con áreas específicas

destinadas al descanso del personal. La única excepción es un pequeño comedor ubicado en la parte posterior de la comisaría, el cual había sido recientemente remodelado y se encontraba en muy buenas condiciones al momento de la visita.

La **Comisaría de Victoria**, en cambio, es una edificación relativamente nueva, inaugurada en 2008, que cuenta altos estándares de construcción y habitabilidad, con un amplio número de celdas, de adecuado tamaño, con ventanas que permiten el ingreso de aire fresco y de luz natural, con cierres de celdas adecuados y seguros y con bancas de cemento de amplio tamaño, que, si bien son frías, impide que sean vandalizadas y permiten que las personas que pasan la noche detenidas puedan dormir en ellas. El resto de las instalaciones tiene adecuados niveles de construcción, habitabilidad y equipamiento lo que favorece al funcionamiento y gestión de la unidad.

En cuanto a la **Comisaría de Temuco**, se puede señalar que, se encuentra emplazada en una antigua edificación, del año 1949, que está designada como Edificio Patrimonial. Lo añoso de las instalaciones hace que presente, de forma constante, múltiples problemas de funcionamiento, pese a las diferentes remodelaciones o inversiones realizadas. En particular, hay problemas con la electricidad de la unidad y con temas de calefacción y ventilación. Esto lleva a que exista, entre el personal, una visión negativa de la infraestructura.

“El edificio es viejo y funciona a medias, se cae la luz a cada rato, etcétera. Si bien en el último tiempo se han realizado mejoras, persisten los problemas” (Entrevista funcionario/a)

“tenemos un cuartel muy deficiente para las necesidades que tenemos, para absolutamente todas las necesidades, desde la atención al público a la custodia de los detenidos, y también en cuanto a las comodidades requeridas para el personal, estamos muy al debe en todo eso” (Entrevista funcionario/a)

La **Comisaría de Padre Las Casas** es un inmueble antiguo, construido en 1931, que ha contado con diversas remodelaciones que permiten que en la actualidad se vea un adecuado nivel de mantención, aunque, según el personal entrevistado, con requerimientos estructurales y con necesidad de mayor espacio para que puedan desempeñar los diversos servicios policiales de forma adecuada. En los últimos años, se han realizado trabajos de pintura, limpieza y reacondicionamiento de algunas oficinas, particularmente con apoyo de la municipalidad.

- **Cantidad de celdas y segmentación.**

La **Comisaría de Ercilla** cuenta con dos calabozos, que funcionan como temporales o transitorios durante el día, mientras que las personas detenidas que pasan a audiencia son trasladadas a la Comisaría de Collipulli, dado que, se considera no cuentan con las condiciones de seguridad y bienestar para que las personas puedan pasar la noche. El personal policial refiere como principal razón de ello a la seguridad, dadas las diversas ocasiones en la comisaría ha sido atacada por familiares o personas cercanas a las personas detenidas, amenazando incluso con ingresar a la fuerza, lanzando piedras e incluso disparos. Es por lo que se decidió levantar el muro, y poner barreras blindadas en el perímetro de la comisaría, y no dejar a personas detenidas durante la noche al interior de la unidad.

Además de las razones de seguridad arriba esbozadas, el traslado de personas detenidas por fuera del recinto, también se justifica en vista que los calabozos no ofrecen las condiciones mínimas de

habitabilidad que son requeridas para la debida custodia de las personas detenidas, al no contar con bancas ni con el acceso de luz natural ni ventilación.

Si bien la cantidad de calabozos no cumple con el estándar de contar al menos con una celda para varones, una para mujeres y otro para adolescentes, dado el bajo flujo de detenciones, cuyo promedio semanal es de tres personas, no parecía ver afectada la segmentación. Si de forma excepcional, llegasen personas detenidas que superen la capacidad y la posibilidad de hacer una correcta segmentación, existe la posibilidad de trasladar a algunas a la unidad más cercana. Por lo que se recomienda no mantener a las personas detenidas en este sector hasta que se resuelvan todas estas situaciones, tanto las de seguridad como las de infraestructura y habitabilidad.

Por su parte, la **Comisaría de Collipulli** cuenta con tres celdas: una destinada a hombres, otra a mujeres y una tercera para adolescentes. No obstante, debido al flujo variable de personas detenidas —la mayor cantidad de hombres adultos—, el personal señala que estas celdas se utilizan de manera indistinta, con el objetivo de evitar el hacinamiento en un solo espacio.

Además, como ya se describió, esta unidad recibe a personas detenidas provenientes de la Comisaría de Ercilla, especialmente cuando deben asistir a audiencias de control de detención, lo que implica que pasen la noche en la unidad, para lo cual se trasladan a esta unidad (Collipulli). Esta práctica responde a que la unidad de Ercilla, según lo que opina el personal policial de la unidad, no cuenta con las condiciones de seguridad para proteger a la unidad ante posibles ataques de la comunidad. Esto a propósito de experiencias anteriores, donde, fueron atacados por representantes de comunidades indígenas por la detención de algunos integrantes e incluso de uno de sus Machi.

Si bien esta solución operativa busca resguardar el bienestar básico de las personas trasladadas, cabe señalar que la Comisaría de Collipulli tampoco ofrece condiciones adecuadas en sus espacios de detención. Las celdas son pequeñas, presentan un estado deficiente de mantención y no ofrecen mayores garantías de habitabilidad. Por tanto, la práctica, aunque comprensible desde una lógica funcional, no resuelve de fondo las limitaciones estructurales que comprometen el estándar mínimo de dignidad para quienes permanecen privados de libertad, en ninguna de las dos comisarías.

Esta situación entra en tensión con los estándares nacionales e internacionales en materia de derechos humanos. Según lo establecido por la Corte Interamericana de Derechos Humanos, el Estado es garante de los derechos de las personas detenidas y debe ofrecerles condiciones de vida (detención) compatibles con su dignidad.¹¹ Al respecto de la dignidad humana establece como valor fundamental el derecho a la integridad personal, según el cual “toda persona tiene derecho a que se respete su integridad física, psíquica y moral”, quedando expresamente prohibidas la tortura y las penas o tratos crueles, inhumanos o degradantes.¹² En este sentido la Corte ha construido, desde la jurisprudencia, que la presencia de ciertas condiciones materiales constituye una violación a la integridad personal, en particular señala que: “la detención en condiciones de hacinamiento, el aislamiento en celdas reducidas, con falta de ventilación y

¹¹ Corte IDH. Caso López Álvarez Vs. Honduras. Sentencia de 1 de febrero de 2006. Serie C No. 141, párr. 106; y Caso "Instituto de Reeducción del Menor" Vs. Paraguay. Sentencia de 2 de septiembre de 2004. Serie C No. 112, párr. 159

¹² Corte IDH. Caso Baldeón García Vs. Perú. Sentencia de 6 de abril de 2006. Serie C No. 147, párr. 82; y Caso "Instituto de Reeducción del Menor" Vs. Paraguay. Cit., párr. 157.

luz natural, sin cama (banca) para el reposo ni condiciones adecuadas de higiene constituye una afectación directa a esta integridad personal que debe ser garantizada”¹³. Por ende, en lo que respecta a las unidades policiales, estas condiciones deben ser contempladas en las celdas donde se efectúa la detención.

Tabla N°8. Comparativo de Condiciones Materiales en Comisarías Visitadas – Región de La Araucanía

Comisaría	Estado general de infraestructura	Condiciones de habitabilidad y ventilación	Segmentación de celdas	Condiciones de higiene y mantención	Observaciones relevantes
2ª Com. Temuco	Edificio patrimonial de 1949; infraestructura deficiente pese a remodelaciones.	Deficiente ventilación y calefacción; iluminación parcial.	Cumple con segmentación por sexo y edad.	Pisos desgastados y muros con suciedad acumulada.	Necesita modernización integral.
3ª Com. Padre Las Casas	Edificio antiguo (1931), con remodelaciones.	Espacios reducidos y ventilación limitada.	Segmentación posible, aunque con celdas pequeñas.	Falta de mantención y limpieza adecuada.	Riesgo de conflictos entre detenidos por proximidad.
6ª Com. Ercilla	Edificación precaria; muro blindado por ataques.	Sin ventilación ni luz natural; celdas transitorias.	No cumple estándares mínimos.	Deficiente, sin mobiliario ni bancas.	Traslados frecuentes a Collipulli por falta de condiciones.
2ª Com. Collipulli	Construcción mixta antigua (hormigón y madera).	Ventilación limitada; espacios estrechos.	Uso indistinto de celdas.	Pintura y rejas oxidadas.	Recibe detenidos de Ercilla; condiciones inadecuadas.
4ª Com. Victoria	Construcción reciente (2008).	Buena ventilación e iluminación natural.	Cumple con segmentación por sexo y edad.	Alta limpieza y mantención.	Unidad con mejores estándares observados.
<i>Fuente: Elaboración propia</i>					

Asimismo, el Reglamento de las Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para el Tratamiento de los Reclusos (Reglas Mandela) señala que toda persona detenida debe contar con alojamiento adecuado, con acceso a descanso y con los niveles de higiene garantizados, por ende, estas condiciones no estarían siendo cumplidas en las comisarías antes señaladas.

En este sentido, se recomienda avanzar en la mejora de las condiciones materiales tanto en la Comisaría de Ercilla como en la de Collipulli, considerando especialmente la habilitación de mobiliario básico, el mantenimiento de espacios de detención, y la asignación de recursos que permitan evitar el uso indiscriminado de celdas, en resguardo del principio de no discriminación y el trato diferenciado según género y edad.

La **Comisaría de Victoria**, por su parte, tiene cinco celdas, una para adolescentes, dos para hombres y dos para mujeres, situación que les permite operar adecuadamente conforme a los flujos de personas detenidas, garantizando una correcta segmentación según sexo y edad. El flujo promedio de personas detenidas que pasa por la unidad asciende a cuatro personas detenidas por día, permitiendo reconocer

¹³ Corte IDH. Caso García Asto y Ramírez Rojas Vs. Perú. Sentencia de 25 de noviembre de 2005. Serie C No. 137, párr. 221.

que aparentemente no enfrentarían problemas de hacinamiento, reduciendo con ello posibles problemas entre quienes están privados de libertad en la unidad.

La **Comisaría de Temuco**, que presenta los números más altos de detención, cuenta con cinco celdas que permiten realizar una correcta segmentación entre hombres, mujeres y adolescentes. Mencionan que no tienen una celda destinada para personas de la diversidad sexo genérica, pero que, en el caso de que llegue una persona detenida de este grupo, se asigna a la celda donde la persona se identifique y considere sentirse más cómoda.

Asimismo, la **Comisaría de Padre Las Casas** cuenta con tres celdas, muy pequeñas, lo que a priori les permitiría hacer una segmentación adecuada, dado que, según se establece, tienen en promedio entre tres a cuatro detenidos por día, cifra que se incrementa los días de pago y fines de semana donde se observa un mayor flujo de personas detenidas. Según el personal entrevistado, uno de los problemas que se les genera es que las celdas se encuentran ubicadas muy próximas entre sí, lo que a veces ocasiona conflictos entre las personas detenidas, en particular cuando hay muchas personas, dado el tamaño de las celdas, donde el espacio se hace pequeño.

“Ocurre un problema cuando hay una rivalidad entre detenidos debido a la cercanía de las celdas, (...) lo hemos visto, queremos modificar algo ahí. Ver la posibilidad de poder cambiar a una mejor distribución (...) algo hay que inventar, para solucionar o mejorar” (Entrevista a funcionario/a)

- **Pintura y estado de muros y pisos**

La **Comisaría de Ercilla, Temuco y Victoria** cuentan con los muros y pisos de las celdas en buen estado de mantención y pintura, mientras en las dos primeras se encuentran de blanco, en la última todas son de un color gris claro, en ambos casos se observa que estos tonos de pintura favorecen la visibilidad hacia su interior, la limpieza y la imagen que se tiene del lugar. Aunque, en el caso de la Comisaría de Temuco, se observa desgaste y suciedad acumulada en el piso, lo que termina afectando la imagen total de éstas.

En el caso de la **Comisaría de Padre Las Casas**, el estado de mantención general no es adecuado. Se observó suciedad acumulada en los pisos, así como muros con rayados y manchas, lo que impacta negativamente en la imagen institucional del recinto y genera un ambiente poco higiénico.

De manera similar, en la **Comisaría de Collipulli** se constató el desgaste evidente de la pintura en las celdas, las cuales presentan muros blancos y pisos azules. El deterioro de estas superficies pone de manifiesto la necesidad urgente de trabajos de mantención, a fin de garantizar condiciones mínimas de limpieza e higiene para las personas que permanecen privadas de libertad en la unidad.

- **Cierre de las celdas**

Las dos celdas de la **Comisaría de Ercilla** tienen más bien muro, cuyo único elemento de visibilidad hacia su interior es la puerta, la cual es de barrotes. Esta situación estructural, de celdas tipo habitación, sumado a la ausencia de ventanas, incide aún más en la falta de ventilación de éstas y en la menor visibilidad hacia su interior (por lo que el adecuado funcionamiento de las cámaras se vuelve aún más relevante).

Las celdas de la **Comisaría de Collipulli** presentan un cierre de rejas de fierro con un evidente grado de oxidación. Esta condición no solo afecta negativamente la imagen del sector, sino que además representa un riesgo potencial, ya que podría facilitar su mal uso o incluso su rotura por parte de personas detenidas que presenten mayores niveles de resistencia física, situación que ha sido observada previamente en otras unidades policiales del país.

Las rejas de cierre de las celdas de la **Comisaría de Victoria** y de la **Comisaría de Temuco** cuentan con barrotes y mallas, integrando el estándar óptimo en la materia, sólo cabe señalar la presencia de ciertos grados de oxidación en algunas puertas de la primera unidad policial dado el desgaste natural de los años.

En el caso de la **Comisaría de Padre Las Casas**, el cierre también tiene barrotes y malla, además, en el caso de dos celdas se le agregó madera para poder hacer una separación entre las celdas y así evitar el contacto entre las personas detenidas en su interior, dada la cercanía y el pequeño tamaño de dichas celdas.

- **Ventilación de las celdas**

La **Comisaría de Ercilla** y la **Comisaría de Padre Las Casas** no cuentan con ventanas lo que impide el ingreso de luz natural y de ventilación. Esta situación provoca que, en presencia de personas detenidas, se incrementen los malos olores y el ambiente se vuelva pesado, aún más en el periodo estival donde el calor afecta aún más este aspecto. Además, la ausencia de ventanas impide el ingreso de luz natural, lo que genera, en ambas unidades policiales por lo pequeño del sector, la presencia de celdas muy oscuras.

Una situación similar se observa en las celdas de la **Comisaría de Collipulli**, donde solo dos celdas cuentan con pequeñas ventanas. No obstante, estas han sido cubiertas con planchas de madera perforadas, lo que limita significativamente la entrada de aire. Según lo informado por el personal, esta intervención se realizó con el objetivo de evitar el uso indebido de las ventanas, ya sea para el ingreso de objetos desde el exterior, así como también para restringir la comunicación con personas fuera de la unidad. La tercera celda, por su parte, se encuentra orientada hacia el interior del recinto, por lo que no dispone de ventana. En conjunto, estas condiciones impiden una ventilación adecuada, lo que repercute directamente en la acumulación de malos olores en el sector, incluso en momentos en que las celdas no se encuentran ocupadas.

Asimismo, la **Comisaría de Temuco** tampoco cuenta con ventanas, sin embargo, a propósito del mayor tamaño, es menos evidente y problemática la falta de ventilación, aunque sí el poco ingreso de luz natural.

En ambos casos, tanto en Collipulli como Temuco, se presupone que cuando existe un mayor número de personas detenidas el problema de los malos olores y la escasa posibilidad de ventilar deben afectar a quienes se encuentren en la custodia policial, así como a las y los propios funcionarios que cumplen las labores de vigilantes de calabozos

La **Comisaría de Victoria**, en cambio, cuenta con ventanas en todas las celdas, cada una de ellas con vidrios y rejillas para evitar los riesgos de mal uso de éstas. Esto permite un adecuado ingreso de aire fresco, otorgando adecuados niveles de ventilación y acceso de luz natural, que complementa a la luz artificial disponible en el sector, así como también en el pasillo.

La escasa ventilación en el sector de calabozos constituye una vulneración de las condiciones mínimas de habitabilidad que son requeridas para asegurar la integridad personal y la dignidad humana en recintos de privación de libertad, tal y como lo estableció la Corte Interamericana de Derechos Humanos¹⁴. Asimismo, esta situación puede incrementar la probabilidad de que se generen malos olores y, por ende, una situación insalubre que afectar el estado de las personas privadas de libertad, e incluso las condiciones del personal que se desempeña como vigilante de calabozo y que suele compartir ese mismo lugar. Por ende, en lo que respecta a las unidades policiales, estas condiciones deben ser contempladas en las celdas donde se efectúa la detención.

- **Calefacción de las celdas**

En cuanto a este aspecto, se observa que en **ninguna de las Comisarías visitadas existe algún tipo de calefacción hacia las celdas**, a lo sumo se identifica la presencia de frazadas que son traídas por los propios familiares de las personas detenidas y que posterior a su salida, en ocasiones, son dejadas en la unidad, lo que permite su reutilización. Se comenta que si bien en su minuto, a propósito de la pandemia, se emitió una circular que prohibía el uso de estos implementos, sin embargo, dadas las condiciones climáticas de la región, que llega a muy bajas temperaturas, el personal policial prefiere aceptar su uso, para poder entregar la posibilidad de abrigo y mejorar el bienestar de quienes se encuentran detenidos.

- **Mobiliario de las celdas**

Se visualizan serias diferencias en este aspecto, mientras **Comisarías como la de Ercilla** no cuenta con bancas en ninguna de sus dos celdas lo cual afecta de forma directa la dignidad y bienestar de quienes se encuentran detenidos en la unidad, quienes deben recostarse sobre el suelo sucio de las celdas para descansar. Por su parte, **Comisarías como la de Victoria** cuentan con bancas de cemento que permiten el debido descanso de las personas detenidas en cada una de las cinco celdas.

La **Comisaría de Collipulli** mantiene dos de sus celdas con amplias bancas de cemento, mientras que, la celda destinada a adolescentes carece de esta instalación, y al momento de la visita sólo se podía observar la presencia de una silla (la que puede ser incluso mal utilizada por quien se encuentra ahí recluida), lo que hace urgente la construcción de una banca que ofrezca la posibilidad de descanso sin generar condiciones de riesgo para la integridad de quienes se encuentran bajo custodia.

En el caso de las **Comisaría de Temuco y de Padre Las Casas**, éstas cuentan con bancas de fierro en sus celdas, los que, si bien permite el descanso, por las dimensiones de éstas, las cuales son extremadamente angostas, dificulta que todas las personas, principalmente quienes pasan la noche en la unidad puedan utilizarlas para dormir. Además, en el caso de Padre Las Casas, las bancas se encontraban en muy malas condiciones, incluso en un dos de sus celdas, éstas se encontraban sueltas y con evidente deterioro, lo que incluso podría transformarse en un elemento que pudieran ser utilizados para que las personas detenidas pudieran autolesionarse o lesionar a otros (personas detenidas o funcionarios/as).

¹⁴ Corte IDH. Caso García Asto y Ramírez Rojas Vs. Perú. Sentencia de 25 de noviembre de 2005. Serie C No. 137, párr. 221.

b) Condiciones sanitarias y de higiene

La limpieza del sector de detención, ya sea en celdas o baños, ha sido tradicionalmente uno de los problemas más comunes que enfrentan todos los recintos policiales. Sin embargo, a partir del trabajo realizado por el CPT y Carabineros, se ha ido difundiendo la importancia de que las policías deban garantizar la dignidad e integridad de las personas bajo su custodia, con lo cual se ha observado una mejora significativa en estas materias.

Muchas de las condiciones indignas que sufren las personas privadas de libertad están relacionadas con los servicios sanitarios que se les ofrece en estos lugares, los cuales no son adecuados para satisfacer los requerimientos mínimos que toda persona, en libertad o privada de ella, desearía poder acceder.¹⁵ El hecho de que no existan condiciones adecuadas para la higiene puede ser en sí mismo violatorio del artículo 5 de la Convención Americana, dependiendo de su intensidad, su duración y las características personales, al conllevar sentimientos de humillación e inferioridad.

Esto porque tal como establece la Corte Interamericana de Derechos Humanos y las Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para el Tratamiento de los Reclusos (Reglas Mandela) los Estados son garante de los derechos de las personas detenidas y debe ofrecerles condiciones de detención compatibles con su dignidad humana, es decir, que aseguren su integridad personal, lo que se refleja, entre otros aspectos, en condiciones adecuadas de higiene y de descanso, tanto de celdas como de baños, lo que no sólo refiere a limpieza, sino también a acceso a agua potable y artículos de aseo que permita un uso digno y adecuado de éstos.¹⁶ De aquí, que para el CPT sea una variable relevante a revisar y de promover su abordaje por parte de las policías.

- **Limpieza de las celdas**

Al momento de la visita, se observa que, en la **Comisaría de Ercilla**, ambas celdas se encontraban limpias, sin problemas de higiene evidentes. Igual impresión generaron las celdas de la **Comisaría de Victoria, Padre Las Casas y de Temuco**. Esta última, pese a contar con canaletas en su interior, no se identifica, como sí ha ocurrido en otras unidades, que éstas sean utilizadas como urinarios, afectando de forma evidente la limpieza e higiene del sector de calabozos.

La **Comisaría de Collipulli** en cambio si bien en apariencia parecían limpias, mantenían un muy mal olor en su interior, lo que hacía muy difícil su estancia en el lugar. Si bien en el momento de la visita no se encontró personas detenidas ni presencia de personal policial en el lugar, la situación descrita afecta las condiciones de habitabilidad y dignidad requeridas en un espacio ofrecido por la institución para la custodia de personas detenidas.

¹⁵ Corte IDH. Caso López Álvarez Vs. Honduras. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 1 de febrero de 2006. Serie C No. 141, párr. 209, y Opinión Consultiva OC-29/22, párr. 40; Caso Vélez Loo Vs. Panamá. Excepciones Preliminares, Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 23 de noviembre de 2010. Serie C No. 218, párr. 216, y Opinión Consultiva OC-29/22, párr. 40.

¹⁶ Corte IDH. Caso García Asto y Ramírez Rojas Vs. Perú. Cit., párrs. 118 y 222; Caso Raxcacó Reyes Vs. Guatemala. Sentencia de 15 de septiembre de 2005. Serie C No. 133, párr. 95; y Caso Caesar Vs. Trinidad y Tobago. Sentencia 11 de marzo de 2005. Serie C No. 123, párr. 96. Véanse también, reglas 10 y 11 de las Reglas mínimas para el tratamiento de los reclusos

- **Instalaciones sanitarias: higiene y acceso a artículos de aseo**

La **Comisaría de Ercilla** cuenta sólo con un baño disponible para las personas detenidas, el cual cuenta con lavamanos e inodoro. Si bien el espacio en sí se encontraba con un buen nivel de mantenimiento, su inodoro se encontraba con problemas en funcionamiento (tapado) y sin acceso a agua potable, lo que afectaba de forma inmediata los niveles de higiene requeridos para su uso, haciéndolo en la práctica inutilizable.

De igual forma, la **Comisaría de Collipulli** cuenta con un único baño destinado a las personas detenidas, el cual se encuentra en buenas condiciones. Tanto el inodoro como el lavamanos se hallan operativos y presentan un buen nivel de limpieza. Asimismo, se constató la disponibilidad de papel higiénico y jabón, lo que contribuye a mantener estándares básicos de higiene. En cuanto a su diseño, la puerta del baño cumple con criterios de seguridad y privacidad, ya que corresponde a un modelo de tipo $\frac{3}{4}$, permitiendo el resguardo de la intimidad de la persona detenida sin comprometer la vigilancia necesaria por parte del personal policial.

En el caso de la **Comisaría de Victoria**, como se ha observado en otras ocasiones para unidades relativamente nuevas, cuenta con acceso a dos baños, con inodoros y lavamanos de material antivandálico y puertas $\frac{3}{4}$, para garantizar privacidad y seguridad de quienes los utilizan. Sin embargo, si bien las instalaciones cuentan con muros y pisos en buen estado, los artefactos sanitarios (inodoros y lavamanos) se mantienen tapados y con acumulación de suciedad, lo que afecta las condiciones de higiene y dignidad necesarias para un adecuado uso.

La **Comisaría de Temuco** cuenta con un único baño destinado a personas detenidas, lo que, considerando el alto flujo de personas detenidas en esta unidad, resulta insuficiente y no permite garantizar un uso diferenciado por sexo. Esta limitación puede afectar tanto la dignidad como la seguridad de quienes permanecen bajo custodia. Asimismo, se observó que el baño posee una puerta de cierre completo, lo que dificulta la supervisión y puede comprometer la capacidad de respuesta ante situaciones de riesgo, como intentos de autolesión, limitando así las condiciones de resguardo necesarias en contextos de encierro. No obstante, lo anterior, se destaca positivamente que los artefactos del baño se encontraban en buen estado de funcionamiento y limpieza, y que, al momento de la visita, el espacio contaba con artículos de higiene disponibles para las personas detenidas que requieran hacer uso de él.

En el caso de la **Comisaría de Padre Las Casas** se cuenta con un solo baño, el cual, al momento de la visita se encontraba en funcionamiento y limpio, además de contar con insumos de aseo (jabón y papel). Su piso se encontraba deteriorado y fue posible observar el uso de una puerta completa, lo que si bien otorga privacidad a la persona detenida que lo utilice, dificulta que se haga una correcta custodia por parte de las y los funcionarios que se encuentren en la guardia, en atención a que éstos no pueden garantizar adecuadamente las condiciones de seguridad. Adicionalmente se menciona que, si bien existe personal CPR exclusivo para la realización de la limpieza de las instalaciones de la unidad, éste no puede realizar la limpieza del sector de calabozo, tarea que, al igual que en las otras unidades, debe ser realizada por el personal policial responsable de la custodia de las personas detenidas (vigilante de calabozo que integra la guardia).

c) Condiciones de Seguridad

El deber de diligencia que recae sobre las policías, respecto de las personas bajo su custodia, implica la responsabilidad de garantizar su seguridad e integridad física. En este sentido, una vigilancia adecuada de las zonas de detención constituye una condición mínima e indispensable para el ejercicio de esta función. Para ello, deben adoptarse medidas apropiadas que aseguren que las personas detenidas puedan establecer contacto, en todo momento, con el personal policial responsable de su custodia.

En el caso de carabineros se cuentan con diferentes medidas que ayudan a cumplir con esta responsabilidad, como la definición de un funcionario específico destinado exclusivamente a la labor de vigilante de calabozo, que, en la mayoría de los casos, tiene un escritorio ubicado de forma contigua a las celdas, permitiendo una supervisión constante. Además, los grandes avances en el sistema de videovigilancia que en la mayoría de los recintos no sólo se verifica la presencia de cámaras al interior de las celdas, sino también en todo el trayecto que realiza las personas detenidas, es otro avance que destacar y que se ha observado en nuestros monitoreos, lo que además de la vigilancia en sí permite al personal poder dar una respuesta oportuna ante cualquier incidente o situación de riesgo que pueda suceder con las personas detenidas.

De aquí que estos elementos hayan sido monitoreados en la visita a los recintos policiales de la región, en los que se identificó los siguientes hallazgos.

- **Sistemas de videovigilancia.**

La integración de sistemas de videovigilancia en recintos policiales cumple al menos dos funciones. Por un lado, permite registrar lo que ocurre al interior de la unidad, contribuyendo a la correcta aplicación de los procedimientos conforme a los protocolos establecidos, y actuando como elemento disuasivo frente a posibles malas prácticas. Por otro lado, estos registros pueden constituir evidencia clave en caso de denuncias o acusaciones que involucren al personal policial.

En conjunto, estas herramientas fortalecen la transparencia institucional, mejoran la calidad del servicio policial y refuerzan las garantías del respeto a los derechos y el bienestar de las personas privadas de libertad. De aquí la importancia de su monitoreo para garantizar la seguridad de las personas detenidas y la corrección de los procedimientos policiales. Estos sistemas deben buscar registrar de forma exhaustiva, tanto el área de calabozos, como el trayecto completo que realizan las personas detenidas dentro de la unidad, desde que descienden del vehículo policial que las traslada a la comisaría, hasta que ingresan en la celda asignada para su custodia.

Al respecto, en el caso de las unidades visitas a La Araucanía se puede destacar que las **comisarías de Ercilla, Temuco y Padre Las Casas** cuentan con todo el recorrido que realizan las personas detenidas al interior de la unidad cubierto por este sistema de cámaras, incluyendo en cada una de sus celdas y en la zona destinada al registro de vestimenta, sin identificación de puntos ciegos. Además de contar con cámaras perimetrales que graban lo que ocurre hacia el exterior de estos recintos.

En el caso de la **Comisaría de Victoria**, esta también tiene cámaras de seguridad que registran de forma permanente todo el flujo de ingreso, trayecto y estancia de las personas detenidas al interior de la unidad. A su vez, existe una cámara de seguridad municipal que registra el exterior de la comisaría, a la que pueden solicitar acceso en caso de ser necesario. Si bien la presencia de este sistema cumple con esta

salvaguarda que viene a incrementar no sólo la seguridad de las personas detenidas sino también del propio personal policial, se debe procurar mejorar la visibilidad de éstas, porque se observa que, por la falta de luz y algunas cámaras en mal estado (empañadas) se hace difusa la imagen del registro de algunas celdas.

En la Comisaría de Collipulli, el sistema de videovigilancia presenta limitaciones relevantes. Solo dispone de tres cámaras en el sector de calabozos: una orientada al pasillo y dos frente a las celdas, que registran parcialmente su interior y dejan zonas sin cobertura. A ello se suman las cámaras perimetrales que registran el acceso y el entorno de la unidad. Esta configuración permite un control básico, pero no asegura una trazabilidad completa de los procedimientos, lo que reduce las garantías frente a eventuales vulneraciones de derechos.

De manera general, el Comité para la Prevención de la Tortura (CPT) constató en todas las unidades policiales visitadas un problema común: el tiempo limitado de conservación de las grabaciones de video. Ninguna de las comisarías supera los cuarenta días de resguardo, y los plazos varían entre catorce y treinta días según la unidad. Esta falta de uniformidad impide contar con un estándar institucional mínimo y, desde la perspectiva preventiva, resulta claramente insuficiente para fines de supervisión o investigación posterior.

La preservación adecuada de registros audiovisuales es una herramienta fundamental para garantizar la legalidad de las actuaciones policiales, resguardar la seguridad de las personas detenidas y respaldar el trabajo del propio personal operativo. La evidencia internacional demuestra que los sistemas de registro fortalecen la transparencia, mejoran la trazabilidad de los procedimientos y reducen la discrecionalidad en el uso de la fuerza, contribuyendo a una relación más confiable entre la policía y la ciudadanía

La escasa duración del resguardo de imágenes limita las posibilidades de control tanto del CPT como de los mecanismos internos de supervisión, y priva a la institución de elementos probatorios que podrían servir para demostrar un desempeño ajustado a la normativa o de caso contrario para evidenciar actos vulneratorios. Por ello, se recomienda avanzar hacia criterios técnicos uniformes que aseguren un respaldo mínimo de seis meses, especialmente en zonas de mayor conflictividad o complejidad operacional, como la Región de La Araucanía. Esto podría traducirse un Protocolo unificado que regule el almacenamiento, respaldo y acceso a las grabaciones de videovigilancia de las unidades policiales, así como de las cámaras corporales contemplando criterios de acceso controlado, cadena de custodia y reporte institucional que garanticen la integridad y confidencialidad de las imágenes.

Aunque la restricción actual se relaciona con procesos de licitación y gestión tecnológica centralizada, el Estado mantiene la obligación internacional de garantizar medios efectivos para prevenir la tortura y supervisar las condiciones de detención, conforme al Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura. En este marco, ampliar el tiempo de almacenamiento no es una mejora técnica aislada, sino una medida de fortalecimiento estructural del control preventivo y de la rendición de cuentas institucional lo que a su vez se ajuste a lo establecido en la Ley 20.285 sobre Acceso a la Información Pública y a la jurisprudencia de la Corte Interamericana en *Claude Reyes y otros vs. Chile* (2006, párrs. 77-87), que reconoce el derecho de acceso a la información como garantía de transparencia y rendición de cuentas.

Finalmente, el CPT propone adoptar un estándar nacional de conservación de registros audiovisuales de entre tres y seis meses, acompañado de un protocolo de trazabilidad digital que asegure la integridad y disponibilidad de las grabaciones. Este estándar debe entenderse como una condición esencial para la protección de los derechos de las personas privadas de libertad y para la transparencia del sistema policial.

- **Blindaje, cámaras en vehículos policiales y cámaras corporales.**

La información recopilada durante estos cuatro años de funcionamiento del Comité de Prevención de la Tortura (CPT) permite establecer que los momentos más críticos de la detención continúan ocurriendo principalmente durante la aprehensión y el traslado de las personas detenidas a los recintos policiales. En este contexto, se vuelve cada vez más necesario contar con evidencia clara de lo que ocurre en estas primeras etapas del proceso de detención, especialmente en procedimientos donde, de manera anticipada, se reconoce la posibilidad de resistencia activa por parte de las personas detenidas.

En este sentido, tanto las cámaras corporales como las cámaras instaladas en los vehículos policiales se reconocen como herramientas tecnológicas clave para otorgar garantías de que los procedimientos se ajustan a los protocolos establecidos. Su uso adecuado no solo contribuye a la protección de los derechos de las personas detenidas, sino que también brinda mayor seguridad y respaldo al actuar de los funcionarios y funcionarias policiales.

Si bien se reconoce el avance que ha significado la instalación de cámaras de videovigilancia en el interior de las comisarías por parte de Carabineros de Chile, aún persisten importantes brechas respecto de la implementación de tecnologías de registro audiovisual en otras fases del procedimiento, como lo son las cámaras al interior de los vehículos de traslado y las cámaras corporales. En la región, la situación observada no difiere mayormente de lo reportado en otros territorios, con algunas excepciones, particularmente en lo relativo al equipamiento del personal de Control de Orden Público (COP) y de ciertas unidades territoriales, las cuales se detallan a continuación.

En el caso de la **Comisaría de Ercilla**, se constató que los vehículos policiales cuentan con cámaras en su exterior, lo que permite registrar el entorno inmediato durante los traslados. No obstante, no se cuenta con cámaras al interior de éstos, lo que deja sin cobertura audiovisual a un espacio crítico del procedimiento: el traslado de personas detenidas. Asimismo, el personal entrevistado señaló que no disponen de cámaras corporales, situación que consideran especialmente relevante dada la naturaleza de los operativos en los que participan, en particular aquellos vinculados al control de delitos en comunidades indígenas movilizadas. En dichos contextos, aunque la primera línea de intervención corresponde al personal COP, las y los funcionarios de la unidad también acompañan y colaboran en los procedimientos, pero con menores niveles de equipamiento y protección.

“Un elemento de mejora, en el que estamos topando es en las cámaras corporales, creo que es un resguardo para nosotros y para terceros. Y lamentablemente las que tenemos no cumplen el estándar que hoy en día se requiere para la transparencia y claridad respecto a los procedimientos. Entiendo que hay problemas financieros como en todos lados, pero creo que deberíamos priorizar eso, por nuestra propia seguridad y tranquilidad” (Entrevista a funcionario/a).

Desde la perspectiva de las y los funcionarios policiales de esta comisaría, contar con cámaras corporales no solo reforzaría su seguridad y la de las personas detenidas, sino que además contribuiría a fortalecer los niveles de transparencia institucional y el control del actuar policial.

Esta misma situación fue replicada en otras unidades territoriales visitadas, donde, si bien se reconoce la llegada de nuevos elementos de protección personal —como cascos, chalecos antibalas nivel IV, y uniformes con protección para cuello e ingle—, se advierte la ausencia de cámaras corporales. Según lo manifestado por el personal, su incorporación permitiría aumentar significativamente la seguridad en los procedimientos, así como reforzar la transparencia y la confianza pública en la actuación policial.

En la **Comisaría de Victoria** se destaca positivamente la existencia de una flota compuesta por cinco vehículos destinados a labores de vigilancia. Sin embargo, el personal entrevistado señala como una falencia importante el hecho de que ninguno de estos vehículos cuenta con blindaje, especialmente considerando el tipo de procedimientos en los que participan y los altos niveles de violencia con los que, en ocasiones, son recibidos en ciertas comunidades del territorio.

"Entre las necesidades de esta comisaría, se requiere que ojalá fueran todos los vehículos blindados para salir a la población. Con las situaciones últimamente vividas, se requiere reforzar la protección ante esas situaciones, para trabajar todos bien"

Pese a ello, se menciona que todos los vehículos utilizados para el traslado de personas detenidas están equipados con cámaras de seguridad, lo que contribuye a la transparencia y al resguardo de derechos durante estos desplazamientos.

La **Comisaría de Temuco** —unidad que concentra la mayor carga operativa en materia de delitos urbanos—, cuenta con un parque vehicular robusto y diverso, que incluye cuatro carros policiales, motos de tránsito, motos todoterreno y bicicletas. Este equipamiento, además, es objeto de renovación constante, lo que permite mantener una flota en condiciones operativas óptimas y adecuada a las necesidades del territorio que cubre, especialmente en un contexto urbano de alta demanda. Sin embargo, mencionan que ninguno de éstos está equipado con cámaras de vigilancia para el registro de sus procedimientos y que tampoco cuentan con cámaras corporales. Misma situación se verifica en la **Comisaría de Collipulli**.

Por su parte, en la **Comisaría de Padre Las Casas** también se reporta una flota vehicular amplia, la cual ha sido reforzada en los últimos años. No obstante, el personal advierte una dificultad relevante: la insuficiente dotación de funcionarios/as para operar todos los vehículos disponibles. Esta situación impide aprovechar plenamente la capacidad operativa de la unidad y limita la posibilidad de incrementar la vigilancia territorial o de responder con mayor rapidez a los distintos procedimientos y llamados que se generan en la comuna. Al igual que en el caso de Temuco, no se cuenta con cámaras de videovigilancia en vehículos de traslado de personas detenidas ni con cámaras corporales para registrar los procedimientos o los traspasos de custodia desde los COP (a menos que sea en la unidad policial donde sí existe sistema de vigilancia).

- **Planes de evacuación y medidas contra incendio**

La prevención de incendios en recintos policiales que albergan a personas detenidas constituye un aspecto fundamental para garantizar su seguridad e integridad física. Dado que las personas privadas de libertad se encuentran en una situación de especial vulnerabilidad —al no poder evacuar libremente las dependencias en caso de emergencia—, resulta indispensable que las unidades policiales cuenten con medidas preventivas adecuadas, permanentemente actualizadas y en pleno funcionamiento. Entre estas medidas destacan la existencia y visibilidad de planes de evacuación, la presencia de extintores en puntos

estratégicos y el funcionamiento de sistemas de red húmeda o seca, que permitan una respuesta oportuna ante eventuales siniestros.

Monitorear regularmente la existencia, estado y ubicación de estos dispositivos, no solo responde a un deber legal y administrativo, sino que también forma parte del estándar mínimo de respeto a los derechos humanos en contextos de privación de libertad. La ausencia o mal funcionamiento de estos elementos puede agravar significativamente las consecuencias de una emergencia, poniendo en riesgo la vida de personas detenidas, del personal policial y de terceros presentes en las dependencias. Por ello, su supervisión continua debe ser entendida como una medida esencial dentro de la gestión de seguridad y de la custodia responsable.

Al respecto en la región se observa, en todas las unidades policiales visitadas, la presencia de extintores distribuidos en las distintas dependencias de las comisarías, incluyendo el sector de la guardia. En todos los casos, estos dispositivos se encontraban vigentes y con su mantención al día, lo cual es fundamental para la respuesta inmediata ante eventuales emergencias.

Asimismo, en la **Comisaría de Temuco** y en la **Comisaría de Victoria** se constató la existencia de sistemas de Red Húmeda, correctamente instalados y operativos, lo que constituye un elemento clave para el control inicial de incendios en caso de que se presenten. Sin embargo, se identificó que ni en la **Comisaría de Ercilla ni en la de Collipulli** se cuenta con este tipo de sistema, lo que representa una brecha relevante en materia de seguridad y prevención de riesgos.

Por otro lado, en todas las unidades se encuentran visibles los respectivos Planes de Evacuación, lo que facilita una reacción rápida y organizada ante situaciones de emergencia. Además, el personal entrevistado manifestó estar en conocimiento de los procedimientos a seguir en caso de amagues de incendio u otros eventos críticos dentro de las instalaciones.

La existencia y buen estado de estos elementos de seguridad —extintores, red húmeda y planes de evacuación— reviste especial importancia en el contexto de unidades policiales, como se mencionó, no sólo para proteger la integridad física de las y los funcionarios que allí se desempeña, sino también para garantizar condiciones seguras para las personas que se encuentran bajo custodia. Una respuesta eficaz frente a emergencias puede marcar la diferencia entre una situación controlada y una tragedia, especialmente en recintos donde hay personas privadas de libertad que dependen por completo de las medidas implementadas por la institución para su resguardo.

d) Otras dependencias de los Recintos Policiales

- **Infraestructura para funcionarios/as**

La **Comisaría de Ercilla** cuenta con espacios disponibles para el personal que trabaja en ella con una infraestructura deficiente, por ejemplo, el espacio destinado para que el personal se cambie de vestimenta y deje sus pertenencias personales tiene filtraciones, lo que en ocasiones genera que se le moje la ropa. Esto obliga a pensar en la necesidad de mejorar estas instalaciones para que puedan contar con un camarín cómodo donde las y los funcionarios puedan cambiarse de ropa de forma cómoda.

A diferencia de la anterior, la **Comisaría de Victoria** cuenta con una muy buena infraestructura, una de las más valoradas de la región. En particular se observa que se ofrece al personal las condiciones adecuadas de infraestructura y equipamiento para desempeñar de forma óptima su trabajo. La unidad

cuenta con dormitorios para 40 personas, los que están equipados con calefacción (por caldera) y ventilación, además de baños en muy buenas condiciones materiales y de higiene.

La **Comisaría de Temuco**, como se mencionó anteriormente, está emplazada en un edificio muy antiguo, que tiene problemas estructurales, particularmente, en relación al sistema eléctrico, el alcantarillado y la distribución de los espacios, que, si bien ha recibido mejoras, existe una mirada generalizada entre las y los funcionarios policiales de que la infraestructura sigue presentando grandes deficiencias que deben ser atendidas. En lo que respecta al sector de descanso para el personal, en particular para el que se encuentra soltero, se considera que podría ser mejorable.

El recorrido por las instalaciones demuestra la necesidad de remodelaciones, en particular en lo que refiere a la ventilación y/o calefacción de la unidad. Para la calefacción de los diversos espacios de oficina o de utilización del personal policial utilizan estufas a gas, a excepción de los dormitorios del personal soltero donde se usa mayoritariamente estufas eléctricas

En el caso de la **Comisaría de Padre Las Casas**, ésta cuenta con un espacio físico amplio y de larga data, lo que ha permitido una adecuada distribución de las dependencias internas. A pesar de tratarse de una unidad antigua, su tamaño ha favorecido condiciones habitacionales favorables para el personal (dormitorios para el personal soltero). De hecho, algunas funcionarias disponen de dormitorios casi personales, lo que refleja un alto estándar comparado con lo observado en otras unidades, puesto que otorga privacidad y comodidad adicional a las y los funcionarios.

Asimismo, el comedor también evidencia una estructura pensada para albergar a distintos estamentos. En su origen, este espacio fue diseñado para oficiales, sin embargo, en la actualidad está unificado para ambas ramas (PNS y PNI), por lo que cuenta con mesas distribuidas en distintos sectores, permitiendo una mayor fluidez y comodidad durante los horarios de alimentación. Si bien la unidad no cuenta con concesionaria de alimentos, el sistema de vales de alimentación vigente ha permitido mantener una cobertura adecuada de esta necesidad básica.

Asimismo, se destaca la existencia de un área recreativa equipada con sillones y una mesa de pool, lo que contribuye al bienestar del personal durante sus tiempos de descanso. Gracias a estas condiciones, no se evidencian actualmente problemas en las condiciones en las que se desempeñan las funciones en la unidad.

- **Inmediaciones de la Unidad**

El contexto de violencia que se vive en el sector, y en particular en la comuna de **Ercilla**, ha generado que su unidad policial cuente con un muro blindado en su frontis para poder ofrecer mayor seguridad, tanto a las y los funcionarios, como a las personas que acuden a la unidad. Esta medida fue tomada por la institución luego de que la unidad sufriera múltiples ataques y balaceras durante los años anteriores. Para el personal esta decisión parece acertada porque otorga tranquilidad a la unidad:

"no se encontraba esta pared de blindaje o claro de acero. Entonces si venían disparos, entonces era otra situación. En cambio, ahora mismo, uno se tranquiliza más, y yo por mi parte me quedo tranquilo para realizar las labores".

En el caso de la **Comisaría de Victoria** también se han tenido que tomar medidas en las afueras de la unidad, con la instalación de un portón y cortinas antibalas, tras un atentado que enfrentó en el año

2022. Este tipo de situaciones son atribuidas, por el personal, a la visión que tiene la comunidad movilizada y que está en resistencia y directa oposición al trabajo policial.

1.2 Medidas de Protección

Con esta dimensión se busca conocer y observar los procedimientos que están normados y establecidos en protocolos para resguardar las garantías procesales establecidas para proteger a las personas detenidas y 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**

En relación con lo expuesto en el apartado sobre condiciones materiales, se constató que cuatro de las cinco comisarías visitadas —Temuco, Padre Las Casas, Victoria y Collipulli— cuentan con el estándar mínimo de celdas necesario para segmentar a la población detenida según edad y sexo, es decir, disponen de espacios diferenciados para adultos separados de jóvenes menores de edad y para hombres separados de mujeres. En contraste, la comisaría de Ercilla sólo dispone de dos celdas, las cuales, además, no cumplen con los estándares mínimos en materia de segmentación requeridos para la permanencia de personas detenidas. Por esta razón, cuando es necesario que las personas detenidas pasen la noche, o bien cuando pertenecen a distintos grupos que deben mantenerse separadas, son trasladadas a la Comisaría de Collipulli. Por su parte, en la Comisaría de Collipulli, si bien existen tres celdas, el calabozo disponible para adolescentes, además de no contar con banca que permita el descanso digno de quienes se encuentren allí custodiadas, es tan pequeña que no garantiza las condiciones mínimas para que alguien pase la noche en condiciones dignas.

La situación de Ercilla preocupa al CPT por lo que se reconoce que los traslados extras que puedan realizarse con las personas detenidas incrementan las vulnerabilidades que puedan enfrentar las personas detenidas (puesto que en general los estudios demuestran que los espacios de mayor vulneración de las personas detenidas, hacia los abusos policiales suelen efectuarse en la aprehensión y traslados, momentos que no suele existir visibilidad ni registro), pero a su vez, dada la complejidad del territorio, y los casos de ataques que ha sufrido la comisaría y el personal que se desempeña en esta, puede generar que estos traslados se tornen más riesgoso, tanto para el personal como para quienes se encuentren detenidos. Por ende, para evitar estas situaciones se requiere de dotar de medidas de seguridad extras a esta unidad policial para que puedan desempeñar todas las funciones correspondientes a la comisaría sin poner en riesgo ni al personal policial ni a quienes concurren a la unidad o son detenidos/as en ella.

- **Registros de vestimenta de las personas detenidas y resguardo de sus pertenencias.**

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. Debido a 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/as y la persona detenida.

Este proceso de revisión corporal cuenta con un protocolo institucional que establece la obligación de que el registro sea realizado de forma superficial, por personal del mismo sexo, con la utilización de paleta detectora de metales y solicitando a la persona detenida que haga entrega de sus pertenencias, así como los implementos de sus vestimentas que podrían ser utilizados para autolesionarse, tales como cinturones, cordones, entre otros. Pese a lo establecido por este protocolo, el personal que lo implementa expresa que con cierto perfil de personas suele presentar una alta complejidad, debido a la presencia frecuente de armas blancas de pequeño tamaño, lo que exige un control exhaustivo. Aunque se realiza una revisión superficial inicial, el procedimiento incluye una evaluación orientada a detectar objetos peligrosos que puedan representar un riesgo dentro de las celdas, como armas ocultas u otros elementos prohibidos, mediante la utilización de la paleta detectora de metales.

En particular, se puede describir de las comisarías visitadas que, en el caso de las **Comisarías de Ercilla, Victoria, Padre Las Casas y Temuco** se cuenta con un lugar demarcado y con el registro de cámaras para realizar este procedimiento, aunque en las dos últimas se evidenció la necesidad de renovar la demarcación de dicha debido al desgaste generado con el tiempo y uso.

A diferencia de las unidades anteriormente mencionadas, la **Comisaría de Collipulli** no cuenta con un espacio claramente demarcado para realizar el procedimiento de revisión de vestimentas a personas detenidas. Aunque existe registro de cámaras para cubrir el sector de guardia, debido al reducido tamaño del recinto, dicha revisión se realiza en el pasillo que antecede al ingreso a las celdas. Esta condición no solo compromete la privacidad y dignidad de la persona detenida, sino que también puede resultar incómoda para el personal encargado del procedimiento. Asimismo, se observó que la paleta detectora de metales se encontraba resguardada en la guardia interna, ubicada contigua al sector de calabozos. Esta ubicación sugiere que no se le da un uso habitual en la revisión de personas detenidas, ya que su extracción y utilización no parece ser operativamente viable.

De igual forma, en la **Comisaría de Victoria** el detector de metales no se encontraba en funcionamiento, lo que también demuestra que no se utilizaría este instrumento para la realización de este registro de vestimenta.

En todas estas unidades, el personal entrevistado da cuenta de la realización de esta salvaguarda acorde al protocolo establecido, señalando la relevancia de efectuarlo de forma superficial, con la utilización de detector de metales (a excepción de Collipulli y Victoria donde este instrumento no estaba en funcionamiento) y por personal del mismo sexo. Además, se insiste sobre todo en la importancia de solicitarle a las personas detenidas el retiro de cordones o de otros elementos de sus pertenencias que pueden ser mal utilizados mientras se encuentren en los calabozos.

Sin embargo, uno de los cuestionamientos y preocupaciones planteados en dos de las unidades policiales de la región se relaciona con los procedimientos de revisión de vestimenta a personas detenidas pertenecientes al pueblo mapuche, especialmente cuando utilizan atuendos tradicionales. Se señala que, en varios casos, estas vestimentas incluyen elementos considerados sagrados o culturalmente significativos, que las personas se niegan a retirar al momento de ingresar a los calabozos. Desde la perspectiva policial, estos objetos están prohibidos en contextos de detención por considerarse potencialmente riesgosos, especialmente ante la posibilidad de autolesiones.

“Una vez una mapuche detenida intentó ahorcarse con un cordón de su trenza. Entonces creo que es necesario que tengamos cursos de interculturalidad, porque hay cosas que no sabemos cómo manejar para no ser poco

comprensivos o faltar el respeto a su cultura. Nosotros les pedimos que se saquen esos implementos y ellos se niegan. Entonces a veces los conflictos escalan por temas muy pequeños” (Entrevista a funcionario/a).

Este tipo de situaciones pone en evidencia la necesidad urgente de incorporar una perspectiva intercultural en la formación del personal policial, que les permita reconocer y comprender los elementos culturales y simbólicos propios del pueblo mapuche. La falta de preparación en este ámbito no sólo genera conflictos innecesarios y escaladas de tensión, sino que puede derivar en prácticas que vulneren los derechos culturales, identitarios y personales de las personas detenidas, especialmente por desconocimiento o falta de sensibilidad institucional.

Contar con una formación especializada en interculturalidad y derechos humanos no sólo fortalecería la legitimidad de la labor policial en territorios con presencia indígena, sino que también facilitaría la adaptación de los procedimientos de custodia, promoviendo una relación más respetuosa, proporcional y adecuada con las comunidades. En este sentido, las unidades territoriales deben avanzar hacia prácticas que reconozcan y valoren la diversidad cultural como parte de su quehacer cotidiano, garantizando estándares mínimos de trato digno, no discriminación y resguardo de derechos, aún en contextos de detención.

Si bien programas como las P.A.C.I pueden contribuir a este objetivo, es indispensable contar con formación continua, especializada y situada para el personal policial, que les permita actuar con mayor conciencia y competencia cultural frente a la realidad del territorio en el que trabajan.

Asimismo, en relación con la entrega de las especies de las personas detenidas, en todas las unidades se lleva a cabo un registro formal de todas las especies entregadas por las personas detenidas al momento de su ingreso, el cual incluye objetos personales como vestimenta adicional, celulares, billeteras, dinero, tarjetas y otros efectos. Esta información queda registrada en vales y en el libro destinado para dichos fines, con el fin de dejar constancia precisa de cada objeto entregado, evitando así posibles reclamos por pérdida o faltantes durante la detención. Las especies son resguardadas en casilleros o en los escritorios dispuestos en las guardias, en particular, en las instalaciones disponibles para quien ejerza el rol de vigilante de calabozo. Una vez completada esta etapa, la persona es ingresada a los calabozos, donde, según protocolo, se le retira las esposas como medida de resguardo y respeto a su integridad personal.

En conjunto, estos procedimientos reflejan una preocupación institucional por garantizar la legalidad, transparencia y resguardo de derechos durante el proceso de detención, particularmente en contextos complejos o de alta sensibilidad social. Asimismo, evidencian el esfuerzo de algunas unidades policiales por estandarizar prácticas de control y documentación que respondan tanto a exigencias jurídicas como a expectativas de trato digno hacia las personas detenidas.

- **Constatación de Lesiones**

El procedimiento de constatación de lesiones en personas detenidas es una práctica esencial dentro del proceso de custodia policial, con implicancias tanto médicas como legales. Su correcta ejecución permite resguardar la integridad física de las personas, garantizar la transparencia institucional y generar evidencia útil en procesos judiciales.

Debido a aquello la Corte IDH ha señalado que “la falta de atención médica adecuada no satisface los requisitos materiales mínimos de un tratamiento digno conforme a la condición de ser humano en el

sentido del artículo 5 de la Convención Americana¹⁷. Asimismo, ha establecido que el Estado tiene el deber de proporcionar a las personas detenidas revisión médica regular y atención y tratamiento adecuados cuando así se requiera. A su vez, el Estado debe permitir y facilitar que las personas detenidas sean atendidas por un facultativo elegido por ellos mismos o por quienes ejercen su representación o custodia legal.¹⁷ En este sentido, debe ser una garantía que las policías, en los procedimientos de detención, puedan acudir con las personas detenidas a servicios de salud para que se les aplique esta revisión o examen médico inicial, a lo menos, en los casos que sus protocolos lo exigen.

En la Región de La Araucanía, las comisarías visitadas han desarrollado protocolos diferenciados, adaptados a sus condiciones operativas, pero con elementos comunes que reflejan el cumplimiento de la circular de la institución que rige para estas materias y a su vez el debido proceso, es decir, registrar la condición de salud y la presencia o no de lesiones, ya se mediante la aplicación del examen médico inicial por algún centro de salud o la aplicación del acta de salud interna.

En la **Comisaría de Temuco**, el procedimiento de constatación de lesiones se realiza sólo cuando la persona detenida presenta o alega tener lesiones físicas o cuando es menor de edad. Este examen puede repetirse tantas veces como sea necesario, dependiendo de la evolución de la lesión o de nuevas circunstancias durante su permanencia bajo custodia.

La constatación de lesiones no se realiza habitualmente en el Hospital General de la ciudad, debido al alto flujo de personas que circula por ese centro asistencial. En su lugar, este procedimiento suele ser realizado en el Servicio de Atención Primaria de Urgencia de Alta Resolución (SAR) de la comuna, puesto que en este centro se genera una evaluación más rápida y eficiente. El tiempo de espera puede demorar 20 minutos o más, dependiendo de la disponibilidad del servicio y de las condiciones operativas del momento. Las y los funcionarios aprehensores, responsables del traslado al centro de salud, destacan que el trato del personal médico es adecuado y respetuoso, garantizando así un entorno propicio para la atención de personas en situación de vulnerabilidad, las que siempre se mantienen esposadas. En casos de delitos menores, como hurtos simples o cumplimiento de órdenes de detención, se suele emitir por el acta de salud de uso interno, en vez de la constatación de lesiones emitida por personal de salud. Esto con miras a reducir el tiempo de este tipo de procedimientos menos complejos.

La **Comisaría de Padre Las Casas** mantiene una relación fluida y coordinada con los centros médicos locales, lo que permite que el proceso de constatación de lesiones sea expedito y sin mayores obstáculos logísticos. En esta unidad policial también se realiza la constatación de lesiones sólo en los casos establecidos en el protocolo interno de la institución, es decir, cuando hay lesiones visibles o alegadas por la persona detenida, cuando son personas menores de edad o en caso de que las detenidas estén embarazadas, dado que se considera la necesidad de tener un resguardo especial ante su condición de vulnerabilidad. Para todo el resto de las personas detenidas se utiliza el formato de acta de salud, donde se deja constancia de su estado físico y de la ausencia de lesiones.

¹⁷ Corte IDH. Caso De la Cruz Flores Vs. Perú. Sentencia de 18 de noviembre de 2004. Serie C No. 115, párr. 122; Caso Tibi Vs. Ecuador. Sentencia de 7 de septiembre de 2004. Serie C No. 114, párr. 157; y Caso Bulacio Vs. Argentina. Sentencia de 18 de septiembre de 2003. Serie C No. 100, párr. 131. En igual sentido, principio 24 del Conjunto de principios para la protección de todas las personas sometidas a cualquier forma de detención o prisión.

Respecto de las personas detenidas por procedimientos implementados por personal COP, mencionan que ellos deben traer a las personas detenidas con la constatación de lesiones realizadas, sin embargo, describen que, en ocasiones, estos funcionarios policiales se niegan a hacerlo, entonces es el personal de la unidad quien debe efectuar este procedimiento de traslado al centro médico para la realización de dicho examen. Menciona que esto se ha reducido, pero que en ciertos momentos o procedimientos sucede e implica una recarga para el personal de la unidad.

A diferencia de estas dos, en la **Comisaría de Ercilla**, según lo informado por las y los funcionarios policiales entrevistados, el enfoque está puesto en la realización de este procedimiento médico inicial como práctica habitual, más allá de la existencia o no de lesiones evidentes, en particular para los casos de las detenciones en casos de flagrancia o con una resistencia activa (alrededor del 80% de las personas detenidas se traslada al centro de salud para la aplicación de este procedimiento). Esto se aplica, según indican en las entrevistas, por la complejidad del contexto donde están emplazados, marcado por actos delictivos de gran envergadura, atentados incendiarios, usurpación, enfrentamientos, entre otros, que les obliga a tener más resguardos en sus procedimientos.

Este procedimiento se realiza en el Hospital de Collipulli, donde el personal indica que no hay mayor inconveniente para llevar a cabo este procedimiento. Posteriormente, la persona detenida es trasladada a la unidad policial con toda la documentación médica correspondiente, la cual se incorpora al parte policial, para ser remitido a la Fiscalía, al igual que en todas las unidades policiales visitadas.

En este mismo recinto médico suele ser realizada la constatación de lesiones de las personas detenidas por funcionarios/as de la **Comisaría de Collipulli**, quienes reportan no tener mayores problemas y consideran que los tiempos de atención varían dependiendo de la saturación de la urgencia.

En la **Comisaría de Victoria**, el procedimiento de constatación de lesiones se aplica con un criterio riguroso y uniforme: toda persona detenida debe ser evaluada médicamente mediante una constatación formal, sin excepción. A diferencia de las otras unidades policiales de la región, no se permite el uso del acta de salud, aun cuando no existan lesiones visibles ni indicios de maltrato. Esta política responde a una visión del mando que privilegia la trazabilidad, el control estricto del estado físico de las personas privadas de libertad y la generación de evidencia médica verificable.

La constatación de lesiones se realiza en el Hospital de Victoria o en el SAR de la comuna. Sin embargo, desde la comisaría se reconoce que la relación con ambos centros médicos no es particularmente fluida, y que no siempre se otorgan facilidades para agilizar el proceso. A pesar de ello, las constataciones se logran concretar en la mayoría de los casos sin mayores contratiempos, y el tiempo estimado para completar el procedimiento ronda los 30 minutos en condiciones operativas normales.

Un aspecto particular de esta unidad es el tratamiento de los procedimientos que involucran al personal de Control del Orden Público (COP). Al respecto, el personal entrevistado menciona que, si bien en algunas ocasiones son estos mismos funcionarios quienes se encargan de llevar a cabo la constatación de lesiones, ello ocurre solo si cuentan con la disponibilidad operativa necesaria. En la práctica, es la unidad territorial de Victoria la que habitualmente asume esta tarea, realizando el traslado de la persona detenida al centro médico y el seguimiento de toda la documentación asociada.

El enfoque adoptado por la Comisaría de Victoria evidencia una voluntad institucional clara de garantizar estándares legales uniformes, sin dejar margen a criterios discrecionales o diferenciados. La

decisión de no recurrir al acta de salud en ninguna circunstancia refuerza la idea de que toda detención debe ir acompañada de un control médico formal, lo cual representa una práctica destacable desde el punto de vista de los derechos humanos. No obstante, este estándar elevado de exigencia contrasta con las limitaciones prácticas derivadas de la relación con los servicios de salud, lo cual podría afectar la eficiencia del proceso si no se refuerzan mecanismos de coordinación interinstitucional.

- **Entrega de información y lectura de derechos.**

Otra de las salvaguardas esenciales durante las primeras horas de detención es la garantía de que toda persona bajo custodia policial sea informada de manera clara y comprensible sobre sus derechos. Esta medida no solo responde a un principio básico del debido proceso, sino que constituye una protección fundamental frente a posibles vulneraciones, malos tratos o detenciones arbitrarias cometidas por agentes policiales. Según los estándares internacionales —incluidas las Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para el Tratamiento de los Reclusos (Reglas Mandela) y las directrices del Subcomité para la Prevención de la Tortura— la notificación de derechos debe realizarse de manera inmediata, en un lenguaje que la persona comprenda, y complementarse con otros medios accesibles de información.

En línea con ello, en todas las unidades policiales visitadas el personal entrevistado indicó que la lectura de derechos es una práctica habitual y obligatoria en todo procedimiento de detención. Esta se realiza, en primera instancia, por parte del personal aprehensor y, posteriormente, es reforzada por el funcionario o funcionaria de guardia que recibe a la persona detenida en la unidad e ingresa el procedimiento al registro correspondiente. Además, se constató la presencia de afiches informativos visibles que enumeran los derechos de las personas detenidas, disponibles en distintos idiomas, lo que reviste especial importancia en un territorio como La Araucanía, donde una parte significativa de la población habla mapudungun.

En las **Comisaría de Victoria, Ercilla, Padre Las Casas y Temuco**, estos afiches están disponibles en español, mapudungun, inglés y creole en el sector de calabozos. Esta diversidad lingüística resulta especialmente relevante considerando que, con excepción de Victoria y Padre Las Casas, el personal de las otras comisaría señaló no contar con funcionarios que hablen mapudungun. En estas unidades, los afiches se encuentran instalados en el área de guardia, específicamente en el espacio donde se realiza la revisión de vestimentas, lo que permite que las personas detenidas los puedan leer antes de su ingreso a las celdas.

En contraste, en la **Comisaría de Collipulli** los afiches, también en diversos idiomas, están ubicados únicamente en la sala de espera del recinto, un espacio no accesible ni visible para quienes ya se encuentran detenidos/as. Esta ubicación limita el cumplimiento efectivo del objetivo perseguido con la instalación del material, que es reforzar el conocimiento y comprensión de los derechos durante la permanencia bajo custodia. Por ello, se sugiere instalar los afiches también en zonas visibles del área de calabozos, como frente a las celdas, de manera que las personas detenidas puedan releerlos durante su permanencia en la unidad, fortaleciendo así las garantías mínimas de trato digno y la transparencia del procedimiento policial.

Llama profundamente la atención la ausencia de personal policial con manejo del idioma mapudungun en las unidades policiales de la región, considerando el importante porcentaje de población perteneciente al pueblo mapuche que reside en el territorio y que, en algunos casos, solo se comunica en su lengua originaria. Esta carencia representa una limitación significativa para el adecuado cumplimiento de una

de las salvaguardas fundamentales en las primeras horas de la detención: la entrega oportuna, clara, directa y comprensible de información sobre los derechos y condiciones de detención a toda persona privada de libertad. Asimismo, sorprende que no exista una profundización mayor del conocimiento sobre este pueblo, su historia, cosmovisión, cultura y tradición, lo que permitiría no sólo comprender mejor el actuar de estas comunidades, sino sobre todo poder buscar acercamientos más adecuados y respetuosos de éstas y sus prácticas.

Si bien las y los funcionarios de las comisarías indican que, en caso de ser necesario, pueden solicitar apoyo a las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas (P.A.C.I.), estas se encuentran instalados sólo en algunas unidades territoriales (Comisaría de Padre Las Casas, Collipulli y Victoria) porque tienen una jurisdicción amplia de trabajo, cada una abarca diversas comunas de la región. Esto implica que, en la práctica, su capacidad de respuesta inmediata ante situaciones urgentes se ve limitada, ya que el tiempo de traslado hacia otras unidades no suele ser inferior a 30 minutos, lo que podría resultar insuficiente en contextos que requieren atención rápida y oportuna, como una detención reciente o la recepción de una denuncia. Además, mencionan que sus funciones están destinadas a la vinculación con las comunidades más que participar en este tipo de procedimientos, sin embargo, al parecer, según lo señalado en las entrevistas, estas patrullas también prestarían este servicio, como una suerte de intérpretes culturales e idiomáticos.

Frente a este escenario, resulta urgente avanzar en el fortalecimiento de las capacidades instaladas al interior de las comisarías, mediante la formación o incorporación de personal con dominio del mapudungun, pero también en la formación sobre este pueblo, su historia y cultura, para que el trabajo de prevención y vigilancia policial realizado en estos territorios tenga un efectivo sello intercultural. Esta medida no solo permitiría garantizar de forma más eficaz los derechos de las personas detenidas que se comunican en dicho idioma, sino que también contribuiría a mejorar el vínculo y la atención hacia otros usuarios frecuentes de las unidades policiales pertenecientes al pueblo mapuche, promoviendo una atención más inclusiva, respetuosa y culturalmente pertinente. Además, propiciaría un trabajo de la función policial en estos territorios comprendiendo a las comunidades y teniendo una mirada intercultural de las prácticas desarrolladas.

- **Registro de Información**

En el marco del procedimiento de detención, una salvaguarda clásica dice relación con el registro de información y de las situaciones ocurridas durante la custodia policial. Este procedimiento no solo debe buscar asegurar el cumplimiento de los derechos fundamentales de las personas detenidas, sino también establecer un resguardo administrativo que prevenga conflictos posteriores y fortalezca la rendición de cuentas de la institución ante los procedimientos realizados por sus agentes.

En todas las unidades fue posible hacer una revisión de los registros de personas detenidas que se tienen en la guardia. 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, tal y como se establece en la Ley.

En relación con el Libro de Novedades de la Guardia, donde se registran las situaciones que ocurren en cada turno, desde las personas que estuvieron detenidas con un resumen del parte, la entrega de turno,

o cualquier otra situación que ocurra. En general, se identifica una descripción básica, sin identificar casos que parezcan complejos o que llamen la atención.

En la **Comisaría de Victoria** el personal es enfático en manifestar que debe realizarse un registro minucioso de las interacciones y condiciones de las personas privadas de libertad, especialmente en los casos con las personas detenidas pertenecientes al pueblo mapuche, dado que hay experiencia de situaciones problemáticas y una relación tensa en las detenciones con comuneros (especialmente con algunos de sus líderes). En estos casos, se enfatiza la importancia de documentar detalladamente visitas de familiares, acceso a servicios básicos como el baño, y entrega de alimentos, entre otras acciones. Este tipo de registro, según el personal entrevistado, cumple una doble función: por un lado, garantizar las condiciones de custodia y, por otro, respaldar el proceder ante eventuales reclamos o revisiones por parte de organismos externos.

En lo que respecta a los libros de partes, también se pudo verificar que aun cuando no siempre estuvieran firmadas por las personas detenidas, se mantenía una copia del acta de lectura de derechos, acta de salud y/o constatación de lesiones, acta de registro de pertenencias y acta de entrega en aquellos casos en que correspondía.

Tabla N°9. Comparativo de Medidas de Protección y Protocolos Institucionales en las Unidades Visitadas

Comisaría	Existencia de cámaras de vigilancia funcionales	Registro audiovisual de detenciones	Supervisión médica o primeros auxilios	Aplicación de protocolos de seguridad	Observaciones
Temuco	Parcial; cámaras en áreas comunes, no en celdas.	No sistemático.	Atención médica mediante derivación externa.	Protocolos de detención disponibles, no siempre actualizados.	Falta registro audiovisual continuo.
Padre Las Casas	Cámaras en garita y acceso principal.	No registra procedimientos.	Derivación a centro de salud local.	Protocolos internos vigentes.	Débil trazabilidad en la cadena de custodia.
Ercilla	Cámaras en mal estado; visibilidad reducida.	No.	Atención sólo en casos graves.	Uso de medidas extraordinarias (blindaje, chalecos, cascos).	Déficit crítico de protección institucional.
Collipulli	Cámaras operativas en guardia.	Parcial.	Atención médica derivada.	Protocolos vigentes, pero sin monitoreo interno.	Necesita supervisión central.
Victoria	Cámaras en todas las áreas sensibles.	Sí, con respaldo digital.	Apoyo médico oportuno.	Protocolos actualizados y verificados.	Cumplimiento alto.
<i>Fuente: Elaboración propia</i>					

1.3 Salud de las personas detenidas.

En relación con esta dimensión, las variables observadas durante las visitas incluyen la presencia de protocolos de atención para situaciones de descompensación, la disponibilidad de un botiquín de primeros auxilios y personal capacitado para manejar emergencias de salud que puedan surgir entre las personas detenidas.

- **Protocolo ante lesiones o descompensaciones**

Al momento de las visitas, se constató que las comisarías no contaban con un documento específico que estableciera un procedimiento claro y uniforme que entregue orientaciones sobre la forma de proceder ante emergencias médicas que puedan afectar a personas detenidas, tales como descompensaciones, intentos de autolesión o accidentes dentro del recinto. Si bien en todas las unidades el personal manifestó que, ante una situación de esta naturaleza, la persona debe ser derivada a un centro de salud para su evaluación y atención, las respuestas evidenciaron una falta de estandarización en los pasos a seguir.

Algunos funcionarios señalaron que, en estos casos, se debe informar a la Central de Comunicación de la Institución (CENCO) para coordinar la acción; otros indicaron que trasladan directamente a la persona en un vehículo policial, mientras que otros mencionaron que el procedimiento contempla solicitar una ambulancia. Esta diversidad de criterios revela una ausencia de lineamientos claros, lo que podría afectar la eficacia de la respuesta ante una urgencia médica y comprometer la debida diligencia en la custodia.

En particular, en la **Comisaría de Victoria**, el personal entrevistado expresó incertidumbre respecto a cómo proceder en casos de accidentes ocurridos mientras una persona se encuentra bajo custodia. Señalaron la existencia de dudas en torno a si corresponde trasladar a la persona en un vehículo institucional o esperar la llegada de una ambulancia, aludiendo a interpretaciones divergentes entre lo dispuesto en el reglamento interno y lo establecido en la Constitución. Esta falta de claridad normativa puede generar demoras críticas y pone en evidencia la necesidad urgente de contar con protocolos escritos, unificados y difundidos, que orienten la actuación policial y garanticen la protección del derecho a la vida y a la integridad física de toda persona detenida.

Sin embargo, posterior a la visita, y a propósito de las recomendaciones emitidas por el CPT en diversos informes anteriores donde se relatan precisamente estas dudas o márgenes de discrecionalidad, se está en conocimiento de que a fines del 2024 la Dirección de Orden y Seguridad de Carabineros (DIOSCAR) emitió la Circular N°1.883 que describe el protocolo general de actuación que deben implementar las y los carabineros en casos que existan descompensaciones, autolesiones o diversas hipótesis de emergencia médica al interior de los recintos policiales. Esta medida viene a atender esta ausencia, regulando y estandarizando el procedimiento que deben seguir las y los funcionarios cuando se enfrenten a situaciones de estas características. Se espera entonces que esta circular ya haya sido divulgada entre todo el personal de las unidades policiales de la región 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 para que cuenten con la información necesaria para poder responder de forma oportuna ante este tipo de situaciones.

- **Primeros auxilios.**

Contar con un botiquín de primeros auxilios disponible y de fácil acceso constituye una medida básica e indispensable para garantizar una custodia adecuada y respetuosa de los derechos humanos de las personas detenidas. Dado que las personas bajo custodia se encuentran en una situación de particular vulnerabilidad, la capacidad de brindar atención inmediata ante incidentes menores o situaciones de urgencia médica es fundamental para proteger su salud e integridad física, y responde además a los estándares internacionales en materia de privación de libertad.

En este sentido, las **Comisarías de Temuco, Victoria y Ercilla** cuentan con botiquines disponibles en el área de guardia, específicamente en el sector destinado a la custodia de personas detenidas. Si bien su tamaño y calidad varían entre unidades, su presencia permite, en principio, una respuesta oportuna ante necesidades básicas de atención. En el caso de la **Comisaría de Collipulli**, se verificó la existencia de un botiquín, sin embargo, éste se encuentra resguardado en la guardia interna, contigua al sector de calabozos, lo que podría retrasar su uso en situaciones que demanden intervención rápida. No obstante, el personal señaló que, debido a dotación de la unidad, siempre hay un funcionario de la guardia que queda a cargo de dicha sala, lo que permitiría mantener acceso constante al botiquín.

Una situación distinta se constató en la **Comisaría de Padre Las Casas**, donde al momento de la visita no se encontró disponible un botiquín en el sector de guardia. Esta ausencia representa un riesgo importante para la atención adecuada de personas detenidas ante eventuales emergencias, y evidencia una brecha en el cumplimiento de los estándares mínimos de protección de salud dentro del contexto de detención. En este marco, se recomienda asegurar la presencia permanente de botiquines accesibles en todas las unidades policiales, con insumos básicos y en condiciones óptimas, como parte del deber de diligencia que el Estado debe garantizar a toda persona bajo su custodia, esto mientras se espera la respuesta de personal especializado de salud.

En cuanto a la especialización del personal en estas materias, se señaló en todas las unidades policiales contar con personal capacitado en primeros auxilios, incluso en algunas de ellas señalaron contar con personal capacitado en primeros auxilios psicológicos, agregando, además, que como parte del Plan Anual de Capacitación se integran desde hace unos años estos contenidos en dicha instancia. Al respecto, se sugiere garantizar, a lo menos, la presencia de algún funcionario o funcionaria capacitada en estas materias en cada guardia de la unidad, para garantizar que siempre exista la posibilidad de dar esta primera atención, en caso de requerirse.

1.4 Trato hacia las personas detenidas

Al analizar la información entregada por el personal policial respecto al trato otorgado a personas detenidas en las comisarías visitadas y a la existencia de denuncias al personal policial, se reconocen diferencias relevantes, tanto en la existencia de denuncias por malos tratos, como a las medidas institucionales adoptadas para prevenir y abordar estas situaciones.

En la **Comisaría de Ercilla**, se identifican antecedentes preocupantes. En los últimos años, tres funcionarios fueron desvinculados tras una denuncia por vulneración de derechos a menores de edad, lo cual da cuenta de la gravedad de los hechos denunciados y de la respuesta institucional frente a ellos.

Asimismo, se encuentra en curso una investigación por maltrato verbal en el retén de Pailahueque, que fue ingresada a través de la Oficina de Informaciones, Reclamos y Sugerencias (OIRS). En esta unidad, se enfatiza que el mando busca constantemente transmitir la importancia de la conducta de las y los funcionarios, señalando que sus decisiones pueden tener consecuencias profundas para la vida de las personas: *“el carabinero tiene que ser sereno en todo momento, tomar buenas decisiones... nosotros estamos privando de libertad, que es el bien más apreciado de toda persona”*.

En la **Comisaría de Padre Las Casas**, en cambio, no se informa la presencia de denuncias formales por maltrato a personas detenidas. Según el personal entrevistado, las principales quejas recibidas se relacionan con “problemas de falda”, expresión que parece aludir a conflictos interpersonales o administrativos, más que a tratos indebidos, sin embargo, parece cuestionable la forma en que se refiere a estos aspectos de la vida privada del personal. Las denuncias o reclamos se canalizan también a través de la OIRS, lo que muestra una vía institucional para su tratamiento, aunque sin antecedentes recientes de gravedad.

La situación en la **Comisaría de Temuco** es más compleja. Aunque el personal afirma que no se han vivido episodios recientes de violencia o maltrato hacia personas detenidas, sí se identificó que dos funcionarios de la unidad se encuentran detenidos por el delito de apremios ilegítimos, los que, al momento de la visita, se encontraban con sumario administrativo desde inicios del 2023. Esta denuncia fue interpuesta por otro carabinero que presencié los hechos, lo que refleja la importancia de contar con testigos internos y mecanismos de reporte efectivos. Además, en 2023 se registró un grave incidente en el que una persona detenida denunció haber sido víctima de una agresión sexual por parte de otro detenido dentro de la unidad, situación que se encuentra en investigación.

Si bien la unidad cuenta con un protocolo para abordar denuncias contra funcionarios/as, el mando advierte que no siempre la frecuencia de denuncias refleja la gravedad de los hechos. Algunas pueden derivarse del descontento de la ciudadanía frente a algún procedimiento considerado injusto, como controles policiales rutinarios y partes de tránsito, pero que son parte de las funciones propias del personal policial.

En la **Comisaría de Victoria**, no se registran denuncias recientes por maltrato hacia personas detenidas, según lo manifestado por el personal entrevistado. Sin embargo, sí se han recibido reclamos por mala atención, lo que indica la necesidad de fortalecer los estándares de trato institucional. También se informó que uno de los funcionarios se encuentra bajo investigación por acoso laboral, aunque los hechos que motivaron la denuncia ocurrieron en una unidad distinta. No obstante, el mando de esta unidad reconoció un problema recurrente en el actuar policial: la detención de personas únicamente por sospecha, lo que constituye una práctica carente de fundamento legal suficiente y que puede derivar en vulneraciones de derechos.

En esta unidad mencionan que no suelen tener problemas con las personas mapuche que son detenidas en diferentes operativos, sino que en ocasiones los conflictos se generan a propósito de las reacciones en torno a dichos procedimientos. En ocasiones acuden a la unidad una gran cantidad de personas de la comunidad que vienen a reclamar y exigir la liberación de las personas detenidas, generando disturbios y controversias.

“Los comuneros detenidos no presentan ningún problema cuando son detenidos, con los comuneros no hemos tenido ningún problema. Lo que sí ocurre, es que, cuando un comunero es detenido, hay una congregación muy grande de gente fuera de la comisaría, preguntando y abogando por su libertad. Abí a veces se generan problemas, peleas y desórdenes, para lo que se llama a COP”

Asimismo, otros aspectos cruciales en esta región, dice relación con la ejecución de ciertos procedimientos policiales en sectores rurales o con presencia de comunidades mapuche en la región. Esto implica desafíos significativamente distintos a los que enfrentan las y los carabineros en otras regiones del país. Las condiciones de trabajo, el nivel de riesgo y el contexto social, obligan a adoptar una planificación más cuidadosa y protocolos de seguridad reforzados, incrementando notablemente el nivel de presión sobre el personal policial.

Una de las principales diferencias tiene que ver con la carga emocional y el nivel de exposición que implica intervenir en estas áreas. Los propios funcionarios reconocen que abordar un procedimiento en esta zona requiere un grado de preparación y contención mayor. No se trata simplemente de aplicar el protocolo habitual: el contexto exige evaluar cuidadosamente cada paso, solicitar apoyo adicional — especialmente de unidades como COP— y, en muchos casos, la presencia directa de oficiales superiores para autorizar o acompañar el despliegue. Como señala personal de la Comisaría de Victoria, *“el grado de violencia es muy alto, el estrés considerable y la peligrosidad, constante”*.

Este escenario genera entre los funcionarios una actitud de precaución o incluso de reticencia al momento de asumir procedimientos complejos. No se trata de una negativa al deber, sino de una conciencia muy clara de los riesgos personales y operativos que conlleva intervenir en ciertos territorios.

“entonces mejor llamamos al personal de COP, porque ellos están formados y equipados con otras condiciones. Ellos van como primer anillo, aunque uno va igual, enfrenta de todas formas esos mismos procedimientos, pero ni con el sueldo ni los uniformes de ellos” (Entrevista personal).

Esta situación, lejos de evidenciar una debilidad institucional, refleja el nivel de tensión que se vive en terreno, donde el margen de error es mínimo y las consecuencias, potencialmente graves. Pero, además, refleja una mirada crítica respecto a la preparación para un mismo territorio, donde el personal territorial debe participar de procedimientos conjuntos con el personal COP, pero con una menor preparación y sobre todo con menos protección y equipamiento.

Otro aspecto que complejiza la labor policial en este territorio es la interacción con determinados grupos sociales. Se menciona que las detenciones que involucran a personas pertenecientes a comunidades mapuche, especialmente aquellas identificadas como radicalizadas, requieren un trato distinto, tanto por razones operativas como de resguardo físico del personal. Esto sugiere la necesidad de avanzar en una capacitación con un enfoque desde la interculturalidad que refuerce la comprensión de su cosmovisión y promueva el respeto de los derechos humanos, minimizando los riesgos de confrontación.

Adicionalmente, un aspecto alarmante, señalado en las **Comisarías de Ercilla y Victoria**, es el supuesto uso que realizan algunas comunidades movilizadas de sus niños y niñas, quienes, según ellos, en algunas ocasiones serían utilizados como barrera frente a la intervención policial. En particular, mencionan su presencia en contextos de desalojos u otras movilizaciones, lo que genera una tensión adicional, ya que obliga a Carabineros a extremar las precauciones para evitar cualquier daño colateral o vulneración de derechos, que, en algunos casos, puede dificultar o incluso impedir la ejecución efectiva del

procedimiento. En algunas entrevistas, se menciona que, por ello, ante procedimientos de esta naturaleza suele recurrirse al apoyo de personal proveniente de la Tenencia de Familia, permitiendo contar con personal especializado en el trato con niños, niñas y mujeres. La intervención de esta sección especializada hacia el tratamiento y protección de niños, niñas y adolescentes, parece un mínimo absolutamente necesario, toda vez que en este tipo de procedimientos (allanamientos) hay presencia de esta población, puesto que son intervenciones a comunidades, en las que las niñas, niños y adolescentes son parte de las familias que ahí residen. Por ello, garantizar que en estos casos se puedan efectuar los procedimientos resguardando todos los protocolos es una condición mínima y necesaria, sustentada y reforzada por el enfoque de derechos humanos aplicados a la función policial y toda la normativa que la promueve.

En suma, el ejercicio de la función policial en esta zona exige, no solo mayores recursos y apoyo operativo, sino también una comprensión profunda del entorno, de sus dinámicas culturales y de los riesgos involucrados. Estos factores hacen que el trabajo en la región no sea comparable con lo que sucede en otras partes del país, demandando una preparación diferente, tanto táctica como emocional, resguardando con ello la seguridad de las y los funcionarios, la eficacia de los procedimientos y el respeto irrestricto a los derechos fundamentales de las personas detenidas y de las comunidades en su conjunto.

- **Alimentación para personas detenidas**

En cuanto a la alimentación para las personas detenidas se identifica que, al igual que lo que sucede en otras regiones del país, la institución no cuenta con recursos para poder cubrir esta necesidad de las personas detenidas. Sin embargo, para atender a esta necesidad, en todas las unidades mencionan que a través del contacto con familiares las personas detenidas pueden solicitar alimentos y ropa de abrigo para el tiempo que permanezcan bajo la custodia policial. De esta forma, se les otorga las facilidades para hacer ingreso y entregar la alimentación y frazadas, mejorando con ello las condiciones de permanencia de las personas detenidas en la unidad.

En algunas unidades mencionan también que, cuando no acuden familiares es el mismo personal que, de su colación o recurso, le compran alimentos.

"a nosotros a veces nos ha tocado hacer plata, en cucha entre nosotros, para poder comprar algo para comer. Esto es en el caso de que nos les traigan los familiares, aunque aquí la mayoría de las veces son ellos quienes les traen" (Entrevista a funcionario).

"Nos levanten la solicitud o si no los familiares, se le da el tiempo adecuado para que le pueda traer alguna alimentación o bebestible, pero cuando esto no sucede, igual uno les ofrece un pan o agüita" (Entrevista a funcionario/a).

- **Respuesta a personas detenidas, uso del baño y entrega de información**

Entre los aspectos más destacados por las personas detenidas entrevistadas en las **Comisarías de Temuco y Padre Las Casas**, describen que, en la actualidad, se suele recibir un trato adecuado del personal policial en la unidad. Reconocen que la presencia de cámaras debe ser un disuasor para el funcionario policial, porque ya es difícil que se les agrede o trate mal en las comisarías, a lo sumo mencionan que, en ocasiones, puede haber insultos. De todas formas, la mayoría insiste que cada vez son más escasos los golpes.

Las personas detenidas creen que otra cosa sucede en los procedimientos en zonas mapuche en conflicto o resistencia, puesto que ahí intervienen los funcionarios COP y ellos son mucho más agresivos.

Pero en las comisarías, según los relatos recabados, lo que, en ocasiones, puede suceder es que la o el vigilante de calabozo se demore en acudir o responder ante sus llamados y que se tarden en permitirles ir a los baños, pero en general mencionan la presencia de buenos tratos, destacan que suelen entregarles los alimentos, agua o frazadas que les traen sus familiares, incluso, que les dejan conversar con ellos.

Por tanto, se refuerza la importancia que tiene que el personal de guardia, en particular, quien ejerce el rol de vigilante de calabozo esté atento a las necesidades de las personas detenidas y que se insista en la obligación de responder ante los llamados que puedan emitir, para asegurar con ello la debida custodia, y el derecho que tienen las personas detenidas, tal y como lo establecen los estándares internacionales en estas materias.

Denuncias o querellas.

El INDH describe la presencia de algunas querellas presentes, sobre todo, algunas que se pusieron en torno a casos del estallido, además refuerzan la idea de que las situaciones abusivas o violentas disminuyeron considerablemente los últimos años (sobre todo comparándolo con ese periodo).

Asimismo, CIDSUR describe una serie de querellas que ellos han interpuesto a propósito de procedimientos en los que intervienen COP en las comunidades mapuche, tanto allanamientos como detenciones, y donde el actuar violento ha generado algunas vulneraciones de derechos hacia los integrantes de dichas comunidades.

1.5 Gestión del Personal

Esta dimensión comprende la observación y análisis de aspectos en torno a las condiciones laborales de las y los funcionarios policiales, 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.

a) Condiciones laborales

- **Dotación del personal**

La información recopilada en todas las unidades respecto a la dotación de personal describe una situación que también se observa en otras regiones del país: una escasez de personal para cubrir el territorio de manera óptima, lo que se señala como un problema sistémico de la institución para brindar un servicio efectivo y eficiente.¹⁸

¹⁸ La dotación policial es información a la que no se suele acceder fácilmente, dado que se esgrimen razones de seguridad nacional, en nuestro caso, por ejemplo, no se pudo obtener el dato de los funcionarios COP presentes en la región. Esta situación impide comprender este tipo de análisis, respecto a la falta de dotación policial que

En particular, la dotación de personal en las comisarías monitoreadas de la Región de La Araucanía guarda una relación directa con la clasificación institucional de cada unidad y con las características territoriales y operativas que deben abordar. En este sentido, la **Comisaría de Temuco**, clasificada como tipo A, cuenta con la mayor dotación entre las unidades observadas, alcanzando los 260 funcionarios/as operativos, lo que se justifica dada su ubicación en una capital regional y la alta densidad poblacional que atiende, junto con un volumen significativo de procedimientos, principalmente urbanos. En contraste, la **Comisaría de Padre Las Casas**, que corresponde a una unidad tipo B, presenta una dotación algo menor pero igualmente robusta —con **160 funcionarios/as**, entre oficiales, suboficiales y contrataciones por resolución (C.P:R)— lo que responde al carácter mixto del territorio que cubre, con zonas tanto urbanas como rurales, y una carga operativa alta, particularmente por su rol estratégico en la contención y vigilancia de sectores con presencia de comunidades indígenas y conflictos por tierra.

Por su parte, las **comisarías de Ercilla, Victoria y Collipulli** son de tipo C, cuentan con una dotación efectiva más acotada, de entre 60 y 80 funcionarios/as aproximadamente, lo que refleja tanto la menor cantidad de habitantes de la comuna como el tamaño más reducido del territorio bajo su jurisdicción. No obstante, estas unidades también enfrentan complejidades propias, las que a pesar de su menor escala deben responder a situaciones de alta tensión en predios rurales, muchas veces sin contar con los recursos humanos suficientes, situación que se agrava cuando parte del personal se encuentra con licencia médica o destinados a otras unidades policiales. Así, la diferencia en la dotación entre comisarías no solo responde a criterios administrativos, sino también a necesidades concretas de vigilancia, cobertura territorial y exposición a riesgos, lo cual refuerza la necesidad de revisar periódicamente la asignación de personal conforme al contexto operativo y a la demanda específica de cada unidad.

En particular, el caso de la Comisaría de Ercilla resulta significativo, ya que recién en 2023 fue elevada a esta categoría; anteriormente funcionaba como Subcomisaría. Este cambio respondió al tipo de procedimientos y al nivel de demanda generado por situaciones conflictivas dentro de su jurisdicción, especialmente en relación con comunidades mapuche movilizadas y con resistencia activa, lo que ha incrementado los niveles de violencia en la comuna.

Esta transformación implicó un aumento en la dotación de funcionarios/as. Si bien no se han producido mejoras estructurales en la unidad, sí se han logrado ciertos avances como pintura del lugar o adquisición de escritorios, el incremento de vehículos y como se señaló el aumento de personal. Aunque si bien como CPT consideramos que este número aún es insuficiente, para quienes trabajan en la unidad este aumento ha sido significativo.

“el hecho de haber un aumento en la dotación de esta unidad ha permitido que generemos servicio en base a turnos, primero, segundo, tercero y lo mismo la guardia. Entonces, ese sistema de trabajo es sin duda el mejor y el más apropiado para el carabiniero, sobre todo si está sometido a un alto nivel de estrés” (Entrevista a funcionario/a).

En cuanto a su composición por género, se identifica que la mayoría de las unidades monitoreadas cuentan con una cantidad de mujeres que les permitiría asegurar la presencia de funcionarias en distintos tipos de procedimientos, garantizando la correcta aplicación de los protocolos institucionales ante detenciones de personas de sexo femenino, casos de violencia intrafamiliar y otros procedimientos en

enfrenta la región y los diversos recintos o secciones policiales, en particular debido a la cantidad de procedimientos y servicios policiales que se deben desempeñar en regiones como la visitada.

que se requiera la participación de funcionarias mujeres. En la Comisaría de Ercilla, en cambio, al momento de la visita, sólo se reportó la presencia de cuatro funcionarias mujeres, mencionando que no siempre existe una mujer en el turno de guardia y/o población. Debido a ello, se reportó que en ocasiones existen dificultades operativas, donde se daba la situación que, en aquellos operativos que derivaron en la detención de mujeres, el personal aprehensor debió buscar si había alguna funcionaria en la unidad o incluso acudir a otros recintos cercanos para realizar adecuadamente dicho procedimiento.

En cuanto a las licencias médicas, lo identificado en los datos, así como en los relatos de funcionarios/as entrevistados/as, permite reconocer que en la mayoría de las comisarías se redujeron las licencias médicas, respecto a las que mantenían para el año 2023, donde las cifras reportadas alcanzaron hasta cerca del 20%, mientras que, al momento de la visita, el número de licencias se encontraban sólo entre el 6% y el 10% del total de la dotación.

"El año pasado había 21 carabineros con licencia acá por distintos motivos. Y esta ausencia laboral por decirlo ha mejorado bastante. El año pasado teníamos diez carabineros menos, más estos 20 por licencia, estábamos muy muy cortos de personas. Ahora, en comparación, el año pasado estamos mucho mejor, hay 8 carabineros con licencia, justificados, no hay ausentismo laboral" (Entrevista a funcionario/a).

"O sea estar 12 horas es bastante complejo y cansador, pero gracias a Dios en la actualidad en esta unidad al menos, las licencias médicas, son muy escasas" (Entrevista a funcionario/a).

No obstante, preocupa la situación de la Comisaría de Temuco y de Victoria, ambas con un 10% de la dotación con licencia, lo que para la primera alcanza a casi 30 funcionarios/as y algunos/as de ellos con licencias prolongadas, lo que sin duda afecta la operatividad de la unidad. En el caso de Victoria, que ya cuenta con una baja dotación, dada la clasificación de su unidad (Tipo C), el contar con el 10% de su personal con licencias médicas incide drásticamente en el número de personal operativo, afectando los servicios que deben redistribuirse para destinar personal a las labores de vigilancia del territorio, afectando, por ende, la distribución de turnos y la carga laboral.

"Si a lo mejor hubiera mayor dotación, si hicieran los servicios, disminuyeran la hora de servicio, a lo mejor tendríamos muchos menos funcionarios con problemas. Pero se desgastan, entonces muchos colegas colapsan y piden licencia médica" (Entrevista a funcionario/a).

Esto, sumado a los otros requerimientos de personal que tienen estas unidades, como la protección de personas o predios (establecidos por tribunal) u otros servicios extraordinarios, deja a estas unidades con una dotación muy reducida, lo que dificulta la atención y cobertura de los distintos servicios y procedimientos, desgastando al poco personal operativo con el que cuentan.

El análisis que entregan los propios funcionarios respecto a la situación de las licencias médicas es que tienen estrecha relación con el tipo de turnos que existen, donde se da una relación directamente proporcional, que se traduce en que mientras haya turnos más largos y menos descansos, las licencias médicas también crecen. Asimismo, cuando existe un clima laboral negativo, las licencias médicas también suben.

Lo más complejo de esta situación, es que según indican las y los funcionarios, la menor dotación repercute más aún en la dificultad de organizar turnos de ocho horas. Este círculo vicioso parece

complejo de romper, sin embargo, aquellas unidades que han logrado cambios en la organización de sus servicios, bajando su jornada a turno (8 horas) en vez de patrullaje (12 horas), y aumentan un día libre o un fin de semana quincenalmente, generan mejores ambientes laborales y se reduce la carga laboral, sucede igual con los permisos especiales que puede pedir el personal o los cambios de turnos.

“Aquí es muy complejo el poder dar respuesta a las peticiones de los Carabineros, porque si yo concedo un permiso quiere decir que estoy perjudicando a otro, pero eso impacta el clima laboral, por ende, yo trato de dar permiso, pero explicando y generando conciencia que si otra persona me solicita algo yo voy a tener que ponerlo a él en reemplazo, como una forma de retribución hacia sus propios colegas” (Entrevista a funcionario/a).

- **Turnos del Personal**

En cuanto a la organización de los turnos de trabajo, las comisarías presentan estructuras diferenciadas que responden tanto a su dotación como al tamaño y tipo del territorio que cubren. En la **Comisaría de Temuco** —unidad tipo A y con la dotación más amplia— el personal de población y de guardia opera en jornadas de 8 horas, modalidad que se modifica durante el periodo estival, cuando se implementa la estrategia de patrullaje, es decir de 12 horas, como medida para hacer frente a la disminución temporal de personal producto de vacaciones y permisos legales. Esta estructura flexible permite a Temuco cubrir con eficiencia la alta demanda urbana que enfrenta diariamente, pero además mantener el turno de ocho horas es visto como un cambio muy positivo por parte de los equipos, puesto que ayuda al bienestar general del personal.

“Todos los funcionarios trabajan con sistema de turnos, ellos hacen sus ocho horas clavadas, y se retiran. Quienes hacen trabajos administrativos tienen los fines de semana libres”

La **Comisaría de Ercilla**, por su parte, con una dotación mucho menor, ha generado una planificación que les permite distribuir a sus efectivos policiales en sistema de turno de ocho horas (tanto para los servicios de guardia como para los de población), y reducir el patrullaje para casos excepcionales (periodo de verano, fiestas de fin de año u otros periodos donde haya baja en la dotación efectiva). El personal policial entrevistado suele preferir este sistema de ocho horas porque permite descansar de mejor forma y conciliar el trabajo con la vida familiar, o en caso contrario, cuando se tiene sistema de patrullaje contar al menos con un día extra de franco.

“el hecho de haber un aumento en la dotación de esta unidad ha permitido que generemos servicio en base a turnos, primero, segundo, tercero y lo mismo la guardia. Entonces, ese sistema de trabajo es sin duda el mejor y el más apropiado para el carabinero, sobre todo si está sometido a un alto nivel de estrés” (Entrevista a funcionario/a).

“Tenemos sistema de turnos, entramos a las 15:00hrs. y salimos a las 22 horas, el día de mañana entramos a las 8:00hrs. y salimos a las 15:00 horas, y después posterior tenemos el turno de noche que es desde las 22:00hrs. hasta las 8:00 de la mañana. Que nos hace estar un poquito más en la casa, más grato” (Entrevista a funcionario/a).

El personal entrevistado de estas dos unidades policiales evalúa de forma positiva este tipo de turnos porque explica que, además de terminar su jornada y los procedimientos menos agotados, les permite descansar de forma adecuada y compartir con sus familias o destinar su tiempo libre para hacer algunas otras actividades de desarrollo personal.

A diferencia de estas dos, en la **Comisaría de Victoria**, unidad tipo C, el personal —tanto de población como de guardia— realiza desde 2023 turnos de 12 horas, lo que responde a una estrategia de mayor presencia policial en terreno a pesar de contar con una dotación más reducida (86 funcionarios/as). El personal administrativo, en tanto, cumple jornadas de 8 horas de lunes a viernes. De forma similar, en la **Comisaría de Collipulli**, también de tipo C y con solo 76 funcionarios/as, se aplican turnos operativos extensos que permiten maximizar la cobertura en un territorio que, pese a su tamaño reducido, presenta una alta complejidad debido a la presencia de predios con medidas de protección y situaciones de conflicto rural.

Por su parte, la **Comisaría de Padre Las Casas**, clasificada como tipo B, presenta una distribución de turnos más diversificada. El personal de población trabaja en jornadas de 8 horas, mientras que quienes cumplen funciones en la guardia realizan turnos de 12 horas. Esta configuración mixta permite responder a la variabilidad del territorio que cubre —con sectores urbanos y rurales— y a la intensidad de los procedimientos que allí se ejecutan. Sin embargo, el personal de la guardia considera que existe una sobrecarga para el personal que realiza estas funciones, que además de tener los turnos más largos de la unidad, en ocasiones cuenta con dotación más acotada por personal que se encuentra con licencia, afectando el funcionamiento y generando mayor cantidad de labores para quienes se mantienen operativos.

“Los turnos de la guardia son los más extensos, son de 12 horas, pero además hay personal poco responsable, entonces se ausentan o piden licencias, por ende, sobrecargan al que se queda, al de siempre. Y eso dificulta tener una cantidad de días libres adecuadas para que se pueda descansar y estar con la familia. Además, los procedimientos que debe cumplir la guardia son muy elevados, dado que incluso en ocasiones se debe ingresar a las personas detenidas que son aprehendidas por el Personal COP” (Entrevista a funcionario/a).

En todas las unidades, se observa que el personal administrativo o que realiza funciones en oficinas más específicas, trabaja en jornada extendida de 08:00 a 18:00, asegurando además cobertura hasta las 20:00 horas en oficinas clave como las MICC y SIP, por mencionar algunas.

La comparación entre dotaciones y turnos de las comisarías monitoreadas en La Araucanía permite evidenciar cómo las condiciones estructurales de cada unidad policial impactan directamente en su capacidad de respuesta ante las exigencias del territorio, así como en el bienestar de sus funcionarias y funcionarios.

Las comisarías con mayor dotación y mejor distribución de turnos —como es el caso de Temuco— logran sostener una cobertura más eficiente sin sobrecargar a su personal, lo que favorece no solo la operatividad policial, sino también un entorno de trabajo más saludable y condiciones más adecuadas para la atención de personas detenidas.

En contraste, en unidades más pequeñas y con menor dotación, como Victoria o Collipulli, se opta por turnos prolongados de 12 horas para suplir la falta de personal, lo que puede generar fatiga operativa, afectar la capacidad de reacción ante situaciones críticas, e incluso incidir en el trato, tanto hacia la ciudadanía, como hacia las personas bajo custodia. Estas condiciones, en contextos de alta conflictividad territorial o con demandas complejas de vigilancia, pueden tensionar aún más el funcionamiento diario de las unidades, afectando con ello el ejercicio de la función policial.

Por ello, una planificación adecuada de los turnos, acompañada de una dotación suficiente y pertinente al perfil del territorio, no solo es clave para asegurar la presencia policial y la seguridad pública, sino que también representa una garantía para el cumplimiento de estándares de derechos humanos, en especial para las personas detenidas que dependen del cuidado, vigilancia y decisiones del personal en servicio. Avanzar hacia una gestión más equilibrada de los recursos humanos —con foco en el bienestar del personal y en la calidad del servicio policial— resulta fundamental para fortalecer la función policial en contextos exigentes como los que enfrenta la región.

- **Clima laboral**

Uno de los elementos clave que inciden en la eficacia del trabajo policial y en la calidad de las relaciones al interior de las unidades es el clima laboral. A partir de los relatos recogidos en terreno, es posible identificar diferencias significativas entre las comisarías visitadas, tanto en la percepción del ambiente interno como en las dinámicas de liderazgo, gestión de personal y abordaje de conflictos.

En la **Comisaría de Ercilla**, el clima laboral es altamente valorado por las y los funcionarios. Se destaca una fuerte cohesión interna, basada en la confianza mutua, especialmente importante considerando los altos niveles de riesgo asociados a la labor policial en esta zona. La buena relación entre colegas y el liderazgo cercano de los mandos han contribuido a mantener un ambiente de trabajo grato, donde no se han reportado situaciones de acoso o conflictos entre las y los funcionarios. El personal refiere sentirse escuchado, respetado y contenido por sus pares, lo que fortalece no solo el bienestar individual, sino también la capacidad operativa de la unidad.

"los carabineros aquí confiamos en el otro, porque nosotros al salir a trabajar a la población, eh ponemos en riesgo nuestras vidas, como en todas las comisarías, pero aquí en un porcentaje más alto. Y uno confía en el funcionario que está al lado, y hace eso tener un buen clima laboral. Yo la verdad que estoy sorprendido del buen clima laboral que hay en la unidad" (Entrevista a funcionario/a)

"Hay un muy buen clima laboral, tomamos desayuno juntos cuando podemos, se puede compartir o se tiene que hacer alguna celebración, el día de la mujer se celebró todo en conjunto. No sé, es grato también llegar, uno puede conversar con sus colegas, tampoco hay una distinción, así como de poner ese grado encima, es como se ponen todos en una parte para oírte y ayudarte, lo que sea. Así es grato trabajar" (Entrevista a funcionario/a)

En esta unidad destacan que esta relación familiar que tienen entre quienes integran la comisaría, les permite enfrentar de mejor forma las dificultades que viven en el contexto territorial de la región, donde se observa una tensión entre algunas comunidades del territorio y su disposición hacia el personal policial.

En la **Comisaría de Victoria**, las percepciones son más mixtas. Si bien se reconoce una mejora en el clima laboral, a raíz del ingreso de un nuevo mando, persiste una tensión vinculada al estrés laboral, que afecta las relaciones entre funcionarios/as. Algunos testimonios mencionan un ambiente positivo, especialmente en la relación con los superiores, mientras que otros advierten que el desgaste operativo impide consolidar relaciones laborales saludables. Se evidencia que el ingreso del nuevo comisario y las medidas que ha tomado están generando un proceso de transición que avanza a mejorar las relaciones, pero que, hasta el momento del monitoreo, aún parecía frágil y en desarrollo.

En la **Comisaría de Temuco**, en cambio, el clima laboral es descrito como estable y positivo. El personal valora la existencia de un “mando abierto”, que fomenta la comunicación y la cercanía con los superiores, así como un ambiente de trabajo funcional y respetuoso. Aunque se reconoce que el gran número de funcionarios dificulta la cohesión plena del equipo, las relaciones se describen como correctas, sin conflictos significativos. La experiencia acumulada y la estabilidad organizacional parecen ser factores que favorecen este entorno laboral.

"Bueno, llevo hartos años acá, el trabajo está bien y el clima laboral también. Los jefes son buenos, son muchas personas acá, así que me siento bien trabajando acá, por lo menos en lo personal (...) yo no he tenido ningún problema acá con ninguno de nuestros jefes" (Entrevista a funcionario/a)

En esta comisaría se menciona que periódicamente se realiza una encuesta sobre el clima laboral, para ir reconociendo cómo el personal percibe la situación en la unidad y a partir de ello se ha intentado mejorar las condiciones laborales, con turnos de 8 horas y fines de semana libres, principales demandas establecidas por las y los funcionarios de la unidad. Pese a estas buenas relaciones, se reconoce también un episodio complejo entre el personal, el cual incluso derivó en un sumario en contra de un funcionario por malos tratos y/o acoso al personal, sin embargo, no se precisaron más detalles al respecto.

Además, se plantea en esta unidad que, cuando hay requerimientos del personal, en particular femenino, se intenta otorgar permisos para cuidados de sus hijos/as menores de edad, cuando hay enfermedades, de familiares u otros requerimientos asociados a la maternidad y paternidad, pero esto sin perjuicio de dar a conocer a las y los funcionarios las recargas que esto puede implicar en el resto del personal y la necesidad de estar disponible para cuando alguien más lo requiera. Se considera que esta comunicación ha generado la empatía de las y los carabineros de la unidad y ha llevado a mantener la comprensión necesaria ante este tipo de requerimientos y permisos.

Las situaciones recién descritas, y reforzadas en diversos testimonios de entrevistados/as en esta unidad, parecen muy buenas prácticas que debieran ser replicadas por las otras unidades policiales. Por una parte, demuestra el interés de conocer y comprender lo que piensa el personal -por medio de la encuesta- y por otro se toman medidas en torno a los aspectos que más suelen ser demandados por el personal policial, adecuado tiempo de descanso y posibilidades de permiso para poder participar en actividades asociadas a la crianza de sus hijos/as, lo cual se presenta no sólo como una actividad del mando de la unidad, sino como una decisión que se comparte y concientiza entre todo el personal.

La situación en la **Comisaría de Padre Las Casas** es más ambivalente. Por un lado, se destaca el esfuerzo del personal a cargo de la gestión de turnos y permisos por atender las necesidades del equipo, incluso desde una postura empática y humana. Se mencionan buenas prácticas en cuanto a la atención de funcionarias mujeres y una apertura creciente hacia nuevas perspectivas institucionales. Sin embargo, también se evidencia una fuerte presión sobre los equipos, derivada de la distribución de servicios y la demanda por días libres (francos), lo que genera conflictos internos, inequidades y uso estratégico de licencias médicas. Se observa, además, una priorización del personal casado con hijos/as pequeños a su cuidado para otorgar los días libres para fechas relevantes, lo cual parece una muy buena práctica, en línea a lo propuesto por las políticas de cuidado. Sin embargo, esto es visto, por algunos funcionarios, como discriminación indirecta hacia quienes son solteros y/o sin hijos/as.

"trabajar en grupo de gran cantidad de personas es complejo, porque todos quieren tener franco el fin de semana, entonces llegan diversas solicitudes a las planificaciones de los turnos, y cuando se trata de dar respuestas positivas

a todos, no da, por tanto, es complejo porque cuando se otorgan permisos a unos estás perjudicando a otros” (Entrevista a funcionario/a).

“En general tenemos buen clima porque tratamos de dar respuestas a todas las solicitudes y demandas, pero sabemos que no podemos hacerlo con todos, y cuando uno no puede dar solución a las solicitudes, los funcionarios tiran licencias médicas y eso perjudica al resto” (Entrevista a funcionario/a).

“mi Mayor tiene una idea de trabajo, que se que se está aplicando hoy en día, que es, eh, un modelo de liderazgo, de acompañamiento en la intervención. Qué quiere decir con eso, que es estar en el lugar, ya no hacerlo desde la oficina (..) y esa actitud hace que todos se involucren, que sea una cadena, se ha desarrollado súper bien porque acá el personal quiere estar” (Entrevista a funcionario/a).

Al respecto, parece necesario poder trabajar con las y los funcionarios de esta unidad, para conocer las diversas opiniones y visiones respecto al clima laboral y las medidas tomadas, buscando concientizar respecto a la importancia de las decisiones y permisos que buscan favorecer a quienes son cuidadores y promueven estar mayormente presente en la etapa de crianza de las y los hijos, sin que ello implique necesariamente un desmedro en las condiciones laborales del resto del personal

En la **Comisaría de Collipulli**, el personal no hizo mayor referencia respecto a problemas en torno al clima laboral, mencionaron tener buenas relaciones, de respeto al mando y de comunicación con los subcomisarios. Mencionan que los turnos largos, de 12 horas, dado la baja dotación, a veces afecta la motivación y la evaluación que ellos hacen del trabajo, dado que cuentan con escaso tiempo para el descanso. Pero, en general, señalan tener una comprensión de la situación estructural de la unidad, dada la poca cantidad de funcionarios/as, lo que termina generando mayor carga laboral y desgaste entre quienes deben asumir jornadas más largas de trabajo.

La revisión de estos relatos permite identificar ciertos patrones y contrastes relevantes. La Comisaría de Ercilla representa un modelo de cohesión interna fuerte, basado en la confianza y el reconocimiento mutuo, donde el clima laboral es percibido como un activo para la labor en contextos de alta complejidad, lo que puede ser favorecido en parte por lo pequeña de su dotación. En Temuco, se observa un modelo organizacional estable, con liderazgo abierto y relaciones funcionales, que no logra mayor vinculación a propósito de la mayor cantidad de funcionarios/as que integran esta unidad. En cambio, en Victoria, Collipulli y Padre Las Casas, el clima está mediado por tensiones estructurales: en las dos primeras, por el estrés asociado a las labores diarias, y en el segundo, por las dificultades en la gestión de servicios, los conflictos por permisos y la desigualdad en la distribución de beneficios.

Desde una perspectiva de derechos humanos, el bienestar laboral debe ser considerado, no solo como una condición de eficiencia institucional, sino como parte de las garantías que toda organización estatal debe ofrecer a sus funcionarios/as. Un ambiente de trabajo saludable, respetuoso y justo es también un requisito para el ejercicio ético de la función policial. Las malas condiciones laborales o el estrés percibido por el personal pueden repercutir en una mala o tensa relación con la comunidad, afectando el trato hacia los usuarios y la custodia de las personas detenidas.

Asimismo, resulta necesario incorporar enfoques de género en la formación y trabajo policial, porque se identifica que aún persisten lógicas tradicionales que reproducen desigualdades y críticas entre el personal. Se identifica una falta de comprensión respecto a la comprensión de la situación familiar, de cuidados y crianza, en particular hacia las funcionarias mujeres y los “beneficios” que en algunas

unidades les otorgan, sin entender la necesidad de ello y viéndolo como una desventaja para quienes no son cuidadores. Sin duda, se cree hay que trabajar entre el personal la concientización del derecho al cuidado y la importancia de que estos derechos sean otorgados sin cuestionamiento, buscando la colaboración y coordinación entre los equipos para que estos permisos no terminen afectando a la unidad ni a la o el funcionario a quien se le otorga.

Del mismo modo, en territorios con presencia significativa de población mapuche, como Ercilla y Victoria, el clima interno debería considerar también cómo las tensiones del contexto externo (territorial, cultural y político) impactan en las dinámicas internas, y cómo el fortalecimiento del trabajo en equipo puede ser clave para la prevención del desgaste emocional y la violencia institucional.

- **Motivación del personal**

La motivación del personal policial constituye otro aspecto clave para el adecuado funcionamiento institucional, especialmente en contextos de alta complejidad territorial, conflictividad social y sobrecarga operativa. A partir de los relatos recogidos en las unidades monitoreadas, se identifica un panorama diverso, con importantes diferencias que se centran en las condiciones laborales, el reconocimiento institucional y la percepción de respaldo, lo que influye directamente en el grado de compromiso, satisfacción y disposición a permanecer en sus cargos.

En la **Comisaría de Ercilla**, a pesar de las condiciones adversas y el alto nivel de riesgo asociado al trabajo policial en la zona, el personal demuestra un nivel significativo de compromiso. Se destaca como aspecto motivador el mejoramiento de los recursos logísticos y, especialmente, la implementación de un sistema de turnos que permite un mayor equilibrio entre la vida laboral y personal. Este sistema ha contribuido a reducir la sobrecarga y disminuir el uso de licencias médicas.

No obstante, también se menciona que muchos funcionarios evitan ser destinados a esta unidad, dada la peligrosidad del territorio, las amenazas recibidas y la carga emocional que implica ser identificado como carabinero/a en el espacio público de este territorio. Aun así, quienes permanecen, valoran positivamente el compañerismo, el apoyo entre colegas y la posibilidad de desarrollar su trabajo de forma coordinada con personal COP, lo que refuerza el trabajo de seguridad en la zona. La motivación, por tanto, parece sostenerse en una combinación de condiciones materiales mejoradas, apoyo operativo y cohesión interna.

La **unidad de Victoria** muestra un panorama más preocupante en cuanto a la motivación del personal. Si bien se valora el compañerismo y la disposición de las y los funcionarios a no sobrecargar a sus pares —incluso evitando licencias médicas—, existe una fuerte sensación de desmotivación, producto del desgaste acumulado y la falta de apoyo institucional en procedimientos complejos, como aquellos vinculados a violencia intrafamiliar (VIF).

Algunos/as funcionarios/as relatan que muchos de sus compañeros solicitan la baja voluntaria o manifiestan deseos de ser trasladados. Las largas jornadas, el uso obligatorio de implementos de seguridad incómodos y la percepción de abandono institucional alimentan una sensación de agotamiento que impacta directamente en la disposición al trabajo.

En la **Comisaría Temuco**, la motivación del personal se ve condicionada por el entorno físico y las limitaciones estructurales de la unidad. El edificio es antiguo, con deficiencias evidentes, lo que repercute

en la percepción del espacio laboral como poco digno o deteriorado. El mando reconoce la dificultad para generar incentivos efectivos, más allá de permisos y gestos cotidianos, y destaca la imposibilidad de ofrecer mejoras materiales concretas, como sueldos o infraestructura adecuada.

Sin embargo, las estrategias que se han implementado, a partir de la información entregada en la encuesta aplicada, en torno a mantener turnos de 8 horas e incrementar el descanso, parecen apuntar a sostener una motivación mínima, basada en el respeto al tiempo personal y en una gestión más empática, lo cual ha sido reconocido positivamente por el personal, aunque siguen existiendo las limitaciones estructurales.

En la Comisaría de **Padre Las Casas**, la motivación del personal se encuentra tensionada entre un fuerte sentido del deber y una creciente sensación de vulnerabilidad institucional. Los/as funcionarios/as expresan temor a actuar en procedimientos por posibles consecuencias legales, sociales o administrativas, a pesar de estar facultados para intervenir. Esta percepción de escaso respaldo institucional constituye un freno significativo a la motivación. A ello se suma una valoración crítica de las condiciones de trabajo: si bien se afirma que “les gusta ayudar” y que se sienten trabajadores comprometidos, también reconocen que las condiciones actuales no favorecen el desarrollo pleno de su labor. La motivación está, en este caso, condicionada por una expectativa de cambio que aún no se materializa del todo, lo que genera desconfianza y una disposición ambivalente frente al trabajo policial.

“El papel aguanta mucho, porque existe un discurso de apoyo a carabineros, pero en la práctica se ve qué tan respaldado estamos realmente. Yo creo que tiene que pasar varios procedimientos para que el Carabinero sienta el cambio, y ahí efectivamente existe o no ese respaldo, y ahí se va a ver la motivación y desmotivación; porque siempre hay un pero, y al final ante los procedimientos complejos uno queda igual sin apoyo institucional”
(Entrevista a funcionario/a).

- **Salud mental del personal**

La salud mental de las y los funcionarios policiales constituye un eje fundamental que se analiza en la dimensión condiciones laborales del personal, dado que se considera un elemento base para el adecuado desempeño de sus funciones y para el respeto de los derechos humanos, tanto del personal como de la ciudadanía. Las condiciones de trabajo en contextos de violencia, exposición al riesgo y sobrecarga operativa —como los descritos en las comisarías visitadas en la región de La Araucanía— revelan importantes desafíos en esta materia.

En todas las unidades analizadas, se identifican niveles elevados de estrés, ansiedad y desgaste emocional, producto de múltiples factores como la carga laboral, el riesgo inherente al territorio, la falta de descanso adecuado y el distanciamiento de las familias.

En la **Comisaría de Ercilla**, el testimonio de algunos funcionarios reconoce de forma explícita la existencia de cuadros de deterioro psicológico, que incluso ha derivado en suicidios de funcionarios. Se hace referencia a las consecuencias del estallido social de 2019 y a la violencia propia del contexto territorial, sin que se haya implementado un plan de contención estructurado. El personal valora el compañerismo como espacio de refugio emocional, pero también manifiesta que el apoyo institucional es limitado o inexistente. El acceso a psicólogos depende en gran medida de la iniciativa personal y existen barreras estructurales para acceder a este servicio, como la escasez de horas disponibles o la necesidad de trasladarse a otras ciudades para poder tener una atención.

En la **Comisaría de Victoria**, se reconoce un nivel altísimo de estrés, particularmente entre funcionarios recién trasladados, quienes deben enfrentar procedimientos complejos con poca contención. Se describen síntomas de ansiedad, cansancio físico y emocional, y consecuencias en la vida familiar. Los funcionarios mencionan haber presenciado o vivido casos graves, incluidos suicidios. Por otra parte, agregan los relatos, que, aunque existe acceso formal a atención psicológica a través del Departamento de Bienestar o por iniciativa propia, no hay protocolos preventivos ni acompañamiento sistemático, y se menciona que el proceso requiere pasar por los mandos, lo que puede desincentivar la solicitud de ayuda, por considerar que puede haber repercusiones para la trayectoria o carrera funcionaria.

En la **Comisaría de Temuco**, se plantea que existe una normalización del desgaste emocional de las y los funcionarios. Reconoce que el personal opera en estado constante de “burnout”, pero que existe resistencia cultural a buscar ayuda profesional, tanto por estigmas asociados a la salud mental como por una visión autosuficiente de la labor policial. Aunque existe un centro médico, con psicólogo y psiquiatra, alojado en la Zona y que, por ende, se encuentra ubicado en la misma comuna las y los funcionarios que lo requieran, éstos no acuden en busca de apoyo y tampoco se ha implementado estrategias preventivas de cuidado emocional, más allá de algunas iniciativas personales del mando. La atención se ofrece, pero no hay instancias grupales ni políticas institucionalizadas de contención que puedan promover la participación de las y los funcionarios, sin temor a estigmatización o afectaciones a su carrera policial.

En la **Comisaría de Padre Las Casas**, se identifica una mayor conciencia institucional sobre la importancia del cuidado de la salud mental. Se reportan casos concretos de acompañamiento posterior a eventos críticos (como la muerte de un detenido), donde se activa un protocolo de derivación psicológica, modificación de funciones y evaluación del entorno familiar del funcionario afectado. Sin embargo, se reconoce que las medidas siguen siendo reactivas y que el sistema para acceder a atención es lento. A pesar de ello, existen intentos de avanzar hacia una estrategia de prevención y monitoreo más estable, lo que representa un avance en comparación con las otras unidades.

A nivel general, ninguna de las unidades cuenta con un dispositivo preventivo sostenido ni con un equipo psicosocial permanente en sus dependencias. El acceso a atención psicológica depende casi exclusivamente de la iniciativa de las y los funcionarios, quienes deciden acudir al psicólogo de la Zona y en muchos casos requiere superar barreras burocráticas (falta de horas disponibles), estigmas personales o procesos lentos. Además, no se observan programas de salud mental con enfoque territorial, ni acciones sistemáticas de sensibilización, autocuidado o primeros auxilios psicológicos de forma permanente o continua.

Desde una perspectiva de derechos humanos, la situación descrita constituye un riesgo importante para el bienestar del personal policial y para el ejercicio profesional de su rol en contextos sensibles. La Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (ACNUDH) ha señalado que el respeto de los derechos fundamentales de los funcionarios de seguridad —incluyendo el derecho a la salud física y mental— es una condición habilitante para una custodia responsable y respetuosa de los derechos de la ciudadanía.

b) Formación del personal

Uno de los primeros aspectos a destacar es que el personal policial del territorio reconoce un notable incremento en la formación en derechos humanos dentro de la institución. Se valoran especialmente los esfuerzos realizados en la capacitación y actualización continua en esta materia.

En términos generales, los funcionarios señalan que la Sección de Derechos Humanos de la Zona es la encargada de implementar el Plan Anual de Capacitación, el cual incluye contenidos específicos sobre la aplicación de salvaguardas y el respeto a los derechos humanos en el ejercicio de sus funciones. Este plan se dirige a todas las unidades policiales de la región, se ejecuta al menos dos veces al año y cuenta con la participación de diversas instituciones que abordan temas como detenciones, uso adecuado de la fuerza, custodia de personas, y el sistema de justicia penal, entre otros.

Respecto a los estándares de uso de la fuerza, el personal destaca que se ha incorporado adecuadamente lo establecido en los protocolos. Estos lineamientos, reforzados tanto en las instancias de capacitación como en las instrucciones permanentes de los mandos, se consideran fundamentales para evitar prácticas inadecuadas. Algunos funcionarios de las comisarías incluso mencionan que, ante situaciones complejas, optan por limitar su accionar o derivar la intervención a unidades especializadas (COP o GOPE), evitando así exponerse a riesgos innecesarios o consecuencias disciplinarias.

"el carabiniero sabe que la fuerza está limitada, se trata y se utiliza solamente para reducción o someter a alguien para ser fiscalizado. No he visto abuso, abuso hablemos de cerrar una pieza, nosotros no (...) yo creo que hoy en día es muy difícil el carabiniero que actúe mal, puede ocurrir, pero eso conlleva a qué ocurre, a o que hablamos anteriormente, a que carabineros actúe de una forma más agresiva por el ambiente que está trabajando que es más peligroso (Entrevista a funcionario/a).

"Tenemos capacitaciones constantes acá, yo bueno, lo poco que llevo, me he dado cuenta que se capacita bastante al personal acá en la región" (Entrevista a funcionario/a).

"Justo acá dentro de la Prefectura Malleco hemos tenido técnicas policiales de abordar el tema de manifestaciones, etc. Entonces si hay una constante capacitación a los funcionarios de carabineros. Ayer tuvimos la capacitación por medio de personal de CONAF, por el tema los incendios en la comuna donde se le instruye al personal, medios o formas de cómo poder apoyar este tema" (Entrevista a funcionario/a).

"Yo creo que eso es lo que de repente retracta más a los funcionarios al actuar hoy en día. Por temor, a lo que, a lo que le puede pasar, digamos así porque están los derechos humanos. Entonces, hay muchos casos que los funcionarios qué dicen, yo prefiero que a mí me peguen a yo irme de baja" (Entrevista a funcionario/a).

"Acá se mantiene esa complejidad de riesgo que todos los carabineros lo saben. Pero se ha adoptado, que, por ejemplo, cuando hay un riesgo, se repelen. A lo mejor antiguamente cuando no existía el riesgo, intervenían full. Ahora no, ahora cuando hay un riesgo, se repele y se pide cooperación, a COP o GOPE. Pero uno procede en función de lo que dice el Protocolo" (Entrevista a funcionario/a).

Además de esta formación regional, las propias comisarías desarrollan capacitaciones complementarias, centradas en aspectos específicos relevantes para su labor. Estas son impartidas por los mandos o por funcionarios que hayan sido formados como Instructores en Derechos Humanos.

"Yo por lo menos, una vez al mes, hago capacitaciones de derechos humanos. Porque tengo un diplomado. Entonces aquí están los ingresos, las constancias, el uso de la fuerza, el derecho de los imputados, el derecho de las víctimas, población vulnerable, sistema de protección" (Entrevista a funcionario/a).

"acá afortunadamente tenemos un teniente que es instructor de derechos humanos, entonces él ha hecho varias capacitaciones en el tema de los detenidos, como registrarlos, como donde registra lo que esté la cámara, que zona, anotar en la pizarra, anotar en los libros, cuando vienen a visitar, dejar las constancias. Todo ha funcionado bastante bien" (Entrevista a funcionario/a).

"nosotros mensualmente hacemos una reunión que se llama el pago de haberes, y yo en lo personal dispongo que un oficial exponga algún caso de idealmente de derechos humanos, de vulneración. Que lo analicemos, etcétera, y también hemos recibido capacitación por parte de la, no sé si es la oficina de Derechos Humanos de la zona, ya que vinieron incluso de Santiago, donde un capitán nos retroalimentó respecto a determinadas mejoras que debíamos implementar" (Entrevista a funcionario/a).

Pese a estos avances, se reconoce que la participación en las capacitaciones de formadores externos a Carabineros sigue siendo limitada. Sin embargo, se destacan buenas prácticas, como en la Comisaría de Temuco, donde se coordinó con el CESFAM local para capacitar al personal policial en reanimación cardiopulmonar (RCP), mientras que los carabineros instruyeron al personal de salud en prevención del delito. Esta coordinación e intercambio, parece una medida a replicar porque se difunden los saberes y se acerca a las instituciones del territorio.

Entre las críticas levantadas en las entrevistas, se menciona que la modalidad virtual de algunas capacitaciones limita la participación y profundidad en los contenidos. También se cuestiona que la mayoría de las capacitaciones sean impartidas por personal institucional, lo que, si bien no resta valor a su conocimiento, podría restringir el abordaje desde enfoques más amplios o críticos, especialmente en temas relacionados con pueblos indígenas o personas de la diversidad sexual.

Asimismo, se observa una oportunidad de mejora en el enfoque y diversidad de los contenidos. Si bien se priorizan temas fundamentales como uso de la fuerza, técnicas de detención, derechos humanos y primeros auxilios, se considera necesario incluir materias como manejo del estrés, resolución de conflictos, interculturalidad y trabajo con poblaciones específicas como pueblos indígenas, diversidad sexual y adolescentes. Existe consenso en que la formación debería ser más práctica, continua y con la participación de especialistas externos.

En este sentido, parece necesario seguir fortaleciendo la incorporación, en el Plan Anual de Capacitación Institucional, módulos obligatorios sobre derechos humanos, uso diferenciado y progresivo de la fuerza, y prevención de la tortura y los malos tratos, sino que también asegurar la bajada práctica y operativa de dichos contenidos. Asimismo, como es de conocimiento y abordaje de la Institución, deben alinearse con el Manual de Naciones Unidas sobre el Uso de la Fuerza y las Armas de Fuego (ACNUDH, 2020), la

Observación General N° 37 del Comité de Derechos Humanos (ONU, 2020) y los Principios Básicos sobre el Empleo de la Fuerza (ONU, 1990). Todo ello, con el objetivo de asegurar una comprensión homogénea en todo el personal operativo —particularmente en unidades con alta exposición a situaciones de conflicto—, fortaleciendo la capacidad institucional de prevención y control del uso de la fuerza y de la debida custodia en las primeras horas de la detención, conforme a lo establecido en los estándares internacionales.

A su vez, en cuanto a la formación sobre grupos de especial protección, si bien se imparten contenidos generales y normativos, se percibe una falta de profundidad en el tratamiento de situaciones específicas. Por ejemplo, no se entregan herramientas claras sobre cómo abordar procedimientos con niñas, niños y adolescentes o con población mapuche, respetando su cosmovisión y necesidades particulares.

“No ha habido ningún tipo de capacitación con respecto a la cosmovisión mapuche, “Quizás sería bueno para entender el problema y el conflicto en el cual nosotros estamos sumidos, sería bueno conocer el origen y a través de un sociólogo quizás que nos, nos explique de manera eh imparcial” (Entrevista a funcionario/a).

Algunos relatos destacan que, si bien se abordan ciertos aspectos culturales, no se entregan herramientas que ayuden a comprender la realidad que enfrentan estas comunidades. Tampoco existen ajustes en los procedimientos policiales para adaptarse a sus características particulares. En detenciones, por ejemplo, se reconoce que el trato suele ser igual al de cualquier persona, pero surgen complicaciones con la vestimenta tradicional o el retiro de elementos considerados sagrados por la comunidad, lo que ha generado tensiones por la falta de criterios claros.

También se señala que la presencia de personas detenidas pertenecientes a comunidades mapuche suele incrementar las medidas de seguridad, especialmente en zonas donde ha habido incidentes previos, como Ercilla o Collipulli. Esta situación demuestra que la principal preocupación sigue centrada en la seguridad del cuartel y de las personas detenidas, más que en una comprensión profunda de su cultura y cosmovisión.

“Cuando hay detenidos mapuche, como son un grupo particular, nosotros tenemos que resguardar nuestra integridad física. Entonces cuando llegan personas que son de índole mapuche, y pertenecientes a alguna comunidad radical, se solicita a personal COP para resguardo de la unidad policial, todo por protocolo (..) Hay comunidades radicales acá, el mismo Temucucú, comunidad Las Cardas, etc, varias comunidades que se ven involucradas en actos constitutivos de delitos y que cuando hay procedimientos pueden reaccionar ante la unidad, como les ha sucedido a otras comisarías...”

Respecto al manejo del idioma mapudungun, se constata una ausencia generalizada de conocimiento entre los funcionarios. La excepción se encuentra en la Comisaría de Padre Las Casas, donde algunos funcionarios sí lo manejan. En el resto de las unidades, se recurre a las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas (PACI), que cuentan con personal capacitado en este idioma. Sin embargo, estas patrullas no están presentes en todas las comisarías, y su cobertura es de carácter regional, con presencia confirmada en Padre Las Casas, Collipulli y Victoria.

c) Gestión de la Unidad y los Procedimientos

● Gestión en temas específicos de la Zona

En materia del trabajo con comunidades indígenas en la región, el personal destaca la presencia de las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas (PACI), como un avance que ha implementado la Institución para el acercamiento a esta población.

Si bien la existencia de estas patrullas se remonta al año 2013, cuando se realizó un piloto de esta experiencia precisamente en la Región de La Araucanía, no es hasta el año 2015 que fueron institucionalizadas a través de la Orden General N°2383 de 03.12.2015 ampliando su cobertura a otras dos regiones más, con un total de 10 patrullas (Arica y Parinacota y Tarapacá). Posteriormente, con la Orden General N°2441, se incorporó la Región de los Lagos con la Patrulla de Osorno, alcanzando un total de 11 P.A.C.I.¹⁹

En el caso de la Región de La Araucanía, se observa la presencia de cuatro patrullas instaladas en las Comisarías de Padre Las Casas, Collipulli, Victoria y Pitrufquén, aunque ellas tienen la misión de atender un territorio más amplio, comprendiendo todas las comunas de la Prefectura en la que están insertas, permitiendo con ello dar una cobertura total a toda la región y no sólo el territorio comunal donde se encuentran instaladas.

El objetivo de las PACI es contar con funcionarios capacitados para aportar a la vinculación con las comunidades indígenas, desde un rol preventivo, aportando en la asistencia a comunidades que viven en sectores aislados, estableciendo con ellos una relación de cercanía y confianza para fortalecer la prevención y atención de los delitos que les afectan, como, por ejemplo, el abigeato.

Las PACI se integran con cinco funcionarios,

“las PACI todos días salen a hacer labores de contacto entre Carabineros y comunidades indígenas (..) generalmente se entrevistan con los dirigentes de estas comunidades, con la finalidad de ver si tienen algunas problemáticas, etc. Hace un tiempo atrás tuvimos una detención de un imputado, el cual estaba haciendo focos de incendio, en la misma comunidad indígena, y los mismos locatarios del sector que eran parte de la comunidad, denunciaban el hecho. Entonces, hechos como estos se canalizan mediante esta patrulla PACI. Que tienen mayor llegada a ellos, por así decirlo” (Entrevista a funcionario/a).

Según lo que describe el personal policial, quienes integran estas Patrullas son funcionarios de la zona, principalmente indígenas y que cuentan con el manejo del idioma.

“La mayoría de los funcionarios son de acá residentes de la zona. Entonces, si manejan conocimiento en mapudungun y conjunto a esto, Carabineros a nivel de zona, realiza capacitaciones de eso” (Entrevista a funcionario/a).

Entre las tareas destacadas por quienes fueron entrevistados, las PACI tienen reuniones con las comunidades, participan de actividades y hacen un proceso formativo para que las personas integrantes de estas comunidades tengan un acercamiento a la policía y los diferentes servicios que prestan. Sin

¹⁹ Orden General N°2766 del 15.05.2020. Plan de Fortalecimiento de las Patrullas de Atención a las Comunidades Indígenas. Disponible en:

https://www.carabineros.cl/transparencia/og/pdf/OG_2766_15052020.pdf

embargo, se considera que tienen una función preventiva acotada, y que otra cosa es vincularse con las comunidades que se encuentran movilizadas y que son quienes generan resistencia ante el actuar policial, en esto último no participarían estas patrullas. En específico, se menciona exclusivamente su participación en función de vinculación con comunidades no movilizadas. Además, en ocasiones, integrantes de estas patrullas apoyan, al interior de las unidades territoriales, en la entrega de información a personas mapuche detenidas o que acuden a interponer denuncias y que no hablan español (les traducen lo que se requiera comunicar).

- **Coordinación con otros actores**

En este apartado se revisará la gestión realizada en la región, por las autoridades regionales o locales de carabineros con otras instituciones que participan de las primeras horas de la detención, dado que son parte del sistema de justicia penal o porque coadyuvan para su funcionamiento.

- **Coordinación con Fiscalía Regional**

En el caso de la relación con la Fiscalía Regional de La Araucanía, las diferentes unidades policiales mencionan que suelen tener una muy buena relación con esta institución, en gran parte por la accesibilidad del Fiscal Regional. Esto ha generado que se gesten un buen nivel de coordinación con las y los fiscales y que la instalación de la bitácora Web, pese a que costó en su inicio, después de varios meses en funcionamiento, ya se tiene una evaluación general positiva.

"Tenemos muy buena relación con la Fiscalía, porque el fiscal jefe, es una persona muy muy accesible. Entonces cualquier eb, ante cualquier necesidad, cualquier problema que se pueda gestar, eb coordinamos una reunión y conversamos de inmediato de los problemas" (Entrevista a funcionario/a).

Sin embargo, en algunas unidades cuestionan que la relación con esta institución podría ser mejor y que en ocasiones, existen algunos problemas por la tardanza en la entrega de algunos partes policiales y la toma de decisiones de los fiscales. Pero, en general, consideran que estas dificultades se generan en algunos horarios específicos o cuando hay muchos procedimientos en curso, dado que sólo existiría un fiscal de turno respondiendo las flagrancias.

"Cuentan con Bitácora Web. El tiempo de respuesta en la noche suele ser más extenso, pero en el día hay algunas veces que se demoran 20 minutos o media hora, pero a veces son horas" (Entrevista a funcionario/a).

"por lo menos en el tema de bitácora web, mal. De repente siempre es un poquito más lento, pero yo creo que por la gestión de procedimientos que ahí se generan durante el día o la noche (..) dentro de 45 minutos la hora, ahí se sabe realmente en qué calidad queda el detenido" (Entrevista a funcionario/a).

"Depende el horario, a veces si hay demora en el sistema, es producto de los mismos procedimientos policiales que hay acá en la región, porque hay un fiscal de turno, que el administra toda la gestión de partes policiales. Entonces claro, muchas veces no es algo rápido" (Entrevista a funcionario/a).

Asimismo, el personal de las diversas comisarías visitadas considera que el sistema permite dejar registro de las instrucciones adoptadas por las y los fiscales y de las acciones realizadas por las policías, pero sí consideran que, en ocasiones, hace un poco más lentos los procedimientos. Sin embargo, también destacan que existe una forma complementaria de comunicación para los casos o procedimientos de

mayor relevancia o complejidad, donde sigue existiendo la posibilidad de contacto telefónico, lo que permite agilizar las instrucciones y modalidades de acción.

"Se han generado problemas: que los partes llegan atrasados porque hay detenidos que llegan a las 6 de la mañana, y la fiscal está atendiendo a las 9.00, hay que llevar a los detenidos. Entonces claro, hay que constatar lesiones, esperar lo que diga el fiscal, hacer el parte, redactarlo. Esos han sido como inconvenientes que la Fiscalía y el magistrado no les interesa mucho el tema. Ellos tienen un horario y tienen que cumplir con el horario. No tienen la presión de detención como los organismos especializados" (Entrevista a funcionario/a).

"Con Fiscalía tenemos el tema de la plataforma bitácora web, donde uno le manda los partes policiales a Fiscalía, junto a eso hay un número telefónico que son para procedimientos de importancia" (Entrevista a funcionario/a).

Otro aspecto mencionado por las y los funcionarios, a propósito de la instalación del Sistema Bitácora Web, es que sólo algunos de ellos tienen acceso para ingresar a esta plataforma, entonces si los fiscales tardan en tomar las decisiones, puede repercutir en la celeridad del procedimiento, afectando con ello al personal que tiene acceso a este sistema, el cual debe quedarse en cumplimiento de sus funciones hasta culminar el procedimiento, incluso más allá de sus turnos.

- **Relación con la Defensoría Penal Pública Regional**

En las unidades visitadas se describe que existe una buena comunicación con la DPP, en algunas unidades policiales reconoce incluso la presencia de sus abogados en diferentes ocasiones y en cualquier horario (**Comisaría de Temuco y de Victoria**).

"no es extraño ver defensores de la Defensoría que vengán a entrevistar a los detenidos, a los momentos y horario en que a ellos les parece más pertinente" (Entrevista a funcionario de Temuco).

"Muchas veces hay visita acá de la DPP, si lo han venido a visitar, pasan por el calabozo, muchas veces nos entrevistamos con ellos, ver si hay imputados" (Entrevista a funcionario de Victoria)

Sin embargo, en las **Comisaría de Padre Las Casas, Ercilla y Collipulli** mencionan que no es común que abogados de esta institución acudan a las comisaría.

- **Relación con las Municipalidades**

En la Región de La Araucanía, la relación entre Carabineros y los municipios visitados evidencia distintos niveles de coordinación, pero en general apunta hacia un fortalecimiento progresivo de la colaboración en materia de seguridad pública. Si bien cada comuna presenta particularidades, se observa un esfuerzo compartido por mejorar la eficacia del trabajo policial mediante un vínculo más cercano con las autoridades locales, con la coordinación de diferentes estrategias.

En las **Comisaría de Padre Las Casas, Temuco y Victoria**, se han implementado patrullas mixtas —integradas por personal municipal y carabineros— para mejorar la vigilancia y atender procedimientos simples, de incivildades o delitos menores. Esta forma de patrullaje permite una cobertura más eficiente del territorio.

En el caso de la **Comisaría de Padre Las Casas**, la coordinación con el municipio es buena, aunque no siempre tan cercana como se quisiera. Se menciona que para ciertas actividades específicas son convocados por la alcaldía y se generan acciones de vigilancia adecuada.

En Temuco, en cambio, el trabajo conjunto ha sido más amplio y constante. Carabineros destaca la buena disposición del municipio en todas las áreas con las que han debido coordinar: Seguridad, Tránsito, Educación, DIDECO, entre otras. Aunque por problemas internos de la unidad aún no se han podido conformar patrullas mixtas, sí existe una red de trabajo interinstitucional activa, donde también participan entidades como la CONADI, la SEREMI de Salud y la Delegación Presidencial. Esta articulación permite abordar los temas de seguridad con un enfoque más integral, considerando no solo el control del delito, sino también las causas sociales que lo originan.

En la **Comisaría de Victoria**, la coordinación es constante y se manifiesta en reuniones periódicas con el municipio y también con la Policía de Investigaciones. La implementación del programa 1114 ha sido un avance importante, permitiendo que un carabiniere trabaje de manera permanente con el equipo municipal, lo cual ha fortalecido la respuesta ante problemáticas locales. Además, se cuenta con tres patrullas mixtas que refuerzan la presencia policial y permiten una atención más cercana a las demandas de la ciudadanía.

A diferencia de estas, en la **Comisaría de Ercilla** aún no había patrullas mixtas, sin embargo, se menciona que existe comunicación constante con el municipio, principalmente por vía telefónica o mensajería, así como también una disposición favorable por parte del alcalde y sus asesores. Se destaca que, en eventos y actividades organizadas por el municipio, la colaboración ha sido efectiva, lo que demuestra que hay voluntad de ambos lados para avanzar. Además, se está planificando para los siguientes años la presencia de patrullaje mixto que colabore con el trabajo que actualmente realiza carabineros, lo que fortalecería el trabajo territorial.

En conjunto, estas experiencias muestran que cuando existe voluntad de colaboración, se pueden construir relaciones de trabajo que hacen más eficiente la labor policial, sin descuidar el respeto por las personas ni las condiciones que garantizan sus derechos. La seguridad se vuelve así una tarea compartida, donde cada actor —municipio, policías, organismos del Estado y comunidad— cumple un rol que aporta a generar entornos más seguros y justos.

- **Relación con personal de Control de Orden Público (COP)**

En el contexto operativo de la Región de La Araucanía, la relación entre las unidades territoriales de Carabineros y el personal de Control de Orden Público (COP) cumple un rol fundamental en situaciones que exceden el trabajo policial habitual, especialmente en escenarios de alto riesgo o en contextos de conflictividad rural. Aunque la forma de coordinación varía levemente entre comunas, en general se observa una interacción fluida, eficaz y con altos niveles de confianza profesional entre ambos componentes de la institución. Aunque en algunas de ellas manifiestan algunos problemas sobre todo en lo que refiere a las responsabilidades que implica el traspaso de esta custodia, y que, en ocasiones este personal policial se niega a llevar a las personas detenidas, lo que se transforma en un problema para el personal de las unidades territoriales, sobre todo cuando éstas cuentan con lesiones.

En la **Comisaría de Padre Las Casas**, la solicitud de apoyo a COP se canaliza a través de la Central de Comunicaciones y se activa principalmente en procedimientos complejos, relacionados con el control

del orden público o situaciones de riesgo extremo. La dinámica habitual, según lo reportado en las entrevistas, consiste en que COP interviene inicialmente para contener y estabilizar el escenario, y una vez controlado, la unidad territorial asume el procedimiento, incluyendo los traslados y la constatación de lesiones. La relación entre ambas unidades es valorada positivamente y se describe como funcional y sin inconvenientes. Como señala un funcionario: “COP siempre está, por eso nosotros pedimos COP”.

En la **Comisaría de Temuco**, la vinculación con COP es más estructurada, se destaca en los testimonios que las coordinaciones deben cumplir ciertos protocolos formales. En la práctica existe una relación directa entre los mandos de la comisaría y de la unidad COP que está instalada en Temuco, especialmente en contextos que requieren planificación previa, como manifestaciones o actos que podrían derivar en violencia. Aunque si bien la información entregada en las entrevistas da cuenta de que no existe una relación diaria o rutinaria, la coordinación sí es considerada como permanente y efectiva. Se aclara que el personal COP no se utiliza para cubrir funciones regulares, sino exclusivamente para procedimientos de alta complejidad.

En la **Comisaría de Victoria**, la cooperación con COP está bien afianzada y se activa en cuanto se identifican riesgos asociados a delitos violentos o situaciones de potencial peligro, como atentados en sectores rurales. En estos casos, la intervención se realiza de forma conjunta: COP ingresa primero para asegurar el área y luego actúa el personal territorial. La respuesta suele ser rápida y bien articulada. También se destaca un protocolo especial cuando se trata de personas detenidas pertenecientes a comunidades mapuche, particularmente cuando se presume la participación de grupos radicalizados. En dichos casos, se solicita apoyo preventivo de COP para garantizar la seguridad tanto del procedimiento como de los funcionarios. La coordinación se describe como “casi inmediata”, y se subraya que nunca se interviene sin su respaldo cuando la situación lo amerita.

"cuando necesitamos ir a algún atentado, por ejemplo, que ocurre en un fundo, o algo más o menos donde se registran disparos, tenemos que pedir cooperación a personal COP, y ellos nos pasan a buscar, o ellos se adelantan, y una vez que esté la zona segura nosotros intervenimos" (Entrevista a funcionario/a).

En la **Comisaría de Ercilla**, comuna marcada por una alta concentración de hechos de violencia rural, se reporta que la relación con COP es más constante y cotidiana. El personal COP está físicamente presente en el territorio (COP Pailahueque), lo que permite una coordinación directa y cercana entre mandos. En procedimientos planificados —como desalojos u órdenes de detención en comunidades— se elabora un plan operativo abreviado que detalla los recursos requeridos, los riesgos y la estrategia de intervención. En situaciones de flagrancia, la coordinación es radial y puede derivar en el envío inmediato de unidades blindadas, dependiendo del nivel de riesgo. Se mantiene una estrecha colaboración que ha sido clave para garantizar no solo la operatividad de las unidades, sino también la seguridad del personal. La división de funciones es clara: COP realiza la detención y el acta correspondiente, mientras que la unidad territorial se encarga de la custodia de la persona detenida y el proceso posterior. La percepción general es de una muy buena relación, basada en la convivencia operativa diaria y la comprensión del contexto local.

"en un procedimiento de violencia intrafamiliar en la comunidad de Temucucú, que está acá cercana inserta en nuestra comuna, se coordina de inmediato con personal de COP, y se ingresa en vehículo blindado con personal del COP que ya está, y ahí los ponemos en conocimiento y nos otorga una cobertura a nosotros para poder ingresar. Principalmente para evitar ser atacados, obviamente que puede pasar, pero su principal función es eh,

es o, o preparación que mantienen ellos, es llevada o aterrizada al tema de conflicto rural, de ataque, atentado, etcétera, de lo que viven y cómo poder repelerlo" (Entrevista a funcionario/a).

"cuando hay un hecho constitutivo de delito y necesitamos la cooperación de COP, uno le informa directamente al funcionario que está en servicio de ronda, por así decirlo, y él coordina directamente con la central de comunicaciones, y ellos derivan a la otra repartición" (Entrevista a funcionario/a).

En conjunto, estos relatos muestran que el trabajo articulado entre unidades territoriales y COP no solo es necesario, sino que resulta fundamental para actuar con eficacia y resguardo en una región donde el conflicto rural, las manifestaciones y los procedimientos de alto riesgo forman parte del paisaje operativo cotidiano. La coordinación efectiva, la definición clara de roles y la disposición a cooperar son claves para mantener la seguridad de la población y del propio personal policial, siempre bajo el marco del respeto a los derechos fundamentales y la legalidad.

Los principales cuestionamientos levantados, en particular en las Comisarías de Ercilla y Victoria, dicen relación a la diferencia entre los niveles de equipamiento con los que cuenta el personal COP, el cual es mucho mejor que el que cuenta el personal policial que trabaja en unidades territoriales. De este modo, destacan que, aunque comparten el trabajo en el mismo territorio, y existe presencia de ambos contingentes a los procedimientos complejos, el personal COP cuenta con vehículos blindados y con una vestimenta que incluye mayor protección, incluyendo la presencia de cámaras corporales y drones, tecnología que no estaría presente para las y los carabineros que trabajan en las comisarías.

Relación con las Fuerzas Armadas

En la Región de La Araucanía, la coordinación entre Carabineros y las Fuerzas Armadas se ha vuelto parte del quehacer operativo cotidiano, en el marco del Estado de Excepción Constitucional que se mantiene vigente en el territorio desde hace varios años. Aunque esta relación se ha consolidado progresivamente y, en general, es percibida por el personal policial como fluida y respetuosa, su prolongación plantea una problemática estructural en materia de derechos humanos, al normalizar la participación de fuerzas de naturaleza militar en funciones propias de la seguridad pública.

En la práctica, esta colaboración se traduce en patrullajes conjuntos, resguardo de rutas y puntos estratégicos, así como en presencia disuasiva en zonas rurales o de alto riesgo, mientras Carabineros mantiene las tareas de control del orden público, prevención del delito y persecución inmediata. Los mandos policiales informan una comunicación constante con las jefaturas militares, especialmente para la planificación de servicios y la coordinación de apoyos territoriales. En la mayoría de las unidades, la relación es descrita como profesional y complementaria. Sin embargo, el carácter rutinario de este despliegue obliga a **delimitar claramente los ámbitos de competencia y el mando operativo**, a fin de asegurar que toda acción de coerción estatal se ejecute dentro del marco de la **función policial civil**.

Desde la perspectiva del derecho internacional de los derechos humanos, la participación de las Fuerzas Armadas en tareas policiales o de seguridad ciudadana sólo puede considerarse excepcional, temporal y estrictamente subordinada al mando civil y policial. Así lo dispone el Principio 9 de los *Principios Básicos sobre el Empleo de la Fuerza y de Armas de Fuego por los Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley* (Naciones Unidas, La Habana, 1990), al señalar que “los gobiernos no deberán utilizar a las fuerzas armadas para cumplir funciones propias de la policía, salvo en circunstancias excepcionales y con sujeción a las

condiciones que aseguren el pleno respeto de los derechos humanos”. Del mismo modo, el Artículo 3 del *Código de Conducta para Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley* (Asamblea General de la ONU, Resolución 34/169, de 17 de diciembre de 1979) establece que los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley —incluyendo a quienes desempeñan funciones equivalentes— sólo podrán emplear la fuerza “cuando sea estrictamente necesario y en la medida que lo requiera el desempeño de sus tareas”, lo que implica que todo personal militar que intervenga en tareas policiales queda sujeto a este mismo régimen jurídico y ético.

Esta interpretación ha sido reafirmada por el Comité de Derechos Humanos de las Naciones Unidas en su *Observación General N° 37 sobre el derecho de reunión pacífica* (2020), donde se establece que “la participación de las fuerzas armadas en operaciones de mantenimiento del orden debe ser excepcional, temporal y subordinada al mando civil”, y que, en tales casos, “los militares deberán actuar conforme a las normas internacionales sobre el uso de la fuerza que rigen a los funcionarios policiales” (párrs. 79–80).

En igual sentido, la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha sido categórica en sostener que la seguridad ciudadana es función propia de cuerpos policiales civiles. En el caso *Zambrano Vélez y otros vs. Ecuador*, la Corte estableció que:

“la seguridad ciudadana es propia de cuerpos policiales civiles y no de las fuerzas armadas. Cuando excepcionalmente se utilicen las fuerzas armadas para el control del orden público, deben estar subordinadas al mando civil y sujetas plenamente al derecho internacional de los derechos humanos” (Corte IDH, *Caso Zambrano Vélez y otros vs. Ecuador, Fondo, Reparaciones y Costas, Sentencia de 4 de julio de 2007, Serie C N° 166, párrs. 51–52*).

De acuerdo con lo constatado por el Comité para la Prevención de la Tortura (CPT), en las unidades visitadas de la Región de La Araucanía esta subordinación formal se respeta. El Ejército cumple funciones de apoyo logístico y de resguardo perimetral, sin intervenir directamente en detenciones ni diligencias policiales. En la **Comisaría de Ercilla**, la coordinación se canaliza mediante un oficial de enlace del Ejército, con respuesta rápida ante eventos de riesgo y bajo dirección operativa de Carabineros. El comisario local subraya que “jamás el Ejército me ha dispuesto o propuesto algo; somos nosotros quienes les decimos dónde pueden cooperar”, reafirmando la mantención del mando policial. En la Comisaría de **Victoria**, la lógica es similar: comunicación radial permanente, apoyo disuasivo y no participación en procedimientos judiciales. En las Comisarías de **Temuco** y **Padre Las Casas**, la relación es más institucional que operativa, dependiendo del despliegue del contingente militar en el territorio.

En conjunto, los hallazgos muestran que la relación entre Carabineros y las Fuerzas Armadas en la región es operativa y complementaria, pero su continuidad en el tiempo exige una revisión de sus límites normativos. La experiencia internacional y la jurisprudencia interamericana coinciden en que la militarización sostenida de funciones de orden público erosiona la distinción esencial entre defensa nacional y seguridad interior, lo que puede debilitar los mecanismos de control democrático sobre el uso de la fuerza. Por ello, el CPT reitera que toda persona que participe en tareas de seguridad o de orden público debe actuar bajo mando policial efectivo, con responsabilidad jerárquica claramente determinada y conforme a las normas internacionales sobre el uso de la fuerza, garantizando así la prevención de la tortura y de los malos tratos.

2. Hallazgos de Recintos de Control de Orden Público (C.O.P)

El personal COP en La Araucanía tiene como misión principal atender el control del orden público, según su mandato constitucional, actuando en apoyo directo a las unidades territoriales cuando el orden público está alterado o quebrantado. Además de esta función de respuesta ante este tipo de situaciones, se encargan de cumplir con las medidas de protección que dicta el Ministerio Público, como puntos fijos, rondas periódicas y vigilancias, que representan un gran porcentaje de su trabajo diario y de participar en procedimientos complejos a realizarse en zonas rurales donde hay comunidades en conflicto.

En cuanto a los tipos de servicios que realizan, se dividen en dos grandes áreas: 1) el cumplimiento de medidas de protección a personas, familias o propiedades que han sido atacadas previamente, en cumplimiento de una orden judicial, y 2) el control de orden público tanto urbano como rural, que requieren distintos equipamientos y técnicas. En las tres unidades COP visitadas (COP Temuco, COP Pailahueque y COP Malleco) mencionan que, en esta región, una gran parte del trabajo se centra precisamente en las medidas de protección decretadas por los Tribunales.

En su labor operativa, además de las labores de control de orden público, intervienen en delitos flagrantes que suelen ser robos de vehículos, robos de madera y otros ilícitos que afectan la región. Para procedimientos planificados se hacen estudios previos donde, por ejemplo, el uso de drones ayuda a evaluar rutas de acceso y planificar la cantidad de personal y vehículos necesarios. Otra función importante son los cortes de ruta y la atención ante ataques o situaciones violentas en zonas rurales, donde su capacidad de reacción rápida es fundamental.

Es precisamente debido a las múltiples interacciones con la comunidad —a través de diversos procedimientos— y a su participación directa en las primeras horas de la detención, que estas unidades COP son objeto de visitas por parte del CPT. Aunque estos recintos no cuentan con espacios habilitados específicamente para la detención y custodia de personas detenidas, en ellos se llevan a cabo aprehensiones y se aplican los protocolos establecidos por la institución, tanto en lo relativo al uso de la fuerza como a la detención y traslado de personas. El propósito de estas visitas de monitoreo es conocer el funcionamiento de dichos recintos y comprender cómo operan en el territorio, especialmente en la implementación de procedimientos con comunidades indígenas y como en su accionar se coordinan con las unidades territoriales de carabineros y otras instituciones instaladas en el territorio. A continuación, se presentan los principales hallazgos de dichas visitas.

- Contexto de la región y desafíos generales

Desde las experiencias y relatos de funcionarios y funcionarias entrevistadas, se desprende que en los últimos años la intensidad y frecuencia de los procedimientos policiales, con participación de ellos como COP, han disminuido de manera significativa en la región. Algunos comentan que, si antes salían prácticamente todos los días, al momento de la visita (marzo 2024) los despliegues se habían reducido a dos o tres veces por semana, dependiendo de la contingencia.

Aun así, señalan que la zona sigue implicando riesgos operativos importantes, lo que ha llevado a adoptar medidas de seguridad más rigurosas, incluso en la vida cotidiana. Algunos mencionan que, para evitar ser identificados, optan por no trasladarse en vehículos institucionales, y avisar a sus familias al momento de entrar a ciertos sectores, como una forma preventiva de resguardo.

Uno de los temas que surge con preocupación es el potencial conflicto que podría generarse al tener que intervenir en ceremonias mapuche, como los Nguillatún, cuando estos se realicen en predios privados sin autorización. Aunque hasta ahora no se ha dado esa situación, la entrada en vigencia de la nueva ley de usurpaciones genera incertidumbre, ya que la normativa no hace distinciones culturales y obliga a actuar frente a denuncias. Pese a ello, aclaran que, en la mayoría de los casos, estas ceremonias se realizan con permiso de los propietarios, lo que ha evitado mayores conflictos.

Respecto a la relación con las comunidades mapuche, el personal expresa matices importantes. Por un lado, hay coincidencia en que la gran mayoría de las comunidades son pacíficas y viven su cultura con dignidad. Sin embargo, también reconocen que existe un porcentaje más radicalizado, y que en algunos sectores los cortes de ruta y las usurpaciones —especialmente durante épocas de siembra— siguen siendo desafíos operativos complejos, mencionando a Collipulli como un punto crítico dentro del territorio.

Varios testimonios destacan que, más que un conflicto exclusivamente étnico, lo que se observa muchas veces son delitos comunes, cometidos por bandas organizadas que se aprovechan del contexto territorial. En esa línea, se advierte que la estigmatización hacia el pueblo mapuche es injusta, ya que también son víctimas de estas dinámicas delictivas.

También en las entrevistas hay menciones a las tensiones internas que pueden vivir carabineros que provienen de comunidades mapuche. Algunos funcionarios comparten que estos compañeros, al cumplir funciones policiales, son a veces tratados como “traidores” o “yanaconas”, lo que genera malestar y una carga emocional adicional, sobre todo cuando deben actuar en sectores donde son conocidos o tienen vínculos personales. Esto demostraría que, en ciertos funcionarios, pero también podría ser extensible a nivel institución, pareciera que existe una escasa valoración de las propias raíces indígenas de las y los funcionarios que tienen estos orígenes. Por tanto, pareciera relevante, darle valor a quienes son originarios de las diversas poblaciones indígenas, que, hablan estas lenguas y conocen las costumbres, ritos y cosmovisión desde niños/as, buscando que esta experiencia y conocimiento pueda ser un aporte a la formación intercultural dentro de la misma institución.

Finalmente, los relatos muestran cómo ha evolucionado el escenario en términos de violencia. Si bien describen menos frecuencia de procedimientos, también se advierte que la capacidad de fuego y el nivel de entrenamiento de quienes protagonizan hechos violentos ha aumentado en los últimos años. Esto ha exigido una profesionalización mayor del personal COP, con mejores equipos, más blindaje y entrenamiento continuo. A la vez, reconocen que el conflicto en esta región tiene raíces históricas y culturales profundas, lo que obliga a abordarlo con especial cuidado y sensibilidad, incluso más allá de lo estrictamente operativo.

2.1. Condiciones materiales de los recintos: Infraestructura y equipamiento

El personal COP en la región evalúa positivamente el equipamiento con el que cuentan para desarrollar sus funciones, destacando que se ha avanzado considerablemente en los últimos años. Se reconoce que los implementos de seguridad, como cascos, chalecos y armamento, cumplen con los estándares actuales y permiten actuar de manera segura. “*La institución nos ha proporcionado lo último en nivel de seguridad*”, afirma un funcionario, subrayando que se sienten respaldados al momento de enfrentar situaciones de riesgo. No obstante, también algunas funcionarias mencionan que los chalecos antibalas, aunque efectivos, son

pesados y poco ergonómicos, dado que no fueron pensados ni diseñados para ellas, ya que *"al ser planos, aplastan mucho las pechugas"*(Entrevista a funcionaria), lo que los hace incómodos para jornadas prolongadas y no se observa una adaptación para las necesidades físicas de las mujeres que requieren utilizarlos.

En cuanto a los vehículos, la mayoría valora que sean blindados y funcionales. Se considera un aspecto clave para la seguridad operativa. Sin embargo, existe un consenso respecto a que la cantidad sigue siendo insuficiente. *"Siempre se necesitan más vehículos, sobre todo cuando se despliegan varias facciones a la vez"* (Entrevista a funcionario/a), apuntando a que los medios de transporte siguen siendo uno de los insumos que más falta hacen.²⁰

La infraestructura de los cuarteles, en cambio, es evaluada de forma más crítica. Se menciona que todos los cuarteles COP de la región están emplazados en edificaciones que anteriormente tenían otras funciones (principalmente colegios), por ende, no fueron pensados como recintos policiales y si bien se han intentado adaptar a las necesidades no necesariamente cumplen con los estándares básicos. En el caso del Recinto COP Pailahueque, el más grande de la región, con amplias extensiones territoriales, funciona en lo que era un colegio público, y que la institución comenzó a utilizar en 2016, adaptándolo para el funcionamiento y uso policial, por lo que los funcionarios destacan las limitaciones de este espacio que no fue diseñado para este tipo de uso. A pesar de estas dificultades, también se reconoce que el lugar es funcional en términos generales, y que se están haciendo avances y que se espera seguir mejorándolo.

"Ha sido difícil moldear un colegio a un cuartel policial partiendo por la energía eléctrica, esto es súper simple. Un colegio no está diseñado para la carga eléctrica que tiene un cuartel policial. La carga de sistemas computacionales, la calefacción en una zona tan fría también es un tema, por ejemplo, esta oficina es beladísima" (Entrevista funcionario COP).

"Hay un proyecto grande de habitabilidad que se viene trabajando hace años, donde está metido el Ministerio de Obras Públicas para poder construir una estructura de habitabilidad nueva" (Entrevista funcionario COP).

En esta misma línea, hay consenso en que la infraestructura necesita mejoras. También se menciona la eliminación de espacios de esparcimiento que, si bien existieron, han debido ser reutilizados para dar lugar a oficinas. Aun así, cuentan con un casino y un televisor en el área común, donde los turnos pueden descansar brevemente entre facciones.

"Teníamos mesa de ping pong y taca taca, pero tuvimos que suprimirlos por necesidad de espacio" (Entrevista funcionario COP).

Respecto a la seguridad del recinto, se destaca que los controles de ingreso son estrictos y que las medidas de resguardo interno son eficaces.

²⁰ Cabe agregar que, en una última visita realizada por el CPT a la región, en agosto de 2025, en entrevista con personal COP se informó además que se adquirió un dron de alta gama que se usa principalmente como "avanzada" para observar y evaluar por cielo las condiciones en que se realizará la intervención y ajustar las consideraciones de seguridad a la hora de enviar el personal COP o el personal policial de las unidades territoriales a operativos en los contextos de violencia rural. Este implemento vendría a reforzar el equipamiento destinado a estos fines, incidiendo directamente en la seguridad del personal policial.

“Nadie entra sin identificarse, el filtro es bien riguroso” (Entrevista a funcionario COP).

En general, los funcionarios coinciden en que el equipamiento ha evolucionado de forma positiva y que las condiciones han mejorado respecto a años anteriores.

“Hoy se tienen más cosas que antes no se tenían. Las instalaciones en sí son buenas, aunque hay cosas por mejorar, pero eso se puede ir haciendo con el tiempo” (Entrevista funcionario COP).

Pero además de lo que sucede en el recinto, el personal COP señala que una de las funciones que les compete, dice relación con el resguardo de ciertas personas y/o propiedades (Medidas de Protección según la jerga utilizada por la institución), entonces, en esos casos las instalaciones que les asignan no suelen ser las más apropiadas. Si bien mencionan que últimamente se les está dotando de container para realizar esta labor de vigilancia, esto no es en todos los lugares y en ocasiones les tocaba realizar este trabajo a la intemperie, incluso sin acceso a baños si es que las familias resguardadas no se los ofrecía. Por esos motivos ahora la institución está buscando la opción de *container*, para implementarlos con baños químicos.

“Hay casos de lugares acomodados donde nos reciben bien, pero en otros donde no y por eso se están haciendo gestiones para emparejar esa situación con carros blindados” (Entrevista funcionario COP).

“Se está buscando alternativas para aquellos lugares donde las personas no les pueden facilitar baño al personal, siempre tenerles alguna alternativa, en este caso baños químicos. Los módulos blindados se consideraron con baño interior, no los estamos ocupando porque como están recién comprados, hay todo un tema del aseo y eso que como son químicos hay que considerar una empresa y eso no está considerado dentro de la compra” (Entrevista funcionario COP).

“Hay otros lugares que la verdad es que están súper bien, por ejemplo, especialmente aquellos lugares que están que son para personas jurídicas, como por ejemplo las forestales o empresas, ellos se preocupan de tener a los carabineros en condiciones impecables” (Entrevista funcionario COP).

Respecto al equipamiento, mencionan contar con un buen número de vehículos, en su mayoría blindados para cubrir de forma segura todos los procedimientos. Asimismo, en lo que respecta a la vestimenta y las medidas de seguridad personal señalan contar con todo lo necesario, incluyendo cámaras corporales para grabar sus procedimientos.

“Yo creo que somos la unidad que tiene mejor equipamiento a nivel nacional. Me atrevería a decir que estamos, si no en el uno, en el dos, no, en el dos y medio. Porque en realidad nosotros contamos con equipamiento de última generación, nuestros chalecos son de lo mejor que hay en el mercado, nuestros cascos también, sistema de intercomunicación, el armamento es de muy buena calidad” (Entrevista funcionario COP).

“En la actualidad todos los procedimientos son grabados, ya sea directamente por la persona aprehensora o por un tercero, porque por patrulla normalmente va una o dos cámaras (...) las cámaras se encienden por protocolo una vez que inicia el procedimiento, hasta que se termina el procedimiento. Todas las inobservancias que hay en el camino, que se apagó la cámara son detectadas a través de los sistemas que tienen las mismas cámaras y son consultadas e informadas” (Entrevista funcionario COP).

Como describe la cita anterior, el personal entrevistado resalta que todo procedimiento debe ser grabado. Por ello, la mayoría cuenta con estos instrumentos para grabar, en ocasiones dichas cámaras están

integradas a sus cascos o en otras van instaladas en sus chalecos. En cualquier caso, la instrucción es grabar desde que se llega al lugar, cuya grabación se envía directamente a la unidad de almacenamiento, en caso de detectar algún tipo de intervención por parte del funcionario esta situación es alertada a los superiores.

"Cada vez que el carabinero vuelve del servicio se colocan en unos sistemas que bajan la información y contamos con una oficina que tiene dedicación exclusiva, dedicación exclusiva para la revisión de estas cámaras, para informar cualquier problema a nuestros jefes" (Entrevista funcionario COP).

Se enfatiza que la revisión de las grabaciones se utiliza no sólo para ver si es que existen abusos por parte de los funcionarios, sino también para verificar mal uso o situaciones de riesgo para el propio funcionario, es decir, con fines pedagógicos.

"Cuando ellos detectan que hay anomalías o que hay alguna inobservancia de distintas índoles, que apaguen las cámaras, inconductas o situaciones que atentan de repente contra la misma seguridad de los carabineros, que dejan el armamento en cualquier lado que se saquen el chaleco, especialmente aquellos que hacen puntos fijos, ellos tienen la obligación de dar cuenta formal. Pero además se utilizan esas grabaciones para analizar qué estuvo mal" (Entrevista funcionario COP).

2.2. Medidas de Protección y Gestión Institucional en el territorio

- **Coordinación con las Unidades Territoriales (Comisarías)**

Desde los relatos recogidos, las y los funcionarios COP describen que la coordinación con las unidades territoriales es una dinámica constante, fluida y bien evaluada. El personal COP describe que existe un canal formal de enlace a través de documentación electrónica, pero que, en la práctica, la comunicación directa y rápida se da habitualmente por teléfono o por radio, sobre todo ante situaciones que requieren una respuesta inmediata.

Uno de los puntos más reiterados, por el personal COP entrevistado, es que la solicitud de apoyo por parte de las unidades territoriales ocurre cuando éstas se ven sobrepasadas en su capacidad operativa, especialmente en contextos de manifestaciones, violencia rural o procedimientos dentro de comunidades. En esos casos, el oficial territorial a cargo se comunica con COP y se coordina una intervención conjunta. El personal COP actúa como apoyo especializado, pero dentro de un marco de colaboración y no de reemplazo. Normalmente —según afirman— el ingreso inicial al procedimiento lo realiza la unidad territorial, mientras que COP interviene si la situación escala o si se requiere reforzar el control del orden público.

Los entrevistados también detallan que, en caso de detenciones, COP está facultado para reducir y detener a personas, pero que una vez que el procedimiento está controlado, la persona detenida es inmediatamente entregada a la unidad territorial, esto dado que sus recintos no están habilitados ni autorizados para custodiar personas detenidas.

Por tanto, es el personal de las comisarías quien se encarga de continuar con el proceso judicial correspondiente, asegurando que se cumplan los protocolos específicos, como, por ejemplo, no mezclar a personas detenidas de distintos perfiles o condiciones. Aunque el protocolo de traspaso está regularizado, los funcionarios no entran en detalles técnicos, pero señalan que este procedimiento ya

está estandarizado y es parte del funcionamiento regular.²¹ Refuerzan la idea de que esto queda registrado por sus propias cámaras corporales o en los registros de las unidades territoriales cuando dicho traspaso de custodia sucede en estos recintos, situación que parece de relevancia dado que garantizar la grabación de estos momentos parece crucial para asegurar que el paso entre secciones policiales no traiga ningún problema entre ellos ni hacia las personas detenidas.

En procedimientos más complejos o planificados, explican que se genera una instancia previa de coordinación entre ambos equipos, donde se discuten rutas de ingreso, distribución de tareas y posibles escenarios. En esas operaciones, el mando operativo suele recaer en el funcionario de mayor antigüedad jerárquica, ya sea de COP o de la unidad territorial, aunque remarcan que el trabajo se realiza en equipo y no hay competencia entre áreas, sino más bien una colaboración activa.

Otro punto que aparece en los testimonios es que, cuando se trata de intervenciones en comunidades o zonas rurales de difícil acceso, COP brinda apoyo logístico, por ejemplo, con vehículos blindados como Mowag o Panhard, que permiten el ingreso seguro del personal territorial para realizar procedimientos de orden común, como denuncias por violencia intrafamiliar o robos.²²

En general, los testimonios coinciden en valorar positivamente la relación con las unidades territoriales, destacando el trato respetuoso, la comunicación expedita y el hecho de que, más allá de las funciones específicas de cada unidad, el objetivo común es el mismo: mantener el orden público y resguardar la seguridad de las personas.

- **Relación y coordinación con Fuerzas Armadas**

A partir de los testimonios entregados en las entrevistas, el personal de COP describe que existe una relación fluida, respetuosa y bien delimitada con las Fuerzas Armadas, especialmente con el Ejército, que es la rama militar desplegada en la zona en el marco del estado de excepción constitucional aún vigente.

Desde sus experiencias, afirman que la función principal del Ejército en los procedimientos operativos es brindar apoyo logístico y de resguardo, sin intervenir directamente en la aplicación de la ley. En palabras de los propios funcionarios, el rol de las Fuerzas Armadas se concentra en custodiar un "tercer anillo" de seguridad durante los operativos, lo que permite al personal COP y a los funcionarios territoriales realizar su labor policial con mayor seguridad, evitando posibles irrupciones no previstas por parte de terceros.

Los entrevistados valoran que este resguardo perimetral otorga tranquilidad operativa, ya que permite concentrarse en el núcleo del procedimiento, sin desviar recursos para controlar el entorno inmediato. También señalan que las Fuerzas Armadas comprenden y asumen que no tienen facultades ni formación

²¹ Esta información contradice la visión entregada por algunos funcionarios de las unidades territoriales que señalan que esta coordinación no es tan fluida ni protocolizada, enfrentándose en ocasiones a discusiones respecto a, por ejemplo, quién debe hacerse responsable de la constatación de lesiones de las personas detenidas.

²² En visita realizada por el CPT nuevamente a la zona, en agosto de 2025, en entrevista con la ZONA COP se informó además la adquisición de un nuevo dispositivo de aire (Dron especial), que permite observar y evaluar la zona y la posibilidad de mejorar acceso y hacerlo de manera más segura para el personal, lo que vendría a reforzar el equipamiento existente.

para actuar como policías, por lo que su presencia se supedita a las directrices entregadas por Carabineros.

En cuanto a la coordinación previa a los operativos, los relatos indican que se realizan reuniones planificadas donde participan todas las instituciones involucradas, incluyendo Carabineros, Ejército y Policía de Investigaciones (PDI). Estas instancias permiten acordar funciones específicas y establecer claramente los roles de cada actor. En el caso de los militares, la participación —según explican los entrevistados— se limita principalmente a la custodia de rutas y caminos, sobre todo ante eventuales cortes o bloqueos.

Varios funcionarios destacan que esta buena comunicación no siempre se ha dado así, sino que esto ha sido un proceso y que la coordinación entre ambas instituciones ha mejorado con el tiempo, valorando en especial, la incorporación de personal de enlace militar en los centros de mando policial. Este vínculo ha facilitado una comunicación directa y constante, principalmente vía radio, debido a que en muchas zonas rurales la señal telefónica es inestable o inexistente.

En términos generales, la evaluación que hacen los funcionarios COP sobre la relación con el Ejército es positiva. Destacan el trabajo colaborativo, la disposición mutua y el entendimiento de que cada institución cumple un rol distinto pero complementario. Uno de los entrevistados resume este sentir al señalar que “todos vamos para el mismo norte”, refiriéndose a que, más allá de las diferencias de formación o atribuciones, el objetivo común es mantener el orden, controlar el territorio, evitar confrontaciones y proteger a la comunidad.

- **Protocolos para procedimientos complejos: coordinación con otros actores**

Según los testimonios recogidos, el personal COP entrevistado coincide en que una detención bien ejecutada requiere mucho más que solo conocer los protocolos y los procedimientos en teoría. Para ellos, la instrucción práctica y permanente es clave. Varios entrevistados señalaron que el riesgo de cometer excesos durante una detención —como el uso desproporcionado de la fuerza— está siempre latente, especialmente en contextos de alta tensión, donde la toma de decisiones ocurre en segundos.

“La línea es bien delgada, o sea, entre una persona que está cometiendo un ilícito, una falta que amerita la detención, la dispersión, la reducción y ese golpe de más, hay fracciones de segundos. La única forma de evitarla, en esa fracción de segundos, es con la instrucción permanente del carabinero. Y no solamente una instrucción de libros, de estar sentado en un lugar, sino que con instrucción práctica. Porque como yo le decía denantes, nuestra función lamentablemente es una función de alta intensidad (..) Y la única forma de evitar que el carabinero caiga en eso, es instruyéndolo, concientizándolo y poniéndolo en el lugar del que está siendo detenido” (Entrevista a personal COP)

Los funcionarios COP también enfatizaron la importancia de generar empatía, lo que se logra, según cuentan, poniendo a las y los carabineros en el rol de personas detenidas durante los entrenamientos. Estas dinámicas simuladas permitirían que el personal comprenda mejor cómo se siente quien está siendo aprehendido, y desarrollen así un mayor autocontrol en situaciones reales.

En procedimientos especialmente complejos, como los ingresos a comunidades de alta conflictividad, los entrevistados mencionan que una correcta ejecución no depende solo del actuar individual del carabinero, sino de una planificación operativa robusta, que incluya coordinación con otras unidades,

despliegue de vehículos blindados y recursos adicionales. En estos casos, dicen, la seguridad del personal y el éxito del operativo dependen de la capacidad de responder a escenarios violentos de forma organizada y controlada.

"Nosotros cuando hemos tenido episodios de esa magnitud de violencia, digamos que tenemos que hacer copamiento de un área, solicitar medios a otras unidades, por ejemplo, aquí los ingresos a la comunidad Temucucui han sido, no sé, con 20 vehículos blindados, considerando vehículos de Temuco, de Angol, de otros refuerzos, para lograr tener un resultado positivo, no se la detención de una persona o la incautación de algún vehículo robado, por dar un ejemplo de procedimiento, termina en ocasiones con una respuesta muy violenta. Entonces, siempre tenemos que aglomerar gran cantidad de medios para tratar de contrarrestar esa violencia" (Entrevista a personal COP).

En definitiva, de acuerdo con lo planteado por los entrevistados, la correcta realización de una detención pasa por una combinación de instrucción continua, formación práctica, desarrollo de empatía y respaldo operativo, factores que, según ellos, son fundamentales para actuar con responsabilidad, especialmente en contextos tan complejos como los que enfrentan en la región.

- **Resguardos a grupos de especial protección**

Según los relatos recabados, los procedimientos más complejos no siempre son los más espectaculares o masivos, sino aquellos donde confluyen múltiples factores de riesgo: violencia directa, presencia de niños y niñas, condiciones geográficas adversas y, muchas veces, incertidumbre respecto a cómo se va a desarrollar la situación una vez en terreno.

Uno de los elementos que más se repite entre los funcionarios es que no hay dos procedimientos iguales. Aunque existan protocolos, cada operativo exige adaptarse sobre la marcha. Las condiciones cambian minuto a minuto y muchas veces, lo que empieza como un procedimiento planificado puede derivar en un escenario de alta tensión, obligando a tomar decisiones en tiempo real.

"Establecer protocolos es muy complejo, muy complejo. Yo sé que los protocolos existen, pero ningún procedimiento es igual al otro" (Entrevista a personal COP).

Se menciona, entre el personal entrevistado, que cuando hay niños, niñas o adolescentes involucrados, la dificultad es doble, puesto que existe una presión extra para cuidar y proteger la integridad de éstos, evitando cualquier tipo de daño. No sólo por la sensibilidad del procedimiento, sino por la carga emocional que implica intervenir en contextos donde muchas veces las familias están presentes. En estos casos, se trabaja en conjunto con la Tenencia de Familia, que se encuentra ubicada en Temuco, y el Departamento de Derechos Humanos, quienes, según informan, están presentes para acompañar y supervisar el proceso en aquellos procedimientos que son previamente planificados, sin embargo, en aquellos que no, se les contacta posteriormente y se solicita su presencia, situación que puede tardar, dependiendo de la comuna donde ocurrió el procedimiento. Incluso se toman medidas en tiempo real, como cambiar la disposición en los vehículos si es necesario, para evitar separaciones innecesarias.

Según sus testimonios, otro gran obstáculo es el nivel de violencia con que a veces se encuentran. No es sólo hostilidad o resistencia pasiva. Hay ataques directos, emboscadas, disparos, lanzamientos de objetos, incluso situaciones donde —según relatan— *"evidentemente lo que quieren es matar a alguien del*

personal". Esa violencia explícita y dirigida hace que el trabajo sea extremadamente exigente y peligroso, incluso para quienes ya tienen años de experiencia.

El territorio, en sí mismo, también representa una dificultad importante. Al respecto mencionan que hay caminos mal señalizados, zonas sin visibilidad, puntos ciegos, lugares donde fácilmente pueden cortar el paso o tender emboscadas. Algunos funcionarios relataron haber vivido atentados, caer en trampas o ser atacados con elementos incendiarios. El terreno puede jugar muy en contra, especialmente cuando se trata de usurpaciones o robos en zonas boscosas donde la visibilidad es casi nula.

"Lo principal aquí, que se dice que se contextualiza dentro de la violencia rural es que son robos de vehículos o robos con intimidación, robo de madera, que finalmente todo llega a un sitio, un sitio que es de difícil acceso para uno, entonces de repente muchas veces ahí es donde se produce el conflicto, porque ellos, como le digo, cortan un camino o se meten en el bosque y de ahí es donde disparan y de ahí es donde uno tiene que en realidad tratar de defenderse, sino es más que eso" (Entrevista a personal COP).

En procedimientos como desalojos o recuperación de vehículos robados, primero actúa el personal territorial y el COP entra cuando el diálogo fracasa o se requiere un uso moderado de la fuerza. Todo se planifica con anticipación —usando drones, mapas, análisis de vías de acceso y salida— pero una vez iniciado, el operativo puede durar desde 40 minutos hasta varias horas, dependiendo de cómo se desarrolle. Para los procedimientos planificados se menciona la estrecha coordinación con el personal de las unidades territoriales, la Sección de Derechos Humanos y la Tenencia de Familia, todo ello para reducir al máximo las posibilidades de cuestionamientos y garantizar cumplir los protocolos establecidos con respecto a los derechos humanos.

"Nosotros más vemos los desalojos, y en el desalojo primero son los territoriales los que conversan con la gente. Ya cuando no se llega a un diálogo con ellos es cuando uno tiene que intervenir y ahora como la ley cambió, son detenciones (...) Llegan primero los territoriales, llega la tenencia de familia, los de Derechos Humanos, que son mismos carabineros, y después hay que conversar con la gente, ver en qué término se llega o cuál es lo que ellos también tienen que decir y después se detiene" (Entrevista a personal COP).

"Se lleva siempre a los procedimientos a tenencia de familia, cuando hay NNA se avisa previo al ingreso e insta que los niños, mujeres embarazadas, ancianos se retiren del lugar porque se va a proceder y claramente después de las tres advertencias ya los que se quedan y se procede a su detención sí que es un delito flagrante" (Entrevista a personal COP).

En definitiva, lo que vuelve difíciles estos procedimientos no es una sola cosa, sino la combinación entre violencia real, tensión social, presencia de grupos vulnerables, condiciones geográficas difíciles y la necesidad constante de actuar bajo presión sin margen para el error.

- **Constatación de lesiones**

Existe un discurso contradictorio respecto a este procedimiento, si bien algunos entrevistados señalan que la constatación de lesiones no es una función que realice el personal COP sino el personal de comisarías, otros mencionan que, si ellos han realizado una detención, en cualquier tipo de procedimientos, deben efectuar este examen médico, dado que, en caso contrario, no son recibidos por el personal de las unidades territoriales.

“Nosotros entregamos a los detenidos con nuestra constatación de lesiones, porque en la unidad territorial no los van a recibir si no la tienen” (Entrevista a funcionario COP).

En general, mencionan también que, si existe cualquier tipo de lesión en la persona detenida, ya sea como resultado del procedimiento o detención, por una caída o incluso si fue autoinfligida, el traslado a un centro de salud se realiza de forma inmediata, priorizando siempre el resguardo de la persona involucrada y el otorgarle una atención médica oportuna, para posteriormente ser llevado a la unidad policial y el resto del trámite correspondiente a la detención.

“El auxilio de la víctima para nosotros es primordial. En el caso de que haya por ABC causa una persona que esté lesionada, ya sea por la misma vorágine del procedimiento, por alguna herida auto infringida, que haya resultado lesionado a raíz del intercambio de disparos, qué se yo, o una caída no tengo idea. Esa persona en vez de irse directamente a la unidad policial se va directamente al centro asistencial, y ahí lo llevamos nosotros” (Entrevista a funcionario COP).

En lo operativo, el proceso suele ser expedito. Describen que en la región existe una buena relación con los centros asistenciales, y generalmente el personal de salud prioriza la atención de Carabineros para evitar demoras innecesarias.

Pese a este discurso, hay otros entrevistados que mencionan que muchas veces es el personal territorial quien asume esta tarea. En esos casos, la labor se lleva a cabo con normalidad y sin mayores dificultades.

“Para nosotros es muy complicado hacer la constatación de lesiones, porque una constatación de lesiones normalmente dura mucho tiempo. Entonces lo que nosotros normalmente hacemos es que los dos aprehensores van a la unidad territorial, llenan el acta o la minuta de detención, y se hace entrega del detenido en la unidad para que desde ahí sean constatadas sus lesiones” (Entrevista a funcionario COP).

2.3 Gestión del Personal

- **Dotación y turnos del personal**

La dotación en la unidad COP de Pailahueque es cercana a los 425 funcionarios, de los cuales se estima que aproximadamente un 15% del total corresponde a mujeres, aunque su presencia en roles operativos sigue siendo menor, dado que la mayoría cumple funciones administrativas.

Según la información recabada en estas visitas, se informa que de la totalidad de la dotación casi el 50% está destinado a realizar labores de medidas de protección (200 funcionarios/as aprox.), que implica la vigilancia de alguna(s) persona(s) o de un predio que haya sido atacado y que el tribunal disponga dicha protección policial.²³

En cuanto al régimen de turnos, estos varían según el tipo de servicio. Para quienes están cumpliendo roles en medidas de protección, hay turnos de 12 y 24 horas. Los turnos de 24 horas siguen una lógica 1x2 (un día de trabajo, dos días libres), mientras que los de patrullaje se organizan en bloques de 12 horas diurnas o nocturnas, alternando jornadas para permitir descanso. En general, después de un turno

²³ En la visita realizada en agosto de 2025, se comentó que esta cifra sería superior, sería entre el 60 o 70% de la dotación COP la que estaría destinada a puntos fijos para implementar las medidas de protección.

nocturno se otorgan 24 horas de descanso. Los turnos también se ajustan según la contingencia, permitiendo cierta flexibilidad cuando se requiere, como en el caso de citas médicas o situaciones personales.

Una de las preocupaciones que aparece de forma transversal es el nivel de exigencia física y el desgaste que conlleva el trabajo, especialmente en funciones operativas. Algunos mencionan el cansancio acumulado, el uso prolongado del uniforme y equipamiento pesado, así como los desplazamientos en horarios extremos. En este contexto, la modalidad de turnos de 24 horas ha sido valorada positivamente, ya que permite mayor tiempo de descanso en casa y reducción de traslados interregionales a los puestos de trabajo.

Respecto al tema de las licencias médicas, el personal destaca que al momento de la visita había muy pocas licencias vigentes, lo que atribuye a una mejora en la organización de turnos y a una buena distribución interna de las tareas. En caso de licencias, explican que se suele suplir estas ausencias desde las áreas administrativas para asegurar la continuidad de los servicios de medidas de protección designadas judicialmente, las que no pueden ser descuidadas.

Sobre la participación de mujeres, hay una mirada crítica en cuanto al diseño del equipamiento, especialmente los chalecos antibalas, que no se adaptan al cuerpo femenino y generan molestias físicas. Esto, sumado a las exigencias operativas, se menciona como una posible razón de por qué no hay mayor presencia femenina en roles de patrullaje. Aun así, quienes están en funciones operativas valoran sentirse integradas, con las mismas responsabilidades y preparación que sus colegas hombres.

- **Condiciones y clima laboral**

El clima laboral dentro de esta unidad COP es ampliamente valorado de forma positiva por las y los entrevistados. Se menciona reiteradamente que existe un ambiente de compañerismo, cercanía entre colegas y una relación fluida entre mandos (PNS) y subordinados (PNI). Las puertas de los superiores están siempre abiertas, lo que ha generado confianza para expresar problemas y buscar soluciones de forma conjunta.

Este buen ambiente es atribuido, en parte, a que este personal pasa gran parte del día juntos, lo que les ha llevado a que se vean como una especie de familia. Se destaca que no hay conflictos entre hombres y mujeres, entre PNI y PNS, ni con personal del Ejército con quienes también se mantienen buenas relaciones.

Además, existen instancias de esparcimiento que refuerzan este ambiente, como celebraciones en fechas conmemorativas (Navidad, por ejemplo), actividades en el gimnasio o reuniones fuera del cuartel que incluyen a las familias.

A su vez, aunque el ambiente interpersonal es valorado como positivo, sí se identifican desafíos importantes en las condiciones laborales, especialmente para quienes desempeñan los roles o funciones de “Medidas de Protección” y que cumplen funciones en los territorios, apostados en puntos fijos. Estas condiciones muchas veces dependen de la infraestructura o el entorno del beneficiario protegido, y el tiempo de instalación de un punto fijo determinado, lo cual puede ser precario o inadecuado especialmente al iniciarse la medida de protección, lo que limita las condiciones mínimas de descanso o abrigo durante los turnos. A su vez, cuando el turno en este rol es de 24 horas, se aclara que la

alimentación corre por cuenta del propio carabinero, lo que, si bien es considerado dentro del sueldo, les parece una carga económica extra que debería ser financiada aparte.

De esta forma, se considera que el trabajo en medidas de protección no es fácil. A muchos les toca estar en zonas bastante inhóspitas, donde las condiciones no siempre son las mejores. Además, hay desgaste físico y mental, porque a veces deben moverse de madrugada, en camión o a dedo, para llegar al punto de servicio. Todo esto finalmente termina por afectarles. Aun así, valoran que, a diferencia de otras unidades, acá tienen dos días libres después de los turnos largos, lo que ayuda a sobrellevar la carga. También en relación con el sueldo y la bonificación de riesgo, éstos son un incentivo importante.

Compatibilizar este trabajo con la vida personal y familiar no es fácil, sobre todo para quienes viven lejos o tienen hijos pequeños. Varios entrevistados comentan que se las arreglan, que con buena organización se puede llevar, pero también reconocen que implica hartos esfuerzos. Para algunas mujeres, especialmente mamás, la exigencia es mayor, porque muchas veces deben viajar todos los días desde sus casas, ubicadas en otras comunas, y llegar igual con energía al trabajo.

También hay una carga emocional que no siempre es evidente, pero está. Saben que es un trabajo que tiene riesgos, que puede pasar algo en cualquier momento, y eso genera preocupación, tanto en ellos como en sus familias. Sin embargo, muchos comentan que, con el tiempo, uno se acostumbra al ritmo y va encontrando formas de equilibrar y conciliar la vida personal, familiar y laboral.

Pese al riesgo y temores asociados, en general, se percibe que la motivación del personal ha mejorado en el último tiempo, en parte porque sienten que desde los mandos —tanto a nivel general como local— hay una preocupación real por lo que viven las y los carabineros. Eso ha generado una mejor disposición, aunque igual reconocen que no todos están contentos y que hay momentos en que el ánimo baja. Lo positivo es que hay espacios para hablar y plantear lo que les pasa.

- **Salud mental del personal**

A partir de los testimonios recogidos, es evidente que entre el personal COP existe una preocupación creciente por la salud mental, especialmente considerando la exposición frecuente a situaciones de alto riesgo y estrés. Muchos funcionarios reconocen que el desgaste emocional es real, aunque no siempre se visibiliza de forma clara. Algunos entrevistados comentan que, con el tiempo, el agotamiento se va acumulando, y que, si no se busca ayuda, el carabinero puede llegar a funcionar en un estado casi automático, sin sentirse ni bien ni mal, simplemente "estando ahí".

Si bien se reconoce que existe un protocolo institucional para brindar apoyo psicológico, la percepción general es que los recursos disponibles aún son limitados. Actualmente, hay una psicóloga y dos asistentes sociales a cargo de la atención en la prefectura, quienes se movilizan según las necesidades detectadas. El acompañamiento suele activarse especialmente tras procedimientos de alto impacto, como enfrentamientos armados o fallecimientos en acto de servicio. En esos casos, relatan los funcionarios, se ofrece contención emocional, se derivan a sesiones individuales y, en ocasiones, se recomiendan períodos de descanso o cambios de función.

“está más que ordenado, está hasta dictado en una resolución o algo, que cada vez que pase un hecho de violencia, que recibamos disparos o que salga alguien lesionado, lo primero que se activa es la psicóloga y la asistencia social (...). Se preocupan primero prioritariamente por llamado telefónico, preguntando cómo estás y qué necesitas, (...)

y después lo citan a uno a una sesión para ver cómo está de ánimo, su estado, si está en shock, porque de repente igual hay casos que son difíciles" (Entrevista a personal COP).

Uno de los elementos valorados por el personal es que, según dicen, los mandos se han comenzado a preocupar más por estos temas, y se han establecido rutinas como visitas mensuales de atención psicológica “puerta abierta”, donde quienes lo necesiten pueden acudir voluntariamente. También se ha observado, según comentan algunos entrevistados, un cambio generacional en la forma de entender la salud mental, donde hablar del estrés o acudir a un profesional ya no es visto como un signo de debilidad, sino como una necesidad válida y normal. No obstante, varios funcionarios sostienen que el apoyo podría fortalecerse. La presencia de más profesionales de la salud mental —psicólogos, asistentes sociales o incluso apoyo espiritual, como el del capellán— es una de las principales sugerencias que emergen de los relatos.

"Ahora el mando está preocupado de eso y cuando el procedimiento es muy complicado o tiene aristas que ameritan que un carabiniero sea derivado directamente a un servicio de esta naturaleza, se hace. Pero bueno, yo creo que tal vez podría ser algo que pudiésemos mejorar, porque nosotros lo vemos de repente, o tal vez no sé si mejorar, pero aumentar (...) tal vez tener más psicólogos, más profesionales del área, que den más herramientas todavía" (Entrevista a personal COP).

Además, señalan que el acompañamiento suele ser más reactivo que preventivo, lo que deja fuera muchos casos que no alcanzan el umbral de crisis, pero que igual afectan el bienestar emocional del personal. También mencionan que hay prácticas cotidianas valoradas por los propios carabineros, como los momentos de distensión entre compañeros, que se reconocen como estrategias informales pero efectivas para mantenerse emocionalmente estables.

"en 2021 murió un Mayor y hubo apoyo para quienes estaba ahí, mis compañeros que vieron in situ tuvieron que ir al psicólogo, no lo sé, pero entre nosotros mismos nos levantamos harto el ánimo, porque al final solamente tú sabes lo que se vive en ese momento, las sensaciones que tiene o cómo los va a enfrentar" (Entrevista a personal COP).

Esta información da cuenta de un contexto donde el estrés es parte estructural de la labor de esta área especializada de la Institución Policial, y donde, si bien existen mecanismos institucionales de apoyo, estos son muy limitados y requieren ser reforzados. El reconocimiento de esta necesidad, tanto desde los mandos como entre el personal, aparece como un paso importante para avanzar hacia un cuidado más sostenido y profundo de la salud mental en un entorno particularmente exigente.

- **Formación y especialización del personal**

Se observa, en las visitas a los recintos COP de la región, que existen importantes esfuerzos formativos hacia el personal que se desempeña en estas unidades, dado que, según el personal a cargo de la formación, el contexto requiere de altos estándares de capacitación y profesionalización, los cuales se consideran fundamentales para enfrentar las exigencias operativas de la macrozona.

Uno de los pilares en los que se centra el trabajo de la unidad es la capacitación continua, liderada por la sección de Docencia. Este equipo trabaja exclusivamente con personal COP, desarrollando programas enfocados en el control del orden público, uso progresivo de la fuerza, manejo de armamento, derechos humanos y procedimientos tácticos. Las capacitaciones incluyen tanto formación teórica como práctica,

y se ajustan a los requerimientos operativos actuales, incluyendo temas como crimen organizado, control de identidad, procedimientos con personas migrantes y allanamientos.

"a nivel educacional se ha mejorado mucho, mucho, mucho es cosa de ver las mallas que tienen los cursos que son a prueba, insisto, donde hay un docente que está aprobando, una persona que tiene estudio en pedagogía, para poder aplicar de alguna manera la educación en los carabineros y que esta educación y esta instrucción esté acorde a la contingencia nacional, a lo que realmente se requiere" (Entrevista a personal COP).

El personal entrevistado menciona que, dada la complejidad de los procedimientos en los que participan, la formación y especialización del personal COP es mayor a la que reciben las y los funcionarios de las unidades territoriales.

"Por ejemplo, mientras un carabinero territorial se entrena en tres tipos de armamento, el personal COP lo hace en siete. Las habilitaciones se renuevan anualmente y se exige mantener vigencia en técnicas y conocimientos tácticos, eso no es igual para quienes trabajan en las comisarías" (Entrevista a funcionario COP).

"Aquí, si bien es cierto, nos enfocamos principalmente a lo que es la realidad de la macrozona, pero no podemos dejar de lado algunas cosas que quizás el día a día no hacemos aquí, pero que ellos se pueden ver enfrentados, porque ellos son Carabineros de Chile, no de la macrozona. Entonces, efectivamente, como digo, hay cosas que nosotros vamos modernizando las técnicas y tácticas frente a crimen organizado, cómo hacer allanamientos de moradas o cómo hacer determinado procedimiento "X", si los vamos perfeccionando, los vamos trabajando, los vamos mejorando, eso está. Cómo hacer controles de identidad a personas migrantes, también está, se realiza, se práctica. Controles vehiculares también se realiza, porque también son funciones que aquí hacemos quizás con otro objetivo, pero la entrevista con la persona, la interacción con la persona va a ser la misma aquí o en cualquier otra parte del país, ya sea una persona nacida en Chile o sea una persona migrante" (Entrevista a funcionario COP).

Se relata que todo funcionario que ingresa a la unidad COP pasa por un proceso de inducción inicial, donde se nivelan conocimientos, especialmente en armamento y protocolos específicos del contexto local. Además, para pertenecer a esta unidad, se requiere pasar una evaluación psicológica especializada, dado el perfil de exigencia y exposición que implica el trabajo en esta zona.

Se destaca el esfuerzo institucional por mantener actualizados los contenidos de capacitación, incluyendo talleres realizados por instituciones externas como el INDH, Defensoría de la Niñez, diversas ONGs y el propio CPT.

"a nivel educacional se ha mejorado mucho, mucho, mucho es cosa de ver las mallas que tienen los cursos que son a prueba, insisto, donde hay un docente que está aprobando, una persona que tiene estudio en pedagogía, para poder aplicar de alguna manera la educación en los carabineros y que esta educación y esta instrucción esté acorde a la contingencia nacional, a lo que realmente se requiere" (Entrevista a funcionario COP).

"Entonces estamos siempre en constante aprendizaje, retroalimentación. Hay veces que pasan situaciones que se analizan o las mismas leyes que están saliendo, entonces en ese sentido estamos capacitándonos todo el tiempo" (Entrevista a funcionario COP).

Las temáticas abordadas van desde el manejo de vehículos y primeros auxilios hasta liderazgo, uso de la fuerza y derechos humanos.

Respecto al uso de la fuerza, se enfatiza que los procedimientos se ajustan estrictamente a derecho y se planifican cuidadosamente, con un enfoque en la proporcionalidad, la razonabilidad y el resguardo de los derechos fundamentales. Aunque existe tensión entre la percepción ciudadana y la actuación policial, se sostiene que la formación recibida permite responder de manera adecuada y responsable ante escenarios complejos.

Sin embargo, existe el cuestionamiento de que sin importar cómo se actúe, siempre van a existir conflictos porque las personas detenidas no quieren ser retenidas, generando tensiones respecto al actuar policial.

"Lo que pasa es que siempre, siempre, en este caso nosotros como brazo armado del Estado vamos a tener regulado o vamos a tener el marco del uso de la fuerza y lo vamos a tener regulado, pero es difícil que se termine eso, porque al final siempre la persona que uno fiscaliza o que uno conduce o que uno toma detenida se va a sentir vulnerada, siempre se va sentir vulnerada por una u otra cosa (..) es difícil que se acabe o que se termine, porque al final siempre van a decir no, es que los carabineros hacen abuso de su fuerza, aunque no sea así. Yo tengo que resguardarme también, o sea, yo no puedo llegar así, o sea, insisto es mi vida" (Entrevista a funcionario COP).

En lo que respecta a formación en materia de derechos humanos, según la información levantada entre los diversos mandos COP entrevistados, se plantea que estos aspectos no se entienden sólo como una exigencia externa, sino como un componente esencial de la labor operativa y del vínculo que establecen con la comunidad. Para ello se han realizado coordinaciones y trabajo conjunto con instituciones especializadas como el Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH), la Defensoría de la Niñez, el Ministerio Público y las Oficinas de Protección de Derechos. Este vínculo ha permitido desarrollar instancias de formación más sólidas, diversas y ajustadas a la realidad del trabajo policial en terreno.

El personal COP considera que este trabajo colaborativo y formativo ha alcanzado logros, puesto que reconocen, por ejemplo, que en los últimos años han disminuido las denuncias y sanciones relacionadas con vulneraciones de derechos por parte de sus funcionarios/as, lo que se interpretan como una señal de que el camino seguido ha sido el correcto. Además, este proceso formativo, con vínculo con otras instituciones, ha contribuido a generar relaciones de colaboración basadas en el respeto y en el entendimiento de que el respeto por los derechos humanos es una responsabilidad compartida.

"cada vez hemos ido disminuyendo las denuncias y las sanciones por este tipo de conducta (uso de la fuerza), que eso quiere decir que de alguna manera vamos como por buen camino. Y aquí es súper importante que sigamos nosotros como COP trabajando en ello, no es que no me preocupe el resto, pero a mí me interesa mucho lo que nos pasa a nosotros. Y es súper importante esa llegada que hemos tenido y esos lazos de amistad que se han ido generando en base a este trabajo con las instituciones que se dedican a estos temas, que son las expertas, porque nosotros tenemos expertos, porque tenemos instructores, porque llevamos años abrazando como institución al Derecho Humano como, como el caballo de batalla para nuestros procedimientos. Porque es la única manera que tenemos de que el carabiniere se concientice definitivamente, ya que el respeto estricto al derecho humano es la base para el desarrollo de un buen servicio" (Entrevista a funcionario COP).

Entonces el personal COP considera que la mejora de los procedimientos y la disminución de denuncias responde a esta estrategia de formación permanente, a la incorporación transversal de un enfoque en derechos humanos en todos los programas de instrucción y a la preocupación real por parte de quienes lideran las unidades COP en la región.

Si bien, el personal COP entrevistado señala que a nivel institucional existe un Plan Anual de Formación en Derechos Humanos que establece los lineamientos y contenidos definidos que deben ser aplicados en todas las reparticiones, también de forma complementaria ellos organizan otras capacitaciones, de manera que la gran mayoría del personal tenga acceso a esta preparación.

"Hay una Dirección de Derechos Humanos en la Institución y ellos dan los lineamientos, mediante el Plan Nacional de Reentrenamiento en Derechos Humanos, en el que se establecen las materias, hacen toda la planificación y eso nos llega a nosotros. Nosotros solo tenemos que hacer la ejecución y ahí en la misma modalidad llamamos carabineros de todas las unidades durante todo el año, vienen por un periodo de cinco días y se le hace clase o reinstrucción en las materias de derechos humanos que se nos indican, quienes participan ahí en esas clases (...) vienen entes externos, como el INDH, Defensoría de la niñez, OPDs, DPP, etc." (Entrevista a funcionario COP).

Para dicho plan, la meta interna que se ha propuesto el área encargada de la formación del personal en la Zona COP es que al menos un 80% de las y los funcionarios reciban estas capacitaciones anualmente, excluyendo sólo a quienes por razones justificadas (licencias médicas o comisiones externas) no pueden participar. La razón detrás de esta determinación es que, a diferencia de otros contenidos, se ha determinado que, en el caso de los derechos humanos, es relevante que todo el personal integre estos aspectos a su quehacer cotidiano.

"por ejemplo, tener conductores blindados es importante, pero tener un 10 % de la dotación es suficiente. Pero, por ejemplo, tener personal capacitado en derechos humanos no puede ser menor a un 80 % porque son materias totalmente distintas y que influyen en todo el actuar policial. Y ese otro 20 % que no se integra en la meta es porque se entiende que es personal que se está acogiendo retiro, que está con licencias médicas prolongadas, que está comisionado a otro sector y que no puede venir a tomar la clase" (Entrevista a funcionario COP).

Un punto que se destaca con especial énfasis es que la formación en derechos humanos no se limita a charlas teóricas. Se ha buscado integrar estos principios a cada aspecto del trabajo operativo. Por ejemplo, antes de cada práctica de tiro, se realiza una clase sobre uso gradual de la fuerza y respeto a los derechos fundamentales. Lo mismo ocurre en cursos más extensos, como los de operaciones rurales, donde el enfoque en derechos humanos está presente a lo largo de todo el proceso formativo. Hoy, estos procedimientos son supervisados por instructores capacitados, algunos de los cuales han sido certificados como Instructores en Derechos Humanos por la propia institución.

"Y antes de ir a hacer su práctica de tiro, él, antes de disparar un arma, tiene una pequeña clase de una hora o una hora y media sobre la gradualidad del uso de la fuerza y el respeto a los derechos humanos. Entonces así también nos aseguramos que, aunque sea esa clase la más pequeñita, que es esa la figura más pequeña, él la va a tener cinco veces durante el año, más la semana de instrucción si es que hace otro curso de capacitación en operaciones rurales, ya eso son tres semanas de instrucción y en las tres semanas se le habla de derechos humanos. Por eso una de las materias que más están prácticamente en todos los programas es eso" (Entrevista a funcionario COP).

"el protagonista de todas estas clases pues siempre van a ser los derechos humanos, porque está relacionado directamente con lo que es la función policial como tal. Como decía mi capitán, si queremos disparar tiene que haber un conocimiento de por qué voy a disparar y bajo qué norma y bajo qué protocolo. Y eso está todo relacionado con lo que es derecho humano en sí. Entonces finalmente también como lo nombró delante mi comandante, la finalidad de esto es generar procesos que sean procedimientos que sean limpios, donde no haya

vulneración ni exceso por parte de nosotros, sino que tengamos carabineros que no estén sometidos a procesos judiciales administrativos y tener comunidad o detenidos que tampoco sean víctimas quizás de un exceso por parte de los representantes del Estado, que finalmente somos nosotros” (Entrevista a funcionario COP).

Esto refuerza la idea de que la institución ha entendido que el respeto irrestricto a los derechos humanos no es un obstáculo, sino el marco que orienta y legitima el accionar policial. Así, se reconoce que temas como la conducción de vehículos blindados, el control del orden público o el uso de elementos disuasivos debe ser constantemente revisados a la luz de los estándares internacionales y los principios que regulan el uso de la fuerza y que deben ser integrados en los protocolos institucionales para establecer con claridad los procedimientos que tienen que regir la detención de personas, el uso de esposas, el transporte de imputados y el empleo de distintos tipos de armamento.²⁴

Además, se identifica que también se ha avanzado en la formación del personal COP en áreas que tradicionalmente no eran abordadas en la capacitación policial, como los primeros auxilios tácticos. Así se señala en las entrevistas que las y los funcionarios policiales de Control de Orden Público están siendo capacitados para atender emergencias en terreno, desde partos hasta maniobras de reanimación, con certificaciones específicas en el uso de desfibriladores (DEA), control de hemorragias y manejo de trauma. Este tipo de habilidades ha demostrado ser valiosas, tanto para la seguridad del personal, como para la atención oportuna a la ciudadanía.

“(…) nosotros empezamos con la necesidad puntual de primeros auxilios tácticos, cosa que antes no se veía, existía un funcionario que era de primeros auxilios y nada más. Hoy día cada carabinero tiene la capacidad de salvarse a sí mismo y el equipamiento para hacerlo, un botiquín y de prestar este auxilio a la ciudadanía (..) acá nos hemos capacitado en asistencia al parto, primeros auxilios tácticos, tenemos un DEA que es un reanimador, se hicieron capacitaciones del uso al DEA, se hizo un control de hemorragia con certificación, control de trauma con certificación, control de vía aérea con certificación, que son cosas súper simples, pero que uno se puede encontrar, un niño que esté en una situación de asfixia, no es complejo eso. Entonces, conocimientos que uno puede entregar en una tarde y que van a servir para que una persona tenga una sobrevivida mucho mejor” (Entrevista a funcionario COP).

Los testimonios recogidos reflejan una evaluación positiva del proceso formativo en torno al uso de la fuerza y sobre derechos humanos. Se percibe que hoy existe mayor claridad sobre cuándo y cómo se puede hacer uso de la fuerza y cuál es el límite legal y ético de esa acción. Al mismo tiempo, se reconoce que persisten situaciones complejas en terreno, donde las decisiones deben tomarse en segundos y los márgenes de error son estrechos. En esos casos, la formación recibida actúa como una guía para evitar excesos y proteger, tanto a los funcionarios, como a las personas y comunidades con las que interactúan.

Los relatos recabados permiten concluir que existe conciencia de que este proceso debe seguir profundizándose. Se plantea la necesidad de contar con más espacios físicos para impartir formación, así como también de ampliar los contenidos hacia nuevas temáticas, como la identidad de género, la migración o el enfoque intercultural, entendiendo que el entorno social cambia y que el servicio policial

²⁴ Tal y como se expresa en las normas internacionales que rigen el uso de la fuerza como: el Código de Conducta para funcionarios encargados de hacer cumplir la ley o en los Principios básicos sobre el empleo de la fuerza y de armas de fuego por los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, y que han sido asumidos e integrados en la normativa interna de la Institución, como la Circular 1832, de marzo de 2019, que actualiza las instrucciones sobre uso de la fuerza, o el Protocolo para el mantenimiento del orden público de 2019.

debe estar preparado para responder con sensibilidad, respeto y profesionalismo ante los diversos grupos de población que integran las comunidades.

Particularmente, en lo que refiere a la formación en trabajo con grupos vulnerables, específicamente en materia de pueblos originarios e interculturalidad, se reconoce que, si bien existe un avance, esta formación aún es limitada y muy general, enmarcada dentro de planes formativos más amplios sobre derechos humanos y grupos de especial protección. No cuentan con capacitaciones profundas ni sistemáticas sobre cultura mapuche, ni tampoco sobre cómo abordar de manera diferenciada los procedimientos que involucran a personas indígenas.

"Se enseña sobre pueblos originarios, pero como parte de un grupo vulnerable, no particularmente... No hay un trato distinto o un modus operandi particular cuando se ingresa a las comunidades" (Entrevista a personal COP).

"No tenemos un trato diferenciado, salvo obviamente lo que nos obliga y lo que nosotros entendemos que exige el Derecho humano, o sea, el reconocimiento de la condición particular por ser un grupo vulnerable, en este caso indígena" (Entrevista a personal COP).

Aunque valoran la existencia de módulos específicos dentro de ciertos cursos, como el de control de orden público rural, que incluyen una visión general de la historia del conflicto y una introducción a la cosmovisión mapuche, algunos/as reconocen que la información entregada es muy somera y que esta visión suele ser más bien superficial o "romántica", sin abarcar la complejidad real de los distintos actores y posiciones dentro del pueblo mapuche.

"hay un curso que es de control orden público rural, donde se hace un primer módulo de la historia del conflicto en sí, y donde se enseñan la cosmovisión del mundo mapuche, de cómo ven ellos esta visión. Claramente una visión súper romántica, porque no tiene mucho que ver quizás con los grupos que ellos después ven, que son más radicales, eso escapa un poco en la cosmovisión del mundo mapuche. Pero si se les enseña de alguna manera la visión que tienen ellos respecto a cómo evolucionó la historia en esta región, de la participación que tenemos nosotros como Estado en la región y la figura que tenemos nosotros también como control de orden público. Eso se enseña" (Entrevista a personal COP).

Los relatos suelen coincidir en que el conocimiento sobre la cultura mapuche se adquiere principalmente a partir de la experiencia y el aprendizaje informal en el trabajo cotidiano. El personal menciona que con el tiempo ha ido internalizando algunas particularidades culturales, rituales y símbolos importantes, lo que ha permitido evitar actos que puedan ser percibidos como ofensivos.

"Reconocemos, por ejemplo, cosas que son importantes para ellos y evitamos alterarlas. Ponemos un Reve, por ejemplo, evitamos quitarle los palines" (Entrevista a personal COP).

"Estuvimos con la PACI, que es la patrulla que trabaja con las comunidades, y ahí había un policía que era mapuche. Entonces a grandes rasgos nos explicó más o menos cómo es la cultura mapuche. O sea, en tema procedimentales, cuando uno no sabe, hay desalojos ese tipo de cosas, qué es lo que uno tiene que respetar, entre comillas, cómo llegar para no ser tan invasivo" (Entrevista personal COP).

Por otra parte, las y los entrevistados destacan que la interacción directa con la comunidad mapuche y la gestión del diálogo cultural no es una responsabilidad principal del personal de COP, sino que corresponde a las patrullas PACI, que sí reciben formación específica y mantienen contacto directo con

las comunidades. En este sentido, la interacción del personal COP se limita a los procedimientos que son convocados por las unidades territoriales o que forman parte de decisiones judiciales o investigaciones mayores y que se asume pueden traer complicaciones o requieren de su mayor formación, como allanamientos, detenciones o control de orden público ante manifestaciones, atentados u otros. Se agrega, además, que si en el marco de alguno de estos procedimientos, llegan a requerir apoyo comunicacional, dada la presencia de barreras idiomáticas (personas detenidas que sólo hablan mapudungun), se acude a personal PACI para que preste esta colaboración.

"En caso de enfrentarse en un procedimiento a una persona que no habla español se acude a las patrullas PACI para que gestionen la comunicación y el diálogo" (Entrevista a personal COP).

Si bien en la práctica la información antes descrita puede ser cierta, en lo procedimental y funcional, respecto a quien tiene la responsabilidad de vincularse con las comunidades indígenas, también es efectivo que, para el adecuado uso de la fuerza, tanto los principios internacionales como la propia normativa interna plantea la necesidad de ciertos resguardos específicos para abordar estos procedimientos con grupos de especial protección, que incluye a las poblaciones indígenas.

Una constante en los relatos es la ausencia de diálogo previo con autoridades o referentes comunitarios antes de realizar procedimientos en territorios indígenas, lo que indica una falta de integración real de la perspectiva intercultural en las prácticas operativas del COP. Según los testimonios de algunos funcionarios, esto responde en gran medida a la resistencia activa que generan las comunidades movilizadas ante cualquier intento de buscar algún tipo de diálogo.

Por ello, se sugiere seguir avanzando en incorporar espacios formales dentro de la jornada laboral para instancias formativas, especialmente en estos aspectos, donde aún se identifican oportunidades de mejora.

Equidad de género

Sobre la participación femenina, se menciona que las mujeres están integradas plenamente en todos los servicios y no se perciben diferencias en cuanto a sus funciones. Se reconoce su preparación y profesionalismo, destacando que muchas han realizado los mismos cursos que sus pares hombres y cumplen tareas operativas, como conducción de vehículos pesados o participación en procedimientos rurales. Sin embargo, al indagar respecto a los roles o funciones que desempeñan las mujeres se observa su participación como encargadas de los primeros auxilios psicológicos o labores de apoyo, lo que pareciera ser una integración más bien parcial y relegada a acciones menos complejas.

Formación en primeros auxilios

El personal COP cuenta con conocimientos en primeros auxilios que les permiten brindar una primera contención y estabilización en caso de que alguna persona —ya sea civil o funcionario/a— resulte herida o presente una situación médica durante un procedimiento. Esta preparación les permite actuar rápidamente mientras se organiza el traslado a un centro asistencial.


Según mencionan en las entrevistas, la prioridad siempre es la integridad de la persona afectada, por lo que, si la situación lo amerita, se realiza el traslado de inmediato y de forma urgente por el medio más expedito disponible, sin demoras innecesarias.


VI. EVALUACIÓN DE LAS UNIDADES


Rúbrica de calificación del establecimiento


En base al análisis de cada una de las dimensiones observadas, el equipo a cargo de la visita efectuó una evaluación de logro por cada dimensión para categorizar la situación de las comisarías visitadas en la Región de la Araucanía. En este apartado se excluye los recintos de personal COP, cuyas visitas se entienden como exploratorias, puesto se buscaba comprender su funcionamiento en el territorio y las comunidades y la coordinación con los otros actores del sistema.

Por tanto, la evaluación sólo se realizará a las cinco comisarías visitadas. 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, 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.
---	--

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

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

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

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

Tabla N°10. Estándares de Condiciones Materiales a Evaluar en los Recintos Policiales

Dimensión: Condiciones Materiales de la Unidad (particularmente área de detención)					
Estándares a observar	2ª Comisaría de Temuco	3ª Comisaría de Padre Las Casas	6ª Comisaría de Ercilla	2ª Comisaría de Collipulli	4ª Comisaría de Victoria
Todas las celdas cuentan con sus paredes en buen estado	SI	Parcialmente	SI	Parcialmente	Si
Todas las celdas cuentan con pisos en buen estado	No	No	Si	No	Si
Todas las celdas cuentan con ventana con vidrio	No	No	No	Parcialmente	Si
El sector de celdas cuenta con ventilación	Parcialmente	No	No	No	Si
En el área de detenidos y celdas las conexiones eléctricas están en buen estado.	Si	Si	Si	Si	Si
Las celdas cuentan con bancas para el descanso de las personas detenidas	Si	Si	No	Parcialmente	Si
Hay luz en cada una de las celdas.	Si	Si	No	Parcialmente	Si
Existe acceso a baño y agua potable en el lugar de detención.	Si	Si	No	Si	Si
Hay baños en buen estado y limpios	Parcialmente	Si	No	Parcialmente	Parcialmente
Existen baños diferenciados para hombres y mujeres.	No	No	No	No	Si
Existe un baño con acceso para personas con movilidad reducida	No	No	No	No	No
En el recinto se cuenta con acceso a útiles de aseo e higiene.	Si	Si	Si	Si	Si
El área de detención se encuentra limpia	Si	Si	Si	Parcialmente	Si

Ausencia de plagas	Si	Si	Si	Si	Si
El lugar de detención cuenta con sistema de calefacción.	No	No	No	No	No
Hay en las celdas frazadas o acceso a ropa de abrigo en buen estado	Si	Si	Si	Si	Si
Existen en el recinto celdas separadas para hombres y mujeres	Si	Si	Si	Si	Si
Existen en el recinto celdas separadas para menores de edad y personas adultas.	Si	Si	No	Si	Si
Existen cámaras de seguridad en funcionamiento en cada una de las celdas.	Si	Si	Si	Parcialmente	Parcialmente (algunas empañadas)
Hay cámaras en cada uno de los vehículos en el que se trasladan detenidos.	No	No	Parcialmente (cubre exterior)	No	Si
Existe plan de evacuación	Si	Si	Si	Si	Si
Existen elementos de seguridad ante incendios y/o siniestros (extintores, red húmeda y seca)	Si	Si	Parcialmente (sin red húmeda o seca)	Parcialmente (sin red húmeda o seca)	Si

Tabla N °11. Estándares de Medidas de Protección a Evaluar en Recintos Policiales

Dimensión: Medidas de Protección					
Estándares a Observar	2ª Comisaría de Temuco	3ª Comisaría de Padre Las Casas	6ª Comisaría de Ercilla	2ª Comisaría de Collipulli	4ª Comisaría de Victoria
El libro de detenidos está disponible y cuenta con toda la información actualizada de las personas detenidas	Si	Si	Si	Si	Si
Existe lectura de derechos al llegar al lugar de detención.	Si	Si	Si	Si	Si
Al momento de ingresar a la comisaría el registro de posesiones y vestimentas es realizado por personal del mismo sexo que la persona detenida y con detectores de revisión.	Si (requiere remarcarse)	Si (requiere remarcarse)	Si	No	Si (aunque detector de metales en mal estado)
Se genera un registro de las pertenencias firmados por la persona detenida las que son almacenadas de forma ordenada y segura.	Si	Si	Si	Si	Si
En todos los casos existe una copia del acta de salud firmada por la persona detenida o en su defecto una ficha de constatación de lesiones.	Si	Si	Si	Si	Si
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.	Si	Si	Si	Si	Si
Se garantiza el derecho y prontitud a la	Si	S/I	S/I	S/I	Si

notificación y contacto con familiares y/o abogado.					
Existen en la unidad afiches visibles con los derechos de personas detenidas y otra información relevante (por ejemplo, protocolos Covid19).	Si	Si	Si	Si (aunque sólo en sala de espera de la unidad)	Si
La unidad cuenta con sistema "Cross Match" para el control de identidad	N/A	N/A	N/A	N/A	N/A
En la unidad existe un libro u otro medio para realizar una queja in situ de forma visible y disponible para quien lo requiera	Si	Si	Si	Si	Si

Tabla N °12. Estándares de Salud a Evaluar en Recintos Policiales

Tabla 12 Dimensión: Salud					
Estándares a Observar	2ª Comisaría de Temuco	3ª Comisaría de Padre Las Casas	6ª Comisaría de Ercilla	2ª Comisaría de Collipulli	4ª Comisaría de Victoria
Existe algún procedimiento definido o protocolo de actuación ante emergencias médicas	Si	Si	Si	Si	Si
La unidad cuenta con botiquín e insumos médicos para dar una primera atención a las personas detenidas	Si	No	Si	Si (aunque resguardado en el interno)	Si
Se cuenta con personal capacitado en primeros auxilios	Si	Si	Si	Si	Si
Existe una vinculación directa con la unidad de salud correspondiente al territorio	Si	Si	Si	Si	Si

Dado los pocos relatos de personas detenidas levantados en las visitas, se decide sólo describir la Dimensión de Trato, pero no evaluarla.

Tabla N °13. Estándares de Trato a Evaluar en Recintos Policiales

Dimensión: Trato a las personas detenidas					
Estándares a Observar	2ª Comisaría de Temuco	3ª Comisaría de Padre Las Casas	6ª Comisaría de Ercilla	2ª Comisaría de Collipulli	4ª Comisaría de Victoria
El uso de la fuerza se ajusta estrictamente al protocolo definido para la detención.	-	-	-	-	-
El uso de la fuerza se ajusta estrictamente al protocolo al interior de la comisaría	-	-	-	-	-
El traslado de las personas detenidas se hace con pleno apego al protocolo.	-	-	-	-	-

Presencia de tratos adecuados a las personas detenidas.	-	-	-	-	-
Se les permite acceso al baño, ofrece agua o algún otro implemento para abrigarse cuando la persona detenida lo requiera	-	-	-	-	-
Hay un ambiente de respeto, donde no existen indicios de discriminación, burlas o malos tratos hacia cierto grupo de detenidos por su condición étnica, sexual, física, etc.	-	-	-	-	-
Existe un buen trato hacia familiares y otras personas vinculadas al proceso.	-	-	-	-	-
Existe disposición para resolver dudas o dificultades (malestar) que pueda presentar una persona detenida.	-	-	-	-	-
A las personas detenidas se les entrega información clara y oportuna sobre su proceso, asegurándose que comprendan.	-	-	-	-	-


























Tabla N °14. Estándares de Gestión del Personal a Evaluar en Recintos Policiales

Dimensión: Gestión del Personal (condiciones laborales y formación)					
Estándares a Observar	2ª Comisaría de Temuco	3ª Comisaría de Padre Las Casas	6ª Comisaría de Ercilla	2ª Comisaría de Collipulli	4ª Comisaría de Victoria
Inexistencia de indicios de situaciones de abuso o acoso laboral entre el personal.	Si	Si	Si	Si	Si
Se fomentan medidas de autocuidado (asistencia psicológica, días de descanso, actividades recreativas).	Parcialmente	Parcialmente	No	No	No
Se observa buen clima laboral.	Si	Parcialmente	Si	S/I	Parcialmente
Se observan prácticas de compañerismo.	Si	Parcialmente	Si	S/I	Parcialmente
Los sobre turnos se dan de manera excepcional.	Si	Si	Si	No	No
El trato de la autoridad con sus subalternos es respetuoso.	Si	Si	Si	Si	Si
Se dispone de recursos físicos necesarios para la labor policial.	Si	Si	Parcialmente	Si	Si
Existe una formación continua para el personal en materia de DDHH (con una actualización mínima de una vez cada 3 años)	Si	Si	Si	Si	Si
Existe capacitación a los y las funcionarios sobre el protocolo y estándares de uso de la Fuerza.	Si	Si	Si	Si	Si
Existe capacitación a los y las funcionarios sobre manejo y solución pacífica de conflictos.	Parcialmente	Parcialmente	Parcialmente	Parcialmente	Parcialmente
Existen protocolos e instancias de formación	Si	Si	Si	Si	Si

sobre condiciones y trato de detenidos.					
Se comprende el rol de los diversos organismos de DDHH	Si	Si	Si	Si	Si
Existen funcionarias/s capacitadas/os en derechos y atención a grupos vulnerados.	Parcialmente	Parcialmente	Parcialmente	Parcialmente	Parcialmente

En consideración de los criterios de evaluación, se presentan 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.

Tabla N °15. Estándares de Medidas de Protección a Evaluar en Recintos Policiales

DIMENSIONES	2ª Comisaría de Temuco	3ª Comisaría de Padre Las Casas	6ª Comisaría de Ercilla	2ª Comisaría de Collipulli	4ª Comisaría de Victoria
1. Condiciones materiales del área de detención de la Unidad	 2 Pts.	 2 Pts.	 1 Pts.	 1 Pts.	 3 Pts.
2. Medidas de Protección	 3 Pts.	 3 Pts.	 2 Pts.	 3 Pts.	 3 Pts.
3. Salud	 3 Pts.	 2 Pts.	 3 Pts.	 3 Pts.	 3 Pts.
4. Trato a la persona detenida	 0 Pts.	 0 Pts.	 0 Pts.	 0 Pts.	 0 Pts.
5. Gestión del personal policial	 2 Pts.	 2 Pts.	 2 Pts.	 2 Pts.	 1 Pts.

VII RECOMENDACIONES.

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

Las recomendaciones no deben percibirse como una imposición, sino más bien como una invitación a mejorar ciertos aspectos institucionales a fin de consolidar una cultura de los Derechos Humanos dentro y fuera de la unidad, que permita un mejor cumplimiento del mandato institucional en el corto, mediano y largo plazo. De aquí, la importancia de que sean recibidas, analizadas y comprendidas bajo esa lógica, buscando en el proceso poder comprometer a las autoridades responsables y a su equipo en la generación de mejoras continuas, permitiendo atender oportunamente los diversos factores de riesgo que puedan favorecer la ocurrencia de situaciones constitutivas de malos tratos o tortura, abordando estos problemas de forma anticipada y previniendo con ello que éstos lleguen a materializarse.

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

1. Priorizar la mejora de la infraestructura de aquellas unidades que en la actualidad no contemplan los estándares internacionales en materia de condiciones materiales para asegurar el bienestar y seguridad de las personas detenidas: en celdas con ventilación, calefacción y luminosidad adecuada, con medidas de seguridad vigentes y con servicios higiénicos diferenciados para hombres y mujeres. En particular, de las unidades descritas en este informe, preocupa el estado de las celdas de la Comisarías de Ercilla y de Collipulli.
2. Gestionar recursos fiscales a nivel nacional para poder garantizar, al menos, una colación y agua para las personas detenidas, particularmente para quienes no cuenten con familiares que puedan acudir a la unidad.
3. Garantizar que el Plan Anual de Capacitación Institucional incluya técnicas prácticas de intervención policial, que integren las técnicas de desescalada de conflictos, aplicación del principio de proporcionalidad con personas que integran grupos de especial protección, incluyendo las diferencias sociales y culturales de la población indígena.
4. Elaborar un protocolo técnico unificado que regule el almacenamiento, respaldo y acceso a las grabaciones de videovigilancia y cámaras corporales, estableciendo un plazo mínimo de conservación de seis meses y mecanismos de resguardo que aseguren la integridad y confidencialidad de las imágenes, permitiendo con ello que los registros puedan ser utilizados con fines investigativos y de control

A la **Zona de La Araucanía** y a las **Prefecturas de Cautín y Malleco** se sugiere:

1. Realizar las gestiones que sean necesarias con las áreas de la Institución que corresponda para ampliar el tiempo de almacenamiento de los registros del sistema de videovigilancia de los recintos policiales, asegurándose al menos un período de 6 meses, que pueda garantizar que dichos recursos puedan ser utilizados con los fines investigativos que sean pertinentes.
2. Avanzar en la instalación de cámaras al interior de los vehículos que están autorizados para el traslado de personas detenidas, así como la adquisición de cámaras corporales para el personal.
3. Analizar y supervisar el estado del sector de calabozos de las unidades de detención, identificando los posibles apoyos a las unidades con mayores falencias para buscar los recursos necesarios para sus mejoras.
4. Generar un plan de capacitación, en conjunto con las unidades, en materia de primeros auxilios y apoyar la socialización de los protocolos que la institución ha elaborado tanto para el procedimiento de constatación de lesiones como para la atención de personas que puedan descompensarse o autolesionarse en las unidades.
5. Integrar en el plan de capacitación anual temas atinentes a la región, como la perspectiva de trabajo intercultural y profundización del conocimiento en torno a la cultura mapuche, lo que le servirá al personal policial para comprender prácticas culturales y simbólicas presentes en estas poblaciones, favoreciendo un trato adecuado y respetuoso de sus derechos en los diferentes procedimientos policiales.
6. Ampliar la formación de mapudungun entre el personal de las unidades territoriales y el personal COP (en particular quienes están de punto fijo para implementar las medidas de protección dictadas por Tribunales)), para que se pueda dar un servicio propicio a las personas mapuche que puedan interactuar con las policías en las unidades, sin necesariamente requerir que acuda el personal de las PACI.
7. Incluir en la capacitación y especialización que se realiza al personal policial, como parte del Plan Anual de Capacitación u otras modalidades formativas, el trato y abordaje especializado que se requiere cuando existen procedimientos con niñas, niños y adolescentes, no sólo desde lo establecido en lo normativo, sino desde una perspectiva psicosocial y de garante de sus derechos.
8. Impulsar y acompañar estrategias de acompañamiento psicológico y de atención psicológica preventiva para mejorar el bienestar del personal policial y reducir los niveles de estrés, cansancio físico y emocional presentes en el personal de la región, debido al contexto de violencia y la carga laboral que tiene el personal, a propósito de los problemas de dotación y alta demanda de procedimientos que exige el territorio.
9. Gestionar la adquisición de cámaras corporales para las unidades territoriales de la región, en particular para aquellas que están vinculadas a procedimientos más complejos y con mayor presencia de episodios de violencia, asumiéndola como una herramienta tecnológica que ayuda a registrar la aplicabilidad de los procedimientos, dotando al personal y la ciudadanía de mayores niveles de protección.
10. Se recomienda reforzar la definición y documentación de los mecanismos de coordinación entre Carabineros y las Fuerzas Armadas durante la vigencia del Estado de Excepción Constitucional, asegurando que toda acción conjunta se realice bajo mando policial efectivo y conforme a las normas internacionales sobre el uso de la fuerza y de armas de fuego.

Recomendaciones por Unidad Territorial (Comisarías)

Las recomendaciones que se detallan a continuación recogen observaciones específicas formuladas en cada una de las unidades visitadas. Su cumplimiento complementa las acciones institucionales de alcance general señaladas en los apartados anteriores

2da. Comisaría de Temuco

Condiciones materiales

1. Se requiere mejorar el estado y pintura de pisos y rejas de las celdas. Los pisos si bien son de baldosas, presentan suciedad acumulada que afecta enormemente la imagen del sector. Las rejas se encuentran muy deterioradas y oxidadas. Se recomienda utilizar pintura de alto tráfico que facilita la realización de la mantención y limpieza e, idealmente, en tonos claros para que favorezcan la visibilidad.
2. Se insta a buscar alternativas de calefacción para dotar al sector de un clima adecuado, en particular cuando las temperaturas descienden bajo los cero grados.
3. Se requiere instalar una puerta $\frac{3}{4}$ en el baño disponible con lo cual se podrá garantizar no sólo la privacidad sino también la seguridad de quienes lo utilicen.
4. Se recomienda evaluar la posibilidad de construir un baño extra destinado a personas detenidas, dado el alto flujo de personas detenidas con el que trabaja la unidad.
5. Se insta a revisar y mejorar la electricidad de la unidad en su conjunto, para evitar los cortes de luz y permitir que el personal pueda realizar sus funciones en condiciones óptimas.
6. Se recomienda revisar y garantizar la presencia de formas de ventilación y calefacción en la totalidad de la unidad para poder ofrecer condiciones adecuadas de trabajo al personal que se desempeña en la unidad.

Medidas de Protección

7. Se recomienda remarcar el sector destinado a la revisión superficial de vestimenta, dado que por el uso se ha ido eliminando la pintura, de esta forma se garantiza que dicho procedimiento se realice en el lugar fijado para ello, el cual se encuentra bajo registro de las cámaras de vigilancia.
8. Se sugiere instalar infografías con los derechos de las personas detenidas en lugares que sean identificables desde las celdas porque se mejora el acceso a dicha información, además de la relatada por el personal policial.

Salud

9. Se recomienda socializar entre todo el personal de la unidad la Circular N°1.883 de 2024, que describe el Protocolo de Atención ante Descompensaciones o Autolesiones que debe asumir el personal policial al interior de las unidades, para asegurar su conocimiento y comprensión, favoreciendo el rápido actuar ante estas situaciones.

Gestión de personal

10. Se recomienda revisar la situación de las licencias médicas, proponiendo estrategias que permitan que cuando existan un alto número de éstas no afecte el funcionamiento normal de los servicios o termine recargando al personal operativo.

11. Se requiere avanzar en la definición de una estrategia de prevención y monitoreo de la salud mental de las y los funcionarios, con acompañamiento psicosocial, debido al contexto de alto riesgo y procedimientos complejos que puede derivar en síntomas de ansiedad, cansancio físico y emocional.

3ra. Comisaría de Padre Las Casas

Condiciones materiales

1. Se sugiere analizar la posibilidad de ampliar el sector de calabozos y ampliar las celdas o la distancia entre ellas para evitar conflictos entre las personas detenidas, en particular los días de fines de semana cuando cuentan con mayor número de detenciones.
2. Se recomienda mantener en buenas condiciones la pintura de pisos, muros y rejas de las celdas, para que otorgue un adecuado nivel de bienestar a las personas detenidas y se condiga, de este modo, con el buen nivel de mantención de toda la unidad.
3. Se requiere arreglar las bancas de las celdas, las que actualmente constituyen un gran riesgo dado que puede favorecer las autolesiones o agresiones entre personas detenidas, porque tienen los fierros y clavos expuestos.
4. Se insta a buscar alternativas de calefacción para dotar al sector de un clima adecuado, en particular cuando las temperaturas alcanzan muy bajos grados.
5. Se recomienda mejorar el piso del baño destinado a personas detenidas.
6. Se recomienda instalar una puerta $\frac{3}{4}$ en el baño disponible con lo cual se podrá garantizar no sólo la privacidad sino también la seguridad de quienes lo utilicen.

Medidas de Protección

7. Se recomienda remarcar la zona de revisión de vestimenta, dado que por el uso se identificó desgastada la pintura, de esta forma se garantiza que dicho procedimiento se realice en el lugar fijado para ello, el cual se encuentra bajo registro de las cámaras de vigilancia.

Salud

8. Se sugiere dotar de un botiquín de primeros auxilios que se encuentre disponible en el sector de la guardia.
9. Se recomienda capacitar al personal en primeros auxilios para responder a las primeras necesidades de personas detenidas ante una descompensación o autolesión.
10. Se recomienda socializar entre todo el personal de la unidad la Circular N°1.883 de 2024, que describe el Protocolo de Atención ante Descompensaciones o Autolesiones que debe asumir el personal policial al interior de las unidades, para asegurar su conocimiento y comprensión, favoreciendo el rápido actuar ante estas situaciones.

Gestión del Personal

11. Se requiere avanzar en la definición de una estrategia de prevención y monitoreo de la salud mental de las y los funcionarios, con acompañamiento psicosocial, debido al contexto de alto riesgo y procedimientos complejos que puede derivar en síntomas de ansiedad, cansancio físico y emocional.

6ta. Comisaría de Ercilla

Condiciones materiales

1. Se recomienda remodelar la zona de calabozo para contar al menos con tres calabozos que permita hacer una adecuada segmentación: contando en cada uno de ellos con bancas para el descanso, ventilación y luz adecuada, y rejas de cierre con malla que permitan la visibilidad, así como la seguridad de las personas detenidas. Mientras no se realicen estos arreglos estructurales a la zona de calabozos, se sugiere mantener el traslado de las personas detenidas a una unidad cercana que sí ofrezca medidas de dignidad e integridad personal, según lo establecen los estándares.
2. Se requiere buscar dotar al sector de calabozos de alguna alternativa de ventilación (como por ejemplo extractores de aire), dado la inexistencia de ventanas que permitan el ingreso de luz y aire fresco.
3. Se sugiere dotar de una iluminación adecuada a las celdas, sin que éstas sean invasivas pero que, a su vez, permitan mejorar la visión hacia su interior.
4. Se insta a buscar alternativas de calefacción para dotar al sector de un clima adecuado, en particular cuando las temperaturas alcanzan grados bajo cero.
5. Se requiere construir bancas en ambas celdas para que permitan el debido descanso de las personas detenidas, esto como una medida temporal hasta que se arregle de forma estructural esta zona.
6. Se necesita arreglar de forma urgente el baño destinado a personas detenidas, dado que se encontraba tapado y sin acceso a agua potable, de forma que pueda ofrecer condiciones mínimas de higiene y dignidad.
7. Se recomienda realizar las gestiones necesarias para la obtención de cámaras corporales para dar seguridad al personal y otorgar mejores niveles de transparencia y control del actuar policial
8. Se necesita mejorar y acondicionar de forma adecuada el sector destinado para el cambio de vestimenta del personal, el cual presenta serias filtraciones.

Salud

9. Se recomienda socializar entre todo el personal de la unidad la Circular N°1.883 de 2024, que describe el Protocolo de Atención ante Descompensaciones o Autolesiones que debe asumir el personal policial al interior de las unidades, para asegurar su conocimiento y comprensión, favoreciendo el rápido actuar ante estas situaciones.

Gestión del Personal

10. Se insta a que se pueda asegurar en cada guardia la presencia de una funcionaria mujer que pueda cubrir los procedimientos en caso de detención a mujeres.
11. Se requiere avanzar en la definición de una estrategia de prevención y monitoreo de la salud mental de las y los funcionarios, con acompañamiento psicosocial, debido al contexto de alto riesgo y procedimientos complejos que puede derivar en síntomas de ansiedad, cansancio físico y emocional.

2da. Comisaría de Collipulli

Condiciones materiales

1. Se sugiere analizar la posibilidad de ampliar el sector de calabozos, porque si bien, actualmente todo el recinto es muy pequeño, se considera que, entre sus propios detenidos y los que se reciben de la Comisaría de Ercilla, no se contaría con el espacio adecuado para ser una correcta custodia con más de cuatro personas.
2. Se requiere pintar muros y pisos de las celdas, los que evidencian desgaste y suciedad acumulada, por lo que su mantención se hace urgente para que logre dotar al espacio de las condiciones de dignidad necesarias para quienes sean detenidos en su interior.
3. Se recomienda mejorar el estado de las celdas de la unidad, buscando alternativas de ventilación que permita favorecer un mejor ambiente en el sector (dado que por motivos de seguridad sus ventanas están tapeadas, impidiendo el ingreso de aire fresco al sector)
4. Se insta a buscar alternativas de calefacción para dotar al sector de un clima adecuado, en particular cuando las temperaturas alcanzan grados bajo cero.
5. Se sugiere reparar las rejas que cierran las celdas, las que se encuentran en evidente grado de oxidación, para evitar con ello que éstas se transformen en un potencial riesgo para las personas detenidas
6. Se requiere construir una banca en la celda destinada a personas menores de edad, la que, al momento de la visita, sólo contaba con una silla.
7. Se necesita mejorar la limpieza de celdas y baños para mantener adecuados niveles de higiene e impedir así la presencia de malos olores, como los que estaban presentes al momento de la visita.
8. Se recomienda ampliar el número de cámaras de vigilancia en la unidad, para poder registrar todo el sector de calabozo, así como el trayecto que realizan las personas detenidas en la unidad.
9. Se insta a realizar las gestiones y análisis de la pertinencia de contar con vehículos blindados que permitan otorgar más seguridad al personal que realiza labores de vigilancia, en particular, en territorios de mayor riesgo.

Medidas de Protección

10. Se recomienda establecer una zona para la revisión de vestimenta la cual debe estar debidamente demarcada y quedar bajo el registro de las cámaras de vigilancia instaladas en el sector de calabozo.
11. Se requiere tener siempre disponible una paleta detectora de metales para que el vigilante de calabozos pueda efectuar correctamente la revisión de vestimentas.
12. Se sugiere instalar los afiches con los derechos de los detenidos en distintos idiomas en el sector de las celdas, puesto que su objetivo es que las personas ahí detenidas puedan acceder a esa información de forma complementaria a la entregada por el personal policial

Salud

13. Se recomienda socializar entre todo el personal de la unidad la Circular N°1.883 de 2024, que describe el Protocolo de Atención ante Descompensaciones o Autolesiones que debe asumir el personal policial al interior de las unidades, para asegurar su conocimiento y comprensión, favoreciendo el rápido actuar ante estas situaciones.

Gestión del personal

14. Se sugiere revisar el sistema de turno, buscando alternativas para que, con la baja dotación de personal se pueda establecer turnos de 8 horas y dejar que, de forma excepcional se realicen el sistema de patrullaje, para garantizar con ello el descanso del personal y mejorar el clima laboral.
15. Se requiere avanzar en la definición de una estrategia de prevención y monitoreo de la salud mental de las/os funcionarias/os, con acompañamiento psicosocial, debido a los niveles de riesgo y complejidad de los procedimientos que pueden derivar en síntomas de ansiedad, cansancio físico y emocional.

4ta. Comisaría de Victoria

Condiciones materiales

1. Se recomienda mantener pintadas las rejas que cierran las celdas, para eliminar la oxidación, y dotar al lugar de una imagen óptima, acorde a los buenos estándares identificados en este sector.
2. Se insta a buscar alternativas de calefacción para dotar al sector de un clima adecuado, en particular cuando las temperaturas alcanzan grados bajo cero.
3. Se requiere mejorar los artefactos de los baños, tanto inodoros como lavamanos, los que, si bien son antivandálicos y relativamente nuevos, se encontraban tapados y con acumulación de suciedad.
4. Se sugiere revisar el sistema de cámaras, puesto que se identificó el mal estado de algunas de ellas y el registro difuso en otras, por lo que su mejora debe garantizar una correcta visibilidad de las celdas.

Medidas de protección

5. Se recomienda mantener disponible y en adecuado funcionamiento la paleta detectora de metales, para que el vigilante de calabozo pueda realizar el procedimiento de revisión de vestimenta de forma adecuada.

Salud

6. Se recomienda socializar entre todo el personal de la unidad la Circular N°1.883 de 2024, que describe el Protocolo de Atención ante Descompensaciones o Autolesiones que debe asumir el personal policial al interior de las unidades, para asegurar su conocimiento y comprensión, favoreciendo el rápido actuar ante estas situaciones.

Gestión de Personal

7. Se recomienda revisar la situación de las licencias médicas, proponiendo estrategias que permitan que cuando existan un alto número de éstas no afecte el funcionamiento normal de los servicios o termine recargando al personal operativo
8. Se sugiere revisar el sistema de turnos, buscando alternativas para que, con la baja dotación de personal se pueda establecer turnos de 8 horas y dejar que, de forma excepcional se realice el sistema de patrullaje, para garantizar con ello el descanso del personal y mejorar el clima laboral.
9. Se insta a analizar el clima laboral de la unidad y poder tomar medidas que sigan reforzando la comunicación y las buenas relaciones entre el personal policial.
10. Se requiere avanzar en la definición de una estrategia de prevención y monitoreo de la salud mental de las y los funcionarios, con acompañamiento psicosocial, debido al contexto de alto riesgo y procedimientos complejos que puede derivar en síntomas de ansiedad, cansancio físico y emocional.

VIII SEGUIMIENTO

A partir de los principales hallazgos de la visita y las recomendaciones efectuadas, el Comité insta a las unidades a revisar en detalle el contenido del informe, y presentar sus descargos y/o comentarios en un plazo máximo de 20 días si es que considera que hay información que no es certera o que no describa la realidad de la unidad para que pueda ser modificada en este informe, lo cual considerando el tiempo transcurrido entre la visita y el informe podría comprenderse.

Sin embargo, cabe relevar que cualquier mejora o atención a las recomendaciones aquí emitidas y que se hayan realizado en estas unidades policiales puedan ser informadas y descritas en las mesas de seguimiento que le proponemos establecer en un plazo de un mes posterior al envío de este informe.

El objetivo de esta metodología de seguimiento al que les invitamos a participar pretende que sean ustedes mismos quienes definan cómo pueden atender las recomendaciones y en qué plazos factibles, para que nosotros podamos ofrecer el debido acompañamiento, respecto a lo observado en otras regiones, para lograr con ello reducir la brecha y/o alcanzar los estándares internacionales en materia de custodia policial.

Para todo este proceso de seguimiento el Comité les enviará una matriz para que la Zona, en conjunto con las Prefecturas y las Comisarías puedan exponer un plan de trabajo orientado a subsanar las observaciones en el corto (dos meses), mediano (seis meses) y largo plazo (un año), tiempo en el que el CPT actuará no sólo en la supervisión de los avances sino también en el acompañamiento de los procesos de mejora en las diversas áreas observadas.

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

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

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Defensoría de la Niñez. 2021. Informe Anual 2021. Capítulo 4: Niñez y adolescencia mapuche: situación de sus derechos ante la presencia y violencia policial en La Araucanía. Disponible en: <https://www.defensorianinez.cl/informe-anual-2021/derechos-humanos/capitulo-4-ninez-y-adolescencia-mapuche-situacion-de-sus-derechos-ante-la-presencia-y-violencia-policial-en-la-araucania/>.

Dubé, S. y García, V. 2012. “Las tareas contemporáneas de las fuerzas armadas latinoamericanas y la necesaria revisión de la teoría de la consolidación democrática”. *Estudios Ibero-Americanos*. V. 38, N° 1: 119-143.

Instituto Nacional de Derechos Humanos (INDH). 2014. Estudio Exploratorio. Estado de Chile y Pueblo Mapuche: Análisis de Tendencias en Materia de Violencia Estatal en la Región de La Araucanía. Disponible en: <https://bibliotecadigital.indh.cl/items/c14494c4-d516-40f8-8e15-5c9a8676fc78>

Luneke, A., Risør, H. y Martínez, W. 2022. “Policía Militarizada en Chile: claves para comprender la violencia estatal en la relación al conflicto mapuche”, *Anuario del Conflicto Social*, 13, e-40763. <https://doi.org/10.1344/ACS2022.13.8>

Olavarría, T. (2024). Autolegitimidad policial y conflicto: Los Carabineros de Chile en la región de La Araucanía. *Revista Científica General José María Córdova*, 22(47), 841–864. <https://doi.org/10.21830/19006586.1336>

Pairacán, F., y Martínez, W. 2024. “Experimentar la militarización. El caso Wallmapu”. *Tercera Dosis*, <https://terceradosis.cl/2024/07/21/experimentar-la-militarizacion-el-caso-wallmapu/>

Normativa Internacional y Nacional

Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes

Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes

Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para el Tratamiento de los reclusos (Reglas Nelson Mandela)

Naciones Unidas (1979). Código de Conducta para Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley. Adoptado por la Asamblea General en su Resolución 34/169, de 17 de diciembre de 1979.

Naciones Unidas (1990). Principios Básicos sobre el Empleo de la Fuerza y de Armas de Fuego por los Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley. Adoptados por el Octavo Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento del Delincuente, La Habana, 27 de agosto – 7 de septiembre de 1990.

Conjunto de Principios para la Protección de todas las Personas sometidas a cualquier forma de Detención o Prisión.

Comité de Derechos Humanos (2020). Observación General N° 37 sobre el derecho de reunión pacífica (artículo 21 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos). CCPR/C/GC/37, 27 de julio de 2020.

Jurisprudencia

Corte IDH. Caso Nadege Dorzema y otros vs. República Dominicana. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 24 de octubre de 2012, Serie C N° 251.

Corte IDH. Caso Zambrano Vélez y otros vs. Ecuador. Fondo, Reparaciones y Costas. Sentencia de 4 de julio de 2007, Serie C N° 166

Corte IDH. Caso Baldeón García Vs. Perú. Sentencia de 6 de abril de 2006. Serie C No. 147

Corte IDH. Caso López Álvarez Vs. Honduras. Sentencia de 1 de febrero de 2006. Serie C No. 141

Corte IDH. Caso García Asto y Ramírez Rojas Vs. Perú. Sentencia de 25 de noviembre de 2005. Serie C No. 137

Corte IDH. Caso Raxcacó Reyes Vs. Guatemala. Sentencia de 15 de septiembre de 2005. Serie C No. 133.

Corte IDH. Caso Caesar Vs. Trinidad y Tobago. Sentencia 11 de marzo de 2005. Serie C No. 123.

Corte IDH. Caso De la Cruz Flores Vs. Perú. Sentencia de 18 de noviembre de 2004. Serie C No. 115

Corte IDH. Caso Tibi Vs. Ecuador. Sentencia de 7 de septiembre de 2004. Serie C No. 114

Corte IDH. Caso "Instituto de Reeducción del Menor" Vs. Paraguay. Sentencia de 2 de septiembre de 2004. Serie C No. 112

Corte IDH. Caso Bulacio Vs. Argentina. Sentencia de 18 de septiembre de 2003. Serie C No. 100