



## **Informe de visita a recintos de custodia policial de Carabineros de Chile en la Región de Aysén**

*Hallazgos del monitoreo y desafíos para la prevención de la tortura, tratos crueles, inhumanos y degradantes*

Abril 2026

**Expertas/os**

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

**Secretario Ejecutivo (s)**

Ricardo Cardenas Miranda

**Comisión de Visita**

Loreto Adrian Serrano, Alfredo Fernández Ureta, María Cecilia Jaramillo, Steffi Schramm, Luis Vial Recabarren

**Equipo de investigación, análisis y redacción**

María Cecilia Jaramillo

**Comité para la Prevención de la Tortura****Edición final**

María Cecilia Jaramillo  
Alfredo Fernández Ureta  
Daniel Soto Muñoz

Santiago, abril 2026

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

Forma de citación sugerida: Comité para la Prevención de la Tortura [CPT] (2026), *"Informe de Visita a Comisarías de Carabineros de Chile en la Región de Aysén."*

## Comité para la Prevención de la Tortura

### Contenido

I. Introducción .....	3
II. Contexto de la visita .....	4
III. Objetivos de la visita.....	5
IV. Metodología de la visita.....	5
1. Trabajo preparatorio y trabajo de campo.....	5
2. Levantamiento de información .....	6
3. Dimensiones observadas .....	7
4. Dificultades y limitaciones de la recolección de información .....	8
5. Procesamiento y análisis de la información .....	8
6. Consideraciones éticas .....	8
V. Hallazgos de la visita .....	9
1. Condiciones Materiales .....	9
a) Habitabilidad y comodidad .....	9
b) Condiciones sanitarias y de higiene .....	13
c) Condiciones de Seguridad .....	14
d) Otras dependencias relevantes para el funcionamiento policial.....	17
e) Análisis de brechas con relación a los estándares .....	18
2. Medidas de Protección.....	21
a) Segmentación .....	21
b) Registros de vestimenta de las personas detenidas y resguardo de sus pertenencias. ....	21
c) Constatación de Lesiones.....	23
d) Entrega de información y lectura de derechos. ....	24
e) Registro de Información .....	25
f) Coordinación con Fiscalía y tramitación de la detención .....	25
g) Acceso temprano a defensa letrada .....	26
e) Análisis de brechas con relación a los estándares .....	27
3. Salud de las personas detenidas. ....	28
a) Primeros auxilios. ....	28
b) Protocolo ante lesiones o descompensaciones.....	29
c) Análisis de brechas con relación a los estándares .....	30
4. Trato hacia las personas detenidas .....	30
a) Trato .....	30
b) Alimentación para personas detenidas.....	31

5. Gestión del Personal.....	32
a) Condiciones laborales.....	32
b) Formación del personal policial.....	34
c). Dotación, turnos y carga laboral .....	35
d) Clima laboral .....	37
e) Motivación del personal .....	38
f) Recursos Materiales disponibles para el personal .....	39
g) Análisis de brechas con relación a los estándares .....	40
VI. Evaluación de las Unidades Policiales.....	42
VII. Conclusiones .....	46
VIII. Recomendaciones.....	48
8.1 Recomendaciones al alto mando de Carabineros de Chile .....	48
8.2 Recomendaciones a la Zona de Carabineros de Aysén y a la Prefectura de Aysén .....	49
8.3 Recomendaciones específicas a las unidades visitadas.....	50
8.3.1 1ª Comisaría de Coyhaique.....	50
8.3.2 2ª Comisaría de Puerto Aysén .....	51
8.3.3 Retén de Puerto Chacabuco.....	52
IX. Seguimiento.....	54
X. Referencias Bibliográficas.....	55

## **I. Introducción**

El presente informe expone los resultados de la visita realizada por el Comité para la Prevención de la Tortura (CPT) a la 1ª Comisaría de Coyhaique, la 2ª Comisaría de Puerto Aysén y el Retén de Puerto Chacabuco, en la Región de Aysén, entre el 21 y el 23 de abril de 2025. Tiene por objeto identificar factores de riesgo relevantes para la prevención de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes durante las primeras horas de la detención y la custodia policial. El informe se concentra en lo observado en los recintos visitados y en aquellos aspectos de su funcionamiento que inciden directamente en el trato, resguardo e integridad de las personas detenidas.

El CPT, en ejercicio del mandato preventivo que le confiere la Ley N° 21.154, actúa en Chile como instancia especializada del Mecanismo Nacional de Prevención de la Tortura, en cumplimiento de las obligaciones asumidas por el Estado en virtud del Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura. En ese marco, le corresponde realizar visitas preventivas a lugares de privación de libertad, examinar las condiciones de detención y formular recomendaciones a las autoridades competentes. Este informe se inscribe en esa función preventiva y técnica y busca contribuir, sobre la base de antecedentes verificables, al resguardo de la integridad personal y al buen funcionamiento del servicio de custodia policial.

La visita respondió al propósito de completar el monitoreo territorial de recintos de custodia policial en la región. En ese contexto, la Región de Aysén era una de las zonas pendientes de monitoreo por parte del área de función policial del CPT. El examen se orientó a establecimientos que, por su localización, flujo de detenciones y características operativas, merecen especial atención preventiva. Para ello, el Comité consideró antecedentes documentales previos y efectuó observación directa en terreno. La visita se concentró en las condiciones materiales de custodia, las medidas de protección, la atención de salud, el trato dispensado a las personas detenidas y ciertos aspectos de la gestión del personal que, por su incidencia práctica, pueden aumentar o reducir riesgos de malos tratos.

Este informe está dirigido, ante todo, a las autoridades a cargo de los recintos visitados y a los niveles de mando de Carabineros de Chile con competencia directa en su administración y funcionamiento. Su propósito es presentar ordenadamente los principales hallazgos de la visita, extraer sus conclusiones y formular recomendaciones de carácter local, orientadas a corregir las brechas observadas y fortalecer las condiciones de custodia conforme al mandato preventivo del CPT. Para ello, el documento se estructura en las siguientes secciones: contexto de la visita, objetivos, metodología, hallazgos, conclusiones y recomendaciones.

## II. Contexto de la visita

La visita a la 1ª Comisaría de Coyhaique, la 2ª Comisaría de Puerto Aysén y el Retén de Puerto Chacabuco se inserta en la labor de monitoreo territorial que el área de función policial del CPT desarrolla respecto de recintos de custodia policial en las distintas regiones del país. En este marco, la selección de los recintos busca identificar factores de riesgo relevantes para la prevención de la tortura y otros malos tratos durante las primeras horas de la detención, atendiendo a las particularidades geográficas, operativas y territoriales de cada zona.

En el caso de la Región de Aysén, dadas sus características geográficas y de conectividad, se priorizó la visita de los recintos accesibles por vía terrestre que, al mismo tiempo, concentran un flujo relevante de personas detenidas dentro de la red policial regional. Sobre esa base, se seleccionaron la 1ª Comisaría de Coyhaique y la 2ª Comisaría de Puerto Aysén, por tratarse de unidades que cumplen una función relevante en la custodia policial en la región y que merecen especial atención preventiva por su ubicación territorial y por el volumen de detenciones que registran.

La inclusión del Retén de Puerto Chacabuco obedeció a una consideración funcional advertida durante el trabajo de campo. Aunque no había sido contemplado inicialmente como unidad principal del monitoreo, se constató que ese destacamento, dependiente de la 2ª Comisaría de Puerto Aysén, cumple una función efectiva de custodia de personas detenidas. Por ello, su visita resultaba necesaria para obtener una visión completa de las condiciones de detención observadas en esa zona.

En este contexto, la visita se orientó a examinar recintos policiales que, por su relevancia territorial y por el volumen y características de la población detenida que reciben, ofrecen una base suficiente para identificar brechas relevantes en materia de custodia policial y formular recomendaciones de carácter local a las autoridades competentes.

**Tabla 1. Recintos de custodia policial considerados en la visita del CPT en la Región de Aysén y fundamento de su inclusión**

Recinto	Fundamento de su inclusión
1ª Comisaría de Coyhaique	Unidad policial que concentra el mayor número absoluto de detenciones en la región. Además, se encuentra ubicada en la capital regional.
2ª Comisaría de Puerto Aysén	Unidad con un flujo relevante de personas detenidas dentro de la red policial regional, emplazada en la segunda ciudad más habitada de la región y con importancia territorial para la custodia policial en la zona.
Retén de Puerto Chacabuco	Destacamento dependiente de la 2ª Comisaría de Puerto Aysén, incorporado durante el trabajo de campo al constatarse que cumplía una función efectiva de custodia de personas detenidas, necesaria para comprender de manera completa las condiciones de detención observadas en esa zona.

Fuente: Elaboración propia.

### **III. Objetivos de la visita**

La visita realizada tuvo por objeto general evaluar los factores de riesgo relevantes para la prevención de la tortura y otros tratos o penas crueles, inhumanos o degradantes en la detención y custodia policial de la 1ª Comisaría de Coyhaique, la 2ª Comisaría de Puerto Aysén y el Retén de Puerto Chacabuco, en la Región de Aysén, entre el 21 y el 23 de abril de 2025.

Como objetivos específicos, la visita se propuso:

1. Examinar las condiciones materiales, las medidas de protección, la atención de salud, el trato dispensado a las personas detenidas y la gestión del personal en los recintos visitados, en cuanto dimensiones relevantes para la prevención de malos tratos durante las primeras horas de la detención y la custodia policial.
2. Analizar los hallazgos levantados en esas dimensiones conforme a los estándares nacionales e internacionales aplicables en materia de privación de libertad y prevención de la tortura y otros malos tratos.
3. Formular recomendaciones de carácter local, dirigidas a las autoridades con competencia directa en la administración y funcionamiento de los recintos visitados, orientadas a corregir las brechas observadas y fortalecer las condiciones de custodia policial.

### **IV. Metodología de la visita**

#### **1. Trabajo preparatorio y trabajo de campo**

La elaboración del presente informe se sustentó en una metodología cualitativa, orientada al levantamiento y análisis de información secundaria y primaria sobre las condiciones de custodia policial observadas en los recintos visitados. La fase preparatoria contempló la revisión de antecedentes documentales relativos a la gestión administrativa de las unidades, al registro de personas detenidas y a otros antecedentes relevantes para el examen preventivo de las condiciones de detención. Entre las fuentes secundarias consideradas se incluyeron registros y antecedentes entregados por Carabineros, así como información institucional disponible en el territorio sobre denuncias o aspectos contextuales relevantes para la custodia policial.

El análisis de esa información se complementó con reuniones sostenidas con instituciones vinculadas al proceso de detención y a la protección de derechos, entre ellas la Fiscalía, la Defensoría Penal Pública, el Instituto Nacional de Derechos Humanos y, de manera complementaria, la Policía de Investigaciones, con el objeto de recabar antecedentes útiles para comprender el contexto operativo y la coordinación interinstitucional asociada a la custodia policial. Estas instancias tuvieron carácter complementario y no forman parte del objeto principal de evaluación del presente informe.

El trabajo de campo a las unidades y destacamentos de Carabineros se desarrolló entre el 21 y el 23 de abril de 2025 (los detalles se encuentran en la tabla N° xx. También en ese periodo se sostuvo una reunión complementaria en el Complejo PDI Coyhaique, destinada a recabar antecedentes institucionales útiles para el análisis del contexto de detención. Estas actuaciones permitieron contrastar la información documental recabada previamente con observación directa en terreno y con antecedentes proporcionados por actores institucionales del territorio.

**Tabla 2. Cronograma de las visitas efectuadas a las Comisarías de la Región de Aysén**

Unidad policial monitoreada	Día	Horario de visita
1era. Comisaría de Coyhaique	21 de abril de 2025	20:30-23:30
2da. Comisaría de Puerto Aysén	23 de abril de 2025	19:00-21:15
Reten de Puerto Chacabuco	23 de abril de 2025	21.30- 23.00
<i>Fuente: Elaboración propia</i>		

## 2. Levantamiento de información

Para cumplir con los objetivos de la visita, se emplearon cinco estrategias principales de levantamiento de información: entrevistas semiestructuradas, conversaciones informales, observación directa de espacios y dinámicas, revisión documental y de registros, y reuniones con autoridades e instituciones del territorio vinculadas al proceso de detención y custodia.

Las entrevistas semiestructuradas se orientaron a recoger, de manera flexible, antecedentes proporcionados por jefaturas, personal policial y, cuando ello fue posible, personas detenidas. En total, se realizaron 21 entrevistas en los recintos monitoreados. Específicamente, se efectuaron entrevistas a personas detenidas, al personal de las unidades, incluidos guardia, población, encargado de armas y SIP, y a los comisarios y subcomisarios, además de cuestionarios con información complementaria. Las conversaciones informales, tanto individuales como grupales, permitieron complementar esa información con percepciones sobre el funcionamiento cotidiano de las unidades. La observación directa se concentró en los espacios de custodia, circulación y atención de personas detenidas, así como en otras dependencias relevantes para el funcionamiento de las unidades. La revisión documental incluyó, entre otros registros, libros de detenidos, libros de guardia y partes policiales, con el objeto de constatar la existencia y coherencia de los registros, su adecuación a los protocolos institucionales y la eventual presencia de incidentes o antecedentes relevantes para el análisis preventivo.

Asimismo, se realizaron reuniones con la Fiscalía, la Defensoría Penal Pública y el Instituto Nacional de Derechos Humanos a nivel regional, a fin de recoger antecedentes sobre el funcionamiento del proceso de detención, la debida custodia policial y las principales dificultades o buenas prácticas presentes en la coordinación entre instituciones.

Para cada una de estas estrategias se utilizaron instrumentos específicos, ajustados a la temática y a los objetivos de la visita, atendiendo a los estándares aplicables en materia de privación de libertad y resguardo de derechos de las personas detenidas.

**Tabla 3. Cantidad de instrumentos de levantamiento de información aplicados en las visitas**

Instrumentos aplicados	1ª Comisaría de Coyhaique	2ª Comisaría de Puerto Aysén	Retén de Puerto Chacabuco
Entrevistas a comisarios, subcomisarios y al personal	7	12	2
Cuestionarios institucionales	1	1	-
Entrevistas a personas detenidas	-	-	2
Pauta de observación	1	1	1
Pauta de revisión documental	1	1	-

*Fuente: Elaboración propia.*

### 3. Dimensiones observadas

La aplicación de estas técnicas facilitó la obtención 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: condiciones materiales, medidas de protección, salud, trato a las personas detenidas y gestión del personal.

Estas dimensiones permitieron examinar, de manera integrada, aspectos relativos a la habitabilidad, higiene y seguridad de los espacios de custodia; los procedimientos y resguardos asociados al proceso de detención; la capacidad de respuesta frente a necesidades de salud; el trato dispensado a las personas detenidas; y ciertas condiciones de organización del trabajo policial que pueden incidir en la prevención de malos tratos. Su selección respondió a la pertinencia de estas materias para el examen preventivo de la custodia policial en los recintos visitados.

**Tabla 4. Dimensiones observadas en las unidades policiales**

Dimensión	Contenido principal observado
Condiciones materiales	Habitabilidad, higiene y seguridad de la infraestructura y calidad del equipamiento.
Medidas de protección	Lectura de derechos, revisión de vestimenta, constatación de lesiones, entrega de información, acceso a abogado y acceso a juez.
Salud	Conocimiento y protocolos para la atención de emergencias de salud, presencia de botiquín y formación en primeros auxilios.
Trato a las personas detenidas	Trato del personal a las personas detenidas y dinámicas de interacción bajo custodia.
Gestión del personal	Dotación, turnos, carga laboral, salud mental del personal, clima laboral y formación.

*Fuente: Elaboración propia.*

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

La principal limitación del trabajo de campo fue la imposibilidad de entrevistar a personas detenidas en la 1ª Comisaría de Coyhaique y en la 2ª Comisaría de Puerto Aysén. En el primer caso, ello obedeció a que no se registraban detenciones al momento de la visita; en el segundo, a que las personas detenidas habían sido trasladadas a otro recinto debido a que la comisaría se encontraba inhabilitada para mantener custodia. Esta circunstancia motivó la incorporación del Retén de Puerto Chacabuco al monitoreo.

Para complementar esa limitación, el equipo consideró también antecedentes proporcionados por otras instituciones del territorio. Con todo, esa información fue valorada conforme a su alcance y a sus límites, teniendo presente que no reemplaza la observación directa ni la entrevista inmediata a personas bajo custodia.

Asimismo, esta metodología no permite observar de manera directa y sostenida todos los momentos sensibles del procedimiento policial, especialmente la aprehensión y ciertos traslados. Por ello, en esos ámbitos el análisis se apoyó en registros, entrevistas y antecedentes provenientes de instituciones que intervienen en el proceso. Esta restricción no invalida los hallazgos de la visita, pero sí aconseja interpretar con prudencia aquellas materias respecto de las cuales la observación directa fue necesariamente limitada.

#### **5. Procesamiento y análisis de la información**

Concluido el trabajo de campo, la información recabada fue sistematizada y analizada mediante un criterio de triangulación entre entrevistas, observación directa, revisión documental y antecedentes obtenidos de instituciones relacionadas con el proceso de detención. Sobre esa base, se identificaron brechas y factores de riesgo relevantes para la prevención de la tortura y otros malos tratos en los recintos visitados.

Los hallazgos y conclusiones que se presentan en este informe corresponden al momento en que se efectuó la visita y deben entenderse como una apreciación fundada del funcionamiento observado en esa oportunidad. La información levantada permite identificar brechas observadas en los recintos visitados y formular recomendaciones preventivas de carácter local.

#### **6. Consideraciones éticas**

Durante la aplicación de entrevistas y otras técnicas de levantamiento, el equipo del CPT solicitó el consentimiento informado de las personas participantes y resguardó la confidencialidad de la información proporcionada, evitando cualquier individualización en el presente informe. Estas medidas buscaron proteger la participación voluntaria de las personas entrevistadas y prevenir eventuales riesgos derivados de la exposición de sus relatos.

## V. Hallazgos de la visita

A continuación, se describen los hallazgos observados en el monitoreo, los que, dadas las diferencias entre los recintos visitados, serán presentados comparativamente y organizados de acuerdo con las cinco dimensiones antes señaladas. La información descrita se nutre de la observación directa realizada en la visita, de las entrevistas efectuadas al personal y, cuando ello fue posible, a personas detenidas, así como de la revisión documental de los registros disponibles, 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 la 1ª Comisaría de Coyhaique, la 2ª Comisaría de Puerto Aysén y el Retén de Puerto Chacabuco.

En este apartado entonces se describirán los hallazgos de los tres recintos policiales visitados en la Zona territorial de Aysén, correspondientes a la 1era Comisaría de Coyhaique y la 2da. Comisaría de Puerto Aysén y al Retén de Puerto Chacabuco.

### 1. Condiciones Materiales

Esta dimensión tiene como objetivo observar las condiciones de infraestructura y habitabilidad 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, las dependencias sanitarias 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 el personal, siguiendo los estándares de habitabilidad y protección.

#### a) Habitabilidad y comodidad

En los recintos monitoreados se observaron diferencias significativas en antigüedad, diseño, habitabilidad y adecuación de los espacios destinados a la custodia policial. La 1ª Comisaría de Coyhaique, aun siendo una edificación antigua, presenta un estado general de mantención adecuado y ha sido objeto de mejoras sucesivas. En contraste, la 2ª Comisaría de Puerto Aysén funciona cotidianamente en dos edificios separados, lo que dificulta la coordinación interna y obliga a desplazamientos permanentes del personal. A ello se suma que sus celdas se encuentran clausuradas por no cumplir estándares mínimos de seguridad, lo que obliga a trasladar a toda persona detenida al Retén de Puerto Chacabuco. Este último, construido en 2011, presenta mejores condiciones de habitabilidad y seguridad y cuenta con habilitación para la custodia de personas detenidas, aunque la solución basada en traslados añade cargas operativas relevantes para la unidad base.

Esta heterogeneidad, respecto a la diversidad de antigüedad, construcción y tamaño, afecta los niveles de mantenimiento y recursos necesarios para mejorar las condiciones de bienestar y seguridad, acorde a los estándares, de las personas detenidas y del propio personal policial.

La Comisaría de Coyhaique fue construida en el año 1965. Si bien es una edificación de gran antigüedad, se encuentra en buen estado y ha sido remodelada en diversas ocasiones, buscando mejorarla para que sus espacios sean funcionales a los diferentes requerimientos de la unidad. Se observan, por ejemplo, adecuadas condiciones en la mayoría de las dependencias destinadas al personal, como el casino, las oficinas y espacios comunes. La principal brecha observada es la falta de dormitorios para el personal soltero, contando en la actualidad con dependencias destinadas exclusivamente al personal soltero masculino, mientras que el personal femenino debe arrendar dependencias propias, por no contar con un lugar apropiado para ellas al interior del cuartel.

Respecto de la Comisaría de Puerto Aysén, se observa una situación particular, al ser una unidad que opera cotidianamente en dos edificaciones distintas, emplazadas a una distancia aproximada de dos cuadras entre sí. La primera es una edificación patrimonial, ubicada frente a la plaza de armas de la comuna. En él se concentran las oficinas que tienen una atención directa a la ciudadanía, como la guardia para interponer denuncias, la Oficina del Modelo de Integración Carabineros Comunidad (MICC), Oficina VIF (para atención de denuncias por violencia intrafamiliar) y la Sección de Investigación Policial (SIP). En la segunda ubicación, emplazada en un terreno mucho más amplio, se encuentran todas las oficinas administrativas y las dependencias para el personal, además del estacionamiento para los vehículos policiales e incluso un pequeño museo institucional. Esta separación afecta la eficiencia del trabajo operativo, dificultando la comunicación entre las y los funcionarios de cada establecimiento, obligando al personal a trasladarse continuamente de un lugar a otro, según los requerimientos propios del servicio y el mando.

Otra preocupación es que, en la actualidad, ninguno de los dos recintos recién descritos cuenta con celdas disponibles para la custodia de personas detenidas, lo que obliga al personal a trasladar hasta el Retén de Puerto Chabuco, edificio reconstruido en 2011 (para reponer la anterior edificación del año 1969), es un establecimiento que cuenta con mejores estándares de habitabilidad y seguridad, tanto en el sector de celdas, como en las oficinas y dependencias destinadas al personal, contando incluso con calefacción centralizada. Si bien los destacamentos son unidades de tránsito de personas detenidas que no pueden albergar personas detenidas por más de unas horas y menos que pasen la noche, en este caso el Retén, desde el año 2021 cuenta con una Resolución que lo autoriza como un recinto habilitado para la custodia de personas detenidas, dadas sus adecuadas condiciones y los estándares integrados en su sector de calabozos.

Aun así, en la práctica, el personal de la unidad realiza sus labores trasladándose permanentemente entre tres edificios distintos, lo que afecta especialmente en una región como Aysén, que en ocasiones enfrenta climas extremos, con calles parcialmente congeladas y caminos en mal estado. Esta situación eleva el riesgo de accidentes, afecta las comunicaciones entre funcionarios y dilata los procedimientos, obligando a efectuar traslados adicionales, entre otros inconvenientes operativos.

## **i. Cantidad de celdas y segmentación.**

La Comisaría de Coyhaique dispone de tres celdas de detención, cada una con una capacidad aproximada para tres personas. Según la información recabada durante la visita, el número promedio de personas detenidas es bajo, estimándose aproximadamente en una a dos personas diarias. El personal señaló que rara vez se produce una tasa de ocupación elevada; sin embargo, se han registrado algunos episodios puntuales en que se han alcanzado hasta ocho personas detenidas de forma simultánea, generando una sobreocupación de las celdas. En dichas situaciones, el personal señala que se ha realizado la derivación de personas detenidas a otros recintos policiales cercanos (destacamentos dependientes de la comisaría), con el objeto de evitar la sobrecarga de las celdas disponibles. La Comisaría de Coyhaique cuenta con, al menos, siete destacamentos bajo su dependencia: las tenencias de Balmaceda, Puerto Ingeniero Ibáñez y Coyhaique Alto, y los retenes de El Blanco, Puesto Viejo, Lago Castor y Villa Ortega.

*“Si son adecuadas, por lo menos sacando un promedio de detenidos y sacando una media sí. Hay días que de repente tenemos harto detenidos y ahí tenemos que entrar a jugar con “el Retén El Blanco”, que está aquí a media hora, y mandar detenidos para allá. Y ahí, tienen ellos tres calabozos, entonces así descongestionar un poco acá y se mantienen los otros detenidos acá” (Entrevista a personal policial)*

Las celdas se encuentran separadas del resto de las dependencias, contando con un escritorio destinado al personal que desempeña labores de vigilante de calabozo, además de contar con vigilancia permanente mediante el sistema de cámaras, el cual es a su vez monitoreado por el personal que se encuentra en la guardia.

La Comisaría de Puerto Aysén, en cambio, no mantiene actualmente calabozos disponibles para las personas detenidas, debido a que las tres celdas que tenía fueron clausuradas por la Prefectura, al no verificarse el cumplimiento de estándares mínimos adecuados. Esta decisión fue tomada de forma transitoria, a la espera de fondos necesarios para iniciar un proceso de mejora o reconstrucción. Conforme a los antecedentes recabados, durante la visita realizada por el equipo de monitoreo de la Dirección de Derechos Humanos y Protección de la Familia de Carabineros de Chile se respaldó dicha decisión, al constatarse que las celdas no cumplían con los estándares mínimos de seguridad exigidos para la permanencia de personas detenidas. Esta situación es la que, como ya se mencionó, les obliga a realizar los traslados de las personas detenidas hasta uno de sus destacamentos dependientes, el Retén de Puerto Chacabuco. La Comisaría de Puerto Aysén cuenta con tres destacamentos dependientes de esta unidad base: los retenes de Puerto Chacabuco, Mañihuales y Puerto Aguirre.

El Reten de Puerto Chacabuco, por su parte, cuenta con dos calabozos amplios, los que se encuentran en muy buen estado, con adecuados estándares de habitabilidad, pudiendo albergar a las personas detenidas de su sector y a quienes sean derivadas desde la comisaría. Sin embargo, no cuenta con el número mínimo necesario para asegurar una adecuada segmentación según criterios de sexo y edad de las personas detenidas.

## **ii. Pintura y estado de muros y pisos**

La Comisaría de Coyhaique cuentan con los muros y pisos de las celdas destinados a personas adultas pintados de color blanco, en su mayoría en buen estado de mantención y pintura, con excepción de la parte baja de éstos, los que se encuentran con suciedad y humedad acumulada debido a la presencia de una zanja que suele ser utilizada por las personas detenidas como urinario, afectando las condiciones de higiene del lugar.

En el caso de la celda destinada a adolescentes, esta cuenta con muros revestidos de madera, lo que mejora la aislación térmica y otorga un aspecto más acogedor. En ambos casos se observa que, tanto el revestimiento de madera como el tono claro de la pintura, favorecen la visibilidad hacia el interior de la celda, facilitando la labor del vigilante de calabozo.

Por su parte, el piso de todo el sector es de cerámica, lo que facilita la limpieza y mejora la imagen de las celdas. Sin embargo, la presencia de las zanjas en dos de las celdas, provoca desgaste y suciedad acumulada en el muro y en esa parte del piso, lo que termina afectando las condiciones generales de habitabilidad del sector.

En el caso del Retén de Puerto Chacabuco, los muros de sus celdas se encuentran pintados de color claro y en buen estado de mantención, pintura y limpieza, aunque se verifican algunos problemas de humedad, en particular en el suelo de las celdas y en el pasillo previo al ingreso a las celdas.

## **iv. Sistema de cierre y visibilidad de las celdas**

En cuanto al sistema cierre de las tres celdas de la Comisaría de Coyhaique se observan diferencias entre las celdas destinadas a personas adultas y la destinada a adolescentes. Mientras que las primeras corresponden a cuartos cerrados cuyo único elemento de visibilidad hacia su interior son sus puertas, ambas de barrotes reforzados con mallas metálicas, en la celda destinada a personas adolescentes, en cambio, se cuenta con mayor visibilidad dado que tiene un muro completo de reja, compuesto de barrotes y malla tipo *acma*. Esta situación estructural, de celdas tipo habitación, sumada a la ausencia de ventanas, incide en la falta de ventilación del sector.

Las celdas del Retén Puerto Chacabuco presentan un cierre de rejas con barrotes de fierro y mallas tipo *acma*, integrando el estándar óptimo en la materia, dado que además de permitir una mejor visibilidad favorece el ingreso de ventilación e iluminación. Cabe señalar que en el caso de este recinto se observa un poco de oxidación en dichas rejas, lo que puede explicarse por el clima húmedo del lugar en el que se encuentra emplazado el recinto (lo que también se observa en algunos tramos de los muros del recinto).

## **v. Condiciones de iluminación, ventilación y calefacción**

Las celdas de la Comisaría de Coyhaique presentan condiciones limitadas de ventilación e iluminación natural; el acceso a luz natural es casi inexistente, dado que se cuenta con ventanas muy pequeñas y cubiertas, impidiendo, además, que se genere una efectiva ventilación natural, lo que agrava los problemas de olor y humedad previamente descritos, incluso en momentos en que las celdas no se encuentran ocupadas.

*“Lo único que igual hemos tratado de arreglar el tema de los calabozos, la aislación de viento, que creo que no hay como ninguna ventana o algo que en este caso permitiera salir los olores (...) la zanja la han mandado a destapar tantas veces que después se vuelve a tapar (...)” (Entrevista a personal policial)*

En cuanto a calefacción, la unidad utiliza estufas individuales. En el sector de calabozos se dispone de una estufa a gas, seleccionada por razones de seguridad, ubicada de forma contigua al escritorio del vigilante de calabozo, la cual logra proporcionar calefacción básica tanto para las personas detenidas, como para el personal que ejerce dicha función. Sin perjuicio de estos esfuerzos, conforme a los relatos levantados, este sistema implementado puede resultar insuficiente para las bajas temperaturas que se alcanzan en la comuna en determinadas épocas del año. Por esta razón, el personal señaló que es frecuente complementar este medio de calefacción con la entrega de frazadas a las personas detenidas, las que, al ser limitadas, en ocasiones no alcanzan para todas las personas bajo custodia, debiendo solicitarse apoyo a sus familiares.

En el caso del Reten de Puerto Chacabuco las celdas cuentan con ventanas con barrotes y rejillas de malla metálica, las cuales permiten el ingreso de aire fresco y de iluminación, sin afectar la calefacción del lugar. A su vez, se observa la presencia de una estufa a gas y un calefactor eléctrico, ambos ubicados en las afueras de las celdas (más cercanos al vigilante de calabozo), lo que permitiría calefaccionar en parte el sector, pero de igual forma comentan que son las frazadas los elementos que mayormente aportan al abrigo de las personas detenidas.

#### **vi. Mobiliario de las celdas**

Con relación al mobiliario presente en las celdas de los recintos policiales, se visualizan serias diferencias entre estos, incluso entre celdas. Así, en el caso de la Comisaría de Coyhaique sus tres celdas cuentan con bancas, las que fueron cambiadas recientemente. En dos de ellas dichas bancas son de metal mientras que, en la otra, dicho mobiliario es de madera. En los tres casos dichas instalaciones son muy angostas, por lo que sólo permiten sentarse en ellas y no recostarse. Tal situación genera que las personas detenidas que pasan la noche en el calabozo suelen recostarse en el piso para poder descansar, lo cual afecta de forma directa su dignidad y bienestar.

*“Si se han hecho mejoras. El año pasado se hicieron mejoras. Y bueno, a las medidas de seguridad, a los barrotes. Ahora se está mandando hacer letreros identificatoria para Hombres, mujeres, niños, jóvenes, adolescentes. ¿No es cierto? Para que queden separados el letrero. Se cambiaron las bancas, se cambió la iluminación. Ahora hay un proyecto de mejora de las cámaras de seguridad” (Entrevista a personal policial)*

Por su parte, en el Retén Puerto Chacabuco las celdas cuentan con bancas de cemento que permiten el debido descanso de las personas detenidas en cada una de ellas.

#### **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 los recintos policiales. Sin embargo, a partir del trabajo realizado en conjunto, entre el CPT y Carabineros, se ha ido difundiendo la importancia de que las policías deban garantizar espacios dignos e higiénicos para las personas bajo su

custodia, lo que ha permitido observar una mejora significativa, al menos, en los recintos monitoreados.

### **i. Instalaciones sanitarias: higiene y acceso a artículos de aseo**

En el monitoreo a la región se pudo observar que la Comisaría de Coyhaique contaba con un baño disponible para las personas detenidas con muros de  $\frac{3}{4}$  pero sin puerta, lo que sin duda afecta la privacidad de quienes lo utilizan. Por otra parte, si bien este se encontraba limpio, los olores provenientes de los calabozos, a propósito de la presencia de zanjias, afectaba negativamente la higiene del sector. El lavamanos, con agua potable, se encontraba fuera del baño, a las afuera de las celdas, bajo el registro del sistema de cámara. Tal ubicación parece favorable, dado que permite el uso sin tener que ingresar al baño.

Al respecto, preocupa la inexistencia de puerta, porque, si bien, según los relatos, esto permite la vigilancia y seguridad para la persona detenida, no ofrece la privacidad requerida, aunque se señale que el vigilante de calabozo se ubica en un lugar alejado, que permite garantizar condiciones mínimas de privacidad. Esta situación afecta la reserva necesaria para el uso de dichas instalaciones.

En el caso del Retén de Puerto Chacabuco se observa la misma tipología de baño, con el lavamanos fuera y de material antivandálico. Sin embargo, éste cuenta con muro y puerta de  $\frac{3}{4}$ , lo que garantiza tanto la privacidad, como la seguridad de quienes lo utilicen. Respecto al cuarto de baño mismo, y a su inodoro, cabe señalar que, si bien se encontraba limpio, el desgaste por la humedad que mantenían sus muros y pisos generaban mal estado, que no se condecía con los adecuados niveles de limpieza del lugar.

### **ii. Limpieza de las celdas**

Al momento de la visita se observa que, en la Comisaría de Coyhaique, si bien en general las celdas se encontraban limpias, persistía suciedad acumulada en sus pisos y muros, además de malos olores percibidos en las celdas destinadas a la detención de personas adultas, que hacían difícil la presencia en el lugar.

A diferencia de ello, la situación en la celda para adolescentes, era muy distinta, ya que mantenía una higiene adecuada y no presentaba problemas de malos olores, lo que permite atribuir a la presencia de zanjias el origen de los malos olores provenientes de las celdas destinadas a personas adultas.

El Retén de Puerto Chacabuco, en cambio, presentaba celdas limpias, sin identificar problema de malos olores o de ventilación, aún con presencia de personas detenidas el sector de calabozos, lo que permite identificar adecuados niveles de higiene y limpieza.

### **c) Condiciones de Seguridad**

El deber de garante 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 relativas al espacio físico y el equipamiento que resulten apropiadas para asegurar que el personal policial pueda intervenir

ante cualquier riesgo que puedan sufrir las personas bajo custodia, ya sea por conductas de otros detenidos, de sí mismos o de otros funcionarios.

Carabineros ha implementado diferentes medidas que ayudan a cumplir con esta responsabilidad, como el acondicionamiento de un espacio contiguo a las celdas (generalmente dotado de escritorio y otro equipamiento que favorece el desarrollo de las funciones), para que el personal destinado exclusivamente a la labor de vigilante de calabozo pueda efectuar una supervisión constante. Además, los avances en los sistemas de videovigilancia, que en la mayoría de los recintos permiten verificar no solo la presencia de cámaras al interior de las celdas, sino también en gran parte del trayecto que realizan las personas detenidas, constituyen un avance relevante observado en los monitoreos. Ello, además de la vigilancia en sí, permitiría al personal dar una respuesta oportuna ante cualquier incidente o situación de riesgo que pueda afectar a 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 lo siguiente:

#### **i. 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 ahí 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 la Comisaría de Coyhaique se cuenta con cámaras de vigilancia en las celdas y pasillos, las cuales se encuentran operativas y permiten el registro de incidentes. 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. La comprensión de su importancia para el trabajo policial motivó incluso a que el personal de la unidad decidiera modificar el lugar destinado a la revisión de vestimentas, dado que éste quedaba fuera del registro de la cámara que graba el sector del vigilante de calabozo. Esta medida adoptada espontáneamente por el personal demuestra cómo se ha ido integrando, en el personal de la institución, el que dicho procedimiento sea realizado de forma superficial y bajo el registro de videovigilancia.

En el Retén Puerto Chacabuco se observó una correcta instalación de las cámaras de seguridad, puesto que permiten registrar los diferentes lugares por los que transitan las personas detenidas, además de cubrir de forma completa lo que sucede al interior de las celdas.

Cabe señalar además que en la Comisaría de Puerto Aysén también se identificó la presencia de un sistema de videovigilancia que permitía, al menos, cubrir el perímetro y dejar registro de lo que sucede al interior del recinto policial, en particular, en la guardia de toma de denuncias.

Ante la consulta por el periodo de almacenamiento de las imágenes, se señaló que no superaba los 30 o 40 días, tiempo que parece insuficiente para poder utilizar los registros de las cámaras como respaldo ante posibles investigaciones que busquen probar posibles hechos ilícitos.

## **ii. 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.

Tanto las cámaras corporales como las instaladas en los vehículos policiales son herramientas tecnológicas clave para garantizar que los procedimientos se ajusten 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.

Sin perjuicio de este reconocimiento, aún persisten importantes brechas respecto de la implementación de tecnologías de registro audiovisual en otras fases del procedimiento distintas de la privación de libertad al interior de las comisarías. En la región, la situación observada no difiere mayormente de lo reportado en otros territorios.

En la Comisaría de Coyhaique no se cuenta con cámaras corporales ya que los dispositivos antiguos fueron dados de baja por su antigüedad. El personal informó sobre un proyecto en curso para la implementación de nuevas cámaras corporales, sujeto a la habilitación de una central y capacitación de personal.

*“se supone que este año deberían dotarnos (...) con el sistema de las cámaras Action Man, que deberían instalarse acá en la unidad y en los destacamentos (...) Hay un plan de implementación de las cámaras corporales. Y eso va por región (...) Estas no se pueden manipular de parte del funcionario, porque llegan a la central de Comunicaciones. Entonces nosotros acá tenemos que habilitar esa central, hay que capacitar a cuatro funcionarios, de dedicación exclusiva para esa central. Después de eso nos entregarán las cámaras”  
(Entrevista a personal policial)*

A su vez, los vehículos policiales cuentan con cámaras exteriores, orientadas hacia adelante y hacia atrás, pero no en su interior, impidiendo registrar que ocurre con las personas detenidas en el momento de los traslados.

En el caso de la Comisaría de Puerto Aysén y de su destacamento (Retén Puerto Chacabuco), se informó de una situación similar: ausencia de cámaras corporales y presencia de cámaras en algunos vehículos, pero sólo en su parte exterior.

### iii. Planes de evacuación y medidas contra incendio

La prevención de incendios en recintos policiales que albergan a personas privadas de libertad constituye un aspecto fundamental para garantizar su seguridad e integridad física. Dado que las personas bajo custodia 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 se destacan la existencia y visibilidad de planes de evacuación, la presencia de un número adecuado de extintores ubicados en puntos estratégicos del recinto, así como el funcionamiento de sistemas de red húmeda o seca, según corresponda, todo ello para permitir una respuesta oportuna ante eventuales amagues de incendios.

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 todas las unidades policiales visitadas se observa la presencia de extintores distribuidos en puntos de cada establecimiento, 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.

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 protocolos y procedimientos a seguir en caso de amagues de incendio u otros eventos críticos dentro de las instalaciones.

#### d) Otras dependencias relevantes para el funcionamiento policial

##### i. Infraestructura para el personal

La Comisaría de Coyhaique, pese a ser un recinto policial antiguo, cuenta con una buena infraestructura, ofreciendo al personal condiciones adecuadas de equipamiento para desempeñar su trabajo. Además de las diversas oficinas y un casino amplio, se observó que la mayoría de sus dependencias cuenta con algún sistema de calefacción, incluso con estufa a pellet, aspecto fundamental considerando las condiciones climáticas del territorio.

Si bien la unidad cuenta con dormitorios para el personal soltero, por razones de espacio, sólo está habilitado para los varones. Las mujeres solteras que llegan a la unidad, en cambio, deben buscar alojamiento fuera de la unidad, arrendando habitaciones propias o inmuebles.

*“es un cuartel antiguo, del año 65, entonces ya tiene sus años. Se han hecho algunas mejoras (...) viendo otros cuarteles de la región, este cuartel no está mal (...) por lo menos tiene las comodidades para el personal, los espacios de esparcimiento, tiene su buen casino, tiene una terraza para poder descansar un rato” (Entrevista a personal policial)*

*“Se puede mejorar el sistema de calefacción. A pesar de que nosotros hemos invertido en comprar Estufa a Pelet. Tenemos estufa adherida en diferentes áreas” (Entrevista a personal policial)*

La Comisaría de Puerto Aysén, por su parte, está emplazada en dos edificaciones distintas, ubicadas a algunas cuadras de distancia entre sí. Una de ellas, la más antigua, se trata de una edificación construida principalmente de madera. Ésta cuenta con espacios más reducidos, que han sido paulatinamente remodelados para dotarla de mejores condiciones de habitabilidad. Se observa en la visita la presencia de trabajos en algunas de sus dependencias, como oficinas, sector de comedor e incluso los propios calabozos, los que, al momento del recorrido, se encontraban clausurados.

El segundo edificio, emplazado en un terreno más amplio, contaba con diversos espacios, no recorridos en su totalidad, que buscan dotar al personal de las oficinas necesarias para el desempeño de sus labores. En este edificio se pudo recorrer el sector destinado al descanso del personal soltero, donde se observan dormitorios para dos o tres personas, con calefacción eléctrica y los implementos adquiridos por el propio personal (televisores, refrigeradores entre otros).

#### **e) Análisis de brechas con relación a los estándares**

En esta dimensión, los hallazgos muestran que las condiciones materiales de custodia no son homogéneas entre los recintos visitados. Mientras el Retén de Puerto Chacabuco presenta condiciones comparativamente más favorables, en la 1ª Comisaría de Coyhaique persisten brechas en higiene, ventilación, mobiliario y privacidad de las instalaciones sanitarias, y en la 2ª Comisaría de Puerto Aysén la ausencia de celdas operativas obliga a trasladar a las personas detenidas a otro recinto. Consideradas en su conjunto, estas situaciones no se ajustan plenamente a los estándares aplicables sobre dignidad, habitabilidad, higiene y seguridad material de la detención. Desde una perspectiva preventiva, ello es relevante porque las condiciones físicas de custodia inciden directamente en el bienestar, la integridad y el trato digno de las personas detenidas.

Los estándares internacionales que se refieren a las personas privadas de libertad establecen que deben permanecer en condiciones compatibles con el respeto de su dignidad humana, incluyendo requisitos básicos de habitabilidad, higiene, ventilación, iluminación y acceso a instalaciones sanitarias adecuadas.

En particular, 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. 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. 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 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”. Por ende, en lo que

respecta a las unidades policiales, estas condiciones deben ser contempladas en las celdas donde se efectúa la detención.

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.

Al respecto, si bien en los recintos visitados en la región de Aysén se constató la existencia de bancas destinadas al descanso de las personas detenidas en todas las celdas, cabe señalar que, en el caso de la Comisaría de Coyhaique, dichas bancas resultan de dimensiones reducidas debido al limitado espacio disponible. En efecto, se identificó que son particularmente angostas, lo que permite a las personas sentarse, pero no posibilita un descanso adecuado para quienes deban pernoctar en el lugar, viéndose obligadas a dormir en el suelo.

En consecuencia, esta situación constituye un aspecto susceptible de mejora, que debiera ser considerado a fin de garantizar condiciones adecuadas y dignas para aquellas personas que, por disposición del Fiscal, deban permanecer detenidas durante la noche para su posterior presentación a la Audiencia de Control de Detención.

Por otra parte, el CPT ha subrayado de forma constante que la sobreocupación, incluso de carácter ocasional, puede generar tensiones, aumentar el riesgo de malos tratos y afectar la dignidad de las personas privadas de libertad. Si bien en la Comisaría de Coyhaique ni en el Reten de Puerto Chacabuco se reconoce la posibilidad de que exista hacinamiento estructural o de forma permanente, la capacidad limitada del área de detención de la Comisaría de Coyhaique puede implicar que cuando se generen aumentos súbitos en el número de personas detenidas, se deba pensar en traslados extras hacia otros recintos (Destacamentos dependientes de la Unidad, como por ejemplo el Reten El Blanco), tal y como sucede actualmente en Puerto Aysén (donde obligatoriamente se traslada a todas las personas detenidas al Retén de Puerto Chacabuco).

Si bien esta medida puede parecer acertada, dado que los recintos policiales mencionados no pueden albergar un mayor número de personas en sus celdas, cabe señalar la preocupación que generan los traslados extras, en particular en vehículos policiales sin cámaras en su interior y donde las distancias, implican para los familiares traslados a otras comunas, lo que dificulta el acercarse a la unidad policial para la visita y/o entrega de insumos básicos para su familiar (agua, comida o abrigo). En particular es de preocupación la situación del Reten de Chacabuco, donde, según la información levantada, en ciertas horas de la noche no se cuenta con transporte público que llegue hasta la ubicación donde se encuentra emplazado este recinto policial.

En este sentido, se recomienda avanzar en la construcción y habilitación de calabozos en la Comisaría de Puerto Aysén, los que deberían contar con el mobiliario básico, el mantenimiento de espacios de detención y las condiciones de habitabilidad, dignidad y seguridad establecidas en los estándares internacionales que rigen a los lugares de detención. Asimismo, analizar la factibilidad de ampliar las celdas en la comisaría de Coyhaique, lo que permitiría no sólo albergar un mayor número de personas detenidas sino también habilitarlas con bancas más amplias.

Asimismo, se identifican otros elementos que actualmente constituyen una brecha respecto de los estándares de habitabilidad e higiene. En particular, se constató la existencia de zanjas al

interior de las celdas de la Comisaría de Coyhaique, situación que, sumada a la escasa ventilación observada durante la visita, genera serios problemas de salubridad y malos olores. Esta condición provoca que, aun cuando las celdas se encuentren limpias y sin personas detenidas, la permanencia en el lugar resulte insostenible.

En consecuencia, se estima urgente la eliminación de dichas zanjas, así como el mejoramiento de los muros y pisos del sector. Estas medidas no solo contribuirán a optimizar las condiciones materiales del recinto, sino que también permitirán resguardar de mejor manera la integridad y dignidad de las personas que permanezcan detenidas en dichas dependencias.

El CPT ha reiterado que las personas privadas de libertad deben ser alojadas en espacios con ventilación adecuada, control térmico suficiente y acceso a luz, condiciones que, en zonas de temperaturas extremas, como la región de Aysén, no pueden sustituirse únicamente con medidas paliativas como frazadas o calefactores portátiles, sino que debería avanzarse a sistemas de calefacción más amplios, como los visualizados en la Zona de Magallanes.

La escasa ventilación y calefacción en el sector de calabozos puede constituir 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, por ende, se insta a las unidades avanzar en mejoras que apunten a dotar de mejores condiciones al respecto.

De acuerdo con los estándares previamente señalados, las instalaciones sanitarias en lugares de detención deben reunir condiciones de higiene, funcionalidad y adecuada ventilación. En las unidades visitadas no se identificaron problemas estructurales de carácter relevante; no obstante, se constató la necesidad de efectuar labores de mantenimiento en muros, especialmente en la Tenencia de Puerto Chacabuco, donde la presencia de humedad era evidente. Por otra parte, en la Comisaría de Coyhaique se observó la ausencia de puerta en el baño, lo que resta de privacidad a su uso y podría afectar la dignidad de las personas detenidas.

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) se debe ofrecer condiciones adecuadas de higiene, 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. De aquí, que para el CPT sea una variable relevante para revisar y atender cuando existan problemas o ausencias.

Finalmente, en cuanto a la seguridad de las personas detenidas al interior de los recintos, en los recintos monitoreados se destaca la presencia constante de vigilante de calabozo que esté al cuidado de la custodia de las personas detenidas, así como la presencia de sistemas de vigilancia que cubra todo el trayecto que realizan las personas detenidas al interior de la unidad, incluyendo las celdas.

Sin embargo, parece preocupante la escasa duración del resguardo de las imágenes de éstas (no superior a 30 días), lo que limita las posibilidades de control de la propia institución o de organismos externos supervisión o de solicitudes judiciales. Por ello, se recomienda avanzar hacia criterios técnicos uniformes que aseguren un respaldo mínimo de entre tres a seis meses, acompañado de un protocolo de trazabilidad digital que asegure la integridad y disponibilidad de las grabaciones.

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.

## **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.

### **a) Segmentación**

En concordancia con lo expuesto en el apartado sobre condiciones materiales, se constató que en la Comisaría de Coyhaique se cuenta con tres celdas para segmentar a la población detenida según edad y sexo, cumpliendo con el estándar mínimo exigible que permite disponer de espacios diferenciados para adultos separados de adolescentes y para hombres separados de mujeres. Sin embargo, cuando el número de detenidos es alto, dada la baja capacidad de las celdas, se ven obligados a trasladarles a destacamentos cercanos. Por su parte, el Retén Puerto Chacabuco sólo dispone de dos celdas, lo que, en caso de requerirse, no permitiría separar a las personas detenidas según los criterios de segmentación recién expuestos. Por esta razón, cuando es necesario que las personas detenidas queden bajo custodia hasta la mañana siguiente, o bien, cuando pertenecen a distintos grupos que deben mantenerse separados, se vuelve necesario disponer su traslado a otros recintos.

*“Esta región yo pensé que era más tranquila. Pero no, a hay hartos detenidos, entonces esta cantidad de calabozos y su espacio no es suficiente. No es suficiente. Tienen que haber más. A veces tengo diez detenidos de repente. Entonces no sabes cómo organizarlos. Y si me caen niños, mujeres y hombres. Ahí Sí que se genera un problema, porque los tengo que separar. Entonces para las comodidades de ellos, de repente trasladamos a otras unidades para que estén más cómodos. Casi todos los días hay detenidos, máximo diez y mínimo tres. Pero siempre hay” (Entrevista a personal policial)*

### **b) Registros de vestimenta de las personas detenidas y resguardo de sus pertenencias.**

El 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.

Dada su importancia dentro de los primeros momentos de la detención y la exposición que supone dicha revisión para las personas detenidas, el CPT ha recomendado 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.

En particular en la Región de Aysen se puede señalar que en dos recintos visitados contaban con espacios para la custodia de personas detenidas, se observaron lugares demarcados, situados bajo registro de cámaras de videovigilancia, para dejar registro de este procedimiento. Sin embargo, en la Comisaría de Coyhaique se evidenció la necesidad de renovar la demarcación, debido a que el espacio destinado para realizar este procedimiento había sido trasladado recientemente para garantizar su registro por el sistema de videovigilancia.

*“Nuestra zona de revisión se supone que es acá, para revisar al detenido, por eso estaba pintada y todo. Pero en este sector la cámara no da, el ángulo no permite registrar bien. Tenemos un punto ciego. Entonces qué hacemos nosotros, la realizamos acá, en este otro lugar dónde la cámara si graba. Aquí se revisa, bajo el registro de la cámara, porque acá se ve. Y cuando es dinero aquí también se revisa” (Entrevista a personal policial)*

Asimismo, en ambas unidades se verificó el adecuado uso de la paleta detectora de metales y su disponibilidad en la guardia.

Por otra parte, el personal entrevistado se encontraba en conocimiento del protocolo que regula el procedimiento, identificando la relevancia de efectuarlo de forma superficial, con la utilización de detector de metales y por personal del mismo sexo. Asimismo, se recalcó 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.

*“En el libro se registran los detenidos y se ingresan las especies. También en los calabozos se hace un recibo de dinero y especies, en el cual, bueno, tenemos una mesita al lado de los calabozos, que apunta justo la cámara ahí, y cuando llegan detenidos con mucho dinero en efectivo y cualquier cosa se les quita ahí (...). Ahí lo cuentan ellos, lo cuenta el vigilante, hasta que concuerden, todo eso bajo el registro de la cámara. Además, queda el registro del papel, donde el detenido se queda con una copia y la comisaría con otra” (Entrevista a personal policial)*

En relación con la entrega de las especies de las personas detenidas, en los dos recintos se identificó la presencia de muebles que permiten el resguardo de las pertenencias personales de las personas detenidas, así como el uso de un registro formal de todas las especies entregadas mediante el uso de vales firmados y su integración en el libro de novedades de la guardia.

### c) 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.

De acuerdo con la información recabada en los recintos policiales de la Región, la constatación de lesiones de personas detenidas se realiza principalmente en el Hospital Regional.

En el caso de Coyhaique, en aquellas ocasiones en que se evidenciaba una alta demanda asistencial en el Hospital Regional, la atención de salud se realizaba priorizando el traslado de la persona detenida al CESFAM Alejandro Gutiérrez.

En Puerto Aysén, el procedimiento de constatación de lesiones siempre se realiza en el Hospital, donde a partir de un acuerdo establecido con el establecimiento, el ingreso se realiza por el acceso de las ambulancias, siendo atendidos generalmente en el box 8. Esta forma de operar aplica para cualquier procedimiento policial, ya sea para el examen médico inicial de personas detenidas como para el caso de autolesiones y/o descompensaciones que puedan sufrir posteriormente en las celdas.

El traslado a los recintos de salud es efectuado por el personal policial que practica la aprehensión. Según lo declarado por el personal entrevistado, existe la instrucción de derivar a evaluación médica aquellos casos en que la persona detenida presente lesiones visibles, cuando se ha empleado el uso de la fuerza en el procedimiento o cuando la persona detenida lo solicita expresamente. Además, se instruye el traslado obligatorio en el caso de mujeres embarazadas detenidas o cuando se trata de niños, niñas y adolescentes. Asimismo, se indicó que las guardias de las unidades no permiten el ingreso a calabozos de personas con lesiones visibles sin que se traiga el documento emitido por la constatación previa.

En los casos en que no se advierten lesiones externas, puede hacerse uso del “Acta del Estado de Salud”, la cual es firmada voluntariamente por la persona detenida, declarando que no presenta lesiones, la cual es utilizada especialmente en procedimientos asociados a delitos menores, sin mediar necesariamente un examen clínico exhaustivo.

En relación con los tiempos de atención, se constata una alta variabilidad, que puede oscilar, según la información entregada por el personal policial, entre algunos minutos y varias horas, dependiendo del médico de turno, los cambios de turno y el nivel de congestión del servicio de urgencia. Esta dependencia de factores circunstanciales genera incertidumbre que podrían afectar el acceso oportuno a la atención de salud, retrasando, a su vez, los procedimientos policiales y el tiempo destinado en cada procedimiento.

*“Hay días y día ya. Nosotros donde tenemos el problema en el hospital es de las 19:00 a las 21:00 horas, ya que hacen su cambio de turno, los que llegan a las siete van a tener que esperar hasta las nueve, y ahí hay horas perdidas y recién el doctor cuando ve que hay mucha gente empieza a atender, pero no, las atenciones en sí no son lentas. En procedimiento puede tardar media hora o hasta dos horas hemos estado esperando” (Entrevista a personal policial)*

*“depende quien esté de personal médico, porque a veces nosotros llegamos y nos atienden, pero primero hay doctores y doctores. Ahí uno va viendo cómo llega el médico, en qué situación de ánimo está el médico. Si anda de buen ánimo nos atienden al tiro y salimos al tiro, pero si anda de mala esperamos media hora, una hora y dos también” (Entrevista a personal policial)*

Asimismo, se advierte que la calidad y profundidad del examen dependen en gran medida del criterio individual del profesional tratante, lo que evidencia la ausencia de protocolos homogéneos y estandarizados para la realización del procedimiento de constatación de lesiones. Por otra parte, se informó que las personas detenidas permanecen esposadas durante la revisión médica, debido a que esta se realiza en espacios abiertos o compartidos, con presencia de terceros. Si bien esta medida se justifica en razones de seguridad, el CPT estima que dicha práctica puede comprometer la dignidad, la privacidad y la confidencialidad de la atención médica, elementos esenciales en la prevención de la tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes.

#### **d) 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, en los recintos monitoreados se constató la presencia de afiches informativos visibles que enumeran los derechos de las personas detenidas, disponibles en español e inglés, en el caso de Coyhaique, y en más idiomas en Puerto Chacabuco (creole y mapudungun).

Respecto a la entrega de información a familiares de las personas detenidas, se menciona, en ambas unidades, que se suele activar de forma rápida, sobre todo, en los casos que se prevé que el fiscal definirá el paso a audiencia de control de detención, para que puedan acercarse a la unidad para entregar alimento y abrigo. Al respecto preocupa la situación del retén de Puerto Chacabuco, visitada en horario nocturno, donde las personas que se encontraban detenidas relataron que ese recinto se encuentra a una distancia considerable de Puerto Aysén y que durante la noche el transporte público es limitado hasta dicho lugar. Esta situación dificulta el acceso de las personas detenidas a poder tener contacto con sus familiares, quienes debían buscar sus propios medios para trasladarse hasta el lugar donde se encontraban detenidos.

*“Se llama directamente. Si tienen celular de ellos para que nos den. Nosotros llamamos directamente desde la guardia. Tenemos teléfono fiscal. Llama la persona que esté de guardia. Llaman ellos al familiar, para avisarle que está detenido. Si quieren traerle algo como alimentación, vestuario. Generalmente, les traen frazadas, café, porque las noches son heladas acá. Si no se encuentran a nadie nosotros tenemos acá algunas frazadas y muchas veces nosotros le hemos dado alimentación”  
(Entrevista a personal policial)*

#### **e) Registro de Información**

En el marco del procedimiento de detención, una salvaguarda fundamental dice relación con el registro de información y de las situaciones ocurridas durante la custodia policial. Esta garantía no solo busca asegurar el cumplimiento de los derechos fundamentales de las personas detenidas, sino también establece un resguardo administrativo que fortalece la rendición de cuentas de la institución ante los procedimientos realizados por sus agentes.

En los distintos recintos monitoreados fue posible hacer una revisión de los registros de personas detenidas que se tienen en la guardia. Respecto del libro público de detenidos, se observó que, tanto en las dos comisarías como en el retén visitado, 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, como el listado de las personas que estuvieron detenidas, si es que existió alguna situación o problema durante la custodia, la entrega de turno, o cualquier otra situación que ocurra. Esto sirve de resguardo y respaldo para las y los funcionarios que estuvieron en la guardia respectiva. La revisión de este libro no permitió reconocer situaciones de preocupación o que alertaran al equipo para indagar o profundizar en algún caso específico.

*“El (libro) de guardia, lo lleva solamente el suboficial de guardia y se deja la constancia respectiva respecto del cuartel y de repente, por ejemplo, ha habido casos de repente de mismas personas que vienen acá o vienen a dejar una denuncia y después se retractan y se van. Nosotros hacemos la denuncia, dependiendo del delito, por oficio y también se deja la constancia en el libro. También, por ejemplo, en el caso, que le conté de una persona que se desvaneció en el calabozo. Eso también se registra, se registra conforme a lo que pasó, a lo relatado por el cabo, o sea, el vigilante de Calabozo, se deja una constancia. Claro, se toman también los antecedentes del SAMU que viene, el móvil, quien está a cargo y también donde lo van a llevar” (Entrevista a personal policial)*

#### **f) Coordinación con Fiscalía y tramitación de la detención**

La información recogida evidencia que la relación entre Carabineros de Aysén y la Fiscalía Regional, especialmente luego de la implementación del sistema Bitácora Web durante 2024, presenta avances en términos de formalización y registro digital de instrucciones. Sin embargo, mantiene dificultades relevantes que impactan los tiempos de tramitación y, potencialmente, la duración efectiva de la privación de libertad.

El funcionamiento de Bitácora Web depende de la conectividad digital, la cual presenta limitaciones significativas en la región. Según los antecedentes recabados, se registran demoras en la respuesta fiscal durante horarios nocturnos y caídas del sistema asociadas a problemas de señal, lo que obliga a retomar la comunicación telefónica.

Por otra parte, se observa una tensión entre instrucciones estandarizadas emanadas desde la macrozona sur y las condiciones territoriales de Aysén. De acuerdo con lo reportado por el personal policial, ello puede traducirse en órdenes difíciles de ejecutar en tiempo razonable, reiteración de diligencias y modificaciones sucesivas de instrucciones, con el consiguiente impacto en la tramitación de los casos.

En la práctica, ello implica que personas detenidas en sectores apartados pueden llegar a la unidad policial en horarios que hacen inviable su presentación inmediata ante el tribunal, pasando a control de detención al día siguiente. Aunque esta situación puede estar dentro de los márgenes legales, evidencia que las decisiones sobre detención y presentación judicial se ven fuertemente condicionadas por factores logísticos y por la coordinación con fiscales que no necesariamente dimensionan estas restricciones.

*“A nosotros nos llegan de repente detenidos de destacamentos, vienen de Ibañez. Y un detenido de Ibañez trasladarlo para acá es una hora 40 minutos, de Puerto Viejo para acá son casi dos horas (...) es un sector lejano, el camino es complejo, entonces ahí se nos generan algunas problemáticas. Y ahora como estamos con la bitácora web, (...) de repente nos tocan fiscales que son de Valdivia, que son de Puerto Montt y ellos no saben la problemática geográfica que tiene la región, entonces ellos no saben que por ejemplo nosotros tenemos un cuartel que está a 80 kilómetros, pero esos 80 kilómetros en tiempo son dos horas, porque las condiciones del camino no me dejan andar a más de 30KM y en invierno a no más de 20 km. (...) se nos generan los problemas, de repente, con instrucciones que nos dan los fiscales de flagrancia y nos dicen que pasan a audiencia, pero después nuestro fiscal local cambia la medida, cuando ya están acá” (Entrevista a personal policial)*

Esta situación reviste relevancia para el presente informe, no porque suponga una evaluación de la Fiscalía en sí misma, sino porque afecta directamente la custodia y la tramitación local de las personas detenidas en los recintos visitados. En particular, la distancia de algunos destacamentos, el estado de los caminos y la necesidad de coordinar decisiones con autoridades ubicadas fuera de la región pueden prolongar los tiempos de traslado, dilatar diligencias y aumentar la carga operativa del personal de custodia. Desde una perspectiva preventiva, ello incide en una salvaguarda básica de la detención: la tramitación oportuna y previsible del procedimiento y el acceso sin demoras indebidas al control judicial.

#### **g) Acceso temprano a defensa letrada**

Se constata que no existe en la unidad un modelo sistemático de defensa en comisaría que garantice el acceso temprano y regular de defensores a personas detenidas en dependencias policiales. La presencia de defensa letrada, antes del control de detención, aparece como excepcional y no como práctica institucionalizada. Según los antecedentes recogidos, la

frecuencia descrita sugiere que el acceso a defensa antes del control judicial depende principalmente del tipo de caso y no de un protocolo estructurado de contacto temprano.

Desde una perspectiva preventiva, la ausencia de un mecanismo regular de entrevista confidencial temprana debilita una de las salvaguardas más relevantes contra malos tratos, reconocidas por los estándares aplicables: el acceso efectivo e inmediato a defensa letrada desde el inicio de la privación de libertad. Este punto debe leerse, además, en conjunto con las dificultades territoriales y de tramitación ya descritas, pues la distancia, la conectividad y los tiempos del procedimiento pueden afectar no solo el control judicial oportuno, sino también el ejercicio temprano del derecho de defensa.

#### **e) Análisis de brechas con relación a los estándares**

En esta dimensión, los hallazgos muestran que existen resguardos formales básicos, tales como lectura de derechos, registros de actuación y mecanismos de trazabilidad documental, pero también brechas relevantes en su aplicación práctica. Entre ellas destacan las dificultades de segmentación, los obstáculos materiales para el contacto oportuno con familiares, la ausencia de un acceso temprano y sistemático a defensa letrada, y problemas de coordinación que pueden afectar la tramitación y los tiempos efectivos de la detención. Estas situaciones resultan especialmente sensibles a la luz de los estándares que exigen información oportuna, acceso a defensa, registro adecuado de la detención y control judicial sin demoras indebidas. Desde una perspectiva preventiva, su relevancia radica en que estas salvaguardas constituyen uno de los principales resguardos frente a la arbitrariedad, la indefensión y los malos tratos en las primeras horas de la detención.

El marco normativo específico aplicable a las salvaguardas procedimentales reconoce una serie de garantías destinadas a proteger a las personas desde el inicio de la detención. En particular, el artículo 9 del Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos establece el derecho de toda persona detenida a ser informada, en el momento de la detención, de las razones que la motivan. Asimismo, el Conjunto de Principios para la Protección de Todas las Personas Sometidas a Cualquier Forma de Detención o Prisión reconoce, en su Principio 16, el derecho a comunicarse con familiares u otras personas de confianza, y en su Principio 24, el derecho a ser examinada por personal médico, como salvaguardas esenciales durante las primeras horas de la privación de libertad.

En la región, se identifica según los relatos y lo observado en el monitoreo, un cumplimiento formal de los aspectos identificados, visualizando lugares de revisión de vestimenta y pertenencias adecuados, que se encuentran bajo el registro de cámaras, así como el correcto funcionamiento de sus paletas detectores de metales y la presencia de lugares seguros para el resguardo de las pertenencias. Asimismo, se identifica la presencia de material informativo, en diversos idiomas, con los derechos de las personas detenidas, ubicados en lugares visibles desde las celdas.

Se da cuenta de la realización del procedimiento de aviso a los familiares de las personas detenidas. No obstante, se advierte que una de las principales dificultades se relaciona con el traslado al Retén de Puerto Chacabuco, cuyo acceso durante el horario nocturno resulta

complejo. Esta situación podría generar inconvenientes para aquellos familiares que residen en sectores más alejados de la comuna de Aysén y que deban concurrir al recinto para entregar alimentación o abrigo a sus parientes detenidos.

En cuanto al procedimiento de constatación de lesiones Los tiempos de espera para atención médica dependiendo el recinto, si bien en la Comisaría de Coyhaique se reportan mayor variabilidad (entre una y tres horas), en el caso de Aysén se comenta que la relación con el Hospital genera una rápida y directa atención. Los testimonios refieren exámenes superficiales, realizados con la persona esposada, a excepción de que sea exigido por el personal médico, aunque por medidas de seguridad los policías consideran un problema el retirarlas. El Protocolo de Estambul establece en su párrafo 65 que el examen debe realizarse en condiciones de confidencialidad y por personal independiente, asimismo la Corte IDH 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.<sup>1</sup> 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.

### **3. Salud de las personas detenidas.**

En 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.

#### **a) Primeros auxilios.**

Contar con un botiquín de primeros auxilios disponible y de fácil acceso y personal capacitado para utilizarlo en casos de emergencia, 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 el marco del monitoreo efectuado a unidades policiales de la Región de Aysén, se constató que el personal de guardia cuenta con capacitación en primeros auxilios, incluyendo formación impartida por Bomberos de Chile, en particular sobre reanimación cardiorrespiratoria y uso de desfibrilador.

---

<sup>1</sup> 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.

Además, en Coyhaique, se identifica que las dependencias disponen de un botiquín de primeros auxilios con insumos suficientes para atender potenciales emergencias (bolso táctico para vehículos). Éste se encuentra ubicado en un espacio de fácil acceso para el personal que se desempeña en la guardia, quienes pueden acceder a él en todo momento. Asimismo, se informó que el establecimiento de salud se encuentra ubicado a corta distancia de la unidad, lo que permite una rápida concurrencia del SAMU ante situaciones de emergencia.

En cuanto al Retén de Puerto Chacabuco, el botiquín observado cuenta con insumos médicos insuficientes para poder reacción y otorgar adecuados primeros auxilios ante una emergencia. Al igual que en la otra unidad, se menciona contar con personal capacitado en primeros auxilios, tanto en el Retén como en la unidad base (Comisaria de Puerto Aysén).

#### **b) Protocolo ante lesiones o descompensaciones**

Frente a descompensaciones médicas de personas detenidas, en la Comisaria de Coyhaique describen que el procedimiento contempla una primera verificación del estado de salud por parte del personal de guardia, la aplicación de primeros auxilios cuando corresponde y la activación inmediata del SAMU. Las actuaciones son registradas en los libros o sistemas institucionales, incluyendo antecedentes del móvil de emergencia interviniente y el destino del traslado. En caso de incidentes durante el traslado en vehículo policial, se deja constancia a través de CENCO. Se indicó, además, que los calabozos cuentan con cámaras de vigilancia, lo que permite registrar eventuales situaciones críticas.

En situaciones de alteración conductual en las celdas (frecuentemente asociadas al consumo de alcohol o a cuadros de salud mental), las que pueden ser reportadas por el vigilante de calabozo o registrada mediante las cámaras de seguridad, el protocolo referido prioriza el diálogo y la contención verbal. De no ser suficiente, se procede a la reducción física y eventualmente a la inmovilización mediante el uso de esposas, con el argumento de evitar autolesiones o agresiones a terceros. En casos de mayor complejidad, se solicita la concurrencia de SAMU, correspondiendo al personal policial prestar cobertura para resguardar la seguridad del equipo de salud. Se menciona también que se han generado situaciones en que mujeres detenidas presentan conductas de descompensación al interior de calabozos, por ejemplo, mencionan un caso donde la mujer se desnudaba (producto de la ingesta de alcohol previa), frente a lo cual se procuró la intervención de personal femenino y el traslado a un centro asistencial para constatar estado de salud y lesiones.

*“aquí se ve harto el tema del alcohol, lo de la persona detenida ya llegan alteradas por eso. Claro, eso es como lo más, lo más complicado con las personas detenidas. Cuando llegan alcoholizada se empiezan a golpear dentro del calabozo. Me ha pasado igual que, por ejemplo, mujeres detenidas se desnudan dentro del calabozo y ahí en esos casos yo vengo acá la guardia y bueno, por la intimidación de la mujer, le pido a mi oficial de guardia o si hay alguna otra mujer en el turno que vaya al calabozo a calmarla, a tratar de conversar primeramente con ella y ver que se deje de agredir ella misma. Ya si tiene una agresión se llama al SAPU y se la llevan al hospital” (Entrevista a personal policial)*

Respecto del manejo de personas en estado de ebriedad, crisis de salud mental o alteración conductual, el personal refirió que se privilegia inicialmente el diálogo y la contención verbal. No

obstante, se indicó que, de no resultar suficiente, se procede a la reducción física y eventualmente al uso de esposas, incluso al interior de calabozos, “para evitar que se autolesione”. En palabras de un funcionario: “lo primero es contenerlo... se reduce la persona, si es que hay que esposarlo, se esposa”. El CPT observa que, si bien estas medidas se presentan como preventivas, su aplicación debe regirse estrictamente por los principios de necesidad, proporcionalidad y excepcionalidad, especialmente en contextos de crisis de salud mental o intoxicación por alcohol, que constituyen situaciones de vulnerabilidad.

En esta materia, se observa positivamente la existencia de capacitación básica, coordinación con servicios de emergencia y registro de actuaciones. Sin perjuicio de ello, persisten brechas en la difusión interna de normativa específica sobre descompensaciones médicas y en el manejo de crisis conductuales, lo que exige especial cautela. En particular, resulta necesario reforzar la capacitación en manejo de crisis de salud mental con enfoque de derechos humanos, asegurar la aplicación estricta de los principios de necesidad y proporcionalidad en el uso de la fuerza, y fortalecer la articulación con la red de salud para garantizar una respuesta oportuna y adecuada.

#### **c) Análisis de brechas con relación a los estándares**

En materia de acceso a la salud durante la custodia policial, los estándares internacionales establecen la obligación de asegurar atención médica oportuna y adecuada a las personas privadas de libertad. Las Reglas Nelson Mandela disponen que toda persona detenida debe tener acceso a servicios de salud sin discriminación, mientras que el Protocolo de Estambul fija criterios para la realización de exámenes médicos independientes, confidenciales y técnicamente adecuados, particularmente cuando existen alegaciones o indicios de malos tratos.

En esta dimensión, los hallazgos muestran que las unidades visitadas cuentan con capacidades básicas de respuesta, como personal con formación en primeros auxilios, botiquines y cierta articulación con la red asistencial, pero también evidencian diferencias relevantes en disponibilidad de insumos, homogeneidad de los procedimientos y manejo de crisis conductuales o de salud mental. La insuficiencia de insumos observada en el Retén de Puerto Chacabuco, la variabilidad en la constatación de lesiones y la utilización de medidas de control en contextos de crisis dan cuenta de una brecha respecto de los estándares aplicables en materia de atención de salud en custodia. Desde una perspectiva preventiva, ello es especialmente importante, porque una respuesta tardía, insuficiente o desproporcionada frente a necesidades de salud puede aumentar significativamente la vulnerabilidad de las personas detenidas y afectar directamente su integridad física y psíquica.

### **4. Trato hacia las personas detenidas**

#### **a) Trato**

En la dimensión relativa al trato recibido por las personas detenidas en las unidades policiales monitoreadas, el CPT constató la existencia de ciertos elementos positivos vinculados a la gestión de situaciones críticas, condiciones materiales básicas y registro de actuaciones, junto con prácticas que requieren ajustes para adecuarse plenamente a estándares de derechos humanos.

En relación con el traslado, se informó que toda persona detenida es conducida “siempre con esposas y en un vehículo con calabozo”, con independencia del tipo de delito imputado. El personal reconoció que el consumo de alcohol es un factor frecuente en las detenciones y que existen contextos de especial tensión, particularmente en casos de violencia intrafamiliar. Asimismo, se señaló que no todos los carabineros actúan de la misma manera, aludiendo a diferencias en habilidades de manejo interpersonal. Sin embargo, por lo mismo, se han reforzado las capacitaciones para dotar a el personal policial de las herramientas de diálogo necesarias para abordar esas situaciones complejas. Si bien se indicó que no han recibido reclamos formales por agresiones físicas y que las denuncias realizadas en audiencias han sido desestimadas tras revisión de cámaras, el CPT estima que la inexistencia de quejas formalizadas no excluye la necesidad de seguir fortaleciendo los mecanismos preventivos, tanto en procesos formativos como en las instrucciones cotidianas, garantizando también diferentes estrategias de supervisión.

*“No todos los carabineros actúan de la misma manera o no todos tienen las mismas habilidades blandas, hay otros que van al choque, entonces eso es como complejo poder contestarlo. Bueno, las capacitaciones que se le hacen acá son justamente para que no pase eso, para dotar de herramientas y limitar esas cosas”*

*“De baja no, no hemos tenido, pero sí tenemos un suboficial que se va ahora, el 30, porque cumplió su ciclo. Y hay dos que se han ido por la comisión Médica, pero sí de baja por proceso administrativo no, no hemos tenido” (Entrevista a personal policial)*

Se menciona, además, la disposición a adoptar medidas de resguardo de la intimidad en casos específicos. Por ejemplo, solicitando la intervención de funcionarias mujeres cuando una detenida se descompensa o consultando a personas de la comunidad LGBTIQ+ respecto de cómo desean ser tratadas o si prefieren ser atendidas por personal femenino, lo que constituye una práctica positiva en materia de trato digno y enfoque de género.

#### **b) 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, mediante el contacto con familiares, las personas detenidas pueden solicitar alimentos y ropa de abrigo para el tiempo que permanezcan bajo la custodia policial. Sin embargo, agregan que en más de una ocasión el mismo personal policial, utilizando recursos propios, le otorga alimentación a aquellas personas que no son visitadas por familiares.

En esta dimensión, los hallazgos disponibles son más acotados que en las anteriores, lo que exige formular el análisis con prudencia. Con todo, se advierten prácticas que requieren especial cautela, especialmente en relación con el uso generalizado de esposas durante los traslados y con el manejo de personas en crisis, bajo efectos del alcohol o en contextos de alta tensión. Aunque también se observaron algunas medidas orientadas a resguardar la intimidad y a adecuar el trato en situaciones específicas, la información levantada muestra que el trato digno sigue dependiendo, en parte importante, de respuestas situacionales y no siempre de pautas suficientemente uniformes. Desde una perspectiva preventiva, esta brecha es relevante porque el modo en que se ejerce la custodia, especialmente en situaciones de mayor vulnerabilidad,

constituye uno de los espacios más sensibles para la aparición de prácticas incompatibles con la integridad y dignidad de las personas detenidas.

## **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 otras temáticas 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 no se generan condiciones que permiten el adecuado funcionamiento de los diferentes servicios en la unidad o si existen deficiencias en la preparación del personal que interactúa con las personas detenidas.

### **a) Condiciones laborales**

Esta dimensión comprende la observación y análisis de aspectos vinculados a las condiciones laborales del personal policial, en cuanto pueden incidir en el funcionamiento de la custodia y transformarse en factores de riesgo si no existen condiciones adecuadas para el desarrollo del servicio. En este marco, se consideran especialmente la dotación efectiva, la organización de turnos, la carga laboral, el clima laboral, la motivación del personal y ciertos recursos materiales básicos para el desempeño de sus funciones.

En la 1ª Comisaría de Coyhaique, conforme a su clasificación como unidad modelo tipo B, se informó la existencia de una dotación superior al centenar de funcionarios. Sin embargo, al igual que en otras unidades policiales, la dotación formal no coincide plenamente con la dotación efectivamente disponible para el servicio, debido a la existencia de personal agregado temporalmente a otras unidades, licencias médicas, feriados legales, permisos administrativos y funcionarios que cumplen tareas administrativas. Pese a ello, la jefatura estimó que la dotación disponible permite sostener el funcionamiento regular de la unidad. En la 2ª Comisaría de Puerto Aysén, en cambio, la apreciación fue más crítica, señalándose que la dotación resulta insuficiente para responder adecuadamente a las exigencias operativas de la unidad.

En cuanto a la organización de turnos, en la Comisaría de Coyhaique el personal de guardia y población trabaja en un régimen de 12 horas, con un sistema rotativo que contempla turno diurno, turno nocturno, saliente de noche y un día franco adicional. Esta secuencia se repite de manera continua. La existencia de un segundo día libre es valorada positivamente por el personal, ya que favorece la recuperación tras el turno nocturno y no ha generado mayores tensiones internas. En períodos de mayor exigencia operativa, como Fiestas Patrias, fines de semana largos o temporada estival, este esquema puede modificarse transitoriamente, con el consiguiente aumento de carga laboral, aunque ello fue descrito como excepcional. En la Comisaría de Puerto Aysén y en el Retén de Puerto Chacabuco, si bien también se trabaja en jornadas de 12 horas, solo se cuenta con el descanso correspondiente al saliente noche. Durante la visita se recogieron diversos relatos de disconformidad con este sistema, al

estimarse que no permite un descanso adecuado. En el caso de Puerto Aysén, esta evaluación negativa aparece acentuada por la comparación con el régimen aplicado en otras unidades de la región, particularmente Coyhaique.

La carga laboral aparece estrechamente vinculada a esta organización de turnos y a la disponibilidad efectiva de personal. Mientras en Coyhaique no se reportaron reclamos formales por sobrecarga estructural, en Puerto Aysén sí se recogieron relatos de funcionarios que manifestaban cansancio acumulado, sobrecarga y una menor capacidad de recuperación entre turnos. Esta situación se ve tensionada, además, por el número de licencias médicas reportadas al momento del monitoreo. Según los antecedentes recabados, en Coyhaique aproximadamente un 6 % de la dotación se encontraba con licencia médica, mientras que en Puerto Aysén dicha cifra ascendía a un 12 %. Entre las causas mencionadas se incluyen enfermedades graves, cuidados paliativos de familiares y dificultades de adaptación a la región. También se reportó que en ciertos períodos del año las licencias tienden a aumentar, lo que obliga a reajustar la planificación y a redistribuir funciones entre el personal disponible.

En relación con la composición de la dotación, se informó que aproximadamente un 30 % del personal de Coyhaique correspondería a mujeres, mientras que en Puerto Aysén dicho porcentaje alcanzaría un 40 %. Según lo referido, en algunos casos la planificación puede verse afectada por licencias asociadas a prenatal, postnatal o enfermedades graves de hijos pequeños, situaciones que se describen como justificadas y excepcionales. Más allá de ello, el punto preventivo relevante es que la organización del servicio, en una región de alta exigencia territorial, depende de una dotación suficiente y de un sistema de turnos que permita descanso adecuado, especialmente a quienes tienen funciones directas de custodia.

El clima laboral constituye otro elemento relevante. En Coyhaique, los relatos recogidos describen buenas relaciones interpersonales, una valoración favorable del liderazgo y una percepción de apoyo institucional frente a contingencias personales o familiares. En Puerto Aysén, en cambio, se identificaron mayores tensiones internas, dificultades de relación con la jefatura y una percepción más crítica del ambiente de trabajo. Si bien la información levantada no permite formular una caracterización exhaustiva de estas dinámicas, sí es posible advertir que el clima laboral en Puerto Aysén aparece más tensionado que en Coyhaique, lo que se asocia tanto al régimen de turnos como a la percepción de sobrecarga y a la menor receptividad atribuida al mando.

También se recabaron antecedentes sobre la motivación del personal destinado a la región. En términos generales, la destinación a Aysén fue descrita como una oportunidad laboral valorada, principalmente por la bonificación de zona y, en algunos casos, por la percepción de tratarse de un entorno adecuado para la crianza de hijos/as. No obstante, este atractivo económico aparece matizado por el alto costo de vida, las restricciones propias del invierno, las dificultades de acceso a determinados servicios y la distancia respecto de redes familiares o urbanas más amplias. Estas condiciones inciden especialmente en funcionarios con parejas no pertenecientes a la institución o con hijos/as pequeños/as, y contribuyen a una rotación relativamente alta del personal, lo que obliga a un proceso constante de adaptación interna.

Finalmente, en relación con los recursos materiales disponibles para el personal, en Coyhaique se observó la existencia de elementos básicos de protección, como casco y chaleco antibalas, además de dormitorios para personal soltero masculino, casino y espacios comunes adecuados. Sin embargo, se reportaron demoras en la entrega de vestimenta institucional y la inexistencia de dormitorios para funcionarias solteras, quienes deben arrendar alojamiento externo. Asimismo, se recogió una percepción crítica respecto de la oferta sanitaria institucional presente en la región, especialmente en materia de especialidades médicas. Según lo informado, esta limitación impacta particularmente en situaciones de salud de hijos e hijas del personal y constituye uno de los factores más sensibles de la destinación en la zona. Aunque estos antecedentes exceden el ámbito estricto de la custodia, resultan útiles para comprender las condiciones generales en que el personal desarrolla sus funciones.

En suma, los antecedentes recabados muestran diferencias relevantes entre las unidades visitadas. Mientras en Coyhaique se observa una situación comparativamente más estable en materia de turnos, descanso, clima laboral y recursos disponibles, en Puerto Aysén se advierten mayores niveles de tensión operativa, desgaste y afectación del clima interno. Desde una perspectiva preventiva, estas diferencias son relevantes porque las condiciones en que el personal desempeña sus funciones pueden influir en la calidad de la custodia y en el trato dispensado a las personas detenidas.

#### **b) Formación del personal policial**

Los antecedentes recabados muestran la existencia de un esquema de capacitación continua del personal, con especial énfasis en materias vinculadas al uso de la fuerza, derechos humanos y actualización procedimental. Según lo informado en las entrevistas, luego del estallido social se reforzó institucionalmente la preocupación por revisar y adecuar los estándares de actuación policial, mediante cursos reiterados durante el año y la participación activa de un instructor regional en derechos humanos que interviene tanto en la revisión de procedimientos como en el refuerzo de contenidos formativos. En este contexto, la formación aparece como un componente relevante de la gestión del personal, en cuanto contribuye a unificar criterios operativos y a fortalecer el marco de actuación del personal destinado a funciones de custodia.

En el caso de la Comisaría de Coyhaique, se describió además una práctica interna consistente en revisar procedimientos complejos en instancias de preparación de turno o en espacios de capacitación, integrando la opinión del instructor en derechos humanos para analizar si la actuación observada se ajustó a los estándares aplicables. Esta práctica resulta especialmente relevante porque favorece la reflexión operativa, la revisión crítica del procedimiento y la incorporación más concreta de estándares de derechos humanos al trabajo cotidiano. Más allá de su carácter local, constituye un antecedente útil respecto de cómo la formación puede articularse con la experiencia práctica de la unidad.

También se aprecia una evolución en la percepción interna de los derechos humanos, particularmente entre generaciones más jóvenes del personal. En la mayoría de las entrevistas, estos contenidos fueron identificados como una garantía para evitar abusos y

otorgar mayor seguridad jurídica al actuar policial, aunque se reconoció que el cambio cultural ha sido progresivo y no homogéneo. Este dato es relevante desde una perspectiva preventiva, porque muestra que la formación en derechos humanos ya no es percibida únicamente como una exigencia externa, sino también como un elemento de resguardo para la actuación institucional.

Durante los últimos doce meses, según lo informado por el personal, se habrían realizado múltiples capacitaciones en derechos humanos y trabajo con grupos vulnerables, varias de ellas en coordinación con otras instituciones. Los contenidos reportados incluyen prevención de la tortura, uso de la fuerza, violencia intrafamiliar y feminicidio, salud mental, procedimientos con niños, niñas y adolescentes, Ley 21.157 y protección de grupos vulnerables. Asimismo, se indicó que esta formación ha favorecido cierta interiorización práctica en materias como el trato a personas LGBTIQ+ y el manejo de situaciones de ansiedad o crisis de salud mental en personas detenidas. Si bien la información recogida no permite medir el impacto concreto de estas actividades, más allá de los relatos disponibles, sí es posible constatar la existencia de una oferta formativa relativamente amplia y periódica en materias directamente vinculadas a la custodia policial.

En relación con el armamento letal y menos letal, se informó la existencia de un sistema formal de certificación obligatoria para su uso. Se verifica la habilitación mediante listados oficiales y la formación aparece como requisito previo para portar determinados medios. En el caso del gas MK9, se indicó expresamente que el funcionario no puede utilizarlo sin capacitación específica. La certificación tiene vigencia anual, incluye práctica de tiro y, en caso de reprobación, restringe el tipo de arma que el funcionario puede utilizar. Este sistema constituye un resguardo relevante, en la medida en que sujeta el uso de la fuerza a criterios de formación, control y actualización periódica.

En síntesis, la información recabada permite identificar la existencia de una política formativa activa en materias directamente vinculadas a la prevención de malos tratos y al fortalecimiento del actuar policial. Aunque subsisten diferencias generacionales y márgenes de heterogeneidad en la apropiación de estos contenidos, el personal entrevistado muestra conocimiento general de los protocolos aplicables y reconoce la relevancia de la capacitación en derechos humanos, uso de la fuerza y trato a grupos vulnerables. Desde el punto de vista preventivo, este componente resulta especialmente importante, pues la calidad de la custodia no depende solo de la infraestructura y de los procedimientos formales, sino también de la preparación concreta del personal encargado de ejecutarlos.

### **c). Dotación, turnos y carga laboral**

La Comisaría de Coyhaique, conforme a su clasificación como unidad modelo tipo B, cuenta con una dotación aproximada superior al centenar de funcionarios. De este total, una proporción menor corresponde a Personal de Nombramiento Supremo (PNS), comúnmente denominados “oficiales”, mientras que la mayor parte de la dotación está compuesta por Personal de Nombramiento Institucional (PNI), es decir, “suboficiales”. Asimismo, existe un número reducido de Personas Contratadas por Resolución (CPR), personal civil que complementan el funcionamiento de la unidad. No obstante, es importante señalar que la

dotación efectiva disponible para el servicio policial suele ser inferior a la dotación formal. Ello se debe a que, para efectos de la planificación y administración de los turnos, debe considerarse al personal agregado temporalmente a otras unidades en comisión de servicio, a quienes se encuentran haciendo uso de licencias médicas, feriados legales o permisos administrativos, así como a aquel destinado a labores de carácter administrativo dentro de la propia unidad.

En consecuencia, el personal efectivamente disponible para el desarrollo de funciones operativas, tanto en labores de vigilancia en terreno (“personal de población”) como en funciones de guardia en la atención de público para la recepción de denuncias y la custodia de personas detenidas, se reduce a un contingente más acotado. Según la apreciación del mando de la Comisaría de Coyhaique, esta dotación operativa directa permite sostener el funcionamiento regular de los servicios policiales que desarrolla la comisaría, sin embargo, en Puerto Aysén se tendría una visión más crítica, señalando que la dotación es baja para poder cumplir todos los servicios.

En cuanto a la organización de turnos, en la Comisaría de Coyhaique el personal de guardia y población trabaja en modalidad de “patrullaje”, el que corresponde a jornadas de 12 horas bajo un régimen rotativo que contempla: primer turno (diurno), segundo turno (nocturno), saliente de noche y un día franco adicional. Esta secuencia se repite de manera continua. La existencia de un segundo día libre, similar al sistema hospitalario, es valorada positivamente por el personal, ya que favorece la recuperación física tras el turno nocturno. Según lo informado, esta modalidad se mantiene desde el año anterior a la visita y no ha generado mayores conflictos internos, pues fue consultada previamente con el personal.

En períodos de mayor demanda operativa o disminución de dotación (en Fiestas Patrias, fines de semana largos o temporada estival) la modalidad puede modificarse transitoriamente a un esquema más exigente (día-noche-libre), lo que implica una mayor recarga de servicios, porque el saliente no les permite un descanso efectivo. No obstante, de acuerdo con lo señalado por la jefatura, estas situaciones son acotadas o excepcionales en la unidad y existe una gran valoración del personal porque así sea.

En el ámbito operativo, se despliegan tres vehículos policiales permanentes en el territorio, los que los que patrulla de forma constante los tres cuadrantes en que se divide la comuna para su vigilancia, con seis funcionarios asignados, sin considerar el personal de guardia.

A diferencia de esta situación, en el caso de la Comisaría de Puerto Aysén y el Retén de Puerto Chacabuco, si bien trabajan en turnos de 12 horas, sólo cuentan con un libre (“saliente noche”). Por ende, durante la visita se levantaron diferentes relatos de desconformidad con este sistema, donde mencionaban no contar con la posibilidad de un adecuado descanso. En el caso de la comisaría, las quejas del personal se incrementaban aún más, porque gran parte de ellos conocía el sistema de turnos en otras unidades de la región (como el caso de Coyhaique). Para el personal entrevistado, el motivo por el cual no se modifica este sistema dice relación con la falta de disposición del mando, lo que al largo plazo genera un círculo vicioso donde se incrementan las licencias médicas teniendo como consecuencia menor dotación efectiva para organizar los diferentes servicios de la unidad.

La situación recién descrita repercute en la carga laboral de los funcionarios, donde si bien en la Comisaría de Coyhaique no se reportan reclamos formales por sobrecarga estructural, en la Comisaría de Puerto Aysén se identificaron relatos de funcionarios que manifestaban estar sobrecargados por los turnos y escasos descansos, sumándose a los altos números de licencias médicas que enfrenta la unidad.

En este caso, como se anticipó, la gestión de turnos se ve tensionada aún más por un número relevante de licencias médicas. Al momento del monitoreo, por ejemplo, en Coyhaique se registraban aproximadamente un 6% del personal con licencias médicas, varias de carácter prolongado, mientras que en el caso de Puerto Aysén estas ascendían al 12% de la dotación oficial. Entre sus causas vinculadas a las licencias médicas se identifican situaciones de salud grave (incluyendo cáncer), cuidados paliativos de familiares y casos asociados a dificultades de adaptación a la región, fenómeno que, conforme a los relatos, podría vincularse con la alta rotación de personal que arriba a la zona extrema por incentivos económicos. Asimismo, se reporta que en determinados períodos (traslados anuales, fines de semana largos o festividades) tiende a incrementarse las solicitudes de licencias médicas, lo que obliga a realizar ajustes en la planificación.

En cuanto a la composición de la dotación, en el caso de la Comisaría de Coyhaique aproximadamente un 30% correspondería a mujeres. Se menciona que, en algunos casos, la planificación puede verse afectada por licencias asociadas a prenatal, postnatal o enfermedades graves de hijos pequeños, situaciones que se describen como justificadas y de carácter excepcional. En Puerto Aysén dicho porcentaje alcanzaba un 40%.

En síntesis, la Comisaría de Coyhaique dispone de una estructura de turnos formalmente estable y bien evaluada por el personal, con un sistema de descanso que mitiga parcialmente la fatiga propia de jornadas de 12 horas. A diferencia de lo que ocurre en Puerto Aysén donde existe una evaluación negativa del sistema de turnos porque no les permitiría, como en Coyhaique, descansar adecuadamente, además de existir demandas por una sobrecarga y de recibir llamados incluso en los tiempos de descanso. Además de ello, en la región, la alta rotación, las licencias médicas prolongadas y los períodos estacionales de mayor demanda generan desafíos permanentes en la gestión de la dotación y en la programación eficiente de los servicios.

#### **d) 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 cuanto al clima laboral particular de cada unidad, en la Comisaría de Coyhaique, los relatos identifican la presencia de buenas relaciones interpersonales, destacando que, si bien en todo grupo humano pueden surgir diferencias, no se registran conflictos que afecten el funcionamiento de la unidad. La jefatura refirió que las eventuales tensiones responden principalmente a estilos de trabajo diversos, los que son gestionados mediante supervisión

directa y diálogo. El personal de nombramiento institucional entrevistado también identificó una percepción generalizada de reconocimiento al trabajo y de un liderazgo adecuado, lo que mejora la disposición por parte del personal. Asimismo, se informó que ante situaciones personales o familiares complejas, comúnmente se otorgan permisos y facilidades administrativas, lo que contribuye a la percepción de apoyo institucional.

A diferencia de estos relatos, en el caso de la Comisaría de Puerto Aysén, en diversas entrevistas el personal identificó la presencia de liderazgos que mantenían más distancia con el personal. En ello, señalaron dificultades para acceder al mando, al cual identificaron como poco receptivo a las solicitudes y demandas de los equipos, asociadas principalmente al sistema de turnos o a la solicitud de permisos. Además, algunos de ellos manifestaron desgaste y cansancio acumulado por las condiciones enfrentadas en la unidad, comentando que incluso estas condiciones se arrastraban desde las gestiones implementadas por la jefatura anterior.

En relación con la jefatura, la percepción recogida en ambas unidades es diversa, mientras en la Comisaría de Coyhaique es mayoritariamente positiva, se describe a los mandos como accesibles y disponibles para resolver dudas o autorizar permisos. En el caso de Puerto Aysén la evaluación de los mandos es más bien negativa, señalando inexistencia de cercanía, definiéndolos como un mando a puertas cerradas, con poca disposición a responder favorablemente las solicitudes del personal.

Finalmente, en cuanto a los espacios comunes, en ambas unidades se constató la existencia de casinos institucionales utilizados de manera integrada por oficiales y subalternos, lo que podría contribuir a un ambiente de mayor horizontalidad. Sin embargo, esto no parecía ser valorado en Puerto Aysén, donde las quejas asociadas al poco descanso estaban tan presentes que dificultaban reconocer otros gestos o condiciones.

#### **e) Motivación del personal**

En términos generales, durante las visitas a ambas unidades, se constató que la destinación a la región es percibida como una oportunidad laboral y familiar por el personal, generando en consecuencia una alta demanda de los funcionarios, en gran medida por la bonificación asociada a la zona (la cual asciende a un 105% de su sueldo). Asimismo, varios funcionarios y funcionarias indicaron que consideran el destino como un entorno adecuado para la crianza de sus hijos, por tratarse de un territorio percibido como más tranquilo. Estos factores inciden positivamente en la motivación y estabilidad del personal. En este sentido, la región es percibida como una “zona de privilegio”, asociada a dicha bonificación que incrementa considerablemente el sueldo base, circunstancia que la convierte en una oportunidad excepcional dentro de la carrera funcionaria y que, según lo señalado, suele presentarse una vez en la vida profesional. Este incentivo económico constituye un factor decisivo para muchos funcionarios, particularmente para quienes proyectan ahorrar durante el período máximo de permanencia (hasta cinco años).

Sin embargo, los testimonios dan cuenta de que el atractivo económico se ve matizado por el alto costo de vida y por condiciones materiales percibidas como limitadas. Conforme a los relatos, el acceso a bienes y servicios en la zona resultan significativamente más caros, lo que reduce el margen real de ahorro, especialmente en el caso de funcionarios/as con familia. En

este sentido, algunos entrevistados indicaron que el beneficio económico se percibe con mayor claridad en hogares donde ambos integrantes son funcionarios o en casos de personal soltero con determinado grado, lo que introduce diferencias en la experiencia de permanencia según la situación familiar.

Asimismo, otros factores que inciden en la decisión de permanecer o solicitar traslado dicen relación con limitaciones en servicios especializados de salud, particularmente pediátricos; restricciones propias del invierno que dificultan la movilidad; y la ausencia de determinadas comodidades urbanas. Estas condiciones impactan especialmente en funcionarios/as con parejas no pertenecientes a la institución o con hijos pequeños, generando en algunos casos solicitudes de traslado anticipado.

Como consecuencia de lo anterior, se produce un alto nivel de rotación en el personal, que obliga a las unidades a un proceso constante de adaptación y redistribución de funciones, particularmente en cargos que requieren habilidades blandas y experiencia administrativa.

Pese a lo anterior, la percepción general recogida es que el personal se encuentra mayoritariamente conforme con su destino. Las situaciones que generan mayor disconformidad se relacionan con eventuales llamados durante los días de descanso, los que, según lo informado, no serían frecuentes (una o dos veces al mes), pero sí impactan en la percepción del tiempo de recuperación. Fuera de estos episodios, las personas entrevistadas no manifestaron quejas significativas respecto de su estadía en la región.

#### **f) Recursos Materiales disponibles para el personal**

En relación con los recursos materiales y de infraestructura disponibles en la Comisaría de Coyhaique, se observa que el personal cuenta con los elementos básicos de protección, tales como casco y chaleco antibalas, cuyo uso es exigido de manera habitual. Se informó que recientemente se efectuó el recambio de cascos, lo que da cuenta de cierta actualización del equipamiento. No obstante, se indicó que la unidad no dispone de cámaras corporales. Asimismo, se reportan demoras en la entrega de vestimenta institucional —por ejemplo, botas que no llegaron oportunamente en el período anterior—, lo que obliga al personal a adquirir por sus propios medios algunos implementos necesarios para desempeñarse en una zona de condiciones climáticas exigentes.

Una de las principales solicitudes planteadas por el personal fue volver a contar con cámaras corporales, herramienta fundamental para garantizar un respaldo para los procedimientos donde puedan verse involucrados. Las versiones más modernas de estos dispositivos permiten también registrar en audio, lo que puede contribuir a la transparencia y a la protección del funcionario frente a eventuales controversias.

En cuanto a infraestructura, la unidad dispone de dormitorios para personal soltero masculino, ubicados en la parte posterior del cuartel. Se trata de piezas amplias con literas (principalmente de dos camas) y equipadas con estufa a pellet. Existe además un sector de baños con lavadora y espacios comunes básicos. Sin embargo, no hay dormitorios habilitados para personal femenino, por lo que las funcionarias —independiente de su grado— deben arrendar alojamiento externo con cargo a su propio ingreso. Esta situación ha sido identificada como un aspecto pendiente de resolver, especialmente ante el aumento de dotación femenina.

La unidad cuenta también con un casino amplio, integrado para PNI y PNS, con elementos disponibles para la recreación, tales como televisor y mesa de pool, con espacio suficiente para que el personal descase y pueda distraerse. Asimismo, se cuenta con una oficina de turno equipada con computadores, descritos como antiguos pero funcionales. En general, se señala que las condiciones materiales permiten el funcionamiento operativo, aunque con algunas limitaciones y necesidad que podrían ser mejoradas.

En relación con la valoración que el personal de la unidad tiene del sistema de salud institucional presente en la región, los antecedentes recabados dan cuenta de una percepción mayoritariamente crítica, especialmente respecto de la disponibilidad de prestaciones especializadas. Si bien existe oferta institucional a nivel regional (como el Centro Clínico Militar, donde el personal realiza la mayoría de sus exámenes y que mantiene convenio con DIPRECA), no se dispone de otras alternativas. Según lo informado, el centro médico de la Institución (dependiente de la zona) cuenta únicamente con médico general y no dispone de especialistas ni de atención odontológica permanente. En consecuencia, cuando se requieren atenciones de mayor complejidad, el personal debe recurrir a prestadores particulares o trasladarse fuera de la región.

Esta limitación impacta especialmente en situaciones de salud de hijos e hijas del personal. Se reportó que, ante enfermedades que requieren evaluación especializada, las familias deben viajar a ciudades como Puerto Montt o Santiago, lo que implica costos elevados y gestiones urgentes, incluyendo la compra de pasajes con poca anticipación. Estas situaciones son descritas como uno de los factores más críticos asociados a la destinación en la Zona, tanto por su impacto económico, como por la carga emocional y logística que conllevan.

Otra situación donde se identifica una brecha relevante es la inexistencia de un protocolo institucional específico para casos de fallecimiento de familiares directos u otras emergencias graves en una región aislada. Actualmente, no existe una red de apoyo formal o convenios que aseguren, por ejemplo, un asiento prioritario en vuelos comerciales o un mecanismo de financiamiento inmediato para facilitar el traslado urgente del funcionario, evitando que la solución dependa de aportes informales entre compañeros o de la contratación de préstamos.

Frente a estos escenarios, la unidad orienta a los funcionarios para gestionar apoyos a través de la asistente social y mecanismos institucionales disponibles. No obstante, la percepción predominante es que la oferta sanitaria local resulta insuficiente para cubrir adecuadamente las necesidades de salud del personal y sus familias, especialmente en lo relativo a especialidades médicas, lo que constituye un elemento relevante en la evaluación general de las condiciones de vida en la región.

#### **g) Análisis de brechas con relación a los estándares**

El trato dispensado a las personas privadas de libertad y las condiciones laborales en que el personal policial desempeña funciones de custodia se encuentran estrechamente vinculados desde una perspectiva preventiva. Los estándares internacionales establecen que las personas detenidas deben ser tratadas con respeto a su dignidad y sin discriminación, y reconocen que condiciones laborales inadecuadas, tales como sobrecarga de turnos, déficit de dotación o insuficiente capacitación, pueden incidir negativamente en la calidad del trato y en la adecuada gestión de la custodia.

En este sentido, las Reglas Mínimas de las Naciones Unidas para el Tratamiento de los Reclusos (Reglas Nelson Mandela), en particular sus Reglas 75 y 76, disponen que el personal encargado de la custodia debe contar con formación inicial y continua, condiciones de servicio apropiadas y apoyo institucional suficiente para el desempeño de sus funciones, como componente relevante para la prevención de malos tratos.

En el monitoreo, se observó que al menos, en lo que respecta en capacitaciones sobre derechos humanos, existe una programación anual que integra diversas instancias para fortalecer la formación y actualizar contenidos de forma periódica y a la mayor cantidad de funcionarios, lo que se refuerza con la presencia de instructores de derechos humanos en las unidades.

Respecto a los temas de condiciones laborales, la preocupación está centrada en la ausencia de dormitorios para el personal soltero de la unidad de Coyhaique, quienes se ven obligadas a rentar fuera del cuartel, no existiendo la posibilidad para las mujeres que deseen residir en la unidad.

Por otra parte, los hallazgos muestran que las condiciones en que el personal desarrolla sus funciones no son homogéneas entre las unidades visitadas. Mientras en la 1ª Comisaría de Coyhaique se aprecia una situación comparativamente más estable en materia de turnos, descanso, clima laboral y percepción del mando, en la 2ª Comisaría de Puerto Aysén se observan mayores niveles de tensión operativa, menor valoración del sistema de descanso, afectación del clima interno y una percepción más crítica sobre la suficiencia de la dotación.

En específico preocupan los antecedentes y relatos recibidos en Puerto Aysén que dan cuenta de conflictos entre el personal y el mando, incluso algunas situaciones que podrían ser consideradas de hostigamiento laboral y/o de Burnout. De aquí que se sugiera a la Institución analizar la situación de la unidad, identificar si esa situación sigue estando presente y, en caso de mantenerse la sobrecarga y afectación al clima laboral, buscar las estrategias para atender dichas problemáticas, como ya hemos visto en otras unidades. Asimismo, se estima relevante mantener mecanismos formales de prevención y abordaje de conflictos, considerando la alta interrelación personal existente dentro de la dotación. 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.

Desde una perspectiva preventiva, esta dimensión es importante porque la calidad de la custodia no depende solo de la infraestructura o de la existencia de protocolos, sino también de las condiciones concretas de trabajo, del nivel de preparación del personal y de la capacidad institucional para sostener una supervisión adecuada del servicio.

## VI. Evaluación de las Unidades Policiales

### 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 criterios por cada dimensión para analizar las brechas en cada comisaría visitadas en la Región de Aysén. 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°5. Estándares de Condiciones Materiales a Evaluar en los Recintos Policiales**

<b>Dimensión: Condiciones Materiales de la Unidad (particularmente área de detención)</b>			
<b>Estándares a observar</b>	<b>1ª Comisaría de Coyhaique</b>	<b>2ª Comisaria de Puerto Aysen</b>	<b>Reten de Puerto Chacabuco</b>
Todas las celdas cuentan con sus paredes en buen estado	Parcialmente	N/A	SI
Todas las celdas cuentan con pisos en buen estado	Parcialmente	N/A	Parcialmente
Todas las celdas cuentan con ventana con vidrio	NO	N/A	NO
El sector de celdas cuenta con ventilación	NO	N/A	SI
En el área de detenidos y celdas las conexiones eléctricas están en buen estado.	SI	N/A	SI
Las celdas cuentan con bancas para el descanso de las personas detenidas	Parcialmente	N/A	SI
Hay luz en cada una de las celdas.	SI	N/A	SI
Existe acceso a baño y agua potable en el lugar de detención.	SI	N/A	SI
Hay baños en buen estado y limpios	Parcialmente	N/A	Parcialmente
Existen baños diferenciados para hombres y mujeres.	NO	N/A	NO
Existe un baño con acceso para personas con movilidad reducida	NO	N/A	NO
En el recinto se cuenta con acceso a útiles de aseo e higiene.	SI	N/A	SI
El área de detención se encuentra limpia	Parcialmente	N/A	SI
Ausencia de plagas	SI	N/A	SI
El lugar de detención cuenta con sistema de calefacción.	Parcialmente	N/A	SI
Hay en las celdas frazadas o acceso a ropa de abrigo en buen estado	SI	N/A	SI

Existen en el recinto celdas separadas para hombres y mujeres	SI	N/A	SI
Existen en el recinto celdas separadas para menores de edad y personas adultas.	SI	N/A	NO
Existen cámaras de seguridad en funcionamiento en cada una de las celdas.	SI	N/A	SI
Hay cámaras en cada uno de los vehículos en el que se trasladan detenidos.	NO	NO	NO
Hay cámaras corporales que permitan registrar los procedimientos	NO	NO	NO
Existe plan de evacuación	SI	SI	SI
Existen elementos de seguridad ante incendios y/o siniestros (extintores, red húmeda y seca)	SI	SI	SI

**Tabla N °6. Estándares de Medidas de Protección a Evaluar en Recintos Policiales**

<b>Dimensión: Medidas de Protección</b>			
<b>Estándares a Observar</b>	<b>1ª Comisaría de Coyhaique</b>	<b>2ª Comisaria de Puerto Aysen</b>	<b>Reten de Puerto Chacabuco</b>
El libro de detenidos está disponible y cuenta con toda la información actualizada de las personas detenidas	SI	SI	SI
Existe lectura de derechos al llegar al lugar de detención.	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	N/A	SI
Se genera un registro de las pertenencias firmados por la persona detenida las que son almacenadas de forma ordenada y segura.	SI	N/A	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
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
Se garantiza el derecho y prontitud a la notificación y contacto con familiares y/o abogado.	SI	N/A	SI
Existen en la unidad afiches visibles con los derechos de personas detenidas y otra información relevante (por ejemplo, protocolos Covid19).	SI	SI	SI
La unidad cuenta con sistema para el control de identidad	SI	SI	SI
En la unidad existe un libro u otro medio para realizar una queja <i>in situ</i> de forma visible y disponible para quien lo requiera	SI	SI	SI

**Tabla N °7. Estándares de Salud a Evaluar en Recintos Policiales**

<b>Tabla 12 Dimensión: Salud</b>			
<b>Estándares a Observar</b>	<b>1ª Comisaría de Coyhaique</b>	<b>2ª Comisaria de Puerto Aysén</b>	<b>Reten de Puerto Chacabuco</b>
Existe algún procedimiento definido o protocolo de actuación ante emergencias médicas	SI	SI	SI
La unidad cuenta con botiquín e insumos médicos para dar una primera atención a las personas detenidas	SI	SI	Parcialmente
Se cuenta con personal capacitado en primeros auxilios	SI	SI	SI
Existe una vinculación directa con la unidad de salud correspondiente al territorio	Parcialmente	SI	SI

Dado los pocos relatos de personas detenidas levantados en las visitas, se decide sólo describir la Dimensión de Trato, pero no evaluarla, motivo por el cual no se integran los estándares a evaluar en las unidades visitadas en torno a dicha dimensión.

**Tabla N °8. Estándares de Gestión del Personal a Evaluar en Recintos Policiales**

<b>Dimensión: Gestión del Personal (condiciones laborales y formación)</b>			
<b>Estándares a Observar</b>	<b>1ª Comisaría de Coyhaique</b>	<b>2ª Comisaría de Puerto Aysén</b>	<b>Reten de Puerto Chacabuco*</b>
Inexistencia de indicios de situaciones de abuso o acoso laboral entre el personal.	NO	SI	S/I
Se fomentan medidas de autocuidado	NO	NO	S/I
Se observa buen clima laboral.	SI	NO	S/I
Se observan prácticas de compañerismo.	SI	Parcialmente	S/I
Los sobre turnos se dan de manera excepcional.	SI	NO	S/I
Trato respetuoso de la autoridad con subalternos	SI	Parcialmente	S/I
Se dispone de los recursos para la labor policial.	SI	SI	S/I
Existe formación continua para el personal en materia de DDHH (con actualización constante)	SI	SI	S/I
Existe capacitación a los y las funcionarios sobre el protocolo y estándares de uso de la Fuerza.	SI	SI	S/I
Existe capacitación a los y las funcionarios sobre manejo y solución pacífica de conflictos.	Parcialmente	Parcialmente	S/I
Existen protocolos e instancias de formación sobre condiciones y trato de detenidos.	SI	SI	S/I
Se comprende el rol de los organismos de DDHH	SI	SI	S/I
Existen funcionarias/s capacitadas/os en derechos y atención a grupos vulnerados.	SI	SI	S/I

\*La visita al Reten de Puerto Chacabuco estuvo dada exclusivamente para revisar las condiciones materiales del sector de calabozos, dado que se incluyó para culminar el monitoreo de la Comisaría de Aysén, dado que este destacamento es el utilizado por la unidad base para la custodia de sus detenidos. Por tal razón no se indagó respecto a la gestión del personal del Reten.

## VII. Conclusiones

La visita a la 1ª Comisaría de Coyhaique, la 2ª Comisaría de Puerto Aysén y el Retén de Puerto Chacabuco permite concluir que las condiciones de custodia observadas en la Región de Aysén presentan brechas relevantes desde una perspectiva preventiva. Al mismo tiempo, se constata la existencia de capacidades institucionales y prácticas de control que constituyen una base real para su fortalecimiento. En términos generales, el monitoreo muestra diferencias significativas entre recintos en infraestructura, aplicación efectiva de salvaguardas, respuesta frente a necesidades de salud, trato a las personas detenidas y condiciones en que el personal desarrolla sus funciones.

En materia de condiciones materiales, el Retén de Puerto Chacabuco presenta condiciones comparativamente más favorables, la 1ª Comisaría de Coyhaique mantiene brechas en higiene, ventilación, mobiliario y privacidad de las instalaciones sanitarias, y la 2ª Comisaría de Puerto Aysén no dispone actualmente de celdas operativas, lo que obliga a trasladar a las personas detenidas a otro recinto. Desde un enfoque preventivo, ello es relevante porque la infraestructura no constituye un aspecto accesorio del servicio, sino una condición básica para que la custodia se ejerza bajo reglas compatibles con la dignidad, la seguridad y el resguardo efectivo de la integridad personal.

En cuanto a las medidas de protección, los hallazgos muestran la existencia de resguardos formales importantes, como lectura de derechos, revisión de pertenencias y registros de guardia, pero también debilidades en su aplicación práctica. En particular, en algunas unidades se observaron dificultades de segmentación, en otras, limitaciones materiales para el contacto oportuno con familiares, ausencia de un acceso temprano y sistemático a defensa letrada (como sucede actualmente en la mayoría de las regiones) y problemas de comunicación con la Fiscalía que pueden afectar la tramitación de la detención y sus tiempos efectivos. Esto permite concluir que la sola existencia de protocolos no basta si estos no operan de manera suficientemente consistente y previsible en la práctica. En clave OPCAT, esta dimensión es especialmente sensible, porque las primeras horas de la detención concentran riesgos que exigen salvaguardas reales y no meramente formales.

En la dimensión de salud, la visita permite advertir la existencia de capacidades básicas de respuesta, como personal con formación en primeros auxilios, botiquines y articulación con la red asistencial. Sin perjuicio de ello, persisten brechas en disponibilidad de insumos y en el manejo de crisis conductuales o de salud mental. La diferencia observada entre unidades en materia de recursos y respuesta práctica sugiere que la atención de salud en contexto de custodia sigue dependiendo en buena medida de arreglos locales, más que de criterios suficientemente uniformes. Desde una perspectiva preventiva, ello obliga a considerar que la protección de la salud de las personas detenidas forma parte del deber ordinario de custodia y no de una respuesta excepcional ante contingencias extremas.

En relación con el trato a las personas detenidas, la información recabada es más acotada, por lo que las conclusiones deben formularse con prudencia. Con todo, se identificaron prácticas que requieren especial atención, en particular en relación con el uso generalizado de esposas durante los traslados y con el manejo de personas en crisis o bajo efectos del alcohol. Aunque también se observaron medidas orientadas a resguardar la intimidad y a adecuar el trato en situaciones específicas, aunque éstas dependen de criterios situacionales más que de pautas suficientemente uniformes. Desde una lógica preventiva, esto importa porque el trato durante la custodia constituye uno de los ámbitos en que más claramente se pone a prueba la capacidad de una institución para ejercer autoridad dentro de límites, con control y sujeción a reglas.

Por último, la visita confirma que la gestión del personal constituye un elemento central para comprender las condiciones en que se desarrolla la custodia. Se observaron diferencias relevantes entre Coyhaique y Puerto Aysén en materia de turnos, descanso, clima laboral, percepción del mando y disponibilidad efectiva de dotación. Al mismo tiempo, se constató la existencia de una política formativa activa en materias vinculadas a derechos humanos, uso de la fuerza y trato a grupos vulnerables, lo que constituye un antecedente favorable. Esto permite concluir que la calidad de la custodia depende no solo de la infraestructura o de la existencia de protocolos, sino también de las condiciones concretas de trabajo, del nivel de preparación del personal y de la capacidad institucional para sostener dirección, supervisión y criterios de actuación consistentes.

En suma, la visita permite identificar un escenario en que coexisten avances institucionales y brechas persistentes. La existencia de registros, mecanismos de control, formación del personal y capacidades básicas de respuesta ofrece una base relevante para fortalecer la custodia policial en los recintos visitados. Sin embargo, las diferencias entre unidades, la persistencia de déficits materiales, las limitaciones en algunas salvaguardas tempranas y las tensiones observadas en la gestión del personal muestran que todavía subsisten factores de riesgo que pueden afectar la integridad y el trato digno de las personas detenidas. Sobre esa base, las recomendaciones que siguen se orientan a corregir brechas verificadas y a fortalecer, dentro del ámbito de competencia de sus destinatarios, un ejercicio de la custodia más seguro, previsible y ajustado a estándares preventivos.

## VIII. Recomendaciones

Luego del análisis de la información levantada en el monitoreo y descrita como hallazgos en el presente informe, el CPT formula, mediante la metodología Double SMART (APT, 2008), una serie de recomendaciones dirigidas a las unidades policiales visitadas; otras, a la Prefectura, a la Zona o a otras reparticiones de Carabineros de Chile, de acuerdo con el ámbito de competencia de cada destinatario. Dichas recomendaciones se organizan según la dimensión de monitoreo correspondiente y establecen plazos de cumplimiento con base a las temporalidades descritas en la tabla siguiente (Tabla N°8).

**Tabla 8. Plazos de cumplimientos de recomendaciones**

Categoría del plazo	Tiempo estimado
Urgente*	1 mes
Corto Plazo	6 meses
Mediano Plazo	1 año
Largo Plazo	De 1 a 3 años

*Fuente: Elaboración propia*

*\*Las recomendaciones urgentes son comunicadas mediante oficio en las semanas próximas a la visita*

Estas recomendaciones deben entenderse como medidas de fortalecimiento institucional orientadas a corregir brechas verificadas, reducir factores de riesgo y consolidar condiciones de custodia policial compatibles con los estándares preventivos aplicables. Para facilitar su implementación y seguimiento, se distinguen plazos de corto, mediano o largo plazo, según la naturaleza de cada medida.

### 8.1 Recomendaciones al alto mando de Carabineros de Chile

1. Se sugiere priorizar, dentro de la programación institucional de infraestructura, la mejora de aquellas unidades que actualmente no cumplen estándares adecuados de habitabilidad y seguridad para la custodia de personas detenidas. En particular, sería recomendable avanzar en la asignación o gestión de recursos que permitan habilitar un sector de calabozos en la 2ª Comisaría de Puerto Aysén que cumpla condiciones adecuadas de habitabilidad, seguridad y dignidad.  
Plazo sugerido: mediano plazo.
2. Se propone gestionar, a nivel institucional y presupuestario, recursos que permitan asegurar al menos agua y una colación a las personas detenidas, especialmente en aquellos casos en que no cuenten con familiares que puedan acudir oportunamente a la unidad.  
Plazo sugerido: mediano plazo.
3. Se requiere elaborar un protocolo técnico unificado para regular el almacenamiento, respaldo y acceso a los registros de videovigilancia y cámaras corporales,

estableciendo un plazo mínimo de conservación de seis meses y mecanismos de resguardo que aseguren la integridad, disponibilidad y confidencialidad de las imágenes, de modo que puedan ser utilizadas para fines de control e investigación.

Plazo sugerido: mediano plazo.

4. Se sugiere evaluar la suscripción o fortalecimiento de convenios de salud para zonas alejadas del país que permitan a funcionarias y funcionarios acceder a atención de especialidad en su región de destinación, sin necesidad de trasladarse al centro del país para prestaciones que podrían resolverse territorialmente.

Plazo sugerido: largo plazo.

5. Se recomienda desarrollar un protocolo institucional para casos de fallecimiento de familiares directos u otras contingencias graves que afecten a funcionarias y funcionarios destinados en zonas alejadas del país, con el fin de facilitar su traslado oportuno y evitar que la respuesta dependa de arreglos informales o de la sola capacidad económica individual.

Plazo sugerido: mediano plazo.

## **8.2 Recomendaciones a la Zona de Carabineros de Aysén y a la Prefectura de Aysén**

1. Se sugiere realizar, dentro de sus competencias, las gestiones necesarias, ante las áreas técnicas e institucionales pertinentes, para ampliar el tiempo de almacenamiento de los registros de videovigilancia de los recintos policiales de la región, asegurando un período mínimo de seis meses que permita su eventual utilización con fines investigativos y de control.

Plazo sugerido: mediano plazo.

2. Se requiere avanzar en la instalación progresiva de cámaras al interior de los vehículos autorizados para el traslado de personas detenidas, a fin de extender el registro audiovisual a una fase especialmente sensible del procedimiento policial.

Plazo sugerido: mediano plazo.

3. Se considera conveniente gestionar la adquisición e implementación de cámaras corporales para las unidades territoriales de la región, asumiéndolas como una herramienta de resguardo del procedimiento, útil tanto para la protección del personal como para la protección de la ciudadanía.

Plazo sugerido: mediano plazo.

4. Se sugiere gestionar y apoyar, con los recursos necesarios, la habilitación de un sector de calabozos en la 2ª Comisaría de Puerto Aysén, con el objeto de evitar el traslado sistemático de personas detenidas al Retén de Puerto Chacabuco y reducir las cargas operativas que esa práctica genera.

Plazo sugerido: mediano plazo.

5. Se estima recomendable promover convenios con centros de salud de la región que permitan a funcionarias y funcionarios acceder a atención de especialidad sin necesidad de salir del territorio regional, especialmente en materias que hoy generan mayor afectación en las condiciones de vida y permanencia del personal.

Plazo sugerido: largo plazo.

6. Se considera pertinente diseñar e implementar estrategias de apoyo psicológico y atención psicosocial preventiva para el personal policial de la región, con el objeto de reducir niveles de estrés, cansancio físico y desgaste emocional asociados a la carga laboral, los problemas de dotación y la demanda operativa del territorio.

Plazo sugerido: corto plazo.

### **8.3 Recomendaciones específicas a las unidades visitadas**

Las recomendaciones que siguen recogen observaciones directamente vinculadas a las unidades visitadas y se orientan a corregir brechas verificadas durante la visita.

#### **8.3.1 1ª Comisaría de Coyhaique**

##### **Condiciones materiales**

1. Se sugiere evaluar y desarrollar una solución para eliminar la zanja existente en las dos celdas destinadas a personas adultas, dado que su presencia no contribuye a la higiene del lugar y, por el contrario, agrava la suciedad, los malos olores y el deterioro del sector.

Plazo sugerido: corto plazo.

2. Se insta a mejorar el estado del piso y de la pintura en las celdas destinadas a personas adultas, particularmente en la zona baja próxima a la zanja, donde actualmente se observa suciedad acumulada y deterioro material.

Plazo sugerido: corto plazo.

3. Se requiere dotar al sector de calabozos de una alternativa de ventilación adecuada, por ejemplo, mediante extractores de aire u otra solución técnicamente equivalente, atendida la insuficiencia de ventilación natural del lugar.

Plazo sugerido: mediano plazo.

4. Se sugiere evaluar e implementar alternativas de calefacción que permitan mantener condiciones térmicas adecuadas en el sector de calabozos, especialmente durante períodos en que la temperatura desciende bajo cero.

Plazo sugerido: mediano plazo.

5. Se recomienda evaluar la factibilidad de ampliar o reemplazar las bancas instaladas en las celdas, de modo que permitan una posibilidad mínima de descanso nocturno, siempre que ello sea compatible con el espacio disponible y con las condiciones de seguridad del recinto. Plazo sugerido: mediano plazo.

6. Se requiere instalar una puerta de tres cuartos en el baño destinado a personas detenidas, con el fin de resguardar adecuadamente su privacidad sin comprometer la vigilancia y seguridad del lugar.  
Plazo sugerido: corto plazo.

### **Medidas de protección**

7. Se requiere remarcar el sector destinado a la revisión superficial de vestimenta, de manera que el espacio actualmente utilizado quede claramente delimitado y plenamente cubierto por el sistema de videovigilancia.  
Plazo sugerido: corto plazo.
8. Se sugiere instalar en el sector de calabozos infografías sobre los derechos de las personas detenidas en diversos idiomas, incorporando, además del español y el inglés, los materiales disponibles en creole y mapudungun entregados por la Dirección de Derechos Humanos y Protección de la Familia.  
Plazo sugerido: corto plazo.

### **Salud**

9. Se recomienda socializar entre todo el personal de la unidad la Circular N° 1.883 de 2024, que regula el Protocolo de Atención ante Descompensaciones o Autolesiones al interior de las unidades policiales, a fin de asegurar su conocimiento y favorecer una respuesta uniforme y oportuna.  
Plazo sugerido: corto plazo.

### **Gestión del personal**

10. Se sugiere avanzar en la habilitación de un sector de dormitorios para personal femenino soltero, de modo que las funcionarias no se vean obligadas a arrendar externamente por falta de espacio en el cuartel. Dicho sector debiera cumplir condiciones adecuadas de habitabilidad, higiene, seguridad y dignidad.  
Plazo sugerido: mediano plazo.

#### **8.3.2 2ª Comisaría de Puerto Aysén**

### **Condiciones materiales**

1. Se requiere priorizar la habilitación de un sector de calabozos en alguna de las dos dependencias en que se emplaza la unidad, procurando estándares adecuados de habitabilidad, seguridad y dignidad, conforme a los criterios institucionales aplicables.  
Plazo sugerido: mediano plazo.

2. Se sugiere revisar y mejorar el sistema eléctrico de la unidad, con el objeto de asegurar el funcionamiento adecuado de los aparatos eléctricos utilizados en sus dependencias, incluidos los calefactores.

Plazo sugerido: mediano plazo.

### **Gestión del personal**

3. Se recomienda revisar el sistema de turnos actualmente vigente, evaluando alternativas que permitan un descanso adecuado del personal y una mejor distribución de la carga de trabajo, en línea con experiencias observadas en otras unidades de la región.

Plazo sugerido: corto plazo.

4. Se considera pertinente implementar mecanismos formales para diagnosticar y abordar el clima laboral de la unidad, especialmente en lo relativo a dificultades de comunicación y problemas advertidos entre el personal y el mando.

Plazo sugerido: corto plazo.

5. Se insta a avanzar en la definición e implementación de una estrategia de prevención y monitoreo de la salud mental del personal, incorporando apoyo psicosocial y acompañamiento preventivo frente al cansancio físico y emocional identificado durante el monitoreo.

Plazo sugerido: mediano plazo.

#### **8.3.3 Retén de Puerto Chacabuco**

### **Condiciones materiales**

1. Mientras el destacamento continúe siendo utilizado como recinto habilitado para la custodia de personas detenidas, se sugiere evaluar la implementación de una tercera celda o de una alternativa funcional equivalente que permita albergar a personas adolescentes y resguardar una segmentación adecuada.

Plazo sugerido: mediano plazo.

2. Se requiere mantener en adecuadas condiciones la pintura de pisos y muros del baño destinado a personas detenidas, actualmente afectados por humedad y desgaste, a fin de preservar niveles aceptables de higiene y bienestar.

Plazo sugerido: corto plazo.

3. Se recomienda mejorar el estado de los pisos de las celdas y del pasillo del sector de calabozos, actualmente afectados por el desgaste provocado por la humedad.

Plazo sugerido: corto plazo.

4. Se sugiere reparar o reemplazar los elementos afectados por la oxidación en las rejas de cierre de las celdas, cuyo deterioro se asocia a las condiciones de humedad del lugar. Plazo sugerido: corto plazo.

## Salud

5. Se recomienda socializar entre todo el personal de la unidad la Circular N° 1.883 de 2024, que regula el Protocolo de Atención ante Descompensaciones o Autolesiones al interior de las unidades policiales, a fin de asegurar su conocimiento y favorecer una respuesta uniforme y oportuna.  
Plazo sugerido: corto plazo.
  
6. Se requiere dotar al botiquín de los insumos mínimos necesarios para entregar una primera respuesta ante emergencias médicas, conforme a las indicaciones técnicas que correspondan.  
Plazo sugerido: corto plazo.

## **IX. Seguimiento**

A partir de los principales hallazgos de la visita y las recomendaciones efectuadas, el Comité insta a las unidades a revisar en detalle el contenido del informe, y presentar sus 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, aprobada por la Institución y al que les convocamos a sumarse, 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 la Prefectura 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.

## **X. Referencias Bibliográficas**

### **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.

### **Jurisprudencia**

Corte IDH. Caso Claude Reyes y otros vs. Chile. Fondo, Reparaciones y Costas, Sentencia del 19 de septiembre de 2006, Serie C, No. 151

### **Otras Referencias**

Asociación para la Prevención de la Tortura [APT]. (2008). Cómo hacer recomendaciones efectivas. En <https://www.apt.ch/es/resources/publications/como-hacerrecomendaciones-efectivas>.