



INFORME FINAL DE VISITA

Nombre de la institución:	CMN Til Til
Fecha de la visita:	2 y 3 de julio de 2020

CONTENIDO

1. INTRODUCCIÓN.....	1
2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO	2
3. SELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y TIPO DE VISITA EJECUTADA	3
4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES	5
5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN	5
6. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON ADOLESCENTES	5
7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTORA Y FUNCIONARIOS/AS	6
9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE ADOLESCENTES	7
10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN.....	7
11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN	8
12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES	20

1. INTRODUCCIÓN

La Defensoría de los Derechos de la Niñez (en adelante “Defensoría de la Niñez”) tiene, como una de sus principales funciones, la labor de visitar instituciones o dependencias en donde permanecen niños, niñas y adolescentes, entre las cuales se encuentran las residencias de protección y los centros de privación de libertad.

Con el objeto de ejecutar adecuadamente dicha función, la Defensoría de la Niñez se encuentra implementando un “Mecanismo de observación y seguimiento a residencias de



protección y centros de privación de libertad donde permanecen niños, niñas y adolescentes”, el que busca ser un sistema permanente, integral y efectivo para desarrollar, de manera estable y periódica, una observación profunda de los diversos ámbitos de vida de los niños, niñas y adolescentes que se encuentran bajo el cuidado del Estado en los contextos mencionados, en pos de una efectiva protección de sus derechos.

En esta línea, la Defensoría de la Niñez tiene la facultad de observar el actuar del Estado en esta materia, así como de todos los organismos o instituciones que se encuentran a cargo de niños, niñas y adolescentes en el territorio chileno, para lograr el efectivo cumplimiento del mandato de la Convención sobre los Derechos del Niño y de la normativa nacional e internacional que resguarda el respeto, la protección y la realización de sus derechos humanos.

Es fundamental destacar que la Defensoría de la Niñez tiene como consideración primordial garantizar la participación de los niños, niñas y adolescentes como agentes e informantes claves respecto de sus vidas, recogiendo sus intereses, opiniones y necesidades, por medio de entrevistas, encuestas y otras metodologías.

En el marco de este Mecanismo, de las facultades legales de la Defensoría de la Niñez y de las normas establecidas en la Ley N° 21.067, el presente informe da cuenta de la situación general observada en la visita al recinto de privación de libertad **Centro Metropolitano Norte (CMN)**, de la comuna de Til Til, incluyendo las principales fortalezas y nudos críticos identificados, vulneraciones de derechos de ser detectadas y recomendaciones a los órganos competentes, de acuerdo a estándares de derechos humanos.

2. MARCO LEGAL DE LAS VISITAS DE OBSERVACIÓN Y SEGUIMIENTO

La Defensoría de la Niñez es una corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, que tiene por objeto la difusión, promoción y protección de los derechos de los cuales son titulares los niños, niñas y adolescentes, de acuerdo con la Constitución Política de la República, la Convención sobre los Derechos del Niño y los demás tratados internacionales ratificados por Chile que se encuentren vigentes, así como a la legislación nacional, velando por su interés superior¹.

¹ Ley N° 21.067, que Crea la Defensoría de los Derechos de la Niñez, artículos 1 y 2.



Para la oportuna y efectiva difusión, promoción y protección de los derechos de los niños, niñas y adolescentes, la Defensoría de la Niñez cuenta, entre sus facultades legales, con la atribución de requerir antecedentes o informes a los órganos de la Administración del Estado o a aquellas personas jurídicas que tengan por objeto la promoción o protección de los derechos de niños, niñas y adolescentes, cuando, dentro del ámbito de sus competencias, tome conocimiento, de oficio o a petición de parte, de posibles vulneraciones a tales derechos por actos u omisiones de las entidades². Con este fin, podrá ejercer sus funciones y atribuciones coordinadamente con otras instituciones nacionales de derechos humanos, y podrá requerir la colaboración de distintos órganos del Estado. Así también, podrá obtener todas las informaciones y antecedentes necesarios para evaluar las situaciones comprendidas en el ámbito de su competencia³.

Junto a lo anterior, la Ley N° 21.067 establece, en su artículo 4, letra f), que corresponderá especialmente a la Defensoría de la Niñez:

“Visitar los centros de privación de libertad, centros residenciales de protección o cualquier otra institución, incluyendo medios de transporte, en los términos de lo dispuesto en el Protocolo Facultativo de la Convención contra la Tortura y Otros Tratos o Penas Crueles, Inhumanos o Degradantes, en que un niño permanezca privado de libertad, reciban o no recursos del Estado, sin perjuicio de las facultades de los demás organismos públicos competentes en la materia. Una vez realizada la visita, deberá evacuar un informe que deberá contener, a lo menos, la descripción de la situación general observada, el registro de las eventuales vulneraciones de derechos y las recomendaciones a los órganos competentes, sin perjuicio de denunciar los hechos que constituyan delito”.

3. SELECCIÓN DE LA INSTITUCIÓN Y TIPO DE VISITA EJECUTADA

La Defensoría de la Niñez, en el ejercicio de las labores que le competen, tomó la decisión de visitar el CMN Til Til, atendida la necesidad de observar y dar seguimiento a centros de privación de libertad, especialmente en el marco de la contingencia sanitaria por lo que estaba atravesando el país, a fin de verificar las condiciones en las que se encontraban los adolescentes allí recluidos y el funcionamiento general del establecimiento.

² Ley N° 21.067, artículo 4, letra e).

³ Ley N° 21.067, artículo 4, inciso final.



Para esta visita, se tuvo como antecedente la observación efectuada por la Defensoría de la Niñez con fecha 12 de diciembre de 2019, a propósito de invitación de la Comisión de visita a cárceles del Poder Judicial, por lo que los aspectos identificados en esa oportunidad se tuvieron en cuenta a fin de efectuar un seguimiento sobre la situación en la que se encontraba el centro y los adolescentes.

Así también, se tuvo como antecedente los informes de las visitas de la Comisión Interinstitucional de Supervisión de Centros Privativos de Libertad (CISC) del Ministerio de Justicia, en los que se identificaron algunas deficiencias en el centro de privación de libertad. Finalmente, se tuvo en cuenta también las observaciones levantadas por el Poder Judicial en diciembre de 2019; aspectos identificados en el Estudio de la Defensoría de la Niñez sobre Niños, niñas y adolescentes bajo el cuidado del Estado, de septiembre de 2019; e información proveniente de medios de comunicación.

En términos generales, el CMN Til Til es un centro de régimen cerrado especializado para adolescentes, en el que cumplen sanción privativa de libertad los adolescentes y jóvenes que han sido condenados por la Ley N° 20.084 de Responsabilidad Penal Adolescente. Conforme lo establece esa Ley, la sanción privativa de libertad consiste en la internación en dicho régimen, con un programa de reinserción social⁴; y su finalidad será *“hacer efectiva la responsabilidad de los adolescentes por los hechos delictivos que cometan, de tal manera que la sanción forme parte de una intervención socioeducativa amplia y orientada a la plena integración social”*⁵.

Cabe señalar además que este establecimiento es el primer centro para jóvenes privados de libertad con una administración mixta, pues solo su directiva está contratada directamente por Sename, siendo el resto de las actividades y funcionarios/as dependientes de servicios y prestadores externos.

Finalmente, en el contexto de emergencia sanitaria por el que atravesaba el país al momento de la visita producto del Covid-19, el Gobierno de Chile implementó una serie de medidas preventivas para evitar y/o disminuir la propagación del virus, entre ellas, el distanciamiento social y la cuarentena. Considerando estas medidas, el Sename, con fecha 15 de marzo de 2020, elaboró y remitió el “Protocolo Coronavirus, COVID-19, en CIP-CRC y CSC del Servicio Nacional de Menores”, donde se señalan de manera pormenorizada las medidas preventivas aplicadas en

⁴ Ley N° 20.084, que Establece un sistema de responsabilidad de los adolescentes por infracciones a la ley penal, art. 15.

⁵ Ley N° 20.084, que Establece un sistema de responsabilidad de los adolescentes por infracciones a la ley penal, art. 20.



los centros privativos de libertad, entre las cuales se encuentra la suspensión de visitas de familiares, referentes significativos y funcionarios de organismos externos, entre otros.

En razón a lo anterior, la Defensoría de la Niñez implementó la ejecución de visitas por medio de canales remotos, de manera de evitar el contacto físico, pero continuar ejecutando su importante función legal de observación y seguimiento. En este escenario, el equipo de visitas de la Defensoría de la Niñez ejecutó visita remota al CMN Til Til mediante videoconferencia, los días 2 y 3 de julio de 2020.

4. EQUIPO DE PROFESIONALES VISITANTES

La visita fue ejecutada por tres profesionales de la Defensoría de la Niñez, individualizadas en el cuadro a continuación.

Profesional visitante 1:	Orielle Ahumada, Abogada Sede Central
Profesional visitante 2:	María José Jara, Abogada Sede Central
Profesional visitante 3:	Sofía Stutzin, Psicóloga Sede Central

5. INDIVIDUALIZACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Tipo de establecimiento:	Centro de privación de libertad
Nombre del proyecto:	Centro Metropolitano Norte (CMN)
Nombre de la institución a cargo:	Sename
Tipo de administración:	Administración directa de Sename
Modalidad de intervención:	Centro de régimen cerrado (CRC)
Población destinataria:	Masculina; adolescentes y jóvenes condenados en virtud de Ley N° 20.084
Director:	Carmen Luz Chaparro
Dirección:	Ruta 5 Norte, km. 42, salida oriente. Camino Quilapilun, Til Til.

6. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON ADOLESCENTES



El desarrollo de la visita se realizó en dos etapas consecutivas, a saber, el levantamiento de información con adolescentes y jóvenes, y con la directiva. Si bien se planificó inicialmente efectuarlas en una sola jornada, al momento de la realizar la visita el día 2 de julio de 2020, la directora del establecimiento se encontraba con día administrativo, lo cual se consideró como un obstáculo pues resultaba fundamental su participación en ella. Por otro lado, el equipo visitante había decidido dar especial prioridad a las entrevistas con adolescentes, lo que requería de un importante margen de tiempo. Por estas razones, se decidió destinar la primera jornada, del día 2 de julio de 2020, exclusivamente a la entrevista con adolescentes internos; y la segunda, el día 3 de julio de 2020, a la entrevista con la dirección.

En cuanto al levantamiento de información con adolescentes, se efectuaron 7 entrevistas, a los adolescentes de la casa N° ■ de dicho centro, a partir del instrumento “Pauta de entrevista adolescentes”. En estas se indagó en aspectos relacionados con el impacto de la pandemia del Coronavirus en sus vidas, participación, salud, alimentación, medidas disciplinarias, conflictos críticos, vinculación con sus familias y personas significativas, entre otros. La información entregada a las profesionales visitantes de la Defensoría de la Niñez en las entrevistas a niños, niñas y adolescentes se encuentra amparada por el deber de confidencialidad.

7. LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN CON DIRECTORA Y FUNCIONARIOS/AS

Para el levantamiento de la información con la dirección del CMN Til Til, se mantuvo una entrevista por videoconferencia en la que participaron el equipo directivo titular: Carmen Luz Chaparro (directora), Claudio Parodi (jefe administrativo), Bárbara Acuña (jefa técnica de intervención), a quienes se les aplicó la “Pauta de entrevista para visitas reactivas durante contingencia sanitaria COVID-19”.

En la instancia, se abordaron los antecedentes generales del centro, las medidas de prevención adoptadas a propósito de la pandemia del Coronavirus, las alteraciones que la misma ha provocado, aspectos relacionados con la rutina de los adolescentes, continuidad de la intervención, entre otros aspectos.

8. RECORRIDO REMOTO POR LAS INSTALACIONES



Teniendo en cuenta las limitaciones propias de la modalidad virtual, la amplitud y características del recinto visitado, además de la extensión temporal de la visita, se tomó la decisión de no realizar el recorrido remoto por las instalaciones.

9. VULNERACIONES DE DERECHOS DE ADOLESCENTES

Durante la visita se pudieron observar ciertas situaciones constitutivas de vulneraciones de derechos. En particular, algunos de los adolescentes entrevistados relataron haber sido víctimas de prácticas sistemáticas vulneratorias de derechos ejercidas por Gendarmería de Chile en el contexto de ingresos al centro, según se describirá en los nudos críticos. Estos hechos, por revestir caracteres de delito, fueron denunciados por esta Defensoría de la Niñez ante la Fiscalía Regional Metropolitana Centro Norte con fecha 3 de julio de 2020, encontrándose actualmente la investigación penal en curso bajo el RUC [REDACTED]

10. FORTALEZAS Y BUENAS PRÁCTICAS DE LA INSTITUCIÓN

Las principales fortalezas que se identificaron en la visita corresponden a:

i. Buena disposición de la directora y del equipo administrativo ante la visita

Se debe destacar la buena disposición de la directora del centro, quien, aun encontrándose en un día administrativo, estuvo dispuesta a realizar las coordinaciones necesarias con el encargado subrogante del centro para que se pudiese llevar a cabo la visita remota y, en específico, efectuar las entrevistas a adolescentes del centro. Por su parte, la directora junto con el equipo técnico-administrativo que la acompañó, colaboraron durante la entrevista realizada, ofreciendo información relevante para conocer la situación actual de los adolescentes que viven en el centro. Asimismo, la directora remitió, de manera oportuna, la información que fue requerida inmediatamente después de la visita mediante correo electrónico.

ii. Estrategias de intervención para el manejo sustentable del recurso hídrico en las dependencias

Es importante relevar que la zona donde se encuentra emplazada el CMN Til Til tiene graves problemas hídricos. Por ello, al momento de la visita funcionaban con sistemas de pozos de agua y, en la práctica, operaban con bidones de agua para cocinar y para el consumo personal.



Contaban, además, con abastecimiento de agua diario por medio de camiones aljibes, la que se utilizaba en los servicios higiénicos. Esta situación impactaba en el funcionamiento del centro, debido a que debían utilizar de manera controlada este recurso limitado.

Al respecto, es importante destacar que la directora y el equipo de gestión establecieron estrategias para hacer un manejo sustentable del recurso hídrico. Desde hace dos años comenzaron el proceso de renovación de las dependencias, con un sistema inteligente de uso del recurso y sistema antivandálico (de acero inoxidable), habiéndose renovado a la fecha de la visita dos casas.

En este sentido, la innovación que ha realizado el centro es una iniciativa valorada por esta Defensoría de la Niñez, puesto que, habiendo un problema estructural de difícil manejo, el equipo directivo y de gestión han avanzado en la línea de la sustentabilidad y mejoras del establecimiento para lograr uso eficiente del recurso hídrico.

iii. Eficiente coordinación y gestión de informes de sustitución o cambios de medidas de las adolescentes efectuadas por el centro

Según lo informado en la visita, el equipo técnico y administrativo del CMN Til Til, a mediados de marzo, levantó información sobre grupos de riesgo de adolescentes y jóvenes que se encontraban recluidos allí en contexto de alerta sanitaria. Esta información fue presentada a la Defensoría Penal Pública, con la que se coordinó y gestionaron informes de sustitución o cambios de medida para adelantar su salida, considerando la situación y los riesgos que corría su salud permaneciendo en el centro.

11. NUDOS CRÍTICOS DE LA INSTITUCIÓN

Los principales nudos críticos observados en la visita son los siguientes:

i. Falta de regularización de sistema de red húmeda y seca

Con posterioridad a la visita remota se solicitaron una serie de documentos a la directora, entre ellos, el certificado actualizado de red húmeda y seca del centro. Sin embargo, la directora, con fecha 13 de julio de 2020, remitió información que daba cuenta de que no se contaría con este.



Es sumamente alarmante la demora en subsanar el problema de la red húmeda y seca de las dependencias, pues no contar con una red operativa y actualizada pone en riesgo la integridad física y la vida de los adolescentes y jóvenes que allí se encuentran internos, así como los funcionarios/as.

En este sentido, las Reglas de la Habana disponen que “[e]l diseño y la estructura de los centros de detención para menores deberán ser tales que reduzcan al mínimo el riesgo de incendio y garanticen una evacuación segura de los locales. Deberá haber un sistema eficaz de alarma en los casos de incendio, así como procedimientos establecidos y ejercicios de alerta que garanticen la seguridad de los menores. Los centros de detención no estarán situados en zonas de riesgos conocidos para la salud o donde existan otros peligros”⁶.

ii. Problemas hídricos

La zona donde se encuentra emplazado el CMN adolece de graves problemas hídricos, que impiden el acceso al agua potable de los adolescentes y jóvenes que se encuentran reclusos allí. Según ya fue mencionado, el establecimiento funcionaba con sistemas de pozos de agua y, en la práctica, operaban con bidones de agua para cocinar y para el consumo personal. Asimismo, contaba con abastecimiento diario por medio de camiones aljibes, y esta agua se utiliza para la higiene personal de los adolescentes y jóvenes que allí vivían. Este problema estructural que tiene el CMN Til Til dificulta ofrecer los servicios básicos mínimos a quienes allí vivían.

En este sentido, es importante destacar que el agua potable y los servicios de saneamiento adecuados son fundamentales para la vida y la salud de las personas, así como para una vida digna⁷. Los artículos 24 y 27.3 de la Convención sobre los Derechos del Niño contienen obligaciones relacionadas con lo anterior, particularmente de garantizar a los niños, niñas y adolescentes el disfrute del más alto nivel posible de salud y reconocen su derecho a contar con un nivel de vida adecuado para su desarrollo físico, mental, espiritual, moral y social, respectivamente. Para esto, sin duda, el acceso al agua potable y el saneamiento es fundamental.

Por su parte, el Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales adoptó la Observación General N° 15, sobre el derecho al agua, define el derecho al agua como el derecho de cada uno “a disponer de agua suficiente, saludable, aceptable, físicamente accesible y asequible para su uso

⁶ Naciones Unidas (1990), *Reglas de las Naciones Unidas para la Protección de los Menores Privados de Libertad*, regla N° 32.

⁷ Oficina del Alto Comisionado de Derechos Humanos de las Naciones Unidas (2018), *El derecho al agua. Folleto Informativo N° 35*.



*personal y doméstico*⁸. Establece además que “[e]l derecho humano al agua es indispensable para vivir dignamente y es condición previa para la realización de otros derechos humanos”⁹. En consecuencia, el acceso al agua potable y saneamiento adecuado es indispensable para las personas privadas de libertad, en este caso adolescentes y jóvenes, de otro modo no se puede asegurar una vida digna y el respeto a su dignidad.

Por lo demás, la pandemia actual del Coronavirus ha dejado aún más en evidencia la importancia de contar con el acceso al agua para proteger la salud¹⁰. Así, la obstaculización del acceso al agua de los adolescentes y jóvenes que se encuentran privados de la libertad en el CMN Til Til puede tener graves consecuencias para su vida y salud, cuestión que podría producirse también por otras situaciones de emergencia y crisis que podrían llegar a ocurrir en el futuro.

iii. Falta de aplicación del principio de separación y enfoque de atención e intervención acorde a la población adolescente que se encuentra recluida en el centro

Al momento de la visita, en el CMN existía una población atendida de 88 personas, de los cuales 38 eran adolescentes y 50 eran adultos (jóvenes entre 18 a 24 años). La dirección mencionó que al ingreso de los adolescentes y jóvenes al centro se aplicaba una pauta de evaluación de riesgo criminógeno, distribuyéndolos según este indicador en las unidades de baja, mediana y alta complejidad, por lo que el criterio de la edad no era el que determinaba su ubicación en las distintas casas. La separación entre los adolescentes y adultos solo se aplicaba en los pabellones para dormir ubicados en cada casa, sin embargo, en los otros espacios compartían ambos grupos.

Lo anterior impacta en la atención e intervención que realizan los funcionarios con los adolescentes, invisibilizando características propias de esta etapa del ciclo vital, lo que, además, impide garantizar una intervención especializada de acuerdo a este rango etario. Si bien los centros de régimen cerrado (CRC) cuentan con orientaciones técnicas enfocadas en adolescentes y en su reinserción, cuyo objetivo es *“orientar y organizar el trabajo de los equipos técnicos con herramientas que le permitan realizar intervenciones diferenciadas que respondan a los*

⁸ Comité de Derechos Económicos, Sociales y Culturales (2002), *Observación general N° 15: El derecho al agua (artículos 11 y 12 del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales)*, párr. 2.

⁹ *Ibid*, párr. 1.

¹⁰ Así lo ha entendido la I. Corte de Apelaciones de Valparaíso, resolviendo un recurso de protección interpuesto por esta Defensoría de la Niñez en favor de los niños, niñas y adolescentes de la comuna de Petorca. Corte de Apelaciones de Valparaíso, sentencia de 20 de julio de 2020, N° 13.983-2020.



*distintos niveles de complejidad de los/as adolescentes que cumplen condena en régimen cerrado*¹¹, se advierte que, en la práctica, la intervención no se diferenciaba en el caso de adolescentes y jóvenes.

Incluso en el discurso de la directiva no se identificó ningún tipo de distinción para referirse a menores de edad y los adultos que se encuentran reclusos allí, invisibilizando las características propias del ciclo vital de cada uno de ellos y, por tanto, sus necesidades específicas. Por ello, no solo se requiere hacer una separación física eficaz entre ambos grupos, sino que, además, se debe procurar en toda intervención con adolescentes en contexto de privación de libertad una especialización en la intervención en esta etapa del ciclo vital, tal como lo señala las orientaciones técnicas del Sename.

Al efecto, cabe precisar que se reconoce internacionalmente que debe existir un sistema especial de justicia penal juvenil, basado en el respeto y garantías de los derechos reconocidos a niños, niñas y adolescentes, además de conferirles una protección especial en razón su desarrollo y edad. Específicamente el artículo 37 de la Convención de Derechos del Niño dispone como obligación de los Estados asegurar que *“[t]odo niño privado de libertad sea tratado con la humanidad y el respeto que merece la dignidad inherente a la persona humana, y de manera que se tengan en cuenta las necesidades de las personas de su edad”*.

Tratándose de niños, niñas y adolescentes, la Corte Interamericana de Derechos Humanos ha ratificado el criterio asumido por CIDH, en el sentido de establecer que el Estado se encuentra en una especial posición de garante, lo que le exige adoptar *“todas las medidas y cuidados que reclama la debilidad, desconocimiento y la indefensión que presentan las personas menores de edad”*¹².

Nuestra legislación establece que la ejecución de las penas privativas de libertad debe cumplir los principios rectores previstos en la Ley N° 20.084 sobre Responsabilidad Penal Adolescente. Estas deben estar orientadas a la reinserción de los adolescentes a fin de fortalecer el respecto de los derechos y el ordenamiento jurídico. Así, uno de los principios básicos de dicha ejecución descansa en el principio de separación, previsto en el artículo 48 de dicha Ley, el cual dispone que las personas privadas de libertad por aplicación de alguna sanción o medida bajo esta ley deberán permanecer siempre separadas de los adultos privados de libertad. Asimismo, establece que aquellos encargados de administrar los recintos en que se deban cumplir dichas sanciones o

¹¹ Sename (2011), *Orientaciones técnicas Centro de Régimen Cerrado*, p.4.

¹² Corte IDH (2003), *Caso Bulacio vs Argentina. Fondo, Reparaciones y Costas*, sentencia 18 de septiembre de 2003, párr. 123.



medidas “adoptarán las medidas necesarias para dar estricto cumplimiento” al principio de separación. Agrega que el incumplimiento de esta obligación constituirá una infracción grave a los deberes funcionarios.

Por su parte, el artículo 49 letra c) del Reglamento de la Ley N°20.084 señala que los adolescentes tienen derecho a “[p]ermanecer en recintos completamente separados de los adultos o en que, a lo menos, se resguarde adecuadamente su separación durante el descanso nocturno, en el caso de las personas mayores de 18 años”.

Así, si bien lo prescrito en la última norma transcrita era cumplido en el CMN, esto se refiere al estándar mínimo establecido, a saber, que los adolescentes y jóvenes duerman en pabellones separados. Sin embargo, esta medida no es suficiente para resguardar la seguridad y bienestar de los adolescentes que se encuentran en el centro.

iv. Insuficientes instancias de comunicación entre los adolescentes y sus familias y/o personas significativas

Según se nos informó en la visita, la frecuencia y duración de las llamadas a las familias o personas significativas de los adolescentes y jóvenes son insuficientes, pues se realizaban dos veces a la semana y se extienden aproximadamente 10 minutos. En cuanto a las videollamadas, estas solo se podían realizar una vez a la semana y con una extensión de 10 minutos. Además, se mencionó que, para las familias y/o personas significativas de los adolescentes y jóvenes, era difícil comunicarse con el centro porque muchas veces no contestan o los teléfonos están ocupados.

En este sentido es importante mencionar que cuando un adolescente o joven se encuentra privado de libertad, uno de los aspectos más importantes para el cumplimiento del fin de la pena, este es, su reinserción social, es la mantención del contacto con la comunidad y especialmente con sus familias y personas significativas. En virtud de este, los centros privativos de libertad deben facilitar, por todos los medios posibles, que los adolescentes y jóvenes puedan mantener una comunicación adecuada con el mundo exterior¹³. Esta comunicación forma parte además de un tratamiento justo y humanitario al interno.

¹³ Naciones Unidas (1990), *Reglas de las Naciones Unidas para la Protección de los Menores Privados de Libertad*, regla N° 59.



La necesidad de atender a este punto se acrecienta aún más, teniendo en cuenta la pandemia mundial y crisis sanitaria que nos afecta en estos días, y la restricción de visitas que el Sename ha dispuesto como medida de prevención, ha aumentado el estrés y la angustia de las personas privadas de libertad, en particular los adolescentes, así como su necesidad de conocer la situación de salud de sus familiares y cercanos. Por estos motivos, se hace necesario facilitar y reforzar las instancias de comunicación con las personas significativas de los adolescentes.

v. Obstáculos en el acceso a la información

Según se pudo observar en la visita, los adolescentes tendrían prohibido ver noticias en la televisión abierta. La dirección habría establecido esta medida puesto que considera que la información entregada en los medios de comunicación les genera más estrés y angustia, lo que podría provocarles desajustes emocionales.

La prohibición de ver noticias a los adolescentes parece ser una medida desproporcionada para estos fines, toda vez que el derecho a informarse sobre la situación actual del país, particularmente en un contexto de pandemia resulta central, sobre todo considerando tanto la suspensión de las visitas de familiares y personas significativas, como el distanciamiento con el medio en el que se encuentran los adolescentes por encontrarse privados de libertad, por lo que esta prohibición podría aumentar la ansiedad y no disminuirla como se pretende.

La Convención sobre los Derechos del Niño, en su artículo 13, reconoce el derecho a la libertad de expresión de los niños, niñas y adolescentes, específicamente su derecho a buscar, recibir y difundir información e ideas de todo tipo. El efectivo ejercicio de este derecho en contexto de pandemia para los adolescentes resulta de suma importancia, atendiendo a que es un modo de continuar vinculados con el medio externo y conocer la situación actual del país.

vi. Insuficientes e inefectivas instancias de participación

Los lineamientos de Sename de agosto de 2019 recogen las recomendaciones efectuadas por el Instituto Nacional de Derechos Humanos, en lo relativo a los buzones de opinión y sugerencias en el CMN Til Til. Sin embargo, en la práctica, según se observó en la visita, esta instancia de participación formal de los adolescentes y jóvenes y de sus familias muchas veces no era utilizada. Esto ocurriría por varios motivos, entre los cuales se encuentra la percepción de que las opiniones allí vertidas no se traducirían en cambios concretos, lo que desincentiva su utilización e impide la valoración de dicha instancia por los adolescentes y jóvenes.



Sobre ello, es importante mencionar que las Reglas de la Habana destacan la importancia de apoyar de manera efectiva a los adolescentes a comprender los reglamentos internos de los centros, entre los cuales se deben entender los protocolos, lineamientos internos, entre otros, destacando aquellos destinados a formular quejas y cualquier otra cuestión que les ayude a comprender cabalmente sus derechos y obligaciones durante el internamiento¹⁴.

Resulta de suma importancia propiciar que la participación a través de este mecanismo de los buzones de opinión y sugerencias tenga un impacto concreto en la mejora de las condiciones de vida de los adolescentes y jóvenes en el centro, y no se reduzca a una participación meramente de forma. En este sentido, se debe recordar que el derecho a la participación de los niños, niñas y adolescentes, no se agota con sola expresión de su opinión y su escucha, sino que requiere que se considere debidamente su opinión en dicho proceso.

vii. Ingresos reiterados y violentos de Gendarmería

Como se mencionó previamente, durante la visita, la Defensoría de la Niñez fue informada del ingreso frecuente de Gendarmería de Chile ante situaciones de crisis en el interior del CMN, el que muchas veces se caracteriza por un actuar violento y desmedido por parte de dichos funcionarios. Específicamente, se mencionaron procedimientos en los cuales habrían agredido físicamente a los adolescentes, utilizado gas pimienta, infligiéndoles golpes y realizando allanamientos a sus habitaciones durante los cuales habrían desordenado, dañado e incluso robado algunas de sus pertenencias.

Al respecto, en la legislación nacional, en armonía con los instrumentos internacionales, la Ley N° 20.084, que Establece un sistema de responsabilidad adolescente por infracción de la ley penal, en su artículo 43, es categórica al consagrar que la entrada e intervención de personal de Gendarmería a todo centro de privación de libertad de adolescentes es de carácter absolutamente excepcional. Al efecto el mencionado inciso dispone: “[p]ara garantizar la seguridad y la permanencia de los infractores en los centros (...), se establecerá en ellos una guardia armada de carácter externo, a cargo de Gendarmería de Chile. Ésta permanecerá fuera del recinto, pero estará autorizada para ingresar en caso de motín o en otras situaciones de grave riesgo para los adolescentes y revisar sus dependencias con el solo objeto de evitarlas”.

Por su parte, el artículo 45 de la referida Ley N°20.084, que dispone las normas de orden interno y seguridad en recintos de privación de libertad, establece que los adolescentes estarán

¹⁴ Ibid, regla N° 25



sometidos a las normas disciplinarias dictadas por la autoridad, las que deben ser compatibles con los derechos reconocidos en la Constitución, en la Convención sobre los Derechos del Niño, en los demás tratados internacionales ratificados y vigentes en Chile y en las leyes.

Asimismo, en el último inciso de dicha norma, se establece que:

“Dichas normas regularán el uso de la fuerza respecto de los adolescentes y contendrán, a lo menos, los siguientes aspectos: a) El carácter excepcional y restrictivo del uso de la fuerza, lo que implica que deberá ser utilizada sólo cuando se hayan agotado todos los demás medios de control y por el menor tiempo posible, y b) La prohibición de aplicar medidas disciplinarias que constituyan castigos corporales, encierro en celda oscura y penas de aislamiento o de celda solitaria, así como cualquier otra sanción que pueda poner en peligro la salud física o mental del adolescente o sea degradante, cruel o humillante”.

A su vez, cabe destacar que es deber de los órganos del Estado promover y respetar el interés superior del niño, previsto en el artículo 3 de la Convención de Derechos del Niño. Este se relaciona directamente con el artículo 2 de la Ley N° 20.084, que reconoce y consagra, de manera expresa, el interés superior como principio esencial en la aplicación del estatuto de responsabilidad penal juvenil, extensible a centros de privación de libertad, según mandato expreso dispuesto en el artículo 2 del Decreto N°1.378 que aprueba el Reglamento de dicha Ley.

Así, se logra advertir que el actuar de Gendarmería de Chile se ha traducido, no sólo en una manifiesta vulneración al interés superior de los adolescentes del centro, sino que, además, en transgresiones a lo previsto en el artículo 3 del mencionado Reglamento, que establece el derecho de todo adolescente privado de libertad al respeto y resguardo de su integridad; sin perjuicio de constituir, además, un delito penal.

Por otro lado, respecto al uso de la fuerza dentro de centros en los cuales se encuentren adolescentes privados de libertad, el artículo 146 del Reglamento de la Ley N°20.084, dispone que, respecto al uso excepcional de la fuerza, aquélla *“se empleará como último recurso cuando se hayan agotado y fracasado, o no sea posible utilizar, todos los medios de control pacíficos para la solución del conflicto. Su uso se restringirá a la reducción y contención del o los adolescentes, no pudiendo ser humillantes y debiendo emplearse sólo por el lapso de tiempo estrictamente necesario”.*

Asimismo, en la normativa interna de Gendarmería de Chile, se reitera y enfatiza que el uso de la fuerza, deberá ser utilizada como recurso excepcional en los “procedimientos de contención” tratándose de adolescentes privados de libertad, y efectuada de manera



proporcional, racional y ponderada, tal como lo señala el artículo 5 de la Resolución Exenta N° 6371 de 2016 que “Autoriza el uso de armas, elementos disuasivos y medidas de seguridad en los Centros de Internación Provisoria y Centros de Régimen Cerrado (CIP-CRC)”¹⁵. En el mismo sentido, en el “Protocolo de Colaboración Interinstitucional entre Gendarmería de Chile y el Servicio Nacional de Menores”¹⁶, se reitera el uso excepcional y como último recurso del uso de la fuerza por parte de Gendarmería de Chile en su cláusula segunda letra c), así como en el Manual que “Regula procedimientos de manejo de conflictos críticos, visitas y traslado”¹⁷, resalta este principio de excepcionalidad de uso de la fuerza en la etapa II de “intervención de conflicto crítico”, indicando que el uso de la fuerza debe ser racional y proporcional y nunca puede ser humillante.

Por otro lado, según lo observado en la visita, se advirtió que el personal de Sename, pese a tener conocimiento de dicha situación, sería tolerante con las prácticas violentas y no cumpliría con el deber de denuncia que recae sobre ellos como funcionarios/as públicos, constituyendo un delito la tolerancia o favorecimiento de hechos constitutivos de tortura o apremios ilegítimos.

En este sentido, es preciso recordar la prohibición de infligir, instigar y tolerar todo acto de tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes. Además, el personal de los recintos privativos de libertad, en el ejercicio de sus funciones, debe velar por el respeto y protección de la dignidad y derechos humanos de los adolescentes y jóvenes que allí permanecen, así como por la protección de la salud física y psíquica de los adolescentes y jóvenes privados de libertad, incluida la protección contra el maltrato¹⁸.

Además, conforme lo establece la legislación nacional, toda persona que preste servicios en centros o programas encargados de la ejecución de las medidas y sanciones de la Ley N° 20.084, se encuentra expresamente obligada a presentar denuncia por los hechos que revistan caracteres de delito, de acuerdo con el artículo 175 del Código Procesal Penal, obligación que es reiterada respecto de toda forma de maltrato en el artículo 8 del Reglamento de la Ley N° 20.084.

¹⁵ Gendarmería de Chile, Resolución Exenta N° 6371 del 26 de julio de 2016. El artículo 5 de la citada Resolución señala respecto a los “procedimientos de contención”: “Sólo en aquellos casos que se estime necesario el funcionario de mayor jerarquía, que adopte el procedimiento, definirá si se utilizarán elementos disuasivos en los procedimientos de contención que tengan por objeto mantener la seguridad del centro, en caso de determinar su uso, deberá ser siempre proporcional, racional y ponderado”.

¹⁶ Gendarmería de Chile, Resolución Exenta N° 4018 del 14 de abril del 2014.

¹⁷ Aprobado por Resolución Exenta N° 2088 de Gendarmería de Chile, de fecha 7 de junio de 2007.

¹⁸ Naciones Unidas (1990), *Reglas de las Naciones Unidas para la Protección de los Menores Privados de Libertad*, regla N° 87, letras a) y d).



viii. Inadecuada aplicación de la medida de separación de grupo

Según la información recabada en la visita, se hizo referencia al uso reiterado de medidas de separación de grupo en situaciones que no revisten la gravedad necesaria para su aplicación. Estas medidas se adoptarían tanto en habitaciones dentro de las casas destinadas para ello, así como en una casa externa que serviría para este propósito. Se indicó que las medidas de segregación y aislamiento en estas habitaciones y casa eran castigos frecuentemente utilizados en el centro, señalando que pueden pasar ahí varias horas al día, a veces el día completo y, en ocasiones, incluso salen a dormir a sus habitaciones durante la noche, para regresar a la mañana siguiente y continuar por horas en situación de aislamiento.

Al respecto, es imprescindible recordar que la medida de separación de grupo no puede ser utilizada como sanción encubierta de aislamiento u otros castigos que pongan en riesgo su salud física y psíquica y constituyan tratos crueles, inhumanos o degradantes, frente a faltas que pudieren cometer los adolescentes y jóvenes internos, disfrazándola como medida para el orden interno y seguridad del centro.

Esto se encuentra prohibido en diversas disposiciones, como en las Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad¹⁹, así como en el artículo 45 de la Ley N°20.084 y el artículo 75 de su Reglamento. Según prescribe esta última disposición, la medida de separación de grupo solo podrá ser utilizada *“cuando la seguridad personal del infractor o de los demás adolescentes se vea seriamente amenazada”*. Así también, las orientaciones técnicas de Sename sobre centros de regímenes cerrado establecen expresamente que esta medida *“no constituye jamás pena de aislamiento, no pudiendo ser aplicada más allá de 12 horas continuas, debiendo contar con la presencia obligatoria de un educador y evaluaciones periódicas de la evolución del estado de descompensación”*²⁰.

Sin embargo, es importante señalar que el Protocolo de medida de separación de grupo del CMN no contempla la restricción de 12 horas establecida en el las Orientaciones técnicas mencionadas, sino solo la de 7 días establecida en el Reglamento de la Ley N°20.084 previamente citada, y dispone un máximo de 24 horas de permanencia²¹.

ix. Deficiencias en la infraestructura

¹⁹ Ibid, regla N° 67.

²⁰ Sename (2011), *Orientaciones técnicas Centro de Régimen Cerrado*, p.37.

²¹ Sename, *Protocolo Unidad de Separación de Grupo*, p.3.



Si bien en la visita no se realizó un recorrido virtual por las dependencias del CMN Til Til, se recabó información relevante respecto al estado deficiente de algunos espacios y muebles del recinto, existiendo algunas áreas que requieren de renovación, mantención o reparación urgente. En particular, se mencionaron instalaciones sanitarias que se encontraban en muy mal estado, con malos olores y en condiciones antihigiénicas, especialmente el baño del patio de la casa N°

Asimismo, se mencionaron patios internos de cemento, sin áreas verdes en todo el recinto. En cuanto a las habitaciones, señalaron la existencia de colchones duros, sucios, húmedos y en mal estado, entre otros aspectos. En la entrevista los adolescentes levantaron además la necesidad de contar con canchas de pastos sintético, para tener la posibilidad de practicar deportes tanto en verano como invierno.

x. Falencias del servicio de alimentación

En cuanto a la alimentación, se advirtió que es un ámbito crítico. Según lo informado por la dirección, la empresa que provee dicho servicio, Aliservice, contaba con dos nutricionistas, quienes realizaban minuta de las distintas comidas de los adolescentes y jóvenes que se encuentran recluidos. Sin embargo, en opinión de los adolescentes, el servicio ofrecido sería de mala calidad, pues la comida preparada era insípida y escasa.

Cabe señalar que la alimentación es un ámbito muy relevante para vida de los adolescentes y jóvenes, puesto que, además de su valor nutricional, es una instancia para distenderse y socializar, por lo que realizar mejoras en este servicio puede generar un impacto importante en la calidad de vida y bienestar de los adolescentes y jóvenes que allí viven.

En este sentido, se destaca la importancia que este ámbito tiene en la vida de los adolescentes privados de libertad. De acuerdo a las Reglas de la Habana “[t]odos los centros de detención deben garantizar que todo menor disponga de una alimentación adecuadamente preparada y servida a las horas acostumbradas, en calidad y cantidad que satisfagan las normas de la dietética, la higiene y la salud”²².

xi. Falta de capacitaciones y formación continua del personal

²² Naciones Unidas (1990), *Reglas de las Naciones Unidas para la Protección de los Menores Privados de Libertad*, regla N° 37.



Según fue informado en la visita, y según tuvo noticia la Defensoría de la Niñez, las situaciones conflictivas en el CMN por altercados entre adolescentes y jóvenes internos, y entre estos y el personal no eran excepcionales, y era común que motiven el ingreso de funcionarios de Gendarmería.

Esto hace imprescindible establecer un programa completo y continuo de formación, orientado a entregar conocimientos y competencias técnicas en distintas materias, adaptados al contexto del centro, y enfocados en las funciones que en específico desarrolle cada funcionario/a. Este plan o programa permitiría reforzar sus competencias y contar con personal calificado, con conocimientos especializados y herramientas prácticas para enfrentar situaciones de complejidad, que se traducirá en un impacto significativo en las posibilidades de desarrollo integral de los adolescentes que se encuentran bajo custodia del centro, y en un efectivo resguardo de los derechos de los adolescentes y jóvenes privados de libertad.

Como temáticas prioritarias, resulta relevante y prioritario abordar la prevención dinámicas de violencia, naturalizadas entre pares y funcionarios/as y la prevención y abordaje de desajustes socioemocionales, entre otros. Por lo demás, las instancias de formación en temáticas de infancia y derechos humanos, deberían ser una exigencia transversal que debiese incorporar como requisito la formación especializada de las nuevas contrataciones del centro, sobre todo aquellas que desarrollen funciones de trato directo con los adolescentes.

En esta misma línea, se ha pronunciado las Reglas de La Habana, señalando la importancia de la capacitación del personal en estos ámbitos para dar cumplimiento a sus funciones de manera eficiente, así como a la importancia de actualizar y perfeccionar sus conocimientos durante toda su carrera²³.

xii. Falta de cuidado de equipos

En la visita la dirección mencionó la necesidad contar con políticas de cuidado de equipo para el personal del centro, lo que desde su opinión impactaría en la calidad de la intervención con los adolescentes y jóvenes que allí se encuentran. Este requerimiento se torna aún más urgente en equipos de trabajo particularmente estresados en contextos de pandemia, quienes se encuentran más sobrecargados tanto por la cantidad de trabajo como por la situación de estrés de los adolescentes y jóvenes.

²³ Ibid, regla N° 85.



En este sentido, se requiere contar con un programa de cuidado de equipo robusto y especializado, que aborde las necesidades y riesgos psicosociales de los equipos de intervención y de trato directo, considerando que la salud mental del personal impacta directamente en el bienestar de los adolescentes y jóvenes y en el trato que éstos reciben.

Su implementación debe estar a cargo de profesionales expertos en la materia, debido al alto impacto emocional que genera la intervención en infancia y adolescentes en contextos de vulnerabilidad y aún más en espacios de privación de su libertad, debido a que estos presentan características complejas que requieren de un abordaje sistemático, permanente y especializado.

12. RECOMENDACIONES A ÓRGANOS COMPETENTES

Ante la situación general observada, de acuerdo al mandato legal de la Defensoría de la Niñez, se enviaron los siguientes Oficios solicitando información y remitiendo recomendaciones: Oficio N° 623, de fecha 17 de agosto de 2020, al CMN Til Til; y Oficio N° 615 al Sename y Oficio N° 614 a Gendarmería de Chile, estos últimos de fecha 14 de agosto de 2020. En particular, se recomendó, como aspectos más relevantes, lo señalado a continuación.

I) Al CMN (Oficio N° 623/2020)

1. En cuanto a la red húmeda y seca:

Se solicitó y recomendó coordinar con la Dirección Nacional de Sename, ca fin de reactivar la gestión de los recursos suficientes para llevar a cabo el estudio del sistema de red húmeda y seca que, en definitiva, se traduzca en un sistema de red adecuado y operativo.

2. En cuanto al principio de separación y la especialización de la intervención:

Se solicitó y recomendó:

- a) Elevar el estándar de cumplimiento del principio de separación, no restringiéndolo al ámbito del descanso nocturno, sino que incluyendo todos los espacios donde las interacciones entre adolescentes y adultos no les reporta beneficios, sino que, por el contrario, les puede perjudicar gravemente, en consideración a su ciclo evolutivo, a las trayectorias infractoras de ley, consolidación de identidad, entre otros.



- b) Otorgar protección e intervención especializada a los adolescentes que se encuentran cumpliendo sanciones en el CMN Til Til, considerando sus características y necesidades particulares.

3. En cuanto a la vinculación con familias y/o personas significativas:

Se solicitó y recomendó aumentar la frecuencia y los tiempos de las llamadas y videoconferencia de los adolescentes con sus familias y personas significativas, de modo que puedan contar tiempo suficiente para su comunicación y la posibilidad de tomar contacto con distintos miembros de sus familias y personas significativas.

4. En cuanto al acceso a la información:

Se solicitó y recomendó generar y promover espacios adecuados para que los adolescentes y jóvenes se mantengan informados sobre la situación del país por medio de la televisión e internet, considerando la adopción de otras medidas para mitigar o gestionar estados emocionales de angustia u otros que se podrían provocar.

5. En cuanto a la participación:

Se solicitó y recomendó socializar los lineamientos y procedimientos de los buzones de opiniones y sugerencias con los adolescentes y jóvenes y los funcionarios/as del centro, para destacar y promover la relevancia de dicho mecanismo de participación y denuncia en las vidas de los adolescentes y jóvenes privados de libertad.

6. En cuanto a los ingresos de Gendarmería:

Se solicitó y recomendó socializar debidamente los protocolos que admiten el ingreso de Gendarmería al centro y a los demás centros privativos de libertad, ajustando sus consideraciones a los estándares internacionales de derechos humanos en la materia.

7. En cuanto al uso de la medida de separación de grupo:

Se solicitó y recomendó:

- a) Socializar y aplicar debidamente los protocolos de utilización de la medida de separación de grupo, solo en los casos en que esta sea necesaria para la seguridad de los



adolescentes y jóvenes, y por el mínimo tiempo posible, prohibiendo, de forma expresa y clara, la aplicación de esta como forma de medida disciplinaria.

- b) Ajustar el Protocolo de aplicación de medidas de separación de grupo del CMN a las Orientaciones Técnicas de CRC elaboradas por Sename, en cuanto a que esta medida no se puede aplicar por más de 12 horas de manera continua.

8. En cuanto a la infraestructura:

Se solicitó y recomendó a intervenir y abordar la mantención, arreglo, restauración o, en su caso, renovación y mejoras de las instalaciones y áreas que no se encuentran en buen estado en el establecimiento, especialmente de los servicios sanitarios y espacios internos a las casas, procurando que los adolescentes y jóvenes privados de libertad habiten un lugar adecuado y digno, que pueda proveer de un contexto que favorezca su desarrollo integral.

9. En cuanto a la alimentación:

Se solicitó y recomendó revisar y evaluar la calidad del servicio de alimentación entregado por la empresa Aliservice, de acuerdo a estándares de nutrición adecuados, y acorde a la etapa del ciclo vital de los adolescentes y jóvenes del centro, considerando su opinión en este proceso.

10. En cuanto a las instancias de formación continua y especializada:

Se solicitó y recomendó:

- a) Contribuir al diseño de un programa de formación continua, con objetivos, metodología, etapas y plazos definidos, así como evaluaciones consistentes, que se orienten a que todo el personal del centro cuente con una formación actualizada y permanente en ámbitos imprescindibles para atender e intervenir oportuna y pertinentemente a los adolescentes y jóvenes que se encuentran privados de libertad.
- b) Invertir recursos humanos y financieros en el levantamiento de perfiles técnicos y sus exigencias, así como en la evaluación de las capacitaciones y procesos de formación continua de sus funcionarios/as, de manera de generar instancias formativas que tengan un impacto real y efectivo en la calidad de vida de los adolescentes y jóvenes que se encuentran privados de libertad en este y otros centros del país.

11. En cuanto al cuidado de equipos:



Se solicitó y recomendó atender las necesidades de cuidado del personal del CMN Til Til, tanto del equipo directivo y técnico como de los educadores/as de trato directo. En este sentido, se debe promover y proveer un programa de cuidado de equipo robusto y especializado, que aborde las necesidades y riesgos psicosociales de los equipos de intervención y trato directo.

II) A Servicio Nacional de Menores (Oficio N° 615/2020)

1. En cuanto a la red húmeda y seca:

Se solicitó y recomendó coordinar y gestionar con el Ministro de Hacienda los recursos suficientes para llevar a cabo el estudio del sistema de red húmeda y seca que, en definitiva, se traduzca en un sistema de red adecuado y operativo.

2. En cuanto al recurso hídrico:

Se solicitó y recomendó evaluar la pertinencia de que el centro privativo de libertad CMN Til Til permanezca en una zona que tiene graves problemas hídricos, atendiendo la importancia de contar con el recurso hídrico en cantidad suficiente y de fácil acceso para no vulnerar los derechos de quienes allí residen.

3. En cuanto al principio de separación y la especialización de la intervención:

Se solicitó y recomendó:

- a) Dar cumplimiento estricto al estándar exigido por el principio de separación, no solo restringiéndolo al ámbito del descanso nocturno, sino que incluyendo todos los espacios donde interacciones entre adolescentes y adultos no les reporta beneficios, sino que, por el contrario, les puede perjudicar gravemente, en consideración a su ciclo evolutivo, a las trayectorias infractoras de ley, consolidación de identidad, entre otros.
- b) Otorgar protección e intervención especializada a los adolescentes que se encuentran cumpliendo sanciones en el CMN Til Til, considerando sus características y necesidades particulares.

4. En cuanto a la vinculación con familias y/o personas significativas:

Se solicitó y recomendó que aumente la frecuencia y los tiempos de las llamadas y videoconferencia de los adolescentes con sus familias y personas significativas, de modo que



puedan contar tiempo suficiente para su comunicación y la posibilidad de tomar contacto con distintos miembros de sus familias y personas significativas.

5. En cuanto al acceso a la información:

Se solicitó y recomendó generar instancias adecuadas para que los adolescentes y jóvenes se mantengan informados sobre la situación del país por medio de la televisión e internet, considerando la adopción de otras medidas para mitigar o gestionar estados emocionales de angustia u otros que se podrían provocar.

6. En cuanto a la participación:

Se solicitó y recomendó socializar los lineamientos y procedimientos de los buzones de opiniones y sugerencias con los adolescentes y jóvenes y los funcionarios/as del centro, para destacar y promover la relevancia de dicho mecanismo de participación y denuncia en las vidas de los adolescentes y jóvenes privados de libertad.

7. En cuanto a los ingresos de Gendarmería:

Se solicitó y recomendó diseñar y socializar debidamente los protocolos que admiten el ingreso de Gendarmería al centro y a los demás centros privativos de libertad, ajustando sus consideraciones a los estándares internacionales de derechos humanos en la materia.

8. En cuanto al uso de la medida de separación de grupo:

Se solicitó y recomendó:

- a) Supervisar e instar a la socialización y aplicación debida de los protocolos de utilización de la medida de separación de grupo solo en los casos en que ella sea necesaria para la seguridad de los adolescentes y jóvenes, y por el mínimo tiempo posible, prohibiendo, de forma expresa y clara, la aplicación de esta como forma de medida disciplinaria.
- c) Ajustar el Protocolo de aplicación de medidas de separación de grupo del CMN a las Orientaciones Técnicas de CRC elaboradas por Sename, en cuanto a que esta medida no se puede aplicar por más de 12 horas de manera continua.

9. En cuanto a la infraestructura:



Se solicitó y recomendó a intervenir y abordar la mantención, arreglo, restauración o, en su caso, renovación y mejoras de las instalaciones y áreas que no se encuentran en buen estado en el establecimiento, especialmente de los servicios sanitarios y espacios internos a las casas, procurando que los adolescentes y jóvenes privados de libertad habiten un lugar adecuado y digno, que pueda proveer de un contexto que favorezca su desarrollo integral.

10. En cuanto a la alimentación:

Se solicitó y recomendó revisar y evaluar la calidad del servicio de alimentación entregado por la empresa Aliservice, de acuerdo a estándares de nutrición adecuados, y acorde a la etapa del ciclo vital de los adolescentes y jóvenes del centro, considerando su opinión en este proceso.

11. En cuanto a las instancias de formación continua y especializada:

Se solicitó y recomendó:

- a) Diseñar y llevar a cabo un programa de formación continua, con objetivos, metodología, etapas y plazos definidos, así como evaluaciones consistentes, que se orienten a que todo el personal del centro cuente con una formación actualizada y permanente en ámbitos imprescindibles para atender e intervenir oportuna y pertinentemente a los adolescentes y jóvenes que se encuentran privados de libertad.
- b) Invertir recursos humanos y financieros en el levantamiento de perfiles técnicos y sus exigencias, así como en la evaluación de las capacitaciones y procesos de formación continua de sus funcionarios/as, de manera de generar instancias formativas que tengan un impacto real y efectivo en la calidad de vida de los adolescentes y jóvenes que se encuentran privados de libertad en este y otros centros del país.

12. En cuanto al cuidado de equipos:

Se solicitó y recomendó atender las necesidades de cuidado del personal del CMN Til Til, tanto del equipo directivo y técnico como de los educadores/as de trato directo.

III) A Gendarmería (Oficio N° 614/2020)

En relación con los ingresos de Gendarmería, se solicitó y recomendó:



- a) Ajustar los procedimientos de Gendarmería de Chile en el CMN Til Til a los estándares internacionales de derechos humanos referidos a niños, niñas y adolescentes.
- b) Realizar, de manera permanente, procesos de formación y capacitación a los funcionarios de Gendarmería de Chile que se desempeñen en el CMN, en lo relativo a estándares internacionales de derechos humanos de niños, niñas y adolescentes, y sobre la responsabilidad que sobre ellos recae en su calidad de agentes del Estado.
- c) Difundir y constatar la integración y aplicación debida de la normativa interna de Gendarmería de Chile, a los funcionarios de la institución que se desempeñen en el CMN y en otros centros de privación de libertad, en especial en lo referido al uso de la fuerza como último recurso y de forma excepcional dentro de parámetros de ponderación, proporcionalidad y racionalidad.
- d) Procurar que el personal destinado al CMN Til Til cumpla de forma estricta la aplicación del “Manual de Procedimientos de Manejo de Conflictos Críticos, Visitas y Traslados”, aprobado por Resolución Exenta N° 2088, de 7 de junio de 2007, de Gendarmería, en el sentido de efectuar el registro audiovisual de todos los procedimientos que involucren allanamientos de las casas en las cuales se encuentran los adolescentes y jóvenes.
- e) De no disponer de cámaras en el Destacamento correspondiente al CMN, destinar recursos suficientes para su adquisición, o bien solicitar su compra al Sename.

MJL

Fecha de elaboración de informe final versión web: 5 de noviembre de 2020.