

**OFICIO N° 240/2020**

**ANT.:** Visita realizada a “CIP CRC San Joaquín”, con fecha 28 de enero de 2020.

Oficio N° 113/2020 de la Defensoría de la Niñez, dirigido al Servicio Nacional de Menores, de fecha 17 de febrero de 2020.

**MAT.:** Remite recomendaciones que indica.

**SANTIAGO, 31 de marzo de 2020**

**DE: SRTA. PATRICIA MUÑOZ GARCÍA  
DEFENSORA DE LA NIÑEZ  
DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ**

**A: SRA. SUSANA TONDA MITRI  
DIRECTORA NACIONAL  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES**

Junto con saludar cordialmente, por medio del presente Oficio, y en mi calidad de Defensora de la Niñez, por este acto vengo en informar y proveer de recomendaciones elaboradas en el contexto de la visita en terreno, realizada por la Defensoría de los Derechos de la Niñez, al centro “CIP CRC San Joaquín” de la ciudad de Santiago, perteneciente al Servicio Nacional de Menores, con fecha 28 de enero de 2020, las que esperamos sean acogidas y cumplidas por su Servicio a la brevedad posible, considerando la necesidad de responder de manera eficiente a la efectiva promoción y protección de los derechos humanos de los adolescentes que allí permanecen.

La ejecución de la visita, y la elaboración de documentos referidos a la misma, en particular las recomendaciones que por este acto se le dirigen, se enmarcan en el cumplimiento de las atribuciones legales de la Defensoría de la Niñez, particularmente aquella contenida en la letra f) del artículo 4 de la Ley N° 21.067, que señala que la Defensoría de la Niñez podrá:

*f) Visitar los centros de privación de libertad, centros residenciales de protección o cualquiera 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”.*

En cumplimiento de aquella función legal, la Defensoría de la Niñez, con su equipo de profesionales, realizó una visita al centro “CIP CRC San Joaquín”, con fecha 28 de enero de 2020, la que fue **motivada por denuncias respecto de vulneraciones de derechos que se habrían producido la noche anterior**, lo que hacía necesario constatar la situación y las condiciones en que se encontraban los adolescentes en el establecimiento. Se hizo ingreso por parte del equipo de profesionales de la Defensoría de la Niñez, junto a profesionales del Instituto Nacional de Derechos Humanos, a las 13:30 horas, se realizó un recorrido por sus dependencias, y se entrevistó a la Directora del centro, Sra. María Loreto Moscoso y a la Jefa Técnica, Sra. Macarena Rodríguez, así como a los jóvenes y adolescentes que cumplen medida de privación de libertad en el lugar y que habían estado presentes durante los hechos. Lo anterior, a fin de conocer, en términos generales, el funcionamiento del establecimiento y las condiciones de vida de los adolescentes que permanecen en su interior y, fundamentalmente, las circunstancias en que

ocurrieron las vulneraciones de derechos puestas en conocimiento de la Defensoría de la Niñez y, con la información recabada, determinar la interposición de las acciones judiciales correspondientes y entregar recomendaciones a las instituciones pertinentes (en este caso, a su Servicio), para el debido resguardo y protección de los derechos humanos de los adolescentes que allí se encuentran.

En concreto, de la visita se pudo determinar que la noche anterior, el 27 de enero de 2020, los conflictos comenzaron cuando dos jóvenes del centro, residentes de la Casa N°7, se enteraron del deceso de un adulto significativo para ellos al interior de un recinto penitenciario, a quien también conocían otros adolescentes y jóvenes de dicha Casa, motivo por el cual solicitaron, al Coordinador de turno, realizar llamadas a sus familiares para recibir mayor información y contención emocional, **petición que fue denegada, sin que exista motivo para ello, hasta cerca de las 23:00 horas en que se accedió, luego de sus insistencias.** Con posterioridad a ello, se comenzaron a producir disturbios al interior de la Casa, por lo que **personal de su Servicio solicitó el ingreso de Gendarmería de Chile para contenerlos, instancia en la cual funcionarios de dicha institución habrían agredido al menos a 12 adolescentes y jóvenes, insultándolos, arrojándoles gas pimienta y golpeándolos, causando lesiones físicas.** Luego de eso, fueron trasladados violentamente a la Casa N°9, la que funciona como Casa de medida de separación de grupo, donde pasaron la noche, aún afectados por los efectos químicos del gas, y sin que se les permitiera hacer sus necesidades en el baño. Las lesiones físicas a las que se hace referencia pudieron ser observadas por el equipo de profesionales que acudió a la visita.

Los hechos indicados, al revestir caracteres de delito, fueron denunciados por la Defensoría de la Niñez ante la Fiscalía Metropolitana Occidente, con fecha 29 de enero de 2020, encontrándose actualmente la investigación penal en curso, bajo el RUC [REDACTED]. Además, con posterioridad a la visita presentamos, a su Servicio, el Oficio N°113/2020, solicitando información relativa a protocolos existentes y acciones adoptadas del que, hasta la fecha, no hemos recibido respuesta. Finalmente, conviene hacer presente que, como Defensoría de la Niñez, hemos tenido noticia sobre hechos posteriores acontecidos en el centro “CIP CRC San Joaquín”, que, aunque no involucran a los mismos jóvenes y adolescentes ni la misma Casa, reflejan un desproporcionado uso del ingreso de personal de Gendarmería al centro, que es excepcional y, además, un desproporcionado uso de la fuerza por parte de Gendarmería de Chile al abordar conflictos al interior del establecimiento.

A continuación, se destacarán las buenas prácticas y fortalezas reconocidas en el Centro en nuestra visita, con el objetivo de instarlos a continuar implementando estas acciones y procesos en favor de los adolescentes y jóvenes que permanecen en él. Luego, y en razón de la identificación de ciertos nudos críticos, se presentará una lista acotada de recomendaciones, ordenadas por dimensiones, dirigidas a su Servicio en relación con el centro “CIP CRC San Joaquín”.

## 1. Buenas prácticas y fortalezas del centro “CIP CRC San Joaquín”:

### 1.1. Buena disposición de la Directora y del equipo ante la visita.

Se debe destacar la buena disposición de la Directora, Jefa Técnica y funcionarios del centro al momento de la visita, quienes nos dieron información, nos mostraron las instalaciones del recinto, nos dieron las facilidades para entrevistarnos con los jóvenes y adolescentes de la Casa N°7 y otras Casas, y nos enviaron información que fue requerida inmediatamente después de la visita mediante correo electrónico.

## 2. Recomendaciones al centro “CIP CRC San Joaquín”.

### 2.1. Capacitación del personal.

Según fue informado en la visita, y conforme hemos tenido noticia como Defensoría de la Niñez, las situaciones conflictivas en el centro CIP CRC San Joaquín por altercados entre adolescentes y jóvenes internos, y entre éstos y el personal, son bastante frecuentes y es 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 se debiese incorporar como requisito de formación de las nuevas contrataciones del centro, sobre todo aquellas que desarrollen funciones de trato directo con los adolescentes.

Por lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio, de manera urgente, 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.

Asimismo, se solicita y recomienda a su Servicio invertir, a la máxima brevedad, 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.

## 2.2. Información acerca de acontecimientos importantes de personas significativas en el exterior.

Según nos informaron en la visita, tanto por parte de la dirección como de los mismos adolescentes y jóvenes entrevistados, el conflicto del día 27 de enero tuvo sus inicios en la notificación acerca del deceso de una persona significativa para varios adolescentes y jóvenes del centro, y el impedimento injustificado y contrario a su interés superior, en un principio, de realizar una llamada telefónica a sus familiares. Al momento de la entrevista con la dirección, se nos recalcó que la persona fallecida no era familiar directo, situación que no constituye, en ningún caso, una explicación y justificación del actuar del personal del centro, toda vez que el vínculo afectivo y significativo no necesariamente está dado por la relación filial o familiar.

Al respecto, cabe señalar que las *Reglas de La Habana* establecen el **deber de notificar de forma inmediata al adolescente privado de libertad acerca del fallecimiento, enfermedad o accidente de algún familiar**<sup>1</sup>. Además, es importante destacar que numerosos instrumentos internacionales han establecido la **necesidad de un considerar un concepto amplio de familia**, que incluye ciertos miembros de la comunidad<sup>2</sup>, atendiendo, sobre todo, a los lazos emocionales y la significación como referente para el adolescente.

Por otro lado, 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 en general**. 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 exterior<sup>3</sup>. Cuando esta comunicación se refiere a aspectos sumamente sensibles, como lo es el fallecimiento de una persona significativa, y considerando la especial afectación emocional que aquella noticia puede causar, sobre todo en un contexto de privación de libertad, **esta comunicación forma parte de un tratamiento justo y humanitario al interno**.

<sup>1</sup> Naciones Unidas (1990), *Reglas de las Naciones Unidas para la Protección de los Menores Privados de Libertad*, regla N° 58.

<sup>2</sup> Naciones Unidas (1989), *Convención sobre los derechos del niño*, arts. 5 y 18; Comité de los Derechos del Niño (2003), *Observación general N° 4, La salud y el desarrollo de los adolescentes en el contexto de la Convención sobre los derechos del niño*, párr. 15.

<sup>3</sup> 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 su Servicio ha dispuesto como medida de prevención, lo que, es de prever, aumentará el estrés y la angustia de las personas privadas de libertad, en particular los adolescentes, de querer saber sobre el estado de salud de sus familiares y cercanos.

Finalmente, cabe señalar que se solicitó a su Servicio la remisión del protocolo que permita hacer entrega de información y notificación de enfermedades y fallecimiento de personas significativas de las y los adolescentes y jóvenes reclusos en internación provisoria o con sanción de régimen cerrado o semi cerrado, petición que sigue sin obtener respuesta.

Por lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio que, con urgencia, diseñe y socialice, debidamente, un protocolo de notificación a los adolescentes y jóvenes del centro visitado y de cualquier centro privativo de libertad, acerca del fallecimiento, enfermedad o accidente de personas significativas, que atienda a los lazos afectivos desarrollados por el adolescente o joven y que contemple la posibilidad de realizar llamadas telefónicas y el permiso de asistir al funeral, en su caso, así como una contención y acompañamiento psicológicos. Así también, se solicita y recomienda a su Servicio que, a la brevedad, diseñe y socialice, debidamente, un protocolo de notificación a las familias y/o personas significativas acerca del fallecimiento, enfermedad o accidente del adolescente o joven que se encuentran privados/as de libertad, que contemple la posibilidad de contacto entre ambos.

### 2.3. Protocolos de ingreso de Gendarmería de Chile.

Como se mencionó, durante la visita y con posterioridad a ella, la Defensoría de la Niñez ha sido informada de un ingreso relativamente frecuente de Gendarmería ante situaciones de crisis en el interior del Centro, el que muchas veces se caracteriza por un actuar violento y desmedido por parte de dichos funcionarios.

En cuanto a la situación que motivó la visita reactiva en comento, en que gendarmes hicieron uso indebido del gas pimienta y golpearon en diversas ocasiones a la mayoría de los adolescentes y jóvenes de la residencia, quedando con lesiones de diversa gravedad, de la entrevista con la dirección y con los adolescentes y jóvenes privados de libertad, se observa que el personal del centro, pese a tener conocimiento de dicha situación, fue tolerante con las prácticas violentas, y no cumplió con su deber de denuncia hecho que constituye la máxima gravedad, considerando el deber que le asiste, a cualquier funcionario de impedir hechos como los descritos, constituyendo un delito la tolerancia o favorecimiento de hechos constitutivos de tortura o apremios ilegítimos. Cabe señalar, además, que los protocolos de ingreso del personal de Gendarmería fueron solicitados a su Servicio mediante el Oficio del "ANT.", sin obtener respuesta hasta la fecha.

En este sentido, es preciso recordar que el personal del centro privativo 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 permanecen privados de libertad, encontrándose especialmente prohibido infligir, instigar y tolerar todo acto de tortura y otros tratos crueles, inhumanos o degradantes, y deberá velar además por la protección de la salud física y psíquica de los adolescentes y jóvenes privados de libertad, incluida la protección contra el maltrato<sup>4</sup>.

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° 20.984, lo que no aconteció en este hecho, pues la denuncia fue presentada por la suscrita.

Por lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio que, a la máxima brevedad, diseñe y socialice debidamente los protocolos que admiten el ingreso de Gendarmería al centro y a

<sup>4</sup> Naciones Unidas (1990), *Reglas de las Naciones Unidas para la Protección de los Menores Privados de Libertad*, regla N° 87, letras a) y d).

los demás centros privativos de libertad, ajustando sus consideraciones a los estándares internacionales de derechos humanos en la materia, especialmente en lo referente a la prevención y protección contra la tortura y otros tratos y penas crueles, inhumanos y degradantes, los cuales deben incorporar de forma expresa el deber de denuncia sin dilación y, además, informe si se iniciaron investigaciones administrativas respecto del personal que intervino en este hecho sin dar cumplimiento a la normativa legal.

#### 2.4. Casa de medida de separación de grupo.

Según la información entregada por la dirección del centro, así como por los mismos adolescentes y jóvenes entrevistados, con posterioridad al altercado producido la noche del 27 de enero, los residentes de la Casa N°7 fueron trasladados a la Casa N°9, la que se encuentra destinada al cumplimiento de la medida de separación de grupo, donde pasaron toda la noche y donde se encontraban aún al momento de nuestra visita al día siguiente, existiendo entre dos y tres jóvenes por celda. Según se nos informó por parte del centro, este traslado se habría efectuado para reparar la Casa N°7, que, producto de la situación de conflicto, quedó en malas condiciones. Por su parte, según nos informaron varios adolescentes y jóvenes entrevistados, al ser trasladados allí no se les permitió cambiarse de ropa, pese a que esta estaba impregnada del disuasivo químico empleado por los gendarmes, debiendo varios dormir en ropa interior; y tampoco se les permitió el acceso a los baños, debiendo hacer sus necesidades en la celda. Cabe agregar, finalmente, que la Defensoría de la Niñez solicitó, mediante el Oficio del “ANT.” la remisión de los protocolos referentes a la Casa N° 9 de separación de grupo, lo que sigue sin recepcionarse, hasta esta fecha.

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 o 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 libertad<sup>5</sup>, 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”.

En relación con lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio, con urgencia, diseñar y socializar los protocolos de aplicación de la medida de separación de grupo, solo para 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.

Por otro lado, los estándares internacionales y nacionales son claros en establecer que las condiciones en las que los adolescentes y jóvenes cumplen sus medidas y sanciones privativas de libertad deben ser acordes a su dignidad y derechos. En los hechos, la Casa utilizada no contaba con las condiciones mínimas de habitabilidad (higiene, luminosidad, etc.), no se les permitió acceder a vestuario limpio ni a instalaciones sanitarias, lo que implicó en la práctica una restricción de sus derechos más allá de los inherentemente restringidos mediante la privación de libertad.

Por lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio, con urgencia, mejorar las condiciones de habitabilidad de la Casa N°9, en cuanto a las condiciones higiénicas, de seguridad, de ventilación, entre otras, sin perjuicio de la limitación de su uso; y prohibir la restricción de derechos más allá de los inherentemente afectados con la privación de libertad, velando por que las condiciones en las que los adolescentes y jóvenes privados de libertad cumplen sus medidas y condenas sea siempre acorde con la dignidad humana y sus derechos humanos.

---

<sup>5</sup> Ibid, regla N° 67.

#### 2.4. Infraestructura.

En el recorrido que se hizo, a propósito de la visita por las instalaciones, se pudo observar que su **estado general es deficiente**, existiendo algunas áreas que requieren de renovación, mantención o reparación urgente. En particular, **se observaron instalaciones sanitarias que se encontraban en muy mal estado y en condiciones antihigiénicas, patios internos de cemento y sin techumbre que estaban descuidados y no estaban en condiciones óptimas para ser utilizados, colchones sucios y en mal estado, salas de entrevista sin ventilación, entre otros aspectos.** Finalmente, los espacios, en general, incluyendo los dormitorios, no estaban personificados ni embellecidos.

Por lo anterior, **se solicita y recomienda a su Servicio intervenir y abordar, con urgencia, la mantención, el arreglo, restauración o en su caso renovación de las instalaciones y áreas que no se encuentran en buen estado en el establecimiento, especialmente de los baños y jardines internos a las casas, procurando que los adolescentes y jóvenes privados de libertad, así como el personal del centro, habiten un lugar adecuado y digno.**

La elaboración del presente Oficio tiene por objeto destacar las buenas prácticas y fortalezas de la institución, con el objetivo de reforzar acciones y medidas impartidas que se destacan en la promoción y protección de los derechos de los adolescentes y jóvenes privados de libertad. Y así también, retroalimentar y aportar con observaciones y recomendaciones al centro *"CIP CRC San Joaquín"*, que le permitan focalizar su intervención y recursos en los temas más urgentes de resolver, considerando que la oportuna y adecuada intervención en los ámbitos previamente indicados tendrá un impacto favorable en la vida de los adolescentes y jóvenes que allí residen.

**Solicito que la información que ha sido requerida previamente a su Servicio se remita y que las solicitudes y recomendaciones indicadas en el texto de este Oficio sean acogidas e implementadas a la máxima brevedad**, razón por la que se solicita a Ud. informar cuáles de ellas se ejecutarán y cuáles no y, respecto de las primeras, remitir un plan de cumplimiento de las mismas, **dentro de un plazo de 15 días contados desde la recepción del presente Oficio**, con el objeto de promover, restituir, garantizar y proteger los derechos de los adolescentes que permanecen en el centro *"CIP CRC San Joaquín"*.

Finalmente, solicito que la información requerida sea remitida a la suscrita dentro del plazo de 15 días, contados desde la recepción del presente oficio, vía correo electrónico a [contacto@defensorianinez.cl](mailto:contacto@defensorianinez.cl), evitando la entrega de correspondencia presencial en razón de la crisis sanitaria que vive el país.

Sin otro particular, saluda atentamente a Ud.,



**PATRICIA MUÑOZ GARCÍA**  
**ABOGADA**  
**DEFENSORA DE LA NIÑEZ**  
**DEFENSORÍA DE LOS DERECHOS DE LA NIÑEZ**

MJL/

Distribución:

- Destinataria
- Sr. Hernán Larraín Hernández, Ministro de Justicia y Derechos Humanos
- Sr (c) Christian Alveal Gutiérrez, Director Nacional de Gendarmería de Chile
- Archivo Defensoría de la Niñez