



OFICIO N° 282/2019

ANT.: Visita Defensoría de los  
Derechos de la Niñez a CIP-  
CRC Chol-Chol

MAT.: Remite observaciones y  
recomendaciones que indica.

Santiago, 19 de agosto de 2019

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

A: **SR. CHRISTIAN ALVEAL GUTIERREZ**  
**DIRECTOR NACIONAL**  
**GENDARMERÍA DE CHILE**

Junto con saludarle, informo a usted que, en el ejercicio de una de nuestras atribuciones legales, prevista en el artículo 4° letra f) de la Ley N°21.067, que Crea la Defensoría de los Derechos de la Niñez, el día 31 de mayo del presente año, realizamos una visita al CIP-CRC Chol-Chol, con la finalidad de verificar las condiciones de vida de los adolescentes que allí residen y si sus derechos humanos están siendo debidamente asegurados y protegidos.

En virtud de la realización de dicha observación in situ se realizó el levantamiento de una serie de hallazgos que resultan atinentes a la gestión institucional de Gendarmería de Chile, razón por la que, por medio del presente Oficio, me permito hacer presente las observaciones levantadas y las recomendaciones desde los estándares de derechos humanos de NNA que, como institución autónoma de derechos humanos, creada para proteger los derechos de los niños, niñas y adolescentes que viven en Chile, nos parece imprescindible que su institución acoja a la máxima brevedad para restituir derechos actualmente vulnerados y, luego, asegurar el ejercicio efectivo de los derechos humanos a los adolescentes allí residentes, toda vez que su institución, como todo órgano del Estado de Chile debe dar estricto cumplimiento a aquellas garantías fundamentales y derechos humanos que para niños, niñas y adolescentes se encuentran vigentes normativamente, contempladas en nuestra Constitución Política de la República, la Ley N° 20.084 y, además, la Convención Sobre los Derechos del Niño, tratado internacional vinculante para los órganos del Estado de Chile desde el año 1990, .

En este Oficio me permito hacer referencia expresa a aquellos hallazgos que resultan más relevantes y necesarios de atender con urgencia, por las implicancias que su desatención tiene para los derechos humanos de los adolescentes que allí residen.

**1) Sistema de visitas a adolescentes privados de libertad:**

Aparece como nudo crítico la relación existente entre el personal de Gendarmería de Chile y del SENAME, especialmente en lo que se relaciona con el control de las visitas a los y las adolescentes del CIP-CRC. Los puntos que respecto a su institución se levantan, son los siguientes:



DEFENSORÍA  
DE LA NIÑEZ

- 1.1. SENAME reclama que Gendarmería no cuenta con sistema en línea con el Registro Civil para el control de visitas a los y las adolescentes que están en el Centro, lo que aumenta el riesgo de visitas por parte de personas que se encuentran con prohibición de acercamiento al adolescente, o el ingreso de personas con antecedentes, sin que sea posible pesquisarlos, de hecho el reclamo mayor es que ingresan personas señalando ser parientes, no teniendo Gendarmería la posibilidad de chequear la efectividad de su identidad o, incluso, se puede mentir sobre la identidad de la persona que ingresa, lo que ha derivado, por ejemplo, en dejar drogas a los NNA. Esta situación ha provocado, además, que concurren adolescentes y/o adultos que ya han estado privados de libertad en ese Centro y que tienen aún el impedimento reglamentario de no asistir a dicho lugar por seis meses o, incluso, hay otros/as que se presentan al lugar e ingresan a pesar de encontrarse sujetos a prohibiciones de acercamiento, o con órdenes de detención vigentes, que no son pesquisados justamente por no estar el sistema en línea con el registro Civil.
- 1.2. Los adolescentes señalan que para quienes concurren a verlos los días de visitas, el control y revisión es un proceso muy largo y demorado, que finalmente termina afectando el tiempo real que pueden estar con sus visitantes pues aquel se consume por el proceso de revisión, situación que agudiza la afectación del derecho de los adolescentes a su vinculación familiar si consideramos que el CIP-CRC Chol-Chol no se encuentra ubicado dentro del límite urbano y que para llegar a él sólo se dispone de medios de transporte público esporádicos y de baja frecuencia.
- 1.3. Funcionarios del SENAME cuestionan el sistema, además de lo planteado precedentemente, porque la revisión de lo que las visitas ingresan al recinto no es exhaustiva, y generalmente al día siguiente de los días de visitas, los adolescentes presentan conductas alteradas propias de consumo de drogas, que eventualmente pudieran haber sido ingresadas el día antes.

#### Recomendación en relación con este hallazgo:

- Se solicita y recomienda que se gestione, por la Dirección Regional de Gendarmería en la Región de la Araucanía, o por la Dirección Nacional con el Servicio de Registro Civil, la generación de una interconexión entre ambos, de manera de que se pueda hacer un registro y revisión en línea en todos los Centros de internación o privación de libertad de adolescentes, de quienes ingresan a dichos recintos como visitas de las y los adolescentes que allí se encuentran, situación que no debiera ser compleja considerando que ambas instituciones tienen dependencia orgánica del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. Desde ya, ofrecemos los buenos oficios que la Defensoría de la Niñez pueda realizar para que dicha interconexión se realice a la brevedad posible favoreciendo las condiciones de protección de los y las adolescentes del CIP CRC Chol Chol y de los demás CIP CRC del país y, también, de los funcionarios/as que se desempeñan en los mismos.
- Se solicita y recomienda, además, que su institución requiera información actualizada, de manera quincenal al Servicio Nacional de Menores, sobre las restricciones o prohibiciones de acercamiento que los NNA que residen en dicho centro tendrían decretados a su favor respecto de algunas personas, de manera de que se controle efectivamente que quienes tengan dicha prohibición no tengan contacto con dichos NNA.
- Se recomienda el diseño e implementación de un Sistema de Control y Registro de Visitas en el CIP CRC Chol Chol, especialmente para los días de visitas masivas, que genere un proceso de mayor eficiencia y rapidez, manteniendo los niveles de seguridad y acuciosidad que se requieren, evitando la introducción de elementos prohibidos. Para el diseño de este sistema, se recomienda la ejecución de un trabajo coordinado y

conjunto con la Dirección Regional del Servicio Nacional de Menores, tal como lo establece el Manual que regula Procedimientos de Manejo de Conflictos Críticos, Visitas y Traslados de Gendarmería de Chile, aprobado por Resolución Exenta N°2088, del 7 de junio de 2007, de su mismo Servicio.

- Finalmente, en relación con este punto, y habiendo tomado conocimiento la suscrita de la petición presupuestaria que su institución ha formulado, para la adquisición de escáneres de última generación que permitan hacer una revisión rápida y acuciosa de quienes realizan visita e ingresan a los centros penitenciarios del país y sus pertenencias, incluidos los de privación de libertad de adolescentes, solicito a Ud. se pueda informar cuál ha sido la respuesta que ha obtenido su Servicio en relación con esta materia, si se han adquirido o no dichos escáneres, en qué lugares se encuentran dispuestos y toda otra información que permita a la suscrita evaluar la pertinencia de realizar alguna solicitud formal a otro órgano del Estado para que su petición institucional sea acogida, considerando el enorme y favorable impacto que dicha medida tendría no sólo en la protección de los adolescentes que se encuentran privados de libertad, sino que también en favorecer el tiempo de las visitas que éstos pueden recibir y, además, en evitar la revisión física, por parte de funcionarios/as de Gendarmería, respecto de niños, niñas y adolescentes que concurren a los centros penitenciarios del país a visitar a sus referentes significativos adultos que se encuentran privados de libertad.

## 2) Procedimientos de allanamientos

En el contexto de la visita, un adulto, cuya identidad se reserva para estos efectos, relató la existencia de tratos degradantes hacia los adolescentes por parte de personal de Gendarmería en el interior del CIP CRC de Chol Chol, especialmente ocurridos en el contexto de los procedimientos de allanamientos que allí se realizan, mismos que serían habituales, realizados en la noche y que involucran el ingreso a las casas en que viven los adolescentes buscando drogas o armas cortopunzantes.

Esta situación también fue pesquisada en conversación directa que profesionales de la Defensoría de la Niñez tuvieron con los adolescentes que fueron entrevistados en la visita de manera individual y fue reforzado en el contexto de un diálogo grupal sostenido con ellos, situación donde se evidenciaron acciones de parte de su personal que no se condicen con el resguardo debido de la dignidad y derechos de los adolescentes que allí residen, al consistir en acciones de parte de personal de Gendarmería que implican que, al hacer los allanamientos, obligan a los adolescentes a quedarse en los patios interiores de cada casa, desnudos o con escasa ropa interior, condiciones que evidentemente no resultan acordes al trato que su personal debe realizar con NNA, y que resulta contrario al mandato de la Convención Sobre los Derechos del Niño, ratificada por el Estado de Chile.

### Recomendación en relación con este hallazgo:

- Se solicita y recomienda que el personal destinado al CIP CRC de Chol Chol haga estricto uso del *“Manual de Procedimientos de Manejo de Conflictos Críticos, Visitas y Traslados”*, aprobado por Resolución Exenta N°2088, del 7 de junio de 2007, de su institución, toda vez que, según lo informado por su Servicio, éste se encuentra plenamente vigente. Este Manual, entre otros ámbitos, considera, expresamente, que *“La intervención en un conflicto crítico que realice el personal del destacamento podrá ser filmado por una cámara portátil, conforme a los equipos disponibles en el Centro”*, (Párrafo II, inciso 9 del Manual), por lo que se recomienda efectuar el registro audiovisual de todos los procedimientos que involucren el allanamiento de las casas donde se encuentran los jóvenes y, de no disponer el CIP-CRC Chol Chol con las cámaras que permitan dicho registro, se solicita y



DEFENSORÍA  
DE LA NIÑEZ

recomienda que desde la Dirección Nacional se les provea de los recursos para su adquisición.

- Se solicita y recomienda, además, que el citado, Manual de Procedimiento, sea formalmente notificado a todos/as los/las funcionarios/as de Gendarmería de Chile que se desempeñan en dicho Centro y también se disponibilice para todos quienes habitan o trabajan en dicho lugar, aunque no pertenezcan a su institución, de manera de que todos tengan plena conocimiento de la forma debida de actuación que Gendarmería de Chile ha establecido, favoreciendo que, en aquellos casos en que no se está cumpliendo con lo reglamentario, se puedan presentar las denuncias correspondientes para el establecimiento de las eventuales responsabilidades civiles, penales y/o administrativas que correspondan. En este sentido se solicita informar de qué manera se ha notificado del Manual a sus funcionarios/as y, de no haberse realizado dicha notificación a la fecha de respuesta a este Oficio, se solicita se indique de qué manera se ejecutará dicha notificación y en qué plazo.
- En el mismo sentido anterior, se solicita y recomienda que se realicen, de manera permanente, procesos de formación y capacitación a los/las funcionarios/as de Gendarmería que se desempeñan en dicho CIP CRC, sobre los derechos humanos de niños, niñas y adolescentes, y sobre la responsabilidad que les asiste, en tanto agentes del Estado, de no actuar en relación con los NNA cometiendo hechos que impliquen una vulneración de sus derechos y que pueda ser constitutivo de tortura, apremios ilegítimos o trato inhumano o degradante, velando por el efectivo cumplimiento de la Convención Sobre los Derechos del Niño y la Convención Contra la Tortura, ambos instrumentos internacionales ratificados por nuestro Estado. En este sentido se solicita informar de qué manera se ha capacitado a sus funcionarios/as en este ámbito y, de no haberse realizado algún proceso de capacitación a la fecha de respuesta a este Oficio, se solicita se indique de qué manera se ejecutará dicho proceso y en qué plazo.

### 3) Procedimiento de traslado

Respecto a la indagación sobre forma de traslado de los adolescentes desde CIP-CRC Chol Chol a diversos destinos, éstos indicaron a las profesionales de esta institución que aquella diligencia se realiza con ellos engrillados y que, si bien en los centros de salud generalmente son priorizados para su atención, igual deben esperar engrillados y/o esposados.

Al respecto, en entrevista con el Jefe Técnico de del Centro, dependiente del Servicio Nacional de Menores, éste relató que tomaron conocimiento que el año pasado se trasladó esposado a un joven a rendir la PSU y, además, fue ubicado en un espacio aislado y con escolta de funcionarios de Gendarmería de Chile, debiendo rendir las pruebas engrillado, situaciones todas que vulneran gravemente los derechos humanos de niños, niñas y adolescentes.

#### Recomendación en relación con este hallazgo:

- Se solicita y recomienda dar término inmediato con esta práctica y dar cumplimiento a lo establecido en el Manual ya referido y al Protocolo de Colaboración Interinstitucional entre Gendarmería de Chile y el Servicio Nacional de Menores, aprobado por Resolución Exenta N°4018, de Gendarmería de Chile, de fecha 14 de abril de 2014, textos vigentes de obligatorio cumplimiento por parte de los/las funcionarios/as de su institución que, en lo referido a los traslados, señalan que *“Los traslados desde o hacia el Centro, cualquiera sea la causa que los originen, deberán realizarse con discreción, evitando la innecesaria exposición y tomando las medidas de seguridad pertinentes”*.



DEFENSORÍA  
DE LA NIÑEZ

- Se solicita y recomienda dar estricto cumplimiento al art. 37 letra c) de la Convención de Derechos del Niño, *“Los Estados parte velarán porque: letra c) Todo 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”*. También considerado este trato digno en los Principios y Buenas Prácticas sobre la Protección de las Personas Privadas de Libertad en Las Américas, (OEA/Ser/L/II.131, doc26) en su Principio VIII, N°4, que señala *“Los traslados no se deberán practicar con la intención de castigar, reprimir o discriminar a las personas privadas de libertad, a sus familiares o representantes; ni se podrán realizar en condiciones que les ocasionen sufrimientos físicos o mentales, en forma humillante o que propicien la exhibición pública”*.

Por otra parte, la Convención de Derechos del Niño, en su art.3, N°3, señala *“Los Estados Partes se asegurarán de que las instituciones, servicios y establecimientos encargados del cuidado o la protección de los niños cumplan las normas establecidas por las autoridades competentes, especialmente en materia de seguridad, sanidad, número y competencia de su personal, así como en relación con la existencia de una supervisión adecuada*

A mayor abundamiento, la Observación General N°8, del Comité de Derechos del Niño, en relación al derecho del niño a la protección contra los castigos corporales y otras formas de castigo crueles o degradantes (artículo 19, párrafo 2 del artículo 28 y artículo 37, entre otros de la Convención de Derechos del Niño) señaló que la Convención, al igual que todos los instrumentos de derechos humanos, debe considerarse un instrumento vivo, cuya interpretación evoluciona con el tiempo. Desde su aprobación, la prevalencia de los castigos corporales de los niños en los hogares, escuelas y otras instituciones se ha hecho más visible gracias al proceso de presentación de informes con arreglo a la Convención. Una vez que esa práctica es visible, resulta claro que entra directamente en conflicto con los derechos iguales e inalienables de los niños al respeto de su dignidad humana e integridad física. Las características propias de los niños, su situación inicial de dependencia y de desarrollo, su extraordinario potencial humano, así como su vulnerabilidad, son elementos que exigen una mayor protección jurídica y de otro tipo contra toda forma de violencia.

Asimismo, la Observación General N°12, sobre el Derecho del Niño a ser escuchado refiere que: *“120. Gran parte de los actos de violencia cometidos contra niños no se enjuician, tanto porque ciertas formas de conducta abusiva son vistas por los niños como prácticas culturales aceptadas como por la falta de mecanismos de denuncia adaptados a los niños. Por ejemplo, no tienen a nadie a quien puedan informar de manera confidencial y segura de que han experimentado malos tratos, como castigos corporales, mutilación genital o matrimonio prematuro, ni disponen de canales para comunicar sus Observaciones Generales a los responsables de la observancia de sus derechos. Así, para que los niños estén incluidos efectivamente en las medidas de protección hace falta que estén informados de su derecho a ser escuchados y que crezcan libres de todas las formas de violencia física y psicológica. Los Estados Partes deben obligar a todas las instituciones dedicadas a la infancia a que establezcan un fácil acceso a las personas y organizaciones a las que los niños puedan informar de forma confidencial y segura, por ejemplo, mediante líneas de atención telefónica, y ofrecer lugares en que los niños puedan aportar sus experiencias y opiniones sobre la eliminación de la violencia contra los niños”*.

#### 4) Capacitaciones a funcionarios/as con enfoque de género o sobre población LGTBI

Aun cuando al realizar la visita se constató que no existían en el CIP-CRC Chol Chol adolescentes transgénero o que se consideren pertenecientes a población LGTBI, se pudo verificar que no han existido proceso de formación y/o capacitación a sus funcionarios/as de Gendarmería en dicho recinto sobre esta materia, situación que resulta crucial para brindar una



DEFENSORÍA  
DE LA NIÑEZ

debida atención y abordaje acorde no discriminatorio y respetuoso de sus derechos a adolescentes que podrían ingresar a dicho centro y que sí presenten dicha orientación o tengan una identidad de género diferente de aquella con la que se encuentran registrados oficialmente y, además, para brindar una atención debida a quienes realicen visitas a estos adolescentes y puedan considerarse en dicha situación.

**Recomendación en relación con este hallazgo:**

- Se solicita y recomienda impartir instrucciones y capacitaciones vinculadas al trato a adolescentes LGTBI privados de libertad y también capacitación en procesos de control y registro de las personas LGTBI a todos/as los/las funcionarios/as de Gendarmería de Chile a nivel país, toda vez que se ha constatado directamente por la suscrita, en visitas a algunos recintos privativos de libertad, que el trato que reciben quienes se encuentran en esta situación no es aquel que se condice con los deberes de cualquier agente estatal relacionado con resguardar los derechos humanos de las personas con que se relaciona y de no discriminar. En este sentido se solicita informar de qué manera se ha capacitado a sus funcionarios/as en este ámbito y, de no haberse realizado algún proceso de capacitación a la fecha de respuesta a este Oficio, se solicita se indique de qué manera se ejecutará dicho proceso y en qué plazo.

Atendiendo las situaciones deficientes identificadas en la visita realizada, me permito dirigir este oficio a Ud. y, en virtud de lo establecido en el artículo 4° letras c), e), g), h), i) y m) de la Ley N°21.067, que Crea la Defensoría de los Derechos de la Niñez, solicitarle y recomendarle que, en su calidad de Director Nacional de Gendarmería de Chile, verifique y constate el debido cumplimiento por parte de su personal, a nivel país, de las obligaciones que les asisten, en orden a garantizar los derechos de todos los niños, niñas y adolescentes con quienes deban tener algún contacto o relación, abordando a la máxima brevedad, y en profundidad, los aspectos indicados en los hallazgos referidos precedentemente, mismos que de no resolverse conforme lo recomendado, tienen como consecuencia una infracción de los derechos humanos de los niños, niñas y/o adolescentes involucrados y una falta de protección debida a los mismos, siendo clave que, en las gestiones institucionales de su institución, se tenga como consideración primordial de cualquier acción el efectivo resguardo de su interés superior, respondiendo así a la necesidad de garantizar sus derechos humanos.

Asimismo, se solicita tener a bien informar respecto a las medidas adoptadas o que se adoptarán en relación con lo solicitado y recomendado en cada uno de los numerados precedentes y, además, se remita el plan para implementar dichas medidas y/o acciones y sus respectivos plazos, para garantizar los derechos humanos de las niñas y adolescentes residentes.

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) o, de no ser posible su envío digital, a las oficinas de la institución, ubicadas en Carmen Sylva N°2449, Providencia.

Sin otro particular, saluda atentamente a usted,

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

TRC/VTI/ybp  
Distribución:

- Destinatario
- Ministro de Justicia y Derechos Humanos
- Unidad de Protección Defensoría de la Niñez
- Archivo Región de La Araucanía Defensoría de los Derechos de la Niñez