

OFICIO N° 615/2020

ANT.: Visita realizada a CRC "CMN Til Til", con fecha 02 y 03 de julio de 2020.

MAT.: Remite recomendaciones que indica.

SANTIAGO, 14 de agosto de 2020

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

A: SRA. CLAUDIA DE LA HOZ CARMONA  
DIRECTORA NACIONAL (S)  
SERVICIO NACIONAL DE MENORES

Junto con saludarle cordialmente, por medio del presente Oficio, y en mi calidad de Defensora de la Niñez, me permito informarle y solicitar su intervención, a la máxima brevedad posible, en relación a los antecedentes recabados en la visita remota realizada por nuestra institución, en contexto de emergencia sanitaria, al CRC "CMN Til Til", ubicado en la comuna de Til Til, Región Metropolitana.

Para dar contexto a esta petición, es preciso dar cuenta que la ejecución de la visita y la elaboración de este documento, 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 el contexto de emergencia sanitaria por Covid-19, el Gobierno de Chile ha implementado 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, su Servicio, 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" (actualmente en su octava versión), donde se señalan de manera pormenorizada las medidas preventivas aplicadas en 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 monitoreo.** En este escenario, el equipo de visitas de la Defensoría de la Niñez ejecutó visita remota, los días 02 y 03 de julio de 2020, al CRC "CMN Til Til" mediante videoconferencia, en la que se entrevistó a la Directora del centro, así como a siete adolescentes. En dicha instancia, las profesionales visitantes pudieron detectar algunas fortalezas del centro, así como también ciertos nudos críticos en la institución visitada, los que afectan el ejercicio de derechos de los adolescentes que allí se encuentran recluidos.

Es importante mencionar que, en cumplimiento de las facultades legales, y al haber identificado, en contexto de la visita, prácticas sistemáticas vulneratorias de derechos ejercidas por Gendarmería de Chile hacia los adolescentes privados de libertad, tales como procedimientos en los cuales habrían agredido físicamente a éstos, utilizado gas pimienta, infligiéndoles golpes con manos y pies, y realizado allanamientos a sus habitaciones durante los cuales habrían desordenado, dañado e incluso robado algunas de sus pertenencias, estos hechos, que revisten caracteres de delito, fueron denunciados por esta Defensoría de la Niñez, ante la Fiscalía Regional Metropolitana Centro Norte, con fecha 03 de julio de 2020, encontrándose actualmente la investigación penal en curso, bajo el RUC 2000682252-6.

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 CRC “CMN Til Til”.

## 1. Buenas prácticas y fortalezas del CRC “CMN Til Til”:

### 1.1. 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, para efectuar las entrevistas con adolescentes del centro.

El equipo técnico-administrativo que acompañó a la Directora, colaboró 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.

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

Es importante relevar que la zona donde se encuentra emplazada el CRC “CMN Til Til” tiene graves problemas hídricos. Por tanto, funcionan con sistemas de pozos de agua y, en la práctica, operan con bidones de agua para cocinar y para el consumo personal. Actualmente cuentan, además, con abastecimiento de agua diario por medio de camiones aljibes, la que se utiliza en los servicios higiénicos. Esta situación impacta en el funcionamiento del centro, debido a que deben utilizar de manera controlada este recurso limitado.

En este sentido es importante destacar que la Directora y el equipo de gestión han establecido 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). A la fecha han renovado dos casas, una de ellas habitada por adolescentes y jóvenes y la otra casa es la utilizada para el cumplimiento de la medida de separación de grupo.

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.

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

Según lo informado en instancias de la visita, el equipo técnico y administrativo del CRC “CMN Til Til”, a mediados de marzo, levantó información sobre grupos de riesgo de adolescentes y jóvenes que se encontraban reclusos en el CRC “CMN Til Til” 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 la salida de estos, considerando su situación y los riesgos que corría su salud permaneciendo en el centro.

## 2. Solicitudes y recomendaciones a su Servicio:

### 2.1. Subsanan y actualizar a la brevedad el sistema de Red húmeda y seca de CRC “CMN Til Til”.

Posterior a la visita remota, se solicitó 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 indicaba no contar con ella. Específicamente, remitió el Oficio N° 1.690, de 13 de julio de 2020, en el que señala la existencia de un informe de Red húmeda y seca, realizado por Asesoría en seguridad y prevención limitada, una empresa del Cuerpo de Bomberos de Santiago, de 22 abril del año 2013. En dicho informe se exponían diversas falencias del sistema de Red húmeda y seca de

CRC “CMN Til Til”, así como el modo de subsanarlas para contar con dicho sistema en regla, y subrayaba la importancia de hacerlo en breve plazo y realizar mantenciones periódicas al sistema. Según la información aportada por la Directora, no es posible saber si lo recomendado en dicho informe fue ejecutado en su momento.

Agrega dicho Oficio que, en octubre de 2019, la consultora NG Ingeniería elaboró una propuesta de diseño de sistema de extinción y detección contra incendio en el Centro Metropolitano Norte de Til Til, esto con el fin de ser implementarlo posteriormente, ajustándose a la normativa vigente a esa fecha y de esta forma obtener su certificación ante las autoridades u organizaciones correspondientes. La consultora en dicho informe propuso generar un estudio de Red húmeda y seca del CRC “CMN Til Til” para comenzar este proceso. En el Oficio, la Directora indica que el año 2019 se encontraban consiguiendo los recursos para gestionar dicho estudio y obtener certificación actualizada de la Red húmeda y seca, sin embargo, indica que, por el estallido social ocurrido en octubre de 2019 y, luego, por la pandemia en marzo de 2020, en el mes de abril de este año se producen restricciones presupuestarias emanadas desde el Ministerio de Hacienda, donde se da prioridad a los gastos originados por la crisis sanitaria y este proyecto finalmente no se ejecutó.

Es sumamente alarmante la demora en la cual ha incurrido su Servicio en subsanar el tema de Red húmeda y seca de las dependencias del CRC “CMN Til Til”, lo que se traduce en una desatención e indiferencia tanto de su Servicio como del Estado en su conjunto, respecto a los adolescentes y jóvenes que se encuentran reclusos en dicho establecimiento. Específicamente, el no contar con la Red húmeda y seca operativa y actualizada, pone en riesgo la integridad física y la vida de los adolescentes y jóvenes del CRC “CMN Til Til”, así como la de los funcionarios que allí trabajan.

En este sentido las Reglas de la Habana disponen que *“El 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”*<sup>1</sup>.

Por lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio que, con urgencia, se coordine y gestione con el Ministro de Hacienda 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 húmeda y seca adecuado y operativo, que dé cumplimiento a la normativa nacional y estándares internacionales referidos al tema, de modo de garantizar los derechos a la integridad física y vida de quienes allí se permanecen.

Se solicita a su Servicio remitir información sobre las medidas o acciones que se han adoptado en relación a la Red húmeda y seca del CRC “CMN Til Til”, hasta esta fecha, con el objetivo de subsanar las falencias detectadas en el informe entregado por Asesoría en seguridad y prevención limitada, de 22 abril del año 2013.

## 2.2. Evaluar la situación actual del CRC “CMN Til Til” en relación a la carencia de agua potable que adolece la institución.

La zona donde se encuentra emplazada el CRC “CMN Til Til” tiene 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 funciona con sistemas de pozos de agua y, en la práctica, operan con bidones de agua para cocinar y para el consumo personal. Asimismo, se cuenta con abastecimiento diario por medio de camiones aljibes, y esta agua se utiliza para la higiene personal de los adolescentes y jóvenes que allí viven.

Este problema estructural que tiene el CRC “CMN Til Til”, impide ofrecer los servicios básicos mínimos a quienes allí viven. En este sentido, es importante señalar que el agua potable y servicios de saneamiento adecuados son fundamental para la vida y la salud de las personas, así como fundamentales para una vida digna<sup>2</sup>. 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, estableciendo en su artículo I.1 que *“El derecho humano al agua es*

<sup>1</sup> Naciones Unidas (1990), *Reglas de las Naciones Unidas para la Protección de los Menores Privados de Libertad*, regla N° 32.

<sup>2</sup> Naciones Unidas, Oficina del Alto Comisionado de Derechos Humanos, *El derecho al agua*. Folleto Informativo N°35.

*indispensable para vivir dignamente y es condición previa para la realización de otros derechos humanos*". Asimismo, dicha observación 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 personal y doméstico"*. En este sentido es importante señalar que asegurar 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 salud<sup>3</sup>. Por esto, así como por otras situaciones de emergencia y crisis que podrían llegar a ocurrir en el futuro, producto de desastres naturales o de otro tipo, en los que el acceso al agua de los adolescentes y jóvenes que se encuentran privados de la libertad en el CRC "CMN Til Til" podría verse obstaculizado, con graves consecuencias para su vida y salud.

En razón de lo anterior, **se solicita y recomienda, con urgencia, 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.**

### **2.3. Aplicación del principio de separación y enfoque de atención e intervención acorde a la población adolescente que se encuentra recluida en el centro.**

En el CRC "CMN Til Til" existe una población penitenciaria de 88 personas, de los cuales 38 son adolescentes y 50 son adultos (jóvenes entre 18 a 24 años). La dirección menciona que al ingreso de los adolescentes y jóvenes al centro se aplica 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 es el que determina su ubicación en las distintas casas. **La separación entre los adolescentes y adultos solo se aplica en los pabellones para dormir ubicados en cada casa, sin embargo, en los otros espacios de esta comparten 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 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 distintos niveles de complejidad de los/as adolescentes que cumplen condena en régimen cerrado"*<sup>4</sup>, se advierte que, en la práctica, la intervención no se diferencia en el caso de adolescentes y jóvenes. Incluso en el discurso de la directiva no se identifica ningún tipo de distinción para referirse a menores de edad y los adultos que se encuentran recluidos 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 de su Servicio.**

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 *"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 (...)"*

<sup>3</sup> 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.

<sup>4</sup> Sename (2011), Orientaciones técnicas Centro de Régimen Cerrado, p.4. Disponible en: [https://www.sename.cl/wsename/ot-justicia-juvenil/Orientaciones-Tecnicas-Centros-Cerrados-\(CRC\).pdf](https://www.sename.cl/wsename/ot-justicia-juvenil/Orientaciones-Tecnicas-Centros-Cerrados-(CRC).pdf).

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, dado que debe adoptar “todas las medidas y cuidados que reclama la debilidad, desconocimiento y la indefensión que presentan las personas menores de edad”<sup>5</sup>**.

En este sentido, nuestra legislación interna 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 la **“El principio de separación”** previsto en el **artículo 48** de dicha Ley dispone que las personas privadas de libertad por aplicación de alguna sanción o medida bajo esta ley deberán permanecer siempre separada de los adultos privados de libertad. Asimismo, establece que aquellos encargados de administrar los recintos en que se deban cumplir dichas sanciones o 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 **“Permanecer 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**. Si bien, esta norma es aplicada en el CRC “CMN Til Til”, esto es que se respeta el estándar mínimo establecido en dicha norma, 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.

En virtud de lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio, 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.

Adicionalmente, se solicita y recomienda, con urgencia, otorgar protección e intervención especializada a los adolescentes que se encuentran cumpliendo sanciones en el CRC “CMN Til Til”, considerando sus características y necesidades particulares, única manera de propender a su efectiva reinserción social.

#### **2.4. Reforzar instancias de comunicación entre los adolescentes con su familias y personas significativas en el exterior.**

Según nos informaron en la visita, la frecuencia y duración de las llamadas a las familias o personas significativas de los adolescentes y jóvenes son insuficientes, se realizan dos veces a la semana y se extienden aproximadamente 10 minutos. En cuanto a las videollamadas estas solos se pueden realizar una vez a la semana y con una extensión de 10 minutos. Además, se menciona que, para las familias y/o personas significativas de los adolescentes y jóvenes, es 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 exterior<sup>6</sup>. Esta comunicación forma parte de un tratamiento justo y humanitario al interno.

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, ha aumentado el estrés y la angustia de las personas privadas de libertad, en particular los adolescentes, por ejemplo, conocer la situación de salud de sus familiares y cercanos. Por estos motivos, se hace necesario facilitar y reforzar las instancias de comunicación remota con las personas significativas de los adolescentes.

<sup>5</sup> Corte IDH (2003), caso Bulacio v/s Argentina. Fondo, Reparaciones y Costas, sentencia 18 de septiembre de 2003, p. 53, párr. 123.

<sup>6</sup> Naciones Unidas (1990), *Reglas de las Naciones Unidas para la Protección de los Menores Privados de Libertad*, regla N° 59.



Por lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio que, con urgencia, 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 y la posibilidad de tomar contacto con distintos miembros de sus familias y personas significativas, considerando la importante afectación que, la suspensión de las visitas, ha tenido en sus vidas y probablemente continuará teniendo por algún tiempo más en estos recintos.

## 2.5. Reforzar el derecho al acceso a la información de los adolescentes que viven en el centro.

Según se informa en instancias en la visita, los adolescentes tienen prohibido ver noticias en la televisión abierta. La dirección estableció 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, 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.**

Por estos motivos, se solicita y recomienda a su Servicio, con urgencia, generar instancias adecuadas para que los adolescentes y jóvenes se mantengan informados sobre la situación del país por medio de la televisión y/o internet, considerando la adopción de otras medidas para mitigar o gestionar estados emocionales de angustia u otros que se podrían provocar, por ejemplo, haciendo un acompañamiento más cercano de parte de los educadores de estas instancias informativas, de modo que puedan generar y orientar reflexiones al respecto junto a los adolescentes y, de ser necesario, contenerlos emocionalmente, garantizando su ejercicio del derecho al acceso de la información.

## 2.6. Reforzar instancias de participación de los adolescentes y jóvenes que permanecen CRC “CMN Til Til”.

En relación a los lineamientos de Sename, acerca de los buzones de opinión y sugerencias de CRC “CMN Til Til”, de agosto de 2019, si bien se valora que dicho documento recoge expresamente recomendaciones del Instituto Nacional de Derechos Humanos, organismo especializado en derechos humanos, se advierte que en la práctica esta instancia de participación formal de los adolescentes y jóvenes y de sus familias, muchas veces no es utilizada. Esto ocurre por varios motivos, entre ellas, porque existe la percepción de que las opiniones allí vertidas no se traducen en cambios concretos, lo que desincentiva su utilización e impide la valoración de dicha instancia por los adolescentes y jóvenes.

En este sentido, 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 internamiento<sup>7</sup>.

En razón de lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio, socializar los lineamientos y procedimiento de buzones de opiniones y sugerencia con los adolescentes y los funcionarios del centro para destacar y promover la relevancia de dicho ejercicio en la vida de los adolescentes y jóvenes privados de libertad como un mecanismo de participación e incluso de denuncia. Asimismo, resulta de suma importancia, propiciar que la participación a través de este mecanismo tenga impacto concretamente en la mejora de las vidas de los adolescentes y jóvenes en el centro y no solo se reduzca a una participación meramente formal. 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.

<sup>7</sup> Naciones Unidas (1990), *Reglas de las Naciones Unidas para la Protección de los Menores Privados de Libertad*, regla N° 25.

## 2.7. Revisión de protocolos de ingreso y actuación de Gendarmería de Chile desde un enfoque de derechos humanos.

Como se mencionó previamente, durante la visita, la Defensoría de la Niñez fue informada del ingreso 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. Específicamente se mencionan procedimientos en los cuales han agredido físicamente a los adolescentes, utilizado gas pimienta, infligiéndoles golpes y realizando allanamientos a sus habitaciones durante los cuales han desordenado, dañado e incluso robado algunas de sus pertenencias.

Se advierte que el personal de Sename, pese a tener conocimiento de dicha situación, es tolerante con las prácticas violentas, y no cumple con su deber de denuncia, hecho que constituye una omisión de la máxima gravedad, considerando el deber que le asiste, a cualquier funcionario público, de impedir hechos como los descritos, constituyendo un delito la tolerancia o favorecimiento de hechos constitutivos de tortura o apremios ilegítimos.

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>8</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° 20.084.

Por lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio que, con urgencia e inmediatez, diseñe y socialice 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, 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.

## 2.8. Aplicación de medida de separación de grupo en situaciones que no revisten la gravedad necesaria y en espacio sin condiciones adecuadas.

Según la información recabada en la visita, se hace referencia al uso sistemático 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 indica que las medidas de segregación y aislamiento en estas habitaciones y casa son 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.

En este sentido, 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>9</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”.

Así también, las orientaciones técnicas de Sename, sobre Centros de Regímenes Cerrados, 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

<sup>8</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).

<sup>9</sup> *Ibid*, regla N° 67.

y evaluaciones periódicas de la evolución del estado de descompensación<sup>10</sup>. Sin embargo, es importante señalar que el Protocolo de medida de separación de grupo del CRC no contempla la restricción de 12 horas establecida en 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 permanencia<sup>11</sup>.

En relación con lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio, con urgencia, supervisar e instar a la socialización y aplicación debida de 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. En este sentido, se solicita ajustar el Protocolo de aplicación de medidas de separación de grupo del CRC a las Orientaciones Técnicas de CRC elaboradas por su Servicio, en cuanto a que esta medida no se puede aplicar por más de 12 horas de manera continua.

## 2.9. Mejoras en la infraestructura, mantención e higiene de ciertos espacios de las instalaciones del CRC “CMN Til Til”.

Si bien no se pudo realizar recorrido virtual por las dependencias del CRC “CMN Til Til” en instancias de la visita, se recabó información relevante que dice relación al estado deficiente de algunos espacios y muebles del recinto, existiendo algunas áreas que requieren de renovación, mantención o reparación urgente. En particular, se mencionan instalaciones sanitarias que se encontraban en muy mal estado, con malos olores y en condiciones antihigiénicas, particularmente refieren estado deplorable del baño del patio de la Casa N°5. Asimismo, se mencionan patios internos de cemento, sin áreas verdes en todo el recinto; en cuanto a las habitaciones, señalan la existencia de colchones duros, sucios, húmedos y en mal estado; entre otros aspectos.

En entrevista, los adolescentes mencionan la necesidad de contar con canchas de pastos sintético, para tener la posibilidad de practicar deportes tanto en verano como invierno, lo que actualmente no es posible.

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 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.

## 2.10. Mejorar servicio contratado para proveer alimentación a los adolescentes del CRC “CMN Til Til”.

En cuanto a la alimentación, se advierte que es un ámbito crítico, específicamente se señala que el servicio de alimentación contratado para proveer de alimentos CRC “CMN Til Til” se caracteriza por productos de mala calidad, la comida preparada es insípida y escasa. Según lo informado por la dirección, la empresa que provee dicho servicio, Aliservice, cuenta con dos nutricionistas, quienes realizan minuta de las distintas comidas de los adolescentes y jóvenes que se encuentran recluidos.

Cabe señalar que la alimentación es un ámbito muy relevante para vida de los adolescentes y jóvenes, puesto que además del punto de vista 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, de acuerdo a las Reglas de la Habana “*Todos 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 (...)*”<sup>12</sup> De este modo, se destaca la importancia que este ámbito tiene en la vida de los adolescentes privados de libertad.

En razón de lo anterior, se recomienda y solicita a su Servicio, con urgencia, revisar y evaluar la calidad del servicio de alimentación entregado por la empresa Aliservice, de acuerdo a estándares de

<sup>10</sup> Sename (2011), Orientaciones técnicas Centro de Régimen Cerrado, p.37. Disponible en: [https://www.sename.cl/wsename/ot-justicia-juvenil/Orientaciones-Tecnicas-Centros-Cerrados-\(CRC\).pdf](https://www.sename.cl/wsename/ot-justicia-juvenil/Orientaciones-Tecnicas-Centros-Cerrados-(CRC).pdf).

<sup>11</sup> Sename, Protocolo Unidad de Separación de Grupo, p.3.

<sup>12</sup> Naciones Unidas (1990), Reglas de las Naciones Unidas para la Protección de los Menores Privados de Libertad, regla N° 37.



nutrición adecuados, y acorde a la etapa del ciclo vital de los adolescentes y jóvenes del centro, considerando su opinión en este proceso.

#### 2.11. Diseñar e impartir instancias de formación continua y especializada del personal del CRC “CMN Til Til”.

Según fue informado en la visita, y conforme hemos tenido noticia como Defensoría de la Niñez, las situaciones conflictivas en el CRC “CMN Til Til” por altercados entre adolescentes y jóvenes internos, y entre éstos y el personal, no son excepcionales y es común que motiven el ingreso de funcionarios de Gendarmería, particularmente en contexto de pandemia. **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 carrera<sup>13</sup>.**

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.

#### 2.12. Impartir y/o supervisar instancias de cuidado de equipo del CRC “CMN Til Til”.

En instancia de la visita remota, la dirección menciona 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.

Por ende, la planificación de actividades de cuidado de equipo, y 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.

**Se solicita y recomienda a su Servicio atender, con prontitud y sentido de urgencia, el cuidado del personal del CRC “CMN Til Til”, tanto del equipo directivo y técnico como de las/os educadoras/es de trato directo.** 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.


---

<sup>13</sup> Ibid., N°85.

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 CRC "CMN Til Til", 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 CRC "CMN Til Til" remitiendo la información 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**

GMB/OAB/

Distribución:

- Destinataria
- Sr. Hernán Larraín Hernández, Ministro de Justicia y Derechos Humanos
- Sr. Sebastián Valenzuela Agüero, Subsecretario de Justicia
- Sra. Lorena Recabarren Silva, Subsecretaria de Derechos Humanos
- Archivo Defensoría de la Niñez