



OFICIO N° 797/2020

ANT.: Visita realizada a “CIP San Joaquín”, con fecha 6 de agosto de 2020.

Oficio N° 1807 del Servicio Nacional de Menores, de fecha 21 de septiembre de 2020.

Oficio N° 240 de la Defensoría de la Niñez, de fecha 31 de marzo de 2020.

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

MAT.: Remite recomendaciones que indica.

SANTIAGO, 4 de noviembre de 2020

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

A: SRA. ROSARIO MARTÍNEZ MARÍN  
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 con fecha 6 de agosto de 2020, al centro de internación provisoria “CIP San Joaquín” de la ciudad de Santiago, perteneciente al Servicio Nacional de Menores. Esperamos que estas sean acogidas y cumplidas por su Servicio a la brevedad posible, considerando la necesidad de responder de manera eficiente y efectiva a la 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, un equipo de profesionales de la Defensoría de la Niñez, en conjunto con profesionales del Instituto Nacional de Derechos Humanos, realizó una visita al “CIP San Joaquín” con fecha 6 de agosto del 2020, la que fue motivada por denuncias respecto de presuntas vulneraciones de derechos de las que serían víctimas los adolescentes que se encuentran privados de libertad en el recinto por parte de funcionarios de Gendarmería de Chile. En la visita, se realizó un recorrido por el establecimiento y se entrevistó a algunos adolescentes y jóvenes, así como a la directora del centro y a un profesional externo perteneciente al programa “Triciclo” del Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de Drogas y Alcohol (Senda).

Cabe destacar que se trata de la segunda visita realizada por la Defensoría de la Niñez al establecimiento, habiéndose realizado la primera de ellas con fecha 28 de enero de 2020, la que fue también motivada por denuncias respecto de vulneraciones de derechos que se habrían producido por



parte de funcionarios de Gendarmería de Chile en contra de los adolescentes y jóvenes del establecimiento.

A continuación, se destacarán las buenas prácticas y fortalezas reconocidas en el centro en nuestra visita, con el objetivo de instar a su Servicio a continuar implementando estas acciones y procesos en favor de los adolescentes y jóvenes que permanecen en este. 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 “CIP San Joaquín”.

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

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

Se debe destacar la buena disposición de la directora del “CIP San Joaquín”, sra. María Loreto Moscoso, al momento de la visita, quien entregó información, mostró las instalaciones del recinto, y dio las facilidades para realizar las entrevistas a los jóvenes y adolescentes y funcionario externo. A partir de la conversación sostenida, se pudo reconocer flexibilidad y disposición al cambio de parte del centro, siendo ambas características fundamentales para propender a la generación de modificaciones que respondan a la debida protección y garantía de derechos de los adolescentes y jóvenes que allí residen. Así también destaca la colaboración de un funcionario del programa Triciclo, quien accedió a la realización de la entrevista y entregó información a las profesionales visitantes.

##### 1.2. Aspectos positivos de la infraestructura.

En la realización de la visita se observaron ciertos aspectos positivos en la infraestructura del establecimiento, particularmente las casas N° 1, 2 y 3. Estas estaban emplazadas en una zona con mayor cantidad de áreas verdes, una pajarera, biblioteca, zona de mesas techada, entre otras. Así también, las dependencias en esta zona se veían mayormente limpias, ordenadas y acogedoras. No obstante, el nivel observado en este sentido difiere de las otras casas recorridas, por lo que es menester hacer extensible su estándar a las restantes, a fin de procurar garantizar, sin discriminación, condiciones de habitabilidad dignas y apropiadas para su desarrollo.

Por otro lado, según fue observado en la visita, se efectuaron mejoras en las zonas comunes, como la colocación de pasto sintético en la cancha central, la reparación de los pasillos y la pronta instalación de máquinas para hacer ejercicio.

Por otra parte, se constataron también algunas mejoras en la infraestructura, en áreas que habían sido consideradas como deficientes en la visita anteriormente realizada con fecha 28 de enero del 2020. Particularmente, según fue destacado en el Oficio N° 240, de fecha 31 de marzo de 2020, dirigido a su Servicio, esta Defensoría de la Niñez observó varios aspectos especialmente deficientes, entre los cuales se encontraba el patio interno de la casa N° 7. En la visita que motiva el presente Oficio se verificó que se realizaron algunas mejoras en dicha casa, particularmente la construcción de un techo el patio, lo que permite contar con un espacio al aire libre que puede ser utilizado por los adolescentes y jóvenes también en días soleados o lluviosos. Lo anterior, sin perjuicio de los aspectos de la infraestructura que se destacarán como nudos críticos en el presente Oficio.

##### 1.3. Personalización de espacios comunes

En la visita realizada, se observó que los espacios comunes, tales como los muros de las casas y patios, se encontraban decorados con murales realizados por los mismos adolescentes y jóvenes, generalmente en los diversos talleres. Esto da cuenta de una personalización de los espacios comunes a nivel colectivo, lo que constituye un aspecto positivo para reforzar el desarrollo identitario y el bienestar integral de los adolescentes, a la vez que constituye un espacio para su participación.

##### 1.4. Medidas para prevenir el contagio del Covid-19

En la visita se pudo apreciar, en términos generales, los esfuerzos del personal del centro tendientes a aplicar medidas para la prevención del contagio del Coronavirus, en el contexto de contingencia sanitaria por el que atraviesa el país. En particular, existen condiciones para mantener a varios adolescentes y jóvenes en aislamiento en caso de que se requiera, puesto que se habilitó para dicho fin una zona del colegio, además de la casa N° 8, lo que permitiría mantener tanto a aquellas sintomáticas como aquellas confirmadas como caso positivo. Además, durante el recorrido se pudo apreciar a simple vista la existencia de varios carteles con información relativa al Coronavirus y sus medidas de prevención.



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

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

Según se pudo constatar a partir de las entrevistas realizadas a los adolescentes y jóvenes, así como a la directora y funcionario entrevistados, la suspensión de las visitas de las familias y personas significativas ha sido un aspecto especialmente sensible para los adolescentes y jóvenes, quienes han visto incrementados sus niveles de angustia y sensación de desarraigo, afectando a su vez la convivencia entre pares y con los funcionarios/as.

De acuerdo con lo conversado con la directora en la visita, el contacto con las familias y personas significativas se realizaba mediante videollamadas y llamados telefónicos. Las videollamadas, coordinadas por la dupla psicosocial, se realizaban para todos los internos dos veces por semana, por un tiempo aproximado de 20 minutos, dividirse por turnos por la disponibilidad limitada de funcionarios/as y recursos tecnológicos. A esto se podía adicionar llamadas telefónicas, cuya realización quedaba a criterio del coordinador de turno de casa.

Al respecto, es importante destacar que 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>1</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. En este sentido, es importante aspirar a un estándar que supere el mínimo contemplado en los lineamientos de Sename para enfrentar la contingencia sanitaria en cuanto a las videollamadas, así como garantizar los llamados telefónicos de forma transversal e igualitaria, y no a criterio del funcionario encargado, debiendo solo ser limitado en virtud del interés superior del adolescente.

Por otra parte, al momento de realizar la visita, se encontraba vigente la versión 8 del “Protocolo Coronavirus, COVID-19, en CIP-CRC-CSC del Servicio Nacional de Menores”. Este protocolo, en consonancia con el estado de excepción constitucional decretado por el Gobierno de Chile, suspendía en forma absoluta las visitas. Si bien es cierto que dichas medidas son esenciales en determinadas etapas de la pandemia, es preciso que, al igual que lo está haciendo el resto del país, las medidas restrictivas vayan disminuyendo, sobre todo teniendo en cuenta la especial afectación que la pandemia provoca en la población privada de libertad, más aún cuando se trata de adolescentes.

En este sentido, con fecha 27 de agosto de 2020, es decir, con posterioridad a la visita de referencia, entró en vigencia la versión 9 de dicho Protocolo. Esta versión operativiza lo regulado por la Resolución Exenta N° 675 del Ministerio de Salud, de fecha 17 de agosto de 2020 respecto de las visitas, estableciendo que “se permiten visitas de vínculos significativos de los niños, niñas y adolescentes, a petición de ellas y ellos o de dichas personas”, lo cual se implementará conforme la estrategia general de desconfinamiento “Paso a paso, nos cuidamos”. La comuna de San Joaquín, donde se encuentra emplazado el “CIP San Joaquín”, avanzó a fase de preparación el día 19 de octubre del 2020, por lo que, a la fecha del presente Oficio, las visitas ya debieran estar reanudadas.

Al respecto, se solicita a su Servicio informar a la brevedad si, a la fecha del presente Oficio, las visitas se han reestablecido en el “CIP San Joaquín”, así como la forma en que estas se han operativizado en dicho establecimiento.

Además, se solicita y recomienda a su Servicio:

1. Adoptar las medidas necesarias para continuar y fortalecer el restablecimiento de las visitas presenciales en el “CIP San Joaquín”, con los debidos resguardos sanitarios.

---

<sup>1</sup> Naciones Unidas (1990), *Reglas de las Naciones Unidas para la Protección de los Menores Privados de Libertad*, regla N° 59.



2. Mantener las llamadas y videoconferencias de los adolescentes con sus familias y personas significativas como forma de contacto complementaria a las visitas presenciales.
3. Finalmente, para el caso de los adolescentes respecto de los cuales las visitas presenciales aún no se hayan reanudado por estar sus familias o personas significativas en comunas en fases anteriores en el plan de desconfiamiento, se solicita y recomienda a su Servicio tomar las medidas necesarias para aumentar la frecuencia del contacto remoto de los adolescentes y jóvenes con sus familias, tanto mediante videollamadas como llamados telefónicos, teniendo en cuenta la especial afectación que el mayor aislamiento ha provocado en los adolescentes y jóvenes del "CIP San Joaquín" y el especial deber que recae sobre el Estado de disminuir las consecuencias de la privación de libertad en los adolescentes.

Además, respecto de los llamados telefónicos, se solicita y recomienda a su Servicio supervisar que estos sean garantizados a todos los adolescentes por igual, salvo que su interés superior aconseje lo contrario, de modo que puedan contar con tiempo suficiente y con la posibilidad de tomar contacto con distintos miembros de sus familias y personas significativas.

Las mismas recomendaciones proceden, respecto de la totalidad de los adolescentes y jóvenes del centro, para el caso de que la comuna donde se encuentra emplazado el establecimiento retroceda a fases previas del "Plan Paso a Paso",

## 2.2. Reforzar la oferta programática de tiempo libre y recreación, y de formación laboral

En la visita se informó acerca de la disminución de los talleres, encontrándose, al momento de la observación, solo dos de los seis talleres en funcionamiento (estos son, el de deporte y arte), producto de licencias médicas y de la modalidad de teletrabajo de algunos de los funcionarios/as.

Según se pudo constatar a partir de las entrevistas realizadas a los adolescentes y jóvenes, así como a la directora y funcionario entrevistados, la variada oferta programática de talleres constituye un aspecto valorado y bien evaluado por los adolescentes y jóvenes del centro, y un aspecto central en su vida cotidiana, por lo que su suspensión genera afectaciones en su rutina diaria, en la convivencia y en su desarrollo integral. Si bien se observaron esfuerzos para incrementar la realización de actividades por parte de los coordinadores y educadores de trato directo, así como la mantención del taller de arte y de deporte, la disminución de talleres producto de la pandemia ha incrementado sus momentos de desocupación. Por lo anterior, es necesario reforzar, conforme el avance de la pandemia, el desarrollo de talleres de forma presencial, a fin de organizar los períodos de ocio, desarrollar vivencias educativas compartidas entre los adolescentes y jóvenes, y fortalecer con ello la convivencia.

Al respecto, se solicita y recomienda a su Servicio, con urgencia, tomar las medidas necesarias para incrementar la oferta programática de talleres en contexto de la pandemia, tomando los debidos resguardos con fines sanitarios, tales como la utilización de elementos de protección personal, la implementación de un sistema de turnos, la higienización de los espacios e implementos, etc, y garantizando la participación de los adolescentes en el proceso.

## 2.3. Reforzar capacitaciones

En la visita indicada, se observó que, producto de la pandemia, las capacitaciones habían sido suspendidas para el personal del establecimiento. En este sentido, a opinión de la directora, hacía falta capacitaciones especialmente en materia de derechos humanos y psicología del desarrollo.

La necesidad de reforzar las capacitaciones ya había sido levantada a su Servicio a propósito de la primera visita realizada por la Defensoría de la Niñez al "CIP San Joaquín" el 28 de enero de 2020. Al respecto, en el Oficio N° 240, de fecha 31 de marzo de 2020, la Defensoría de la Niñez recomendó a su Servicio diseñar e implementar un programa de formación continua, con 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.

En respuesta a dicha recomendación, su Servicio, en el Oficio N° 1807, de fecha 21 de septiembre de 2020, informó que, a consecuencia de la pandemia y la reducción presupuestaria, se privilegiaron áreas prioritarias, entre las que se encuentran la prevención de la tortura, manejo de crisis, resolución de conflictos y mediación, consumo problemático de alcohol y drogas, perspectiva de género,



diversidad sexual en niños, niñas y adolescentes, prevención y abordaje en situaciones críticas y herramientas de intervención con enfoque de derechos humanos.

La priorización de estas áreas efectuada por su Servicio, según fue informado en el Oficio N° 1807, resulta adecuada y pertinente desde la perspectiva de los derechos humanos de los adolescentes privados de libertad. Su implementación efectiva cobra aún más relevancia teniendo en cuenta la suspensión temporal de las capacitaciones producto de la pandemia, la incorporación de nuevos/as funcionarios/as y los desafíos que la crisis sanitaria implica en áreas como la convivencia, situaciones críticas, entre otros.

Por lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio informar acerca de la implementación del plan de capacitaciones informado en el referido Oficio N° 1807, de fecha 21 de septiembre de 2020.

Así también, se solicita y recomienda a su Servicio seguir reforzando la impartición permanente de programas y cursos de capacitación y formación continua para funcionarios/as del “CIP San Joaquín”.

#### 2.4. Implementar programa de cuidado de equipos

En la visita realizada, se pudo observar, como nudo crítico, la ausencia de planes o programas robustos de cuidado de equipos. Esta falencia se ha agudizado en contexto de pandemia. En este sentido, si bien se advierten ciertos esfuerzos por parte del “CIP San Joaquín”, como la realización de actividades por parte de la unidad de calidad de vida, así como la aplicación del SUSESO-ISTAS para medir los riesgos psicolaborales del personal, estos no son suficientes si no existe una política general contundente por parte de su Servicio.

En relación a lo anterior, es importante señalar que, si bien es muy comprensible que la situación de emergencia que está atravesando el país producto de la pandemia impacte fuertemente en la programación efectuada para el presente año, es esencial velar porque ámbitos tan importantes como el cuidado de equipos no se desatendan y se posterguen más de lo estrictamente necesario, atendiendo justamente que la situación actual genera estrés adicional al que ya enfrentan cotidianamente los funcionarios/as que trabajan en contextos tan complejos y demandantes y de alto impacto emocional como lo es el de la privación de libertad.

Esto, indudablemente, afecta y repercute en la salud integral de las personas a cargo de su cuidado cotidiano e intervención, pudiendo generar *burnout* en los funcionarios/as, así como alta rotación de personal. Cabe destacar, además, que la salud mental del personal impacta directamente en el bienestar de los adolescentes y el trato que estos reciben. Considerando esto, resulta altamente necesario que se implemente el plan o programa de cuidado de equipos, a la mayor brevedad posible.

Al respecto, se solicita y recomienda a su Servicio, con urgencia, diseñar e implementar, o (en caso de contar con uno) retomar un plan o programa de cuidado de equipos robusto, de manera permanente en el tiempo y dirigida a todos los funcionarios/as que trabajan en el “CIP San Joaquín”. En su diseño, este debe contar con la participación activa del equipo en la definición de dicho plan o programa, de acuerdo a sus perfiles, funciones y necesidades y riesgos psicosociales propios de su trabajo, y debe ser diseñado e implementado por profesionales especializados en la materia.

#### 2.5. Existencia de críticos e ingresos de Gendarmería

##### i. Mejora de flujos de información y cumplimiento del deber de denuncia

En instancias de la visita ejecutada, a partir de la información levantada en las entrevistas realizadas a los internos y a personal del centro, se tomó conocimiento acerca de frecuentes ingresos de funcionarios de Gendarmería al establecimiento. En estos procedimientos se agrediría físicamente y psicológicamente a los adolescentes privados de libertad en el lugar, lanzando gas pimienta directamente al cuerpo y a escasa distancia, infligiéndoles golpes con manos, pies y lumas, insultándoles en reiteradas ocasiones, y obligando a algunos a desnudarse parcialmente, quedando solo en ropa interior. Así también, se informó acerca de procedimientos de allanamientos en sus casas y habitaciones, en los que romperían y desordenarían deliberadamente sus pertenencias, e incluso les tirarían escupos, lo que excede los fines de seguridad que debería tener el registro<sup>2</sup>, y constituye un trato cruel, inhumano y degradante. Según se observó, estas prácticas, si bien afectarían a la mayoría de los adolescentes y jóvenes del centro, serían más reiteradas e intensas respecto de la casa N° 7. Estos hechos, por revestir caracteres de delitos, fueron denunciados por la Defensoría de la Niñez ante la Fiscalía Regional

<sup>2</sup> De acuerdo con el artículo 144 de Decreto N° 1.378, que Aprueba Reglamento de la Ley N° 20.084 que establece un sistema de responsabilidad de los adolescentes por infracciones a la ley penal.



Metropolitana Sur, con fecha 10 de agosto del 2020, encontrándose la investigación penal en curso, bajo el RUC N° [REDACTED]

Sobre lo anterior, cabe subrayar que, de las entrevistas con adolescentes y jóvenes realizadas el día de la visita en varias se relata el ingreso frecuente y uso de la fuerza por parte de Gendarmería, respecto de lo cual se debe tener en cuenta además que fueron realizadas en respecto de solo dos casas y con los adolescentes que se encontraban en ese momento (teniendo en cuenta que el centro atiende a adolescentes sujetos a medida cautelar de internación provisoria, por lo que sus relatos, en general, refieren a un margen acotado de tiempo), de manera que es de presumir la existencia de varias situaciones adicionales. Esto se condice también con lo indicado por la directora del centro, quien afirmó que, producto de la pandemia, se han agudizado las situaciones de conflicto interno en los que debe intervenir Gendarmería, así como también lo hizo el funcionario externo entrevistado.

Cabe señalar además que la visita referida fue motivada, a su vez, por antecedentes de posibles vulneraciones de derechos que fueron puestos en conocimiento de la Defensoría de la Niñez, los que refieren a supuestas torturas y tratos crueles, inhumanos y degradantes por parte de funcionarios de Gendarmería de Chile con fecha 28 de julio del 2020. En concreto, estos refieren a que, en el contexto del ingreso al centro, específicamente en la casa N° 5, haciendo un uso ilegal, innecesario y desproporcionado de la fuerza, lesionaron en la cara y otras partes del cuerpo a adolescentes que se encontraban allí con golpes de luma. Dichos antecedentes fueron denunciados por la Defensoría de la Niñez ante la Fiscalía Regional Metropolitana Sur con fecha 30 de julio del 2020, la que motivó la investigación penal bajo el RUC N° [REDACTED]. Asimismo, y según los antecedentes tenidos a la vista en la visita indicada, fueron también objeto de circular N° 6 por parte del "CIP San Joaquín" y denunciados ante el Ministerio Público.

Esto reviste de suma gravedad, teniendo en cuenta que similares prácticas habían sido observadas en la visita realizada por la Defensoría de la Niñez al mismo centro con fecha 28 de enero de 2020, la que fue motivada por graves vulneraciones de derechos que se produjeron el día anterior, consistentes en torturas y tratos crueles, inhumanos o degradantes cometidos por funcionarios de Gendarmería de Chile en contra de los adolescentes y jóvenes residentes en la casa N° 7. Estos hechos fueron denunciados en su oportunidad por la Defensoría de la Niñez ante la Fiscalía Regional Metropolitana Occidente con fecha 29 de enero del 2020, iniciándose una investigación penal bajo el RUC N° [REDACTED].

Estos últimos hechos habían sido puestos en conocimiento de su Servicio por parte de la Defensoría de la Niñez mediante el Oficio N° 240, de fecha 31 de marzo de 2020. En respuesta, su Oficio N° 1807, de 21 de septiembre de 2020, junto con indicar la normativa aplicable, informa que, desde el 28 de enero del 2020, hasta la fecha de dicho Oficio, "se constató la existencia de una (1) aplicación de circular N° 6 por parte del Centro CIP San Joaquín en la cual se denuncia el proceder de funcionarios de Gendarmería en contexto de salida a Tribunal, la cual contempló la respectiva denuncia al Ministerio Público. Sin embargo, no se registran otros hechos eventualmente constitutivos de delitos en los cuales funcionarios de Gendarmería de la dotación del centro estén involucrados en el periodo". Por todo lo anteriormente descrito, sorprende la respuesta de su Servicio, puesto que esta Defensoría de la Niñez, en el ejercicio de sus funciones, ha tenido noticia acerca de vulneraciones de derechos ocurridas, que fueron denunciadas y que, según su respuesta, no se encuentran en antecedentes de su Servicio.

De lo anteriormente expuesto, particularmente de las situaciones posiblemente vulneratorias de derechos de los que esta Defensoría de la Niñez tuvo noticia en la visita de 6 de agosto de 2020, y de la circular N° 6 relativa a los hechos ocurridos con fecha 28 de julio de 2020 que pudo ser revisada en la visita, contrastado con la respuesta entregada por su Servicio en el Oficio N° 1807 respecto de que entre el 28 de enero y el 21 de septiembre de 2020 se habría levantado solo una circular N° 6 por hechos ocurridos en contexto de traslado, queda en evidencia, entonces, de un inadecuado flujo de información, así como de una posible omisión del deber de denuncia respecto de vulneraciones de derechos ocurridas en contexto de ingresos de Gendarmería.

Por lo anterior, se solicita a su Servicio, con urgencia, tomar las medidas necesarias para garantizar un veraz y expedito flujo de información, que le permita contar con la información acerca de posibles vulneraciones de derechos que se puedan provocar en contexto de ingresos de Gendarmería, así como para el adecuado cumplimiento del deber de denuncia por parte de los funcionarios de su Servicio frente a hechos posiblemente vulneratorios de derechos, como lo establece su circular N° 6.

- ii. Revisión de protocolos de ingresos de Gendarmería



Por otro lado, como bien señala en su Oficio N° 1807, el artículo 141 del Reglamento de la Ley N° 20.084, establece que la guardia externa de Gendarmería podrá ingresar, a solicitud de funcionarios/as de Sename, para poner término o evitar posibles riesgos que puedan provocar los conflictos críticos. Por tales, de acuerdo al artículo 142 del Reglamento, deberán entenderse aquellos que *“pone[n] en peligro inminente la vida o integridad física de los adolescentes y demás personas que se encuentren en el centro respectivo, tales como, motines, fugas, riñas, riesgo de autolesiones, lesiones o daños materiales, incendios, terremotos y otros sucesos de similar entidad”*. En otras palabras, se exige, para su ingreso, que exista petición del funcionario/a de Sename, el que puede darse en caso de que exista algún riesgo ante la vida o integridad física y psíquica.

Al respecto, de la lectura de la Resolución Exenta N° 0312/B, que *“Aprueba manual que regula procedimientos de manejo de conflictos críticos, visitas y traslados en los centros privativos de libertad y centros de internación provisoria, en conformidad a la ley N° 20.084”*<sup>3</sup>, principal documento interno que regula la actuación de Gendarmería en los centros de privación de libertad de su Servicio junto con su normativa espejo de Gendarmería, es posible observar algunos aspectos que deberían ser revisados desde una perspectiva de derechos humanos de los adolescentes privados de libertad.

Así ocurre, por ejemplo, en lo relativo a los funcionarios/as que deben estar presentes ante las acciones de Gendarmería. En efecto, dicho Manual establece etapas de prevención, disuasión, intervención y evaluación de los eventos críticos, pudiendo producirse el ingreso de Gendarmería en las etapas de disuasión y de intervención<sup>4</sup>. El Manual mencionado no exige expresamente la presencia de un funcionario/a del Sename en el ingreso preventivo de Gendarmería, como sí lo hace respecto de las actuaciones de dicha guardia armada en la etapa de intervención. Esto es preocupante, puesto que, en la etapa preventiva, los funcionarios de Gendarmería se encuentran facultados de realizar acciones de inspección de dependencias, registro de vestimentas y conteo de la población, actos que, como se ha indicado más arriba, pueden culminar en hechos gravemente vulneratorios de derechos.

Por otro lado, respecto de las actuaciones desarrolladas en la etapa de intervención del conflicto por parte de Gendarmería, el Manual establece que será de responsabilidad del funcionario a cargo del Destacamento, quien deberá velar por que se haga, *“en caso de ser necesario, racional y proporcional de la fuerza, debiendo limitarse a la reducción y contención del o los adolescentes, que en ningún caso deberá ser humillante”*, lo cual se encuentra en consonancia con el artículo 142 del Reglamento de la Ley N° 20.084. El estándar de la extensión del tiempo, no obstante, es menos exigente que la regulación reglamentaria, puesto que mientras el Reglamento establece que este uso de la fuerza debe *“emplearse sólo por el lapso de tiempo que sea estrictamente necesario”*, el énfasis se difumina en el Manual, en el que se expresa que el uso de la fuerza *“deberá extenderse el tiempo necesario”*.

Finalmente, se sugiere evaluar e incluir en dicho Manual aspectos como la preferencia de determinados horarios a fin de que se encuentre presente el Jefe de destacamento para las actuaciones preventivas, la inclusión de los adolescentes y jóvenes en la etapa de evaluación del conflicto, el reforzamiento de la utilización de cámaras y de placa identificatoria por parte de los funcionarios de Gendarmería, entre otras medidas que puedan preverse.

Por lo anterior, se solicita a su Servicio, a la brevedad, generar instancias para revisar, en conjunto con Gendarmería, los protocolos de actuación y de manejo ante conflictos críticos, a fin de adaptarlos a un enfoque de derechos humanos de los adolescentes y fortalecer la prevención de vulneraciones de derechos.

### iii. Reforzamiento de etapas no interventivas

Independientemente de lo arriba señalado, y con el fin de prevenir y evitar la ocurrencia de malos tratos y torturas y otros tratos crueles inhumanos y degradantes por parte de agentes estatales en el *“CIP San Joaquín”*, de acuerdo con la prohibición contenida en los artículos 37 y 40 de la Convención sobre los Derechos del Niño, se solicita y recomienda a su Servicio, con urgencia y a la brevedad, orientar técnicamente y supervisar el fortalecimiento de las acciones de prevención y disuasión por parte de los funcionarios/as del *“CIP San Joaquín”*, así como las acciones de evaluación del conflicto, bajo el entendido de que dicha evaluación es necesaria para analizar las acciones desplegadas y prevenir futuros conflictos.

<sup>3</sup> Remitida a la Defensoría de la Niñez mediante el Oficio N° 998, de 22 de mayo de 2020, de su Servicio.

<sup>4</sup> Servicio Nacional de Menores, Resolución Exenta N° 0312/B, Aprueba Manual que regula procedimientos de manejo de conflictos críticos, visitas y traslados en los centros privativos de libertad y centros de internación provisoria, de conformidad con la Ley N° 20.084”, de 7 de junio de 2007, pág. 4-10.



## 2.6. Velar por la correcta aplicación de normativa referente a la medida de separación de grupo

Según la información recabada en la visita, se hace referencia al uso frecuente de medidas de separación de grupo en situaciones que no revisten la gravedad necesaria para su aplicación. Estas medidas se adoptan en la casa N° 9 que sirve para ese exclusivo 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 o el día completo y, en ocasiones, hasta varios días.

Por otro lado, a partir del recorrido efectuado por las instalaciones, se pudo observar que la casa N° 9 se encontraba en precarias condiciones de habitabilidad y no estaba acondicionada para permanecer allí más de unas horas, pues es oscura, sin ventilación y no contiene ningún elemento que la haga mayormente acogedora para los adolescentes. Solo consta de dormitorios, (los que apenas cuentan con una base de cemento y un colchón de esponja), dos sillones y un baño. Este aspecto había sido también observado en la visita anterior realizada al establecimiento el día 28 de enero del 2020 y tratado en el Oficio N° 240 de 31 de marzo de 2020 a su Servicio.

También, a partir de los antecedentes levantados en las entrevistas con adolescentes y jóvenes, se constató que es frecuente que, durante el tiempo de aplicación de la medida de separación de grupo, no se les permita a los adolescentes participar de la oferta socioeducativa, y que incluso en ocasiones les son suspendidas las llamadas y videollamadas con sus familiares.

Ante lo anterior, 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 La Habana<sup>5</sup>, así como en el artículo 45 letra b) de la Ley N° 20.084 y el artículo 75 de su Reglamento.

Por otro lado, 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, establece que, en caso de aplicarse *“deberán programarse actividades diarias que se llevarán a cabo al interior”* del recinto donde se practique la separación.

Por su parte, las orientaciones técnicas de Sename sobre Centros de Internación Provisoria establecen expresamente que esta medida no puede constituir 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”*<sup>6</sup>. En el mismo sentido, la circular N° O5 de 10 de junio de 2014 de su Servicio, que *“Imparte instrucciones sobre aplicabilidad artículo N° 75 del Reglamento de la Ley 20.084”*<sup>7</sup>, prohíbe su utilización por más de 7 días, y recomienda su aplicación acotada en el tiempo por algunas horas, con un máximo de 12 horas<sup>8</sup>.

La citada circular N° O5 establece además que las autoridades del centro deben velar por que las condiciones del lugar destinado a la separación de grupo, en cuanto a seguridad y habitabilidad, se encuentren siempre acordes con la dignidad y respeto de los derechos del adolescente<sup>9</sup>. Esto se encuentra en concordancia con los estándares internacionales, que 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<sup>10</sup>.

Así también, la citada circular N° O5 establece que la aplicación de la medida deberá contemplar un sistema de acompañamiento y supervisión permanente del adolescente o joven<sup>11</sup>. Además, el mismo documento de su Servicio establece que deberá preverse que el tiempo de aplicación de esta medida no implique tiempos extensos de ocio o desocupación, de manera que el adolescente a quien se le aplique deberá participar de la oferta socioeducativa que disponga el centro, o, en su defecto, realizar actividades diseñadas y acompañadas por el equipo durante su permanencia. Por lo demás, y según arriba fue mencionado, el derecho a mantener la vinculación con su familia es de crucial importancia, por lo que no admite restricciones por razones disciplinarias.

<sup>5</sup> Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad N° 67.

<sup>6</sup> Servicio Nacional de Menores (2011). Orientaciones técnicas. Medida cautelar de internación provisoria en régimen cerrado, pág. 35.

<sup>7</sup> Remitida a la Defensoría de la Niñez mediante el Oficio N° 998, de 22 de mayo de 2020, de su Servicio.

<sup>8</sup> Sename (2014). Circular N° O5, Imparte instrucciones sobre aplicabilidad artículo N° 75 del Reglamento de la Ley 20.084, pág. 4.

<sup>9</sup> Sename (2014). Circular N° O5, Imparte instrucciones sobre aplicabilidad artículo N° 75 del Reglamento de la Ley 20.084, pág. 3

<sup>10</sup> Convención sobre los Derechos del Niño, artículo 37. Reglas de las Naciones Unidas para la protección de los menores privados de libertad, N° 31-35.

<sup>11</sup> Sename (2014). Circular N° O5, Imparte instrucciones sobre aplicabilidad artículo N° 75 del Reglamento de la Ley 20.084, pág. 3



En virtud de lo expuesto, se solicita y recomienda a su Servicio, con urgencia, orientar técnicamente y supervisar la correcta aplicación y socialización de las normas relativas a la aplicación de la medida de separación de grupo, en el centro visitado así como en los demás centros de privación de libertad del país, solo para los casos en que ella sea necesaria para la seguridad de los adolescentes y jóvenes, por el mínimo tiempo posible, y se cumpla en condiciones acordes con su dignidad y derechos. Así también, se solicita y recomienda a su Servicio, con urgencia, orientar técnicamente y supervisar que en la aplicación de la medida de separación de grupo se cuente siempre con acompañamiento permanente, y no suponga la suspensión de su participación en las actividades socioeducativas o recreativas ni de su derecho a mantener contacto con sus familias y personas significativas.

Así también, se solicita y recomienda a su Servicio, con urgencia, tomar las medidas necesarias para mejorar las condiciones de habitabilidad de la casa N° 9 del “CIP San Joaquín”, en cuanto a las condiciones de habitabilidad, sin perjuicio de la limitación de su uso, velando por que las condiciones en las que los adolescentes y jóvenes privados de libertad cumplen sus medidas y condenas sea siempre acorde con su dignidad humana y derechos.

## 2.7. Reforzar intervención psicosocial

A partir de la visita realizada, se pudo observar que los procesos de intervención psicosocial que se estarían efectuando en el “CIP San Joaquín” son insuficientes, situación de extrema preocupación considerando la importancia que tiene la atención directa que los equipos, especialmente las duplas, efectúan con los adolescentes, lo que es aún más significativo en contexto de pandemia.

En este sentido, cabe destacar que el aislamiento que caracteriza una medida de privación de libertad se acentúa dramáticamente con las medidas sanitarias preventivas de confinamiento. En efecto, de acuerdo a lo informado por la directora, así como el funcionario externo entrevistado, los adolescentes y jóvenes internos han experimentado situaciones de estrés y angustia adicionales producto de la suspensión de las visitas, sumado a la incertidumbre propia de la internación provisoria, lo que se ha manifestado en el aumento de situaciones críticas y conflictos entre pares y con funcionarios, así como en situaciones de extrema gravedad como son las autolesiones e intentos de suicidio.

Pese a este complejo y grave escenario, los propios adolescentes y jóvenes manifestaron, durante las entrevistas realizadas, no tener mayor contacto con sus duplas psicosociales, más allá de aspectos administrativos. Más aún, queda en evidencia que para ellos no representa un espacio efectivo de apoyo, contención y trabajo individual, sino que este rol lo cumplirían únicamente algunos educadores de trato directo, coordinadores de casa y profesionales de programas complementarios.

Las principales instancias que forman parte de los procesos de intervención psicosocial de los adolescentes que fueron observados por esta Defensoría de la Niñez y reconocidos y valorados por los adolescentes fueron el apoyo escolar, la atención por parte de psiquiatra y el programa Triciclo, los que, si bien constituyen espacios de gran relevancia, no son permanentes, transversales e integrales, resultandos insuficientes para abordar adecuadamente las necesidades de los adolescentes.

Cabe recordar que, según las orientaciones técnicas de su Servicio que guían los programas de internación provisoria y régimen cerrado, el trabajo que deben realizar los equipos de intervención directa con los adolescentes es central para el adecuada elaboración, ejecución, evaluación y ajuste del plan de actividades individual y, consecuentemente, para el alcance de los objetivos establecidos en este<sup>12</sup>. Para lo anterior es fundamental la participación activa y protagónica de las duplas psicosociales, cuyo trabajo no debe reducirse a acciones meramente administrativas, sino que deben tener un carácter interventivo, en concordancia con la formación y especialidad de los profesionales que conforman la dupla.

En este sentido, se solicita y recomienda a su Servicio, con urgencia, orientar técnicamente y supervisar las instancias de intervención psicosocial respecto de los adolescentes que se encuentran en el “CIP San Joaquín”, especialmente las que efectúan las duplas psicosociales, como parte central de sus planes y procesos de intervención individual.

## 2.8. Mejorar infraestructura y condiciones

En el recorrido de la visita se pudieron apreciar diversos aspectos de infraestructura que se encontraban en precarias condiciones de habitabilidad e higiene. En especial, los baños de la casa N° 7 estaban en muy mal estado, puesto que los WC estaban sucios, tapados y la mayoría de ellos averiados, y mientras que varias de las duchas no funcionaban correctamente. Así también, la habitación del baño en su conjunto estaba inundada de agua. Esto es de preocupación, toda vez que esta área de la infraestructura ya había sido levantada como nudo crítico en el Oficio N° 240 de 31 de marzo de 2020.

<sup>12</sup> Servicio Nacional de Menores (2011). Orientaciones técnicas. Medida cautelar de internación provisoria en régimen cerrado, pág. 10-13.



También se pudo apreciar como deficiente las instalaciones del baño externo de las casas N° 1, 2 y 3, el cual se encontraba inundado de agua, sucio, y varios de los WC estaban rotos. Finalmente, las salas de entrevistas del establecimiento eran pequeñas y sin ventilación.

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

Por su parte, en el recorrido se observó que los dormitorios no contaban con espacios personalizados por los adolescentes, no observándose a nivel general elementos propios de identificación, como fotografías, afiches o adornos, que les permita desarrollar y fortalecer su identidad, así como participar en la ambientación de los espacios que habitan. En este sentido, si bien se trata de un establecimiento destinado al cumplimiento de internación provisoria que, por tanto, debiera durar solo unos meses, lo cierto es que en varios casos su internación se extiende hasta más allá de un año. De todas formas, aún de ser provisoria, no debe por eso constituir un espacio de tiempo en que se dejen de respetar sus derechos en tanto adolescente, considerando además la especial apreciación y experimentación del tiempo en esta etapa del ciclo vital.

Por lo anterior, se solicita y recomienda a su Servicio, orientar técnicamente y supervisar que se favorezca la personalización de los espacios del “CIP San Joaquín” por parte de los adolescentes a nivel individual, teniendo en cuenta su participación.

#### 2.9. Elaboración de un protocolo acerca de acontecimientos importantes de personas significativas en el exterior

Según consta en el Oficio N° 240 de 31 de marzo de 2020, remitido a su Servicio, en la visita realizada el día 28 de enero de 2020 se observó como nudo crítico la inexistencia de un protocolo de acontecimientos importantes de personas significativas en el exterior. En efecto, el conflicto que ocurrió el día anterior, y que motivó la realización de dicha visita, se habría iniciado, justamente, con 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. Como se indicó en dicho Oficio, al momento de la entrevista con la dirección, se nos recaló 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.

Por lo anterior, se solicitó y recomendó en dicho Oficio diseñar y socializar debidamente un protocolo de notificación a los adolescentes y jóvenes de los centros de privación de libertad acerca del fallecimiento, enfermedad o accidente de personas significativas. Así también, se solicitó y recomendó el diseño y socialización de un protocolo de notificación a los familiares y personas significativas acerca de los mismos acontecimientos que pudieren afectar a los adolescente o jóvenes que se encuentran privados de libertad.

Por su parte, en la respuesta contenida en su Oficio N° 1807, de 21 de septiembre de 2020, en el mismo sentido que el Oficio N° 998, de fecha 22 de mayo de 2020, su Servicio informó que no existen protocolos específicos para la información a los adolescentes y jóvenes de los acontecimientos que afectaren a las familias y personas significativas, puesto que *“el tratamiento de situaciones complejas, como lo es la comunicación al adolescente o joven de algún hecho estresante, relacionado con la familia y/o personas significativas, se enmarca dentro del trabajo interventivo de los equipos de atención directa”*. Indica que *“no existe una indicación a seguir en específica para el comunicado de estresores externos a adolescentes y jóvenes que se encuentran privados de libertad, ello en virtud de respetar las individualidades de cada uno de ellos, así como validar el juicio profesional de los equipos que se encuentran a cargo (...)”*. Por su parte, el Oficio N° 0998, de 22 de mayo de 2020 su Servicio describió el procedimiento llevado a cabo, a modo general, en el “CIP San Joaquín”.

Respecto de la notificación a los familiares y personas significativas acerca de acontecimientos que afectaren a los adolescentes o jóvenes, en el Oficio N° 1807, su Servicio indica que ello se rige de acuerdo a la circular N° 03 de su Servicio, que contiene los deberes de información frente a fallecimientos; y, para efectos de las enfermedades y accidentes, se rige de acuerdo con las orientaciones del Servicio, que, a su vez, se adecúan a lo estipulado en el artículo 66 del Reglamento de la Ley N° 20.084, quedando registrado en el expediente individual.



Al respecto, es preciso aclarar que el establecimiento de protocolos no implica necesariamente la estandarización y homogeneización de medidas a adoptar ante acontecimientos sensibles, las que, sobre todo tratándose de niños, niñas y adolescentes, deben adaptarse siempre a sus necesidades concretas y al contexto particular. Se pretende, más bien, establecer lineamientos generales que permitan a los funcionarios/as conducirse de acuerdo a procedimientos previamente establecidos por su pertinencia técnica, dando el debido margen de flexibilidad para la aplicación y adaptación al caso en específico. Con ello, además, se asegura la igualdad de la ley en el ejercicio de los derechos de los adolescentes privados de libertad, para que, en definitiva, se garantice que la información acerca de sus familias y personas significativas sea efectiva y prontamente transmitida, y evitar que quede a la exclusiva discrecionalidad del funcionario/a de turno.

Así, por ejemplo, dicho protocolo debería contemplar la notificación al adolescente dentro del más breve plazo posible y tomando en consideración sus necesidades y contexto así como los de sus familiares y personas significativas; los funcionarios/as llamados a informar en virtud de sus competencias técnicas y cercanía con los adolescentes; la existencia de una instancia de comunicación garantizada entre el adolescente y la familia y personas significativas para el caso de que el adolescente así lo desee; el reforzamiento de la intervención con el adolescente para su contención, apoyo y evaluación de sus necesidades tras lo ocurrido; entre otros aspectos que puedan ser considerados en su elaboración.

Por lo anterior, se reitera la solicitud y recomendación a su Servicio de que, con urgencia, elabore 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 se adecúe a sus necesidades particulares.

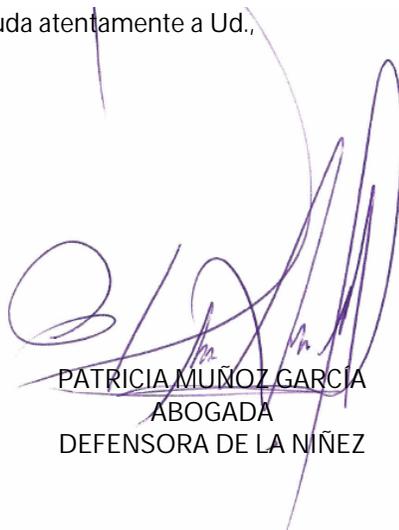
Así también, se solicita y recomienda a su Servicio que, a la brevedad, elabore y socialice, debidamente, un protocolo de notificación a las familias y/o personas significativas acerca del fallecimiento, enfermedad o accidente del adolescente o joven que se encuentran privados/as de libertad, que contemple la posibilidad de contacto entre ambos.

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 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 20 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 San Joaquín".

Finalmente, solicito que la información requerida sea remitida a la suscrita dentro del plazo de 20 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

GMB/MJL

Distribución:

- Destinataria
- Sr. Hernán Larraín Hernández, Ministro de Justicia y Derechos Humanos
- Sr. Sebastián Valenzuela Agüero, Subsecretario de Justicia
- Sr. Christian Alveal Gutiérrez, Director Nacional de Gendarmería de Chile
- Archivo Defensoría de la Niñez

PMG/GMB /MJJL  
N°:797