

## Contenido

I. <u>Resumen</u> .....	1
II. <u>¿Por qué un evento global?</u> .....	4
III. <u>¿Qué estaciones de policía participaron?</u> .....	6
IV. <u>¿Quiénes fueron los visitantes?</u> .....	27
V. <u>¿Cómo se calculan los puntajes?</u> .....	31
VI. <u>¿Cuales estaciones de policía fueron mejor evaluadas?</u> .....	33
VII. <u>¿Qué buenas prácticas fueron reveladas?</u> .....	43
VIII. <u>¿Qué cambios les gustaría ver a los visitantes?</u> .....	45
IX. <u>Acerca de Altus</u> .....	

## Resumen

*La Semana de Visitas a Estaciones de Policía (SVEP)* es un evento organizado por la alianza global Altus. Esta iniciativa se ha implementado en los años 2006, 2007, 2009 y 2010 en 23 países en África, América, Asia y Europa.

En América Latina es coordinado por el *Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana (CESC)* del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile<sup>1</sup>. En el año 2010 cuatro países de América Latina participaron en la SVEP: Bolivia, Chile, México y Perú. Un total de 261 estaciones de policía fueron visitadas por 696 miembros de las comunidades a las que atienden.

La coordinación de las actividades en cada uno de estos países estuvo a cargo de organizaciones no gubernamentales (ONG) vinculadas a la supervisión policial, los derechos humanos, y el funcionamiento de las instituciones de justicia. Las unidades policiales visitadas debieron reunir las características generales establecidas por Altus, es decir, recibir denuncias y brindar servicios a la comunidad así como contar con área de detención. Cabe destacar que existe una gran diversidad entre ellas debido a las características específicas de cada una de las policías a las que pertenecen.

A continuación se presenta un breve resumen de cada uno de los países participantes en América Latina.

### **Bolivia**

La institución a cargo de la coordinación local es la *Red Participación y Justicia*. Esta es una organización no gubernamental constituida por organizaciones de la sociedad civil articuladas para coordinar y promover estrategias y acciones de carácter nacional y regional, que generen procesos de participación ciudadana para fortalecer el acceso a la justicia y el desarrollo democrático. Bolivia se incorporó por primera vez a la celebración de la SVEP en el año 2009.

A través de las organizaciones agrupadas en la *Red Participación y Justicia* fue posible implementar la SVEP en buena parte de los departamentos de Bolivia. Siendo este el país donde se consiguió la mayor cobertura territorial de la región.

---

<sup>1</sup> Brasil cuenta con coordinación propia a través de CESEC.

La Policía Boliviana es una institución unitaria que ejerce la prevención y el control de los delitos, así como la custodia penitenciaria y otras labores especializadas. La actividad policial es ejercida en cada departamento de la nación, nueve en total, por los comandos departamentales.

### **Chile**

La concertación de la SVEP estuvo a cargo del coordinador regional: el *Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana*. El *CESC* es un centro académico dedicado a la investigación, docencia y extensión universitaria. Su principal objetivo es contribuir en la formulación de políticas públicas democráticas, en materias de seguridad ciudadana y justicia, en Chile y América Latina. El *CESC* es miembro fundador de la alianza global Altus por lo que ha participado y coordinado en América Latina las cuatro versiones de esta actividad.

En Chile existen dos cuerpos policiales. Carabineros de Chile, cuyas tareas son principalmente preventivas; y la Policía de Investigaciones, (PDI) dedicada a la investigación criminal. Durante la SVEP 2010 se movilizaron 194 personas para visitar 65 estaciones de policía, tanto de Carabineros como de Investigaciones, en 15 ciudades de cinco regiones del país.

### **México**

El *Instituto para la Seguridad y la Democracia A.C. (INSYDE)*, una organización de la sociedad civil que concentra su trabajo en la consultoría y apoyo técnico para fomentar la reforma democrática de las policías en México, fue la institución encargada de planificar y ejecutar la Semana de Visitas a Estaciones de Policía 2010. México ha participado en las cuatro versiones de la SVEP, y esta es la tercera ocasión en que *INSYDE* desarrolla la coordinación local.

Este año se concertaron 24 visitas en total: 14 visitas a policías ministeriales y 10 a preventivas. Del número total de policías ministeriales 13 pertenecen a 13 de las 16 coordinaciones territoriales en las que se desagrega la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal y la otra pertenece a la Procuraduría General de Justicia del Estado de Querétaro. Las 10 policías preventivas que participaron en la SVEP 2010 pertenecen al nivel estatal o municipal de 6 entidades federativas: Estado de México (Policía Municipal de Atizapán y Policía Municipal de Naucalpan); Morelos (Policía estatal); Nuevo León (Policía estatal); Oaxaca (Policía estatal), Puebla (Policía Municipal de San Martín Texmelucan) y Querétaro (Policía Municipal de El Marqués, Policía Municipal de Huimilpan, Policía Municipal de Querétaro y Policía estatal).

## Perú

La coordinación local estuvo a cargo de *Ciudad Nuestra*. Esta es una ONG que, mediante coaliciones tanto con la sociedad civil como con otras ONG, tiene como objeto la supervisión de la gestión de la ciudad realizando un análisis crítico y formulando recomendaciones para las políticas públicas. Perú ha participado en las tres versiones realizadas de la SVEP y ha fungido como coordinador local en los años 2009 y 2010.

*Ciudad Nuestra* contó con la colaboración de otras ONG: el Centro de Información y Educación para la Prevención del Abuso de Drogas (CEDRO); Capital Humano y Social (CHS), el Instituto de Investigación y Capacitación Municipal (INICAM); la Iglesia Presbiteriana; la Red Pornográfica Infantil; Tierra de Hombres y la Asociación Martin Luther King del Agustino

En Perú existe un cuerpo policial único, la Policía Nacional del Perú, que cumple con las funciones de prevención e investigación criminal. La SVEP se realizó en los departamentos de Lima y El Callao, correspondientes a las VII y XX direcciones territoriales de la PNP, respectivamente. Este año por primera vez se incluyó a la ciudad de Arequipa.

Tradicionalmente Perú ha sido el país de la región que visita más unidades policiales. Este año un total de 126 estaciones de policía fueron visitadas por 374 observadores.

## **II. ¿Por qué un evento global?**

El servicio que provee la policía está cambiando en todo el mundo. En cada continente, las policías se han profesionalizado, haciéndose más efectivas al lidiar con el crimen y más respetuosas en el trato con los ciudadanos. A menudo, esta situación es resultado de cambios en las mismas policías que son cada vez más transparentes y están más dispuestas a rendir cuentas. Más que nunca, las organizaciones policiales necesitan escuchar las voces y opiniones de los ciudadanos a los que sirven.

Esto no implica que la rendición de cuentas sea igual en todas partes. El contexto en que trabajan las policías varía enormemente entre distintos países, y suele ser un tema crítico en países con una baja tradición democrática o con una historia de sistemáticas violaciones a los derechos humanos. Aún así, en cualquier país la policía se enfrenta al desafío de entablar buenas relaciones con la ciudadanía con el objeto de ejercer sus tareas de manera efectiva, del

mismo modo en que los ciudadanos comunes se enfrentan al desafío de establecer buenas relaciones con la policía para poder construir ciudades más seguras.

Las estaciones de policía son un espacio fundamental para comenzar los cambios necesarios en la relación entre el público y la policía, ya que constituyen el principal punto de entrega de servicios policiales. Toda clase de personas pasa por las estaciones de policía diariamente. El pasar tiempo en estos lugares, aunque sea sólo una hora, genera una impresión sobre su funcionamiento y el servicio que otorga la estación por lo que la policía, la sociedad civil y las organizaciones de supervisión ciudadana pueden beneficiarse de estas improntas. Hasta hace pocos años no había una herramienta de uso simple que pudiera capturar e interpretar dichas impresiones.

Al desarrollar esta herramienta Altus le da un nuevo rol a las organizaciones no gubernamentales y a la sociedad civil como supervisoras de la actividad policial. Muchas evaluaciones de la policía, desarrolladas por parte de organizaciones no gubernamentales, dan como resultado informes muy críticos sobre el trabajo de la policía. Sin embargo, las organizaciones participantes en la *Semana de Visitas a las Estaciones Policiales* tienen un acercamiento diferente. Aunque nuestros informes rescatan los problemas de rendición de cuentas y transparencia, a la vez enfatizan las buenas prácticas identificadas por los visitantes, demostrando el potencial que tiene la policía en la práctica. Estos ejemplos pueden inspirar a los policías en cualquier parte del mundo.

*La Semana de Visitas a Estaciones de Policías* es el primer evento mundial de la alianza global Altus. Cuando Altus comenzó a trabajar en el año 2004, las organizaciones asociadas ya habían trabajado en conjunto en torno al programa *funcionamiento policial democrático*, con apoyo de la Fundación Ford y coordinado por el *Instituto Vera de Justicia*. Este programa reunió en repetidas ocasiones a expertos de 10 diferentes países para discutir temas relativos a la policía tales como supervisión policial y el rol del sector privado en la promoción de la reforma policial. Durante estas conferencias surgió la idea de desarrollar un instrumento que incluyera al público en una evaluación participativa de las estaciones de policías con el objeto de establecer estándares globales y promover buenas prácticas.

Esta forma de supervisión es pionera en la medida en que incorpora a la sociedad civil, mientras que en su mayoría, las evaluaciones de las policías son llevadas a cabo por entidades gubernamentales, expertos o personas relacionadas con las policías. *La Semana de Visitas a las*

*Estaciones de Policías* apunta a otorgar herramientas e información para facilitar a los visitantes la evaluación y observación de acuerdo a áreas diseñadas por expertos en policías de diversos países. Además de evaluar los visitantes tienen la oportunidad de conocer el trabajo diario de las estaciones de policías y poder conversar con el personal de la estación. Altus ha desarrollado una metodología para evaluar si el personal y las instalaciones de la estación de policía sirven adecuadamente al público. Para el desarrollo de este instrumento, un equipo de investigadores de diversos países consultó los estándares internacionales en derechos humanos y funcionamiento policial. Luego, formularon preguntas básicas que son comprensibles por diferentes culturas y que son aplicables a los diferentes contextos prácticos.

El resultado, el Kit de Visitantes a las Estaciones Policiales fue probado en 8 países entre el 2002 y el 2004. Tras estas pruebas el Kit demostró ser capaz de capturar las impresiones de los visitantes a través de diferentes países y contextos culturales, siendo un instrumento de utilidad para el personal de la estación de policía y de la sociedad civil. Las variaciones de los puntajes que se dieron en las estaciones fueron limitadas, lo que sugiere que las preguntas sirven de guía para las observaciones de los visitantes.

Cuando la alianza global Altus fue lanzada en abril del año 2004, se puso a disposición del público el Kit en el sitio web. Antes de terminar el año, Lucio Alcántara, gobernador del estado de Ceará en Brasil, había encontrado el Kit en internet y solicitado a su personal utilizarlo para evaluar las estaciones policiales en Fortaleza, la capital del estado. En Sudáfrica el comité para la seguridad del parlamento sudafricano, en su búsqueda por encontrar un método que evaluara los servicios entregados por las estaciones de policía, encontró de utilidad el Kit.

Tras estas iniciativas, Altus decide poner en uso el Kit coordinando un evento global. Los representantes de Altus revisaron el Kit y sus modificaciones y llegaron a una versión final, que es la que ha sido utilizada en la *Semana de Visitas a las Estaciones de Policías* los años 2006, 2007, 2009 y 2010.

### **III. ¿Qué estaciones de policía participaron?**

En América Latina fueron visitadas 261 estaciones de policía en cuatro países: Bolivia, Chile, México y Perú. La mayoría de ellas están ubicadas en las áreas metropolitanas de cada país. Algunos recintos policiales se localizan en zonas urbanas de regiones o estados aledaños. Un

bajo número de las estaciones se encuentran en zonas rurales: Buin, Melipilla y Talagante en Chile; los municipios de Huimilpan y el Marqués del estado de Querétaro en México; así como Hunter en la provincia de Arequipa y Chancay y Huaral en la provincia de Lima. Las estaciones que se visitaron cumplen diferentes funciones: exclusivamente preventivas (en México); de investigación (en Chile y México); dedicadas a funciones específicas como tránsito (en Bolivia); o secuestro (en México). Sin embargo, la mayoría de las unidades visitadas cumplen con tareas de índole diversa como son los casos de Bolivia, Chile y Perú.

El detalle por país se revisa a continuación.

### **Bolivia**

La *Red Participación y Justicia* coordinó la visita a 46 estaciones de policía en los nueve departamentos que constituyen la república de Bolivia. Las unidades se encuentran ubicadas en las áreas urbanas y conurbanas de las nueve capitales departamentales.

Instituciones Policiales	Funciones Generales
<b>UNIDAD OPERATIVA DE TRÁNSITO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Velar por el cumplimiento de las disposiciones legales que regulan el tránsito.</li> <li>• Sanciona faltas y contravenciones policiales y de tránsito.</li> <li>• Otorga licencias de conducción.</li> <li>• En el marco de las funciones citadas las oficinas cuentan con instalaciones de detención y prestan atención al público en la medida que por las características de sus funciones, los servicios prestados deben ser integrales.</li> </ul>
<b>RECINTOS POLICIALES POR ZONAS (RETEN Y/O MÓDULO)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Son unidades de orden y seguridad responsables de funciones de prevención y auxilio, resguardando el orden y seguridad de la sociedad.</li> </ul>
<b>DISTRITOS POLICIALES</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Son comisarías ubicadas por zonas.</li> <li>• Se caracterizan por el contacto directo con los ciudadanos y en su interior albergan diferentes unidades</li> </ul>

	de servicio, como ser atención de casos y denuncias, brigada de protección a la familia, conciliación ciudadana, unidades de detención entre otros.
<b>BRIGADAS DE PROTECCIÓN A LA FAMILIA</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Hace cumplir la ley en materia de violencia doméstica.</li> <li>• Presta el auxilio necesario inmediato a víctimas de violencia doméstica.</li> </ul>
<b>FUERZA ESPECIAL DE LUCHA CONTRA EL CRIMEN</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Sanción y prevención de delitos como tal, diferenciándose de las brigadas y unidades de Conciliación Ciudadana en que las mismas ven infracciones de orden menor.</li> </ul>
<b>FUERZA ESPECIAL DE LUCHA CONTRA EL NARCOTRAFICO</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Control de tráfico ilícito de drogas, y sustancias controladas.</li> </ul>
<b>RADIO PATRULLA 110</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Patrullaje preventivo, para evitar las comisiones de delitos, faltas y contravenciones policiales</li> </ul>
<b>SERVICIO DE IDENTIFICACION</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encargados de emitir a toda la población los documentos de identidad personales (cédula de identidad)</li> </ul>

Las estaciones visitadas pertenecen a la Policía Boliviana y están ubicadas en el área urbana y zona conurbana de las nueve capitales de departamento. Se distribuyen de la siguiente forma:

- Paz 6 Estaciones Policiales
- Beni 9 estaciones Policiales
- Santa Cruz 9 estaciones Policiales
- Tarija 9 Estaciones Policiales
- Oruro 6 Estaciones Policiales
- Pando 3 Estaciones Policiales
- Potosí 3 Estaciones Policiales
- Sucre 4 Estaciones Policiales
- **TOTAL 46 Estaciones Policiales**

No.	Estación de Policía	Entidad Federativa	Institución de la cual
-----	---------------------	--------------------	------------------------



				dependen
1.	Brigada de Protección a la Familia	Ciudad de El Alto		Policía Boliviana
2.	Fuerza Especial de Lucha contra el Crimen	Ciudad de El Alto		Policía Boliviana
3.	Fuerza Especial de Lucha Contra el Narcotráfico	Ciudad de El Alto		Policía Boliviana
4.	Brigada de Protección a la Familia	Ciudad de La Paz		Policía Boliviana
5.	Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen	Ciudad de La Paz		Policía Boliviana
6.	Fuerza Especial de Lucha contra el Narcotráfico	Ciudad de La Paz		Policía Boliviana
7.	Brigada de Protección a la Familia	Beni		Policía Boliviana
8.	Departamento de Tránsito	Beni		Policía Boliviana
9.	Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen	Beni		Policía Boliviana
10.	Policía Rural y Fronteriza	Beni		Policía Boliviana
11.	Recinto Policial Zona San Borja	Beni		Policía Boliviana
12.	Recinto Policial Zona Santa Ana	Beni		Policía Boliviana
13.	Recinto Policial Zona Cementerio	Trinidad		Policía Boliviana
14.	Brigada de Protección a la Familia	Trinidad		Policía Boliviana
15.	Centro Policial Módulo Paititi	Beni		Policía Boliviana

16.	Distrito Policial Plan 3000	Santa Cruz	Policía Boliviana
17.	Distrito Policial No 5: Villa 1º de Mayo	Santa Cruz	Policía Boliviana
18.	Distrito Policial No 7: Pampa Isla	Santa Cruz	Policía Boliviana
19.	Distrito Policial No 8: Los Tusequis	Santa Cruz	Policía Boliviana
20.	Distrito Policial No 9: Los Lotes	Santa Cruz	Policía Boliviana
21.	Fuerza Especial de lucha contra el Crimen	Santa Cruz	Policía Boliviana
22.	Módulo Policial 4 de noviembre	Santa Cruz	Policía Boliviana
23.	Módulo Policial 3:Plan 3000	Santa Cruz	Policía Boliviana
24.	Unidad Operativa de Tránsito	Santa Cruz	Policía Boliviana
25.	Brigada de Protección a la Familia	Tarija	Policía Boliviana
26.	Estación de Policía Integral	Tarija	Policía Boliviana
27.	Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen	Tarija	Policía Boliviana
28.	Unidad Operativa de tránsito	Tarija	Policía Boliviana
29.	Patrulla Caminera	Tarija	Policía Boliviana
30.	Retén Policial El Portillo	Tarija	Policía Boliviana

<b>31.</b>	Jefatura Policial de la Terminal	Tarija	Policía Boliviana
<b>32.</b>	Retén Bárbara	Santa Tarija	Policía Boliviana
<b>33.</b>	Servicio de Identificación	Tarija	Policía Boliviana
<b>34.</b>	Modulo Policial No. 8	Sierra Mier Oruro	Policía Boliviana
<b>35.</b>	UCCF No 7 Policial	Oruro	Policía Boliviana
<b>36.</b>	Módulo Policial Campamento José	San Oruro	Policía Boliviana
<b>37.</b>	UCCF No 14 Policial – Localidad de Vinto	Oruro	Policía Boliviana
<b>38.</b>	Módulo Policial Pachamama Quechista No. 37	Oruro	Policía Boliviana
<b>39.</b>	Estación de Policía Sebastián Pagador Norte	Oruro	Policía Boliviana
<b>40.</b>	Brigada de Protección a la Familia	Pando	Policía Boliviana
<b>41.</b>	Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen	Pando	Policía Boliviana
<b>42.</b>	Brigada de Protección a la Familia	Potosí	Policía Boliviana

43.	Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen	Potosí	Policía Boliviana
44.	Unidad Operativa de tránsito	Potosí	Policía Boliviana
45.	Radio Patrulla 110 – Sucre	Chuquisaca	Policía Boliviana
46.	Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen	Chuquisaca	Policía Boliviana
47.	Unidad Operativa de tránsito	Chuquisaca	Policía Boliviana
48.	Brigada de Protección a la Familia	Chuquisaca	Policía Boliviana

## Chile

Durante la semana del 18 al 24 de octubre del 2010 un total de 65 estaciones de policía tanto de Carabineros de Chile como de la PDI fueron visitadas. Las unidades pertenecen a 15 ciudades localizadas en las regiones de Antofagasta, Valparaíso, O'Higgins, Los Ríos y la Región Metropolitana. Ambos cuerpos policíacos participaron por cuarta vez en este proyecto de Altus. Del número total de las estaciones 35 pertenecen a Carabineros de Chile y las 30 restantes a la PDI.

Instituciones Policiales	Funciones Generales
<b>Policía de Investigaciones (PDI)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribuir al mantenimiento de la tranquilidad pública. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevenir la perpetración de hechos delictuosos y de actos atentatorios contra la estabilidad de los organismos fundamentales del Estado.</li> <li>• Dar cumplimiento a las órdenes emanadas del Ministerio público para los</li> </ul> </li> </ul>

efectos de la investigación, así como a las órdenes emanadas de las autoridades judiciales, y de las autoridades administrativas en los actos en que intervengan como tribunales especiales.

- Prestar su cooperación a los tribunales con competencia en lo criminal.
- Controlar el ingreso y salida de personas del territorio nacional.
- Fiscalizar la permanencia de extranjeros en el país.
- Representar a Chile como miembro de la Organización Internacional de Policía Criminal (INTERPOL).
- Dar cumplimiento a otras funciones que le encomienden las leyes

#### **Carabineros de Chile**

- Prevención del delito
- Control de Orden Público
- Educativo: las acciones hacia la comunidad, tendientes a crear en las personas una predisposición adecuada para cumplir con la Constitución y las leyes.
- Comodidad Pública: consiste en todas aquellas acciones en las cuales la Institución proporciona colaboración e informaciones de utilidad e interés práctico general.
- Solidaridad Social: lo conforman las actividades desarrolladas en beneficio de la comunidad nacional, las que se manifiestan principalmente en situaciones de emergencia, como incendios, inundaciones y robos.
- Integración Nacional: esta función busca garantizar la soberanía nacional, a través de Avanzadas Fronterizas, encargadas de montar guardia en las líneas que demarcan físicamente el territorio.
- Destacamentos Fronterizos -localizados en regiones apartadas o en los pasos fronterizos habilitados para el tránsito internacional-, en los que se desarrollan labores de policía internacional, aduanas

y controles fitosanitarios.

EL CESC buscó incorporar a la IV SVEP a las mismas estaciones de policía que han participado en las versiones anteriores con el objeto de dar un seguimiento consecutivo a las mejoras. Asimismo, por primera vez se logró que las 27 unidades de la PDI en la zona metropolitana fueran visitadas.

Este año por primera vez se incluyeron visitas a ambas policías en las regiones de Antofagasta y de Los Ríos.

No.	Estación de Policía	Entidad Federativa	Institución de la cual dependen
1.	BICRIM Valdivia	Región de Los Lagos	PDI
2.	BICRIM TALAGANTE	Región Metropolitana	PDI
3.	BICRIM Santiago	Región Metropolitana	PDI
4.	BICRIM SAN RAMÓN	Región Metropolitana	PDI
5.	BICRIM SAN MIGUEL	Región Metropolitana	PDI
6.	BICRIM SAN BERNARDO	Región Metropolitana	PDI
7.	BICRIM Rengo	Región Metropolitana	PDI
8.	BICRIM RENCA	Región Metropolitana	PDI
9.	BICRIM Quinta Normal - Cerro Navia	Región Metropolitana	PDI
10.	BICRIM PUENTE ALTO	Región Metropolitana	PDI
11.	BICRIM Pudahuel	Región Metropolitana	PDI
12.	BICRIM PROVIDENCIA	Región Metropolitana	PDI
13.	BICRIM Peñalolén	Región Metropolitana	PDI

14.	BICRIM PEÑAFLO	Región Metropolitana	PDI
15.	BICRIM ÑUÑO	Región Metropolitana	PDI
16.	BICRIM Melipilla	Región Metropolitana	PDI
17.	BICRIM MAIPÚ	Región Metropolitana	PDI
18.	BICRIM Macul	Región Metropolitana	PDI
19.	BICRIM LO BARNECHEA	Región Metropolitana	PDI
20.	BICRIM Las Condes	Región Metropolitana	PDI
21.	BICRIM LA REINA	Región Metropolitana	PDI
22.	BICRIM La Pintana	Región Metropolitana	PDI
23.	BICRIM LA FLORIDA	Región Metropolitana	PDI
24.	BICRIM LA CISTERNA	Región Metropolitana	PDI
25.	BICRIM José María Caro	Región Metropolitana	PDI
26.	BICRIM INDEPENDENCIA	Región Metropolitana	PDI
27.	BICRIM CONCHALÍ	Región Metropolitana	PDI
28.	BICRIM COLINA	Región Metropolitana	PDI
29.	BICRIM BUIN	Región Metropolitana	PDI
30.	BICRIM Antofagasta	Región de Antofagasta	PDI
31.	8ª Comisaría Valparaíso	Florida Región Valparaíso	de Carabineros de Chile
32.	7ª Comisaría Renca	Región	Carabineros

			Metropolitana	de Chile
33.	5ª Comisaría de Viña del Mar		Región Valparaíso	de Carabineros de Chile
34.	54ª Comisaría Huechuraba		Región Metropolitana	Carabineros de Chile
35.	52ª Comisaría Rinconada Maipú		Región Metropolitana	Carabineros de Chile
36.	4ª Comisaría Rengo		Región Metropolitana	Carabineros de Chile
37.	4ª Comisaría Quillota		Región Metropolitana	Carabineros de Chile
38.	4ª Comisaría de Santiago Central		Región Metropolitana	Carabineros de Chile
39.	47ª Comisaría Los Domínicos		Región Metropolitana	Carabineros de Chile
40.	43º Comisaría de Peñalolén		Región Metropolitana	Carabineros de Chile
41.	41ª Comisaría La Pintana		Región Metropolitana	Carabineros de Chile
42.	3ª Comisaría Algarrobo		Región Metropolitana	Carabineros de Chile
43.	39ª Comisaría El Bosque		Región Metropolitana	Carabineros de Chile
44.	38º Comisaría de Puente Alto		Región Metropolitana	Carabineros de Chile
45.	37ª Comisaría Vitacura		Región Metropolitana	Carabineros de Chile
46.	36ª Comisaría La Florida		Región Metropolitana	Carabineros de Chile
47.	35ª Comisaría de Menores		Región Metropolitana	Carabineros de Chile
48.	33º Comisaría libertadores (Ñuñoa)		Región Metropolitana	Carabineros de Chile
49.	31ª Comisaría San Ramón		Región Metropolitana	Carabineros de Chile
50.	3º Comisaría de Antofagasta		Región de Antofagasta	de Carabineros de Chile
51.	2ª Comisaría Santiago		Región	Carabineros



		Metropolitana	de Chile
52.	2ª Comisaría Graneros	Región Metropolitana	Carabineros de Chile
53.	26ª Comisaría de Pudahuel	Región Metropolitana	Carabineros de Chile
54.	25ª Comisaría Maipú	Región Metropolitana	Carabineros de Chile
55.	24ª Comisaría Melipilla	Región Metropolitana	Carabineros de Chile
56.	23ª Comisaría Talagante	Región Metropolitana	Carabineros de Chile
57.	21ª Comisaría de Estación Central	Región Metropolitana	Carabineros de Chile
58.	2ª Comisaría de Antofagasta	Región de Antofagasta	Carabineros de Chile
59.	1ª Comisaría San Fernando	Región Metropolitana	Carabineros de Chile
60.	1ª Comisaría de Viña del Mar	Región Metropolitana	Carabineros de Chile
61.	17ª Comisaría Las Condes	Región Metropolitana	Carabineros de Chile
62.	15ª Comisaría Buin	Región Metropolitana	Carabineros de Chile
63.	14ª Comisaría San Bernardo	Región Metropolitana	Carabineros de Chile
64.	12ª Comisaría San Miguel	Región Metropolitana	Carabineros de Chile
65.	1ª Comisaría de Valdivia	Región de Los Ríos	Carabineros de Chile

## México

Para la realización de la *IV Semana Mundial de Visitas a Policías* se seleccionaron 6 entidades federativas. INSYDE buscó dos criterios para la elección de las estaciones de policía. Primero, incluir a las 16 unidades de policía que participaron el año pasado con el objeto de darle seguimiento. Segundo, ampliar el espectro de participación a la mayor cantidad posible de corporaciones policiales en el país de acuerdo a sus recursos.

Al igual que en años anteriores, en 2010 participaron policías estatales y municipales (con funciones preventivas, reactivas y de investigación):

Instituciones Policiales	Funciones Generales
<b>Policía Preventiva y de Reacción (Policías estatales y municipales)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Prevención del delito</li> <li>• Gestión social</li> <li>• Respuesta a llamados de emergencia</li> <li>• Contención de actos de violencia y manejo de crisis</li> <li>• Llamado y coordinación con las fuerzas armadas en seguridad interior</li> <li>• Protección de víctimas y posibles afectados</li> </ul>
<b>Policía de Investigación (Coordinaciones territoriales y Policías Estatales)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos integrales de investigación criminal</li> <li>• Escena del delito</li> </ul>

Este año se concertaron 24 visitas en total: 14 visitas a policías investigativas o ministeriales y 10 a preventivas. Del número total de policías ministeriales, 14 pertenecen a 11 de las 16 coordinaciones territoriales en las que se desagrega la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal y la otra pertenece a la Procuraduría General de Justicia del Estado de Querétaro. Las 12 policías preventivas que participaron en la SVEP 2010 pertenecen al nivel estatal o municipal de 6 entidades federativas: Estado de México (Policía Municipal de Atizapán y Policía Municipal de Naucalpan); Morelos (Policía estatal); Nuevo León (Policía estatal); Oaxaca (Policía estatal), Puebla (Policía Municipal de San Martín Texmelucan) y Querétaro (Policía Municipal de El Marqués, Policía Municipal de Huimilpan, Policía Municipal de Querétaro y Policía estatal).

No.	Estación de Policía	Entidad Federativa	Institución de la cual dependen
1.	Coordinación Territorial Coyoacán - 3	Distrito Federal	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal
2.	Coordinación Territorial Cuajimalpa - 2	Distrito Federal	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal

3.	Coordinación Territorial Cuauhtémoc - 5	Distrito Federal	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal
4.	Fiscalía Central de Inv. para Delitos Sexuales	Distrito Federal	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal
5.	Fuerza Anti-secuestros (F.A.S)	Distrito Federal	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal
6.	Coordinación Territorial Gustavo A. Madero - 6	Distrito Federal	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal
7.	Coordinación Territorial Gustavo A. Madero 5	Distrito Federal	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal
8.	Coordinación Territorial Iztapalapa - 3	Distrito Federal	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal
9.	Coordinación Territorial Magdalena Contreras - 1	Distrito Federal	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal
10.	Coordinación Territorial Miguel Hidalgo - 3	Distrito Federal	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal
11.	Coordinación Territorial Tláhuac - 1	Distrito Federal	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal
12.	Coordinación Territorial Venustiano Carranza - 5	Distrito Federal	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal
13.	Coordinación Territorial Xochimilco - 1	Distrito Federal	Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal
14.	Policía Municipal de Atizapán	Estado de México	Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal
15.	Policía Municipal de Naucalpan	Estado de México	Dirección General de Seguridad Pública y Tránsito Municipal
16.	Policía Estatal de Morelos	Morelos	Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Morelos
17.	Policía Estatal Nuevo León	Nuevo León	Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Nuevo León
18.	Policía Estatal Oaxaca	Oaxaca	Secretaría de Seguridad Pública del Estado de Oaxaca

19.	Policía Municipal de San Puebla Martín Texmelucan	Dirección de Seguridad Pública
20.	Policía Municipal de Querétaro Huimilpan	Dirección de la Policía Municipal
21.	Policía Municipal de El Querétaro Marqués	Dirección de Seguridad Pública, Tránsito y Protección Civil
22.	Policía Estatal de Querétaro Querétaro	Secretaría de Seguridad Ciudadana del Estado de Querétaro
23.	Agencia del Ministerio Público especializada en delitos sexuales contra el menor y violencia intrafamiliar Querétaro	Procuraduría General de Justicia del Estado de Querétaro
24	Policía Municipal de Querétaro Querétaro	Secretaría de Seguridad Pública Municipal de Querétaro

## Perú

Durante la *IV Semana de Visitas a Estaciones de Policía* se visitaron 126 comisarias: 95 en la ciudad de Lima, 2 en el norte chico, 11 en el Callao y 18 en la ciudad de Arequipa. Del total de las estaciones tres corresponden a comisarías de mujeres en El Agustino, Cercado de Lima y Miraflores en la ciudad de Arequipa.

Las estaciones visitadas fueron de tres tipos: A, B y C. Las comisarías de tipo A se encuentran a cargo de un comandante, cuentan con más de 100 mil habitantes, tienen una elevada actividad financiera-comercial y presentan un alto índice de delincuencia. Entre este tipo de comisarías se encuentran Huaral, Alfonso Ugarte, San Borja, Callao así como Bustamante y Rivero. Las estaciones de tipo B están bajo las órdenes de un mayor y la población oscila entre 50 y 100 mil habitantes. Ejemplos de éstas son: Villa, Dulanto e Ingunza. Los recintos de tipo C están a cargo de un capitán, su población es menor a 50 mil habitantes. Entre éstas destacan las comisarias de Hunter y Ciudad Blanca en Arequipa.

### Policía Nacional del Perú

- **Garantiza, mantiene y restablece el orden interno.**
- **Presta protección y ayuda a las personas y a la comunidad.**

- **Garantiza el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y del privado.**
- **Previene, investiga y combate la delincuencia.**
- **Vigila y controla las fronteras.**

La estructura orgánica de las comisarías de la Policía Nacional consiste de las siguiente aéreas: atención para denuncias; patrullaje a pie y motorizado; participación ciudadana; investigación criminal de delitos menores; control de tránsito y violencia familiar. Las comisarías de mujeres tienen como principales objetivos el velar por la conservación de la familia y otorgar protección a menores y adolescentes.

No.	Estación de Policía	Ciudad	Institución de la cual dependen
1.	Comisaria Ciudad Chalaca	Callao	Policía Nacional del Perú
2.	Comisaría Bellavista	Callao	Policía Nacional del Perú
3.	Comisaría Callao	Callao	Policía Nacional del Perú
4.	Comisaría Carmen de La Legua	Callao	Policía Nacional del Perú
5.	Comisaria Ciudad del Pescador	Callao	Policía Nacional del Perú
6.	Comisaria Reynoso	Callao	Policía Nacional del Perú
7.	Comisaría Vipol Juan Ingunza	Callao	Policía Nacional del Perú
8.	Playa Rimac	Callao	Policía Nacional del Perú
9.	Comisaria La Pascana	Lima	Policía Nacional del Perú
10.	Comisaria Payet	Lima	Policía Nacional del Perú
11.	Comisaría María del Triunfo	Lima	Policía Nacional del Perú
12.	Comisaría 10 de Octubre	Lima	Policía Nacional del Perú

13.	Comisaría Alfonso Ugarte	Lima	Policía Nacional del Perú
14.	Comisaría Ancón	Lima	Policía Nacional del Perú
15.	Comisaría Barboncitos	Lima	Policía Nacional del Perú
16.	Comisaría Barranco	Lima	Policía Nacional del Perú
17.	Comisaría Bayovar	Lima	Policía Nacional del Perú
18.	Comisaría Breña	Lima	Policía Nacional del Perú
20.	Comisaría Caja de Agua	Lima	Policía Nacional del Perú
21.	Comisaria Canta	Lima	Policía Nacional del Perú
22.	Comisaría Canto Rey	Lima	Policía Nacional del Perú
23.	Comisaria Carabayllo	Lima	Policía Nacional del Perú
24.	Comisaría Chacarilla Estanque	Lima	Policía Nacional del Perú
25.	Comisaría Chorrillos	Lima	Policía Nacional del Perú
26.	Comisaría Ciudad y Campo	Lima	Policía Nacional del Perú
27.	Comisaría Collique	Lima	Policía Nacional del Perú
28.	Comisaría Conde de la Vega	Lima	Policía Nacional del Perú
29.	Comisaría Condevilla	Lima	Policía Nacional del Perú
30.	Comisaria Cotabambas	Lima	Policía Nacional del Perú
31.	Comisaria de Apolo	Lima	Policía Nacional del Perú
32.	Comisaria de Chancay	Lima	Policía Nacional del Perú
33.	Comisaria de Huaral	Lima	Policía Nacional del Perú
34.	Comisaria de Mujeres	Lima	Policía Nacional del Perú
35.	Comisaría Dulanto	Lima	Policía Nacional del Perú

36.	Comisaría Independencia	Lima	Policía Nacional del Perú
37.	Comisaría Jesús María	Lima	Policía Nacional del Perú
38.	Comisaria José Carlos Mariategui	Lima	Policía Nacional del Perú
39.	Comisaria José Gálvez	Lima	Policía Nacional del Perú
40.	Comisaría la Cooper	Lima	Policía Nacional del Perú
41.	Comisaría La Ensenada	Lima	Policía Nacional del Perú
42.	Comisaría La Huayrona	Lima	Policía Nacional del Perú
43.	Comisaria La Molina	Lima	Policía Nacional del Perú
44.	Comisaría La Punta	Lima	Policía Nacional del Perú
45.	Comisaria La Victoria	Lima	Policía Nacional del Perú
46.	Comisaría Laura Caller	Lima	Policía Nacional del Perú
47.	Comisaría Lince	Lima	Policía Nacional del Perú
48.	Comisaría Lurín	Lima	Policía Nacional del Perú
49.	Comisaría Magdalena	Lima	Policía Nacional del Perú
50.	Comisaría Maranga	Lima	Policía Nacional del Perú
51.	Comisaría Mariscal Cáceres	Lima	Policía Nacional del Perú
52.	Comisaría Miraflores	Lima	Policía Nacional del Perú
53.	Comisaría Mirones Alto	Lima	Policía Nacional del Perú
54.	Comisaría Mirones Bajo	Lima	Policía Nacional del Perú
55.	Comisaría Monserrate	Lima	Policía Nacional del Perú
56.	Comisaría Monterrico	Lima	Policía Nacional del Perú
57.	Comisaria Mujeres El Agustino	Lima	Policía Nacional del Perú

58.	Comisaria Esperanza	Nueva	Lima	Policía Nacional del Perú
59.	Comisaría Mar	Orrantia del	Lima	Policía Nacional del Perú
60.	Comisaría Pachacamac		Lima	Policía Nacional del Perú
61.	Comisaria Palomino		Lima	Policía Nacional del Perú
62.	Comisaria Pamplona I		Lima	Policía Nacional del Perú
63.	Comisaria Pamplona II		Lima	Policía Nacional del Perú
64.	Comisaría Petit Thouars		Lima	Policía Nacional del Perú
65.	Comisaría Piedra Liza		Lima	Policía Nacional del Perú
66.	Comisaría Pro		Lima	Policía Nacional del Perú
67.	Comisaría Progreso		Lima	Policía Nacional del Perú
68.	Comisaría Pueblo Libre		Lima	Policía Nacional del Perú
69.	Comisaria Puente Piedra		Lima	Policía Nacional del Perú
70.	Comisaría Rimac		Lima	Policía Nacional del Perú
71.	Comisaria Salamanca		Lima	Policía Nacional del Perú
72.	Comisaría San Andrés		Lima	Policía Nacional del Perú
73.	Comisaría San Antonio		Lima	Policía Nacional del Perú
74.	Comisaría San Borja		Lima	Policía Nacional del Perú
75-	Comisaría San Cayetano		Lima	Policía Nacional del Perú
76.	Comisaria San Cosme		Lima	Policía Nacional del Perú
77.	Comisaría San Genaro		Lima	Policía Nacional del Perú
78.	Comisaría San Isidro		Lima	Policía Nacional del Perú



79.	Comisaria San Juan de Miraflores	Lima	Policía Nacional del Perú
80.	Comisaría San Luis	Lima	Policía Nacional del Perú
81.	Comisaría San Miguel	Lima	Policía Nacional del Perú
82.	Comisaría San Pedro	Lima	Policía Nacional del Perú
83.	Comisaria Santa Anita	Lima	Policía Nacional del Perú
84.	Comisaría Santa Clara	Lima	Policía Nacional del Perú
85.	Comisaria Santa Elizabeth	Lima	Policía Nacional del Perú
86.	Comisaria Santa Felicia	Lima	Policía Nacional del Perú
87.	Comisaría Santa Isabel	Lima	Policía Nacional del Perú
88.	Comisaría Santa Luzmila	Lima	Policía Nacional del Perú
89.	Comisaría Santa Rosa de Ancón	Lima	Policía Nacional del Perú
90.	Comisaría Santoyo	Lima	Policía Nacional del Perú
91.	Comisaría Sol de Oro	Lima	Policía Nacional del Perú
92.	Comisaria Surco	Lima	Policía Nacional del Perú
93.	Comisaría Surquillo	Lima	Policía Nacional del Perú
94.	Comisaria Tablada de Lurin	Lima	Policía Nacional del Perú
95.	Comisaría Tahuantinsuyo	Lima	Policía Nacional del Perú
96.	Comisaría Tupac Amaru	Lima	Policía Nacional del Perú
97.	Comisaria Unidad Vecinal N° 03	Lima	Policía Nacional del Perú
98.	Comisaria Unificada	Lima	Policía Nacional del Perú
99.	Comisaría Universitaria	Lima	Policía Nacional del Perú

<b>100.</b>	Comisaría Urbanización Pachacamac	Lima	Policía Nacional del Perú
<b>101.</b>	Comisaría Ventanilla	Lima	Policía Nacional del Perú
<b>102.</b>	Comisaría Villa	Lima	Policía Nacional del Perú
<b>103.</b>	Comisaría Villa Alejandro	Lima	Policía Nacional del Perú
<b>104.</b>	Comisaría Villa Hermoz	Lima	Policía Nacional del Perú
<b>105.</b>	Comisaría Vitarte	Lima	Policía Nacional del Perú
<b>106.</b>	Comisaría Yerbateros	Lima	Policía Nacional del Perú
<b>107.</b>	Comisaría Zapallal	Lima	Policía Nacional del Perú
<b>108.</b>	Comisaría Zarate	Lima	Policía Nacional del Perú
<b>109.</b>	Comisaría Alto Alegre	Arequipa	Policía Nacional del Perú
<b>110.</b>	Comisaría Campomarte	Arequipa	Policía Nacional del Perú
<b>111.</b>	Comisaría Cayma	Arequipa	Policía Nacional del Perú
<b>112.</b>	Comisaría Cerro Colorado	Arequipa	Policía Nacional del Perú
<b>113.</b>	Comisaría Ciudad Blanca	Arequipa	Policía Nacional del Perú
<b>114.</b>	Comisaría Ciudad Mi Trabajo	Arequipa	Policía Nacional del Perú
<b>115.</b>	Comisaría de Mollebaya	Arequipa	Policía Nacional del Perú
<b>116.</b>	Comisaría de Mujeres - Arequipa	Arequipa	Policía Nacional del Perú
<b>117.</b>	Comisaría Hunter	Arequipa	Policía Nacional del Perú
<b>118.</b>	Comisaría Israel	Arequipa	Policía Nacional del Perú
<b>119.</b>	Comisaría José Luis Bustamante y Rivero	Arequipa	Policía Nacional del Perú
<b>120.</b>	Comisaría Mariano Melgar	Arequipa	Policía Nacional del Perú

121.	Comisaria Miguel Grau- Paucarpata	Arequipa	Policía Nacional del Perú
122.	Comisaria Miraflores Arequipa	Arequipa	Policía Nacional del Perú
123.	Comisaria Palacio Viejo	Arequipa	Policía Nacional del Perú
124.	Comisaria Santa Martha	Arequipa	Policía Nacional del Perú
125.	Comisaria Socabaya	Arequipa	Policía Nacional del Perú
126.	Comisaria Tiabaya	Arequipa	Policía Nacional del Perú

#### IV. ¿Quiénes fueron los visitantes?

En América Latina un total de 696 personas participaron en la *IV Semana de Visitas a Estaciones de Policía*. La gran mayoría de este número de visitantes es residente de las circunscripciones de las estaciones de policía visitadas.

País	Número de visitantes
Bolivia	54
Chile	194
México	74
Perú	374
Regional	696

El mayor número de los visitantes de la región se concentra en Chile y Perú, en donde se visitaron 65 y 126 estaciones de policía respectivamente. Una característica que ha sido constante en América Latina es que la mayor parte de los jefes de equipo son profesionales de las coordinaciones locales. Esto ha sido más patente en los casos de Chile y México. En Perú y Bolivia, las organizaciones socias, *Ciudad Nuestra* y *Red Participación y Justicia*, trabajaron junto a otras ONG cuyos profesionales se integraron como jefes de equipo y visitantes.

Un gran número de visitantes fue reclutado a través de contactos directos: organizaciones de vecinos; vínculos de la propia policía con la comunidad y; conocidos de las instituciones locales.

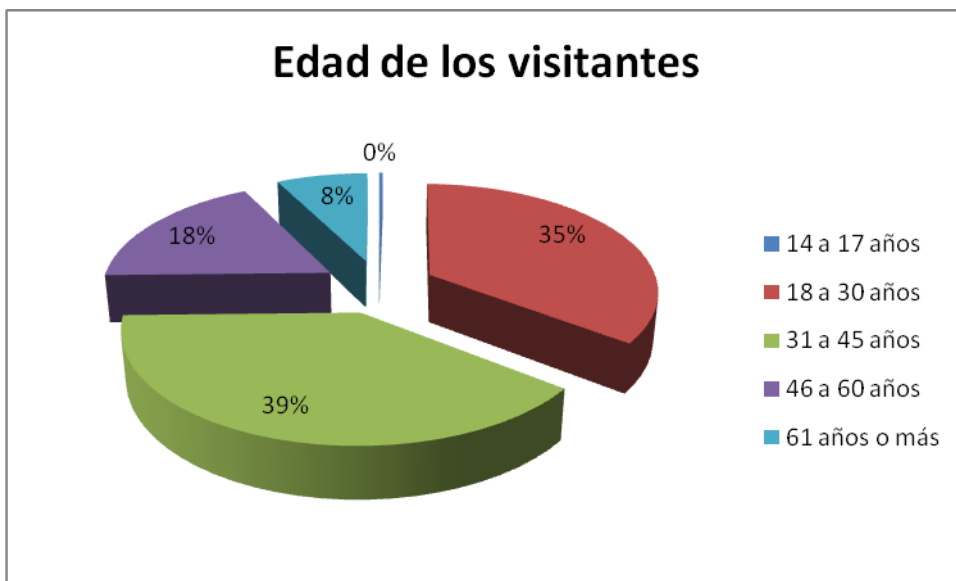
En lo que concierne a género es importante mencionar que el 62% de los visitantes

corresponde al género femenino, esto es, 438 mujeres y 268 hombres que representan el 38%. En Perú 249 visitantes de los 374 fueron mujeres, es decir un 64.8% del total de participantes pertenece al género femenino. En Chile los porcentajes son muy similares pues el 62.9% corresponde al género femenino con 122 mujeres y un 37.1% pertenece al género masculino con 72 visitantes. En el caso de México el 50% representa al género masculino y el 50% restante al femenino. Bolivia tuvo una participación de 30 mujeres de un total de 54 visitantes lo que corresponde a 55.6%.



Gráfica 1: sexo de los visitantes a nivel regional.

En lo que respecta a la clasificación de los visitantes por edad un 39% oscila entre los 31 a 45 años; un 35% entre los 18 a 30 años; un 18% entre los 18 y 30 años y un 8% corresponde a más de 61 años.

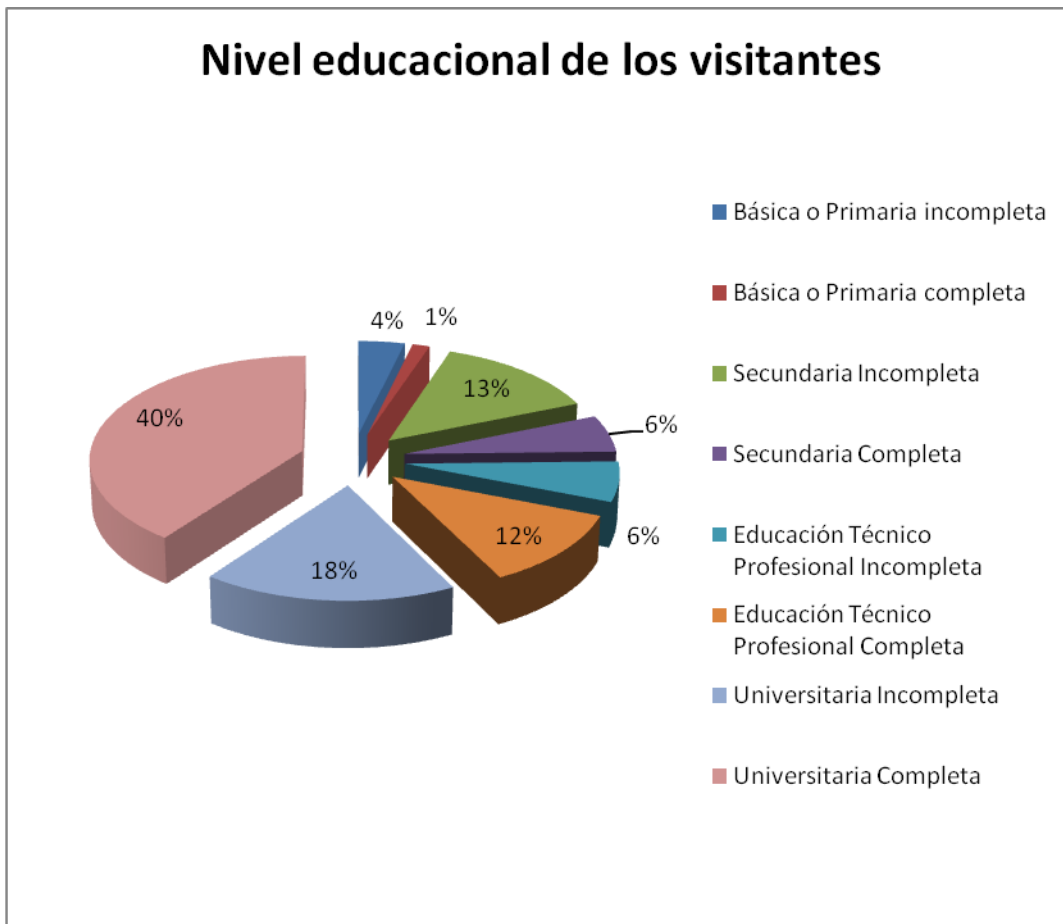


Gráfica 2: rango etario de los visitantes a nivel regional

Estos porcentajes son los siguientes en cada uno de los países que fueron partícipes: Bolivia el 55.6% corresponde al tramo 31 a 45 años; Chile el 42.3% pertenece al mismo rango; México 48.6% y en el caso de Perú este porcentaje disminuye a 34.5%

País	18-30 años	31-45 años	46 a 60 años	61 o más años
<b>Bolivia</b>	37%	55.6%	7.4%	0
<b>Chile</b>	35.6%	42.3%	13.9%	7%
<b>México</b>	24.3%	48.6%	20.3%	7%
<b>Perú</b>	37.7%	34.5%	21.4%	6%

El nivel educacional oscila entre la básica o primaria incompleta hasta universitaria completa. La mayor parte de los visitantes, 40%, tienen estudios universitarios completos. En el caso de Chile esta mayoría alcanza un 62% y en el Perú sólo representa el 26%.



Gráfica 3: Nivel educacional a nivel regional

País	Básica incompleta	Básica completa	Secundaria incompleta	Secundaria completa	Técnica incompleta	Técnica completa	Universitaria incompleta	Universitaria completa
<b>Bolivia</b>	7.4%	2%	1.9%	0	1.9%	5.6%	38.9%	42.6%
<b>Chile</b>	2.6%	2%	3.6%	6.7%	1.5%	8.2%	7.2%	68.0%
<b>México</b>	12.2%	3%	9.5%	17.6%	9.5%	5.4%	8.1%	35.1%
<b>Perú</b>	2.3%	1%	21.4%	3.6%	8.6%	15.4%	21.9%	26.0%

## V. ¿Cómo se calculan los puntajes?

El cuestionario de evaluación (kit) que se utiliza en las visitas incluye un sistema de puntuación que permite a cada visitante calificar la estación de policía con 20 preguntas, generando puntajes en cinco categorías de servicio. Usando este cuestionario los participantes de la *Semana de Visitas a las Estaciones de Policías* son capaces de dar su opinión personal sobre la calidad del servicio de su estación de policía local.

Las preguntas del cuestionario se basan en una amplia gama de estándares y acuerdos internacionales que son relevantes para la labor policial, especialmente aquellos relacionados a derechos humanos; transparencia y rendición de cuentas. Las respuestas registradas en cada país se basan en percepciones y expectativas locales. En este sentido la *Semana de Visitas a las Estaciones de Policía* está organizada para reducir la distancia entre las realidades locales de las policías y los principios generales de derechos humanos y los estándares de prácticas a los que la mayoría de los países suscribe.

Para comprender esta evaluación, se debe pensar en una estación de policía como proveedora de un servicio público, lo que es un concepto difícil para muchos países, a pesar de recientes avances en el funcionamiento policial. En muchas ciudades alrededor del mundo, la policía es considerada como un ente conformado con funcionarios del Estado más que con un servicio público, cuyas funciones prioritarias son mantener el orden público y el control del delito más que la prevención del delito y la asistencia al público.

En un intento de fortalecer la idea de la policía como servicio público el énfasis de la *Semana de Visitas a las Estaciones de Policía* está puesto en el rol del policía como profesional que entrega servicios a la comunidad. La evaluación se divide en 5 categorías de servicio:

**Orientación a la comunidad**

**Condiciones Físicas**

**Tratamiento Igualitario al Público**

**Transparencia y Responsabilización**

**Condiciones de Detención**



### **Cálculo de los puntajes**

En la mayoría de los países participantes los líderes de equipo participan en una breve capacitación para guiar la visita, redactar el informe narrativo y que a su vez instruyan a los visitantes como llenar los cuestionarios. Estos cuestionarios son habilitados en una plataforma virtual segura y que generan automáticamente los puntajes locales.

El cuestionario resultante tras este proceso de validación se basa en una escala Likert, donde las respuestas alternativas van de 1 a 5, donde:

**1 – TOTALMENTE INADECUADO (20 PUNTOS)**

**2 – INADECUADO (40 PUNTOS)**

**3 – ADECUADO (60 PUNTOS)**

**4 – MÁS QUE ADECUADO (80 PUNTOS)**

**5 – EXCELENTE (100 PUNTOS)**

Los resultados son contruidos a través de promedios simples, clasificándose de acuerdo a su puntaje promedio en las siguientes categorías:

<b>Puntaje promedio</b>	<b>Categoría</b>
Más de 84	Excelente
De 68 a 84	Más que adecuado



De 52 a 68	Adecuado
De 36 a 52	Inadecuado
Menos de 36	Totalmente inadecuado

## VI. ¿Cuáles estaciones de policía fueron las mejor evaluadas?

En América Latina tres estaciones de policía fueron evaluadas con la calificación máxima de 100 puntos. Estos resultados las colocan en una posición destacada a la vez que denota un cumplimiento de estándares internacionales. Las tres unidades se localizan en Chile y son la 2ª Comisaría de Graneros; la 20ª Comisaría de Puente Alto y la Brigada de Investigación Criminal de la PDI de la comuna de Buin. Las dos primeras pertenecen a Carabineros de Chile. Todas ellas han sido partícipes de versiones anteriores de la *Semana de Visitas a Estaciones de Policía*. Los resultados de Altus las han llevado a una mejora considerable en sus servicios.

Debido al hecho que tres unidades obtuvieron el mismo promedio de 100 puntos la Coordinación Regional invitó a tres expertos en derechos humanos, rendición de cuentas y transparencia así como acceso a la justicia a decidir que estación era la mejor

El 21 de enero un abogado experto de rendición de cuentas y transparencia, un sociólogo experto en género y acceso a la justicia y una cientista política experta en sociedad civil y policía visitaron los tres recintos policiales. Siguiendo los criterios establecidos por Altus completaron los manuales de visitantes. Los resultados otorgaron el primer lugar a la 38 Comisaría de Puente Alto.

Primer Lugar: 38ª Comisaría de Puente Alto, Carabineros de Chile: 94,67.

Segundo Lugar: 2ª Comisaría de Graneros, Carabineros de Chile: 93

Tercer Lugar: BICRIM de Buin, Policía de Investigaciones: 92,33 puntos

El listado de las 10 estaciones de policía mejor evaluadas de América Latina lo lidera Chile con 6 de las estaciones de policía con puntajes más altos. Las estaciones que ocupan los lugares cuarto y séptimo están localizadas en Perú y los lugares sexto y noveno pertenecen a México.

**Las 10 estaciones de policía mejor evaluadas a nivel latinoamericano**

	<b>Estación de Policía</b>	<b>País</b>	<b>Puntaje Promedio</b>
1	2ª Comisaría Graneros	Chile	100
2	20 Comisaría Puente Alto	Chile	100
3	Brigada de Investigación Criminal de Buin	Chile	100
4	Comisaría Ciudad y Campo	Perú	98,33
5	26° Comisaría de Pudahuel	Chile	97,50
6	Cuauhtémoc - 5	México	96,67
7	Comisaria de Huaral	Perú	95,67
8	PGJ Querétaro	México	94,33
9	BICRIM PEÑAFLORES	Chile	94,25
10	1ª Comisaría San Fernando	Chile	94,00

Es importante destacar también aquellas estaciones de policía que obtuvieron los puntajes más altos en cada país.

Puntajes promedio por países y estaciones mejor evaluadas por países			
País	Puntaje promedio por país	Estación mejor evaluada	Puntaje estación mejor evaluada
Chile	69.55	2ª Comisaría Graneros. VI región.	100
		20ª Comisaría Puente Alto.	
		Bicrim Buin	
Perú	54.96	Comisaría Ciudad y Campo	98.33
México	65.38	Cuauhtémoc	96.67
Bolivia	42.23	Brigada de Protección a la Familia Pando	57.00

#### Chile: Estaciones de policía mejor evaluadas

En Chile tres estaciones de policía fueron evaluadas con el puntaje máximo en todas sus áreas. Los visitantes consideraron que estas unidades contaban con servicios de atención al público de una calidad excelente.

Estación de Policía	Orientación a la Comunidad	Condiciones Físicas	Igualdad de Tratamiento al Público	de	Transparencia y Rendición de Cuentas	Condiciones de Detención	Promedio
38° Comisaría de Puente Alto	100	100	100		100	100	100
2ª Comisaría Graneros	100	100	100		100	100	100

### **38° Comisaría de Puente Alto**

El equipo tuvo una impresión uniforme sobre la estación: excelente estación que debe ser modelo a seguir en Chile. La estructura de las instalaciones así como el orden y limpieza de las mismas.

Destacaron la zona de detención. Los visitantes consideraron que las celdas están en muy buen estado físico, son amplias, luminosas, limpias y la seguridad es muy alta.

Otra área destacada por los ciudadanos fue la zona para reportar delitos de índole sexual y de violencia intrafamiliar. Es un cuarto confortable, con color cálido y bien aislado.

El equipo de visitantes destaca las siguientes buenas prácticas en esta estación de policía:

1. A raíz del terremoto el mayor de la estación sugirió conformar un grupo de rescate urbano en caso de desastres naturales. El grupo está conformado por los vecinos de la comuna.
2. Olimpiadas estudiantiles en las que participan adolescentes y jóvenes en situación de alto riesgo.
3. Celebración del día del niño en las instalaciones. El objetivo es que los niños conozcan las funciones y servicios que presta Carabineros
4. Tres veces a la semana asiste un niño con uniforme y atiende la zona infantil
5. La máxima autoridad participa en reuniones vecinales y presta instalaciones para que se lleven a cabo las juntas de vecinos. Esto ha llevado a una unión de las diferentes juntas de vecinos y a una mayor participación de la comunidad en prácticas de prevención del delito
6. Implementación de una zona de seguridad intermedia. Esta zona consiste en esposas en la pared de los escritorios donde los imputados rinden su declaración para evitar fugas. Esta zona también existe en la zona de detención donde al imputado se le sienta en una mesa afuera de la celda para que coma. Los alimentos no se dan en las celdas.
7. Se le otorgan tres alimentos al día al imputado
8. A toda persona que va a presentar una denuncia por un delito grave se le ofrece café o agua con el objeto de que se calme y se sienta más cómodo.
9. La zona donde se denuncian los delitos sexuales y de violencia intrafamiliar está amueblada y pintada con tonos que psicológicamente ayudan a contener a la víctima.

### **2ª Comisaría Graneros**

#### ***Relato del Jefe de Equipo***



En general la impresión que existe respecto a la Comisaría es que ésta cumple de manera cabal con cada una de los puntos tratados en el instrumento de evaluación. Se registraron puntajes máximos en cada área temática de evaluación. La opinión fue común a todos los participantes, por lo que no se muestran diferencias en las apreciaciones conforme a características particulares de cada cual.

Destacan los siguientes temas:

- 1. Orientación hacia la comunidad:** Lo primero a destacar fue la orientación hacia la comunidad, lo que se explica por el trabajo social realizado. Este no es sólo en materia de prevención de delitos, sino que también en la promoción de buenas prácticas vecinales, promoción de actividades deportivas, etc. Respecto a este punto fue importante la presentación efectuada por los funcionarios de la comisaría. Durante la exposición se mostró el trabajo que realizan con la comunidad, especialmente en temas de incentivo a la participación ciudadana en talleres de prevención de drogas y campeonatos deportivos realizados por Carabineros y diferentes agrupaciones vecinales y el trabajo realizado con niños en diferentes edades dentro de establecimientos educacionales. Este punto llamo de sobremanera a los visitantes quienes se vieron sorprendidos por el alcance de la labor de carabineros
- 2. Mantención de dependencias de la Comisaría:** los visitantes quedaron impresionados por la calidad de las dependencias y, en especial, por la limpieza en cada una de estas. Sorprendió principalmente la limpieza en áreas de detención, especialmente baños. Respecto a las dependencias llamó la atención la existencia de espacios para niños los cuales actuaban como medio de garantía para el acceso de madres dueñas de casa y además como elemento de protección.
- 3. Profesionalismo del equipo encargado de la presentación:** en este punto destacaron a los profesionales de Carabineros que realizaron la presentación de la comisaría al equipo evaluador. Fue importante la labor comunicacional presentada por dichos funcionarios ya que ayudaron a generar una imagen de Carabineros más empática y cercanos a la comunidad.

La visita a la 2ª Comisaría de Graneros cambió radicalmente la visión de los visitantes, permitiéndoles conocer la labor de Carabineros desde otra perspectiva, más cercana, teniendo acceso a las dependencias como observadores más que usuarios. La visita amplió su percepción del trabajo de Carabineros, al nivel de dejar la temática de control en segundo

plano frente a la función comunitaria expuesta durante la presentación.

### **BICRIM Buin**



El equipo evaluador coincide con la excelente mirada que tuvo de esta estación. Impecable atención, disposición y colaboración hacia la comunidad, preocupándose este año en fortalecer sus acciones para la entrega de un mejor y eficaz servicio.

Los visitantes destacaron que:

1. Los funcionarios se encuentran vestidos impecablemente, bien presentados y con un sonrisa en sus rostros.
2. Cuentan con una sala con espejo para las víctimas que requieran no ser vistas por victimario.
3. disponen en la en la entrada de la estación de antecedentes de la comuna y principalmente de la estación como información fundamental para con la comunidad.
4. El espíritu de servicio de calidad hacia la comunidad, con una eficaz atención de público y desarrollo de los procedimientos que efectúan.
5. Juguetes en sala de espera para los menores.
6. Medidas en Prevención de riesgo y seguridad. Ejemplo señaléticas informativas dentro y fuera de la estación.
7. Información respectiva a la estación y labor realizada para la comunidad que solicita o visita esta estación.
8. Libro de reclamos, sugerencias, o buenas prácticas disponible para que la comunidad entregue su percepción si lo requiera.

La visita fortaleció la imagen y visión que se tenía, corroborando su eficiente trabajo de atención hacia la comuna de Buin. Significó conocer y fortalecer la relación de trabajo y a la vez

posibilitar nuevas y mejores acciones a futuro.

## México

### a) Evaluaciones por puntaje promedio

Ranking de las 12 Estaciones de Policía mejor evaluadas en México							
No.	Institución	I*	II*	III*	IV*	V*	TOTAL
1.	Coordinación Territorial Cuauhtémoc - 5	93.33	93.33	96.67	100	100	96.67
2.	Procuraduría General de Justicia del Estado de Querétaro	95	98.33	93.33	88.33	96.67	94.33
3.	Fiscalía Central de Investigación para Homicidios	80	85	76.67	81.67	88.33	82.33
3.	Coordinación Territorial Gustavo A. Madero - 6	81.67	95	76.67	78.33	80	82.33
5.	Policía Municipal de San Martín Texmelucan	90	68.33	76.67	85	0**	80
6.	Coordinación Territorial Tláhuac - 1	61.67	90	78.33	71.67	83.33	77
7.	Coordinación Territorial Iztapalapa - 3	82.5	86.25	73.75	70	70	76.5
8.	Coordinación Territorial Coyoacán - 3	78.33	81.67	68.33	66.67	70	73
9.	Policía Estatal de Morelos	70	76.67	70	68.33	0**	71.25
10.	Coordinación Territorial Venustiano Carranza - 5	65	88.33	53.33	61.67	86.67	71
11.	Policía Estatal de Querétaro	73.33	78.33	63.33	66.67	0**	70.42
12	Fuerza Anti-secuestros (F.A.S)	58.33	83.33	70	66.67	68.33	69.33

\* I. Orientación a la comunidad; II. Condiciones Físicas; III. Tratamiento igualitario al público; IV. Transparencia y rendición de cuentas; V. Condiciones de detención.

\*\* Las policías preventivas no recibieron puntajes en este rubro (V. Condiciones de detención) ya que no tienen facultades para realizar detenciones (sólo arrestos administrativos) y por lo tanto no cuentan con las instalaciones correspondientes para ser evaluadas por estos criterios.

Los puntajes anteriores muestran claramente que la estación mejor evaluada, con un puntaje promedio de 96.67, es la estación de policía de la Coordinación Territorial **Cuauhtémoc - 5** perteneciente a la Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal (PGJDF).

La visita fue guiada por el director de la estación, en compañía de tres agentes policiales. El trato recibido desde un inicio se caracterizó por ser gentil y por la educación y profesionalismo que mostraron los guías durante la visita. Vale la pena destacar que, debido a las características sociales del lugar donde se encuentra ubicada esta estación, tanto el Director como los agentes están acostumbrados a tener un contacto directo y permanente con los habitantes de la zona, quienes supervisan de manera activa la labor de los propios funcionarios. En esta estación se realizan reuniones semanales, cada jueves, para atender los asuntos relacionados con las problemáticas y las estrategias de seguridad en el área. De tiempo en tiempo, la estación elabora también ciertos programas de servicio y educación a la comunidad, como cursos de defensa personal dirigidos a diferentes sectores: adultos mayores, mujeres, menores, etc.

Las características físicas del lugar son de limpieza y buena distribución. La estación se percibe como un lugar ordenado y por lo tanto bien organizado. Destaca también la buena orientación a la comunidad, pues fácilmente se pueden observar extensas indicaciones sobre los servicios que ahí se ofrecen, así como carteles que exponen los derechos de las personas detenidas y hasta mapas de incidencia delictiva. El área para los usuarios se encuentra totalmente separada del área de detención. Existen también salas específicas de espera con las comodidades necesarias para que los familiares o los denunciantes puedan permanecer en las instalaciones en lo que se les atiende. La distribución de las diferentes áreas permite un correcto funcionamiento de la estación, protegiendo así al detenido y al denunciante. Toda la estación se encuentra monitoreada por cámaras de seguridad controladas de manera remota por la Visitaduría de Derechos Humanos. Con esto se impide la manipulación de las grabaciones que tienen por objeto evitar el mal trato a los usuarios, sean denunciantes o detenidos, o las agresiones que pudieran sufrir los propios funcionarios de la estación.

Uno de los aspectos que más sorprendió fue el área de detención. El colectivo imaginario en México suele concebir estos lugares como espacios donde se mantiene a las personas bajo condiciones generalmente indignas. Sin embargo, el área destinada a la detención en esta estación demostró todo lo contrario. Ésta sobresale por contar con resguardos especiales para hombres y mujeres, quienes además gozan de todos los servicios necesarios: agua, sanitarios y literas para dormir. Por otro lado, no se pudo observar algún factor o elemento en el área de detención que pudiera poner en riesgo la vida o integridad de los detenidos. Se identificó como un lugar limpio, con ventilación y accesos separados. También cuenta con un área especial para que los detenidos reciban visitas periódicas y con una cámara de Hessel con acceso por diferentes partes para el acusado y el denunciante.

Quizá el problema más grande que enfrenta esta estación de policía es la falta de recursos



materiales, equipo de cómputo nuevo y demás insumos de papelería para realizar sus funciones. El equipo que poseen es muy viejo y no soporta programas nuevos para el levantamiento de denuncias; software; antivirus, etc. Tanto los agentes como el Director comentaron que en más de una ocasión son ellos quienes han tenido que poner de su peculio el material que falta.

## **Perú**

La comisaría mejor evaluada fue Ciudad y Campo, comisaria de tipo A –atiende a más de 100 mil habitantes y se encuentra a cargo de un oficial superior- ubicada en el céntrico distrito capitalino del Rimac, agitado y antiguo distrito de clase media baja. En la SVEP anterior ocupó el cuarto lugar en empate con la comisaria de Magdalena. La comisaría de Rimac destaca por su organización, amplios ambientes, adecuadas condiciones de atención, la zona detención y orientación al público.

*“según manifestaron el año pasado ellos ocuparon el 4to puesto en estas visitas, viajando su comisario a Chile, esto ayudó mucho a los miembros de esta comisaria debido a que el comisario compartió las experiencias vividas en esa reunión, ahora la comisaria está tratando de mejorar la labor que realiza en la comunidad”.*

*Ana Paucar Menacho, jefe de equipo*

Le sigue la comisaria de Huaral, también de tipo A, ubicada en el distrito de Huaral en la Provincia del mismo nombre, a 75 kilómetros de la ciudad de Lima. Destaca también por sus amplios ambientes, buena ubicación, orden y limpieza; y, adecuadas condiciones de detención.

Ocupando el tercer puesto se ubica la comisaria Unificada, de tipo B, ubicada al noreste de Lima, donde se enfatiza el trabajo de la oficina de participación ciudadana y con las juntas vecinales. El cuarto y quinto lugar lo ocuparon las comisarías de Santa Luzmila y Pro, en el cono norte.

En el Callao, de las 11 comisarías visitadas la mejor evaluada fue la de Dulanto, debido a sus remodelados ambientes, trabajos de prevención con la ciudadanía y adecuada zona de detención.

En Arequipa la comisaría José Luis Bustamante y Rivero, destacó entre las 18 evaluadas, por el trabajo comunitario coordinado que viene realizando con la municipalidad distrital.

En el otro extremo, la comisaría con menor puntaje fue La Ensenada, ubicada en el distrito de Villa El Salvador al sur de Lima; seguida estrechamente por la comisaria Monserrate, del cercado de Lima; ambas en jurisdicciones con gran incidencia delictiva, y una población de nivel socioeconómico bajo. Compartieron también el fondo de la tabla las comisarías de Tahuantinsuyo y San Genaro en Lima Sur, y Chacarilla del Estanque en el distrito de Surco.

En cuanto a las mejores Comisarías por áreas de evaluación, Ciudad y Campo, encabeza los puntajes más elevados en cuatro de las cinco áreas.

Área de evaluación		Comisaría
Área 1	Orientación a la comunidad	Ciudad y campo
Área 2	Condiciones físicas	Ciudad y Campo
Área 3	Tratamiento igualitario al público	Ciudad y Campo
Área 4	Transparencia y responsabilización	Ciudad y Campo
Área 5	Condiciones de detención	Unificada y Huaral

En cuanto a las condiciones de detención tanto las comisarías Unificada y Huaral fueron las mejor evaluadas.

El elevado puntaje obtenido por la comisaria Ciudad y Campo, y de seis (06) comisarías más, Huaral, Unificada, Santa Luzmila, Pro, Dulanto y José Luis Bustamante y Rivero; las coloca en la categoría de excelente. Categoría no obtenida por las comisarías visitadas en jornadas anteriores

De las ciento veinte comisarías (126) evaluadas, trece (13) comisarías lograron la categoría de más que adecuado, cuarenta y seis (46) la categoría de adecuados- destacando mejoras en los servicios de orientación a la comunidad, atención al público, organización en el trabajo comunitario y rendición de cuentas- prevaleciendo aún cincuenta y seis (56) comisarías en condiciones inadecuadas y cuatro (4) con la categoría totalmente inadecuado, debido mayoritariamente a las carencias logísticas, de infraestructura y de detención.

Puntaje promedio	Categoría	Nro de comisarías Jornada 2009	Nro de comisarías Jornada 2010
Más de 84	Excelente		7
De 68 a 84	Más que adecuado	5	13
De 52 a 68	Adecuado	42	46
De 36 a 52	Inadecuado	38	56
Menos de 36	Totalmente inadecuado	6	4

En este contexto, debemos destacar los resultados de la comisaría de Pro, al norte de la ciudad de Lima; que desde jornadas anteriores se ha ubicado entre las cinco mejores comisarías evaluadas, debido al trabajo conjunto y sostenido que viene realizando el personal policial.

## **VII. Buenas prácticas reveladas.**

### **23° Comisaría de Talagante: Trabajo en conjunto con organizaciones privadas**

Esta comisaría fue destacada por sus visitantes por la gestión que realiza en conjunto con una fundación privada para entregar sillas de rueda a miembros de la comunidad que sean discapacitados.

Esto se destaca especialmente ya que esta es una buena práctica recurrente en esta unidad. El año 2009 los visitantes identificaron como buena práctica de esta comisaría el trabajo en conjunto con comerciantes de la comuna para desarrollar material informativo a distribuir en la unidad.

### **Jardín Público: 36° Comisaría de La Florida**

Los visitantes identificaron como buena práctica de esta comisaría la iniciativa de compartir el jardín de la estación para el uso de la comunidad. El jardín lo utilizan tanto instituciones educacionales como unidades vecinales cercanas para el desarrollo de sus actividades al aire libre.

### **Difusión radial del trabajo policial: 3° Comisaría de Algarrobo**

Esta unidad se destaca por la labor de difusión, sensibilización, transparencia y rendición de cuentas llevada a cabo a través de la difusión radial del trabajo policial realizado en la comuna. Semanalmente, el mayor a cargo de la comisaría habla por la radio comunal dando cuenta de los delitos del sector y las medidas preventivas que toma carabineros y pueden tomar los vecinos.

### **Grupo de rescate de emergencia: 38° Comisaría de Puente Alto**

A raíz del terremoto que tomo lugar en febrero del año 2010, el mayor de la estación sugirió conformar un grupo de rescate urbano en caso de desastres naturales. El grupo está conformado por los vecinos de la comuna y es coordinado por carabineros de la comisaría.

### **Cámaras de monitoreo reguladas por la Visitaduría de Derechos Humanos: Coordinaciones Territoriales en México.**

Las unidades de policía de las 16 coordinaciones territoriales en las que se encuentra dividida

la Procuraduría de Justicia del Distrito Federal son monitoreadas por cámaras supervisadas por la Visitaduría de Derechos Humanos. En un país con una historia de temor de sus ciudadanos a ser maltratados por la policía, las cámaras de vigilancia supervisadas por un órgano independiente constituyen una salvaguarda para ciudadanos que denuncian delitos o se encuentran bajo custodia.

#### **Vecino Vigilante en Breña, Lima, Perú.**

Una innovadora práctica observada durante esta visita es la realizada en la comisaría de Breña, distrito céntrico de la ciudad de Lima, de condición media baja y alto índice delincencial, trabajo que la policía realiza con sus juntas vecinales a través de la ejecución de un plan denominado el vecino vigilante. El objetivo era reducir la sensación de inseguridad en la población a través de labores de prevención en todo el distrito- el cual para la ejecución de esta buena práctica policial se ha dividido en sectores -. Cada sector se encuentra implementado con un patrullero, un (01) policía a pie vestido de civil que realiza labores de identificación de personas o pandillas que realizan arrebatos, robos o micro comercialización de drogas en colegios, paraderos etcétera; así como, personal policial que realiza labores de patrullaje a pie.

Dicho equipo policial opera con cuatro (04) juntas vecinales, quienes trabajan en forma conjunta y rotativa, permitiendo tener un vecino que vigila diariamente su cuadra y que se comunica con el patrullero o la central telefónica instalada en la comisaría, ante cualquier incidente para una oportuna intervención policial. Esto ha permitido reducir los incidentes delictivos de 17 a 3 diarios, neutralizando y disminuyendo los arrebatos y robos menores en la comunidad; incentivando las funciones de prevención comunitaria y trabajo conjunto con su policía.

#### **Show de Prevención de la Violencia Familiar en la comisaría El Agustino, Perú**

Una práctica que causó una muy grata impresión en el equipo que visitó la Comisaría de Mujeres del Agustino fue el Show de la Prevención de la violencia familiar y el abuso sexual al menor. Esta función es realizada por el personal femenino de la Dirección de Familia, Participación y Seguridad Ciudadana-DIRFASEC -. Las comisarías de mujeres dependen funcional y administrativamente de la misma- En el show de manera didáctica y amena entre talleres, teatro, relatos, bailes, títeres se sensibiliza y educa a la ciudadanía-sobre todo al niño y al adolescente- en acciones de prevención del delito.

## VIII. ¿Qué cambios les gustaría ver a los visitantes?

En Chile uno de los puntos críticos de la evaluación, el peor evaluado en el país, son las condiciones de detención. Estas son evaluadas negativamente en los recintos de ambas policías y gran parte de los cambios propuestos se abocan a esta dimensión del servicio que entregan las policías.

Aunque en muchos casos las celdas requieren de una intervención mayor para poder mejorar sus condiciones físicas, los visitantes identifican algunas mejoras puntuales que pueden ser accesibles para las unidades policiales, entre ellas:

- Incorporar cámaras de vigilancia para mejorar las condiciones de seguridad del área de detención
- Mejorar las condiciones de luminosidad de las celdas con luz exterior
- Entregar alimentación a los detenidos
- Mejorar el higiene de las celdas y de los baños de detenidos

En el caso de México la organización política del país, la complejidad del sistema de seguridad, la diversidad de problemáticas y necesidades, así como las diferencias en cuanto a recursos y capacidades han hecho que la calidad de los servicios y prácticas en las estaciones policiales varíen notablemente. La percepción generalizada es que a los ciudadanos les gustaría ver un cambio radical en la actitud de las policías y en la relación que la ciudadanía sostiene con ellas. Específicamente que se generen nuevos y mayores vínculos de confianza entre ambas partes. Para esto consideran necesario realizar cambios en áreas sustantivas del quehacer policial: desde la capacitación de los agentes (Servicio Profesional de Carrera), pasando por la mejora de las instalaciones en donde se brindan los servicios, el sistema de seguridad integral que los respalda -a nivel médico, psicológico, material, social, jurídico entre otros- así como el énfasis en la protección a los derechos humanos, la transparencia y la rendición de cuentas.

A continuación se exponen algunos de los rubros específicos que los visitantes detectaron como deficientes y en donde les gustaría ver un cambio significativo:

- **Falta de material de difusión** sobre programas y servicios en materia de seguridad pública.
- **Carencia de información** sobre incidencia delictiva, sobre las funciones de la policía y sobre los derechos que tienen las víctimas y los detenidos.
- **Equipamiento insuficiente:** falta de equipo de cómputo, impresoras, copiadoras y papelería en general.
- **Instalaciones inadecuadas:** falta de ventilación, falta de agua corriente y letrinas en las áreas de detención; no se cuentan con accesos para personas con capacidades diferentes; no hay salidas de emergencia; no se cuenta con servicios médicos; la ubicación de las estaciones no es accesible para la ciudadanía en general.

- Falta de separación por **género** en el área de detención abierta (delitos menores) y ausencia de políticas de género en los programas y servicios que se prestan. Ausencia de personal femenino en las áreas de detención y de atención a víctimas.
- **Trato poco amable:** actitud soberbia y prepotente por parte del personal a cargo de la estación de policía.
- **Falta de personal,** pues es poco el que se observa para el tamaño de las zonas territoriales que deben atenderse.
- **Falta de espacios** adecuados para la atención al ciudadano.
- **Incapacidad para atender a personas provenientes de grupos indígenas,** pues no se hablan sus dialectos y no se cuenta con traductores.

En Perú los visitantes coincidieron en afirmar que si no mejoran las condiciones de trabajo de las policías no mejorará la sensación de inseguridad de la ciudadanía. La falta de recursos logísticos – recursos humanos, equipamiento y transporte- los problemas de comunicación e interconexión de la red policial y la inadecuada infraestructura –espacios reducidos e inadecuadas condiciones de detención, son los aspectos señalados por la mayoría de observadores que deben ser atendidos a la mayor brevedad.

#### IX. Acerca de la Alianza Global Altus

Altus es una alianza global cuyo objetivo es mejorar la seguridad ciudadana y la justicia en todos los continentes. En abril del año 2004 seis organizaciones no gubernamentales y diversos centros académicos se reunieron para crear una alianza única: ALTUS

Altus cuenta con miembros procedentes de los cinco continentes: el Instituto Vera de Justicia localizado en Nueva York, Estados Unidos; el Centro de Estudios en Seguridad y Ciudadanía con sede en Rio de Janeiro, Brasil; el Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana establecido en Santiago de Chile; la Fundación INDEM en Moscú, Rusia; el Instituto para el Desarrollo y la Comunicación localizado en Chandigarh, India y la Fundación CLEEN en Lagos, Nigeria.

La experiencia de los seis miembros de Altus permite que la alianza ofrezca una perspectiva global en cuestiones de seguridad y justicia así como una mayor capacidad para trabajar a través de los continentes logrando un mejor avance en la justicia.

Uno de los sellos distintivos de Altus es que sus miembros trabajan con los gobiernos en el estudio de problemas sociales y en la búsqueda de nuevas formas de administrar la justicia. Los resultados son por una parte, la ayuda a funcionarios públicos en la identificación y el desarrollo de modelos que han sido probados empíricamente tales como sistemas policiales respetuosos, servicios legales de calidad para los más necesitados y otras prácticas propicias que se adecuan a las necesidades locales. Por otra parte, la consecución de reformas prácticas que benefician a la ciudadanía.

Altus ayuda a las organizaciones no gubernamentales alrededor del planeta a trabajar con el gobierno con mayor eficacia y a desempeñar un papel más importante en la implementación

de soluciones basadas en los derechos frente a los problemas de injusticia.