INFORME LOCAL: CHILE

Contenido

I. Agradecimientos 3
II. Coordinación Local 4
III. Resumen 5
IV. ¿Por qué un evento global? 6
V. ¿Qué se evalúa? 8
VI. Método de evaluación 11
VII. Qué Estaciones de Policía participaron 13
VIII. Quiénes fueron los visitantes 16
IX. Cuáles estaciones de Policías fueron mejor evaluadas. 18
X. Buenas Prácticas reveladas 28
XI. Qué cambios les gustaría ver a los visitantes 31

I. Agradecimientos

A nombre de la Alianza global Altus, el Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana, del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile, desea agradecer a todos quienes han hecho posible el óptimo desarrollo a través de los años de esta iniciativa denominada Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía. Muy especialmente queremos darle las gracias a todos aquellos ciudadanos anónimos que voluntariamente han accedido a conformar los equipos de visitantes, se han hecho el tiempo de participar y de acercarse a las estaciones de policía de su sector y nos han entregado sus apreciaciones.

Del mismo modo agradecemos a Carabineros de Chile y a Policía de Investigaciones de Chile por su disposición a abrir las puertas a este evento, a los jefes de unidad que nos recibieron atentamente y dedicaron tiempo a mostrarnos el trabajo de sus comisarías y a los funcionarios policiales, quienes estuvieron dispuestos a relatarnos en extenso su labor.

II. Coordinación Local

La coordinación local estuvo a cargo del Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana (**CESC)** del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile - también a cargo de la coordinación regional. Este es un centro académico desde el que se realiza investigación, docencia y extensión, cuyo principal énfasis está en aportar a la formulación de políticas públicas democráticas, en materias de seguridad ciudadana y justicia, en Chile y América Latina. CESC es miembro fundador de ALTUS y ha participado y coordinado las tres versiones de esta actividad.

III. Resumen

Durante la semana del 26 al 30 de octubre del año 2009 se desarrolló en Chile, la Semana de Visitas a las Estaciones a Policía, en el marco de un programa mundial desarrollado por Altus.

Este proyecto internacional pretende otorgar a los civiles una oportunidad para que observen las comisarías de su sector, de modo que puedan familiarizarse con el trabajo que en ellas se realiza. Al mismo tiempo, la Semana de Visitas busca beneficiar a las instituciones policiales, al permitirles mejorar sus servicios, junto con facilitarles una comparación con otras comisarías de la región y el mundo.

En la actividad, organizada a nivel mundial, ciudadanos de distintos países acudieron hasta las comisarías de sus localidades para evaluar el servicio que en ellas se entrega al público. Para la evaluación de los recintos policiales los equipos utilizaron el Kit para Visitantes de Estaciones de Policía, una pauta que contiene veinte preguntas ordenadas en cinco categorías: Orientación hacia la Comunidad; Condiciones Físicas; Tratamiento Igualitario al Público sin Discriminaciones de género, raza, nacionalidad, pertenencia a minorías u orientación sexual; Transparencia y Responsabilización; y Condiciones de Detención.

Los resultados de la evaluación de la Semana de Visitas a las Comisarías de Policías serán publicadas en el sitio web de la Alianza Global Altus, www.altus.cl. Con ello, se espera que tanto las policías como los ciudadanos, así como los medios de comunicación, puedan realizar un seguimiento, en un mapa global, de la actividad.

Asimismo, en un esfuerzo para identificar las mejores prácticas policiales en las diferentes regiones, las Estaciones de Policía con puntajes especialmente elevados recibieron un premio y su éxito será compartido internacionalmente.

Es en este contexto, durante la III Semana Mundial de Visitas a las Estaciones de Policía, el año 2009, participaron 5029 visitantes a nivel mundial, quienes evaluaron la calidad e los servicios entregados por sus Policías. En el mundo el movimiento incluyo 20 países, 211 ciudades desde Bangladesh a Brasil, Malasia a Los Ángeles, Rusia a Uganda. En Latinoamérica 273 visitantes visitaron 188 estaciones de Policía en Bolivia, Chile, Colombia, México y Perú.

Esta es la tercera Semana mundial de Visitas a las Estaciones Policiales, siendo Chile partícipe en las 3 ocasiones. Este informe expone los resultados de esta experiencia en Chile, donde participaron 85 visitantes, quienes visitaron 53 estaciones de Policía evaluando la calidad de sus servicios con el mismo Kit de visitantes desarrollado por Altus y utilizado en todo el mundo. Las Estaciones visitadas, tanto de Carabineros de Chile como de Policía de Investigaciones, se encontraban en 14 ciudades en las regiones V de Valparaíso, VI de O´higgins y Metropolitana.

IV. ¿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 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. Aun así, en cualquier país la policía se enfrenta al desafío de entablar buenas relaciones con la ciudadanía con el objeto 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 central para comenzar los necesarios cambios en la relación entre el público y la Policía, ya que constituyen el principal punto de entrega de servicios policiales. Todo tipo de personas pasa por las estaciones de policía diariamente, y el pasar tiempo en estos lugares, aunque sea sólo una hora, genera una impresión sobre su funcionamiento y el servicio que provee la estación. La policía, la sociedad civil y las organizaciones de supervisión se pueden beneficiar de estas impresiones, pero hasta ahora no había una herramienta de uso simple que pueda capturarlas e interpretarlas.

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 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 comienza a trabajar 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 en la materia de 10 diferentes países para discutir temas relativos a la Policía, como supervisión policial

y el rol del sector privado en la promoción de la reforma policial. A través de estas conferencias surge la idea de desarrollar un instrumento que incluya 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 ítems diseñados 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 actividad 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 testeado 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 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 de 2004, en el sitio web se puso a disposición del público el Kit. Antes de terminar el año, Lúcio Alcantara, 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, de 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 ha sido utilizada en la Semana de Visitas a las Estaciones de Policías los años 2006, 2007 y 2009.

V. ¿Qué se evalúa?

El Kit de evaluación 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 Kit los participantes de la semana de visitas a las estaciones de Policías son capaces de situar su opinión personal sobre la calidad del servicio de su estación de Policía local en relación al contexto a nivel nacional, regional y global.

Inspirado por las visitas estructuradas, comunes en los campos de educación e industria, Altus, diseñó el Kit de visita a las estaciones de Policía para evaluar en qué grado las estaciones están diseñadas y operan para servir al público. En el futuro, las mejorías en las estaciones de Policía participantes pueden ser monitoreadas a través de la repetición de visitas, por los mismos u otros individuos.

Para las instituciones policiales, participar en la semana de visitas aumenta su nivel de transparencia, mostrando disposición a identificar problemas y hacer ajustes a los servicios entregados por las estaciones de Policía. Además, su participación ayuda a la policía a ganar el apoyo y confianza de sus comunidades. Para las organizaciones comunitarias de la sociedad civil, la participación promueve el diálogo con las agencias policiales, proporcionando la instancia para aprender sobre los servicios policiales y expresar las inquietudes sobre ellos.

Las preguntas del Kit se basan en una amplia gama de estándares y acuerdos internacionales que son relevantes para la labor policial, especialmente aquellos relacionados a Derechos Humanos 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 un proveedor 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 funcionarios del estado más que de servicio público, estableciendo como prioridad el mantener el orden público y el control del delito más que la prevención del delito y la asistencia al público. El énfasis de la Semana de Visitas a las Estaciones de Policía esta puesto en el rol del policía como profesional que entrega servicios a la comunidad, dividendo la evaluación en 5 categorías de servicio:

Orientación a la comunidad
Condiciones Físicas
Tratamiento Igualitario al Público
Transparencia y Responsabilización
Condiciones de Detención

Orientación hacia la Comunidad

Los últimos 20 años, la policía comunitaria se ha convertido en la principal estrategia de muchas agencias policiales, aumentando la interacción de la policía con la comunidad a través de la educación, programas de consultas a las policías entre otros. Estos esfuerzos tienden a focalizarse en el rol de los policías como individuos en la comunidad, más que la organización de las estaciones de Policía para atender al público en general. En muchos países, las estaciones de Policías parecen más cuarteles que centros de servicios públicos. Las preguntas de esta sección del Kit apuntan al grado en que una estación es un recurso para su comunidad, entregando información, con personal para responder dudas y peticiones de la comunidad y con un buen acceso al público.

Condiciones Físicas

Aunque el concepto de orden y limpieza varía a través de las culturas, los oficiales de Policías deben estar equipados con la infraestructura y las herramientas necesarias para desarrollar sus labores adecuadamente. Las preguntas de esta sección evalúan hasta qué punto la estación posee la infraestructura y equipo de acuerdo a sus necesidades, tales como espacio de oficinas y sala de identificación de sospechosos. Las preguntas no están diseñadas para observar si la policía tiene la tecnología de punta o la estación más fastuosa, sino que para capturar las impresiones de los visitantes sobre las condiciones físicas de la estación. Las estaciones de Policía en malas condiciones a menudo también tienen un trato inadecuado de los ciudadanos, y aunque las buenas condiciones físicas no necesariamente implican buen servicio es un primer paso hacia el profesionalismo. Tener condiciones dignas de atención al público, además de ser deber de cualquier organización policial, tiene un impacto directo en el comportamiento del personal de la Estación.

Tratamiento Igualitario al Público

Muchos estándares policiales repiten un principio fundamental, que la Policía debe tratar al público igualitariamente, sin diferenciar por edad, etnia, nacionalidad, estatus de minorías u orientación sexual. Las preguntas en esta sección del Kit evalúan los servicios disponibles a grupos vulnerables y la existencia de espacios apropiados para mujeres y personas discapacitadas. Estas preguntas han sido diseñadas para que el

visitante se concentre en los servicios e instalaciones disponibles para grupos vulnerables.

Transparencia y Responsabilización

Se espera que todos los servicios públicos sean transparentes y rindan cuentas, pero esto es particularmente importante para la Policía por su habilidad de uso de la fuerza en el nombre del Estado. La rendición de cuentas asegura que cuando la Policía falla al cumplir sus deberes, estará disponible la información y los mecanismos de reparación de las partes afectadas, se tomarán las medidas apropiadas de acuerdo a la cualquier violación y se asegurara los errores no ocurran nuevamente. Las preguntas de esta sección evalúan si las estaciones de Policías poseen la información que requiere el público para determinar si la policía está actuando satisfactoriamente.

Condiciones de Detención

Malos tratos y abusos de los detenidos no sólo violan los Derechos Humanos, sino que corroen las relaciones de la Policía con la comunidad. Las preguntas que contiene esta sección del Kit evalúan la información que una persona podría querer si un ser querido se encontrara bajo custodia policial. Se les pide a los visitantes registrar sus impresiones sobre las áreas de detención y las medidas de seguridad observando las medidas de vigilancia y las disposiciones para la transferencia de los detenidos. Se les pregunta sobre las áreas donde los detenidos reciben a sus abogados, familiares u otros visitantes, como también sobre la disponibilidad de servicios higiénicos y ventilación.

VI. Método de evaluación

El Kit de visitantes a estaciones de Policía es un instrumento que se ha construido por expertos sobre estándares de trabajo policial y Derechos Humanos y probado en reiteradas ocasiones, generando un instrumento donde los elementos evaluados por las preguntas del cuestionario son concretos, es decir, son elementos de los que dispone una estación de Policía independiente del momento en el que la visita se realiza.

El Kit espera controlar desvíos que tienen relación con el modo en que los visitantes son recibidos por las Estaciones de Policía, ya que algunas pruebas pilotos del Kit original revelaron que:

- Una buena o mala recepción a la Estación de Policía genera diferentes puntajes sobre la misma.
- Las impresiones de los visitantes pueden cambiar de acuerdo a la hora en que se realice la visita.
- El comportamiento del personal de la Estación de Policía puede cambiar dependiendo del movimiento diario de la estación y la hora de la visita.

Estas razones, entre otras, dan como resultado cambios en las preguntas, haciéndalas más regulares y evaluables independiente del día de la semana, al hora, o el número de personas que está trabajando en ese momento en la Estación.

El número de preguntas se limitó a 20, ya que pruebas del Kit con número mayor de ítems resultaban complejas para completar. El Kit incluye pasos a seguir por el líder del equipo y los visitantes. Adicionalmente, las instrucciones para las visitas esperan fomentar que los visitantes discutan las preguntas y que interactúen entre ellos y con el personal de la estación de Policía. Este diálogo pretende dar a cada visitante la oportunidad de expresar su punto de vista y aportar al líder del equipo con elementos para el informe narrativo.

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 proveer de los cuestionarios completos a los organizadores. 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 alternativas respuestas 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 serán construidos a través de promedios simples, clasificándose de acuerdo a su puntaje promedio en las siguientes categorías:

Puntaje promedio	Categoría
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

VII. Qué Estaciones de Policía participaron

En Chile existen dos cuerpos policiales. Carabineros de Chile, cuyas tareas son principalmente preventivas; y la Policía de Investigaciones, dedicada a la investigación criminal. Ambas participaron de esta versión de la SVEP, siendo visitadas unidades de sectores urbanos y rurales de la Región Metropolitana, y de las regiones de Valparaíso y del Libertador Bernardo O'Higgins, en el caso de Carabineros.

Policía de investigaciones, de carácter civil, tiene como principal, pero no única misión investigar y aclarar delitos ya perpetrados. La PDI corresponde a un 19,6% de las fuerzas del orden del país dedicándose en su totalidad a las labores investigativas.

Carabineros de Chile, el restante 80,4% de la dotación del país, realiza una labor principalmente preventiva, aunque un 9% de sus funcionarios realiza labores investigativas.

El total de estaciones de policía visitadas fue de 53. De ellas 35 corresponden a Carabineros y 18 a Policía de Investigaciones. Ambas policías habían participado en años anteriores, de manera que la selección de estaciones a ser visitadas, considera darle seguimiento a aquellas que habían sido visitadas anteriormente. De esta manera 38 de las 53 unidades, contaban con visitas previas.

Las estaciones visitadas se encontraban principalmente en la Región Metropolitana, donde se realizaron visitas en el Gran Santiago y 5 localidades aledañas. En menor medida el evento alcanzo localidades fuera de la región metropolitana, donde se visitaron también estaciones de Policía en 8 ciudades de las regiones V de Valparaíso y VI de O´higgins, regiones de la zona central y aledañas a la región Metropolitana.

Tabla 1 : Ciudades visitadas

Región	Ciudad	Estación
R.M	Gran Santiago	40
	Buín	1
	Melipilla	1
	Peñaflor	1
	Talagante	1
	Colina	1
VI	Graneros	1
	Rengo	1
	San Fernando	1
	San Vicente de Tagua Tagua	1
VI	Viña del Mar	1
	Valparaíso	1
	Quillota	1
	Algarrobo	1
Total	**14**	**53**

Las estaciones visitadas en Chile corresponden a ambas policías del país, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile. Las estaciones visitadas correspondieron a comisarías de Carabineros de Chile y Brigadas de Investigación Criminal (BICRIM) de Policía de Investigaciones.

Tabla 2: Policías participantes	
Organización Policial	**Estaciones**
Carabineros de Chile	35
Policía de Investigaciones (PDI)	18
Total	53

El año 2009 se visitaron en la Región Metropolitana 18 de las 28 Brigadas de Investigación Criminal (Bicrim) de la Policía de investigaciones.

Policía de Investigaciones cuenta con Brigadas de Investigación Criminal y Brigadas especializadas. Mientras que las Brigadas Especializadas, se dedican a un solo tipo de delito, las Bicrim, 90 a lo largo del país, corresponden a la unidad básica de investigación, está compuesta por detectives que investigan todo tipo de delitos.

Esta unidad, aunque realiza una labor principalmente investigativa, también realiza labores preventivas y recibe denuncias del público general.

Tabla 3: Estaciones Policía de Investigaciones visitadas el 2009	
PREFECTURA	**Unidad**
SUR	Bicrim Buín
	Bicrim La Cisterna
	Bicrim San Miguel
	Bicrim San Ramón
	Bicrim Puente Alto
ORIENTE	Bicrim La Florida
	Bicrim La Reina
	Bicrim Ñuñoa
	Bicrim Providencia
	Bicrim Lo Barnechea
OCCIDENTE	Bicrim Maipú
	Bicrim Talagante
	Bicrim Peñaflor
	Bicrim San Bernardo
CENTRO NORTE	Bicrim Independencia
	Bicrim Conchalí
	Bicrim Renca
	Bicrim Colina
Total	18

Las Comisarías de Carabineros de Chile, 180 a lo largo del país, corresponden a el primer contacto de Carabineros con la comunidad. En la Semana de Visitas a las Estaciones de Policía en Chile el año 2009 se visitaron 35 estaciones de Carabineros en las regiones V, VI y Metropolitana en un total de 14 ciudades incluyendo el gran Santiago. (Tabla 4)

Tabla 4: Estaciones de Carabineros de Chile visitadas el 2009		
	PREFECTURA	**Comisaría**
REGION METROPOLITANA	**CENTRO**	4ª Comisaría de Santiago Central
		2ª Comisaría Santiago
		35ª Comisaría de Menores
	SUR	14ª Comisaría San Bernardo
		15ª Comisaría Buin
		39ª Comisaría El Bosque
		31ª Comisaría San Ramón
		12ª Comisaría San Miguel
	CORDILLERA	41ª Comisaría La Pintana
		33° Comisaría de Puente Alto
		36ª Comisaría La Florida
		43° Comisaría de Peñalolén
		33° Comisaría libertadores (Ñuñoa)
	ORIENTE	17ª Comisaría Las Condes
		47ª Comisaría Los Domínicos
		53ª Comisaría Lo Barnechea
		37ª Comisaría Vitacura
	NORTE	54ª Comisaría Huechuraba
		7ª Comisaría Renca
	OCCIDENTE	44ª Comisaría Lo Prado
		25ª Comisaría Maipú
		52ª Comisaría Rinconada Maipú
		26° Comisaría de Pudahuel
		21° Comisaría de Estación Central
		23ª Comisaría Talagante
		24ª Comisaría Melipilla
V Región		1ª Comisaría de Viña del Mar
		8ª Comisaría Florida Valparaíso
		5ª Comisaría de Viña del Mar
		3ª Comisaría Algarrobo
		4ª Comisaría Quillota
VI Región		1ª Comisaría San Fernando
		2ª Comisaría Graneros
		4ª Comisaría Rengo
		6ª Comisaría San Vicente de Tagua Tagua
Total		35

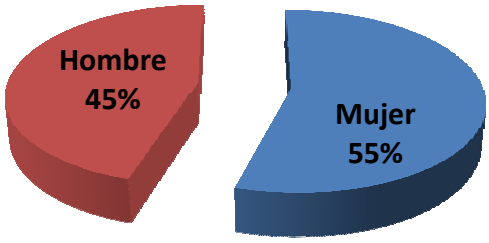
VIII. Quiénes fueron los visitantes

En Chile las 53 estaciones de Policía participantes fueron visitadas por 85 personas. Del total de visitantes 18 fueron jefes de equipo, quien eran principalmente profesionales del CESC o profesionales voluntarios. Los visitantes fueron en su mayoría contactados por los jefes de equipo, quienes conformaron los grupos que llevarían a cabo la visita.

En un esfuerzo por incorporar a grupos que generalmente son excluidos, Altus pone un especial énfasis en la participación femenina en la Semana de Visitas a las Estaciones de Policía.

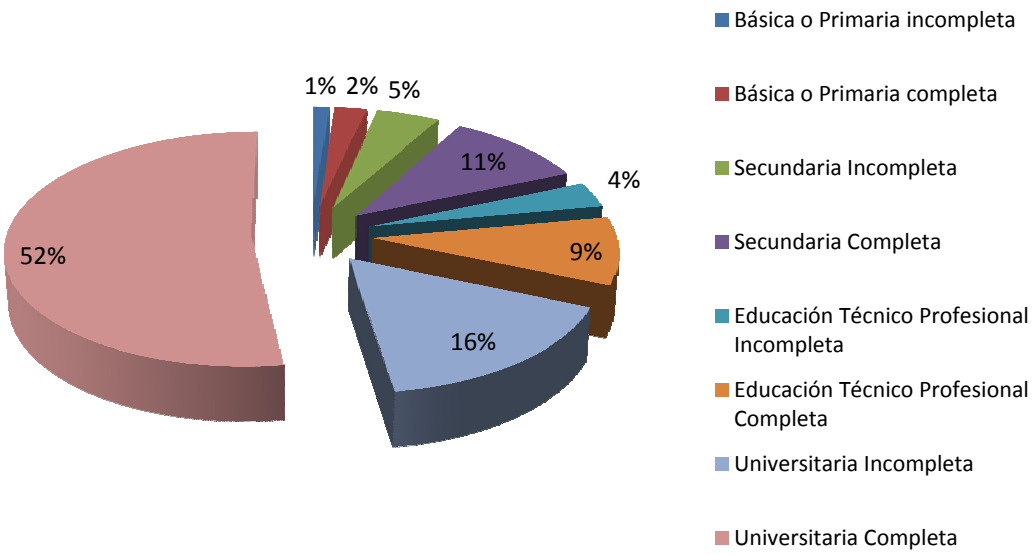
En Chile, siguiendo una tendencia que se repite en la mayoría de los países de América Latina, la presencia de mujeres fue bastante alta. De las 85 personas que visitaron unidades policiales en chile, un 55% fueron mujeres, mientras que un 45% fueron hombres. (Gráfico 1)

Gráfico 1: visitantes por sexo



Quienes visitaron las estaciones de policía en Chile en su mayoría contaban con educación universitaria (52%) o educación universitaria incompleta (16%). Esto se debe a que los jefes de equipo, profesionales de la institución coordinadora u otros profesionales voluntarios corresponden a un 21% de los visitantes (18 personas), lo que provoca que este grupo este sobre representado. (Gráfico 2)

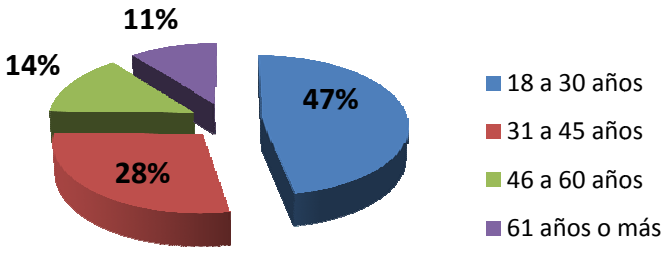
Gráfico 2: Visitantes según nivel educacional



Respecto a la edad de los visitantes, el gráfico 3 muestra que hay una alta presencia de jóvenes entre 18 a 30 años, quienes representan a un 47% de los visitantes, le siguen quienes tienen de 31 a 45 años quienes componen un 28% de los visitantes en Chile.

Nuevamente, en un intento por incorporar a poblaciones excluidas, en Chile se incorpora a población joven, quienes no solo son excluidos, sino que suelen tener una posición refractaria ante el trabajo policial. Mediante su incorporación se espera mejorar la imagen que tienen los jóvenes de la Policía, humanizando su trabajo.

Gráfico 3: Visitantes por edad



IX. Cuáles estaciones de Policías fueron mejor evaluadas.

A. Estaciones mejor evaluadas

Tabla 5: Ranking de las 10 estaciones de policía mejor evaluadas en Chile			
	Estación de Policía	**Policía**	**Puntaje Promedio**
1	**6ª Comisaría San Vicente de Tagua Tagua**	**Carabineros de Chile**	**100**
2	**2ª Comisaría Graneros**	**Carabineros de Chile**	**100**
3	37ª Comisaría Vitacura	Carabineros de Chile	96,66
4	38ª Comisaría de Puente Alto	Carabineros de Chile	94,33
5	24ª Comisaría Melipilla	Carabineros de Chile	89
6	3ª Comisaría Algarrobo	Carabineros de Chile	87,25
7	1ª Comisaría de San Fernando	Carabineros de Chile	86,6
8	52ª Comisaría de Rinconada de Maipú	Carabineros de Chile	85,3
9	53ª Comisaría de Lo Barnechea	Carabineros de Chile	85,33
10	4ª Comisaría de Santiago Central	Carabineros de Chile	85

En chile, las estaciones de Policía mejor evaluadas correspondieron en su totalidad a Carabineros de Chile, puntuando entre 85 y 100 puntos, lo que las califica como excelentes. La 6° Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua y la 2° Comisaría de graneros, ambas estaciones emplazadas en localidades rurales, fueron puntuadas con el puntaje máximo, lo que las posiciona no solo como las estaciones mejor evaluadas en Chile, sino que han sido también destacadas a nivel latinoamericano.

B. Cómo son las Estaciones de Policía mejor evaluadas

Primer lugar: Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua. VI región

Tabla 6: Puntajes por área	
6ª Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua	
Orientación a la Comunidad	100
Condiciones Físicas	100
Igualdad de Tratamiento al Público	100
Transparencia y Rendición de Cuentas	100
Condiciones de Detención	100
Promedio	100

La 6ª Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua por tercer año ha obtenido la mejor evaluación en este país, mejorando sus prácticas año a año, lo que la ha llevado a obtener la evaluación máxima de 100 puntos.

Esta comisaría se encuentra en la VI región, asentándose en la cabecera de una comuna rural. Se encuentra en el centro de San Vicente de Tagua Tagua en un sector donde predominan locales comerciales y algunas viviendas.

La sala de atención a público destaca por la presencia de un área destinada exclusivamente a los niños de quienes se dirigen a la Comisaría para realizar algún trámite. También es apreciable un atril que tiene un libro con el acta pública de la estación de carabineros y que es de acceso abierto al público. Se observa la información completa de la dotación de personal y sus respectivos nombres con grado. En el frontis de entrada se encuentra un buzón de reclamos junto a información sobre estadísticas de delitos en la comuna, perfil de los delincuentes, geo-referenciación con datos sobre áreas conflictivas y tipo de delitos por sector, información a la comunidad, etc. El acceso a personas minusválidas está totalmente garantizado. Destaca en la sala de atención a público un cartel que invita a los usuarios a que en caso de sentirse mal atendidos dirija su queja al oficial a cargo de la estación.

Respecto de denuncias por delitos de violencia intrafamiliar y sexual, la Comisaría cuenta con dependencias exclusivas que aseguran la tranquilidad de la víctima y su anonimato.

Es importante destacar que cada una de las instancias relacionadas con la detención, sala de reconocimiento de víctimas, detención de menores y espacios destinados a hombres y mujeres se encuentran totalmente diferenciadas y cumplen con los requerimientos solicitados para este tipo de instancias.

Los espacios están limpios, tanto de uso público como de los funcionarios, incluyendo las celdas y baños al interior de estas. El sistema de monitoreo de la sala de guardia funciona correctamente y en caso de detenidos son constantemente vigilados por cámaras, tal como fue verificado por el equipo visitante. La información sobre detenidos está señalada en la puerta de acceso de dicho sector, indicando nombre de la persona, fecha y hora de ingreso-salida.

Al interior de la zona de detenidos se encuentran casilleros para guardar las especies de las personas que son ingresadas a las celdas. Se observa un afiche con los “Derechos del detenido”. Existe además un televisor que funciona constantemente cada vez que existen personas ocupando este sector.

Finalmente, el acceso de las personas detenidas se hace por un costado de la estación de manera de que nunca existe un contacto entre las personas ingresadas a las celdas y el público de visita en la estación, garantizando la seguridad de la comunidad, como también situaciones de contacto entre el público y delincuentes."

Segundo Lugar: 2° Comisaría de Graneros. VI región

Tabla 7: Puntajes por área	
2ª Comisaría de Graneros	
Orientación a la Comunidad	100
Condiciones Físicas	100
Igualdad de Tratamiento al Público	100
Transparencia y Rendición de Cuentas	100
Condiciones de Detención	100
Promedio	100

La 2° comisaría de Graneros participa por tercer año en la semana de visitas, obteniendo año a año mejores puntajes. Mientras que el 2007 obtuvo 71,67 puntos, el año 2007 obtuvo 94 puntos y el 2009 fue evaluada con el puntaje máximo, dando un salto de cerca de 30 puntos desde la primera evaluación.

La 2ª Comisaría de Graneros se encuentra inserta en el centro de la ciudad, dentro de un contexto urbano, pero brinda a atención también a población rural.

En la sala de espera y de atención a público destaca por su luminosidad y amplitud, con espacios definidos en donde se observa la sala de guardia y atención a público, asientos para la espera y televisión. Cuenta también con una sala habilitada con juegos para que niños puedan esperar a sus padres o tutores mientras estos realizan trámites de diferente índole en la Comisaría. Existe un buzón de reclamos, consultas, felicitaciones y sugerencias a disposición del público, como también información sobre cuenta pública, información completa sobre la dotación, geo-referenciación de delitos

e información policial para el público, folletería, actividades realizadas con la comunidad, etc.

Cada una de las dependencias está correctamente señalizada, reconociéndose inmediatamente la función de cada una de las dependencias orientadas a la atención de público. Cuenta además con baño para visitas en excelentes condiciones de uso y de limpieza.

Respecto a situaciones particulares, como delitos de violencia intrafamiliar y sexual la Comisaría cuenta con dependencias exclusivas que aseguran la tranquilidad de la víctima como también su anonimato. En caso de personas que visitan la estación para dar información sobre delitos la oficina de la SIP cuenta con todos requerimientos para asegura también su anonimato y seguridad.

Respecto de las condiciones de detención estas son excelentes. El acceso de los detenidos se realiza por una entrada ubicada al costado de la estación, evitando en todo momento el contacto entre los detenidos y el resto de la población civil que visita la comisaría. Existe al interior dependencias para detención de menores, y espacios para revisión de hombres y mujeres. Las celdas de hombres están separadas de las destinadas a mujeres. Además cada uno de los detenidos cuenta con su propio armario para guardar efectos personales. Existe un oficial de guardia constante dentro de la sala de detenidos que garantiza el orden o situaciones de peligro como intentos de fuga o de auto-daño por parte de los detenidos. La limpieza de celdas y baños es inmejorable.

Existe un afiche con los “Derechos del Detenido” que está a la vista de la población recluida."

C. Evaluación por áreas

En chile el promedio general obtenido por ambas policías fue de 69,9 puntos. En las evaluaciones por áreas, la evaluación de la orientación a la comunidad de las estaciones fue la mejor evaluada, con 77, 13 puntos, mientras que las condiciones del área de detención fueron el área peor evaluada con 63,08 puntos.

I. Orientación a la Comunidad

Promedio de evaluación área Orientación a la Comunidad	77,13

Tabla 8: Mejor evaluadas en el área Orientación a la Comunidad			
	Estación de Policía	**Policía**	**Puntaje Promedio**
1	**6ª Comisaría San Vicente de Tagua Tagua**	**Carabineros de Chile**	**100**
2	**2ª Comisaría Graneros**	**Carabineros de Chile**	**100**
3	37ª Comisaría Vitacura	Carabineros de Chile	98,33
4	33° Comisaría de Puente Alto	Carabineros de Chile	98,33
5	24ª Comisaría Melipilla	Carabineros de Chile	95

El área de evaluación de la orientación a la comunidad es la que obtiene la mejor evaluación del Kit. En promedio es evaluada con 77,13 puntos, lo que corresponde a servicios más que adecuados.

En general, las estaciones de Policía en Chile, cumplen con los estándares requeridos para un buen servicio a la comunidad, como lo son la ubicación y señalización de la unidad, áreas de recepción de denuncias adecuadas, información disponible al público, entre otros.

Relatos:

"… cuenta con una amplia y cómoda sala para atención de público pero sin mucha información disponible para el público."

"… a pesar de encontrarse en un sector céntrico, se encontraba camuflada con un amplio antejardín abandonado y con la reja de acceso principal cerrada..."

"…lo que más se comentó en la discusión grupal fue lo inhóspito y oscuro del lugar de atención al público…"

II. Condiciones Físicas

Promedio de evaluación área Condiciones Físicas	74,28

Tabla 9: Mejor evaluadas en el área condiciones físicas			
	Estación de Policía	**Policía**	**Puntaje Promedio**
1	**6ª Comisaría San Vicente de Tagua Tagua**	**Carabineros de Chile**	**100**
2	**2ª Comisaría Graneros**	**Carabineros de Chile**	**100**
3	33° Comisaría de Puente Alto	Carabineros de Chile	100
4	37ª Comisaría Vitacura	Carabineros de Chile	98,33
5	53ª Comisaría Lo Barnechea	Carabineros de Chile	98,33

En general las condiciones físicas de las estaciones de Policía Chilenas son evaluadas por los visitantes como adecuadas, con un puntaje promedio de 74,28 puntos.

Aunque hay algunas instalaciones, que según los relatos de los jefes de equipo, son inadecuadas, antiguas o descuidadas, en su gran mayoría las estaciones cuentan con infraestructura relativamente moderna, apropiada, espaciosa y bien mantenida, lo que es bien evaluado por los visitantes.

Relatos:

"El establecimiento donde se ubica la estación es moderno, con oficinas cómodas y lujosas, ofreciendo excelentes condiciones para la atención del público y para el trabajo del personal."

…"las instalaciones se observan en buen estado, sin embargo la unidad en general, tanto en las dependencias de atención a público como en las destinadas al personal policial, presentan condiciones de orden e higiene deficiente."

"La infraestructura no era adecuada. Algunos tejados se encontraban en mal estado, y las personas trabajan en pequeños compartimentos…"

III. Tratamiento Igualitario al Público

Promedio de evaluación área Tratamiento Igualitario al Público	67,4

Tabla 10: Mejor evaluadas en el área tratamiento igualitario al público			
	Estación de Policía	**Policía**	**Puntaje Promedio**
1	**6ª Comisaría San Vicente de Tagua Tagua**	**Carabineros de Chile**	**100**
2	**2ª Comisaría Graneros**	**Carabineros de Chile**	**100**
3	37ª Comisaría Vitacura	Carabineros de Chile	96,67
4	24ª Comisaría Melipilla	Carabineros de Chile	93,33
5	33° Comisaría de Puente Alto	Carabineros de Chile	88,33

Esta área de evaluación es evaluada con 67,4 puntos, lo que la clasifica como adecuadas. En general las estaciones cuentan con servicios mínimos para atender a todo tipo de públicos.

En algunos casos los jefes de equipo reportaron falta de ramplas para acceso a discapacitados o baños disponibles para este público. Sn embargo, en muchas ocasiones, los jefes de equipo destacan la intención de tener instalaciones y personal disponible para recibir denuncias de violencia intrafamiliar o abusos sexuales, aunque sea con los escasos recursos físicos y humanos disponibles en las estaciones.

Relatos:

"… no tienen un espacio para recibir a victimas complejas, o niños, y en caso de haber alguna mujer es ella la que los atiende."

"Tenían un espacio para tratar asuntos delicados, pero no era lo bastante grande para otorgar privacidad…."

"….Tenían una ofician especializada en menores y maltrato intrafamiliar, donde una carabinero mujer podía recibir además las denuncias sobre los delitos sexuales…"

IV. Transparencia y Rendición de Cuentas

Promedio de evaluación área Transparencia y Rendición de Cuentas	67,78

Tabla 11: Mejor evaluadas en el área Transparencia y Rendición de Cuentas			
	Estación de Policía	**Policía**	**Puntaje Promedio**
1	**6ª Comisaría San Vicente de Tagua Tagua**	**Carabineros de Chile**	**100**
2	**2ª Comisaría Graneros**	**Carabineros de Chile**	**100**
3	37ª Comisaría Vitacura	Carabineros de Chile	95
4	1ª Comisaría San Fernando	Carabineros de Chile	95
5	3ª Comisaría Algarrobo	Carabineros de Chile	92,5

El área de transparencia y rendición aunque es evaluada como adecuada es la evaluación que ha experimentado mayores mejorías desde el año 2006.

Los visitantes manifiestan que en la mayoría de las estaciones de policía hay bastante información disponible, diarios murales, información sobre los delitos del sector, buzones de reclamos o cuentas públicas de la estación.

Relatos:

"No se vio libro de reclamos y sugerencias."

"Cuentan con un buzón de reclamos bien ubicado y señalado."

"Nos pareció que era escasa la voluntad hacia informar, pues la ausencia de información visible era grande."

"…dentro de la estación se encuentran amplios espacios para recibir al público con folletos y diarios murales informativos…."

V. Condiciones de Detención

Promedio de evaluación área Condiciones de Detención	63,08

Tabla 12: Mejor evaluadas en el área Condiciones de Detención			
	Estación de Policía	**Policía**	**Puntaje Promedio**
1	**6ª Comisaría San Vicente de Tagua Tagua**	**Carabineros de Chile**	**100**
2	**2ª Comisaría Graneros**	**Carabineros de Chile**	**100**
3	37ª Comisaría Vitacura	Carabineros de Chile	95
4	33° Comisaría de Puente Alto	Carabineros de Chile	93,33
5	44ª Comisaría Lo Prado	Carabineros de Chile	86,67

La evaluación de las condiciones de detención es la peor evaluada del Kit de visitantes. Muchas estaciones de policía no cumplen con los estándares mínimos en sus condiciones de detención, siendo calificados por los visitantes como inadecuados, oscuros, inhóspitos y poco higiénicos.

Adicionalmente, muy pocas estaciones contaban con espacios adecuados para que quienes están detenidos reciban a sus familiares o abogados o instalaciones apropiadas para las victimas identifiquen a los detenidos.

Relatos:

"No cuentan con espacios para recibir a familiares y abogados, en caso de requerirlo, la visita se realiza en un pasillo."

"El mal olor, la estrechez del lugar, la suciedad y oscuridad hacen del calabozo un sector fúnebre y espeluznante"

"Llamó la atención que había un baño ubicado al exterior de los calabozos, el cual era limpio y con una ducha incluida.."

"Las celdas de detención son amplias, bien ventiladas, limpias, cuentan con baño fuera de la celda, tanto para hombres como para mujeres. Además se cuenta con cámaras para vigilar a detenidos y un oficial que vigila en forma permanente, y acompaña a detenidos al baño"

X. Buenas Prácticas reveladas

- **Espacios dedicados a los niños en el área de denuncias**

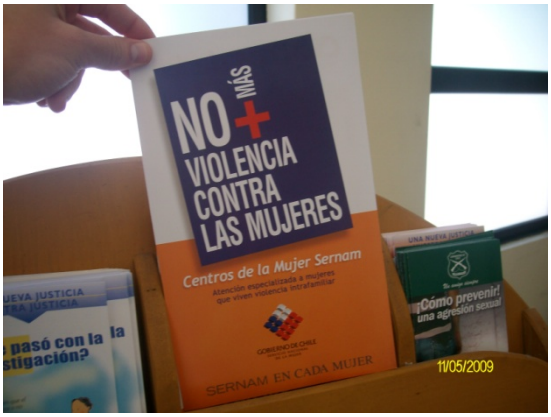
Destaca, en ambas comisarías mejor evaluadas del país, la 6° Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua y la 2° Comisaría de Graneros, existen áreas de juegos para niños, para quienes van a realizar denuncias, lo que fue muy bien valorado y comentado en los informes cualitativos y reflejándose en los puntajes de orientación a la comunidad.

- **Acceso especial para denuncias de Violencia intrafamiliar o delitos sexuales**

El jefe de equipo que visito la 6° Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua observó que una de las iniciativas mejor evaluadas por los visitantes fue el de la calidad de las oficinas para atender a víctimas de delitos sexuales o de violencia intrafamiliar. Esta oficina es acogedora y además tiene un ingreso independiente al del público general, lo que permite la privacidad y anonimato de la denuncia.

- **Disposición de folletos informativos**

Para el caso de la Comisaría de Graneros se destacó la cantidad de material disponible para el público que se acercaba a hacer denuncias. Existía información sobre las denuncias, sobre cómo realizar reclamos, sobre los derechos de las víctimas y adicionalmente había una serie de tríptico infamativos sobre diversas materias, como sobre los derechos de las víctimas, como prevenir el Bulling, como prevenir el Grooming, como prevenir las agresiones sexuales, no a la violencia contra la mujer, entre otros. En las sala de guardia había fotografías de actividades de Carabineros con la comunidad, de actividades deportivas y de ensayos de accidentes de tránsito, lo que dio a conocer el trabajo de Carabineros.



Al rescatar las buenas prácticas en torno a la información dispuesta para el público que acude a la estación de Policía a realizar denuncias, cabe destacar la gestión realizada por la Comisaría de Talagante, que en coordinación con la asociación de comerciantes de Talagante desarrollaron un folleto informativo sobre prevención de delitos de oportunidad, a distribuir en el centro de la ciudad y en la comisaría. Es destacable que a pesar de las faltas de recursos, el comisario fue capaz de movilizarse para desarrollar esta iniciativa.

- **Cercanía con la comunidad**

El caso de la Comisaría de Algarrobo es llamativo, ya que a pesar de no reflejar en sus puntajes una mejora sustancial en el área de orientación a la comunidad, el jefe del equipo que visitó esta estación destacó la cercanía del comisario con la comunidad a la que atiende. El Comisario realiza en persona una intensa labor en terreno, incluyendo rondas y participando en diversas actividades de la comunidad, lo que se ha traducido en que es muy querido por los vecinos de Algarrobo. En esta visita los participantes fueron contactados por el comisario quien invitó 3 dirigentes vecinales, lo que mostró sus amplias redes entre los vecinos y su buena llegada con ellos. Esta buena relación también fue visible en el carácter amable de la visita y la admiración de los vecinos visitantes a su comisario y comisaría.

- **Protección animal**

La 4° Comisaría de Santiago cuenta con un programa innovador para la protección de animales domésticos. En el territorio que atiende existe un grave problema de venta

ilegal de cachorros, asociado a actividades delictuales y maltrato animal. Esta comisaría ha implementado, en asociación con una ONG, un programa de rescate y adopción de mascotas. Para ello se ha habilitado un espacio adecuado en el patio, donde son albergados temporalmente los cachorros.

XI. Qué cambios les gustaría ver a los visitantes

Una de las principales falencias observadas por los visitantes en las estaciones de Policía se refiere a las condiciones del área de detención. En muchas ocasiones fueron calificadas como indignas, o inhumanas, aludiendo principalmente a los malos olores, oscuridad y condiciones higiénicas de estos recintos.

A los visitantes les gustaría observar condiciones de detención higiénicas y luminosas. En muchos casos los cambios que les gustaría ver no tienen que ver condiciones extraordinarias e inalcanzables para la gestión de las comisarías, sino que con condiciones dignas, sin malos olores, ventilación adecuada y luz natural.

Sobre las condiciones de detención un punto muy cuestionado es la presencia de servicios higiénicos dentro de las celdas. Los baños de hoyo aumentan los malos olores y la falta de higiene, a los visitantes les gustaría observar servicios higiénicos exteriores adecuados.