

Contenido

I.	Resumen.....	2
II.	La Semana de Visitas a Estaciones de Policía.....	4
	a) La Alianza Global Altus	4
	b) Historia de la Semana de Visitas a Estaciones de Policía.	5
	c) El Procedimiento	5
	d) Organizando un evento a nivel de bases a escala global	6
	e) Observando y evaluando la estación.	6
III.	Contexto	8
IV.	Estaciones de Policía participantes	9
V.	Los visitantes	11
VI.	Cuáles estaciones de Policías fueron mejor evaluadas.....	16
VII.	Qué cambios les gustaría ver a los visitantes.....	28

I. Resumen

El proceso de visitas a estaciones de policía en Guatemala, El Salvador, Honduras y Nicaragua, pudo concretarse gracias a la iniciativa de la propuesta por parte del Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana, del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile; esta propuesta fue planificada conjuntamente con CIPREVI. Asimismo fue ejecutada por CIPREVI con el apoyo de jefes y jefas de grupo en cada uno de los países referidos. La gestión de permisos institucionales tuvo variación de país en país; sin embargo es oportuno mencionar, que al final se obtuvo la colaboración y el apoyo de las policías de estos países para el proceso de visitas.

Las visitas en los cuatro países de Centroamérica, evidenciaron que las sedes policiales especializadas fueron las mejores calificadas (plan cuadrante Guatemala, policía comunitaria en Honduras, Comisarías de la mujer en Nicaragua); en comparación con las sedes policiales tradicionales (estaciones, subestaciones, puestos policiales, delegaciones, subdelegaciones, etc).

A nivel de la región, hay esfuerzos importantes en mejorar las condiciones físicas de las sedes policiales, pero sin duda uno de los retos más importantes es mejorar la igualdad en el tratamiento al público y las condiciones de detención a las personas usuarias, facilitando el acceso a los servicios policiales a personas con necesidades especiales. Una petición en los cuatro países, es el aumento de personal para la atención a las personas víctimas de algún delito.

Guatemala

Fueron visitadas 5 estaciones de policía entre el 3 y el 6 de diciembre; 4 estaciones corresponden al departamento de Quetzaltenango y una al departamento de Guatemala¹.

Seis personas participaron en las visitas a las estaciones del departamento de Quetzaltenango, tres hombres y tres mujeres. De este grupo dos personas pertenecían al pueblo indígena kiché.² Cuatro personas desarrollaron la visita a la Subestación de Ciudad Peronia en el departamento de Guatemala, dos mujeres y dos hombres.

El Salvador

Al realizar las visitas a las sedes policiales, fue percibido por los visitantes, un hermetismo de parte del personal policial en facilitar información del desempeño; ello podría deberse a

¹ La división política territorial de la república de Guatemala, obedece a 22 departamentos, los que a su vez se dividen en municipios

² Guatemala es un país multicultural que cuenta con más de 22 pueblos indígenas, con sus propios idiomas, forma de organización social y procedimientos para la resolución de sus conflictos.

Consolidado Informe de Visitas a Estaciones de Policía, Centroamérica 2012.

tensiones generadas por fugas de personas privadas de libertad a cargo de custodia de la Policía Nacional Civil.³

Fueron visitadas 8 sedes policiales, 4 corresponden al departamento de San Salvador y 4 al departamento de la Libertad. Seis personas participaron en el proceso de visitas a la República de El Salvador.

Honduras

Fueron visitadas 9 estaciones de policía pertenecientes a la Policía Nacional de Honduras, todas ellas se ubican en la ciudad de Tegucigalpa, la capital del país, ubicada en el departamento Francisco Morazán. Cuatro personas fueron las participantes en el proceso de visitas.

Nicaragua

Ocho sedes policiales fueron visitadas en la República de Nicaragua, 2 estaciones correspondieron al municipio de Masaya, en el departamento del mismo nombre; las otras seis en la ciudad de Managua, del departamento de Managua.

En el grupo de visitantes de Nicaragua, participaron 9, entre ellas personas de la diversidad sexual, quienes manifestaron que al iniciar la visita sintieron rechazo para atenderlas por parte del personal policial; sin embargo con el desarrollo de la visita, el trato fue cambiando hasta entablar una conversación.⁴

³ Informe Jefe de Grupo, Fidel Orellana, 09/12/12.

⁴ Informe Jefa de Grupos, Cecilia Fanjul, 09/12/12.

II. La Semana de Visitas a Estaciones de Policía

La Semana de Visitas a Estaciones de Policía es un evento, organizado por la alianza mundial Altus, en el cual miles de ciudadanos de todo el mundo visitan y evalúan las estaciones de policía local a través de una herramienta de evaluación simple – el Kit de visitantes. Al desarrollar esta herramienta y al llevar a cabo un evento global, Altus facilita un rol activo para que los ciudadanos ordinarios supervisen y mejoren los servicios policiales.

Para muchos de estos visitantes la experiencia les otorga su primer acceso real al orden público local así como una plataforma para expresar sus puntos de vista respecto a cómo la policía sirve a los miembros de la comunidad.

La Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía plasma el principio de que el buen gobierno trata acerca de cómo los ciudadanos, líderes e instituciones públicas se relacionan entre ellos para lograr cambios. Este evento da a los ciudadanos la oportunidad de participar en la posibilidad de mejorar el orden público, les da acceso a las estaciones de policía y al trabajo que éstas llevan a cabo. Asimismo les otorga la información necesaria para que soliciten reformas y para monitorear el progreso de dichas reformas. Para los oficiales de policía la Semana ofrece las oportunidades de un compromiso positivo con el público así como un incentivo para mejorar los servicios debido a que la comunidad los está observando.

Altus se enorgullece de haber ejecutado la VI Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía. En Diciembre del 2013 miles de ciudadanos en 17 países visitaron las estaciones de policía local. Para muchos de ellos fue su primera visita a una estación. Desde octubre del 2006, cuando Altus organizó la primera Semana de Visitas a Estaciones de Policía, el evento se ha expandido a nuevos países y se han incorporado diversas organizaciones no gubernamentales, miembros del público y organizaciones policíacas. Se han adoptado varias reformas como resultado de la Semana de Visitas a Estaciones de Policía a la vez que una serie de buenas prácticas se han diseminado de lugar a lugar.

a) 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.

b) Historia de la Semana de Visitas a Estaciones de Policía.

Hace una década un grupo internacional de investigadores decidió desarrollar una herramienta simple, pudiese ser utilizada por gente común para evaluar en qué medida las estaciones de policía locales cuentan con las condiciones y el personal necesarios para servir adecuadamente a la comunidad. Comenzaron experimentando con un prototipo de herramienta en el año 2002 y por dos años llevaron a cabo pruebas en siete ciudades alrededor del mundo: Chandigarh, Johannesburgo, Moscú, Nueva York, Pretoria, Rio de Janeiro y Santiago.

En 2004 cuando la Alianza Global Altus fue fundada se puso a disposición un kit de Visitas a Estaciones de Policía en la página web de la Alianza. El kit y las principales ideas del mismo generaron un interés súbito a nivel internacional por lo que Altus decidió implementar la evaluación de las estaciones a gran escala.

En octubre del 2006, veintitrés países participaron en la primera Semana de Visitas a Estaciones de Policía. Para la preparación de este evento global los miembros de Altus organizaron visitas en sus países respectivos y realizaron convenios con 76 organizaciones no gubernamentales en otros países con el objeto de entrenar a jefes de equipos locales, de conducir las visitas y de reportar los puntajes.

En cada país Altus y sus contrapartes aseguraron la cooperación de los oficiales de policía haciendo énfasis en el hecho que las visitas y el proceso de evaluación identificarían buenas prácticas así como aquellas áreas en las que se necesitarían mejoras. Altus otorgó premios a los comandantes de las estaciones de policía que obtuvieron los puntajes más altos a la vez que promovieron sus prácticas ejemplares en foros internacionales.

De este modo y en seis ocasiones Altus ha organizado la Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía, evento en el cual, a partir del Kit de visitantes ciudadanos pueden evaluar el trabajo que realizan las estaciones de policía.

c) El Procedimiento

En el transcurso de una visita a una estación de policía los visitantes observan y posteriormente evalúan cinco dimensiones de la estación y servicios que proveen. Estas áreas de observación son:

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

Cada área de observación contiene cuatro ítems de evaluación respecto a condiciones específicas o servicios provistos sumando un total de 20 puntos evaluados. Las cinco áreas de observación y muchos de los puntos evaluados en cada una de ellas reflejan estándares internacionales establecidos por las Naciones Unidas, específicamente los relacionados a Derechos Humanos y a la rendición de cuentas de la policía (accountability). Así, el proceso de

Consolidado Informe de Visitas a Estaciones de Policía, Centroamérica 2012.

evaluación vincula realidades locales de policiamiento con estándares internacionales a los que las policías de todo el mundo deben aspirar.

d) Organizando un evento a nivel de bases a escala global

Para llevar a cabo la Semana de Visitas a Estaciones de Policía a escala global los seis miembros de Altus establecen alianzas con organizaciones no gubernamentales en sus países y regiones respectivas, los que operan como coordinadores locales o nacionales. Estas organizaciones no gubernamentales enlistan la participación de las policías locales, reclutan a residentes locales que visitaran y evaluaran las estaciones e identifican y entrenan a los individuos para que realicen la labor de jefes de equipo. Cada jefe de equipo coordina de 3 a 8 personas que visitarán una estación.

Altus trabaja para enlistar la participación de organizaciones no gubernamentales dedicadas a empoderar y mejorar las oportunidades de aquellos -que son pobres y con desventajas, tales como las mujeres, los jóvenes, minorías étnicas y religiosas, ciudadanos de la tercera edad e individuos con discapacidades- individuos que tienen menos acceso a los servicios que otorga la policía o que perciben que tienen menos acceso.

La herramienta de evaluación capta información demográfica clave sobre los visitantes: género, edad y nivel de educación, de manera tal que los organizadores locales puedan saber si la Semana de Visitas a Estaciones de Policía está alcanzado el objetivo de incluir a miembros de grupos tradicionalmente marginados. Aunado a esta información los visitantes contestan tres preguntas acerca de sí mismos que son indicadores de su nivel de acceso a la justicia: 1) ¿Es su primera visita a una estación de policía? 2) ¿Usted o alguien que usted conozca, ha reportado un delito a la policía en los últimos 12 meses? 3) ¿Usted ha participado en la Semana de Visitas a Estaciones de Policía en años anteriores?

e) Observando y evaluando la estación.

Los visitantes reciben una copia del Kit de la Semana de Visitas a las Estaciones de Policía en su idioma local. Hasta el día de hoy el Kit ha sido traducido a una docena de idiomas y dialectos: albanés, búlgaro, alemán, inglés, francés, hindi, húngaro, español, khasi, coreano, latvio, malayo, portugués, punjabi, ruso, español, telugu y urdu. El kit describe el proceso de evaluación e incluye una el cuestionario para evaluar la estación. Los jefes de equipo presentan a los visitantes las áreas de observación antes de la visita puesto que no llenaran el formulario durante el recorrido. La visita a las estaciones incluye un tour a la estación así como conversaciones informales con los oficiales y personal.

Al terminar la visita el jefe de equipo convoca a los visitantes a una discusión acerca de las impresiones de la estación y a completar los formularios. Tras la visita el jefe de equipo redacta un reporte narrativo en el que incluye los puntos clave de esta. Si bien el jefe de equipo promueve una discusión grupal el consenso del grupo no es el objetivo principal. Cada visitante debe decidir de manera independiente la puntuación que le asignará a cada uno de los temas que son evaluados. La puntuación deberá estar basada en lo que cada visitante observó en la estación así como en la información y opinión expresada por el grupo en general.

Consolidado Informe de Visitas a Estaciones de Policía, Centroamérica 2012.

Usando la escala de Likert los visitantes asignan valores que van de 1 a 5 a cada uno de los 20 puntos evaluados:

1. Totalmente inadecuado
2. Inadecuado
3. Adecuado
4. Más que adecuado
5. Excelente

Como producto de esta visita, la evaluación de los visitantes es ponderada a través de un promedio simple, entregando a las estaciones puntajes de 20 a 100.

Por su parte los resultados o *puntajes finales* corresponden al promedio ponderado de los resultados por área, otorgándole un mayor peso relativo a las áreas III. Tratamiento Igualitario al Público y IV. Transparencia y Rendición de Cuentas. Este *puntaje final* es utilizado exclusivamente para generar el ranking local, regional y mundial⁵ y se expresa de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$Pf = (I*0,14)+(II*0,14)+(III*0,29)+(IV*0,29)+(V*0,14)$$

Es decir, los puntajes de las áreas de observación I, II y V pesan cada una un 14% del porcentaje total del puntaje final; mientras que las áreas III y IV, un 29% del puntaje total.

Los puntajes totales y simples se clasifican de acuerdo a la siguiente categoría de evaluación:

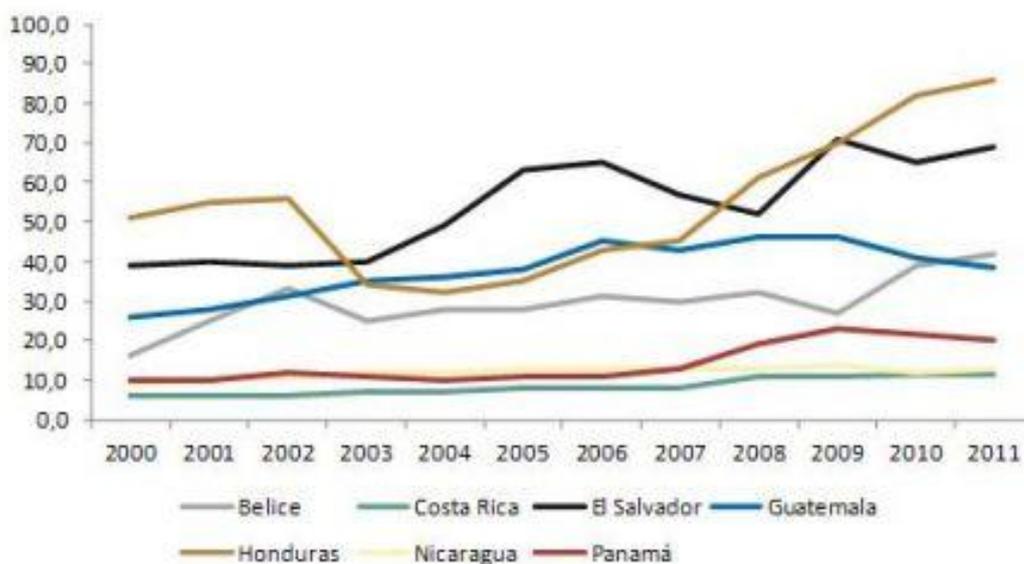
Puntaje promedio	Categoría
Más de 85	Excelente
De 68 a 84	Más que adecuado
De 52 a 67	Adecuado
De 36 a 51	Inadecuado
Menos de 35	Totalmente inadecuado

⁵ Esto de acuerdo a las exigencias de ALTUS vigentes a partir del año 2012, y cuyo fin es dar mayor énfasis a área específicas. A fin de no perder la comparabilidad temporal, el *puntaje simple* permitirá omitir la ponderación utilizada para la construcción del ranking.

III. Contexto

a) Contexto centroamericano ⁶

Guatemala, Honduras, El Salvador y Nicaragua presentan asimetrías en cuanto a la problemática de la violencia en uno de sus indicadores, los homicidios. Nicaragua tiene una tasa de 13 por cada cien mil habitantes y Guatemala 37 por cada cien mil habitantes con tasas medianas y bajas, con una tendencia a la disminución desde el año 2006. Por otro lado, con tasas altas, y con tendencia al alza desde el año 2007, El Salvador 69 por cada cien mil habitantes y Honduras con 82 por cada cien mil habitantes. Es decir, que el quehacer policial en estos 4 países, se desenvuelve en escenarios violentos, que demandan por parte de la ciudadanía, una respuesta policial inmediata, tanto en prevención, como en atención, e investigación.



Las cuatro policías participantes, tienen procesos históricos que van desde la reforma, hasta la refundación. En Guatemala, es la Policía Nacional Civil, que nace con los Acuerdos de Paz, en 1996⁷. Su despliegue como tal, es en el año 1997. El mando supremo corresponde al Presidente de la República, por medio del Ministro de Gobernación (ente responsable de la seguridad ciudadana) su despliegue territorial, se compone de jefaturas de distrito, comisarías, estaciones y subestaciones. También cuenta con unidades especializadas. La Policía Nacional Civil de El Salvador, surge como tal en el año de 1993, producto de los acuerdos de paz. Depende del Ministerio de Justicia y Seguridad Pública. Su despliegue corresponde a

⁶ IV Informe - Estado de la Región 2011 <http://www.estadonacion.or.cr/index.php/estadisticas/centroamerica/compendio-estadistico/series-anuales/politicas> 06/12/12.

⁷ Basombrío Iglesias, C. (2012). "¿Qué hemos hecho? Reflexiones sobre respuestas y políticas públicas frente al incremento de la violencia delincriminal en América latina." Estados Unidos de Norteamérica, Woodrow Wilson International Center for Scholars, págs. 43 y 44.

Consolidado Informe de Visitas a Estaciones de Policía, Centroamérica 2012.

delegaciones, subdelegaciones, puestos policiales de registro en carretera⁸ y unidades especializadas. En Honduras, la Policía Nacional, surge en 1998, al separarse de las fuerzas militares. Depende de la Secretaría de Seguridad, que a su vez está bajo el mando del Ministro de Seguridad. El despliegue está conformado por jefaturas regionales, jefaturas municipales, jefaturas de estaciones fijas o móviles, puestos y postas policiales. En el caso de Nicaragua⁹ la Policía Nacional, nace de la revolución sandinista; sin embargo su identificación como Policía Nacional, se da en el año 1987. Depende del Presidente de la República, a través del Ministro de Gobernación.

IV. Estaciones de Policía participantes

En total en Centroamérica fueron visitadas 30 estaciones en Guatemala, El Salvador, Honduras y Nicaragua, las cuales se desglosan en siguiente tabla:

Pais	Número estaciones visitadas
Guatemala	5
El Salvador	8
Honduras	9
Nicaragua	8
Total	30

Guatemala

La Policía Nacional Civil de Guatemala, es la institución participante en la ronda de visitas. En total participaron 5 sedes policiales, 4 en el departamento de Quetzaltenango y una en el departamento de Guatemala.

De las sedes policiales visitadas, correspondieron dos a subestaciones policiales, una estación policial, una comisaría, y un plan cuadrante. Ello con el propósito de contar con una mirada a sedes policiales diversas.

De las sedes policiales visitadas, estaciones y subestaciones, tienen personal asignado a operaciones de seguridad y personal para recepción de denuncias; sólo la comisaría cuenta con personal de la subdirección de prevención al delito asignada a las siguientes unidades:

- ✓ Sección de niñez y adolescencia
- ✓ Relaciones Comunitarios
- ✓ Equidad de género y
- ✓ División de multiculturalidad

⁸ Estos puestos son permanentes.

⁹ <http://www.policia.gob.ni/ins-historia.html> 06/12/12.

Consolidado Informe de Visitas a Estaciones de Policía, Centroamérica 2012.

La Subestación de Ciudad Peronia, es responsable de la seguridad ciudadana y recepción de denuncias de esta comunidad urbana del municipio de Villa Nueva, del departamento de Guatemala.

La Comisaría 41, es responsable del mando policial de las estaciones y subestaciones policiales del departamento de Quetzaltenango, así como de recepción de denuncias.

El plan cuadrante, es responsable de la seguridad ciudadana en el centro histórico de la ciudad de Quetzaltenango, así mismo de la recepción de denuncias en el perímetro que cubre este plan.

La Subestación de Salcajá, es responsable de la seguridad ciudadana y la recepción de denuncias en el municipio del mismo nombre.

La Estación Policial de Cantel, le corresponde la seguridad ciudadana y la recepción de denuncias en los municipios de Cantel y Zunil.

El Salvador

En este país la institución participante fue la Policía Nacional Civil de El Salvador. El proceso involucró a 8 sedes policiales; 4 en el departamento de San Salvador y 4 en el departamento de la Libertad.

Las categorías de sedes policiales visitadas, encontramos:

a) Emergencias 911(especializado en recepción de denuncias y atención de emergencias). b) Delegaciones y subdelegaciones policiales, responsables de seguridad preventiva, a circunscripciones territoriales. c) Puestos policiales, responsables de registros policiales en carretera.

Honduras

La institución participante fue la Policía Nacional de Honduras. Las sedes policiales visitas correspondieron a 9. Todas las sedes en la ciudad de Tegucigalpa, que corresponden al departamento Francisco Morazán. De las 9 sedes visitadas, 3 eran policía comunitaria y 6 distritos policiales.

Las 6 estaciones de policía distritales, son responsables de seguridad preventiva y recepción de denuncias de hechos delictivos; las estaciones de policía comunitaria son responsables de promover en la comunidad, actividades de prevención y seguridad ciudadana, realizando una serie de acciones que buscan mejorar la confianza y credibilidad de la población en la policía, acercar a los ciudadanos a las estaciones de policía y aumentar la cultura de denuncia.

Nicaragua

La Policía Nacional de Nicaragua fue la institución participante en el proceso de visitas. 8 sedes tuvieron visitas del grupo. Dos sedes pertenecen al departamento de Masaya, las otras seis al departamento de Managua. De 8 sedes policiales visitadas, 3 fueron comisarías de la niñez y

Consolidado Informe de Visitas a Estaciones de Policía, Centroamérica 2012.

la mujer, especializadas en la recepción de denuncias de hechos de violencia y de delitos contra la mujer y la niñez, así como la respectiva atención a víctimas. 4 estaciones distritales policiales y una estación de policía preventiva, responsables de Prevención del delito y seguridad ciudadana en su circunscripción territorial.

V. Los visitantes

En total 29 personas participan de la SVEP en Centroamérica. Como se observa en la tabla a continuación, La mayoría de personas visitantes en Centroamérica fueron mujeres; en Guatemala, El Salvador y Honduras. La excepción en fue Nicaragua, en donde la mayoría fueron hombres.

Visitantes por sexo					
Sexo	Número de Visitantes				
	El Salvador	Guatemala	Honduras	Nicaragua	Total
Hombre	2	4	1	5	12
Mujer	4	6	3	4	17
Total	6	10	4	9	29

En cuanto a nivel educacional, la mayoría de visitantes tenían educación universitaria o educación técnico profesional.

Visitantes por nivel educacional					
Nivel	Número de Visitantes				
	El Salvador	Guatemala	Honduras	Nicaragua	Total
Primaria incompleta	1	3			4
Primaria completa		2		1	3
Secundaria Incompleta					
Secundaria Completa		3	1		4
Educación Técnico Profesional Incompleta	1				1
Educación Técnico Profesional Completa	1	1	1	2	5
Universitaria Incompleta	1		1	1	3
Universitaria Completa	2	1	1	5	9
Total	6	10	4	9	29

En lo que respecta a edad, la mayoría era población joven entre 18 a 30 años. Ello en El Salvador, Honduras y Nicaragua; con excepción de Guatemala que la mayoría se encontraba entre el rango de 31 a 45 años de edad.

Consolidado Informe de Visitas a Estaciones de Policía, Centroamérica 2012.

Visitantes por edad					
Nivel	Número de Visitantes				
	El Salvador	Guatemala	Honduras	Nicaragua	Total
14 a 17 años					
18 a 30 años	6	1	4	7	18
31 a 45 años		5		1	6
46 a 60 años				1	1
61 años o más		4			4
Total	6	10	4	9	29

a) Convocatoria

Guatemala

Con base en el trabajo realizado por CIPREVI en Guatemala y la coordinación que se ha realizado con la Comisión Nacional de Fortalecimiento de la Justicia, en el marco de los procesos desarrollados por la Mesa Nacional de Prevención de la Violencia, se tienen vínculos con líderes y lideresas del departamento de Quetzaltenango, así como en el departamento de Guatemala. Por ello CIPREVI realizó la convocatoria en forma directa y verbal, incluyendo en la invitación, la motivación para personas indígenas, mujeres, personas jóvenes, así como de la tercera edad, participaran.

Las visitas ciudadanas a sedes policiales, no son una práctica ciudadana frecuente, además no existe en la cultura policial de rendición de cuentas; así mismo por la falta de credibilidad en la policía, también existe poco interés ciudadano en participar en visita a estaciones de policía. Por ello fue factible conformar por lo menos dos grupos para las visitas. Uno en Quetzaltenango de 6 personas para visitar 4 estaciones policiales; así como otro grupo en el departamento de Guatemala para visitar una estación policial.

Las visitas en el departamento de Quetzaltenango fueron realizadas por miembros de la comunidad e integrantes de red departamental de seguridad ciudadana.

En el caso de las visitas al departamento de Guatemala, correspondieron a integrantes del Consejo Comunitario de Desarrollo de Ciudad Peronia, instancia que representa la asamblea comunitaria.

El Salvador

En este país el esfuerzo se concentró en involucrar a personas jóvenes, así como a mujeres; personas que tradicionalmente no participan los procesos de auditoría social. Las seis personas visitantes se encontraban entre los 18 y 30 años de edad.

Honduras

En la República de Honduras, el grupo fue diverso, incluyendo tanto a personas jóvenes, mujeres; así como una persona afro descendiente. El grupo de visitas estuvo integrado por

Consolidado Informe de Visitas a Estaciones de Policía, Centroamérica 2012.

personas jóvenes, que son promotoras de justicia, además participan en iglesias y en organizaciones comunitarias denominadas patronatos.

Nicaragua

En este grupo de visitantes, la mayoría fueron jóvenes entre 18 y 30 años de edad, todas las personas formaban parte del movimiento nicaragüense de la diversidad sexual. Ese sector de la población ha sido uno de los más marginados en la participación ciudadana.

b) Experiencias

Guatemala

A juzgar por las personas participantes la visita y conversación con el personal policial, la visita les permite acercarse a la parte humana que tiene la institución. Durante la visita se evidencian las necesidades a las que diariamente se enfrenta la policía para el desarrollo de su trabajo y los riesgos que conlleva la profesión.

Las personas participantes son líderes con alto reconocimiento a nivel comunitario, quienes participan en acciones de desarrollo y mejoras a nivel comunitario. Esta oportunidad de visitas a estaciones de policía, reconocen, puede traducirse en acciones concretas de apoyo para la seguridad ciudadana en la comunidad.¹⁰

En términos generales, al inicio de las 5 visitas a sedes policiales en Guatemala, las personas de la comunidad, experimentaron miedo, asimismo rechazo por parte del personal policial. Sin embargo, después de socializar el propósito de las visitas, las actividades se desarrollaron hasta completar los respectivos recorridos e intercambios de información. Es importante indicar que en todas las sedes policiales visitadas, había información limitada del desempeño policial.¹¹

El proceso de visitas permitió a las seis mujeres participantes en las visitas, a identificar las carencias y el trato en la atención a mujeres víctimas de la violencia, en cada una de las estaciones policiales:

- a) Falta de personal femenino en las estaciones policiales y específicamente en las unidades de atención a las víctimas.
- b) Falta de espacios para atención específica a mujeres víctimas.
- c) Revictimización de mujeres en las referencias y contrarreferencias al denunciar casos de violencia intrafamiliar.

El Salvador

El proceso de visitas a 8 estaciones de policía permitió conocer el funcionamiento de los programas de denuncia, así mismo el sistema de emergencia 911, mecanismo que bien

¹⁰ Entrevistas grupales a visitantes del 3 al 6 de diciembre.

¹¹ Idem.

Consolidado Informe de Visitas a Estaciones de Policía, Centroamérica 2012.

potenciado puede facilitar la prevención y solución de delitos con base en apoyos policiales a emergencias relacionadas con violencia intrafamiliar u otros hechos de violencia.¹²

En las visitas jugó un papel muy importante la actitud de las personas que atendieron a las visitas, en la mayoría de casos eran muy abiertos y amables pero en tres sedes policiales fueron cerrados y desconfiados. Este elemento lo consideraron fundamental las personas visitantes del equipo para establecer una relación de confianza y formular preguntas o expresar inquietudes referentes a la situación policía.¹³

Las personas jóvenes participantes en las visitas a 8 estaciones de policía, plantean que el trato a las personas usuarias, es generalizado en cuando a género, adulto mayor, menor de edad, migrantes, lo único que puede hacer diferencia es su estatus social. El tema de las personas jóvenes que pertenecen a pandillas, incide también en los espacios de detención ya que deben acondicionarse 5 tipos de celdas, una celda para mujeres, una para menores, una para reos comunes, una para la pandilla 18, y uno para la mara MS. Generando problemas de espacio, hacinamiento, salud y seguridad por el temor a las fugas.¹⁴

La visita cambio la percepción de la policía de estrictamente represiva mientras ahora se les percibe como instituciones de servicios con carencias y necesidades y a ellos como seres humanos con debilidades, pero también con virtudes¹⁵

Las mujeres que visitaron las sedes policiales en El Salvador, coincidieron que la práctica de visitas les permitió conocer las necesidades de atención de las mujeres víctimas de la violencia. El grupo ve como prioridad contar con personal femenino capacitado y sensibilizado en atención a mujer víctima, desde una perspectiva integral de género.¹⁶

Honduras

Una de las impresiones más relevantes, que se llevó el equipo, fue conocer la forma de trabajo de las estaciones de policía comunitaria, un modelo de trabajo completamente diferente al de la policía preventiva. Este modelo trata de involucrar a los miembros de la comunidad en actividades de prevención y seguridad ciudadana, realizando una serie de actividades que buscan mejorar la confianza y credibilidad de la población en la policía, acercar a los ciudadanos a las estaciones de policía y aumentar la cultura de denuncia.¹⁷

Dentro de las cosas que llamaron positivamente la atención el equipo se pueden mencionar:

- La forma de trabajo cercana a los ciudadanos y ciudadanas de la comunidad
- La apertura y voluntad de los policías a mejorar su trabajo

¹² Entrevistas grupales a visitantes del 3 al 6 de diciembre

¹³ Informe Jefe de Grupo, Fidel Orellana, 09/12/12.

¹⁴ Informe Jefe de Grupo, Fidel Orellana, 09/12/12.

¹⁵ Informe Jefe de Grupo, Fidel Orellana, 09/12/12.

¹⁶ Informe de Jefe de Grupo, Fidel Orellana, 06/12/12.

¹⁷ Informe Jefa de grupo de Honduras, Laura Rey, 09/12/12.

Consolidado Informe de Visitas a Estaciones de Policía, Centroamérica 2012.

- El esfuerzo que realizan por cubrir las denuncias y acudir a los llamados de la población.

“Fue una experiencia que permitió acercarse más al lado humano del personal policial, sus limitaciones, avances y retos. Esto más que todo por la percepción de la policía y que en general la población la considera un peligro y no tienen confianza en ella, esto también por todo lo que ha pasado en el país y que ha desatado el tema de la policía como tema principal en los medios de comunicación, la mayoría de las veces desacreditando su trabajo y señalándolos como agentes que causan daños a la ciudadanía. Después de la visita que se realizó a las postas policiales logramos ver que esta imagen que se tienen de la policía y la evaluación ciudadana que poseen no debería ser del todo negativa, sobre todo por las situaciones precarias en que realizan su trabajo y al mismo tiempo la actitud de los integrantes del equipo cambió hacia ella”.¹⁸

Con excepción de las 3 sedes de policía comunitaria, la recepción fue con desconfianza, en un primer momento. Sin embargo, cuando fue explicado el objetivo de la visita, así como cuando se presentaron los documentos de autorización de la visita por parte de la Dirección General de la Policía Nacional, la atención fue con mayor esmero.¹⁹

En Honduras el trabajo con la policía fue muy importante sobre todo para observar las buenas prácticas y el interés por rescatar la labor policial de los libretos negros donde ahora se encuentra. Es lamentable y al mismo tiempo preocupante la situación que se está viviendo en el país entorno a los miembros de la policía porque en vez de verlos como agentes de seguridad la ciudadanía les teme y los ve como agentes represivos, corruptos y criminales.²⁰

En materia de género hace falta mucho por realizar, dentro de las mejorías que propone el equipo es involucrar a mujeres policías en los lugares de toma de denuncias, para que sea una mujer que reciba la denuncia de otras mujeres; facilitando con esto la confianza que pueda generar a las afectadas. Es importante crear una Unidad de atención a la mujer ya que en muchas ocasiones cuando se reciben denuncias de violencia doméstica o intrafamiliar de mujeres, no se hace más que remitirlas a la Fiscalía de la Mujer, además en algunas estaciones no se cuenta con una celda separada para mujeres. Cuando una mujer es llevada a un centro de detención, la ubican en oficinas o algún otro lugar.

Nicaragua

Al principio de la visita, si hubo cierto rechazo a algunas personas visitantes de la diversidad sexual; sin embargo fueron permitidas las 8 visitas sin inconvenientes.²¹

Fue una experiencia interesante para corroborar el trato dado en estaciones policiales a personas de la diversidad sexual, incluso a mujeres trans sexuales. Además la práctica permitió conocer los avances en condiciones de accesibilidad para personas con necesidades especiales, como por ejemplo, personas con discapacidad. También fue posible constatar la

¹⁸ Informe Jefa de grupo, Laura Rey, 06/12/12.

¹⁹ Informe Jefa de Grupo, Laura Rey, 09/12/12.

²⁰ Informe Jefa de Grupo, Laura Rey, 09/12/12.

²¹ Informe Jefa de Grupo, Cecilia Fanjul, 09/12/12.

Consolidado Informe de Visitas a Estaciones de Policía, Centroamérica 2012.

necesidad de mejora de condiciones físicas en los espacios destinados para la atención de víctimas de la violencia.²²

Las visitas facilitaron conocer el funcionamiento de las Comisarías de la Mujer y la Niñez, que brindan una atención coordinada a mujeres y niños víctimas de la violencia, se pudieron identificar acciones positivas de estos programas, entre ellas:

- Atención sin discriminación a personas de la diversidad sexual
- Privacidad para la atención de las víctimas.
- La calidez con que el personal atiende a las víctimas.

Además fue importante conocer que su programa de Comisarías de la Mujer y la Niñez, que trabajan con victimarios y con potenciales victimarios; por ejemplo el proyecto para el abordaje preventivo, en terapias para manejo de la ira.

“Solo dos de las personas participantes en las visitas a 8 estaciones de policía, habían visitado éstas, sin embargo hay que reconocer que fue una sorpresa agradable como las autoridades nos recibieron y nos brindaron todo el apoyo para la visita. Así mismo plantearon las personas participantes que ha sido una experiencia que ha servido para sensibilizar al cuerpo de policía para superar prejuicios en la atención a las personas de la diversidad sexual de Nicaragua. El grupo valora, la posibilidad de dar seguimiento a la evolución de condiciones y trato a la población en general, así como a las personas de la diversidad sexual.”²³

Para las mujeres participantes en las visitas a las 8 estaciones policiales, fue importante que también mujeres estuvieran a cargo tanto de las Comisarías de la Mujer y de la Niñez, como de algunas estaciones policiales no especializadas. Fue valorado positivamente que también buena parte del personal policial visitado fuera femenino. El grupo de visitantes planteó la necesidad de fortalecer la formación de todo el personal policial en atención a víctimas con perspectiva integral de género y diversidad sexual.²⁴

VI. Cuáles estaciones de Policías fueron mejor evaluadas.²⁵

Con base en los puntajes ponderados más altos y peores por estación y de cada país, tenemos un ranking. En relación a mejores puntajes, Nicaragua, ocupa el primer lugar, con 81.44; le sigue El Salvador con 74.14, en el tercer lugar Guatemala con 64.45. Y en el cuarto lugar con un puntaje de 63.03, Honduras.

²² Informe Jefa de Grupo, Cecilia Fanjul, 09/12/12.

²³ Informe Jefa de grupo, Cecilia Fanjul, 09/12/12.

²⁴ Informe de Jefe de Grupo, Cecilia Fanjul, 06/12/2012.

²⁵ Fuente: Base de datos, Visita Mundial a Estaciones de Policía, 3 al 6 de diciembre de 2012.

Consolidado Informe de Visitas a Estaciones de Policía, Centroamérica 2012.

La peor nota ponderada la obtuvo Honduras con 39.11; le sigue Guatemala con 39.61; en tercer lugar El Salvador con 40.89. En el cuarto lugar Nicaragua con 45.51.

País	Peor puntaje ponderado	Mejor puntaje ponderado
Guatemala	39.61	64.49
El Salvador	40.89	74.15
Honduras	39.11	63.03
Nicaragua	45.51	81.44

Guatemala

La sede policial mejor calificada, fue Plan Cuadrante con 67.72, que corresponde a un nivel más adecuado; en segundo lugar la Comisaría 41 con 64.49, con un nivel adecuado. En tercer lugar la Estación de Cantel con 53.4 puntos y un nivel inadecuado. La sede policial peor calificada es la Subestación de Ciudad Peronia con 39.61 puntos y un nivel absolutamente inadecuado.

Sede policial	I	II	III	IV	V	Promedio Ponderado
Comisaría 41	76.67	62.5	59.17	66.67	60.83	64.49
Estación 41-4 Cantel Quetzaltenango	60	63	54	50	43	53.4
Sede Plan Cuadrante	75	69.17	61.67	71.67	63.33	67.72
Subestación 16-52 Ciudad Peronia	56.25	48.75	33.75	42.5	20	39.61
Subestación 41-14 Salcajá	61	49	37	60	31	47.87

Sede Plan Cuadrante.

Esta sede fue la mejor evaluada en las visitas realizadas en la República de Guatemala; haciéndose acreedora al nivel de calificación más que adecuado. Los aspectos mejores evaluados, en forma correlativa son, la información de orientación a la comunidad (aspecto I), Transparencia y rendición de cuentas (aspecto IV) condiciones físicas (aspecto II); la igualdad en el tratamiento al público fue la nota más baja.

²⁶ Fuente: Base de datos, Visita Mundial a Estaciones de Policía, 3 al 9 de diciembre..

Consolidado Informe de Visitas a Estaciones de Policía, Centroamérica 2012.



Plan cuadrante es una división creada con vocación de seguridad preventiva y atención inmediata. Maximiza la presencia policial en las calles y avenidas del casco urbano de la ciudad de Quetzaltenango. Es un sistema de vigilancia por sectores, donde se zonifica el área de vigilancia. Sin duda la cercanía con la población de cada sector es lo que más se valora positivamente, ya que se percibe una mejor disposición a reaccionar ante cualquier amenaza a la seguridad ciudadana. Cuentan con 5 patrullas, las cuales se movilizan en el sector con un teléfono propio asignado para recibir llamadas de emergencia y necesidad de apoyo de los vecinos. De forma periódica se entregan trifoliales con estos números de teléfono, en búsqueda de una asistencia rápida. El grupo de visitantes planteo las precarias condiciones físicas en el sentido de que el local donde funciona la sede del Plan cuadrante no es propio sino se alquila. Por otro lado un aspecto negativo de condiciones de trabajo del personal policial, son los turnos largos de 10 ó 12 horas.



Las buenas prácticas identificadas en el plan cuadrante:

- Reciben denuncias de manera móvil en el lugar de los hechos. Esto incide en procesos menos burocráticos que marcan la diferencia en la percepción que los vecinos tienen de la eficiencia de la institución.

Consolidado Informe de Visitas a Estaciones de Policía, Centroamérica 2012.

- Coordinan de manera directa con autoridades locales, sociedad civil, Comités comunitarios de desarrollo, trabajan más en la visión de policía de acercamiento
- Buen nivel de organización y coordinación interna.

Comisaría 41.

Esta fue la segunda sede policial mejor evaluada, en un nivel general de adecuado; ello en los aspectos de orientación a la comunidad, transparencia y rendición de cuentas y condiciones físicas; esto se debe a la actitud de apertura para atender a la población usuaria y el buen estado del edificio policial. El aspecto peor calificado es la igualdad en el tratamiento, que se debe a la carencia de lugares para atender a mujeres víctimas, así como la carencia de accesibilidad para personas con necesidades especiales.



Las buenas prácticas identificadas en la visita son las siguientes:

- Enfoque centrado en el ser humano: Además de las acciones reactivas y propias del desarrollo del trabajo que realizan, se promueven acciones enfocadas en el ser humano. Por ejemplo cuentan con espacio para actividades de tipo religioso; que se realizan una vez por semana. También han conseguido un barbero y costurera para que les brinde dichos servicios a bajo precio, al personal.
- Cuenta con oficina de comunicación social que se encarga de la atención a los medios y socialización de información estadística del desempeño policial.
- Dado que la subestación se encuentra en el espacio físico que conforma la comisaría, se tiene acceso directo a los programas y proyectos relacionados con género, es así como se coordinan charlas en el tema preventivo; en lo reactivo se cuenta con la oficina de atención a la víctima donde se atienden las denuncias relacionadas con violencia hacia este grupo. Para el efecto cuentan con 3 agentes capacitadas en esta labor que atienden la oficina las 24 horas del día. Para las acciones de prevención no se cuenta con presupuesto que permita fomentar actividades y generar material; aunque el personal de dicha área ha encontrado apoyo en organizaciones y empresas, lo ideal

Consolidado Informe de Visitas a Estaciones de Policía, Centroamérica 2012.

sería contar con recursos institucionales, lo que se reflejaría en la sostenibilidad de las acciones. Para fortalecerlas se sugiere contar con un psicólogo que pueda dar primeros auxilios emocionales, pero también acciones de seguimiento.



Estación 41-4 Cantel Quetzaltenango.

Esta fue la tercera estación mejor evaluada, en el nivel de adecuado. Las mejores calificaciones fueron en condiciones físicas, y en orientación a la comunidad. La peor calificación fue para condiciones de detención. Esta subestación cubre dos municipios Zunil y Cantel; además brinda apoyo a las acciones y cuando se hace necesario, generadas de la Granja Penal Cantel. En el mismo espacio físico se encuentra la subestación y estación.

Aunque tiene a su cargo 2 municipios esto no incide en el número de personal asignado; cuentan con una plantilla de 17 elementos, de los que 2 están al servicio de la estación por lo que no hacen labor operativa. De igual forma solo tienen 2 patrullas y únicamente una está al servicio de la subestación. Dentro del personal únicamente una persona es de sexo femenino y cuentan con un traductor del idioma K'iché.

La primera se encarga del trabajo operativo y la estación es la que supervisa el trabajo de las mismas. Tiene a su cargo la supervisión de 4 subestaciones.

Las instalaciones son pagadas por la Municipalidad y se encuentran en buenas condiciones.



Consolidado Informe de Visitas a Estaciones de Policía, Centroamérica 2012.

Buenas prácticas observadas:

- Condiciones físicas del inmueble,
- Acondicionamiento del espacio físico adecuado para el personal de sexo femenino (cuenta con dormitorio con baño privado),.

Comentan que tienen un buen nivel de coordinación con las alcaldías auxiliares y llamo poderosamente la atención el hecho de que coordinan con los facilitadores judiciales; este es un programa del Organismo Judicial para acercar la justicia a la comunidad.

El Salvador

La estación mejor evaluada fue la Delegación Policial de Quetzaltepeque con 74.15, en segundo lugar, Subdelegación de Quetzaltepeque 70.73; la Delegación Policial de San Salvador en tercer lugar 70.4; la estación policial peor calificada, fue el puesto policial de Las Victorias, con 40.89.

Sede Policial	I	II	III	IV	V	Promedio ponderado
Centro de Emergencias 911	65	60	41.25	48.75	46.25	50.08
Delegación Policial de Mejicanos	71.25	58.75	61.25	45	32.5	53.56
Delegación Policial de Quetzaltepeque	87.5	83.75	58.75	78.75	0	74.15
Delegación Policial de San Salvador	90	82.5	66.25	61.25	66.25	70.4
Puesto Policial Las Victorias	55	41.25	30	51.25	27.5	40.89
Puesto Policial San Matías	56.25	50	43.75	48.75	0	48.45
Subdelegación Policial de Quetzaltepeque	82.5	73.75	63.75	78.75	53.75	70.73
Subdelegación Policial San Juan Opico	76	70	55	55	55	60.04

Delegación Policial de Quetzaltepeque

La Delegación Policial de Quetzaltepeque fue la mejor evaluada; en esta sede policial, los aspectos mejor evaluados fueron la orientación a hacia la comunidad (I), Condiciones físicas (II), en tercer lugar estuvo la transparencia y también la responsabilización (IV). El aspecto peor evaluado fue el Igualdad de tratamiento al público.



Buenas prácticas

- Identificación del personal policial, con uniformes, nombres en lugar visible.
- Disposición del personal policial a dar información de sus funciones.

En segundo lugar la mejor evaluada fue la **Subdelegación de Quetzaltepeque**, sus puntajes más altos fueron en orientación a la comunidad, transparencia y responsabilización, así como en condiciones físicas; los más bajos fueron en condiciones de detención, además en Igualdad de tratamiento.



La Delegación Policial de San Salvador

Los aspectos mejor evaluados fueron, orientación hacia la comunidad y condiciones físicas. Los puntajes más bajos fueron en transparencia y responsabilización, igualdad en el tratamiento, así mismo en condiciones de detención.

Consolidado Informe de Visitas a Estaciones de Policía, Centroamérica 2012.



Honduras

La Policía Comunitaria de La Joya, con 63.03, obtuvo el primer lugar; el segundo con 57.88, La Policía Comunitaria de La Alemán; en tercer lugar el Distrito Policial 1-2 El Manchén con 54.51.

Sede Policial	I	II	III	IV	V	Promedio Ponderado
Distrito Policial 1-2 El Manchen	66.25	50	46.25	67.5	37.5	54.51
Distrito Policial 1-3 San Miguel	50	32.5	36.25	42.5	33.75	39.11
Distrito policial 1-4 La Kennedy	53.75	45	52.5	56.25	0	56.7
Distrito policial 1-5 Belén	61.25	42.5	47.5	50	33.75	47.53
Distrito policial 1-7 San Francisco	53.75	42.5	46.25	42.5	0	45.58
Distrito Policial 3-3 La Granja	61.25	50	41.25	51.25	0	49.25
Policía Comunitaria de la Flor del Campo	58.75	53.75	42.5	60	0	52.85
Policía Comunitaria La Alemán	61.25	58.75	40	73.75	0	57.88
Policía Comunitaria La Joya	73.75	62.5	48.75	72.5	0	63.03

Policía Comunitaria de la Joya

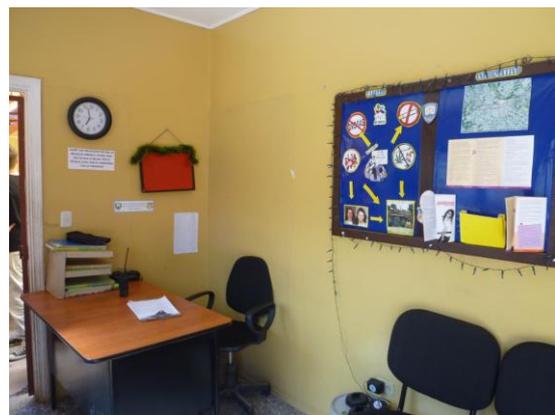
Fue la sede mejor calificada, en orientación hacia la comunidad, transparencia y responsabilización y en condiciones físicas. El peor puntaje es en igualdad en el tratamiento policial.

Consolidado Informe de Visitas a Estaciones de Policía, Centroamérica 2012.



Policía Comunitaria de Residencial Alemán

La Policía Comunitaria de Residencial Alemán, fue la segunda mejor estación policial calificada en Honduras; los aspectos mejores evaluados fueron transparencia y responsabilización, orientación hacia la comunidad, condiciones físicas. El aspecto con el peor puntaje fue la igualdad en el tratamiento al público.



Consolidado Informe de Visitas a Estaciones de Policía, Centroamérica 2012.



Distrito Policial 1-2 El Manchén

El Distrito Policial 1-2 El Manchén, fue la sede con el tercer mejor puntaje, en transparencia y responsabilización, en orientación hacia la comunidad, condiciones físicas. El puntaje más bajo fue condiciones de detención.



Consolidado Informe de Visitas a Estaciones de Policía, Centroamérica 2012.



Nicaragua

La Comisaría de la Mujer y la Niñez de Masaya con 81.44 fue el primer lugar; con 80.38 en el segundo lugar es la Estación de Policía de Masaya; en el tercer lugar la Subestación Policial Distrito II, con 77.06.

Sede policial	I	II	III	IV	V	Promedio Ponderado
Comisaría de la Mujer Distrito II	80	83.75	75	68.75	71.25	74.59
Comisaria de la Mujer Distrito III	68.75	60	57.5	60	63.75	61.03
Comisaría de la Mujer y la Niñez de Masaya	87.5	78.75	85	78.75	76.25	81.44
Estación de Policia de Altigracia Distrito III	75	72.5	65	67.5	66.25	68.35
Estación de Policia de Masaya	87.5	77.5	87.5	75	72.5	80.38
Estación Policial Distrito II	55	46.25	40	48.75	40	45.51
Policia Preventiva Villa Esperanza	58.75	81.25	68.75	66.25	61.25	67.33
Subestación Policial Distrito II	88.75	93.75	76.25	70	65	77.06

Comisaría de la Mujer y la Niñez de Masaya

La Comisaría de la Mujer y la Niñez de Masaya, fue la estación mejor calificada, en sus aspectos, orientación a la comunidad, igualdad de tratamiento al público, transparencia y responsabilización. El aspecto con la nota más baja fue condiciones de detención.

Esta comisaría se encuentra ubicada a 36 kilómetros de Managua, a Masaya se le denomina la capital de la cultura o la Ciudad de las Flores. Está ubicada en forma oportuna en la zona céntrica, a una cuadra de los juzgados, a otra de la fiscalía, de los bancos y oficinas gubernamentales así como los movimientos de mujeres y los centros especializados de atención a la mujer, con los que se trabaja de manera coordinada. Esto facilita la referencia y contra referencia a estos centros.

Entre los aspectos positivos de esta sede policial encontramos:

- a)-Hay privacidad para la atención a las victimas
- b)-Tiene sala de espera

Consolidado Informe de Visitas a Estaciones de Policía, Centroamérica 2012.

c) Las víctimas son atendidas respetuosamente

Entre las buenas prácticas fue identificada la igualdad en el tratamiento a mujeres trans, es decir mujeres no biológicas, como parte de su grupo meta y de esta manera reconocer su identidad de género.



Estación de Policía de Masaya

Fue la segunda mejor calificada, en orientación a la comunidad, trato con igualdad al público, condiciones Físicas. La calificación más baja es para las condiciones de detención.

Los aspectos positivos a destacar:

- El buen estado de la infraestructura de la estación policial
- Los espacios de atención diferenciada por área de competencia
- Rapidez de atención a usuarios y usuarias
- El abordaje del equipo de trabajo de la Comisaria especialmente con niños y niñas.

La tercera estación policial mejor evaluada es subestación Policial Distrito II, sus mejores puntajes, son para condiciones físicas, orientación hacia la Comunidad, Igualdad de Tratamiento al Público. El puntaje más bajo es para las condiciones de detención.

VII. Qué cambios les gustaría ver a los visitantes

Guatemala

Las falencias más importantes en términos generales en las estaciones visitadas:

- a) Limitado espacio para la atención al público denunciante.
- b) Limitada disponibilidad de personal suficiente para atención al público denunciante.
- c) Poca disponibilidad de personal femenino para atención al público denunciante.
- d) Poca disponibilidad de personal con pertinencia cultural, para atender a personas denunciantes indígenas.
- e) Inadecuadas condiciones de trabajo del personal policial (espacios para dormir, sanitarios y comedores)
- f) Carencia de espacios adecuados para entrevistar a víctimas.
- g) Carencia de accesibilidad para personas con necesidades especiales.
- h) Condiciones inadecuadas de detención.

Los cambios propuestos:

- a) Incrementar el número de elementos al servicio de la población. Que corresponda proporcionalmente a las necesidades de atención al público denunciante, con pertinencia de género e interculturalidad.
- b) Cambios actitudinales en el personal. Mejorar los niveles de acercamiento con la ciudadanía.
- c) Mejorar las condiciones de accesibilidad a las estaciones policiales para personas con necesidades especiales.
- d) Brindarles mejores condiciones físicas para el trabajo policial y mejor mobiliario, equipo e insumos que permita realizar una mejor atención ciudadana.
- e) Mejorar las condiciones sanitarias de las carceletas de detención.

En materia de atención especializada en género, a nivel de estaciones policiales no cuentan con personal específico para la atención a mujeres, no obstante que la violencia intrafamiliar es una de las problemáticas con más incidencia.

En el caso de la segunda estación policial mejor evaluada, la Comisaría 41, cuenta con programas relacionados con género, niñez y adolescencia, relaciones comunitarias y otros, sin embargo la presencia de estos en el lugar se limitan a las ocasiones en las que se les piden apoyos puntuales para brindar charlas, capacitaciones y acciones con orientación preventiva.

En la Subestación de Cantel, la tercera estación mejor evaluada, no existen prácticas en cuanto al abordaje del tema de género. Como pasa en las otras subestaciones cuando se atienden casos de violencia contra las mujeres, los elementos de este grupo son los que las atienden. Sin embargo es necesario reconocer que estas no todas las veces están sensibilizadas y conocen como abordar la temática. Al cuestionar que sucede cuando la persona esta de descanso, la respuesta es desalentadora, se utiliza la única patrulla al servicio de la comunidad para movilizar a la persona a las instalaciones de la comisaría.

El Salvador

Limitaciones encontradas:

- a) Escasa información disponible para las personas usuarias, acerca de servicios y derechos.
- b) Mejorar mantenimiento de las instalaciones en general.
- c) Mayor disponibilidad de personal para atención al público.
- d) Forma y actitud de atención al público, pareciera que funcionan como cuarteles con un agente de guardia, no se perciben como una institución de servicio sino como una institución armada.
- e) Precarias condiciones de los detenidos.
- f) Discriminación en la atención a personas con necesidades especiales.
- g) Escaso espacio para personas denunciantes.

Cambios propuestos:

- a) Más personal femenino para atención a denunciantes mujeres.
- b) Establecer espacios especiales para la atención de mujeres víctimas de la violencia.
- c) Disponibilidad de información disponible para las personas usuarias, acerca de servicios y derechos.
- d) Mejor mantenimiento de las instalaciones en general.
- e) Mayor disponibilidad de personal para atención al público.
- f) Mejorar las condiciones físicas de las carceletas para personas detenidas.

En términos generales, al abordar el trato especializado en género, se percibe que las sedes policiales no tienen como grupo meta a atender a mujeres víctimas, no existe personal femenino o es muy escaso. No cuentan con personal profesional para atención a víctimas en situación de crisis. No existen espacios físicos específicos para atención a mujeres víctimas.

Es reconocida como la única buena práctica en materia de atención a la mujer, la separación de mujeres detenidas. Con base en lo anterior el grupo de visitantes propusieron los siguientes cambios:

- Mejorar la disponibilidad de personal policial femenino
- Facilitar la disponibilidad de personal profesional para atención a mujeres víctimas
- La adaptación de las instalaciones, que sea atendida por personas que entiendan la problemática de la mujer.

Honduras

Las debilidades identificadas:

1. La falta de personal capacitado para atención al ciudadano

Consolidado Informe de Visitas a Estaciones de Policía, Centroamérica 2012.

2. Las condiciones precarias de algunas estaciones policiales sobre todo de los centros de detención que en su totalidad son absolutamente inadecuadas a las necesidades esenciales de un centro de detención
3. La falta de agilidad para tomar una denuncia y facilitar la misma.

Los cambios propuestos:

- a) Personal suficiente y capacitado para atención al público
- b) Mejorar las condiciones de detención en las sedes policiales
- c) Mejorar el trato sin discriminación a todas las personas
- d) Dentro de las mejoras que propone el equipo es involucrar a mujeres policías en los lugares de toma de denuncias, para que sea una mujer que reciba la denuncia de otras mujeres, facilitando esto la confianza que pueda generar a las afectadas. Es importante crear una unidad de atención a la mujer ya que en muchas ocasiones cuando se reciben denuncias de violencia domestica o intrafamiliar de mujeres no se hace más que remitirlas a la Fiscalía de la Mujer, además en algunas postas no se cuenta con una celda separada para mujeres cuando una mujer es llevada a un centro de detención la ubican en oficinas o algún otro lugar separada de los hombres.

La propuesta de mejoras para la atención especializada a mujeres se enfoca en condiciones físicas e igualdad en el tratamiento:

- a) Facilitar espacios específicos para atender a la mujer víctima
- b) Ofrecer programas específicos de atención a casos de violencia intrafamiliar y domestica.
- c) Atención a mujeres victimas por parte de agentes policiales mujeres.

Nicaragua

Debilidades identificadas

- a) Débil transparencia y responsabilización .
- b) Precarias condiciones de Detención

Cambios propuestos:

- a) Mayor limpieza y orden
- b) Mayor mantenimiento al servicio higiénico
- c) Falta de información visual sobre servicios, derechos y otros

En la atención a mujeres, no obstante se percibe como una buena práctica de atención a la mujer con perspectiva de género, que implica que mujeres denunciante son atendidas por personal policial femenino, en espacios adecuados. También se plantea como tres necesidades prioritarias, asignar más personal policial y profesional femenino para atención a denunciante mujeres; así como la ampliación y mejora de los espacios físicos. Finalmente es importante facilitar más información acerca de como denunciar delitos en contra de mujeres