



Instituto de Asuntos Públicos
Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana
Universidad de Chile



Semana de Visitas a Estaciones de Policía

Chile

2012

Contenido

I. Agradecimientos	3
II. Resumen.....	4
III. La Semana de Visitas a Estaciones de Policía.....	5
La Alianza Global Altus	5
Historia de la Semana de Visitas a Estaciones de Policía.....	6
El Procedimiento	6
Organizando un evento a nivel de bases a escala global.....	7
Observando y evaluando la estación.....	7
IV. Estaciones de Policía participantes	9
V. Los visitantes	11
VI. Resultados Generales.....	14
VII. Evaluación por categorías	16
Orientación a la comunidad	16
Condiciones Físicas.....	18
Igualdad de tratamiento al público	21
Transparencia y rendición de cuentas	25
Condiciones de detención.....	28
VIII. Cuáles estaciones de Policías fueron mejor evaluadas.....	30
Carabineros de Chile	30
6ª Comisaría San Vicente de Tagua Tagua	30
4ª Comisaría Quillota	33
2º Comisaría de Graneros	34
Policía de Investigaciones de Chile.....	35
BICRIM Buin.....	35
BICRIM Peñaflor	37
BICRIM Macul.....	38
IX. Buenas iniciativas	39
X. Debilidades de las estaciones de policías según los visitantes	41
XI. Cambios positivos observados por los visitantes.....	42
Anexo: Estaciones de Policía participantes el año 2012 de la Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía	44
Policía de Investigaciones.....	44
Carabineros de Chile	45

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 de la VI Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía en Chile. Esta iniciativa no sería posible sin la participación de cerca de 250 ciudadanos anónimos y voluntarios, quienes accedieron a participar de esta iniciativa y a evaluar el servicio que prestan sus estaciones de policía. Los ciudadanos fueron guiados por 50 jefes de equipo, profesionales capacitados para dicha labor.

Este año hemos invitado a participar de esta iniciativa a diversas instituciones municipales y organizaciones no gubernamentales, quienes prestaron su colaboración como jefes de equipo y visitantes. Agradecemos su participación en la actividad: **Instituto de Derechos Humanos, Servicio Nacional de la Mujer (SERNAM) a través de Centros de la Mujer, profesionales del programa Barrio en Paz Residencial del Ministerio del Interior, Fundación Opción, profesionales de SERPAJ, Organizaciones de migrantes, Corporación Ciudad Accesible, Movimiento de Integración y Liberación Homosexual (MOVILH), funcionarios de diversas municipalidades, representantes de juntas de vecinos y ciudadanos en general.**

Del mismo modo, quisiéramos agradecer a Carabineros de Chile y a la Policía de Investigaciones de Chile por su disposición a abrir las puertas a este acto ciudadano; a los jefes de unidad que nos recibieron atentamente y dedicaron tiempo a mostrarnos el trabajo de sus estaciones de policía; y a los funcionarios policiales, quienes estuvieron dispuestos a relatarnos en extenso su labor.

II. Resumen

Durante la semana del 3 al 9 de diciembre del año 2012, se desarrolló en Chile la sexta versión de la Semana de Visitas a Estaciones de Policía, actividad promovida a nivel mundial por la alianza Altus.

La coordinación local estuvo a cargo del Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana (**CESC**) del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile. A saber, CESC es un espacio de carácter académico, dedicado a la investigación, docencia y extensión, donde su principal énfasis está en aportar a la formulación de políticas públicas democráticas en materias de seguridad ciudadana y justicia, en para Chile y América Latina. CESC es miembro fundador de ALTUS y ha participado y coordinando las seis versiones de esta actividad.

La “Semana de Visita a Estaciones de Policía” pretende otorgar a los civiles una oportunidad para que observen las dependencias policiales 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 encargadas de la seguridad pública, permitiéndoles mejorar sus servicios, junto con facilitarles una comparación con otras comisarías de la región y el mundo.

En Chile, la VI versión de la Semana Mundial de Visitas a Estaciones Policiales, contó con la participación de 74 estaciones en las regiones II, V, VI, VIII, XIV y Metropolitana. La visita de este amplio número de unidades policiales en un total de 19 ciudades del país implicó la movilización de 249 visitantes. En esta versión participan las dos instituciones policiales existentes en Chile: Carabineros de Chile -policía de carácter preventivo, que ha participado en todas las versiones de la SVEP-, y la Policía de Investigaciones (PDI) -que este año participó por quinta vez. En términos logísticos, el alto mando de Carabineros de Chile seleccionó un total de 40 Comisarías a fin de que fueran visitadas por la comunidad, aumentando en 5 las unidades policiales en relación al año anterior, mientras que la Jefatura Metropolitana de la PDI comprometió 34 Brigadas de Investigación Policial, aumentando en 7 las brigadas participantes.

En términos territoriales, las visitas abarcaron 49 comunas, de las cuales 35 corresponden a la Región Metropolitana; 5, a la Región de Valparaíso; 5, a la Región del Libertador B. O’Higgins; 2, a la Región del Biobío; 1, a la Región de Antofagasta; y 1 a la Región de Los Ríos.

III. 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 un cuestionario 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 supervisen y contribuyan a mejorar 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 materializa el principio de que el buen gobierno se preocupa –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 el proceso de mejorar el orden público, proporcionándoles 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 las mismas. 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. Desde la primera versión de la Semana de Visitas a Estaciones de Policía realizada en octubre del 2006 y hasta Diciembre de 2012, el evento se ha expandido a nuevos países y se han incorporado diversas organizaciones no gubernamentales, miembros del público y organizaciones policíacas. Esta actividad ha tenido como resultados la implementación de diversas reformas y la integración de una serie de buenas prácticas en las instituciones visitadas.

La Alianza Global Altus

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

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.

Historia de la Semana de Visitas a Estaciones de Policía.

Hace una década, un grupo internacional de investigadores decidió desarrollar una herramienta para evaluar en qué medida las estaciones de policía local cuentan con las condiciones y el personal necesarios para servir adecuadamente a la comunidad. Comenzaron experimentando con un prototipo de cuestionario 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 a nivel mundial. 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, explicando 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 posteriores a ésta, 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.

El Procedimiento

En el transcurso de la visita a una estación de policía, los visitantes observan y posteriormente evalúan cinco dimensiones de la infraestructura 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 evaluación vincula realidades locales del trabajo policial con estándares internacionales a los que las policías de todo el mundo deben aspirar.

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 comprometer la participación de organizaciones no gubernamentales dedicadas a empoderar y mejorar las oportunidades de aquellos que sufren algún tipo de discriminación - tales como las mujeres, los jóvenes, minorías étnicas y religiosas, ciudadanos de la tercera edad e individuos con discapacidades- las 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?

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 el cuestionario para evaluar la estación y una pauta de discusión cualitativa. 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 mismo. 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.

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

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 mundial¹ 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

¹ 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.

IV. Estaciones de Policía participantes

Tal como se ha señalado con anterioridad, en Chile existen dos cuerpos policiales: Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones. En el caso de Carabineros, sus tareas son principalmente preventivas, mientras que Policía de Investigaciones, se encuentra dedicada en gran parte a la investigación criminal. Ambas policías aceptan participar de esta versión de la SVEP.

El proceso de contacto y posterior coordinación con las policías no presentó mayores dificultades, dado que este evento se realice desde hace 5 años facilita que las autoridades de ambas policías tomen conocimiento de la actividad, decidan participar e incorporar nuevas estaciones, además de las ya participantes de años anteriores. Con la versión 2012, Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones habrán participado por sexta y quinta vez, respectivamente. Cabe mencionar que, en esta oportunidad, Carabineros de Chile decidió excluir algunas estaciones que habían sido evaluadas en ocasiones anteriores.

Comisarías Carabineros de Chile

Las Comisarías, en general presentan una infraestructura similar, con una entrada donde se encuentran los funcionarios para atender al público que va a hacer una denuncia o constancia, en este espacio, además se encuentra la guardia. Disponen también de oficinas para funcionarios y oficinas donde se procesa la información y se analizan las denuncias, además algunas Comisarías cuentan con oficinas especiales para atender denuncias por abusos y o violencia intrafamiliar. Al interior de la estación, es posible encontrar la sala de armas, dormitorios, casino, espacio de esparcimiento para los policías y área de detención.

Las Comisarías, además de recibir denuncias y constancias, realizan trabajo comunitario con los residentes de los territorios que atiende, van a capacitaciones, charlas y realizan reuniones con los comités de seguridad de las juntas vecinales.

Brigadas de Investigación Criminal Policía de Investigaciones

Policía de Investigaciones cuenta con Brigadas de Investigación Criminal (BICRIM) 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. Las brigadas cuentan con una guardia, sala de recepción de denuncias, oficinas para funcionarios y área de detención.

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

Aunque esta Policía no sea de orientación comunitaria, se ha instalado progresivamente la necesidad de mejorar la relación con el entorno y mejorar la atención entregada al público.

Durante la VI Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía se visitan y evalúan 72 unidades policiales de ambas policías del país: 33 Brigadas de Investigación Criminal (BICRIM) de Policía de Investigaciones y 39 Comisarías de Carabineros de Chile. Como se observa en la Tabla 1, las 72 unidades visitadas pertenecen a 6 regiones del país: Antofagasta, Valparaíso, Metropolitana, O'Higgins, Bio Bio y Los Ríos. Las estaciones participantes se concentran en la zona central del país,

teniendo una alta presencia las BICRIM y Comisarías de la región Metropolitana, en donde se visita la totalidad de las BICRIM de Policía de Investigaciones.

Tabla 1: Unidades policiales visitadas por región y ciudad

REGIÓN	CIUDAD	Nº ESTACIONES DE POLICIA PARTICIPANTES
ANTOFAGASTA	Antofagasta	3
VALPARAISO	Algarrobo	1
	Quillota	1
	Valparaíso	2
	Viña del Mar	3
	Quilpué	1
METROPOLITANA	Gran Santiago	45
	Buín	2
	Colina	1
	Peñaflor	1
	Talagante	2
O'HIGGINS	Graneros	1
	Rengo	2
	San Fernando	2
	Santa Cruz	1
	San Vicente	1
BIO BIO	Concepción	1
	San Pedro de la Paz	1
LOS RIOS	Valdivia	1
Total		72

Las policías no impusieron condiciones que limitaran el acceso a las estaciones de policía; en general, fue posible conocer todas las instalaciones y realizar preguntas sobre cada una de ellas. Dependiendo del criterio del policía que guiaba la visita, se podía o no acceder a la sala de armas. En general, casi todos los visitantes pudieron conocer las estaciones en su totalidad.

La recepción de los visitantes fue muy positiva. Los jefes policiales demostraron gran disposición para informar y mostrar las estaciones, respondiendo dudas y efectuando un completo recorrido por los inmuebles. Algunas citas ejemplifican lo descrito anteriormente:

“Buena educación y trato de parte de los funcionarios presentes, con quienes se conversó”.

“En general los visitantes quedan gratamente sorprendidos por las instalaciones de la BICRIM así como por la calidez de la recepción de los funcionarios policiales”.

Para ambas policías, participar en la Semana de Visitas es importante, pues significa mostrar al público la labor que realizan, cómo la realizan y bajo qué condiciones. Los resultados de la Semana de Visitas son utilizados para mejorar tanto el servicio como la atención al público, ya que cada año se procura avanzar en aquellos aspectos que son mal evaluados por los visitantes. Este evento, además, los acerca a la comunidad permitiendo establecer redes de colaboración con los visitantes, los que muchas veces pertenecen a organizaciones que buscan relacionarse con las policías.

Desde la perspectiva de las instituciones policiales, ambas consideran que la Semana de Visitas puede ser un instrumento positivo para mejorar los servicios entregados a la población, así como una herramienta para avanzar en los cambios que las instalaciones requieren para que, tanto funcionarios como la ciudadanía, sientan que éstas están en las condiciones adecuadas para atender al público y albergar el trabajo ahí realizado. Los resultados de la SVEP son considerados por las policías, las que los utilizan para realizar estos cambios. Así lo manifiesta en la siguiente cita el jefe de la 4ªComisaría de Quillota:

“Luego de la semana de visitas se chequea que ha faltado para llegar al mayor puntaje (100) y se intenta realizar los cambios, por ejemplo, en relación a la atención al público que llega, se instaló personal que atiende y deriva a la oficina correspondiente, según lo que requiera. Se ha dispuesto mayor información disponible sobre la situación delictual de la comuna y los procedimientos que se han llevado a cabo. Con respecto a los funcionarios, se han mejorado las instalaciones y se implementó el casino de sub oficiales”

V. Los visitantes

La convocatoria de los visitantes se realizó a través de las redes del Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana (CESC), lo que significó contactar a colaboradores de años anteriores de los Programas Barrio en Paz Residencial, del Ministerio del Interior, además de los encargados de las oficinas de seguridad de los municipios. Luego se optó, además, por incluir a organizaciones como el Instituto Nacional de Derechos Humanos, Servicio Nacional de la Mujer a través de Centros de la Mujer, la Fundación Opción y SERPAJ, instituciones que trabajan con menores infractores, Organización de inmigrantes Warmipura, Corporación Ciudad Accesible, y el Movimiento de Integración y Liberación Homosexual (MOVILH). Estas instituciones se mostraron interesadas en participar, tanto a nivel de profesionales como sus propios usuarios, por lo que fueron jefes de equipo y además convocaron a otras personas para que visitaran las unidades que se encontraba en sus zonas de residencia.

En total, durante la semana de visitas a estaciones de policía se movilizaron 249 mujeres y hombres, de todas las edades y niveles educacionales. Con el objetivo de vincular de manera especial a instituciones cuyo quehacer se centra en la promoción y defensa de derechos de grupos especialmente vulnerables, se invitó a participar a instituciones que trabajan con estos grupos de la población.

Como se presenta en el Gráfico 1, un 67% de los visitantes fueron mujeres, mientras que el 33% fueron hombres. Es posible afirmar que la participación de mujeres fue bastante positiva en el sentido de que participaron en gran cantidad y que pudieron esclarecer sus dudas y conversar sobre sus aprehensiones, específicamente, sobre las denuncias de violencia intrafamiliar y el trato que reciben en las estaciones por parte del personal policial. Las críticas de ellas dicen relación con la falta de personal capacitado para atender denuncias de abusos y violencia intrafamiliar, la falta de espacios especiales para hacer este tipo de denuncias y la falta de criterio de ciertos funcionarios al recibir a las afectadas. Por su parte, los jóvenes que participaron en las visitas pudieron informarse cabalmente sobre las funciones de las policías, los procedimientos, como se coordinan con las distintas instituciones presentes en el municipio y el sector al que atienden. Las personas con menos educación que asistieron a las visitas desconocían las funciones y la labor específica de las policías, por lo que la SVEP les permitió informarse y conocer a los policías que atienden los territorios en donde residen, y en algunos casos establecer redes de colaboración.

Por su parte, la edad de los visitantes fue en promedio de 41,96 años, con visitantes con un mínimo de 17 años y máximo 85. Al respecto, se observa en el Gráfico 2 un 38% de los visitantes declaran tener entre 31 y 45 años, con 25% los grupos etarios de 18 a 30 años y 46 a 60 años, son representados por la muestra de acuerdo a tendencias generales de la población. Los grupos de 14 a 17 años y 61 años o más participan en menor medida, representando el 1 y 11% de los visitantes respectivamente.

Cabe destacar la experiencia de los jóvenes visitantes de la 37ª Comisaría de Vitacura. Este grupo etario generalmente se muestra reacio a participar en este tipo de actividades; sin embargo, en este equipo los jóvenes que participaron, de entre 17 y 20 años, se mostraron interesados durante la visita y realizaron innumerables consultas y construyeron vínculos positivos con los funcionarios policiales.

Gráfico 1: Distribución de visitantes según sexo

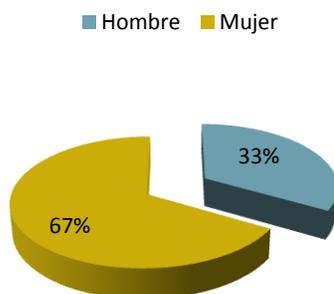
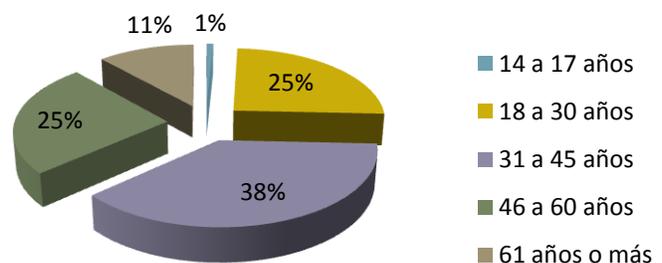


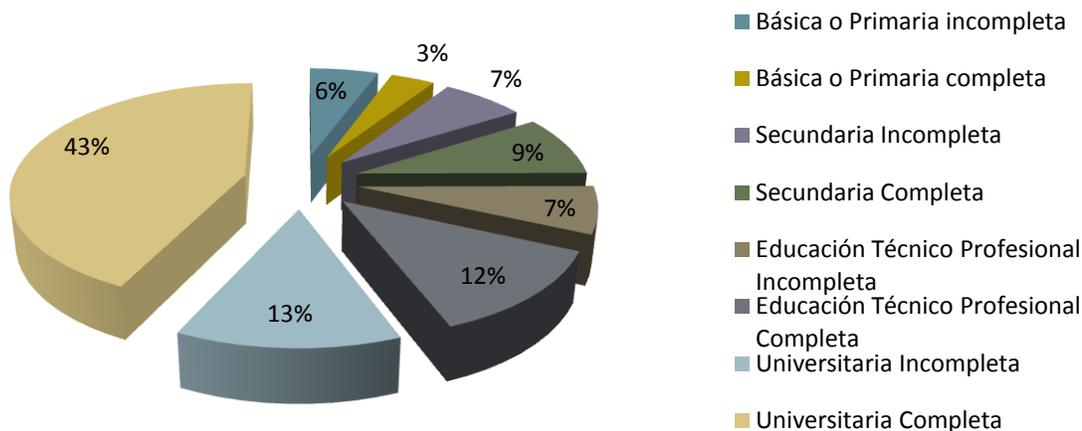
Gráfico 2: Distribución de visitantes según edad



Por su parte, en términos de nivel educacional de los visitantes, prepondera la educación universitaria completa, siendo un 43% de los visitantes profesional universitario. Esta categoría es

seguida por quienes poseen educación universitaria incompleta (13%) y Educación técnico profesional completa (12%) (Gráfico 3)

Gráfico 3: Distribución de visitantes según nivel educacional



Algunos comentarios de los participantes:

“Ahora ven a los policías de investigaciones más cercanos, más cálidos, hay una mayor disposición a recurrir a ellos”. (BICRIM Colina)

“El cambio fue positivo en general. Una buena estrategia para que los visitantes puedan aprender respecto a las funciones de la institución y las características en materia delictual de la comuna”. (43ª Comisaría Peñalolén)

“Se sienten más cercanos a colaborar con los policías en su rol de control y sanción de los delitos de la población, de opinar sobre cómo mejorar el servicio, y de conocer sus labores menos conocidas como la comunitaria, y la de investigación, así como la de procesamiento de la información”. (53ª Comisaría Huechuraba)

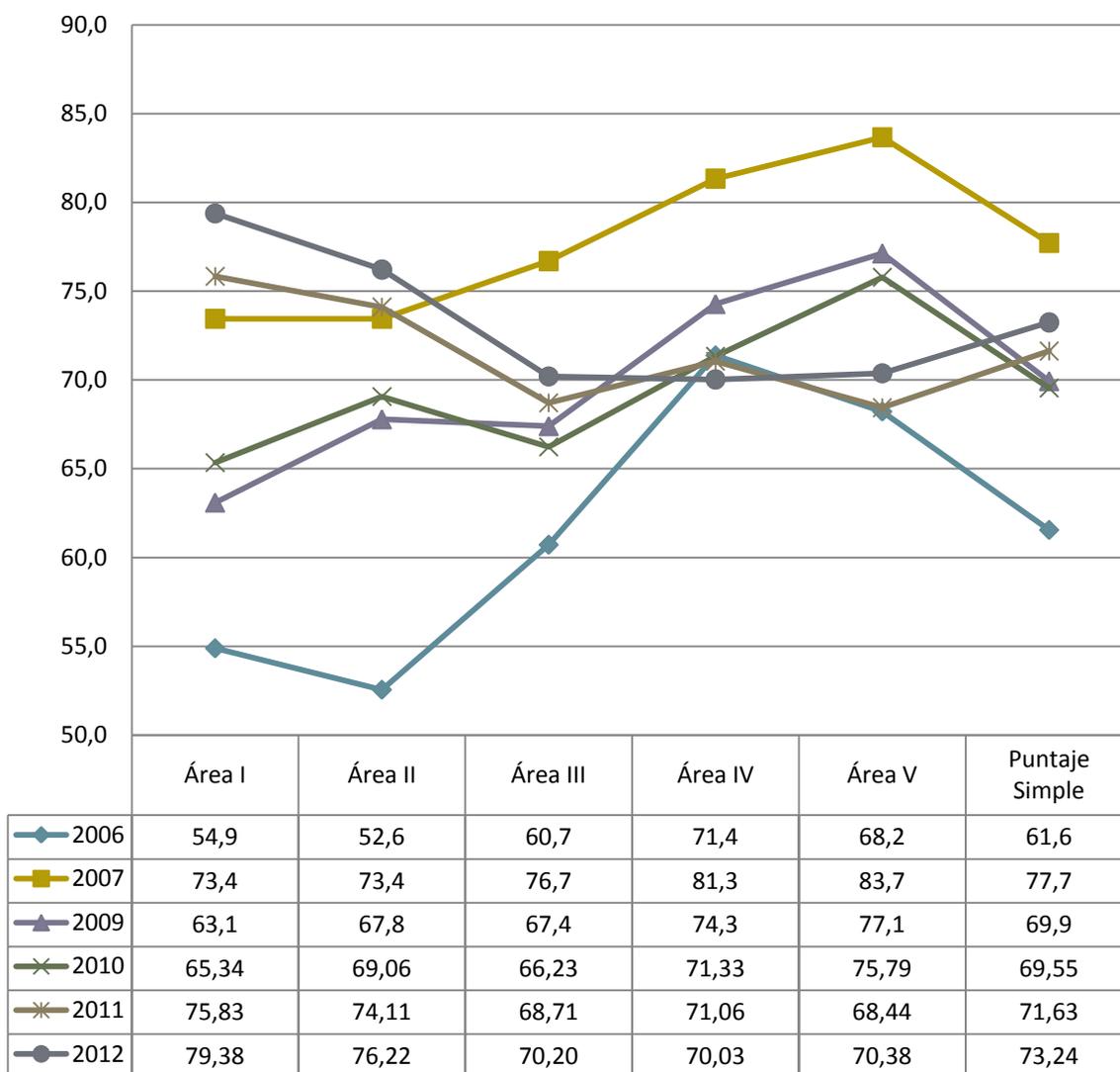
“Contribuyó a humanizar el rol de la policía, a conocer a las personas detrás del rol”. (BICRIM Maipú)

“Los participantes en la visita, manifestaron que sus puntos de vista cambiaron rotundamente, puesto que relacionaban a Carabineros con el área control (acciones represivas). Sin embargo, al conocer las distintas funciones que cumplen, reconocieron que Carabineros realiza una labor arriesgada y necesaria para disminuir los índices de delincuencia en la comuna”. (1ª Comisaría de Valdivia)

VI. Resultados Generales

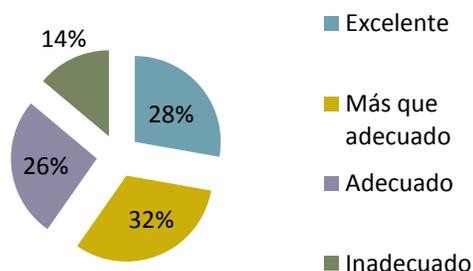
Como resultado de las visitas más recientes, las unidades visitadas son evaluadas en promedio el año 2012 con 73,24 puntos, con un mínimo de 39 puntos y un máximo de 100. En comparación con años anteriores, el Gráfico 4 da cuenta de una progresión respecto a la primera medición el año 2006, donde las estaciones visitadas obtienen en promedio 61,6 puntos. En el gráfico a continuación, se observa también la evolución de cada área de observación del Kit, siendo evidente las alzas en el área I, Orientación a la comunidad (24,49 puntos de alza) y el área II Condiciones físicas (23,66 puntos de alza) (Gráfico 4).

Gráfico 4: Promedio año a año para Chile por área



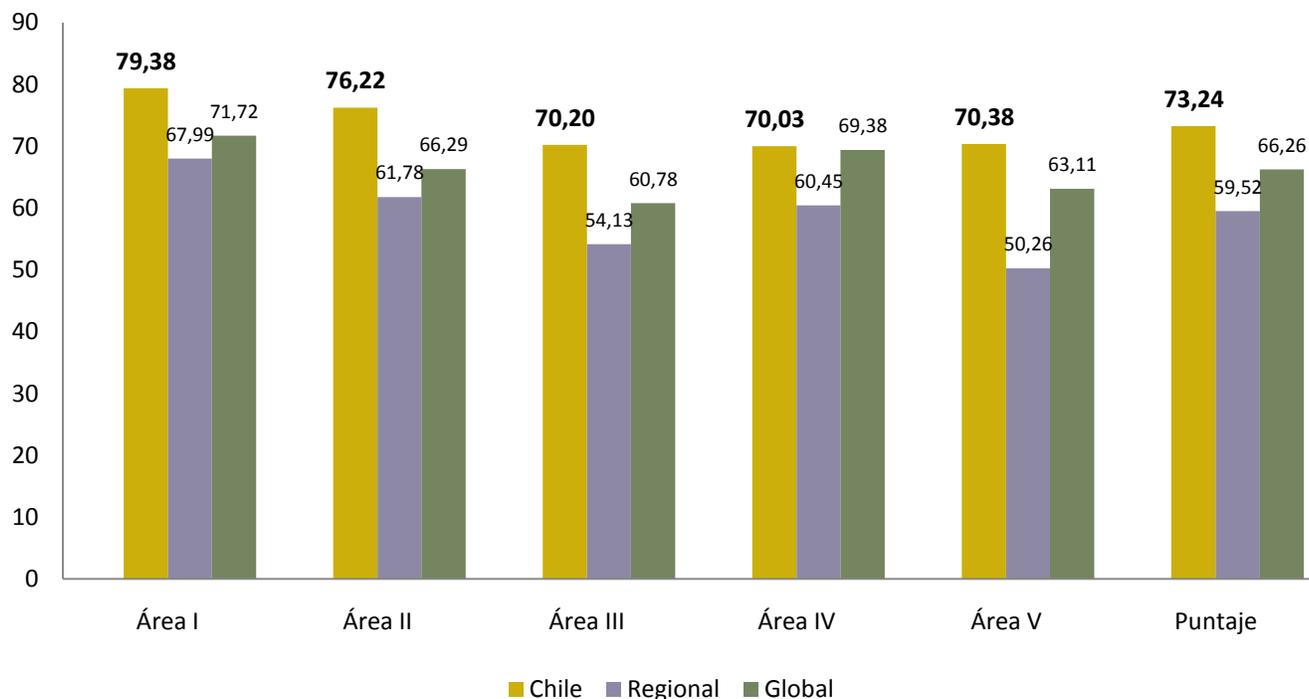
Al agrupar las estaciones de acuerdo a rangos de puntaje obtenido (Excelente, Más que adecuado, adecuado, Inadecuado), el Gráfico 5 muestra que las estaciones de ambas policías en general son consideradas adecuadas, más que adecuadas o excelentes y que solo un 14% de las 72 estaciones es considerada como inadecuada para entregar un buen servicio al público.

Gráfico 5: Estaciones agrupadas según promedio obtenido



Esta positiva evaluación se observa también en la comparación de los puntajes obtenidos por las estaciones evaluadas en Chile, en relación con la evaluación de las estaciones a nivel de Latinoamérica hispanoparlante y con el promedio mundial (Gráfico 6). En todas las áreas de evaluación, el puntaje obtenido por las estaciones chilenas supera tanto el promedio regional como global, destacándose la diferencia especialmente en relación con el promedio regional, donde en el área III, Igualdad de tratamiento al público, mientras que en la región el promedio es 54,13 en el país el promedio es 70,2. Esta inmensa diferencia se observa también en el área V, condiciones de detención, donde, mientras el promedio en Chile es de 70,38 puntos, el área de detención en promedio en Latinoamérica es evaluada con 50,26 puntos.

Gráfico 6: Promedio por Nivel por Área año 2012



VII. Evaluación por categorías

Orientación a la comunidad

Se observa y evalúa:

- Ubicación de la Estación de Policía
- Espacio e instalaciones adecuadas para atender al público que llega para reportar delitos o para hacer otras peticiones
- Información disponible sobre cómo informar de un delito y/u obtener servicios
- Personal destinado para atender al público y/o informar de delitos

Gráfico 7: Evolución del promedio obtenido en el área orientación a la comunidad

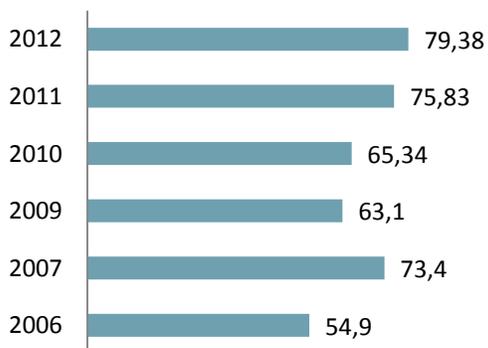


Gráfico 8: Estaciones agrupadas según promedio obtenido en el área orientación a la comunidad



En el área de orientación a la comunidad, los ciudadanos evalúan en promedio las estaciones de Carabineros y Policía de investigaciones con 79,38 puntos, cerca de 4 puntos por sobre el promedio obtenido el año anterior, y 24,49 puntos por encima de la primera medición el año 2006 (Gráfico 7).

Al agrupar las estaciones acuerdo a rangos de evaluación, se observa que en orientación a la comunidad un 39% de las estaciones es evaluada como excelente y un 40% como más que adecuado. Solo un 4% es evaluada negativamente con puntajes menores a 51 puntos, lo que las califica como inadecuado o totalmente inadecuada (Gráfico 8).



Ilustración 1: Fachada BICRIM Las Condes



**Ilustración 2: Juegos para niños,
BICRIM Maipú**

Los puntajes se dispersan entre 35 puntos, la estación con menor puntaje y 100 puntos, el puntaje máximo obtenido por 4 estaciones de policía. Se destacan en esta área de evaluación con puntajes por sobre 95 puntos la 6ª Comisaría San Vicente de Tagua Tagua, la BICRIM Buin, la 6ª Comisaría San Pedro de la Paz, la 4ª Comisaría Quillota, la BICRIM Peñaflor, la BICRIM Macul y la BICRIM San Fernando, donde los visitantes identifican acciones positivas orientadas a mejorar la orientación a la comunidad de las unidades.

De este modo se en la 6ª Comisaría de San Pedro de la Paz, la opinión general del equipo, fue positiva, principalmente, por el buen trato y la calidez del comisario a cargo.

La Comisaría está inserta en un sector de alta vulnerabilidad social y bajos ingresos, tiene acceso para discapacitados, trabajo comunitario con los vecinos, aéreas privadas para hacer las denuncias y sala de espera para niños.

En la 4ª Comisaría de Quillota, también destacada en el área de orientación a la comunidad, el jefe de equipo señala positivamente *“Hall de ingreso a la Comisaría con espacios para niños y niñas y espacio acogedor para esperar atención, cuentan con juguetes, material didáctico, sillones, televisor, etc. que hace más agradable la espera de los y las usuarias”*.

Finalmente, en la BICRIM Peñaflor, el jefe de equipo, señala, con respecto a la orientación hacia la comunidad que, *“llama la atención lo amplio del recinto policial, gracias al buen uso del espacio, también su accesibilidad, muy central y buena locomoción por encontrarse en la avenida principal de Peñaflor. El cuidado e higiene de la estación, la ventilación, la calidez y buen manejo de vocabulario de los funcionarios que se encuentran en la recepción, la que acoge con información interesante y entretenida que se complementa con pantalla de TV que muestra los logros y actividades de la unidad policial. Hay una consideración especial para los diferentes grupos atareos, idiomas y género”*.



**Ilustración 3: Hall de ingreso, 4ª
Comisaría de Quillota**



**Ilustración 4 Guardia, BICRIM
Peñaflor**

Condiciones Físicas

Se observa y evalúa:

- Orden y Limpieza de la Estación de Policía
- Condición del edificio y de los muebles
- Condiciones de trabajo para el personal de la Estación de Policía
- Condiciones para que las víctimas o testigos identifiquen a detenidos sin ser vistos

Gráfico 9: Evolución del promedio obtenido en el área condiciones físicas

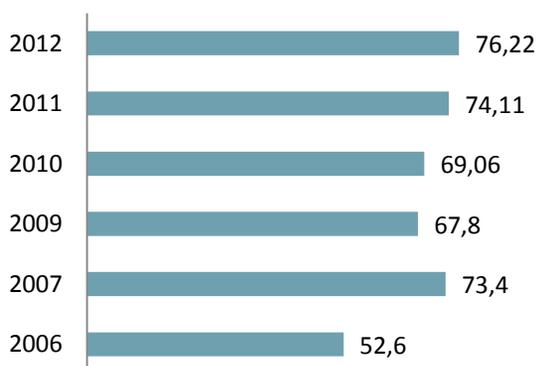
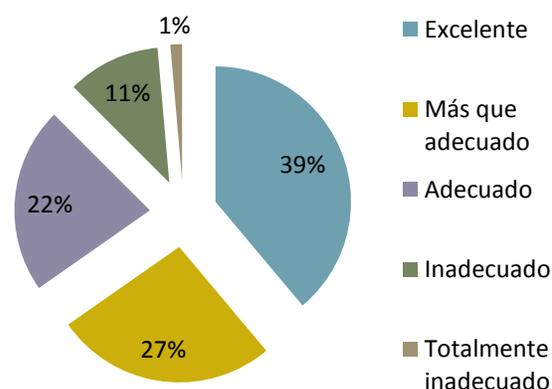


Gráfico 10: Estaciones agrupadas según promedio obtenido en el área condiciones físicas



El área II, que observa las condiciones materiales de las unidades policiales es evaluada positivamente por los visitantes, con 76,22 puntos en promedio, lo que las posiciona como más que adecuadas (Gráfico 9). Como mínimo se registra una estación de policía evaluada con 35 puntos y 4 estaciones de policía son evaluadas con el puntaje máximo de 100 puntos: 6ª Comisaría San Vicente de Tagua Tagua, 6ª Comisaría San Pedro de la Paz, 2ª Comisaría Graneros y 5ª Comisaría Conchalí.



Ilustración 5: Fachada, 5ª Comisaría de Conchalí

El Gráfico 10 da cuenta de los rangos de evaluación en los que se encuentran las estaciones de policía visitadas, donde el porcentaje más importante, un 39% de las estaciones, se encuentra evaluada por sus condiciones físicas como excelente, es decir, con más de 85 puntos en una escala de 100. Le siguen en porcentaje aquellas estaciones evaluadas como más que adecuadas (27%) y

Adecuadas (22%). Las estaciones evaluadas negativamente, con menos de 51 puntos corresponden a un 12% de la muestra.

En general, los atributos que se destaca en los relatos de las visitas dice relación con las condiciones disponibles para los funcionarios. A modo de ejemplo, se presentan a continuación algunas citas que reflejan la impresión favorable en esta materia por parte de los equipos.

“Desde la perspectiva de la habilitación de las dependencias del personal que reside en la comisaría, existe una correcta habilitación de dormitorios para hombres y mujeres, junto con las correspondientes áreas de esparcimiento, baños, etc”. (6ª Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua)

“Habilitación de espacios para la residencia de personal policial femenino, en condiciones ambientales adecuadas”. (2ª Comisaría de Graneros)



Ilustración 6: Casino, 6° Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua



Ilustración 7: Patio interior, 25° Comisaría de Maipú

Sobre sale la preocupación por los recursos humanos, buen casino, buena sala de descanso/recreación, buenos dormitorios, implementación sala con máquinas deportivas para el personal, reconocimiento al funcionario del mes como premio al esfuerzo, la participación en un campeonato de cueca. (54° Comisaría de Huechuraba)

Acerca de la 6ª Comisaría de San Pedro de la Paz, el jefe de equipo señala que es una “Comisaría con adecuada infraestructura, con un espacio óptimo para el trabajo de cada funcionario, y con áreas de esparcimiento, con una infraestructura moderna y adecuada”.

Del mismo modo, con respecto a las condiciones físicas de la 5ª Comisaría de Conchalí, el jefe de equipo reporta que los visitantes observaron que las instalaciones de la estación de policía eran nuevas y de muy buen nivel. *“Además de las instalaciones, llamó mucho la atención la organización interna de las distintas tareas que tiene que realizar el cuerpo de policía. Todas identificadas y separadas en oficinas y/o equipos diferentes, pero con claridad en su*

intercomunicación. Además de la calidad de la infraestructura física de la comisaría, destacó el orden y limpieza (tanto en los sectores de atención de público, como en oficinas y áreas de dormitorio de funcionarios).” (5° Comisaría de Conchalí)

A pesar de las múltiples evaluaciones positivas, se observa preocupación sobre algunos aspectos de la infraestructura de las unidades policiales visitadas, como lo son el hacinamiento de funcionarios policiales en espacios reducidos y la mala distribución de espacios físicos que no fueron originalmente construidos para ser una unidad policial. Esta preocupación se observa en las siguientes citas:

“Hay espacios muy mal utilizados (sala de capacitación enorme en relación a un comedor de funcionarios donde es imposible que almuercen al mismo tiempo los 30 funcionarios que componen la brigada).” (BICRIM Ñuñoa)

“Otro punto que recalcamos es que se encuentra ubicada en una casa que fue adaptada para esa necesidad, es decir, pensamos que no cumple las necesidades de espacio y condiciones de trabajo que se necesitan. Detallando aún más este punto, dentro de la comisaría, las oficinas de trabajo y reporte eran muy pequeñas para la cantidad de personal que trabaja (alrededor de 30 funcionarios).” (BICRIM Providencia)



Ilustración 8: Fachada, 37° Comisaría de Vitacura



Ilustración 9: Casino de funcionarios, BICRIM Las Condes

Igualdad de tratamiento al público

Se observa y evalúa:

- Disponibilidad de instalaciones para entrevistar a víctimas y testigos de delitos en los casos que requieren privacidad
- Instalaciones y condiciones especialmente disponibles para mujeres
- Disponibilidad de servicios para que las personas con discapacidad física
- Disponibilidad de servicios y/o derivaciones para grupos vulnerables o minoritarios

Gráfico 11: Evolución del promedio obtenido en el área igualdad de tratamiento al público

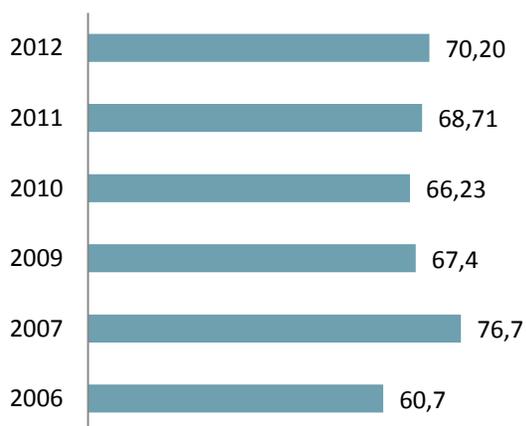
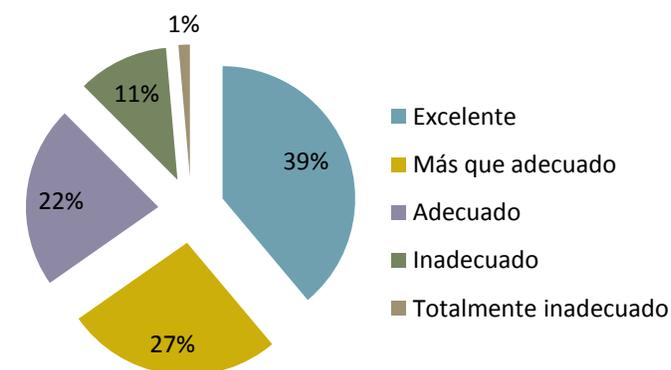


Gráfico 12: Estaciones agrupadas según promedio obtenido en el área igualdad de tratamiento al público



En materia de tratamiento igualitario al público, los visitantes evalúan en promedio las 72 unidades visitadas en Chile el año 2012 con 70,2 puntos, 2 puntos por sobre el año 2011 y 10 puntos por sobre la primera medición el año 2006 (Gráfico 11).

Al observar cómo se agrupan las unidades policiales según evaluación, queda en evidencia que un porcentaje importante es calificado como adecuado o superior por los visitantes. Así, 39% de las unidades es evaluada como excelente en igualdad de tratamiento al público, 27% es evaluada como más que adecuada y 22% obtiene puntajes que las califican como adecuada. Evaluadas negativamente se observan tan sólo un 12% de las estaciones, las que son evaluadas con puntajes inadecuado (11%) y Totalmente inadecuado (1%) (Gráfico 12).



Ilustración 10: Oficina de Atención a Víctimas, BICRIM Las Condes

El puntaje menor obtenido en esta área por una estación policial es de 26,67. Por su parte, hay 7 estaciones que se distinguen en esta área de evaluación con el puntaje máximo de 100 puntos: 6ª Comisaría San Vicente de Tagua Tagua, 2ª Comisaría Graneros, 6ª Comisaría San Pedro de la Paz, 15ª Comisaría Buin, 4ª Comisaría Quillota, BICRIM Quinta Normal - Cerro Navia y BICRIM Peñaflores.

Los visitantes destacan las iniciativas de la 6ª Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua. Así lo ilustra la siguiente cita; *“En esta destacó la importancia otorgada en materia de accesibilidad para minusválidos. La existencia de rampas de acceso y al reacondicionamiento del baño de la sala de espera para personas en dicha condición fue uno de los principales aspectos positivos referenciados por los visitantes.”*(6ª Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua). Del mismo modo se reconoce el interés de esta comisaría por facilitar la accesibilidad de la misma, ya que al encontrarse en una zona rural donde el principal medio de transporte es la bicicleta, instalan un estacionamiento de bicicletas en el ingreso a la unidad.



Ilustración 11: Estacionamiento de bicicletas, 6ª Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua



Ilustración 12: Rampa de acceso, 6ª Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua

Por su parte, la jefa de equipo que coordinó la visita a la Comisaría de Graneros plantea, *“se da respuesta a las necesidades especiales de los grupos señalados, especialmente a víctimas de violencia y personas en situaciones de precariedad, lo que quedó reflejado en aspectos físicos, como la disposición de sala de atención especial, como del relato de los directivos y personal sobre el abordaje de estos temas, donde se observa un discurso más técnico sobre dichos fenómenos”*. Además, en relación a los aspectos a destacar señala que hay una *“Integración de personal policial femenino en la diversidad de las labores desarrolladas, y habilitación de una oficina destinada a atención de víctimas de VIF, tanto hombres como mujeres en espacio privado, y desde Carabineros del mismo género, para evitar estigmatización”*.(2ª Comisaría de Graneros)

Son destacables las observaciones del jefe de equipo 15ª Comisaría de Buin, quien observa que *“el cuartel de policías de Carabineros, contaba con dos servicios de Guardias, el primero destinado a la atención de las denuncias efectuadas por el público ante hechos de común ocurrencia, y el segundo estaba dedicado a los casos especiales, tales, como personas de la tercera edad, delitos de violencia intrafamiliar y acceso privado a reconocimiento de autores de delitos, por intermedio de un vidrio espejo, que permitía el anonimato de la víctima”*. En este sentido destaca el “doble

sistema de guardias que favorece la atención al público que realiza denuncias de carácter reservado. Además, comenta que “no se observó ningún tipo de discriminación, por género, sexo, nacionalidad, edad u otros factores”.

Otras iniciativas destacadas por los visitantes, son los derechos del ciudadano en sistema braille que se observa en las BICRIM de Peñaflor, Buin y Maipú; la existencia de una detective psicóloga y otro trabajador social que les permite atender los casos de delitos violentos y en especial VIF y violencia sexual en la BICRIM Ñuñoa; el acceso para discapacitado de la 54° Comisaría de Huechuraba la que se ubica en una esquina y tiene entrada para discapacitados por las veredas de ambas calles; el esfuerzo de la 36° Comisaría de La Florida donde hay personal con entrenamiento para comunicarse con personas con discapacidad auditiva y del habla, entre otros.



Ilustración 13: Estacionamiento para discapacitados, BICRIM Maipú



Ilustración 14: Derechos del Ciudadano en Sistema Braille, BICRIM Maipú

No obstante el cúmulo de apreciaciones positivas, se observan algunos problemas en materia de proveer servicios de forma igualitaria a todo público. Así se observa en la BICRIM de Conchalí, donde el grupo consideró que la estación, *“a pesar de contar con baños para mujeres y una oficina para hacer denuncias en casos complejos, NO estaba preparada para atender a personas con algún tipo de discapacidad física: Pasillos estrechos que impiden el paso de una silla de ruedas, falta de un acceso especial, etc”.* (BICRIM Conchalí)

También se observan deficiencias en la accesibilidad para personas que no son hispano parlantes. A modo de ejemplo, la siguiente cita:

“En cuanto a las necesidades especiales, es posible decir que se atienden parcialmente, pues si bien por una parte hay una oficina para víctimas de violencia intrafamiliar (lo cual es valorado positivamente), la señalética está solamente en español, no existen baños diferenciados para el público y no dan cuenta de preparación para atender a migrantes que no dominan el español. (21° Comisaría de estación Central)”

Aunque en general los grupos estaban compuestos de manera mixta, algunos grupos de visitantes estaban compuestos por sólo mujeres, inmigrantes o miembros de grupos más vulnerables, así como por funcionarios especializados en atención a este tipo de público. Ellos realizan una evaluación especializada sobre la igualdad de tratamiento al público de las unidades.. Se pueden señalar varios ejemplos:

Brigada de gran infraestructura pero susceptible de mejorar en algunos aspectos, como el acceso, el ingreso, el sector de denuncias, en el sentido de adecuarlas tanto para el personal o el público que presente alguna discapacidad. (BICRIM Las Condes, con visitantes de Ciudad Accesible)

Falta mayor personal capacitado para la atención a víctimas de violencia intra familiar, o que todo el personal esté capacitado para realizar esa labor. Falta más vinculo con centros especializados de la comuna en VIF. (45ª Comisaría de Cerro Navia, con visitantes del Centro de la Mujer)

Todavía falta mucho por hacer, pues todavía no se incorpora en el discurso de Carabineros la inclusión de las diferencias de género, sexuales, etc. No se habla sobre el respeto a las diferencias. (45ª Comisaría de Cerro Navia, con visitantes del Centro de la Mujer)

La estación da respuesta a los requerimientos de la ciudadanía, sin embargo, hay un aspecto que llama la atención de los visitantes, el hecho de que la buena disposición y discurso de tratamiento igualitario al público se quede en el discurso y no se haga efectivo en la práctica, como a inmigrantes, minorías sexuales y mujeres. (4ª Comisaría Santiago Central, con visitantes de MOVILH y Organización de Inmigrantes Warmipura)



Ilustración 15: Silla de ruedas disponible para el público, BICRIM Las Condes



Ilustración 16: Oficina especializada en VIF, 45ª Comisaría de Cerro Navia

Específicamente, en la visita que se realizó a la 45ª Comisaría de Cerro Navia, las participantes que eran usuarias y profesionales del Centro de la Mujer, establecieron contactos y un compromiso por parte del Comisario de agendar una reunión de trabajo con el Centro de la Mujer. De esta forma, el trabajo que realizan en esta organización con víctimas de violencia, se puede fortalecer con la participación de Carabineros.

Transparencia y rendición de cuentas

Se observa y evalúa:

- Información disponible para el público sobre patrones de delitos en el área atendida por la Estación de Policía
- Información disponible para el público con respecto al desempeño de la Estación de Policía
- Disponibilidad de información respecto de cómo hacer una queja por la mala conducta de la Policía
- Identificación del personal de la Estación de Policía

Gráfico 13: Evolución del promedio obtenido en el área transparencia y rendición de cuentas

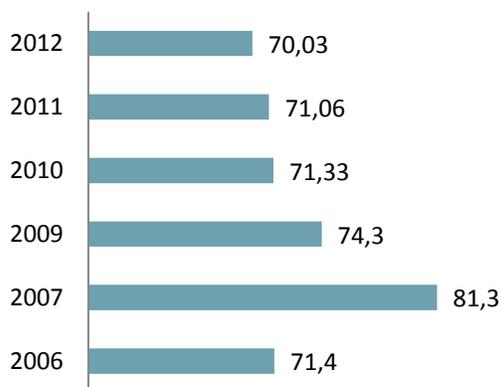
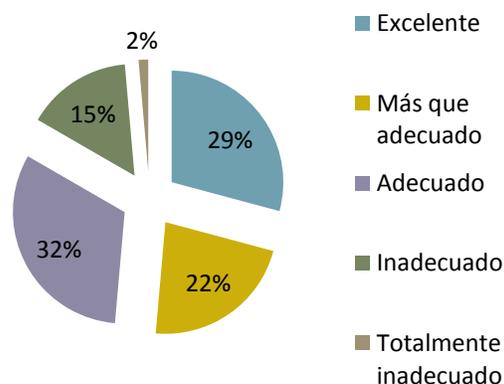


Gráfico 14: Estaciones agrupadas según promedio obtenido en el área transparencia y rendición de cuentas



La evaluación de los visitantes en el ítem de transparencia y rendición de cuentas, puntúa en promedio con 70,03 puntos a las unidades policiales, lo que las clasifica en el rango de evaluación de más que adecuado. No obstante, esta área de evaluación ha presentado una tendencia a la baja desde el año 2007, e incluso el año 2012 la evaluación es un punto menor que el año 2006, en que se realiza la primera medición (Gráfico 13).

En relación a cómo se agrupan las estaciones de policía visitadas en categorías de evaluación, el Gráfico 14 evidencia que un 29% de las estaciones cuenta con un estándar de transparencia y rendición de cuentas excelente, un 22% es evaluado como más que adecuado y un 32% como adecuado. Un 17% de las estaciones son evaluadas por los visitantes negativamente, con puntajes menores a 51 puntos, lo que las clasifica como inadecuadas o totalmente inadecuadas (Gráfico 14).



Ilustración 17: Información disponible al público, 6° Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua

En esta dimensión de la evaluación, el puntaje máximo registrado es de 100 puntos y el mínimo de 31,67 puntos. Son 4 las estaciones de policía que obtienen el puntaje máximo: 6ª Comisaría San Vicente de Tagua Tagua, BICRIM Quinta Normal - Cerro Navia, BICRIM Peñaflores y BICRIM Buin.

En esta dimensión, se destacan los relatos de la BICRIM Peñaflores y la BICRIM Quinta Normal – Cerrón Navia. En el caso de la BICRIM ubicada en la comuna de Peñaflores, la jefa de equipo que coordinó esta visita, señala que ésta *“acoge con información interesante y entretenida que se complementa con pantalla de TV que muestra los logros y actividades de la unidad policial, consideración especial para los diferentes grupos étnicos, idiomas y género”*. En la recepción destacan los derechos de las víctimas y detenidos en 6 idiomas (incluyendo Mapudungún, especial relevancia adquiere el alemán y chino mandarín, por existir un gran número de residentes en la comuna de esas 2 nacionalidades, apoyado esto por 2 funcionarios bilingües en alemán y francés”. (BICRIM Peñaflores)



Ilustración 18: Información disponible al Público, BICRIM Peñaflores



Ilustración 19: Sala de espera, BICRIM Peñaflores

Por su parte, el jefe de equipo que coordinó la visita a la BICRIM Quinta Normal-Cerro Navia, señaló lo siguiente:

“la unidad policial se observa muy organizada y eficiente en cuanto a la calidad de la información disponible para el público, destacándose el orden y presentación del recinto”. *“En mi opinión creo que la estación evaluada da respuestas a los grupos consultados, lo cual se refleja en la calidad de la información que existe a disposición, tal como un libro de reclamos y denuncias, folletos informativos de procedimientos policiales especiales.*

Es muy buena la calidad de la información disponible para el público general, trípticos Institucionales, poster de lectura de derechos de víctimas e imputados, mapas de geo referencia delictual, folletos de educación ante la posibilidad de ser víctima de un delito etc. Además existe Material gráfico disponible en la unidad para el público general inherente a igual de género, derechos de la mujer, etc.

Comparativamente con años anteriores, la unidad ha presentado una evolución destacable, sobre todo en lo relativo a la calidad de la información disponible para el público general”. (BICRIM Quinta Normal-Cerro Navia)



Ilustración 20: Folletería disponible al Público, BICRIM Quinta Normal-Cerro Navia)



Ilustración 21: Sala de Espera, BICRIM Quinta Normal-Cerro Navia)

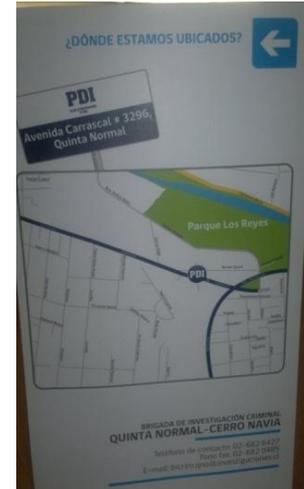


Ilustración 22: Plano de ubicación, BICRIM Quinta Normal-Cerro Navia)

Se destacan, también, las iniciativas de algunas unidades policiales en pos de mejorar su estándar de transparencia y rendición de cuentas. A continuación, algunas citas que ejemplifican las iniciativas bien evaluadas por la ciudadanía:

“posee pantalla que da informaciones de Carabineros y televisión; posee letreros que indican qué se realiza en los distintos sectores/escritorios; posee dípticos y papelería informativa de aspectos de seguridad y de la comunidad a mano y bien dispuestos, de manera ordenada, clara, organizada; posee paneles informativos y buena iluminación.” (54° Comisaría de Huechuraba)

“Otro punto rescatable fue la revisión del libro de reclamos, el cual se encontraba visible y con varias observaciones sobre la unidad. Muy pocas eran sobre reclamos, más bien sobre gratificaciones.” (BICRIM La Pintana)



Ilustración 23: Información del subprefecto a cargo, BICRIM Maipú



Ilustración 24: Libro de reclamos y sugerencias disponible al Público, BICRIM La Cisterna



Ilustración 25: Buzón de reclamos y sugerencias, 3° Comisaría de Algarrobo

Condiciones de detención

Se observa y evalúa:

- Condiciones de seguridad del área de detención
- Identificación de los detenidos
- Instalaciones y condiciones para que abogados, familiares u otras personas visiten a los detenidos
- Condiciones sanitarias de las áreas de detención

Gráfico 15: Evolución del promedio obtenido en el área condiciones de detención

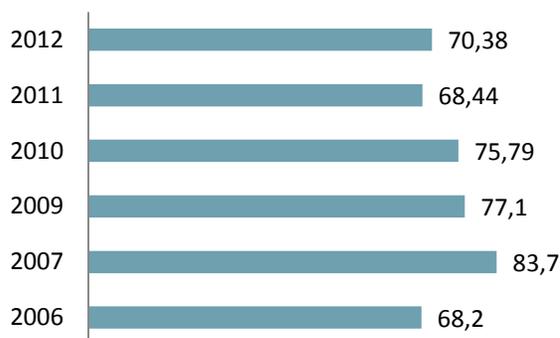
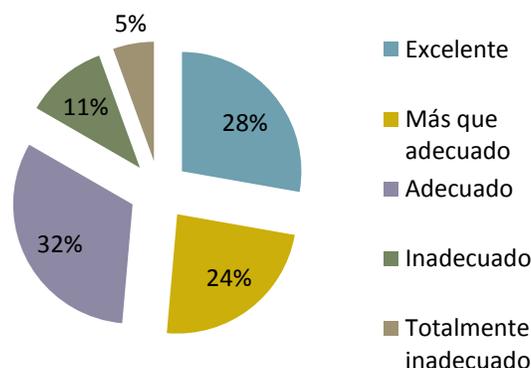


Gráfico 16: Estaciones agrupadas según promedio obtenido en el área condiciones de detención



Las condiciones de detención de las que disponen las unidades policiales es una dimensión crítica, que en general resulta evaluada negativamente no sólo en Chile, sino en todo el mundo. En nuestro país, las 72 estaciones visitadas obtienen en promedio 70,38 puntos, 2 puntos mayores a los obtenidos el año 2011 y el primer año de evaluación más que adecuado; no obstante 36 estaciones de policía se encuentran por debajo del promedio (Gráfico 15).

El gráfico 16 muestra la distribución de las estaciones de policía de acuerdo a áreas de evaluación, observándose que a pesar de las observaciones negativas que presenta esta área, sólo un 16% de las estaciones es evaluada con puntajes menores 51 puntos obteniendo puntajes que las califican con condiciones de detención inadecuadas o totalmente inadecuadas. Al contrario, 28% de las estaciones obtiene puntajes que las califican con excelentes condiciones de detención, un 24% obtiene puntajes entre 68 y 84 puntos (Más que adecuado) y un 32% obtiene puntajes entre 52 y 67 puntos, es decir, cuentan con condiciones de detención evaluadas como adecuadas.



Ilustración 26: Celdas, 25° Comisaría de Maipú

En ésta área sólo una estación policial – la 6° Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua - obtiene el máximo puntaje de 100 puntos, mientras que con puntajes destacados por sobre los 95 puntos le siguen: BICRIM Buin, 6ª Comisaría San Pedro de la Paz, 4ª Comisaría Quillota, BICRIM Peñaflor, BICRIM Macul, BICRIM San Fernando. El menor puntaje obtenido por una estación en ésta área es de 30 puntos.

Sobre las condiciones de detención, como se ha anticipado, los relatos negativos de los visitantes son múltiples. Sin embargo, algunas estaciones de policía se destacan por contar con condiciones de detención excelentes. Por ejemplo, la 54° Comisaría de Huechuraba es evaluada positivamente por el equipo, que en su relato plantea: *“mantiene un pizarrón con la identidad de los detenidos, los calabozos en excelentes condiciones, con luz natural, amplios, limpios, con televisión.”* (54° Comisaría de Huechuraba)

Es el caso también de las condiciones de detención de la 6° Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua, sobre la cual el jefe de equipo relata lo siguiente: *“llamó positivamente la atención la limpieza de las áreas destinadas a la detención de personas. La presencia de afiches con los derechos de detenidos e imputados, la presencia de casilleros para guardar las pertenencias de las personas detenidas, el uso de libros de registro de los bienes y valores de quienes ingresan a las celdas, la existencia de televisión en dichas áreas, los circuitos de tele vigilancia, etc. fueron consignados como ítems importantes de destacar en vista de que las expectativas del equipo eran bastante menores”* (6° Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua)



Ilustración 27: vigilancia de las celdas, 6° Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua

La BICRIM Buin también es destacada en los relatos cualitativos, en los cuales el jefe de equipo señala que *“el recinto destinado a detenidos, cuenta con música ambiental y televisión por cable, exclusivo para quienes permanecen temporalmente privados de libertad, para ser puestos a disposición de los tribunales de garantía”*. Además, hay *“información a los detenidos en diferentes idiomas, considerando además que los no videntes, puedan leer sus derechos mediante sistema Braille”*.

“Hay una preocupación por la dignidad de quienes son privados de la libertad temporalmente, entregándoles un espacio limpio, con buenos baños, televisión por cable y música ambiental”.

VIII. Cuáles estaciones de Policías fueron mejor evaluadas

Carabineros de Chile

6ª Comisaría San Vicente de Tagua Tagua²



Ilustración 28: Fachada, 6º Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua

Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Promedio
100	100	100	100	100	100

Los visitantes evalúan positivamente los servicios entregados por la comisaría, principalmente al observar una actitud de vinculación directa con la comunidad, dada mediante una política de puertas abiertas hacia los habitantes; y efectiva, gracias al uso de medios locales de comunicación, las visitas y el trabajo conjunto con juntas de vecinos (mediante la oficina Comunitaria), la vinculación con otros organismos como SENDA, diversos establecimientos educacionales de la comuna, entre otros.

Por otro lado, respecto a las características del espacio físico, claramente se observa en él esta impronta de vinculación con la ciudadanía. Se refleja esto en la presencia de espacios de atención al público que superan los estándares esperados por los visitantes. Además, a simple vista es observable la existencia de una política de género gracias a la habilitación de espacios que garantizan tanto a mujeres como a ahombres la posibilidad de realizar cualquier tipo de trámite, no importando su naturaleza, garantizando así el acceso universal sin restricciones de ningún tipo. Lo anterior también es observable en materia de accesibilidad y servicios varios para minusválidos.

La publicación en el frontis de la estación de información a la comunidad respecto a materia de delitos a nivel comunal, números de emergencia (para garantizar su correcto uso), de actividades comunitarias, etc., también es un aspecto que reafirma este compromiso con la ciudadanía y una actitud de comunicación directa. A ojos de los visitantes, este tipo de práctica genera una

² El relato a continuación corresponde a un extracto del reporte narrativo del jefe de equipo que coordinó la visita a la 6ª Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua

impresión sobre carabineros mucho más cercana. Estos puntos, señalados constantemente durante la conversación con el equipo de visitantes, fueron fundamentales a la hora de la evaluación

Uno de los principales aspectos que llamaron positivamente la atención de los visitantes fue el alto grado de preparación en materia de presentación institucional demostrado por los efectivos de la comisaría.

Lo anterior quedó demostrado gracias a una presentación de power point, realizada en dependencias de la unidad (dirigida por el mayor de la Comisaría y secundada por varios efectivos que se despeñaban en diversas labores), por medio de la cual fueron expuestas cada una de las diferentes funciones y actividades realizadas. En palabras del equipo de visitantes, este alto nivel de preparación es reflejo de la importancia que otorga la Comisaría a la vinculación con la ciudadanía, en vista de que el esfuerzo demostrado para dar a conocer cada uno de los aspectos del trabajo de carabineros, tanto en lo policial como en lo comunitario, fue el sello en el que se enmarcó la actividad (siendo una constante durante toda la visita).

Como consecuencia de lo anterior, otro aspecto que llamó positivamente la atención fue la existencia de espacios destinados a la espera de público habilitados para garantizar el acceso universal en materia de atención de la comunidad (para efectos de trámites, denuncias, consultas etc.). Al respecto, destacó el espacio habilitado para aquellas personas que asisten a realizar trámites con niños. Dicha área está habilitada con juguetes de todo tipo (entretención y didácticos), alfombras para entregar la sensación de un espacio acogedor, televisión, etc.

En esta línea también destacó la importancia otorgada en materia de accesibilidad para minusválidos. La existencia de ramplas de acceso y al reacondicionamiento del baño de la sala de espera para personas en dicha condición fue uno de los principales aspectos positivos referenciados por los visitantes.

En lo concerniente a los espacios de uso institucional llamo positivamente la atención la limpieza de las áreas destinadas a la detención de personas. La totalidad del equipo coincidió en el hecho de que esperaban encontrarse con una realidad distinta a la observada. La presencia de afiches con los derechos de detenidos e imputados, la presencia de casilleros para guardar las pertenencias de las personas detenidas, el uso de libros de registro de los bienes y valores de quienes ingresan a las celdas, la existencia de televisión en dichas áreas, los circuitos de tele vigilancia, etc. fueron consignados como ítems importantes de destacar en vista de que las expectativas del equipo eran bastante menores.

Un tercer aspecto importante de destacar fue el alto nivel de profesionalismo, conocimiento y compromiso demostrado por cada uno de los funcionarios que expusieron sobre las funciones



Ilustración 29: Sala de espera, 6° Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua

realizadas dentro de las áreas o secciones visitadas (Atención Público, Guardia, Detención, etc.) y oficinas (Comunitaria, SIP, Archivos, etc.)

Los visitantes destacan las siguientes buenas prácticas:

Uso de medios Radiales para acercamiento con la Comunidad.: Llamó la atención el uso de los medios de comunicación radial realizado por carabineros para lograr una mayor cercanía con la comunidad. Al respecto se señaló, por parte de uno de los visitantes, algunas instancias en las cuales la cabeza de la comisaría ha visitado estos medios entregando información de valor a la comunidad, como también para responder preguntas y escuchar sugerencias de los habitantes de la comuna.

Entendimiento de la cultura local: De lo anterior se desprende otro de los aspectos reconocidos por los visitantes: El entendimiento por parte de carabineros respecto de la cultura local. Siguiendo con el ejemplo anterior, el uso de los medios radiales de comunicación es vital ya que gran parte de la población que vive en rincones rurales apartados del centro comunal se informan a través de estos. Otro aspecto que da cuenta de este entendimiento es la habilitación de estacionamiento para bicicletas al interior de las dependencias de la estación. Existe un alto porcentaje de personas que se movilizan en este medio, especialmente aquellas que provienen de los sectores rurales más cercanos. Esta incitativa ha sido reconocida positivamente por quienes visitan la estación para realizar trámites de diversa índole.

Reestructuración de espacios de ingreso para testigos, denunciantes y pública en general: Al respecto se señaló la reciente iniciativa de readecuar los lugares de ingreso de personas que se dirigen a la estación para entregar información respecto de situaciones relativas a denuncias de faltas e ilícitos. A modo ejemplo, la oficina Comunitaria fue reacondicionada en otro sector para dar espacio a la oficina de delitos VIF. Conforme a la realidad de la zona, el número de denuncias ha ido incrementándose como consecuencia de un mayor entendimiento de la comunidad en torno a este tipo de falta. En consecuencia, el acondicionamiento de un espacio idóneo para recibir a las mujeres (mayor porcentaje de denunciantes) fue uno de los puntos importantes de ejecutar durante el pasado año. La privacidad (espacio con puertas cerradas), la comodidad y confidencialidad (garantizar el anonimato del denunciante) fueron los puntos importantes a considerar dentro de este rediseño de los espacios ya mencionados. Lo mismo ocurre con las áreas de ingreso de personas que acuden a entregar información para el trabajo de carabineros en materia de investigación de delitos. Es así como el ingreso a la SIP fue reorganizado, habilitándose dentro de un área de acceso directo, pero alejado de los ingresos habituales en donde se realizan otro tipo de trámites.

Respecto a materia de género el equipo señaló los siguientes aspectos a destacar:

- se observa un correcto acondicionamiento de oficinas privadas para la realización de denuncias en materia de delitos de VIF.
- Existe una correcta habilitación de dormitorios para hombres y mujeres, junto con las correspondientes áreas de esparcimiento, baños, etc.

4^a Comisaría Quillota³

Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Promedio
100,00	97,50	100,00	97,50	98,33	98,67

Según la opinión de los y las visitantes, la Cuarta Comisaría de Quillota, da respuesta satisfactoria a las necesidades especiales de algunos grupos, a modo de ejemplo, se señala que las personas víctimas de VIF cuentan con oficinas distintas a la de guardia para realizar sus denuncias y son atendidas por personal de su mismo género. En el caso de adultos mayores o dirigentes que realizan denuncias por drogas, también cuentan con espacios diferenciados al interior de la estación policial. En el caso de detención de menores de edad, también se cuenta con espacios distintos para su permanencia.



Ilustración 30: Fachada, 4° Comisaría de Quillota



Ilustración 31 Sala de espera, 4° Comisaría de Quillota

Llama positivamente la atención del equipo:

- Entrega de información en paneles a disposición de la comunidad, ya que se cuenta con diario mural con datos de cuadrante, patrulla comunitaria, teléfonos de emergencia, funcionarios y funcionarias encargados, etc.
- Hall de ingreso a la Comisaría con espacios para niños y niñas y espacio acogedor para esperar atención, cuentan con juguetes, material didáctico, sillones, televisor, etc.

Los visitantes observan las siguientes buenas prácticas:

- Encuentros mensuales con dirigentes en reuniones de trabajo, para conocer la situación socio-policial de sus sectores
- Atención diferenciada en caso de denuncias de VIF, tanto en espacio como en personal femenino atendiendo los casos de denuncias.

³ El relato a continuación corresponde a un extracto del reporte narrativo del jefe de equipo que coordinó la visita a la 4° Comisaría de Quillota

2º Comisaría de Graneros⁴

Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Promedio
98,33	100,00	100,00	96,67	95,00	98,00

Las impresiones generales del equipo sobre la 2º Comisaría Graneros, fueron altamente positivas, asociadas a la diversificación del quehacer de Carabineros y profesionalización de su labor, en los ámbitos de estadística, organización del trabajo, acercamiento a la comunidad, atención de público, entre otros.

Efectivamente se da respuesta a las necesidades especiales de algunos grupos, especialmente a víctimas de violencia y personas en situaciones de precariedad, lo que quedó reflejado en aspectos físicos, como la disposición de sala de atención especial, como del relato de los directivos y personal sobre el abordaje de estos temas, donde se



Ilustración 32: Fachada, 2º Comisaría de Graneros

observa un discurso más técnico sobre dichos fenómenos.

Los visitantes evalúan positivamente los siguientes aspectos:

- Clara orientación al acercamiento y trabajo con la comunidad, expresa en disposición de una oficina y personal para este fin.
- Fomento del trabajo en equipo desde estamento superior, como filosofía de trabajo reconocida por los diversos integrantes.
- Claridad en el acceso a información y vías de opinión y reclamos disponible y visible al público.

Los visitantes destacan como buenas prácticas las siguientes:

- Disposición de oficina y encargado de relaciones comunitarias, quien se vincula de manera sistemática con organizaciones vecinales
- Implementación de sistema de registro y control de territorios con mayor concentración de delitos, el que permite canalizar los recursos policiales de manera más eficiente.
- Habilitación de espacios para la residencia de personal policial femenino, en condiciones ambientales adecuadas.
- Habilitación de oficina destinada a atención de víctimas de VIF, tanto hombres como mujeres en espacio privado, y desde Carabineros del mismo género, para evitar estigmatización.

⁴ El relato a continuación corresponde a un extracto del reporte narrativo del jefe de equipo que coordinó la visita a la 2º Comisaría de Graneros

Policía de Investigaciones de Chile

BICRIM Buin⁵



Ilustración 33: Fachada, BICRIM Buin

Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Promedio
100	99	98	100	99	99,2

Los visitantes de la BICRIM Buin coinciden en destacar el orden, la limpieza y la preparación del personal policial, así como la disposición del personal para abrir absolutamente las puertas de la estación de policía a la ciudadanía. Los visitantes tuvieron acceso a todas las dependencias, en cada una de ellas cuando correspondía el personal de servicio explicaba las funciones que se realizaban, incluso observaron, los espacios físicos destinados a la custodia del armamento policía, la forma en que se asigna al personal que sale a cumplir servicios a la calle, entre otras cosas.

En la estación de Policía de la PDI, llamó la atención, el espacio destinado a la atención de público en general, con bastante comodidades, televisión, textos de lectura, y la disponibilidad del personal para trasladar de inmediato a los personas que denuncian delitos complejos a una oficina que da garantías de privacidad, lo que se suma a una oficina especial de Análisis del delito, que permite interactuar al personal especializado inmediatamente con la víctima de un delito, para reunir el máximo de antecedentes del hecho y relacionarlo con otros de similar ocurrencia. Es importante destacar, que esta unidad policial, cuenta con un espacio destinado a los niños, que deben acompañar a sus padres o tutores a realizar trámites, al cuartel policial, en ese espacio, hay juegos, rompecabezas, figurar para colorear, y otras actividades que permiten que en menor no vea como negativa su concurrencia a la estación de policías.

Llaman positivamente la atención de los visitantes:

- La limpieza del recinto, y del material operativo policial, entre ellos, los vehículos, jardines e infraestructura, como asimismo las oficinas en donde el personal atiende a los denunciantes o víctimas de delitos, también la Oficina de análisis delictual, que permite

⁵ El relato a continuación corresponde a un extracto de la evaluación cualitativa desarrollada por el jefe de equipo tras la visita.



obtener a los investigadores un cruce de información actualizada y en tiempo real, del comportamiento delictual en su jurisdicción, determinado a partir de esto sus servicios de investigación y focalización del recurso humano en materias de prevención e investigación policial.

- La información al público, particularmente el acceso a lo que legalmente se establece como los derechos de los detenidos, que se encuentran en español, en mapudungun y en sistema braille, por lo cual no existe discriminación de ningún tipo hacia las personas, en esto se incluye, que el recinto destinado a detenidos, cuenta con música ambiental y televisión por cable, exclusivo para quienes permanecen temporalmente privados de libertad, para ser puestos a disposición de los tribunales de garantía.
- La coordinación con jóvenes en riesgo social, considerando que es política de esa unidad policial, invitar a estos jóvenes a participar de actividades culturales en el recinto, informar sobre el accionar policial, sus reglamentos, y entregarles espacios para, por ejemplo realizar grafitis en algunos sectores del cuartel policial, en un ambiente de mutuo respeto e integración social.



Ilustración 34: Grupo de visitantes y funcionarios policiales, BICRIM Buin

Los visitantes destacan las siguientes buenas prácticas:

- Espacio destinado especialmente a los menores de edad, para su entretención, mientras los adultos realizan sus trámites o declaraciones ante la policía.
- Equipamiento para que el personal policial se proteja de los rayos UV, en sus servicios en la población.
- Información a los detenidos en diferentes idiomas, considerando además que los no videntes, puedan leer sus derechos mediante sistema Brailer.
- Espacio especial para reconocimiento de autores de delitos, que le permite a las víctimas, observarlos, a través de un vidrio tinteado, protegiendo su integridad.
- Preocupación por la dignidad de quienes son privados de la libertad temporalmente, entregándoles un espacio limpio, con buenos baños, televisión por cable y música ambiental.

BICRIM Peñaflor⁶

Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Puntaje Simple
100	88,75	100	100	97,5	97,25

En la BICRIM Peñaflor, el jefe de equipo, señala, con respecto a la orientación hacia la comunidad que, llama la atención lo amplio del recinto policial, gracias al buen uso del espacio, también su accesibilidad, muy central y buena locomoción por encontrarse en la avenida principal de Peñaflor. El cuidado e higiene de la estación, la ventilación, la calidez y buen manejo de vocabulario de los funcionarios que se encuentran en la recepción, la que acoge con información interesante y entretenida que se complementa con pantalla de TV que muestra los logros y actividades de la unidad policial. Hay una consideración especial para los diferentes grupos atareos, idiomas y género.



Ilustración 35: Grupo de visitantes y funcionarios policiales, BICRIM Peñaflor

En la recepción destacan los derechos de las víctimas y detenidos en 6 idiomas (incluyendo Mapudungún, especial relevancia adquiere el alemán y chino mandarín, por existir un gran número de residentes en la comuna de esas 2 nacionalidades, apoyado esto por 2 funcionarios bilingües en alemán y francés. Desde la recepción y en toda la unidad se destaca la señalética en relación a medidas de Prevención de Riesgos y evacuación rápida en caso de emergencias y/o siniestros, como la existencia de un botiquín de primeros auxilios en la recepción, para brindar los primeros auxilios en espera de atención especializada a víctimas por asalto, VIF o a los propios detenidos.

Algunas iniciativas positivas identificadas por los visitantes:

- Práctica de entregar información en la recepción en diferentes idiomas.
- Talleres de Prevención de Abuso Sexual Infantil y Drogas en Escuelas, Colegios y Jardines Infantiles de la comuna.
- Selección de Cartas al Viejito Pascuero; cada año los funcionarios concurren a Correos de Chile y eligen 2 cartas de niños peñaflorinos, los contactan en el domicilio y son invitados a la Unidad Policial para hacer realidad los deseos expresados en las cartas al Viejito Pascuero.
- Higiene y cuidado de la Unidad, oficinas con adornos que marcan diferencia con otros organismos policiales, por su calidez y la importancia que le brindan a la atención de público y cercanía con la comunidad de Peñaflor.

⁶ El relato a continuación corresponde a un extracto de la evaluación cualitativa desarrollada por el jefe de equipo tras la visita.

BICRIM Macul⁷



Ilustración 36: Grupo de visitantes y funcionarios policiales, BICRIM Macul

Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Puntaje Simple
97	98	98	99	97	97,8

La impresión general fue altamente gratificante; la buena disposición de los funcionarios para tratar con la comunidad, se ve reflejada en el buen trato que ofrecen respetando las diferenciaciones de género; entre adultos y menores; y manteniendo una infraestructura adecuada para personas con movilidad reducida (ejemplo: servicios higiénicos).

Buenas prácticas observadas por los visitantes:

1. Rampa de acceso dentro de la comisaría, para facilitar el ingreso a personas con movilidad reducida;
2. Clara preocupación por hacer del ambiente de la comisaría, un lugar acogedor para todos: Incluye música ambiental; televisor; sector destinado a los niños; y una biblioteca.
3. Cuentan con dispensadores de protector solar, para que quienes elijan esperar en la parte exterior de la brigada, puedan hacerlo sin exponerse a daños a la piel;
4. Cuentan con recipientes para el reciclaje
5. Sector calabozos: Cada celda cuenta con su propio baño;
6. Personal especializado en atención a víctimas de VIF, abuso sexual y abuso infantil;
7. Cuentan con botiquín.
8. Se observaron mejorías desde la última visita realizada en 2011.

⁷ El relato a continuación corresponde a un extracto de la evaluación cualitativa desarrollada por el jefe de equipo tras la visita.

IX. Buenas iniciativas

Son múltiples las iniciativas que fueron relevadas positivamente por los visitantes durante la VI versión de la semana de visitas a estaciones de policía del año 2012. A continuación se presenta una selección de prácticas destacadas por los visitantes:

Atención psicológica para los funcionarios de la 49° Comisaría de Quilicura: Tras el deceso de 2 funcionarios policiales durante el año 2012, el equipo de trabajo se unió para poder superar la pérdida, gestionando atenciones psicológicas y charlas motivacionales.

Biblioteca comunitaria en las Brigadas de Macul y Buin: En las Brigadas de Investigación Criminal de Macul y de Buin se implementan bibliotecas comunitarias, con libros disponibles a quienes se acercan a la unidad. Los visitantes destacan además que la BICRIM Macul en su biblioteca cuenta con el diccionario en Mapudungún

Buzón de reclamos y sugerencias en la 3° Comisaría de Algarrobo: Se dispone en los espacios públicos de la comisaría de un buzón, en el cual la ciudadanía puede hacer llegar anónimamente reclamos o sugerencias a la unidad.

Disponibilidad de información al público En la BICRIM Cerro Navia – Quinta normal: Los visitantes destacan la cantidad de información disponible al público en la Brigada de Investigación Criminal de Quinta Normal – Cerro Navia, donde en los espacios destinados al público se dispone de trípticos Institucionales, poster de lectura de derechos de víctimas e imputados, mapas de geo referencia delictual, folletos de educación ante la posibilidad de ser víctima de un delito, mapa de ubicación de la Brigada, entre otros.

Estacionamiento de bicicletas en la 6° Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua: Reconociendo las necesidades de su comunidad, eminentemente rural cuyo principal medio de transporte es la bicicleta, la comisaría dispone de un estacionamiento para las bicicletas en el ingreso a la unidad

Estímulos positivos a funcionarios policiales de la 21ª Comisaría de Estación Central: Con el objeto reconocer la dedicación de los funcionarios policiales, se dispone en la unidad de un cuadro de honor donde se destaca a los(as) funcionarios(as) destacados(as) de la unidad.

Excelentes condiciones de detención en la BICRIM Buin: La Brigada de Investigación Criminal de Buin, con el fin de mejorar la calidad de la atención a todo el público que recibe, mostrando preocupación por la dignidad de quienes son privados de la libertad temporalmente, entregándoles un espacio limpio, con buenos baños, televisión por cable y música ambiental.

Excelentes condiciones de detención en la BICRIM Macul: Cuentan con cámara de vigilancia en el área de detención, especial cuidado en la limpieza de calabozos, contando cada uno con su propio baño, existiendo la práctica de no tener dos detenidos al mismo tiempo en la misma celda, manteniendo un protocolo con la Jefatura de destino de nuevos detenidos, además de un botiquín para primeros auxilios considerando artículos de aseo personal femenino.

Información al Público en varios idiomas en varias BICRIM: Son varias las Brigadas que han tomado la iniciativa de presentar información al público en más de un idioma, de acuerdo al público que atienden. De este modo las BICRIM de Buin, Peñaflor y Maipú instalan los derechos de los detenidos en español, en mapudungun y en sistema braille. En la BICRIM Peñaflor es destacado este esfuerzo por los visitantes, observándose en la guardia los derechos de las víctimas y detenidos en 6 idiomas, incluyendo Mapudungun, especial relevancia adquiere el alemán y chino mandarín, por existir un gran número de residentes en la comuna de esas 2 nacionalidades; la Estación cuenta además con 2 funcionarios bilingües en alemán y francés.

Información del Comisaria en la 6° Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua: En los espacios públicos de la unidad se dispone de información de contacto del comisario, especificando que él recibe personalmente cualquier inquietud o requerimiento de la comunidad.

Instalación de mesón de recepción en la 4° Comisaría de Quillota: Para facilitar la atención al público la 4° Comisaría de Quillota instala en el hall de acceso un mesón con un funcionario policial que recibe a las personas que ingresan a la Comisaría, consulta por la razón de la visita y deriva a la oficina correspondiente.

Jornadas de actividad física en la 2° Comisaría de Santiago: Esta unidad, para combatir el estrés y mejorar el clima laboral, realiza dos veces por semana rutinas de actividad física de 30 minutos en un instituto cercano a la comisaría.

Orientación a la Comunidad de la BICRIM Maipú: El subprefecto de la Brigada de Investigación Criminal de Maipú ha implementado múltiples buenas prácticas orientadas a mejorar la atención brindada a la comunidad que atiende, lo que es reconocido positivamente por los visitantes. Entre las prácticas observadas se encuentran: Afiche de información del subprefecto a cargo de la unidad, incluyendo una fotografía del mismo; Información respecto a los derechos del ciudadano en sistema braille; Biblioteca comunitaria, a la que puede acceder cualquier ciudadano.

Personal especializado en la 36° Comisaría de la Florida: En esta unidad se cuenta con personal con entrenamiento para comunicarse con personas con discapacidad auditiva y del habla, lo que permite la buena atención de este público

Trabajo focalizado a demanda de población migrante, en la Brigada de Investigación Criminal de Antofagasta: Ésta BICRIM, identificando las necesidades de la gran cantidad de extranjeros (colombianos y peruanos principalmente) que se acercan a la unidad para hacer diversos trámites relacionados con su situación de migrantes, entrega orientación especializada respecto a los trámites necesarios, además de organizar la tramitación de documentos de forma oportuna para evitar aglomeraciones. Del mismo modo, informa a los migrantes extranjeros todo lo referente a las leyes del trabajo en Chile, con el fin de prevenir que sean explotados.

X. Debilidades de las estaciones de policías según los visitantes

Las debilidades observadas en durante las visitas, por los participantes, son diferentes en las Comisarías de Carabineros y las Brigadas de Investigación Criminal de la PDI.

En las BICRIM, en general, se destacó, la falta de espacio y la deficiente infraestructura y dotación policial con la que cuentan para efectuar su trabajo. Luego de la visita y de conocer el ámbito y la carga laboral de los funcionarios, los participantes, en su mayoría indicó el tema de la falta y calidad del espacio, como algo primordial. Luego, se mencionan aspectos como la falta de personal capacitado y dedicado al tema de género y tratamiento de denuncias de violencia intrafamiliar y abusos, como la necesidad de un espacio privado para la atención de víctimas de este tipo de delitos. Por último, otra falencia señalada es la poca información sobre la estación y sobre cómo hacer denuncias.

Por su parte, en las Comisarías de Carabineros, las deficiencias observadas por los visitantes dicen relación con la falta de personal y espacios especiales para atención de denuncias de violencia intrafamiliar y abusos, tanto para mujeres como para niños. Pues el personal especialmente dispuesto para estas labores. Asimismo, se señala, en algunas Comisarías, la falta de personal, infraestructura deficiente y falta de información.

Mejoras sugeridas por grupos de mujeres a las estaciones de policía

Los grupos de mujeres que visitaron estaciones de policía, en general, sugieren cambios relativos a la atención de personas que van a realizar denuncias por maltrato y abusos, en el sentido de que les parece que falta personal capacitado para atender a las víctimas y espacios adecuados que resguarden su privacidad. Asimismo, critican la falta de resguardo policial que tienen las víctimas y la burocracia de los procedimientos.

También, en otros grupos, se mencionaron sugerencias relacionadas a cambios relativos a la accesibilidad para personas con movilidad reducida, indicando que es necesario que todos los espacios, tanto de acceso como interiores y calabozos, estén adecuados para este tipo de personas. Por último, aún existen, por parte de este grupo, desconfianzas en torno al tratamiento igualitario hacia todo tipo de público, sobre todo minorías.

XI. Cambios positivos observados por los visitantes

Muchos de los visitantes han visitado en el marco de la SVEP una unidad policial en más de una ocasión. En este contexto, se les consulta ¿Qué cambios observaron en la unidad policial?. A continuación se presentan los cambios observados por los visitantes⁸:

54ª Comisaría de Huechuraba: La Comisaría se encuentra en mejores condiciones generales: mejor iluminada, con la información en la sala de atención mucho más organizada, está más amena, más cálida, con árbol de Navidad, sala de juegos para los niños, máquina de café, televisión, mejor y más fácil acceso a información.

BICRIM Quinta Normal – Cerro Navia: Comparativamente con años anteriores, la unidad ha presentado una evolución destacable, sobre todo en lo relativo a la calidad de la información disponible para el público general, así como el orden y presentación de las instalaciones, incluyendo una notable preocupación por la adaptación de salas especiales para la atención de mujeres en situaciones de vulnerabilidad así como menores de edad. Lo señalado se refleja claramente en el trabajo llevado a cabo por la unidad, la cual ha recibido un premio por gestión policial, a pesar del déficit de dotación que tiene respecto de la cobertura policial que debe brindar a tres comunas de la zona.

43ª Comisaría de Peñalolén: Se observan mejoras en cuanto a la información disponible sobre la estación policial para los usuarios, el personal disponible para atender y aclarar dudas y procedimientos a los usuarios y el equipamiento del casino, y peluquería para los funcionarios.

BICRIM Providencia: En cuanto a los cambios respecto a visitas pasadas en esta Unidad Policial, en nuestro grupo solo una persona asistió el año anterior, y concretamente lo que noto fue una mejor presentación y refacción en ciertos lugares como son los baños y celdas. (Cantidad de recursos, fachada) Sin embargo, se noto menor cantidad de información y rendición de cuentas hacia la comunidad.

4ª Comisaría de Quillota: Habilitación de casino para sub oficiales y disposición en el hall de entrada de personal que recibe a los usuarios y según la necesidad de la persona, deriva a la oficina correspondiente. Mayor información para la comunidad y disposición de un computador para que las personas puedan acceder a la información institucional de Carabineros.

21º Comisaría de Estación Central: Se observan avances y retrocesos. Avances en la oficina de atención a víctimas y testigos. Sin embargo, en años anteriores el espacio destinado a los niños(as) estaba mejor equipado.

⁸ Los cambios relatados a continuación corresponden a extractos de la evaluación cualitativa desarrollada por los jefe de equipo tras la visita.

BICRIM Peñaflo: Cuando se visitó la Unidad en el año 2010 no contaban con sala acondicionada para visitas y abogado para detenidos, ahora cuentan además con una sala especial para mujeres y niños víctimas, señalética de seguridad para Prevención de Riesgos y baño con ducha exclusivo para detenidos.

2ª Comisaría de Antofagasta: La 2º comisaría fue visitada el año 2011 y el 2012, han mejorado las condiciones de acceso para personas con dificultad para moverse, han adaptado una oficina de atención exclusiva para personas víctimas de VIF, sin embargo lo reducido del espacio para atención de público, expone al o la denunciante a enfrentarse con el victimario al salir de la oficina de VIF. Han mejorado también los servicios al personal tales como: peluquería y casino.

BICRIM Buin: Existe una mayor preocupación por la atención al público, en general, entregando más y mejor información.

33ª Comisaría de Ñuñoa: Se incorporaron los mapas georeferenciales en la sala de recepción, a disposición del público.



Anexo: Estaciones de Policía participantes el año 2012 de la Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía

Policía de Investigaciones

Región	Prefectura	BICRIM	
Región Metropolitana	Sur	BICRIM Buin	
		BICRIM La Cisterna	
		BICRIM San Miguel	
		BICRIM San Ramón	
		BICRIM Puente Alto	
		BICRIM La Pintana	
	Oriente	BICRIM La Florida	
		BICRIM La Reina	
		BICRIM Ñuñoa	
		BICRIM Providencia	
		BICRIM Lo Barnechea	
		BICRIM Macul	
		BICRIM Peñalolén	
		BICRIM Las Condes	
		Occidente	BICRIM Maipú
			BICRIM Talagante
	BICRIM Peñaflor		
	BICRIM San Bernardo		
	BICRIM Cerrillos		
	BICRIM Pudahuel		
	Centro Norte	BICRIM Independencia	
		BICRIM Conchalí	
		BICRIM Renca	
		BICRIM Colina	
		BICRIM Santiago	
		BICRIM Quinta Normal - Cerro Navia	
	II	BICRIM Antofagasta	
	V	BICRIM Quilpué	
		BICRIM Valparaíso	
		BICRIM Viña del Mar	
VI	BICRIM Rengo		
	BICRIM San Fernando		
VIII	BICRIM Concepción		



Carabineros de Chile

Región	Comisaría
Región Metropolitana	12ª Comisaría San Miguel
	14ª Comisaría San Bernardo
	15ª Comisaría Buin
	17ª Comisaría Las Condes
	18ª Comisaría Ñuñoa
	21° Comisaría de Estación Central
	23ª Comisaría Talagante
	25ª Comisaría Maipú
	26° Comisaría de Pudahuel
	2ª Comisaría Graneros
	2ª Comisaría Santiago
	31ª Comisaría San Ramón
	33° Comisaría Ñuñoa
	36ª Comisaría La Florida
	37ª Comisaría Vitacura
	38° Comisaría de Puente Alto
	39ª Comisaría El Bosque
	43° Comisaría de Peñalolén
	44ª Comisaría Lo Prado
	45ª Comisaría Cerro Navia
	47ª Comisaría Los Domínicos
	49ª Comisaría Quilicura
	4ª Comisaría de Santiago Central
	4ª Comisaría Rengo
	52ª Comisaría Rinconada Maipú
	54ª Comisaría Huechuraba
5ª Comisaría Conchalí	
8ª Comisaría Florida Valparaíso	
II	2° Comisaría de Antofagasta
	3° Comisaría de Antofagasta
V	1ª Comisaría de Viña del Mar
	3ª Comisaría Algarrobo
	4ª Comisaría Quillota
	5ª Comisaría de Viña del Mar
VI	1ª Comisaría San Fernando
	2ª Comisaría Santa Cruz
	6ª Comisaría San Vicente de Tagua Tagua
VIII	6ª Comisaría San Pedro de la Paz
XIV	1° Comisaría de Valdivia