



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

# 2012

## Informe Regional Semana de Visitas a Estaciones de Policía



Centro de Estudios en Seguridad  
Ciudadana  
Universidad de Chile



## Contenido

I.	Agradecimientos .....	3
II.	Resumen.....	3
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.	Contexto .....	9
V.	Policías participantes.....	10
	Chile.....	11
	Perú .....	12
	Centroamérica.....	13
VI.	Los visitantes .....	14
VII.	Resultados Generales.....	16
VIII.	Evaluación por categorías .....	18
	Orientación a la comunidad .....	18
	Condiciones Físicas.....	19
	Igualdad de tratamiento al público .....	20
	Transparencia y rendición de cuentas .....	21
	Condiciones de detención .....	22
IX.	Evaluación cualitativa.....	23
	Chile.....	23
	El Salvador .....	26
	Guatemala .....	28
	Honduras.....	31
	Nicaragua .....	33
	Perú .....	34
X.	Unidades policiales mejor evaluadas .....	37
	6ª Comisaría San Vicente de Tagua Tagua. Chile .....	37
	Comisaría de la Mujer y la Niñez de Masaya, Nicaragua .....	40
	Delegación Policial de Quetzaltepeque, El Salvador .....	41
	Sede Plan Cuadrante. Guatemala .....	42
	Policía Comunitaria de la Joya. Honduras .....	43
	Comisaría Natividad. Perú.....	44
XI.	Buenas Prácticas identificadas .....	45
	Centroamérica.....	45
	Chile.....	45
	Perú .....	47



## 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 América Latina. Esta iniciativa no sería posible sin la participación de cerca de 300 ciudadanos anónimos y voluntarios quienes accedieron a participar de esta iniciativa y a evaluar el servicio que prestan sus estaciones de policía.

Agradecemos también a nuestras organizaciones socias, el Taller de Asuntos Públicos y el Centro de Investigación para la Prevención de la Violencia, quienes coordinaron las vistas en Perú y América Central respectivamente. Del mismo modo, agradecemos a aquellas organizaciones a nivel local que participaron en las visitas: en Chile el Instituto de Derechos Humanos (INDH), el 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 del Servicio Paz y Justicia (SERPAJ), Organizaciones de migrantes, Corporación Ciudad Accesible, Movimiento de Integración y Liberación Homosexual (MOVILH), funcionarios de diversas municipalidades, representantes de juntas de vecino; en Perú la Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana (CONASEC), la Defensoría del Pueblo, las redes sociales “Saponazgo Magdalena del Mar” y “Yo también soy de Magdalena” el Grupo o asociación de Discapacitados y el Proyecto mejoramiento de servicios de prevención de faltas y delitos en Tacna.

Finalmente, esta actividad no sería posible sin la autorización y cálida recepción de las 7 policías que accedieron este año a participar de la VI Semana de Visitas a Estaciones de Policía en América Latina: Carabineros de Chile, Policía de Investigaciones de Chile, Policía Nacional de Nicaragua, Policía Nacional de Honduras, Policía Nacional Civil de El Salvador, Policía Nacional Civil de Guatemala y Policía Nacional del Perú.

## II. Resumen

---

Durante la semana del 3 al 9 de diciembre del año 2012, se desarrolló en América Latina la “VI Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía (en adelante SVEP), en el marco de un programa mundial desarrollado por Altus. En esta versión del evento participaron 6 países: Chile, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Perú.

Este proyecto internacional pretende otorgar a los civiles una oportunidad para que observen las estaciones 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



visitadas al permitirles mejorar sus servicios, junto con facilitarles una comparación con otras comisarías de la región y el mundo.

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

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

En esta versión de la SVEP, 5842 personas en 17 países visitaron 1000 estaciones de policía alrededor del mundo, evaluando la calidad de los servicios que entregan a su comunidad. En la región, la VI versión de la Semana Mundial de Visitas a Estaciones Policiales, contó con la participación de 112 Estaciones de Policía de 6 países y 7 policías diferentes. La visita de este amplio número de unidades policiales implicó la movilización de 308 visitantes.

La coordinación regional estuvo a cargo del Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana (CESC) del Instituto de Asuntos Públicos, de la Universidad de Chile. Este centro académico dedicado a la investigación, docencia y extensión, se propone aportar a la formulación de políticas públicas democráticas, en materias de seguridad ciudadana y justicia, en Chile y América Latina. CESC es miembro fundador de ALTUS y ha participado y coordinando para América latina hispanoparlante esta actividad en sus seis versiones<sup>1</sup>.

En cada país la coordinación estuvo a cargo de organizaciones no gubernamentales o centros de estudios con alcance local. De este modo, las visitas en Chile son organizadas por CESC; en Centroamérica, se hace cargo de coordinar el evento el Centro de Investigación para la Prevención de la Violencia (CIPREVI); y, finalmente, el Taller de Asuntos Públicos (TAP) coordina las actividades en Perú.

El informe a continuación presenta los resultados de la SVEP del año 2012, los países participantes, la evaluación obtenida por cada una de las policías y las buenas prácticas observadas en la región.

---

<sup>1</sup> La coordinación de la SVEP en Brasil es realizada por CEsEc (Centro de Estudos de Segurança e Cidadania) de forma independiente, por lo que el presente informe se referirá únicamente a los resultados de América Latina Hispanoparlante bajo la coordinación del CESC.



### 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

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. El kit y las principales ideas del mismo generaron un súbito interés 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.

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 visitan 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.

## 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 mundial<sup>2</sup> 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
<b>Más de 85</b>	Excelente
<b>De 68 a 84</b>	Más que adecuado
<b>De 52 a 67</b>	Adecuado
<b>De 36 a 51</b>	Inadecuado
<b>Menos de 35</b>	Totalmente inadecuado

---

<sup>2</sup> 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. Contexto

---

Una de las principales preocupaciones en América Latina es la seguridad ciudadana y la percepción de inseguridad. Esta situación queda en evidencia a través de diversas investigaciones y encuestas. En específico, en los países participantes en la SVEP el año 2012 - Chile, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Perú –la tendencia se replica, aunque cada uno posee características específicas.

En Chile, la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana (ENUSC) –que se ha realizado todos los años, a partir del año 2003-, muestra que el año 2011 un 31,1% de los hogares encuestados fue víctima de algún delito en los últimos 12 meses<sup>3</sup> y un 40,2% de los encuestados cree que será víctima de un delito en los próximos 12 meses.

En relación al trabajo de las instituciones policiales, la ENUSC reporta que el año 2011, un 19,2%<sup>4</sup> de los encuestados considera la vigilancia policial cómo una de las principales causas de la delincuencia en el país. Por otra parte, un 36,8%<sup>5</sup> considera que la falta de presencia de Carabineros en su barrio es la principal causa de los niveles de violencia a nivel de barrio.

Por su parte, el Latinobarómetro del mismo año, muestra que en Chile, un 46%<sup>6</sup> de los encuestados manifiestan tener mucho o algo de confianza en su policía, versus un 33% que da la misma respuesta a nivel regional.

Por su parte en Centro América, Guatemala, Honduras, El Salvador y Nicaragua presentan asimetrías en cuanto a la problemática de la violencia en uno de sus indicadores: los homicidios. Nicaragua tiene una tasa de homicidios de 13 por cada 100 mil habitantes y Guatemala 37 de cada 100 mil habitantes, con una tendencia a la disminución desde el año 2006. Por otro lado, con tasas altas y con tendencia al alza desde el año 2007, El Salvador con una tasa de homicidio de 69 de cada 100 mil habitantes y Honduras con 82 de cada 100 mil habitantes. Es decir que el quehacer policial en estos 4 países, se desenvuelve en escenarios violentos, que demandan por parte de la ciudadanía una respuesta policial inmediata, tanto en prevención, como en atención e investigación.

---

<sup>3</sup> Fuente: Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana (ENUSC 2011). Ministerio del Interior y Seguridad Pública. P. de acuerdo a su percepción ¿Cuáles diría usted son las principales causas de los niveles de delincuencia que actualmente existen en el país?

<sup>4</sup> Fuente: Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana (ENUSC 2011). Ministerio del Interior y Seguridad Pública. P. de acuerdo a su percepción ¿Cuáles diría usted son las principales causas de los niveles de delincuencia que actualmente existen en el país?

<sup>5</sup> Fuente: Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana (ENUSC 2011). Ministerio del Interior y Seguridad Pública. P. de acuerdo a su percepción ¿Cuáles diría usted son las principales causas de los niveles de delincuencia que actualmente existen en su barrio?

<sup>6</sup> Latinobarómetro, 2011



En Centro América, las instituciones policiales presentan distintos niveles de confianza. A partir de información recolectada por Latinobarómetro el año 2011, se observa que Nicaragua presenta la mayor confianza en su policía entre los países participantes de la PSVW en Centro América, donde un 44%<sup>7</sup> de los encuestados manifiesta tener mucha o algo de confianza en su policía. Le siguen El Salvador, donde un 34% de los encuestados manifiesta tener algo o mucha confianza en su policía, Honduras con un 20% de los encuestados declarando lo mismo y finalmente sólo un 15% de los encuestados en Guatemala responde confiar algo o mucho en la policía<sup>8</sup>.

Finalmente, en Perú, a partir de los registros de la Policía Nacional del Perú y del Ministerio Público, se observa a nivel nacional un aumento de las conductas transgresoras crecimiento que afectan la vida, la integridad y la propiedad privada entre los años 2008 y 2010. El Plan Nacional de Seguridad Pública<sup>9</sup> entre los años 2008 y 2010 la tasa de homicidio sube de 11,85 a 18,58, la tasa, la tasa de robo aumenta de 67,01 a 98,27 por cada 100 mil habitantes y los delitos sexuales aumentan de 38,23 a 91,51 por cada 100 mil habitantes.

Para Perú, el indicador utilizado por el Latinobarómetro, utilizado para observar la confianza en la policía en los otros países participantes de la PSVW, da cuenta de que un 30%<sup>10</sup> de los encuestados manifiestan tener algo o mucha confianza en su policía, un resultado cercano al 33% promedio para América Latina.

## V. Policías participantes

---

Durante la VI versión de la SVEP, se visitan 7 policías en Chile, El Salvador, Guatemala, Honduras, Nicaragua y Perú. Del total de policías visitadas, 4 acceden a participar en la SVEP por primera vez el año 2012: Policía Nacional de Nicaragua, Policía Nacional de Honduras, Policía Nacional Civil de El Salvador, Policía Nacional Civil de Guatemala. La Policía de Investigaciones de Chile, Carabineros de Chile y la Policía Nacional del Perú participan de la SVEP desde el año 2006.

En la región se visita un total de 112 unidades policiales, estando estas concentradas principalmente en Chile, en donde Carabineros y Policía de Investigaciones accedió a la visita de 72 estaciones de policía en un total de 19 ciudades del país, distribuidas en las regiones II, V, VI, VIII, XIV y Metropolitana. En Centro América, CIPREVI coordina la visita a 30 unidades

---

<sup>7</sup> Latinobarómetro, 2011

<sup>8</sup> Latinobarómetro, 2011

<sup>9</sup> Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana (2012), Plan Nacional de Seguridad Ciudadana y Convivencia Social.

<sup>10</sup> Latinobarómetro, 2011



policiales, 5 en Guatemala, 8 en El Salvador, 9 en Honduras y 8 en Nicaragua. Finalmente en Perú se visitan 10 estaciones de policía en Lima y Tacna (Tabla 1).

Tabla 1: Unidades policiales visitadas en América Latina en la SVEP 2012

Pais	Institución Policial	Número estaciones visitadas
<b>Chile</b>	Carabineros de Chile	39
	Policía de Investigaciones	33
<b>Guatemala</b>	Policía Nacional Civil de Guatemala	5
<b>El Salvador</b>	Policía Nacional Civil de El Salvador	8
<b>Honduras</b>	Policía Nacional de Honduras	9
<b>Nicaragua</b>	Policía Nacional de Nicaragua	8
<b>Perú</b>	Policía Nacional del Perú	10
<b>Total</b>		112

## Chile

En Chile, participan ambas policías, Policía de Investigaciones y Carabineros de Chile, permitiendo visitar y evaluar 35 y 40 estaciones de policía, respectivamente. Carabineros de Chile, policía de carácter principalmente preventivo, accedió a participar por cuarto año en este evento, abriendo las puertas de 40 estaciones de policía en 6 regiones del país<sup>11</sup>. Por su parte, Policía de investigaciones, cuya labor es principalmente investigativa, participa por quinto año en la Semana de Visitas, permitiendo que ciudadanos recorran y evalúen la 35 Brigadas de Investigación Criminal (BICRIM) en 5 regiones del País<sup>12</sup>.

En total, se recolecta información respecto a 72 unidades policiales en 6 regiones del país, concentrándose ellas en su gran mayoría en las regiones de Valparaíso, Metropolitana y O'Higgins, en la zona central del país, en donde se concentran cerca de un 90% de las unidades visitadas. Sin embargo, en un esfuerzo constante por extender el trabajo de la SVEP se han ido

<sup>11</sup> Carabineros de Chile autorizó la evaluación de 40 comisarías, no obstante, la información recolectada por el jefe de equipo sobre la 24ª Comisaría de Melipilla no fue recolectada con éxito, motivo por el cual este informe considera la información recabada para 39 comisarías de Carabineros de Chile.

<sup>12</sup> Del mismo modo que en el caso de Carabineros, aunque la Policía de Investigaciones autoriza la visita de 35 Brigadas de Investigación Criminal en el país, solo se presenta la información de 33. La BICRIM Melipilla, aunque fue visitada, el jefe de equipo no traspasa exitosamente la información a la coordinación local. Por su parte, la Brigada de Investigación Criminal de Lo Espejo, al ser contactada por el jefe de equipo para coordinar la visita se abstuvo de participar.



incorporando paulatinamente unidades policiales de las regiones de Antofagasta, Bio Bio y Los Ríos (Tabla 2).

Tabla 2: Unidades visitadas en Chile

Región	Ciudad	Unidades policiales
<b>ANTOFAGASTA</b>	Antofagasta	3
<b>VALPARAÍSO</b>	Algarrobo	1
	Quillota	1
	Quilpué	1
	Valparaíso	2
	Viña del Mar	3
<b>METROPOLITANA</b>	Gran Santiago	47
	Buín	2
	Peñaflor	1
	Talagante	2
<b>O'HIGGINS</b>	San Fernando	1
	Graneros	1
	Rengo	2
	San Vicente de Tagua Tagua	1
	Santa Cruz	1
<b>BIO BIO</b>	Concepción	1
	San Pedro de la Paz	1
<b>LOS RÍOS</b>	Valdivia	1
<b>TOTAL</b>		<b>72</b>

## Perú

En el Perú existe una institución policial única, la Policía Nacional del Perú (PNP), la cual participa de la Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía desde el año 2006. La PNP fue creada en 1988 por ley Nro. 24949, y unifica las tres fuerzas antes existentes (la Guardia Civil, la Guardia Republicana encargada de las fronteras y la Policía de Investigaciones). Recientemente, se acaba de aprobar, por delegación al órgano ejecutivo, la ley de la Policía Nacional del Perú<sup>13</sup>, que declara a la Policía nacional en proceso de reestructuración hacia la obtención de una policía al servicio de la ciudadanía, con participación ciudadana, con funciones desconcentradas, transparente en su gestión y con personal policial calificado y adecuadamente remunerado

<sup>13</sup> Decreto Legislativo Nro. 1148, del 4 de diciembre del 2012.



La Policía Nacional del Perú ha participado en la Semana de Visitas desde el año 2006, abriendo las puertas de 10 unidades policiales para la VI versión de este evento. Del total de comisarías, tres ya habían sido observadas en la V y IV Semana Mundial de Visitas a Comisarías en los años 2011 y 2010: las Comisarías de Magdalena, San Miguel y Maranga, todas en Lima. Por su parte, las comisarías de la Provincia de Tacna fueron recién integradas a la medición de este año. El año 2012, se realizan visitas a 10 unidades policiales en las provincias de Lima y Tacna (Tabla 3).

Tabla 3: Unidades visitadas en Perú

Provincia	Distrito	Unidades policiales
<b>Tacna</b>	Tacna	5
	Gregorio Albarracín Lanchipa	1
	Ciudad Nueva	1
<b>Lima</b>	Magdalena	1
	San Miguel	2
<b>TOTAL</b>		<b>10</b>

## Centroamérica

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

Tabla 4: Unidades visitadas en Perú

País	Unidades policiales
<b>Guatemala</b>	5
<b>El Salvador</b>	8
<b>Honduras</b>	9
<b>Nicaragua</b>	8
<b>TOTAL</b>	<b>30</b>

En particular, en Guatemala participan 5 sedes policiales de la Policía Nacional Civil de Guatemala, 4 en el departamento de Quetzaltenango y una en el departamento de Guatemala. En El Salvador la institución participante, la Policía Nacional Civil de El Salvador, involucró a 8 sedes policiales; 4 en el departamento de San Salvador y 4 en el departamento de la Libertad. En Honduras, se visitaron 9 estaciones de la Policía Nacional de Honduras, todas las sedes en la ciudad de Tegucigalpa, del departamento Francisco Morazán. Finalmente, en Nicaragua 8 sedes de la Policía Nacional de Nicaragua fueron visitadas. Dos sedes pertenecen al departamento de Masaya, las otras seis al departamento de Managua.

## VI. Los visitantes

En América Latina, se realizaron visitas a 112 estaciones de policía en 6 países de la región. Para realizar estas visitas se movilizan 308 personas, quienes en grupos de 3 o más acudieron a las estaciones policiales y evaluaron su trabajo.

En cada una de las sub regiones participantes –Chile, Centro América y Perú-, se hicieron esfuerzos específicos por integrar a la SVEP a grupos marginales. En Chile, en un primer lugar, se integran unidades policiales de comunas de bajos ingresos e se invitan a participar en la SVEP. En segundo lugar, se convoca a organizaciones cuyo grupo objetivo es vulnerable, por lo que participan de la SVEP minorías sexuales a través del MOVILH, mujeres víctimas de violencia intrafamiliar a través de los Centros de la Mujer y minorías étnicas a través de grupos de migrantes, entre otros.

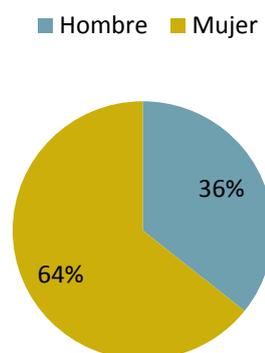
En Centro América, la mayoría de personas visitantes fueron mujeres. La excepción en fue Nicaragua, en donde la mayoría fueron hombres. Cabe destacar el esfuerzo realizado en Nicaragua y Guatemala de integrar a grupos vulnerables. Por un lado, en Nicaragua, la mayoría de los visitantes fueron jóvenes entre 18 y 30 años de edad, todos participantes del movimiento nicaragüense de la diversidad sexual. Este sector de la población ha sido uno de los más marginados en la participación ciudadana. Por otro lado, en Guatemala se integran visitantes pertenecientes al pueblo indígena kiché.<sup>14</sup>

Por su parte, en Perú, los esfuerzos apuntaron hacia incorporar a organizaciones comunitarias, integrándose también una organización que trabaja con personas discapacitadas.

Dando un énfasis especial a la participación de sectores marginados de la sociedad se fomenta la participación de femenina de la SVEP. Por este motivo, cada coordinador local, realizó esfuerzos para incorporar al mayor número de mujeres posible.

Como resultado, del total de 308 personas participantes un 64% son mujeres y un 36% son hombres, prácticamente doblando las mujeres en

Figura 1: Distribución de visitantes según sexo

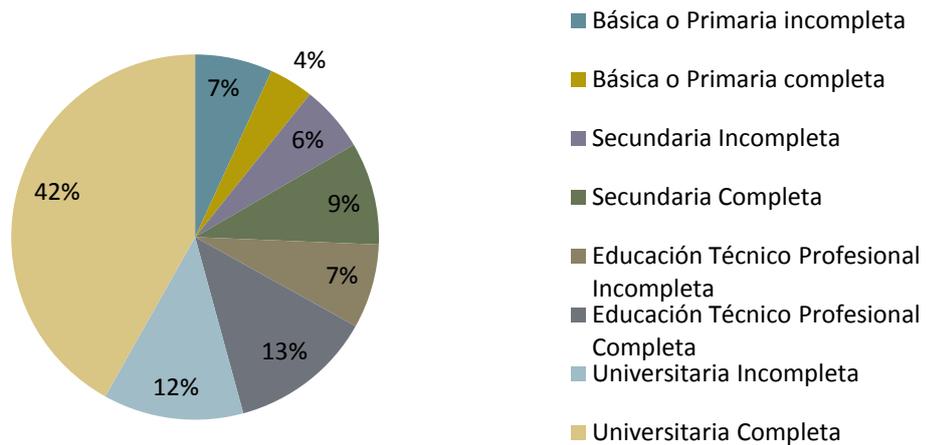


<sup>14</sup> Guatemala es un país multicultural que cuenta con más de 22 pueblos indígenas, con sus propios idiomas, forma de organización social y procedimientos para la resolución de sus conflictos.

participación a los hombres (Figura 1)

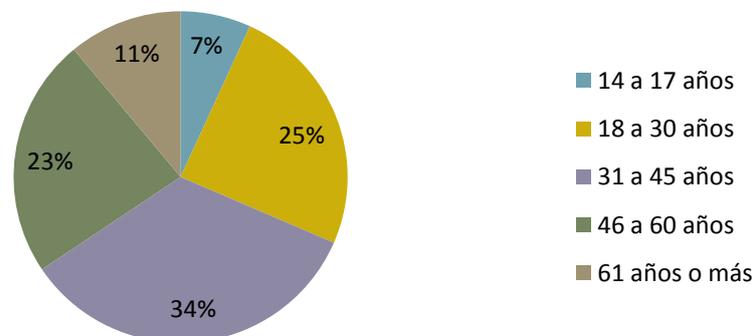
En términos de nivel educacional, un 54 % de los visitantes se poseen algún nivel de formación universitaria, un 42% educación Universitaria completa y un 12% educación universitaria incompleta. Le sigue en porcentaje, aquellos visitantes que poseen educación técnico profesional completa con un 13% (Figura 2).

**Figura 2: Distribución de visitantes según nivel educacional**



Finalmente, los visitantes son en su mayor parte jóvenes entre 18 y 45 años, los que representan un 59% de la población. En orden, el segmento entre 31 a 45 años es el que tiene mayor representación con un 34%, le sigue el segmento de 18 a 30 años con un 25% y el de 46 a 60 años con un 23%. Los grupos de los extremos, entre 14 y 17 años y 61 años o más, representan tan sólo un 7% y un 11% de la población respectivamente, siendo históricamente los grupos más sub representados.

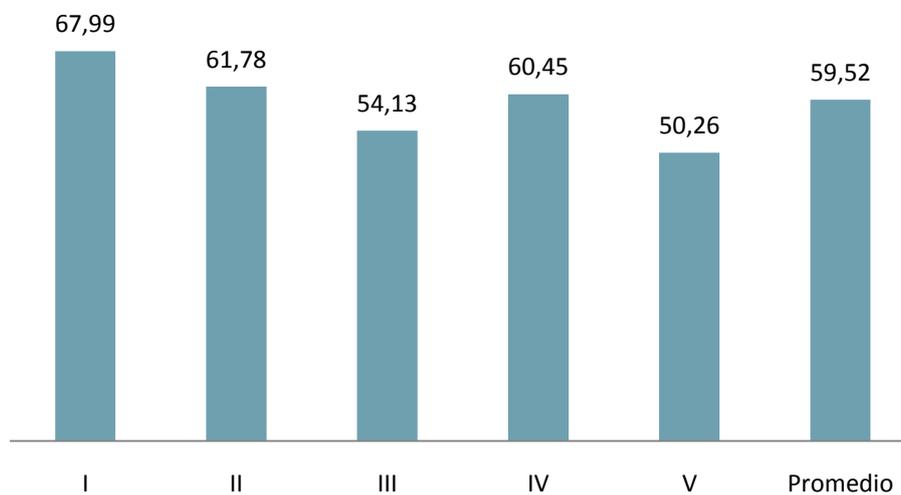
**Figura 3: Distribución de visitantes según rango etario**



## VII. Resultados Generales

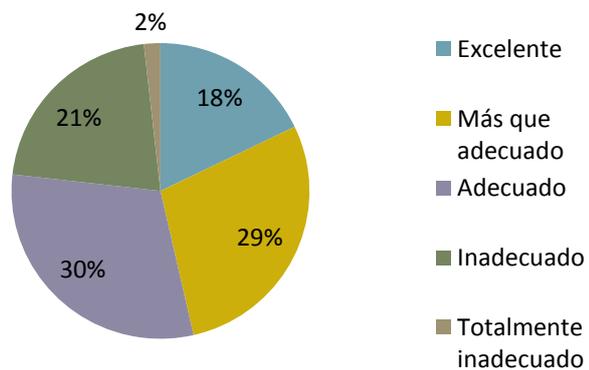
En América Latina, donde participan 6 países y 112 estaciones de policía, el promedio obtenido por la región es de 59,52 puntos, un puntaje que corresponde a la categoría de evaluación de adecuado. El Gráfico 4 da cuenta de las evaluaciones por área, donde se observa que el área I, orientación a la comunidad presenta el puntaje mayor, con un 67,99 puntos, le sigue el área II, condiciones físicas, evaluada con 61,78 puntos en promedio. Por su parte, las áreas de evaluación con menores puntajes corresponden al área V (condiciones de detención) y al área III (igualdad de tratamiento al público) evaluadas con 50,26 y 54,13 puntos respectivamente.

Gráfico 1: Promedio por área en América Latina



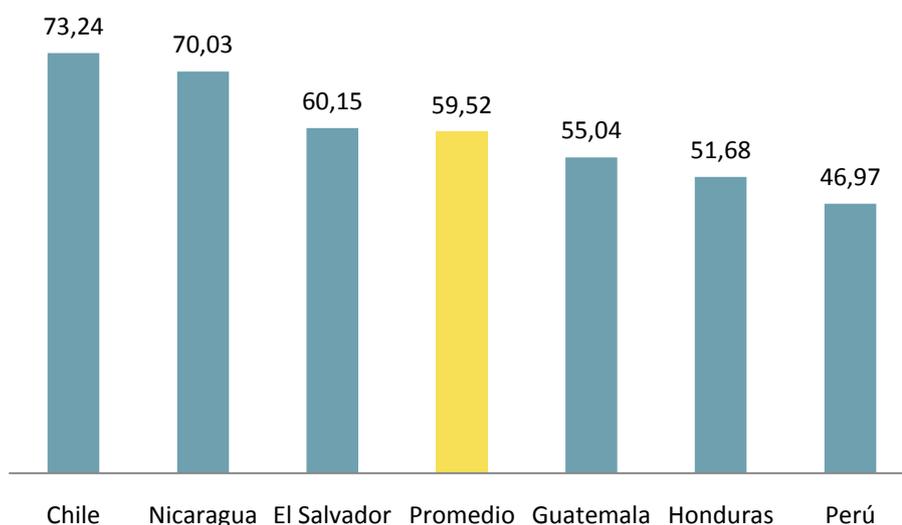
Al agrupar las estaciones de América Latina de acuerdo a la categoría de evaluación en la que está su promedio, el gráfico 5 muestra que un 18% de las estaciones de policía se encuentran evaluadas con puntajes que las califican como excelentes. Por el contrario, un 21% de las estaciones de policía obtiene puntajes que las posicionan como inadecuadas.

Gráfico 2: Estaciones agrupadas según promedio obtenido



Al observar la evaluación obtenida en promedio por las estaciones de policía en cada país participante, se observa en el gráfico 6 que las estaciones en Chile, Nicaragua y El Salvador superan el promedio regional, mientras que la evaluación promedio obtenida por las unidades policiales en Guatemala, Honduras y Perú se encuentran por debajo del promedio regional.

**Gráfico 3: Promedio comparado por país**



Finalmente, al observar los puntajes más altos y bajos, la tendencia observada anteriormente se repite. Aunque los puntajes mínimos en una unidad bordean los 40 puntos en la mayor parte de los casos -a excepción de Nicaragua donde el mínimo obtenido es de 46 puntos y en Perú, donde el mínimo obtenido es de 32,67 puntos- los puntajes máximos replican la tendencia de la media, donde el máximo regional es obtenido por una unidad policial en Chile y el menor máximo policial es obtenido por una unidad policial en Perú, donde el promedio es el menor de la región (Tabla 5).

**Tabla 5: Resumen descriptivo de evaluación por país**

	Media	Mínimo	Máximo
<b>Chile</b>	73,24	39,00	100,00
<b>Nicaragua</b>	70,03	46,00	81,25
<b>El Salvador</b>	60,15	41,00	77,19
<b>Guatemala</b>	55,04	40,25	68,17
<b>Honduras</b>	51,68	39,00	64,38
<b>Perú</b>	46,97	32,67	64,33

## VIII. Evaluación por categorías

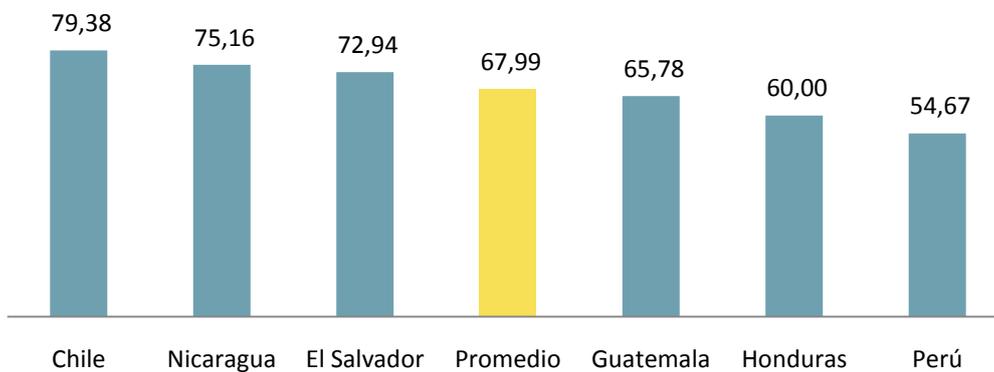
### Orientación a la comunidad

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

En el área de orientación a la comunidad, el promedio de América Latina es de 67,99 puntos, lo que clasifica a la región en la categoría de adecuado. En esta área, 3 países se destacan con puntajes más que adecuados: Chile, Nicaragua y El Salvador. Aunque Guatemala, Honduras y Perú obtienen puntajes por debajo del promedio regional, su evaluación es superior a 51 puntos, por lo que el estándar de orientación a la comunidad es evaluado como adecuado. (Gráfico 7)

Gráfico 7: Promedio comparado por país (Área Orientación a la Comunidad)



Los puntajes se dispersan entre 35 puntos, la estación con menor puntaje y 100 puntos, el puntaje máximo obtenido por 4 estaciones de policía.

Haciendo referencia al gráfico 4, cabe destacar que ésta es el área mejor evaluada por la ciudadanía en las estaciones de policía evaluadas en América Latina.



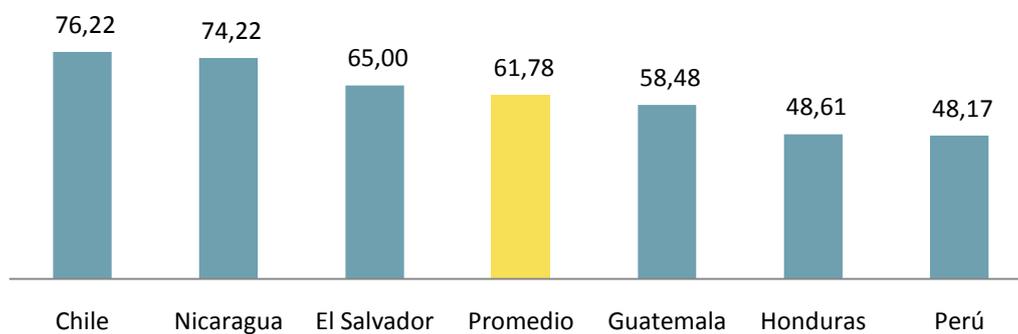
Ilustración 1: Sala de espera, Distrito Policial 41-11. Guatemala

## 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 8: Promedio comparado por país (Área Condiciones físicas)



En el área de evaluación de las condiciones físicas de las estaciones de policía, el promedio obtenido a nivel regional es de 61,78 puntos de un total de 100, por lo que serían consideradas como adecuadas por los visitantes. El gráfico 8 muestra que Chile y Nicaragua poseen las mejores evaluaciones con 76,22 y 74,22 puntos respectivamente, lo que las posiciona con condiciones físicas más que adecuadas. Al contrario, Perú y Honduras cuentan con condiciones físicas inadecuadas, siendo evaluadas en promedio con 48,17 puntos y 48,61 puntos respectivamente.

En esta área de evaluación, 4 estaciones en Chile obtienen el puntaje máximo de 100 puntos, mientras que en el extremo opuesto, el mínimo obtenido por una estación es de 23,33 puntos.



Ilustración 2: Fachada, 37° Comisaría de Vitacura. Chile



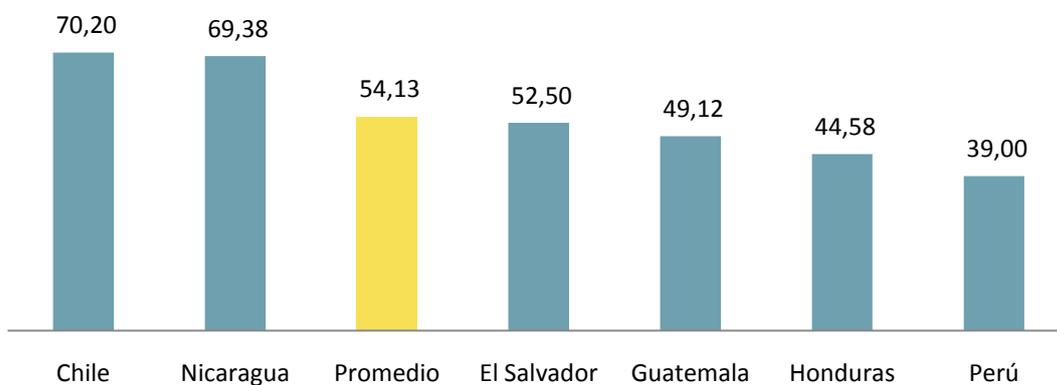
Ilustración 3: Casino de funcionarios, BICRIM Las Condes. Chile

## 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 9: Promedio comparado por país (Área Igualdad de tratamiento al público)



En materia de tratamiento igualitario al público, los visitantes evalúan en promedio con 54,13 puntos unidades visitadas en América Latina. Nuevamente los promedios más altos se encuentran en Chile y Nicaragua, mientras que los promedios obtenidos por El Salvador, Guatemala, Honduras y Perú, son menores al promedio regional.

El puntaje menor obtenido en esta área por una estación policial es de 26,67. Por su parte, se distinguen en esta área de evaluación con el puntaje máximo de 100 puntos 7 estaciones en Chile: 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 Peñaflor.



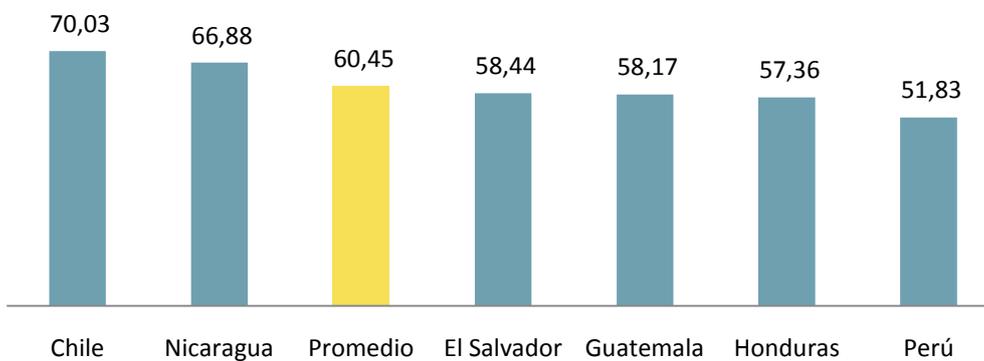
Ilustración 4: Derechos del Ciudadano en Sistema Braille, BICRIM Maipú. Chile

## 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 10: Promedio comparado por país (Área Transparencia y rendición de cuentas)



En términos de estándares de transparencia y rendición de cuentas, los países latinoamericanos participantes son evaluados positivamente, con un promedio de 60,45 puntos. Por sobre este promedio, se encuentran Chile y Nicaragua. Perú obtiene el menor puntaje, siendo evaluado en ésta área con 51,83 puntos.

En esta dimensión de la evaluación el puntaje máximo registrado es de 100 puntos y el mínimo de 31,67 puntos.



Ilustración 5: Información del subprefecto a cargo, BICRIM Maipú. Chile



Ilustración 6: Libro de reclamos y sugerencias disponible al Público, BICRIM La Cisterna. Chile



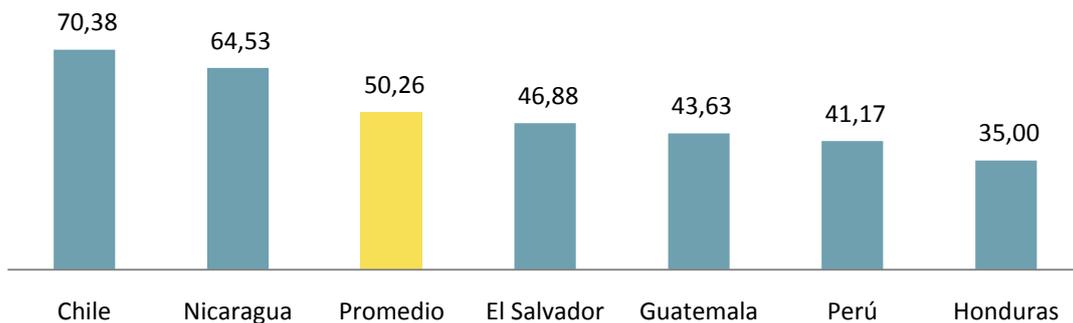
Ilustración 7: Buzón de reclamos y sugerencias, 3° Comisaría de Algarrobo. Chile

## 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 11: Promedio comparado por país (Área Condiciones de detención)



La evaluación históricamente negativa de las condiciones de detención de las las unidades policiales, demuestra que se trata de una dimensión crítica a nivel transversal en Latinoamérica. El promedio obtenido por los países participantes sólo alcanza los 50,26 puntos, los que haciendo referencia al gráfico 4, posicionan esta área como la peor evaluada entre las dimensiones del Kit. En ésta área, el máximo obtenido es de 100 puntos y el mínimo de 20 puntos.

Las mejores evaluaciones las obtienen Chile (70,38 puntos) y Nicaragua (64,53 puntos). El Salvador, Guatemala y Perú son evaluados con puntajes inadecuados entre 36 y 51 puntos, mientras que los estándares de detención en Honduras son considerados por los visitantes como totalmente inadecuados, siendo puntuados en promedio con 35 puntos (Gráfico 11).



Ilustración 8: Celdas, Comisaría Ciudad Nueva. Perú



Ilustración 9: vigilancia de las celdas, 6° Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua. Chile



## IX. Evaluación cualitativa

---

Además de la evaluación cuantitativa realizada a través del Kit de visitantes con sus 5 dimensiones, los visitantes realizan una evaluación cualitativa, basada en la discusión grupal tras la visita. A partir de esta información, se pueden identificar algunas apreciaciones relevantes de los visitantes sobre la actividad policial. A continuación se destacan las tendencias identificadas en cada país.

### Chile

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

En las BICRIM, 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. También se mencionan aspectos como la falta de personal capacitado y dedicado al tema de género y tratamiento de denuncias de violencia intrafamiliar y abusos, así 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. Asimismo, se señala la falta de personal, infraestructura deficiente y falta de información en algunas Comisarías.

#### **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.



A partir de las opiniones vertidas en este estudio, se obtienen algunas conclusiones sobre la actividad policial y sobre el rol que están ejerciendo tanto Carabineros de Chile como la Policía de Investigaciones, en este sentido los visitantes relevan los siguientes puntos:

**Buen trato hacia la ciudadanía:** En los relatos de los visitantes es una frase recurrente al hablar sobre el trato, hacer mención a la amabilidad de los funcionarios policiales y a la excelente recepción recibida.

**Falta de infraestructura para discapacitados:** En las distintas instalaciones de ambas policías se identifican falencias en la infraestructura para atender a personas con movilidad reducida u otras discapacidades. Los visitantes manifiestan preocupación respecto a la posibilidad de ingreso de personas de movilidad reducida a las estaciones policiales, para así poder presentar denuncias. Del mismo modo, se identifican restricciones para la movilidad en los pasillos de las unidades policiales, servicios higiénicos y celdas. Mientras más fácil sea el acceso a las instalaciones, se permite la equidad en el acceso al apoyo policial. Dentro del mismo ámbito los visitantes destacan positivamente que en algunas estaciones policiales los policías sepan hablar lenguaje de señas y tengan documentos en braille o mapudungun.

**Limpieza de las instalaciones policiales:** Otra de las buenas prácticas que se muestran en las visitas dice relación con la limpieza de los recintos policiales, lo cual favorece al el bienestar de los funcionarios, la buena imagen institucional y la generación de un espacio acogedor que propende a una mayor cercanía con la ciudadanía.

**Calidad de las celdas:** Otro tema recurrente dice mención con la mala calidad de las celdas, descritos por los visitantes como lugares oscuros, con poca higiene (en algunos de ellos), espacios muy pequeños, con malos servicios.

#### Citas de los visitantes:

*“Llamó poderosamente 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 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”. (BICRIM Buin)*

*“El equipo en general encontró que la unidad respondía a las demandas institucionales (denuncias, investigaciones derivadas del ministerio público), así como una disposición activa frente a la comunidad, reflejado en un kit de talleres y actividades a la comunidad”. (BICRIM La Pintana)*



**Infraestructura deficiente:** Los visitantes observan los problemas que presentan los cuarteles policiales en términos de infraestructura, ya sea porque son antiguos, o bien porque son pequeños, o incluso porque existe una mala distribución de los espacios utilizados dentro de la comisaría, pero en cualquiera de estos casos, la situación hace que la labor policial se vea afectada por no poseer los espacios físicos adecuados para el buen desempeño de la función policial.

**Cercanía con la ciudadanía:** Esta es una situación que depende mucho de la ubicación de las comisarías, pero que lamentablemente registra una diferencia considerable entre comisarías ubicadas en sectores de clase media y media-alta. Estas últimas registran poco o casi nulo contacto con la ciudadanía, en específico con sectores vulnerables cercanos a los centros policiales. Esta situación queda de manifiesta en varias respuestas de los visitantes, que señalaron que por atender una zona de clase acomodada, no se hacían esfuerzos en acercarse a sectores vulnerables. Por otro lado, en los sectores vulnerables, existe un contacto frecuente y activo de las distintas comisarías, trabajando en diferentes actividades con la comunidad, lo cual genera lazos y una mayor confianza en los efectivos policiales.

**Estadísticas de delitos:** Una de las prácticas mejor evaluadas por los visitantes dice relación con el uso de las estadísticas delictuales de la zona para la planificación de las actividades policiales. Además, le permitió conocer a los visitantes datos duros respecto a la seguridad de su sector.

**Procedimientos hacia víctimas de violencia intrafamiliar y abuso sexual:** Si bien la gran mayoría dice tener procedimientos para enfrentar estos casos, la situación de afrontarlo es variable, puesto que muchas veces las acciones a tomar son de contingencia, por ejemplo, adecuando temporalmente una oficina destinada para otra función para atender a la víctima que se acerca a la unidad policial. En otros casos se ve que existe el espacio para poder atender este tipo de delitos, pero no cuentan con personal femenino que los pueda atender o

#### **Citas de los visitantes:**

*“Se orientan al mínimo que exige la ley y cuentan con mínimas condiciones para desempeñar su trabajo. Se adaptan a sus condiciones mínimas y no se muestran proactivos para mejorar su orientación hacia la comunidad. Su orientación no es hacia lo cotidiano, lo que afecta a los vecinos, sino que al trabajo operativo y procedimental. Están insertos en un sector con el cual no interactúan, lo invisibilizan y que su trabajo lo orientan hacia otros sectores y en temas específicos”. (BICRIM Valparaíso)*

*“La Comisaría se caracterizó por contar con una muy buena infraestructura limpieza e higiene y buen estado de conservación. El grupo a su vez, considera que el personal está capacitado para atender y responder preguntas, ya que cuenta con personal especializado en asuntos de la familia y con conocimiento de la red Institucional”. (Carabineros de Chile, 39° Comisaría de El Bosque)*



no existe la suficiente privacidad que permita dar más confianza a la víctima y así pueda ser atendida de buena manera.

## El Salvador

En El Salvador, las visitas a cuarteles policiales facilitan el acercamiento ciudadano y permiten destacar las características generales identificadas por sus visitantes:

**Mala infraestructura:** la calidad de los edificios donde hay cuarteles policiales es deficiente, se requieren con urgencia mejoras en el aspecto de infraestructura, puesto que incide directamente en la forma en cómo trabajar, como desarrollar la función y administrar espacios, como también en la accesibilidad de personas con discapacidad a los recintos. La infraestructura también se ve reflejada en si existen espacios para el personal femenino (baños, habitaciones, etc.) que también debe existir en cada cuartel policial (Esto se relaciona con la escasez de funcionarias en la policía salvadoreña).

**Mal trato hacia la ciudadanía:** Se dice en los informes de los visitantes que el trato era lejano, que eran poco considerados; que cuando preguntaban algo, no les respondían o lo hacían de mala manera; así como se criticó la falta de igualdad en el trato, lo cual es claramente perjudicial hacia las minorías.

**Falta de personal femenino:** El personal femenino resulta fundamental para atender a las mujeres que lamentablemente son víctimas de violencia intrafamiliar, abuso sexual o violación. Debido al estado de intemperancia emocional en el que llegan las víctimas a realizar una denuncia, se requiere de una oficial de policía que atienda estos casos, dado la privacidad y la cercanía de género que supone el trato entre mujer-mujer. Esto también implica que los cuarteles tengan las instalaciones necesarias para tener personal femenino en el lugar, para así que al momento de tener estos casos, hayan personas capacitadas de forma inmediata para dar respuesta.

**Orden y limpieza de la estación de policía:** Situación recurrente en las estaciones visitadas en El Salvador, es la falta de limpieza. El orden y limpieza de las unidades policiales es fundamental para la imagen institucional y en este caso, de acuerdo a los visitantes, no cumple

### Citas de los visitantes:

*“No cuenta con facilidades para el acceso de personas con necesidades especiales. El edificio policial se encuentra en mal estado; el mobiliario es escaso. Los espacios para la atención a víctimas es inadecuado. Existe muy escaso personal para atención a denunciantes”. (Puesto Policial San Matías, El Salvador)*

*“El edificio de encuentra deterioradas, no cuenta con accesos para personas con necesidades especiales, el espacio para atender al público es muy pequeño. El mobiliario se encuentra en mal estado, las condiciones de detención en la carceleta son pésimas”. (Puesto Policial Las Victorias, San Salvador, El Salvador)*



con los requerimientos mínimos necesarios, es por esto que ha quedado consignado la necesidad de mejorar en el aspecto limpieza y orden de los cuarteles policiales.

**Faltan procedimientos de VIF y acoso sexual:** Ante un tema tan complejo como son los casos de VIF, abuso sexual y violación, se requieren procedimientos especialmente orientados a facilitar una denuncia, entregando la contención y el apoyo necesario a las víctimas afectadas, los que no existen en varias de las comisarías visitadas. Sumado a la carencia de personal capacitado para atender estos casos, los visitantes concuerdan en que se trata de un aspecto al que se debe otorgar prioridad para subsanar.

**Mal estado físico de los policías:** Los visitantes relatan el mal estado físico de los funcionarios policiales y manifiestan preocupación por la capacidad de desempeñar su rol adecuadamente en esas condiciones.

**Falta identificación del personal policial:** Uno de los puntos que quedaron consignados en algunas de las visitas a cuarteles en El Salvador dice mención con la falta de identificación de los policías, resulta una necesidad para los visitantes a los cuarteles que los efectivos policiales deben contar con su nombre visible y que así se propende a una mayor transparencia.

**Condiciones de detención:** Otra situación que se repite, tiene relación con las condiciones de detención. Los visitantes plantean la necesidad de mejorar las condiciones en las que se encuentran los detenidos, en el marco de una reforma general de la infraestructura de los cuarteles.

En resumen los visitantes identifican las siguientes limitaciones y realizan las propuestas a continuación:

Debilidades identificadas:

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

Cambios propuestos:

- a) Más personal femenino para atención a denunciantes mujeres.
- b) Establecer espacios especiales para la atención de mujeres víctimas de la violencia.



- c) Disponibilidad de información disponible para las personas usuarias, acerca de servicios y derechos.
- d) Mejor mantenimiento de las instalaciones en general.
- e) Mayor disponibilidad de personal para atención al público.
- f) Mejorar las condiciones físicas de las carceletas para personas detenidas.

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

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

## Guatemala

Dentro de las situaciones que consideramos generales luego de la visita hacia las comisarías en Guatemala, podemos señalar y concluir lo siguiente:

**Faltan procedimientos en la atención de casos de violencia de género:** Un tema que en el caso guatemalteco resulta grave, puesto que este país es uno de los que posee los índices de femicidio más altos del mundo, por lo cual el hecho que no existan procedimientos que puedan atender estos casos, hace que esto se transforma en una necesidad crítica.

**Escasez de personal femenino:** Los mismos índices de violencia de género en este país, hacen necesario contar con personal que pueda proporcionar seguridad, apoyo y transmitir comprensión a quienes lo necesiten, sobre todo considerando que las mujeres afectadas tienden a ser atacadas por hombres. Lo anterior provoca que, ante un agente policial masculino, las víctimas se sientan menos en libertad para dar cuenta de lo que les sucedió.

**Falta de personal por estación de policía:** La cantidad de efectivos policiales es muy menor a la gran demanda de casos que se deben atender, es más en los casos de dos municipios por estación de policía, sólo hay 17 efectivos, lo cual hace visible una necesidad de personal de manera urgente en el país.



**Ausencia de personal que hable otros idiomas:**

Guatemala es un país multiétnico, con un alto porcentaje de población indígena y que no tiene al castellano como su primera lengua. Esto hace necesario y fundamental que existan policías que hablen en el mismo idioma que la población atendida por las unidades policiales, para que exista un mayor contacto y cercanía con la ciudadanía. Además, el tener a un oficial de policía que hable en los idiomas de la población indígena genera confianza y permite estrechar vínculos entre ciudadanos y efectivos policiales.

**Largas jornadas de trabajo:** Los visitantes consideran que hay turnos policiales muy largos (de 10 a 12 horas) o turnos incompatibles con la fiscalización de expendio de alcoholes (según los visitantes, la principal razón de delitos en la zona), que inciden en lo efectivo de la función policial.

**Existe poco contacto con la ciudadanía:** Si bien se habla de que no hay mucho contacto con la ciudadanía, esto se puede deber a diversas razones, una de ellas es la diferencia idiomática, puesto que gran parte de los guatemaltecos son de ascendencia indígena y hablan esos idiomas, otra es el poco personal que incide en una carga considerable de trabajo, otra son las largas jornadas de trabajo.

**Hay subestaciones de policía que están dentro de otras comisarías:** Hubo casos de estaciones de policía (o subestaciones) que se encontraban dentro de otras, lo cual claramente complica el normal funcionamiento de ambas estaciones, al tener poco espacio, el personal se divide entre las dos (como se vio anteriormente), los procesos se superponen, sólo por nombrar algunos puntos que inciden en esto.

**No hay sedes propias:** Existen comisarías que se encuentran en recintos que son alquilados, no son propiedad de la policía, lo cual influyen en el hecho que no pueden hacer modificaciones a

**Citas de los visitantes:**

*“Enfoque centrado en el ser humano: Además de las acciones reactivas y propias del desarrollo del trabajo que realizan, se promueven acciones enfocadas en el ser humano. Por ejemplo cuentan con espacio para actividades de tipo religioso; que se realizan una vez por semana. También han conseguido un barbero y costurera para que les brinde dichos servicios a bajo precio”.*  
(Comisaría 41, Quetzaltenango)

*“Se valora el acercamiento a los miembros de la comisión municipal de seguridad, sin embargo habría que evaluar el tipo de apoyo que se les da y las instituciones con las que se fortalecen las alianzas”.*  
(Subestación 41-14 Salcajá, Quetzaltenango)

*“Esta subestación cubre dos municipios siendo estos Zunil y Cantel; además brinda apoyo a las acciones y cuando se hace necesario, generadas de la Granja Penal Cantel. En el mismo espacio físico se encuentra la subestación y estación. Aunque tiene a su cargo 2 municipios esto no incide en el número de personal asignado; cuentan con una plantilla de 17 elementos, de los que 2 están al servicio de la estación por lo que no hacen labor operativa”.*  
(Estación 41-4 Cantel Quetzaltenango)



dichas instalaciones y esto, complica notoriamente los espacios físicos y la distribución de los cuarteles policiales.

En conjunto, los visitantes identifican las siguientes debilidades y realizan las propuestas a continuación:

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

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

Los cambios propuestos:

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

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

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

En la Subestación de Cantel, la tercera estación mejor evaluada, no existen prácticas en cuanto al abordaje del tema de género. Como pasa en las otras subestaciones cuando se atienden casos de violencia contra las mujeres, los elementos de este grupo son los que las atienden.



Sin embargo es necesario reconocer que estas no todas las veces están sensibilizadas y conocen como abordar la temática. Al cuestionar que sucede cuando la persona esta de descanso, la respuesta es desalentadora, se utiliza la única patrulla al servicio de la comunidad para movilizar a la persona a las instalaciones de la comisaría.

## Honduras

La situación en Honduras a nivel más genérico es la siguiente:

**Celdas en mal estado:** Una crítica recurrente, en el caso hondureño es a nivel incluso de la limpieza del lugar, lo cual atenta claramente contra la situación de aquellos que luego de un delito tengan que pasar por la celda.

**Policía Comunitaria:** Se valora en hecho de la existencia de estos tipos de policía, que son diferentes en relación a la Policía Nacional de Honduras; se considera que cumple una buena función en el sentido de tener un mayor contacto y cercanía con la población, lo que ha dado una buena señal en los pobladores cercanos a estas sedes policiales. Una sede de policía comunitaria tiene actividades para acercar a la policía a la gente, lo cual claramente incide en una mejor evaluación de la labor policial y existe una confianza en la policía que es tan necesaria para la tranquilidad de los ciudadanos.

**Escasez de efectivos:** los visitantes advierten escasez de policías. Esto es negativo, pues dificulta el responder a todas las demandas necesarias, sumado al hecho que eso genera una mala impresión en la población, que ve una policía incapaz de dar abastos..

**Contacto con la ciudadanía:** Hay casos puntuales en donde la situación con la ciudadanía es algo complejo, una de las razones es que hay muy pocos oficiales de policía, pero al ser una zona vulnerable se deben hacer los esfuerzos para resolver esta situación.

**Implementación de Modelo Koban:** Modelo de trabajo japonés que está siendo desarrollado por algunas policías comunitarias para así tener un mayor contacto con la ciudadanía. En este

### Citas de los visitantes:

*“La forma de trabajo de la policía comunitaria. Las visitas domiciliarias que realizan para darse a conocer en la comunidad y actividades deportivas y de prevención que realizan con los habitantes de la comunidad”. (Policía Nacional de Honduras, Policía Comunitaria La Joya, Tegucigalpa)*

*“Esta es una estación de policía comunitaria, no se trabaja de la misma manera que la policía nacional, ellos realizan un trabajo muy especial ya que interactúan de manera directa con la comunidad realizando acciones que despierten y motiven a la población a confiar en los policías y a interrelacionarse y conocerse entre sí, y así mismo poder mejorar la cultura de denuncia y la relación policía-comunidad”. (Policía Comunitaria de la Flor del Campo, Tegucigalpa)*



caso, se ve un esfuerzo en reforzar y buscar nuevos procedimientos para dar respuesta y atender a las demandas ciudadanas.

**Mala Infraestructura:** Si bien no es un tema considerado de forma tan relevante como en los otros países ya analizados, si constituye una necesidad en el sentido de poder tener los espacios para recibir a la población y así responder de forma correcta, oportuna y concreta a las demandas ciudadanas.

En conjunto, los visitantes identifican las siguientes debilidades y realizan las propuestas a continuación:

Las debilidades identificadas:

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

Los cambios propuestos:

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

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

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



## Nicaragua

En la situación de Nicaragua, podemos establecer como situaciones generales de la Policía Nacional de Nicaragua, las siguientes apreciaciones:

**Comisarías de la Mujer y la Niñez:** Este es un caso particular y que llama la atención: Existe una serie de comisarías especiales para la mujer y para niños, en donde se resuelven temas específicos de esos segmentos de población. Es una muy buena iniciativa, pues habla de un esfuerzo por entender la situación de una mujer al ser víctima de un delito y las implicancias que eso conlleva, por lo que tener un recinto especial, con el personal capacitado y considerando todos los cuidados para dar respuesta a estas tristes situaciones, es rescatado positivamente por los visitantes.

**Juegos para niños:** Una forma de ayudar a que la estancia de alguna víctima de delitos sea más cómoda, es teniendo juegos para que los niños puedan entretenerse y no interrumpir algún proceso, ayudando a cuidar de los pequeños en situaciones complejas o evitando que vean o perciban alguna situación que no es recomendable que sienta.

**Higiene de las estaciones policiales:** Es un tema que llamó la atención de los visitantes, y era el mal estado de la higiene de las celdas y de las estaciones policiales, particularmente el orden. Este asunto debe ser subsanado porque es un tema de imagen importante que se ve afectado.

**Ubicación de las estaciones de policía:** Algo que no ha sido tratado tan detalladamente en otros países analizados, pero que en el caso nicaragüense sí es considerado importante, tiene relación con la ubicación de las estaciones policiales, siendo criticada la mala ubicación de las mismas y que no permiten ubicarla con rapidez, haciendo difícil para una víctima poder ir a hacer las denuncias respectivas.

### Citas de los visitantes:

*“Cuenta con una jefa de comisaría, 4 investigadoras, una psicóloga, una trabajadora social y una abogada. Atienden de las 7 de la mañana a las 8 de la noche durante toda la semana. Hay condiciones para atender a personas con necesidades especiales, con rampas y barandas. En el caso de la niñez, la estación policial cuenta con un espacio lúdico”. (Distrito 3, Estación de Policía de Altagracia, Managua)*

*“Esta comisaría es la primera en el país en atender a mujeres transexuales. El abordaje multidisciplinario a niños y niñas víctimas”. (Comisaría de la Mujer y la Niñez, Masaya)*

*“La ubicación no es adecuada, existe poco personal para atender a las personas denunciantes. No existe información adecuada sobre como denunciar un delito. Sin embargo existen instalaciones adecuadas para atender a mujeres denunciantes. El ingreso para personas con discapacidad no es expedito”.*



**Estación que atiende casos de transexuales:** Como caso emblemático en el país, la estación de policía de Masaya, que es la primera estación de policía de Nicaragua que atiende casos de transexuales, dando un paso a la igualdad en el trato a todos los ciudadanos, sin ningún tipo de exclusión.

**Información sobre procedimientos policiales:** Este es un punto negativo, puesto que no hay mucha información a la vista para que aquellos que requieren ayuda policial sepan que procedimientos deben hacer para acceder a la ayuda requerida.

En conjunto, los visitantes identifican las siguientes debilidades y realizan las propuestas a continuación:

Debilidades identificadas

- a) Débil transparencia
- b) Precarias condiciones de Detención

Cambios propuestos:

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

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

## Perú

Las distintas comisarías visitadas en Perú muestran dispares visiones entre unas y otras, pero dentro de las generalidades se cuentan las siguientes:

**Falta de infraestructura:** Los visitantes relevan repetidas veces la carencia de infraestructura de las unidades policiales visitadas. Los edificios antiguos, la carencia de baños y de espacios de descanso para los funcionarios son frecuentemente nombrados como dificultades de infraestructura que dificultan el buen desempeño policial.

**Falta de accesos a discapacitados:** Se detectó una falta de accesos a personas con discapacidad, así como que el interior de las mismas comisarías no están preparadas para recibir personas que poseen complicaciones al caminar. Esto dificulta la labor policial, al



impedir que dichas personas puedan acceder a las comisarías tranquilamente y puedan ejercer sus derechos.

**Escasez de personal:** Es un tema recurrente en las distintas comisarías, en donde existen muchas labores que desempeñar, pero el personal no da abasto para responder ante estas situaciones y contingencias. Este problema trae como consecuencia que no se den soluciones concretas a las demandas y a las necesidades ciudadanas, las que exigen de la policía celeridad, rapidez y efectividad.

**Escasez de recursos:** Los visitantes observan una escasez de recursos abrumadora, al punto de que no son pocos los policías que deben llevar sus computadores personales al trabajo, causando un perjuicio en la gestión. La falta de recursos incide directamente en el nivel del trabajo a realizar y en la capacidad de poder responder a las necesidades y demandas que la población requiere y necesita.

**Buena atención:** Una de las principales virtudes de la policía era la buena atención de los efectivos policiales, a pesar de la escasez de recursos. La calidez en la atención y en la recepción de denuncias es mirada con tono positivo por parte de los equipos que visitaron las comisarías. Eso sirvió para generar un cambio en la forma de ver y considerar a la policía, cambiando favorablemente.

**Oficina de Participación Ciudadana:** Otro de los atributos positivos que se resaltan es esta oficina, que propende a la participación ciudadana con la policía, haciendo talleres, cursos y reuniones; lo que favorece a una mayor cercanía con la población.

**Condiciones de detención:** Los visitantes señalan repetidas veces las malas condiciones en las que se encuentran los detenidos. Las celdas cuentan con malas condiciones de higiene y se encuentra en general en muy mal estado.

**Atención a víctimas de violencia intrafamiliar:** Este aspecto sumamente relevante tiene disparejas formas de atenderlos. Existen comisarías que tienen un protocolo a seguir en caso de alguna víctima, otros, en donde existe un protocolo y también un espacio físico especial para

#### Citas de los visitantes:

*“Fue un consenso grupal considerar en estado de precariedad las instalaciones en las que trabaja la policía y, por esa razón, los visitantes generaron una amplia empatía con el esfuerzo policial. Es difícil que puedan hacer bien su trabajo en estas condiciones”. (Comisaría Ciudad Nueva, Tacna)*

*“Impresionó al grupo el dolor y rencor que tienen muchos efectivos policiales por ver frustrado su esfuerzo ante condiciones tan difíciles de desarrollar su trabajo”. (Comisaría Central, Tacna)*

*“La atención fue excelente. Nunca había conversado en extenso con un policía, señalo un vecino. Impresiono la voluntad para contestar todas las preguntas y absolver las dudas de los visitantes”. (Comisaría Vigil, Tacna)*



tratar estos casos, pero hay otras comisarías en donde ni siquiera existen protocolos de acción, lo cual claramente es perjudicial en la función policial.

**Atención a minorías étnicas:** Perú, un país diverso culturalmente y multiétnico, debe tener procedimientos policiales, documentos y personal capacitado para atender a personas que no son hispano parlantes, pero esa situación no es tal en muchos casos. La situación se agrava en el caso de Tacna, que está muy cerca de la sierra peruana, pero que no poseen personal que hablen en quechua o aimara, idiomas hablados por un alto porcentaje de la población.

**Diferencia entre Lima y el resto del país:** Si bien es algo que pasa en distintas instituciones y en muchos otros países, para el caso peruano la situación es también muy marcada, Existe una diferencia clara y notoria entre la capital Lima y las provincias del país, en términos de recursos e infraestructura. Es llamativo ver que en Tacna, los policías deben llevar sus propios laptops para poder trabajar, lo cual da clara muestra de la situación en la comparación entre Lima y el resto de Perú.

Finalmente, si bien las visitas permiten que los vecinos y vecinas sepan de los esfuerzos que realiza la policía y establezca alianzas para futuras acciones, se mantiene, al igual que en los informes anteriores una alta deficiencia en los recursos logísticos, económicos e informáticos. No obstante hay una mirada de modernización en infraestructura, pero ésta no incluye criterios de inclusión como las rampas, los pasamanos, las explicaciones bilingües (quechua y/o aimara), entre otras.

En términos de propuestas, se observan dos niveles en las declaraciones de los y las visitantes: Por un lado, las modificaciones en infraestructura gruesa que requiere un gasto de inversión importante; pero, por otra parte, costos menores ligados al ingenio y el emprendimiento. En estas últimas esta la colocación de anuncios visibles que indiquen la presencia de una comisaría cerca, la impresión de los registros de denuncias y otras acciones en relación a la transparencia y rendición de cuentas, respecto de la higiene, de las rampas y el uso adecuado de los espacios, como es por ejemplo, dejar en el primer piso las oficinas que tendrán atención al público y en el segundo piso las oficinas de trabajo más policial y/o de inteligencia.

## X. Unidades policiales mejor evaluadas

Unidad mejor evaluada por país	País	Puntaje Promedio
<b>6ª Comisaría San Vicente de Tagua Tagua</b>	Chile	100
<b>Comisaría de la Mujer y la Niñez de Masaya</b>	Nicaragua	81,25
<b>Delegación Policial de Quetzaltepeque</b>	El Salvador	77,19
<b>Sede Plan Cuadrante</b>	Guatemala	68,17
<b>Policía Comunitaria La Joya</b>	Honduras	64,38
<b>Comisaría Natividad</b>	Perú	64,33

El puntaje más alto obtenido por una unidad policial en la región es de 100 puntos, evaluación de la 6ª Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua en Chile, posicionándola en la cumbre de las estaciones de policía visitadas en América Latina. A continuación, se presenta una breve reseña de cada unidad policial destacada en los países participantes de la VI versión de la SVEP el año 2012.

### 6ª Comisaría San Vicente de Tagua Tagua<sup>15</sup>. Chile



Ilustración 10: Fachada, 6ª 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.

<sup>15</sup> 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



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 hombres 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 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 desempeñaban 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).



Ilustración 11: Sala de espera, 6° Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua

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 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.

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 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 de 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 denunciante) 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.

### Comisaría de la Mujer y la Niñez de Masaya, Nicaragua

Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Promedio
87,5	78,75	85	78,75	76,25	81,25

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



Ilustración 12: Comisaría de la Mujer y la Niñez de Masaya

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

Entre los aspectos positivos de esta sede policial encontramos:

- Hay privacidad para la atención a las víctimas
- Tiene sala de espera
- Las víctimas son atendidas respetuosamente

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

### Delegación Policial de Quetzaltepeque, El Salvador

Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V <sup>16</sup>	Promedio
87,5	83,75	58,75	78,75	-	81,25

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



Buenas prácticas identificadas:

Ilustración 13: Delegación Policial de Quetzaltepeque

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

<sup>16</sup> La Delegación Policial de Quetzaltepeque no cuenta con área de detención, por lo que no fue evaluada en esta dimensión.

## Sede Plan Cuadrante. Guatemala

Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Promedio
75	69,17	61,67	71,67	63,33	68,17

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



Ilustración 14: Sede Plan Cuadrante

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

Las buenas prácticas identificadas en el plan cuadrante:

- Reciben denuncias de manera móvil en el lugar de los hechos. Esto incide en procesos menos burocráticos que marcan la diferencia en la percepción que los vecinos tienen de la eficiencia de la institución.
- Coordinan de manera directa con autoridades locales, sociedad civil, Comités comunitarios de desarrollo, trabajan más en la visión de policía de acercamiento
- Buen nivel de organización y coordinación interna.

## Policía Comunitaria de la Joya. Honduras

Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V <sup>17</sup>	Promedio
73,75	62,5	48,75	72,5	-	64,38

Esta es una estación de policía comunitaria, no se trabaja de la misma manera que la policía nacional, ellos realizan un trabajo muy especial ya que interactúan de manera directa con la comunidad realizando acciones que despierten y motiven a la población a confiar en los policías y a interrelacionarse y conocerse entre sí, y así mismo poder mejorar la cultura de denuncia y la relación policía-comunidad.



Se destaca del trabajo de esta unidad:

Ilustración 15: Policía Comunitaria de la Joya

- La forma de trabajo de la policía comunitaria
- Las visitas domiciliarias que realizan para darse a conocer en la comunidad
- Actividades deportivas y de prevención que realizan con los habitantes de la comunidad
- La iniciativa de un nuevo modelo de trabajo de la policía, reciben una capacitación para trabajar con el modelo Koban un modelo japonés que ha sido apoyado y financiado por la cooperación internacional de Japón.

<sup>17</sup> La Policía Comunitaria de La Joya no cuenta con área de detención, por lo que no fue evaluada en esta dimensión.



## Comisaría Natividad. Perú

Área I	Área II	Área III	Área IV	Área V	Promedio
66,67	66,67	41,67	73,33	73,33	64,33

La estación se adecúa a las necesidades de la población. La comisaría es de un solo nivel y ha sido mejorada en cuanto a la infraestructura con la que cuenta, se ha modernizado el piso de cemento a mayólica, se han refaccionado las paredes y se han ampliado nuevos espacios tales como una sala para reuniones con las juntas vecinales de seguridad y vecinos en general.



Se destaca positivamente:

Ilustración 16: Comisaría Natividad

- Reparación de la infraestructura, adecuados ambientes.
- Personal policial dispuesto a colaborar con los vecinos
- Programa de Amigos de la Policía, donde se imparte actividades deportivas de la policía dirigido a niños y adolescentes
- Existe una oficina exclusiva para la atención a la mujer, asimismo se tiene contacto con albergues para menores y mujeres en vulnerabilidad.



## XI. Buenas Prácticas identificadas

---

### Centroamérica

**Recepción de denuncias de manera móvil en el lugar de los hecho, en Plan cuadrante, Guatemala.** Esto incide en procesos menos burocráticos que marcan la diferencia en la percepción que los vecinos tienen de la eficiencia de la institución.

**Oficina de comunicaciones, Comisaría 41 Guatemala:** Esta estación cuenta con oficina de comunicación social que se encarga de la atención a los medios y socialización de información estadística del desempeño policial.

**Comisarías de la mujer y la niñez, Nicaragua:** La existencia de comisarías especializadas en atención de la mujer e infancia es evaluado positivamente en la medida en que los servicios que prestan se encuentran orientados especialmente a un público objetivo con necesidades específicas.

### Chile

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 material disponible 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 braile. 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.

## Perú

**Empadronamiento de movilidades escolares.** Para dar seguridad a los niños, niñas, padres de familia, mejorar la relación policía/comunidad y poder tener contacto cercano con las escuelas, los efectivos de la policía de la Comisaría Central (Tacna), específicamente de la Unidad de Participación Ciudadana, quienes en su constante trabajo con la comunidad encuentran en esta iniciativa una manera positiva de coordinar acciones con las escuelas y aumentar la seguridad de los padres de familia que envían en unidades privadas a sus hijos a las escuelas. Esta iniciativa se lleva a cabo en tres escuelas, ya que es considerado por ahora como un proyecto piloto, pero se plantea extenderlo en la medida que se obtengan mayores recursos.

**Patrulleros Cívicos.** Los denominados patrulleros cívicos son asociaciones de taxistas debidamente capacitados por efectivos de policía en materia de prevención, vigilancia y comunicación con centrales policiales. Los taxistas son empadronados y comprometidos a realizar reportes y tener comunicación triangulada con su base y con el 105 (central policial).



Este programa se lleva a cabo en varias provincias del Perú y también se desarrolla en la Provincia de Tacna.



**Mototaxis también son patrulleros cívicos.** En este tipo de programa no sólo participan las tradicionales taxis sino también algunas empresas de “mototaxis” que son unidades vehiculares construidas desde la base de una motocicleta y sirven para el transporte público.

**Promoción y activación de Juntas Vecinales en Seguridad Ciudadana.** En general las comisarías, desde las oficinas de Participación Ciudadana, realizan talleres de formación de juntas vecinales que se convierte en su principal esfuerzo. Desde este trabajo raíz se desprenden otras acciones como el “vecino vigilante”, que aunado a las constantes tareas de capacitación se añade el principio de conectividad oportuna que no es otra cosa que comunicar a la policía de situaciones sospechosas o de clara vulneración de derechos.

**Patrullaje mixto o vigilancia policía/serenos.** Este esfuerzo es el resultado del trabajo conjunto de policías y serenazgos quienes deciden trabajar conjuntamente, centralizando información en observatorios municipales (es el caso de Magdalena y San Miguel) así como la realización de patrullajes conjuntos.

**Programa Colibrí.** El programa tiene como objetivo generar protección a los niños y niñas que trabajan en la calle, con la intención de reducir los niveles de vulnerabilidad. En Tacna existe un importante local desde donde se planifica la manera de realizar las atenciones. Estas se materializan en cortes de cabello, atención dental, capacitación en violencia familiar y promover el retorno a la escuela en caso de que no se encuentren recibiendo educación formal.



En el distrito de Tacna, conocido también como Tacna Cercado se ubica una importante instalación del Programa Colibrí.



**Programa Policía Escolar.** Mediante convenio con el Ministerio de educación se forma en habilidades de liderazgo a algunos niños, niñas y jóvenes para que sean nexos entre estudiantes, profesores y policía. Al ser preguntados, en diversas visitas sobre los resultados de esta experiencia, había mucho desconocimiento y se señaló en más de una ocasión que esta información la maneja el Ministerio de Educación.



*“Ahora – refiriéndose a los policías escolares- son capacitados en temas de violencia escolar, el bullying que está de moda, y en valores, sobre todo eso que en las familias está bastante abandonado”. (Comisario PNP, Tacna 2012)*

*“Este programa es una gran oportunidad pero parece que no se realiza seguimiento de las acciones, creo que deberían fortalecer esta iniciativa y darle un carácter menos controlador o represivo” (visitante, Tacna 2012)*