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

Informe Seminario Regional

Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía 2009 PSVW

Santiago de Chile, 31 de Marzo de 2010

I. RESUMEN

La Semana de Visitas a Estaciones de Policía (SVEP) es un evento mundial organizado por ALTUS. Esta iniciativa se ha implementado los años 2006, 2007 y 2009, en más de 20 países de los 5 continentes.

En América Latina es coordinado por el Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana (CESC) del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile[1]. En el año 2009 participaron en la SVEP: Bolivia, Colombia, Chile, México y Perú. En total 188 estaciones de policía fueron visitadas por 273 miembros de las comunidades a las que atienden.

La coordinación de las actividades en cada uno de estos países estuvo a cargo de ONG's locales vinculadas a la supervisión policial, los derechos humanos, y el funcionamiento de las instituciones de justicia. Las unidades policiales visitadas reúnen las características generales establecidas por Altus (recepcionar denuncias y brindar otros servicios a la comunidad, y contar con área de detención), no obstante, existe gran diversidad entre ellas, asociado a las características específicas de las policías locales. A continuación un breve resumen de lo anterior respecto de cada país participantes en América Latina.

---

1 *Brasil cuenta con coordinación propia a través de CESeC.*

BOLIVIA

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

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

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

COLOMBIA

La institución a cargo de la coordinación local ha sido la **Fundación Ideas Para la Paz.** Su misión es contribuir con ideas y propuestas a la superación del conflicto armado en Colombia y a la construcción de una paz sostenible, con el apoyo del sector empresarial. Colombia se ha incorporado a la SVEP este año 2009.

La Policía Nacional de Colombia depende del Ministerio de Defensa Nacional. La PNC se organiza en los 32 departamentos del país, y se divide en 14 direcciones, 8 de tipo operativo dentro de las cuales se encuentran: Seguridad Ciudadana, Investigación Criminal, Inteligencia Policial, Protección y Servicios Especiales, Tránsito y Transportes.

Las visitas cubrieron sectores urbanos y rurales del Departamento de Cundinamarca (en el que se encuentra la ciudad capital Bogotá).

CHILE

Estuvo a cargo de la coordinación local el **CESC** - también a cargo de la coordinación regional. Este es un centro académico desde el que se realiza investigación, docencia y extensión, cuyo principal énfasis está en aportar a la formulación de políticas públicas democráticas, en materias de seguridad ciudadana y justicia, en Chile y América Latina. CESC es miembro fundador de ALTUS y ha participado y coordinado las tres versiones de esta actividad.

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

MÉXICO

La coordinación local estuvo a cargo del **Instituto para la Seguridad y Democracia (INSYDE)**. Esta ONG está dedicada al desarrollo de ideas innovadoras en torno a la seguridad pública y la policía, la justicia penal, los derechos humanos y los medios de comunicación periodísticos. México a participado en las tres versiones de la SVEP, y esta es la segunda ocasión en que INSYDE desarrolla la coordinación local.

La policía mexicana se organiza en torno a diversas instituciones policiales, de acuerdo a sus competencias territoriales y facultativas. Así encontramos policías municipales dedicadas a la prevención del delito y con competencia sobre delitos menores (faltas administrativas); policía investigativa (llamada ministerial o judicial) en los niveles estadual y federal; y policía preventiva también en los niveles estaduales y federal.

El año 2009 participaron de la SVEP dos estaciones de policía municipal - una del estado de Puebla y otra del estado de Hidalgo-; y catorce estaciones de Policía Ministerial (o Judicial) -doce del Distrito Federal y dos del Estado de México.

PERÚ

La coordinación local estuvo a cargo de **Ciudad Nuestra**. Esta es una ONG que, mediante coaliciones tanto con la sociedad civil como con otras ONG´s, tiene como objeto la supervisión de la gestión de la ciudad realizando un análisis crítico y formulando recomendaciones para las Políticas Publicas. Perú ha participado de las tres versiones realizadas de la SVEP, siendo coordinado localmente dos veces por esta institución.

Para la realización de las visitas, Ciudad nuestra contó con la colaboración otras ONG: Centro de Información y Educación para la Prevención del Abuso de Drogas-CEDRO, Capital Humano y Social-CHS, Instituto de Investigación y Capacitación Municipal – INICAM, Iglesia Presbiteriana, Red Pornográfica Infantil, Tierra de Hombres, Asociación Martin Luther King del Agustino

En Perú existe un cuerpo policial único, la Policía Nacional del Perú, que cumple con las funciones de prevención e investigación criminal. La SVEP se realizó en los departamentos de Lima y El Callao, correspondientes a las VII y XX Direcciones Territoriales de la PNP, respectivamente. Perú es el país de la región que cubrió más unidades policiales, 91 en total, de las cuales 69 habían sido visitadas el año 2007.

II. ¿POR QUÉ UN EVENTO GLOBAL?

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

Esto no implica que la rendición de cuentas sea igual en todas partes. El contexto en que trabajan las policías varía enormemente entre distintos países, y suele ser un tema crítico en países con una baja tradición democrática o con una historia de sistemáticas violaciones a los Derechos Humanos. Aun así, en cualquier país la policía se enfrenta al desafío de entablar buenas relaciones con la ciudadanía con el objeto ejercer sus tareas de manera efectiva, del mismo modo en que los ciudadanos comunes se enfrentan al desafío de establecer buenas relaciones con la policía para poder construir ciudades más seguras.

Las Estaciones de Policía son un espacio central para comenzar los necesarios cambios en la relación entre el público y la Policía, ya que constituyen el principal punto de entrega de servicios policiales. Todo tipo de personas pasa por las estaciones de policía diariamente, y el pasar tiempo en estos lugares, aunque sea sólo una hora, genera una impresión sobre su funcionamiento y el servicio que provee la estación. La policía, la sociedad civil y las organizaciones de supervisión se pueden beneficiar de estas impresiones, pero hasta ahora no había una herramienta de uso simple que pueda capturarlas e interpretarlas.

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

La Semana de Visitas a Estaciones de Policías es el primer evento mundial de la alianza global Altus. Cuando Altus comienza a trabajar el año 2004, las organizaciones asociadas ya habían trabajado en conjunto en torno al programa funcionamiento policial democrático, con apoyo de la fundación Ford y coordinado por el Instituto

Vera de Justicia. Este programa reunió en repetidas ocasiones a expertos en la materia de 10 diferentes países para discutir temas relativos a la Policía, como supervisión policial y el rol del sector privado en la promoción de la reforma policial. A través de estas conferencias surge la idea de desarrollar un instrumento que incluya al público en una evaluación participativa de las estaciones de policías con el objeto de establecer estándares globales y promover buenas prácticas.

Esta forma de supervisión es pionera en la medida en que incorpora a la sociedad civil, mientras que en su mayoría, las evaluaciones de las policías son llevadas a cabo por entidades gubernamentales, expertos o personas relacionadas con las policías. La Semana de Visitas a las Estaciones de Policías apunta a otorgar herramientas e información para facilitar a los visitantes la evaluación y observación de acuerdo a ítems diseñados por expertos en policías de diversos países. Además de evaluar, los visitantes tienen la oportunidad de conocer el trabajo diario de las estaciones de policías y poder conversar con el personal de la estación.

Altus ha desarrollado una metodología para evaluar si el personal y las instalaciones de la estación de policía sirven adecuadamente al público. Para el desarrollo de este instrumento, un equipo de investigadores de diversos países consultó los estándares internacionales en Derechos Humanos y actividad policial. Luego, formularon preguntas básicas que son comprensibles por diferentes culturas y que son aplicables a los diferentes contextos prácticos.

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

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

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

III. ¿QUÉ ESTACIONES DE POLICÍA PARTICIPARON?

En América Latina fueron visitadas 188 estaciones de policía en cinco países. La mayor parte de ellas ubicadas en las áreas metropolitanas de cada país, en zonas urbanas y rurales; también fueron visitadas estaciones policiales de regiones o estados aledaños (en Colombia, México, Perú y Chile) y de prácticamente todo el territorio (en Bolivia).

Fueron involucradas estaciones que cumplen funciones exclusivamente preventivas (en México); otras cuyas funciones son de investigación (en Chile y México); otras estaciones dedicadas a funciones específicas como tránsito (en Bolivia); mientras que la mayoría de las estaciones de policía visitadas cumplen con tareas diversas (en Bolivia, Colombia, Chile y Perú).

El detalle por país se revisa a continuación.

BOLIVIA

La coordinación y permisos para desarrollar las visitas fueron gestionados con los Comandos Departamentales de las ciudades donde se realizaron las visitas. En total se visitaron 19 estaciones de policía, en 5 departamentos:

Departamento de La Paz	Departamento del Beni	Departamento de Cochabamba	Departamento de Santa Cruz	Departamento de Tarija
Unidad Operativa de Tránsito	Policía Rural y Fronteriza del Beni	Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC)	Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC)	Unidad Operativa de Tránsito
Recinto Policial – Zona de Munaypata	Brigada de Protección a la Familia	Reten Policial – San Antonio	Módulo Policial – 4 de noviembre	Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC)
Recinto Policial – Zona de Max Paredes	Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC)	Reten Policial – San Sebastián	Reten Policial – Zona los Lotes	Brigada de Protección a la Familia
Recinto Policial – Zona de Villa Fátima			Módulo Policial – Plan 3000	
Distrito Policial – Pando				
Distrito Policial No. 4 - Brigada de Protección a la Familia				

COLOMBIA

Si bien las 9 estaciones de policía visitadas se ubican en el Departamento de Cundinamarca, en términos de la organización de la PNC, corresponden a la Policía de Cundinamarca y la Policía Metropolitana de Bogotá, de la siguiente manera:

Policía de Cundinamarca*	Policía Metropolitana de Bogotá (sección Norte)
Chía	Santa Fé
Cota	Chapinero
Madrid	Usaquén
Facatativa	Teusaquillo
	Suba

**Las estaciones enumeradas llevan el nombre del municipio en el cual se encuentra ubicadas*

CHILE

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

POLICIA DE INVESTIGACIONES			
Centro Norte	Sur	Oriente	Occidente
INDEPENDENCIA	BUIN	LA FLORIDA	MAIPÚ
CONCHALÍ	LA CISTERNA	LA REINA	TALAGANTE
RENCA	SAN MIGUEL	ÑUÑOA	PEÑAFLOR
COLINA	SAN RAMÓN	PROVIDENCIA	SAN BERNARDO
	PUENTE ALTO	LO BARNECHEA	

CARABINEROS DE CHILE - COMISARÍAS SEGÚN PREFECTURA					
Región Metropolitana					
Centro	Sur	Cordillera	Oriente	Norte	Occidente
4ª Santiago Central	14ª San Bernardo	41ª La Pintana	17ª Las Condes	54ª Huechuraba	44ª Lo Prado
2ª Santiago	15ª Buin	38° Puente Alto	47ª Los Domínicos	7ª Renca	25ª Maipú
35ª de Menores	39ª El Bosque	36ª La Florida	53ª Lo Barnechea		52ª Rinconada Maipú
	31ª San Ramón	43° Peñalolén	37ª Vitacura		26° Pudahuel
	12ª San Miguel	33° Lbertadores (Ñuñoa)			21° Estación Central
					23ª Talagante
					24ª Melipilla
Región de Valparaiso		Región del Lib. O'Higgins			
1ª Viña del Mar		1ª San Fernando			
8ª Florida Valparaíso		2ª Graneros			
5ª Viña del Mar		4ª Rengo			
3ª Algarrobo		6ª San Vicente de Tagua Tagua			
4ª Quillota					

MÉXICO

Fueron visitadas 16 estaciones de policía, pertenecientes a 3 Estados y el Distrito Federal, del ámbito preventivo e investigativo:

Procuraduría General de Justicia del Distrito Federal		Policía Municipal Preventiva	Procuraduría General de Justicia del Estado de México
Coayacán - 3	Agencia Central de Investigaciones	San Martín Texmelucan (Estado de Hidalgo)	Edificio Central (Toluca)
Fiscalía Central de Inv.para Delitos Sexuales	Gustavo A. Madero - 6	Tulancingo de Bravo (Estado de Toluca)	Ecatepec
Tlalpan - 4	Gustavo A. Madero 5		
Fiscalía Central de Inv. para Homicidios	Cuauhtémoc - 5		
Iztapalapa - 3	Benito Juárez - 3		
Fuerza Anti-secuestros (F.A.S)	Venustiano Carranza - 5		

PERÚ

En la presente jornada participaron 91 comisarías que pertenecen a la VII Dirección Territorial Lima y XX Dirección Territorial Callao respectivamente de la Policía Nacional del Perú.

COMISARÍAS VISITADAS EN LIMA Y CALLAO			
Pro	Lince	San Antonio	La Punta
la Coorpor	Playa Rimac	San Cayetano	Bellavista
Villa	Ventanilla	Ancón	Sol de Oro
Magdalena	Villa Hermoz	Pascana	Mariscal Cáceres
Ciudad y Campo	Monserrate	Villa El Salvador	Laura Caller
La Legua	La Ensenada	Mirones Bajo	Santoyo
Rimac	Santa Clara	Universitaria	Surquillo
Dulanto	San Martín de Porres	Pachacamac	Pachacutec
Zarate	Caja de Agua	San Francisco de Lurín	San Andres
Miraflores	Conde de la Vega	Callao	Bayovar
Canto Rey	Barranco	Pueblo Libre	Sarita Colonia
Chorrillos	San Miguel	Santa Rosa de Ancón	Orrantia del Mar
San Luis	Villa El Salvador (mujeres)	Progreso	San Pedro
Carmen de La Legua	Jesus María	Mi Perú	Condevilla
San Genaro	Vipol Juan Ingunza	San Isidro	Barboncitos
Chacarilla Estanque	Zapallal	Tahuantinsuyo	La Chalaca
Maranga	Lurín	Chaclacayo	La Perla
Santa Elizabet	Puente Piedra	Santa Luzmila	Independencia
Breña	Monterrico	Bocanegra	10 de Octubre
Petit Thouars	San Borja	Alfonso Ugarte	Payet
Huaycan	Chosica	Laderas de Villa	Piedra Liza
La Huayrona	Collique	Mirones Alto	Tupac Amaru
Santa Isabel	Mateo Pumacahua	Urbanizacion Pachacamac	

IV. ¿QUIÉNES FUERON LOS VISITANTES?

En América Latina participaron como visitantes durante la SVEP, 273 personas. En su gran mayoría fueron residentes de los territorios atendidos por la estación de policía visita.

País	Número de visitantes
Bolivia	31
Chile	85
Colombia	19
México	42
Perú	96
Regional	273

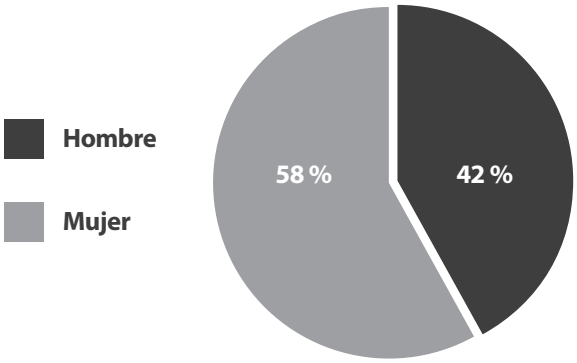
De los visitantes de la región el mayor número se concentra en Chile y Perú, países donde se visitaron 53 y 91 estaciones de policía respectivamente.

Los jefes de equipo, que lideraron las visitas, fueron en la gran mayoría de los casos profesionales de las organizaciones socias. En el caso de Perú y Bolivia, las organizaciones socias, Ciudad Nuestra y Red Participación y justicia, trabajaron junto a otras ONG´s, cuyos profesionales se integraron como jefes de equipo y visitantes.

En la mayor parte de los casos, la identificación de los visitantes se realizó a través de contactos directos con las personas, organizaciones de vecinos y contactos de la propia policía con la comunidad.

La mayoría de los visitantes fueron mujeres, con un 58% del total de los participantes, siendo Perú el país con mayor presencia de mujeres entre los visitantes, con el 65,6% del total. En el otro extremo se ubica Bolivia, donde sólo el 35,5% de los visitantes fueron mujeres.

Gráfico 1: Distribución de visitantes por sexo en América Latina

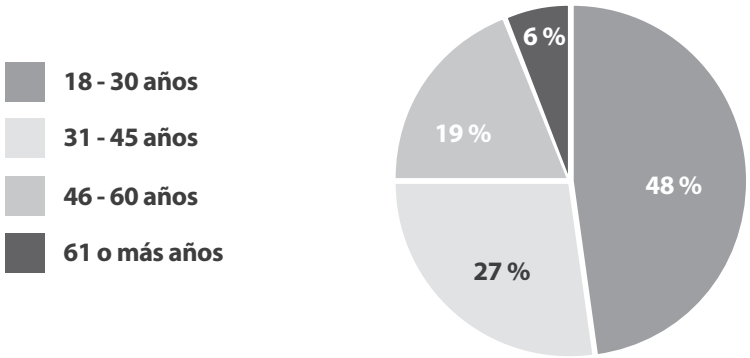


En el Grafico 2 se muestra la distribución por rango etario de los visitantes. La mayor parte de los visitantes se encuentran en el tramo 18 a 30 años, con un 48% del grupo. Destaca que en Bolivia el 67,7% pertenecen a este tramo de edades.

En América Latina los visitantes más jóvenes tienen entre 16 y 17 años. El visitante más joven, con 16 años, hombre, estudiante de secundaria fue visitante en 3 estaciones de Perú.

Quienes tienen 61 años o más poseen una baja representación entre los visitantes, con un 6% del total de los casos, lo que equivale a un total de 16 personas de este rango que visitaron las estaciones policiales de América Latina.

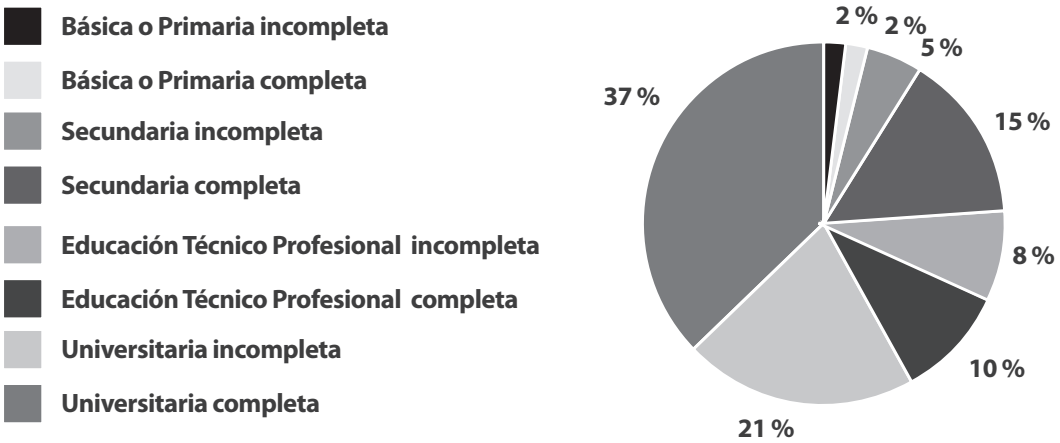
Gráfico 2: Distribución de visitantes por rango etario en América Latina



Respecto del nivel educacional, como se observa en el gráfico 3, los visitantes en su mayoría tenían algún nivel de educación superior, con un 37% de los participantes con educación universitaria completa, un 21% con educación universitaria incompleta. Sólo un 24% de los visitantes poseían sólo educación primaria o secundaria.

Por otra parte, considerando que sólo un visitante es menor de 18 años, es importante destacar que el 9% de los visitantes no completaron los dos ciclos de escolaridad mínimos.

Gráfico 3: Distribución de visitantes por nivel educacional en América Latina



V. ¿CÓMO SE CALCULAN LOS PUNTAJES?

El Kit de evaluación que se utiliza en las visitas incluye un sistema de puntuación que permite a cada visitante calificar la estación de Policía con 20 preguntas, generando puntajes en cinco categorías de servicio. Usando este Kit los participantes de la semana de visitas a las estaciones de Policías son capaces de situar su opinión personal sobre la calidad del servicio de su estación de Policía local en relación al contexto a nivel nacional, regional y global.

Las preguntas del Kit se basan en una amplia gama de estándares y acuerdos internacionales que son relevantes para la labor policial, especialmente aquellos relacionados a Derechos Humanos y rendición de cuentas. Las respuestas registradas en cada país se basan en percepciones y expectativas locales. En este sentido la semana de visitas a las estaciones de Policía están organizadas para reducir la distancia entre las realidades locales de las policías y los principios generales de Derechos Humanos y los estándares de prácticas a los que la mayoría de los países suscribe.

Para comprender esta evaluación, se debe pensar en una estación de Policía como un proveedor de un servicio público, lo que es un concepto difícil para muchos países, a pesar de recientes avances en el funcionamiento policial. En muchas ciudades alrededor del mundo, la Policía es considerada como funcionarios del estado más que de servicio público, estableciendo como prioridad el mantener el orden público y el control del delito más que la prevención del delito y la asistencia al público. El énfasis de la Semana de Visitas a las Estaciones de Policía esta puesto en el rol del policía como profesional que entrega servicios a la comunidad, dividendo la evaluación en 5 categorías de servicio:

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

CÁLCULO DE LOS PUNTAJES

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

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

1 – TOTALMENTE INADECUADO (20 PUNTOS)
2 – INADECUADO (40 PUNTOS)
3 – ADECUADO (60 PUNTOS)
4 – MÁS QUE ADECUADO (80 PUNTOS)
5 – EXCELENTE (100 PUNTOS)

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

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

VI. ¿CUÁLES ESTACIONES DE POLICÍA FUERON MEJOR EVALUADAS?

En América Latina contamos con dos estaciones de policía evaluadas con el puntaje máximo de 100 puntos, lo que las posiciona como estaciones destacadas y en cumplimiento de estándares internacionales.

Las Estaciones de policía mejor evaluadas en América Latina fueron la 2ª Comisaría de Graneros y la 6ª Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua[2]. Estas dos comisarías, ambas de Carabineros de Chile, han participado en ocasiones anteriores de la semana de visitas y han mostrado una mejora considerable en sus servicios.

El ranking de las 10 estaciones de policía mejor evaluadas de América latina lo lideran México y Chile, con 4 y 6 de las estaciones de policía mejor evaluadas respectivamente.

---

2 Pese a haber obtenido ambas el puntaje máximo (100 puntos) se debió definir una sola ganadora. El criterio para definir, fue aquella que atendiera a una población mayor. Así La 6ta Comisaría de San Vicente de tagua Tagua fue reconocida como la mejor de América Latina.

RANKING DE LAS 10 ESTACIONES DE POLICÍA MEJOR EVALUADAS A NIVEL LATINOAMERICANO			
	Estación de Policía	País	Puntaje Promedio
1	2ª Comisaría Graneros	Chile	100
2	6ª Comisaría San Vicente de Tagua Tagua	Chile	100
3	37ª Comisaría Vitacura	Chile	96,66
4	38ª Comisaria de Puente Alto	Chile	94,33
5	Estación de Policía Coayacán - 3	México	93
6	Fiscalía Central de Investigación para Delitos Sexuales	México	93
7	Estación de Policía Tlalpan - 4	México	90,66
8	24ª Comisaría Melipilla	Chile	89
9	Fiscalía Central de Inv. para Homicidios	México	88
10	3ª Comisaría Algarrobo	Chile	87,25

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

PUNTAJES PROMEDIO POR PAÍSES Y ESTACIONES MEJOR EVALUADAS POR PAÍSES			
País	Puntaje promedio por país	Estación mejor evaluada	Puntaje estación mejor evaluada
Chile	69,93	2ª Comisaría Graneros. VI región.	100
		6ª Comisaría San Vicente de Tagua Tagua. VI región.	100
México	71,259	Estación de Policía Coyoacán - 3. México D.F.	93
Colombia	56,96	Estación de Policía de Facatativa. Facatativa	81,66
Perú	51,96	Comisaría Pro. Lima.	79
Bolivia	39,16	Retén Policial Munaypata. La Paz	62

CHILE: ESTACIÓN DE POLICÍA MEJOR EVALUADA

6° Comisaria de San Vicente de Tagua Tagua. VI región

PUNTAJES POR ÁREA PARA ESTACIÓN DE POLICÍA DESTACADA EN CHILE					
6ª Comisaria de San Vicente de Tagua Tagua					
Orientación a la comunidad	Condiciones Físicas	Igualdad de Tratamiento al Público	Transparencia y Rendición de Cuentas	Condiciones de Detención	Promedio
100	100	100	100	100	100

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

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

La sala de atención a público destaca por la presencia de un área destinada exclusivamente a los niños de quienes se dirigen a la Comisaría para realizar algún trámite. También es apreciable un atril que tiene un libro con el acta pública de la estación de carabineros y que es de acceso abierto al público. Se observa la información completa de la dotación de personal y sus respectivos nombres

con grado. En el frontis de entrada se encuentra un buzón de reclamos junto a información sobre estadísticas de delitos en la comuna, perfil de los delincuentes, geo-referenciación con datos sobre áreas conflictivas y tipo de delitos por sector, información a la comunidad, etc. El acceso a personas minusválidas está totalmente garantizado. Destaca en la sala de atención a público un cartel que invita a los usuarios a que en caso de sentirse mal atendidos dirija su queja al oficial a cargo de la estación.

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

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

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

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

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

2° Comisaria de Graneros. VI región

PUNTAJES POR ÁREA PARA ESTACIÓN DE POLICÍA DESTACADA EN CHILE					
2° Comisaria de Graneros. VI región					
Orientación a la comunidad	Condiciones Físicas	Igualdad de Tratamiento al Público	Transparencia y Rendición de Cuentas	Condiciones de Detención	Promedio
100	100	100	100	100	100

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

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

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

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

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

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

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

BOLIVIA: ESTACIÓN DE POLICÍA MEJOR EVALUADA

Retén Policial Munaypata. La Paz

La estación de policía mejor evaluada en Bolivia fue el retén policial Munaypata, con puntajes destacados en diversas de las áreas de observación. Sin embargo, esta estación de policía no cuenta con área de detención habilitada, puesto que al momento de la visita estaba en proceso de construcción.

PUNTAJES POR ÁREA PARA ESTACIÓN DE POLICÍA DESTACADA EN CHILE					
Reten Policial Munaypata					
Orientación a la comunidad	Condiciones Físicas	Igualdad de Tratamiento al Público	Transparencia y Rendición de Cuentas	Condiciones de Detención	Promedio
80	68,33	73,33	63,33	25	62

Distrito Policial – Pando

La estación de policía que cumplía con todas las áreas para ser evaluadas y obtuvo el mejor puntaje fue el distrito policial de Pando.

PUNTAJES POR ÁREA PARA ESTACIÓN DE POLICÍA DESTACADA EN CHILE					
Distrito Policial – Pando					
Orientación a la comunidad	Condiciones Físicas	Igualdad de Tratamiento al Público	Transparencia y Rendición de Cuentas	Condiciones de Detención	Promedio
56,67	50	43,33	48,33	46,67	49

La estación de policía del distrito policial de Pando se encuentra en el centro de la ciudad de La Paz, de carácter principalmente comercial, con latos niveles de comercio informal. El medio socioeconómico predominante de la comunidad del sector es de nivel medio a bajo.

Esta estación cuenta con servicios generales de una estación, además de una oficina medición de conflictos, un fiscal de turno que atiende las denuncias y una división familiar. La estación opera en un edificio antiguo, que si bien es amplio, no reúne las condiciones necesarias para el adecuado funcionamiento y atención a la población.

COLOMBIA: ESTACIÓN DE POLICÍA MEJOR EVALUADA

Estación de policía de Facatativa. Cundinamarca

PUNTAJES POR ÁREA PARA ESTACIÓN DE POLICÍA DESTACADA EN CHILE					
Estación de policía de Facatativa					
Orientación a la comunidad	Condiciones Físicas	Igualdad de Tratamiento al Público	Transparencia y Rendición de Cuentas	Condiciones de Detención	Promedio
81,67	71,67	71,67	95	78,33	79,67

La estación de policía de Facatativa, se encuentra ubicada en las cercanías de Bogotá en el departamento de Cundinamarca.

La infraestructura de la estación cuenta con espacios amplios, lo que le permite tener salas divididas para atender cada una de las demandas de la ciudadanía. Es posible encontrar una recepción en donde se orienta al ciudadano sobre el lugar exacto al cual debe dirigirse en el caso en que sea un caso de competencia policial o si es necesario que se desplace a otra entidad o institución.

El área de reclusión provisoria cuenta con sectores divididos para hombres y mujeres, esta última fue construida hace poco tiempo. Al interior de estas celdas se encuentran baterías de baño en cerámica y áreas de ventilación en la parte superior de las habitaciones.

MÉXICO: ESTACIÓN DE POLICÍA MEJOR EVALUADA

Estación de Policía Coyoacán - 3. México D.F.

PUNTAJES POR ÁREA PARA ESTACIÓN DE POLICÍA DESTACADA EN CHILE					
Estación de Policía Coyoacán - 3. México D.F.					
Orientación a la comunidad	Condiciones Físicas	Igualdad de Tratamiento al Público	Transparencia y Rendición de Cuentas	Condiciones de Detención	Promedio
93,33	100	93,33	83,33	95	93

La estación de policía Coyoacán - 3, se destacó como una de las mejores en sus condiciones físicas, por ser una unidad policial recién remodelada.

El área de detención, evaluada como excelente, está dividida en tres partes: un área abierta, cómo la denominan, por ser un área de una oficina en donde el detenido es libre para moverse, a razón que están ahí por un delito menor. Esta área cuenta con su baño y sillones; área de detención de mujeres, cuenta con puertas de seguridad y con vidrios a prueba de balas, cuenta con un pequeño baño y un área especial para bañarse (con agua caliente, y un pequeño espacio con unas sillas y una pequeña mesa para que el detenido reciba visitas de sus familiares y puedan comer juntos; finalmente, área de detención de hombres, con las mismas condiciones que las de mujeres.

PERÚ: ESTACIÓN DE POLICÍA MEJOR EVALUADA

Comisaría Pro. Lima.

PUNTAJES POR ÁREA PARA ESTACIÓN DE POLICÍA DESTACADA EN CHILE					
Comisaría Pro.					
Orientación a la comunidad	Condiciones Físicas	Igualdad de Tratamiento al Público	Transparencia y Rendición de Cuentas	Condiciones de Detención	Promedio
75	76,67	76,67	81,67	85	79

La Comisaría mejor Evaluada fue la Comisaría de Pro, ubicada en el Cono Norte de Lima, distrito de Los Olivos, es una comisaría tipo A, es decir que atiende a una jurisdicción policial de más de 100 mil habitantes de condición media baja, cuenta con infraestructura adecuada, amplios ambientes, condiciones adecuadas del área de detención.

La visita en la Comisaría de Pro se desarrollo en forma dinámica y amable; el personal policial mostró su buena predisposición para dar a conocer sus funciones pese a sus relevantes limitaciones logísticas, de personal y de comunicaciones.

VII. ¿QUÉ BUENAS PRÁCTICAS FUERON REVELADAS?

ACCESIBILIDAD PARA PERSONAS CON DISCAPACIDAD

Uno de los elementos más valorados por los visitantes fue la disponibilidad de accesos y servicios para personas con discapacidad, lo que no en todos las estaciones de policía se encontraba disponible.

Una estación de policía con accesos para sillas de ruedas, baños con barandillas o estacionamientos preferentes es evaluada positivamente no solo en el Kit, sino que da muestras de una preocupación especial por parte de la estación de policía, lo que es relevado como una buena práctica.

Accesos especiales para personas discapacitadas en la estación de policías de Iztalapa, Distrito Federal. México. Baños con facilidades para personas con movilidad reducida. 37° Comisaría de Vitacura. Santiago. Chile.

ESPACIOS DEDICADOS A LOS NIÑOS EN EL ÁREA DE DENUNCIAS

Una de las buenas prácticas destacadas de las dos estaciones de policía mejor evaluadas a nivel regional es la disponibilidad de espacios para niños en el área de recepción de denuncias. Tanto la 2° Comisaría de Graneros, como la 6° Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua cuentan con un pequeño espacio en el cual, quienes acuden a realizar denuncias o tramites en compañía de niños, lo hagan con tranquilidad dejando a los niños sin preocupación en el espacio para ellos.

Área para niños en la recepción de denuncias. 6° Comisaria de San Vicente de Tagua Tagua. San Vicente de Tagua Tagua. Chile.

ACCESO ESPECIAL PARA DENUNCIAS DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR O DELITOS SEXUALES

Los jefes de equipo observaron que una de las iniciativas mejor evaluadas por los visitantes fue el de la calidad de las oficinas para atender a víctimas de delitos sexuales o de violencia intrafamiliar. Destaca de esta oficina ser acogedora y tener un ingreso independiente al del público general, lo que permite la privacidad y anonimato de la denuncia.

DISPOSICIÓN DE FOLLETOS INFORMATIVOS

Se destacó por parte de los visitantes la cantidad de material disponible para el público que se acercaba a hacer denuncias. La disposición de información sobre las denuncias, sobre cómo realizar reclamos, sobre los derechos de las víctimas, trípticos informativos sobre diversas materias o diarios murales con noticias o fotografías de la policía con la comunidad son evaluados como una buena práctica, que da cuenta de un interés por trasparentar la actividad policial y brindar información relevante al público general.

Información dispuesta en los diarios murales sobre noticias asociadas a la labor de la comisaría. 3° Comisaría de Algarrobo. Algarrobo. Chile | Tablero de información a la ciudadanía, estación de Policía de Iztapalapa, Distrito Federal. | Disponibilidad de folletos informativos en área de recepción de denuncias. 2° Comisaria de Graneros. Graneros. Chile.

Al rescatar las buenas prácticas en torno a la información dispuesta para el público también se destaca la existencia de buzones de reclamos a la vista y de fácil acceso o información sobre cómo hacer una queja dispuesta para el público que acude a las estaciones de policía.

Buzón de reclamos. Comisaría Juan Ingunza. Lima. Perú | Buzón de sugerencias y reclamos. 2° Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua. San Vicente de Tagua Tagua. Chile.

CERCANÍA CON LA COMUNIDAD

Varios equipos de visitantes reconocieron que la labor de las estaciones con la comunidad es una práctica destacable. El trabajo con las organizaciones de vecinos, la cercanía con la comunidad a la que atienden y el contacto del jefe de la unidad con los vecinos del sector son prácticas de acercamiento muy bien evaluadas por sus comunidades y por los visitantes.

El caso de la 3° Comisaría de Algarrobo es llamativo, ya que el jefe del equipo que visitó esta estación destacó la cercanía del comisario con la comunidad a la que atiende. El Comisario realiza en persona una intensa labor en terreno, incluyendo rondas y participando en diversas actividades de la comunidad, lo que se ha traducido en que es muy querido por los vecinos de Algarrobo. En esta visita los participantes fueron contactados por el comisario quien invitó 3 dirigentes vecinales, lo que mostró sus amplias redes entre los vecinos y su buena llegada con ellos. Esta buena relación también fue visible en el carácter amable de la visita y la admiración de los vecinos visitantes a su comisario y comisaría.

En el caso de la estación de policía de Facatativa, en Colombia, han logrado incorporar a la ciudadanía de manera constante en su trabajo. Para ello la Policía de Facatativa ha establecido redes de cooperación con la ciudadanía a través de las Juntas de Acción Comunal, en donde los presidentes de cada una de las Juntas se reúnen

de manera periódica con la Policía y se establecen mecanismos para solucionar los problemas que presenta la comunidad. En esta estación, otro de los mecanismos que ha tenido muy buenos resultados es el involucramiento de la ciudadanía en las labores cotidianas de la Policía. En este sentido, los presidentes de las Juntas de Acción Comunal dedican parte de su tiempo diario para acompañar a los policías en labores de vigilancia de cámaras, patrullaje nocturno, vigilancia en sus sectores, acompañamiento en actividades de integración con el resto de la comunidad.

En la comisaría Santa Elizabet, en Perú, se realiza un extenso trabajo con las juntas vecinales, con las que desarrollaban diversos proyectos, entre ellos canchas deportivas y proyectos de reinserción. Se destaca entre estas labores un proyecto exitoso en el que apoyaron a un grupo de ex - pandilleros en un micro emprendimiento de estampado de poleras.

PROTECCIÓN ANIMAL

La 4° Comisaría de Santiago cuenta con un programa innovador para la protección de animales domésticos. En el territorio que atiende existe un grave problema de venta ilegal de cachorros, asociado a actividades delictuales y maltrato animal. Esta comisaría ha implementado, en asociación con una ONG, un programa de rescate y adopción de mascotas. Para ello se ha habilitado un espacio adecuado en el patio, de la estación de policía, donde son albergados temporalmente los cachorros.

CAPACITACIÓN EN VIOLENCIA INTRAFAMILIAR

En Bolivia, pese a las limitaciones de infraestructura y de personal, la policía se destaca por su carácter de servicio, sobre todo en lo que concierne a la Brigada de Protección a la Familia, el personal que forma parte de esta unidad, es capacitada y tiene amplio conocimiento de los delitos relacionados y comunes que pueden suceder en al vida cotidiana de una pareja y de una familia.

Brigada de protección a la Familia. Bolivia. Equipo de la Brigada de protección a la familia. Bolivia

VIII. ¿QUÉ CAMBIOS LES GUSTARÍA VER A LOS VISITANTES?

En general para la mayoría de los países de Latinoamérica que participaron y para la gran mayoría de las policías, uno de los cambios que los visitantes les gustaría ver es el mejoramiento de las condiciones de la infraestructura de las estaciones de policía.

Tanto en Bolivia, Perú y Colombia, las condiciones en las que trabajan las estaciones de policía son muy precarias, en algunos casos, no alcanzan a ser las mínimas condiciones para un trabajo digno. Estas estaciones no cuentan con servicio de agua potable o con línea telefónica que les permita pedir asistencia en caso de problemas graves.

Las limitaciones en la infraestructura se traducen en espacios limitados para la atención de denuncias, ausencia de espacios adecuados para recibir denuncias por delitos de violencia intrafamiliar o delitos sexuales y oficinas pequeñas, donde los policías trabajan hacinados.

A los visitantes les gustaría ver cambios en las instalaciones físicas de las estaciones, pero también en las condiciones en las que trabajan sus policías, que realizan una ardua labor en muchos casos con los mínimos recursos.

Las malas condiciones físicas en las áreas de detención fue un observado transversalmente en toda la región, donde las condiciones de detención son poco higiénicas, no cuentan con ventilación o iluminación adecuada. A los visitantes les gustaría ver cambios en esta área, ya que las condiciones actuales, en la mayoría de las casos, son indignas, no cuentan con baños adecuados, son poco higiénicas, con muy malos olores, oscuras y mal ventiladas.

Otro punto frente al que los visitantes les gustaría ver cambios es la información dispuesta en las estaciones de policía. En la mayoría de los caso las estaciones no cuentan con información sobre los delitos del sector, sobre cómo hacer denuncias, como hacer una queja sobre el comportamiento de la policía o sobre el trabajo de la estación. Muchos de los visitantes aseguraron que sólo habían ido a una estación cuando habían sido víctimas de robo y en consecuencia habían impuesto una denuncia. Sin embargo al realizar las vistas, conocieron los múltiples servicios y que prestan estas unidades policiales.

CESC Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana.
INAP Instituto de Asuntos Públicos. Universidad de Chile.
Santa Lucía nro. 240, Santiago de Chile.

Fono: (56-2) 9771528 | Fax: (56-2) 6648536
Email: cesc@uchile.cl

www.cesc.uchile.cl

Para más información visite

www.altus.org