

Kit

visitantes de estaciones de policía

formulario

Altus desarrolló esta herramienta fácil de utilizar para determinar el grado en el cual una estación de policía está diseñada para servir al público. Hay 20 ítems para recoger sus observaciones y para centrar su atención en los elementos claves del servicio público. El Kit también le proporcionará una manera fácil de registrar sus observaciones y opiniones con respecto a la disponibilidad de los servicios entregados al público.

altus
GLOBAL ALLIANCE

Centro de Estudios
en Seguridad Ciudadana
Santiago, Chile

Centro de Estudos
de Segurança e Cidadania
Rio de Janeiro, Brasil

CLEEN Foundation
Lagos, Nigeria

Institute for Development
and Communication
Chandigarh, India

INDEM Foundation
Russia, Moscow

Vera Institute of Justice
New York, United States

Universidad de Chile
cesc

cesec
Centro de Estudos de
Segurança e Cidadania

CLEEN
FOUNDATION
Lagos, Nigeria

idc

ИНДЕМ

vera
INSTITUTE OF JUSTICE

¿QUÉ NECESITA HACER?

Antes de la visita:

- Revise el kit con el grupo y discuta los criterios necesarios para decidir sobre los puntajes antes de la visita a la estación de policía.
- Si no entiende una pregunta, por favor pida al coordinador de su equipo que se la explique y comparta sus inquietudes con otros miembros del equipo.

Durante la visita:

- No lleve el cuestionario a la Estación de Policía. Concéntrese en la observación.

Después de la visita:

- Complete los 20 ítems del Cuestionario de Visitantes, divididos en 5 áreas de observación. Usted debe completar los 20 ítems después de su visita a la Estación de Policía.
- ¡Deseamos conocer su opinión! Por favor, no copie las respuestas de otro miembro del equipo. Llene el formulario independientemente.
- Si tiene cualquier duda, por favor pregúntesela al coordinador de su equipo.
- Comparta sus impresiones; discuta los puntajes asignados en el Cuestionario para los Visitantes y decida sobre los elementos que incluirá el Informe Narrativo.
- Complete la Pauta de las Áreas de Observación.
- El coordinador del equipo escribirá un Informe Narrativo para acompañar y para explicar los resultados del equipo e ingresará los puntajes en el sitio Web de Altus.

ALTUS NO ENTREGARÁ NINGUNA INFORMACIÓN QUE PUEDA CONDUCIR A LA IDENTIFICACIÓN DE UN PARTICIPANTE.

Cuestionario para los Visitantes

Nombre de la Estación de Policía: _____

Ubicación: _____

Ciudad: _____

País: _____

Fecha: _____

Duración: _____

Coordinador del equipo: _____

Nombre del Visitante: _____

Sexo: Masculino Femenino

Mes/Año de nacimiento: _____

Educación: Básica o elemental incompleta

Técnico-profesional incompleta

Básica o elemental completa

Técnico-profesional completa

Media o secundaria incompleta

Universitaria incompleta

Media o secundaria completa

Universitaria completa

Profesión: _____

¿Es ésta su primera visita a una Estación de Policía?:

sí no

Si no, ¿cuántas veces ha estado en una Estación de Policía?

¿Usted o alguien que usted conozca, ha reportado un delito a la policía en los últimos 12 meses?

sí no

¿Usted ha participado en la Semana de Visitas a Estaciones de Policía en años anteriores?

sí no

INSTRUCCIONES

Por favor marque una "X" en el número que represente lo mejor posible su opinión.

ABSOLUTAMENTE INADECUADO	INADECUADO	ADECUADO	MÁS QUE ADECUADO	MUY ADECUADO
1	2	3	4	5

No existen preguntas de "Sí" o "No"

- Muchos elementos nos ayudan a determinar nuestra opinión individual. Estamos interesados en su experiencia. Tome el tiempo que necesite para pensar cómo se sintió en la Estación de Policía y en lo que observó, para ayudarlo a completar el formulario.

¿Qué hago si un servicio no está disponible o no es proporcionado por la Estación de Policía?

- Marque una "X" en el número 1. ¡Nosotros nos preocuparemos del puntaje! Necesitamos una respuesta a todas las preguntas.

Orientación Hacia la Comunidad

1	Ubicación de la Estación de Policía (por ejemplo, accesibilidad, fácil de encontrar, transporte, señalización)	1	2	3	4	5
2	Espacio e instalaciones adecuadas para atender al público que llega para reportar delitos o para hacer otras peticiones	1	2	3	4	5
3	Información disponible sobre cómo informar de un delito y/u obtener servicios (por ejemplo, folletos informativos, lugares para información, carteles, videos)	1	2	3	4	5
4	Personal destinado para atender al público y/o informar de delitos	1	2	3	4	5

Condiciones Físicas

5	Orden y Limpieza de la Estación de Policía	1	2	3	4	5
6	Condición del edificio y de los muebles	1	2	3	4	5
7	Condiciones de trabajo para el personal de la Estación de Policía (por ejemplo, espacio de oficinas, instalaciones, equipo, computadoras)	1	2	3	4	5
8	Condiciones para que las víctimas o testigos identifiquen a detenidos sin ser vistos (por ejemplo, salas con vidrio espejos, cuartos con agujeros pequeños que sólo permiten visión unidireccional, sistemas de video)	1	2	3	4	5

Igualdad de tratamiento al público sin discriminación basada en el género, la pertenencia étnica, la nacionalidad, la situación de minoría o la orientación sexual

9	Disponibilidad de instalaciones para entrevistar a víctimas y testigos de delitos en los casos que requieren privacidad (por ejemplo, violencia doméstica, agresiones de parejas)	1	2	3	4	5
10	Instalaciones y condiciones especialmente disponibles para mujeres (por ejemplo, cuartos de baño, cuartos para cambiarse de ropa, aseo)	1	2	3	4	5
11	Disponibilidad de servicios para que las personas con discapacidad física (tercera edad, personas temporal o permanentemente lesionadas) puedan acceder a la Estación de Policía (por ejemplo, rampas para las escaleras, puertas más anchas)	1	2	3	4	5
12	Disponibilidad de servicios y/o derivaciones para grupos vulnerables o minoritarios (por ejemplo, servicios las víctimas, personal femenino para ayuda a mujeres víctimas, consejeros, personal médico, ayuda legal, ayuda con el idioma)	1	2	3	4	5

Transparencia y Rendición de Cuentas

13	Información disponible para el público sobre patrones de delitos en el área atendida por la Estación de Policía (por ejemplo, cartas, mapas, exhibiciones, carteles, boletines de noticias, teléfonos directos, una computadora con información disponible para el público)	1	2	3	4	5
14	Información disponible para el público con respecto al desempeño de la Estación de Policía (por ejemplo, número de arrestos, delitos sin resolver y resueltos, resultados de encuestas sobre satisfacción de los ciudadanos)	1	2	3	4	5
15	Disponibilidad de información respecto de cómo hacer una queja por la mala conducta de la Policía (por ejemplo, buzones para reclamos, carteles, folletos, datos de contacto de la oficina de asuntos internos, oficiales superiores de policía o Defensor del Pueblo)	1	2	3	4	5
16	Identificación del personal de la Estación de Policía (por ejemplo, etiquetas con el nombre o el número, parches, uniformes)	1	2	3	4	5

Condiciones de Detención

17	Condiciones de seguridad del área de detención (por ejemplo, vigilancia, custodia y traslado seguro de los detenidos)	1	2	3	4	5
18	Identificación de los detenidos (por ejemplo, nombres, etiquetas, números de identificación)	1	2	3	4	5
19	Instalaciones y condiciones para que abogados, familiares u otras personas visiten a los detenidos (por ejemplo, espacios de encuentro, acceso al teléfono, posibilidad de traer alimentos para los detenidos)	1	2	3	4	5
20	Condiciones sanitarias de las áreas de detención (por ejemplo, aseo, cuartos de baño y ventilación)	1	2	3	4	5

DISCUSIÓN DE GRUPO: compartiendo opiniones

Cada coordinador de equipo organizará una reunión para que el equipo discuta su experiencia. Esperamos que se discutan las 20 preguntas y se revise las 5 Áreas de Observación que son:

- Orientación hacia la comunidad
- Condiciones físicas
- Igualdad de tratamiento al público
- Transparencia y Rendición de Cuentas
- Condiciones de detención

La discusión debe revisar estas cinco áreas basándose en sus observaciones y sus respuestas a las 20 preguntas. Intente relacionar su experiencia con los puntajes que asignó en las 5 Áreas de Observación.

La discusión puede incluir las 20 preguntas, pero no es necesario. Compare sus semejanzas y diferencias con otros miembros del equipo.

Por favor, no cambie sus respuestas a las 20 preguntas al Cuestionario de los Visitantes. Deseamos conocer su impresión original.

Pauta de las Áreas de Observación

Estas 5 preguntas deben ser respondidas individualmente por cada visitante DESPUÉS de la discusión del grupo.

Basándose en la discusión de su equipo, asigne un puntaje a cada uno de los ítems siguientes.

ABSOLUTAMENTE INADECUADO	INADECUADO	ADECUADO	MÁS QUE ADECUADO	MUY ADECUADO
1	2	3	4	5

a. Orientación hacia la comunidad	1	2	3	4	5
b. Condiciones físicas	1	2	3	4	5
c. Igualdad de tratamiento al público sin discriminación basada en el género, la pertenencia étnica, la nacionalidad, la situación de minoría y/o la orientación sexual	1	2	3	4	5
d. Transparencia y rendición de cuentas	1	2	3	4	5
e. Condiciones de detención	1	2	3	4	5

Haciendo de su Experiencia Local un Movimiento Global

El coordinador del equipo irá a www.altus.org/policevisit para ingresar a Altus el puntaje de los visitantes y el Informe Narrativo.

Si tiene cualquier pregunta o tiene problemas para tener acceso al sitio, por favor contáctenos en policevisit@altus.org o entre en contacto con el Coordinador Regional de Altus, Alejandra Mohor en amohor@uchile.cl.