



Semana de Visitas a Estaciones de Policía 2010
INFORME LOCAL CHILE

Índice

Índice	2
I. Agradecimientos	3
II. Coordinación Local	3
III. Resumen	4
IV. Introducción	5
V. ¿Qué es la Semana de Visitas a Estaciones de Policía?.....	6
VI. La Alianza Global Altus	6
VII. Historia de la Semana de Visitas a Estaciones de Policía.	7
VIII. El Procedimiento.	8
IX. Organizando un evento a nivel de bases a escala global.	9
X. Observando y evaluando la estación.	10
XI. Qué Estaciones de Policía participaron	11
XII. Quiénes fueron los visitantes	14
XIII. Cuáles estaciones de Policías fueron mejor evaluadas.	17
XIV. Evaluación por área	20
XV. Buenas Iniciativas reveladas.....	27
XVI. Qué cambios les gustaría ver a los visitantes.....	28

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 hicieron posible la ejecución de **la IV Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía** en Chile. Esta iniciativa no sería posible sin la valiosa participación de cerca de 200 ciudadanos anónimos que de forma voluntaria aceptaron visitar y evaluar el servicio que prestan sus estaciones de policía. Los ciudadanos fueron guiados por 32 jefes de equipo que son funcionarios municipales, investigadores del *Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana* así como otros voluntarios.

Este año se invitó a participar de esta iniciativa a diversas instituciones municipales y organizaciones de la sociedad civil quienes prestaron su colaboración como jefes de equipo y visitantes. Altus agradece especialmente a la Corporación Opción, la Municipalidad de Antofagasta, la Municipalidad de Buin, la Municipalidad de Estación Central, la Municipalidad de La Cisterna, la Municipalidad de Peñaflor, la Municipalidad de Quillota, la Municipalidad de San Bernardo, la Municipalidad de San Ramón y la Municipalidad de Talagante.

Altus y el *Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana* hacen un reconocimiento público a Carabineros de Chile y a Policía de Investigaciones de Chile por su disposición a abrir las puertas de sus unidades policiales así como a los jefes de los recintos que gentilmente recibieron a los visitantes y les dedicaron parte de su valioso tiempo al mostrarles el trabajo que se realiza en cada una de las unidades.

II. Coordinación Local

La coordinación local estuvo a cargo del *Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana (CESC)* del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile - también a cargo de la coordinación regional. El *CESC* es un centro académico en el que se realiza investigación, docencia y extensión académica, 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. El *CESC* es miembro fundador de Altus y ha participado y coordinado las cuatro versiones de la **Semana de Visitas a Estaciones de Policía**.

III. Resumen

Durante la semana del 18 al 24 de octubre del año 2010 se llevó a cabo en Chile la **IV Semana de Visitas a las Estaciones de Policía** en el marco de un programa mundial desarrollado por Altus.

Este proyecto internacional busca otorgar a los ciudadanos una oportunidad para que observen las estaciones de policía de su comunidad con el objeto de que puedan familiarizarse con el trabajo que en ellas se realiza. Asimismo la **Semana de Visitas** busca beneficiar a las instituciones policíacas al permitirles mejorar sus servicios junto con facilitarles un punto de comparación con otras comisarías de la región y el mundo.

A lo largo de la **IV Semana de Visitas** ciudadanos de distintos países acudieron hasta las comisarías 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.

Los resultados de la evaluación de la **Semana de Visitas a las Estaciones de Policías** son publicados en el sitio web de la Alianza Global Altus, www.altus.org. Con ello, se espera que las policías, los ciudadanos y los medios de comunicación puedan realizar un seguimiento de la actividad.

En un esfuerzo por identificar las mejores prácticas policiales en las diferentes regiones las estaciones de policía con puntajes elevados recibieron un premio y sus buenas prácticas buscarán ser replicadas a nivel internacional.

Este ejercicio de supervisión ciudadana, organizado a nivel mundial por la Alianza Global Altus, es coordinado a nivel nacional y regional por el *Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana* del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile.

En el año 2010 un total de 6293 personas en 21 países visitaron 1104 estaciones de policía evaluando la calidad de los servicios que entregan a su comunidad. En América Latina 696 personas visitaron 261 estaciones en 4 países de la región: Bolivia, Chile, México y Perú.

En Chile participaron las dos policías que existen, a saber: Carabineros de Chile, cuyas funciones son de índole preventiva y Policía de Investigaciones de Chile dedicada a labores

de investigación. En total 66 estaciones policiales¹ localizadas en las regiones II, V, VI, XIV y Metropolitana fueron visitadas por 198 visitantes en 15 ciudades del país.

IV. Introducción

Una de las herramientas principales de todo buen gobierno es el correcto funcionamiento de las policías y que se mide a través de la entrega de servicios efectivos y respetuosos. A nivel mundial los ciudadanos tienen acceso al orden público primordialmente por medio de las estaciones de policía. Sin embargo, muchos recintos policiales son lugares tenebrosos de visitar que despiertan miedo en los ciudadanos locales a ser detenidos, físicamente atacados – especialmente en el caso de mujeres- insultados, amenazados, obligados a pagar un soborno o simplemente ignorados.

Si estos miedos tienen justificación o no lo cierto es que conducen a que no se denuncien delitos – especialmente los relacionados con violencia de género-, a la aplicación de una justicia vigilante y a un desdén por la policía. Estas condiciones frustran y amenazan los esfuerzos por promover tanto el desarrollo económico como la seguridad pública de una comunidad.

La Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía tiene el potencial para cambiar gradualmente esas dinámicas. El principal beneficio de que personas ordinarias visiten y evalúen sus estaciones de policía local no es el resultado en puntajes que obtiene cada estación, sino la relación que se establece entre la ciudadanía y la policía. Una verdadera rendición de cuentas y la mejoría de los servicios que otorga la policía son posibles a través de esta relación. Mejores servicios aumentan los niveles de confianza y fomentan que los ciudadanos denuncien delitos a la vez que incita a que los funcionarios del orden público sean más receptivos y estén más comprometidos con la comunidad.

La Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía plasma el principio de que el buen gobierno trata acerca de cómo los ciudadanos, líderes e instituciones públicas se relacionan entre ellos para lograr cambios². Este evento da a los ciudadanos la oportunidad de participar en la posibilidad de mejorar el orden público, les da acceso a las estaciones de policía y al trabajo que éstas llevan a cabo. Asimismo les otorga la información necesaria para que soliciten reformas y para monitorear el progreso de dichas reformas. Para los oficiales de policía la **Semana** ofrece las oportunidades de un

¹ Se realizaron 65 visitas válidas. Una visita fue realizada por un equipo de menos de 3 personas, por lo que su evaluación no será considerada en este informe.

² DFID (2006) Eliminating World Poverty Making Governance Work for the Poor: 2.3. London: DFID.

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 **Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía** por cuarta vez. En octubre del 2010 miles de ciudadanos en 20 países visitaron las estaciones de policía local. Para muchos de ellos fue su primera visita a una estación. Desde octubre del 2006, cuando Altus organizó la primera **Semana de Visitas a Estaciones de Policía**, el evento se ha expandido a nuevos países y se han incorporado diversas organizaciones no gubernamentales, miembros del público y organizaciones policíacas. Se han adoptado varias reformas como resultado de la **Semana de Visitas a Estaciones de Policía** a la vez que una serie de buenas prácticas se han diseminado de lugar a lugar.

V. ¿Qué es la Semana de Visitas a Estaciones de Policía?

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

Para muchos de estos visitantes – particularmente las mujeres, los que son pobres o marginados por cualquier otra razón- 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.

VI. La Alianza Global Altus

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

Altus cuenta con miembros procedentes de los cinco continentes: el Instituto Vera de Justicia localizado en Nueva York, Estados Unidos; el Centro de Estudios en Seguridad y Ciudadanía con sede en Rio de Janeiro, Brasil; el Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana establecido en Santiago de Chile; la Fundación INDEM en Moscú, Rusia; el Instituto para el Desarrollo y la Comunicación localizado en Chandigarh, India y la Fundación CLEEN en Lagos, Nigeria.

La experiencia de los seis miembros de Altus permite que la alianza ofrezca una perspectiva global en cuestiones de seguridad y justicia así como una mayor capacidad para trabajar a través de los continentes logrando un mejor avance en la justicia.

Uno de los sellos distintivos de Altus es que sus miembros trabajan con los gobiernos en el estudio de problemas sociales y en la búsqueda de nuevas formas de administrar la justicia. Los resultados son por una parte, la ayuda a funcionarios públicos en la identificación y el desarrollo de modelos que han sido probados empíricamente tales como sistemas policiales respetuosos, servicios legales de calidad para los más necesitados y otras prácticas propicias que se adecuan a las necesidades locales. Por otra parte, la consecución de reformas prácticas que benefician a la ciudadanía.

Altus ayuda a las organizaciones no gubernamentales alrededor del planeta a trabajar con el gobierno con mayor eficacia y a desempeñar un papel más importante en la implementación de soluciones basadas en los derechos frente a los problemas de injusticia.

VII. Historia de la Semana de Visitas a Estaciones de Policía.

Hace una década un grupo internacional de investigadores decidió desarrollar una herramienta simple para que fuera utilizada por gente ordinaria para evaluar hasta qué punto las estaciones de policía locales cuentan con las facilidades y el personal necesarios para servir adecuadamente a la comunidad. Imaginaron una herramienta que fuera válida en diferentes países y culturas, en lugares grandes y pequeños, urbanos y rurales. Comenzaron experimentando con un prototipo de herramienta en el año 2002 y por dos años llevaron a cabo pruebas en siete ciudades alrededor del mundo: Chandigarh, Johannesburgo, Moscú, Nueva York, Pretoria, Rio de Janeiro y Santiago.

En 2004 cuando la Alianza Global Altus fue fundada se puso a disposición un kit de Visitas a Estaciones de Policía en la página web de la Alianza. El kit y las principales ideas del mismo generaron un interés súbito a nivel internacional por lo que Altus decidió implementar la evaluación de las estaciones a gran escala. La evaluación a gran escala requirió de una serie de modificaciones al primer kit que incluyeron reducir el número de puntos evaluados a veinte.

En octubre del 2006, veintitrés países participaron en la primera **Semana de Visitas a Estaciones de Policía**. Para la preparación de este evento global los miembros de Altus organizaron visitas en sus países respectivos y formaron 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. Alrededor de 2000 personas visitaron

471 estaciones de policía en países que incluyeron Benín, Brasil, Gana, India, Latvia, Liberia, Malasia, México, Níger, Nigeria, Perú, Sri Lanka y Sudáfrica.

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

En octubre del 2007 Altus llevó a cabo la **II Semana de Visitas a Estaciones de Policía**. Se reclutaron 181 organizaciones no gubernamentales en 22 países y a lo largo de la semana 3,603 personas visitaron 182 estaciones doblando la participación ciudadana de la **I Semana de Visitas a Estaciones de Policía**. Cada miembro de Altus organizó una premiación regional y la estación de policía que obtuvo el puntaje más alto de cada región fue invitada a una premiación mundial.

El desarrollo y puesta a prueba del proceso de evaluación así como las dos primeras **Semanas de Visitas a Estaciones de Policía** fueron posibles por el apoyo de la Fundación Ford, de la Fundación de John D. y Catherine McArthur, el Open Society Institute y el Ministerio de Relaciones Internacionales del gobierno holandés. En el año 2009 el Departamento británico para el Desarrollo Internacional otorgó un financiamiento para que la **Semana de Visitas a Estaciones de Policía** se desarrollase por tres o más años.

VIII. El Procedimiento.

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

- Orientación a la comunidad
- Condiciones Físicas
- Tratamiento igualitario al público
- Transparencia y rendición de cuentas
- Condiciones de detención.

Cada área es definida por cuatro condiciones específicas o servicios provistos sumando un total de 20 puntos evaluados. Las condiciones y servicios que los visitantes observan y después califican son fácticos por naturaleza – por ejemplo la visibilidad de la estación y que tan fácil es de localizar, la suficiencia de los cuartos u otros establecimientos para víctimas de delitos y para que los testigos identifiquen a los agresores sin que los primeros

sean vistos, la capacidad de identificar fácilmente al personal de policía y al civil tanto por uniforme o placas con nombre. Por esta razón es poco probable que la evaluación sea influenciada por la recepción o la forma en cómo respondan los policías a los visitantes.

Adicionalmente muchos de los puntos que se evalúan con respecto al tratamiento igualitario indican hasta qué medida la estación sirve a todos los miembros de la comunidad –mujeres, minorías y otros grupos que tradicionalmente tienen menos acceso a la justicia-.

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). Así, el proceso de evaluación vincula realidades locales del funcionamiento de la policía con estándares internacionales a los que las policías de todo el mundo deben aspirar.

IX. Organizando un evento a nivel de bases a escala global.

Para operar 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 que operan como productores 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 a tres o cuatro personas que estarán a cargo de visitar una estación.

Algunas de las organizaciones no gubernamentales se constituyen como contraparte con los que Altus establece acuerdos formales para coordinar las visitas a las estaciones de policía. Generalmente estas organizaciones proveen aportes financieros modestos. Otras organizaciones participantes proveen recursos humanos y materiales así como relaciones públicas para llevar a cabo la **Semana de Visitas a Estaciones de Policía** en sus países.

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

La herramienta de evaluación capta información demográfica clave sobre los visitantes: género, edad y nivel de educación, de manera tal que los organizadores locales puedan saber si la **Semana de Visitas a Estaciones de Policía** está alcanzado el objetivo de incluir a

miembros de grupos tradicionalmente marginados. Aunado a esta información los visitantes contestan tres preguntas acerca de sí mismos que son indicadores de su nivel de acceso a la justicia: 1) ¿Es su primera visita a una estación de policía? 2) ¿Usted o alguien que usted conozca, ha reportado un delito a la policía en los últimos 12 meses? 3) ¿Usted ha participado en la Semana de Visitas a Estaciones de Policía en años anteriores?

El papel que juega una organización no gubernamental en la **Semana de Visitas a Estaciones de Policía** es clave para que se eleve el perfil y la credibilidad de la Semana ante los ojos de los comandantes de las policías. En un sinnúmero de ciudades el evento en sí y los preparativos del mismo han sido el punto de partida para el establecimiento de relaciones de trabajo entre organizaciones de la sociedad civil y las policías. Esta relación se caracteriza porque la policía recibe las preocupaciones y sugerencias de las organizaciones no gubernamentales mientras que éstas aprenden sobre los retos y dificultades que enfrenta el orden público local.

X. 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 e incluye una forma para evaluar la estación en cada uno de los 20 puntos que conforman la evaluación. Los jefes de equipo animan a los visitantes a familiarizarse con las áreas de observación días antes de la visita puesto que no llenaran la forma durante la visita. La visita a las estaciones incluye un tour a la estación así como conversaciones informales con los oficiales y personal.

Al dejar la estación el jefe de equipo convoca a los visitantes a una discusión acerca de las impresiones de la estación y a que las formas de evaluación sean llenadas. Los puntos clave de la discusión son resumidos en un reporte narrativo que el jefe de equipo redacta. 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:

- 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, de acuerdo a la siguiente escala:

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

XI. Qué estaciones de policía participaron

Un total de 194 ciudadanos que habitan 5 regiones del país visitaron 66 estaciones de policía de Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones.

Carabineros de Chile participó por cuarto año consecutivo abriendo las puertas de 36 estaciones de policía en 5 regiones del país. A su vez, Policía de investigaciones participó por tercer año en la Semana de Visitas permitiendo que ciudadanos recorrieran y evaluaran 30 Brigadas de Investigación Criminal (BICRIM) en 4 regiones del País.

Tabla 1: Policías participantes

Organización Policial	Estaciones
Carabineros de Chile	36
Policía de Investigaciones (PDI)	30
Total	66

Tabla 2: Ciudades Visitadas

Mientras que en el año 2009 la **Semana de Visitas a Estaciones de Policía** logró llegar a 3 regiones del país en él 2010 la iniciativa alcanzó 5 regiones del país incorporándose la II región de Antofagasta con 3 estaciones de Policía - la 2ª y 3ª Comisarías de

Región	Ciudad	Estaciones
II región de Tarapacá	Antofagasta	3
	Gran Santiago	44
	Buín	2
Región Metropolitana	Melipilla	2
	Peñaflor	1
	Talagante	2

Antofagasta y la BICRIM Antofagasta - y en la XIV región de Los Ríos 2 nuevas unidades fueron visitadas: la 1ª Comisaría de Valdivia y la BICRIM de Valdivia (Tabla 2).

Como muestra la Tabla 2 las 66 estaciones participantes en la observación del año 2010 se encuentran distribuidas en 15 ciudades del país, concentrándose 52 en la Región Metropolitana.

	Colina	1
	Graneros	1
VI región del Maule	Rengo	2
	San Fernando	1
	Viña del Mar	2
V región de Valparaíso	Valparaíso	1
	Quillota	1
	Algarrobo	1
XIV región de Los Ríos	Valdivia	2
Total	15	66

En la **Semana de Visitas a Estaciones de Policía** del año 2010 creció el número de regiones, ciudades y estaciones de policía participantes. El año 2009 fueron visitadas 53 estaciones de policía en Chile: 18 unidades policiales de Policía de Investigaciones y 35 Comisarías de Carabineros de Chile. El mayor crecimiento en número de estaciones de policía lo presenta la Policía de Investigaciones de Chile, de la cual se visitaron un total de 30 Brigadas de Investigación Criminal, 12 unidades más que el año 2009. Este aumento se presenta principalmente en la Región Metropolitana donde se visitaron todas las 27 brigadas de la región. Adicionalmente se visitaron 3 unidades de las regiones VI del Maule, II de Antofagasta y XIV de Los Ríos (Tabla 3).

Tabla 3: Estaciones visitadas (Policía de Investigaciones de Chile)

Región	Prefectura	BICRIM
R.M	Sur	1 BICRIM Buin
		2 BICRIM La Cisterna
		3 BICRIM San Miguel
		4 BICRIM San Ramón
		5 BICRIM Puente Alto
		6 BICRIM La Pintana
		7 BICRIM Jose María Caro

Oriente	8	BICRIM La Florida
	9	BICRIM La Reina
	10	BICRIM Ñuñoa
	11	BICRIM Providencia
	12	BICRIM Lo Barnechea
	13	BICRIM Macul
	14	BICRIM Peñalolén
Occidente	15	BICRIM Las Condes
	16	BICRIM Maipú
	17	BICRIM Talagante
	18	BICRIM Peñaflores
	19	BICRIM San Bernardo
	20	BICRIM Melipilla
	21	BICRIM Pudahuel
Centro Norte	22	BICRIM Independencia
	23	BICRIM Conchalí
	24	BICRIM Renca
	25	BICRIM Colina
	26	BICRIM Santiago
	27	BICRIM Quinta Normal - Cerro Navia
VI Región del Maule	28	BICRIM Rengo
II Región de Antofagasta	29	BICRIM Antofagasta
XIV Región de Los Ríos	30	BICRIM Valdivia

En el caso de Carabineros de Chile el número de estaciones respecto al año 2009 se mantiene prácticamente igual, de 35 estaciones visitadas el año 2009, este año se visitaron 36. Participaron las mismas estaciones del año 2009, retirándose dos comisarías: la 6ª Comisaría de San Vicente de Tagua Tagua, unidad que alcanzó el puntaje máximo por 2 años consecutivos, por lo que Carabineros estimó que cumplía con los estándares internacionales de servicio al público y no participaría para fomentar la competencia entre otras estaciones. Asimismo, no participó la 53ª Comisaría de Lo Barnechea debido a que sufrió daños irreparables en el terremoto del 27 de febrero de 2010.

Este año se integraron 3 comisarías a la **Semana de Visitas** de este año: la 2ª y 3ª Comisaría de Antofagasta y la 1ª Comisaría de Valdivia. La Tabla 4: Estaciones visitadas (Carabineros de Chile) da cuenta de las Comisarías visitadas para Carabineros de Chile y su distribución, encontrándose concentradas en la Región Metropolitana.

Tabla 4: Estaciones visitadas (Carabineros de Chile)

Región	Zona	Comisaría
R.M	CENTRO	1 4ª Comisaría de Santiago Central
		2 2ª Comisaría Santiago
		3 35ª Comisaría de Menores
	SUR	4 14ª Comisaría San Bernardo

	5	15ª Comisaría Buin
	6	39ª Comisaría El Bosque
	7	31ª Comisaría San Ramón
	8	12ª Comisaría San Miguel
CORDILLERA	9	41ª Comisaría La Pintana
	10	38ª Comisaría de Puente Alto
	11	36ª Comisaría La Florida
	12	43ª Comisaría de Peñalolén
	13	33ª Comisaría libertadores (Ñuñoa)
ORIENTE	14	17ª Comisaría Las Condes
	15	47ª Comisaría Los Domínicos
	16	37ª Comisaría Vitacura
NORTE	17	54ª Comisaría Huechuraba
	18	7ª Comisaría Renca
OCCIDENTE	19	44ª Comisaría Lo Prado ³
	20	25ª Comisaría Maipú
	21	52ª Comisaría Rinconada Maipú
	22	26ª Comisaría de Pudahuel
	23	21ª Comisaría de Estación Central
	24	23ª Comisaría Talagante
	25	24ª Comisaría Melipilla
V región	26	1ª Comisaría de Viña del Mar
	27	8ª Comisaría Florida Valparaíso
	28	5ª Comisaría de Viña del Mar
	29	3ª Comisaría Algarrobo
VI región	30	4ª Comisaría Quillota
	31	1ª Comisaría San Fernando
	32	2ª Comisaría Graneros
II región	33	4ª Comisaría Rengo
	34	2ª Comisaría Antofagasta
XIV región	35	3ª Comisaría Antofagasta
	36	1ª Comisaría Valdivia

XII. Quiénes fueron los visitantes

La convocatoria a realizar una supervisión ciudadana de las policías chilenas superó con creces la cantidad de participantes del año 2009. Este año fueron en total 194 personas, quienes accedieron a participar en esta instancia visitando y evaluando una o más

³ Los resultados de esta visita fueron invalidados ya que la visita fue realizada por sólo 2 visitantes. Los resultados que expone este informe excluyen la información recogida de esta visita.

estaciones policiales. El año 2009 fueron tan sólo 85 visitantes quienes participaron evaluando 53 unidades policiales.

Un número de 32 jefes de equipo lideraron estas visitas. En muchos de los casos se conformaron equipos de entre 3 a 8 personas quienes evaluaron los servicios que prestan las unidades policiales de su ciudad.

Los visitantes en su gran mayoría corresponden al género femenino mujeres, un 63% de la muestra, y 37% al masculino. (Gráfico 1)

En términos etarios los observadores se concentran en el grupo de 31 a 45 años de edad, seguido por quienes tienen de 18 a 30 años. (Gráfico 2)

Gráfico 1: Sexo de los visitantes

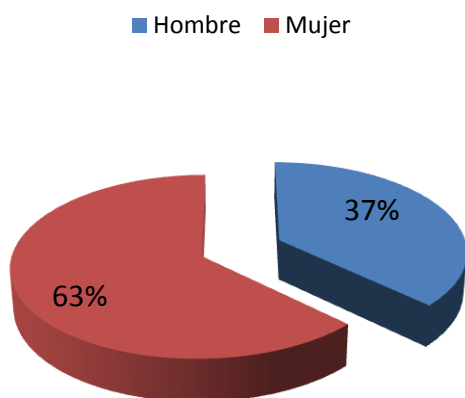
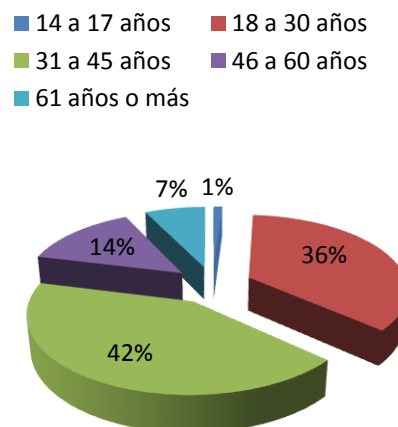
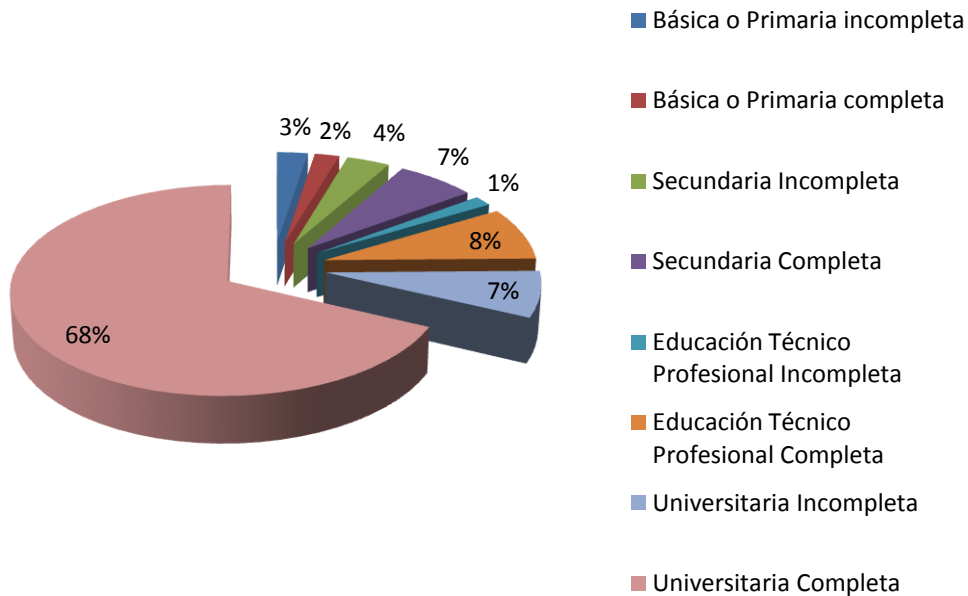


Gráfico 2: Edad de los visitantes



Las personas que participaron en la **Semana de Visitas** en calidad de evaluadores principalmente tienen formación académica. Un 68% de los visitantes declara contar con formación universitaria completa. (Gráfico 3)

Gráfico 3: Nivel educacional de los visitantes

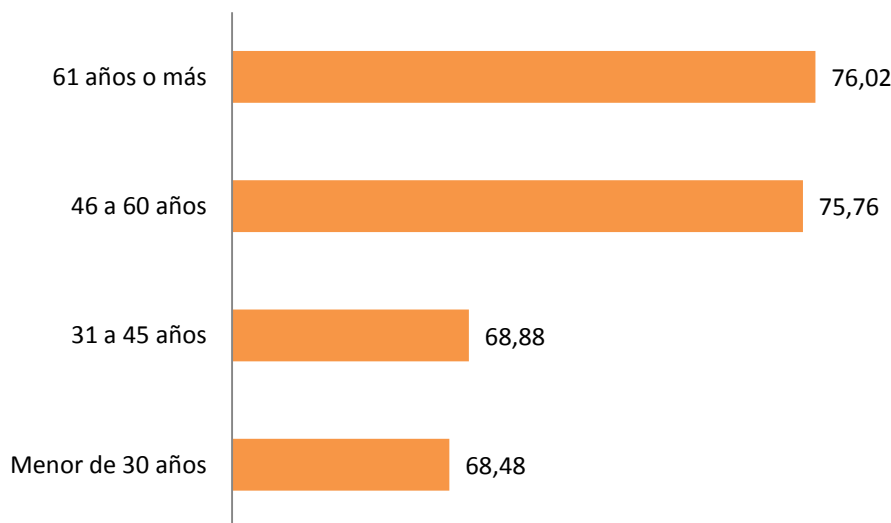


En general, no se observan diferencias sustanciales entre las opiniones de los visitantes respecto a su nivel educacional, género, etnia, religión o raza. La única diferencia identificada por los jefes de equipo y presentada en sus reportes es la diferencia de opiniones según la edad de los visitantes. Los jefes de equipo plantean que los visitantes de mayor edad son menos críticos de los servicios prestados por las policías, evaluándolos positivamente, mientras que los jóvenes realizan una peor evaluación de estos mismos servicios. Así lo da cuenta el siguiente relato de un jefe de equipo:

“Existieron diferencias en la perspectiva de los visitantes, según su edad. Mientras que un visitante (58 años) comenta sobre los cambios y mejoras que han habido en el tiempo en las comisarías (mejora del servicio e infraestructura) y destaca la limpieza, el orden y la tecnología disponible, el otro visitante (30 años) identifica principalmente las carencias, como son; celdas pequeñas, la falta de más plantas o decorativos que hagan los espacios más gratos y menos fríos (principalmente en el área de recepción de público).” (Visitante Chile, SVEP 2010)

El gráfico 4 muestra que en promedio quienes tienen 46 años o más evalúan significativamente mejor las unidades policiales visitadas.

Gráfico 4: Puntaje promedio según rango etario



XIII. Cuáles estaciones de policías fueron mejor evaluadas.

Este año en Chile 3 estaciones de policía fueron evaluadas con el puntaje máximo en todas sus áreas. Los visitantes consideraron que estas unidades contaban con servicios de atención al público excelentes. De las 3 estaciones destacadas 2 pertenecen a Carabineros de Chile - la 38° Comisaría de Puente Alto y la 2° Comisaría de Graneros- y una es de Policía de Investigaciones de Chile - la Brigada de Investigación Criminal de Buin.

Estación de Policía	Orientación a la Comunidad	Condiciones Físicas	Igualdad de Tratamiento al Público	de	Transparencia y Rendición de Cuentas	Condiciones de Detención	Promedio
38° Comisaria de Puente Alto	100	100	100		100	100	100
2ª Comisaría Graneros	100	100	100		100	100	100
BICRIM Buin	100	100	100		100	100	100

A continuación se presentan los relatos cualitativos de las unidades de los jefes de equipo que lideraron estas tres visitas:

38° Comisaria de Puente Alto

El equipo tuvo una impresión uniforme sobre la estación:

“Excelente estación que debe ser modelo a seguir en Chile”. Destacaron la estructura de las instalaciones, así como el orden y limpieza de las mismas y la zona de detención. Los visitantes consideraron que las celdas están en muy buen estado físico, son amplias, luminosas, limpias y la seguridad es muy alta. Otra área destacada por los ciudadanos fue la zona para reportar delitos de índole sexual y de violencia intrafamiliar. Es un cuarto comfortable, con colores cálidos y bien aislada”

El equipo de visitantes destaca las siguientes buenas prácticas en esta estación de policía:

1. A raíz del terremoto el Mayor a cargo de la estación sugirió conformar un grupo de rescate urbano en caso de desastres naturales. El grupo está conformado por los vecinos de la comuna.
2. Olimpiadas estudiantiles en las que participan adolescentes y jóvenes en situación de alto riesgo.
3. Celebración del día del niño en las instalaciones. El objetivo es que los niños conozcan las funciones y servicios que presta Carabineros
4. Tres veces a la semana asiste un niño con uniforme y atiende la zona infantil
5. La máxima autoridad participa en reuniones vecinales y presta instalaciones para que se lleven a cabo las juntas de vecinos. Esto ha llevado a una unión de las diferentes juntas de vecinos y a una mayor participación de la comunidad en prácticas de prevención del delito
6. Implementación de una zona de seguridad intermedia. Esta zona consiste en esposas en la pared de los escritorios donde los imputados rinden su declaración para evitar



fugas. Esta zona también existe en la zona de detención donde al imputado se le sienta en una mesa afuera de la celda para que coma. Los alimentos no se dan en las celdas.

7. Se le otorgan tres alimentos al día al imputado

8. A toda persona que va a presentar una denuncia por un delito grave se le ofrece café o agua con el objeto de que se calme y se sienta

más cómodo.

9. La zona donde se denuncian los delitos sexuales y de violencia intrafamiliar está amueblada y pintada con tonos que psicológicamente ayudan a contener a la víctima.

2ª Comisaría Graneros



En general la impresión que existe respecto a la Comisaría es que ésta cumple de manera cabal con cada una de los puntos tratados en el instrumento de evaluación. Se registraron puntajes máximos en cada área temática de evaluación. Esta opinión es común a todos los participantes, por lo que no se muestran diferencias en las apreciaciones conforme a características particulares de cada cual.

Si bien todo fue evaluado excelentemente destacaron los siguientes temas:

- 1. Orientación hacia la comunidad:** se destaca el trabajo social realizado por la unidad. Este no es sólo en materia de prevención de delitos, sino que también en la promoción de buenas prácticas vecinales, promoción de actividades deportivas, etc. Durante la visita se mostró el trabajo que realizan con la comunidad, especialmente en temas de incentivo a la participación ciudadana en talleres de prevención de drogas y campeonatos deportivos realizados por Carabineros y diferentes agrupaciones vecinales y el trabajo realizado con niños en diferentes edades dentro de establecimientos educacionales. Este punto llamó de sobremanera a los visitantes quienes se vieron sorprendidos por el alcance de la labor de Carabineros
- 2. Mantenimiento de dependencias de la Comisaría:** los visitantes quedaron impresionados por la calidad de las dependencias y, en especial, por la limpieza en cada una de estas. Sorprendió la limpieza en áreas de detención, especialmente baños. Respecto a las dependencias llamó la atención la existencia de espacios para niños los cuales actuaban como medio de garantía para el acceso de madres dueñas de casa.
- 3. Profesionalismo del equipo:** se destacó a los profesionales de Carabineros que realizaron la presentación de la comisaría al equipo evaluador. Fue importante la labor comunicacional presentada por dichos funcionarios ya que ayudaron a generar una imagen de Carabineros más empática y cercana a la comunidad.

La visita a la 2ª Comisaría de Graneros cambió radicalmente la visión de los visitantes, permitiéndoles conocer la labor de Carabineros desde una perspectiva más cercana, teniendo acceso a las dependencias como observadores más que usuarios. La visita amplió su percepción del trabajo de Carabineros, al nivel de dejar la temática de control en segundo plano frente a la función comunitaria expuesta durante la presentación.

Brigada de Investigación Criminal de Buin



El equipo evaluador coincide con la excelente mirada que tuvo de esta estación. Impecable atención, disposición y colaboración hacia la comunidad, preocupándose este año en fortalecer sus acciones para la entrega de un mejor y eficaz servicio.

Los visitantes destacaron que:

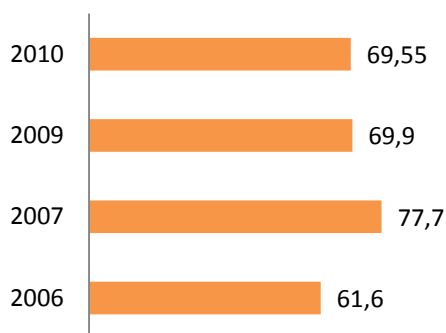
1. Los funcionarios se encuentran vestidos impecablemente, bien presentados y con un sonrisa en sus rostros.
2. Cuentan con una sala con espejo para las víctimas que requieran no ser vistas por el victimario.
3. Disponen en la de la estación de antecedentes de la comuna y principalmente de la estación con información fundamental para con la comunidad.
4. El espíritu de servicio de calidad hacia la comunidad, con una eficaz atención al público y desarrollo de los procedimientos que efectúan.
5. Juguetes en sala de espera para los menores.
6. Medidas en prevención de riesgos y seguridad. Ejemplos: letreros informativos dentro y fuera de la estación.
7. Información respectiva a la estación y labor realizada para la comunidad que solicita o visita esta estación.
8. Libro de reclamos y sugerencias y a disposición de quien desee entregar.

La visita fortaleció la imagen y visión que se tenía, corroborando su eficiente trabajo de atención hacia la comuna de Buin. Significó conocer y fortalecer la relación de trabajo y a la vez posibilitar nuevas y mejores acciones a futuro.

XIV. Evaluación por área

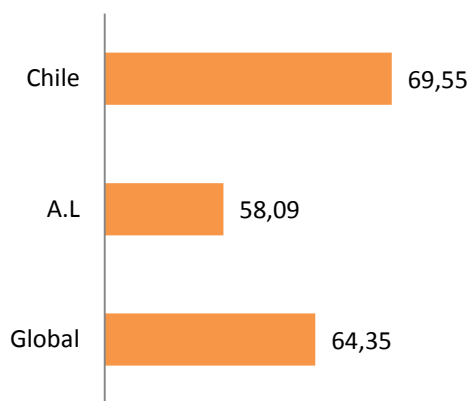
Promedio general

Gráfico 5: Promedio General Chile año a año



El promedio general desde la primera Visita a Estaciones de Policía en el año 2006 hasta la cuarta visita en el año 2010 ha subido cerca de 8 puntos. En el 2006 el promedio obtenido por las estaciones chilenas fue de 61,6 puntos mientras que el año 2010 el promedio fue de 69,55 puntos, pasando en las categorías de evaluación de adecuado a más que adecuado.

Gráfico 6: Promedio general Chile respecto a la región y el mundo



La gráfica 6 da cuenta del promedio obtenido por las policías chilenas en el año 2010, respecto a las obtenidas por otros países de América Latina⁴ y el promedio global del mismo año. En este gráfico se observa que el puntaje promedio asignado por los visitantes a las estaciones en Chile supera al promedio de las estaciones de América Latina. Mientras que Chile obtiene 69,55 puntos, el promedio latinoamericano alcanza tan sólo los 58,09

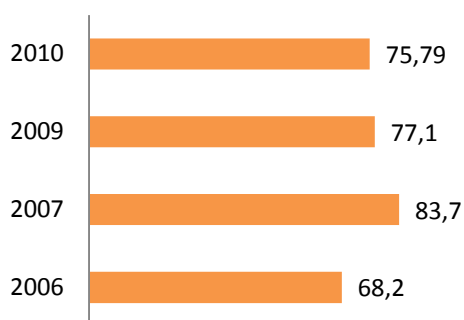
⁴ El promedio de América Latina da cuenta de los países coordinados por el Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana de la Universidad de Chile, es decir, Bolivia, Chile, México y Perú. En el continente también participa Brasil, país coordinado por CESeC.

puntos. Al comparar el promedio obtenido en Chile con el puntaje promedio obtenido por las 1104 estaciones participantes en el mundo la situación es similar, los estándares de servicio al público de las estaciones chilenas son evaluados por sobre los del resto.

Orientación a la Comunidad

La dimensión de orientación a la comunidad fue evaluada por los visitantes el año 2010 levemente por debajo del año 2009, se mantiene muy por sobre el puntaje obtenido en la primera visita el año 2006, tras 4 años de visita esta dimensión es evaluada 7 puntos por encima de la primera medición. (Gráfico 7)

Gráfico 7: Promedio Orientación a la Comunidad, Chile



Los siguientes relatos dan cuenta de diversos puntos de vista de los visitantes respecto a la orientación a la comunidad. Es interesante observar que uno de los factores mejor evaluados es la cordialidad del personal policial.

“Lo que más ayudo a la impresión positiva fue la cordialidad y disposición del personal de la estación” (Visitante Chile, SVEP 2010)

“El personal de atención al público está motivado, comprometido y capacitado.” (Visitante Chile, SVEP 2010)

“La actitud frente a la comunidad fue muy positiva, el personal se encuentra claramente diferenciado e identificado y con excelente presentación del personal” (Visitante Chile, SVEP 2010)

“En el patio central de la estación se encuentra un espejo y un lustrín, donde cada funcionario puede mirarse y estar en completo orden y a la vez limpiar sus botas. Esto demuestra la imagen que desean visualizar en la comunidad” (Visitante Chile, SVEP 2010)

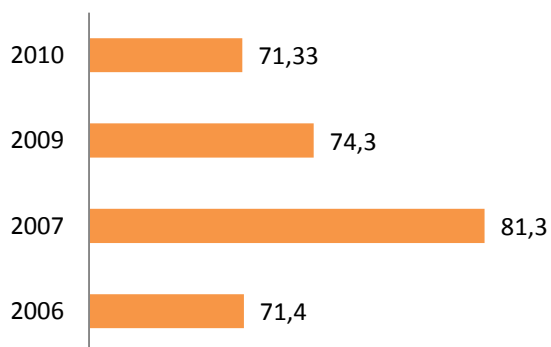
“Por la localización de la comisaría es difícil llegar en transporte público” (Visitante Chile, SVEP 2010)

“La comisaría es de fácil acceso y buena localización lo que permite que los policías se movilicen con más rapidez y den mejor respuesta a las urgencias de la comunidad” (Visitante Chile, SVEP 2010)

I. Condiciones Físicas

La evaluación de las condiciones físicas de las unidades visitadas el año 2010 baja considerablemente respecto a la evaluación de la misma área en años anteriores. La evaluación de 71.33 puntos se encuentra incluso por debajo de la evaluación del año 2006, lo que rompe la tendencia al alza en todas las otras dimensiones evaluadas por el Kit de visitantes. Esta disminución puede ser producto del reciente terremoto que afectó al país puesto que dejó secuelas en la infraestructura física de las instituciones policiales. (Gráfico 8)

Gráfico 8: Promedio Condiciones Físicas, Chile



A través de los relatos de las visitas redactados por los jefes de equipo es posible identificar que los principales problemas respecto a las condiciones físicas de las unidades evaluadas están relacionados al mal uso de los espacios disponibles. Esto es particularmente notorio en el caso de edificios reacondicionados en torno a la función de unidad policial. Por otra parte, los visitantes evalúan positivamente que a pesar de las condiciones físicas limitadas estas se encuentren ordenadas y limpias. Además, los visitantes valoran los esfuerzos por mejorar las condiciones laborales de los funcionarios en las unidades policiales a través de espacios de esparcimiento y gimnasios, entre otros.

“Se nota que es un edificio acondicionado para estación de policía, lo que genera algunas problemas en el uso del espacio” (Visitante Chile, SVEP 2010)

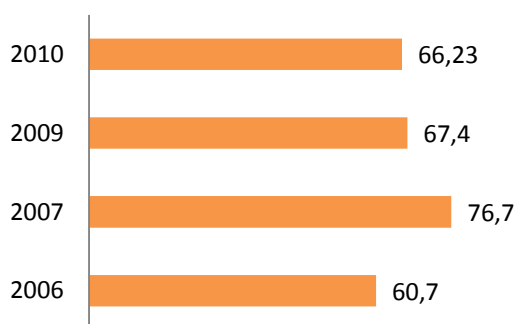
“Los visitantes consideraron que si bien las instalaciones pueden ser mejoradas era una estación ordenada, limpia” (Visitante Chile, SVEP 2010)

“Las condiciones laborales del personal son muy buenas. Se observaron espacios amplios, renovados, con el acondicionamiento necesario para llevar adelante esta tarea, como así mismo cuidado en cuestiones como ventilación, esparcimiento y descanso del personal. (Visitante Chile, SVEP 2010)

II. Igualdad de Tratamiento al Público sin Discriminación

En términos de igualdad de tratamiento al público, los visitantes evaluaron en promedio con 66,23 puntos esta dimensión. Este puntaje está ligeramente por debajo del puntaje obtenido el año 2009 y por sobre el puntaje obtenido el año 2006, lo que podría dar cuenta de mejoras en esta área.

Gráfico 9: Promedio Igualdad de Tratamiento al Público sin Discriminación, Chile



Los relatos de los jefes de equipo respecto a la igualdad de tratamiento al público hacen referencia a dos grandes temas: la necesidad de contar con espacios y personal adecuados para víctimas de delitos delicados, como violencia intrafamiliar o delitos sexuales, así como la falta de infraestructura necesaria para el acceso de personas con movilidad limitada.

“no cuentan con espacios especialmente adaptados para atender y resguardar a víctimas que llegan con temas sensibles.” (Visitante Chile, SVEP 2010)

“no cuentan con un protocolo para la recepción de denuncias de VIF o violencia sexual. las denuncias se reciben en la guardia y se el oficial de guardia lo estima pertinente lo deriva a una oficina más privada, que debe ser desocupada de otras actividades para poder recibir estas denuncias” (Visitante Chile, SVEP 2010)

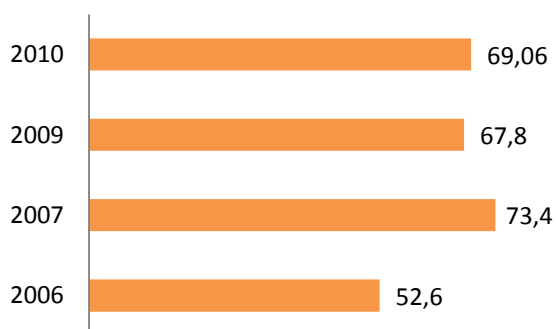
“es bien evaluada el área de recepción de denuncias para delitos de violencia intrafamiliar o agresiones sexuales, la que es privada y acogedora y cuenta con personal femenino especializado” (Visitante Chile, SVEP 2010)

“había una persona discapacitada en silla de ruedas esperando a ser atendida, que ante el tumulto en la guardia esperaba en la calle” (Visitante Chile, SVEP 2010)

III. Transparencia y Rendición de Cuentas

El área de transparencia y rendición de cuentas es la dimensión que manifiesta una mayor alza en los 4 años de realización de **Visitas a las Estaciones de Policía**. La gráfica 10 muestra un alza de 17 puntos entre el año 2006, en que el promedio general en esta dimensión fue de 52,6 puntos y el año 2010 en que el promedio obtenido por las unidades en esta misma área de evaluación fue de 69,6 puntos.

Gráfico 10: Promedio Transparencia y Rendición de Cuentas, Chile



La buena evaluación de la dimensión de transparencia y rendición de cuentas queda plasmada en los relatos de los jefes de equipo respecto a las opiniones de los visitantes. Estos relatos muestran que la presencia de información en las salas de guardias es bien evaluada y que gran parte de las unidades policiales visitadas han adoptado esta práctica. Sin embargo hay aun algunas estaciones que carecen de información básica disponible al público.

“La Comisaría posee todas las condiciones para atender en forma óptima y eficiente al público, todo debidamente señalado, la información necesaria en el diario mural, información sobre trámites y horarios, como también la identificación adecuada de los cargos, grados y nombres de los funcionarios” (visitante Chile, SVEP 2010)

“Le percepción general es que la estación es deficitaria en aspectos relacionados con la falta de información disponible para el público” (visitante Chile, SVEP 2010)

“En la sala de espera cuentan con antecedentes de la comuna y principalmente de la estación en la entrada de la estación como información fundamental para con la comunidad.” (visitante Chile, SVEP 2010)

“El trabajo comunitario de la policía, que se nos relató parece ser amplio, y según encuestas publicadas en el mural, dio resultados positivos en la imagen comunitaria” (Visitante Chile, SVEP 2010)

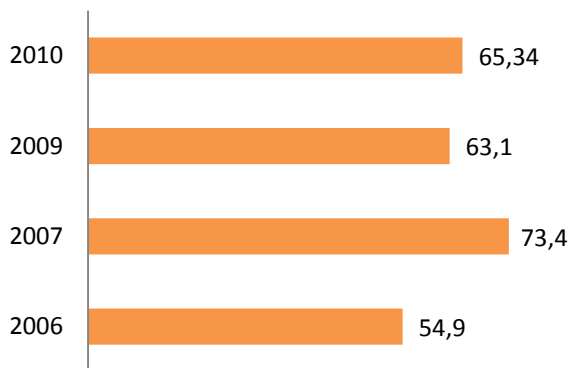
“Un aspecto muy bien considerado por parte de las visitantes, fue la disposición pública de las actividades de la policía, lo cual denotaba su rendimiento en la comunidad respecto a: respuestas ante denuncias, delitos investigados, solución de causas e ilícitos más recurrentes en la zona. Junto a esto, se observó una amplia gama de material institucional que permite informarse del desempeño no sólo de esa estación en particular, sino también de toda la Institución.” (Visitante Chile, SVEP 2010)

“No existe información visible disponible sobre como informar delitos, ni respecto de los derechos de víctimas y detenidos” (Visitante Chile, SVEP 2010)

IV. Condiciones de detención

La dimensión de evaluación de los servicios entregados en las condiciones de detención ha sido evaluada año a año deficientemente, siendo el año 2010 el área de evaluación peor evaluada por los visitantes. En promedio las condiciones de detención son evaluadas con 65,34 puntos que muestra un alza respecto al año 2009 y al año 2006. (Gráfica 11)

Gráfico 11: Promedio Condiciones de Detención



A través de los relatos se observa que los visitantes destacan negativamente las malas condiciones higiénicas de las celdas y la falta de vigilancia en muchas de ellas.

“la zona de las celdas era antihigiénica y con condiciones denigrantes para el imputado.” (Visitante Chile, SVEP 2010)

“La zona de detención está bien iluminada, vigilada y tiene una televisión para que los imputados se distraigan” (Visitante Chile, SVEP 2010)

“La zona de detención es limpia, ordenada con casilleros para guardar las pertenencias del imputado” (Visitante Chile, SVEP 2010)

“Los calabozos son pequeños para el número de detenidos” (Visitante Chile, SVEP 2010)

XV. Buenas Iniciativas

En términos de buenas iniciativas se les solicitó a los jefes de equipo que observaran la existencia de prácticas policiales originales, llevadas a cabo por la unidad policial y que mejoraran la calidad de los servicios de atención al público. Aunque fueron múltiples las iniciativas destacadas por los visitantes, muchas de ellas son políticas a nivel central o no constituyen prácticas originales, por lo que no se presentarán en este apartado. Ejemplos de estas son los juegos de niños en las salas de guardias, la disposición de material informativo en estas mismas salas, el trabajo realizado por las policías informando a juntas vecinales o colegios, entre otras. Se destacan especialmente las siguientes prácticas:

23° Comisaría de Talagante: Trabajo en conjunto con organizaciones privadas.

Esta comisaría fue destacada por sus visitantes por la gestión que realiza en conjunto con una fundación privada para entregar sillas de rueda a miembros de la comunidad que sean discapacitados.

Esto se destaca especialmente ya que esta es una buena práctica recurrente en esta unidad. El año 2009 los visitantes identificaron como buena práctica de esta comisaría el trabajo en conjunto con comerciantes de la comuna para desarrollar material informativo a distribuir en la unidad.

Jardín Público: 36° Comisaría de La Florida.

Los visitantes identificaron como buena práctica de esta comisaría la iniciativa de compartir el jardín de la estación para el uso de la comunidad. El jardín lo utilizan tanto instituciones educacionales como unidades vecinales cercanas para el desarrollo de sus actividades al aire libre.

Difusión radial del trabajo policial: 3° Comisaría de Algarrobo

Esta unidad se destaca por la labor de difusión, sensibilización, transparencia y rendición de cuentas llevada a cabo a través de la difusión radial del trabajo policial realizado en la comuna. Semanalmente, el mayor a cargo de la comisaría habla por la radio comunal

dando cuenta de los delitos del sector y las medidas preventivas que toma Carabineros y que pueden tomar los vecinos.

Grupo de rescate de emergencia: 38° Comisaría de Puente Alto

A raíz del terremoto en febrero del año 2010, el Mayor de la estación sugirió conformar un grupo de rescate urbano en caso de desastres naturales. El grupo está conformado por los vecinos de la comuna y es coordinado por carabineros de la comisaría.

XVI. Qué cambios les gustaría ver a los visitantes

Uno de los puntos críticos de la evaluación, el peor evaluado en Chile, son las condiciones de detención. Estas son evaluadas negativamente para ambas policías y gran parte de los cambios propuestos se abocan a esta dimensión del servicio que entregan las policías.

Aunque en muchos casos las celdas requieren de una intervención mayor para poder mejorar sus condiciones físicas, los visitantes identifican algunas mejores puntuales que pueden ser accesibles para las unidades policiales, entre ellas:

- Incorporar cámaras de vigilancia para mejorar las condiciones de seguridad del área de detención
- Mejorar las condiciones de luminosidad de las celdas con luz exterior
- Entregar alimentación a los detenidos
- Mejorar la higiene de las celdas y de los baños de detenidos