



UNIVERSIDAD DE LAS AMÉRICAS
FACULTAD DE COMUNICACIONES Y ARTES
RELACIONES PÚBLICAS

**CARABINEROS Y COMUNIDAD COMO EJE COLABORATIVO EN LA
PREVENCIÓN DE DELITOS QUE IMPACTAN A LA FAMILIA CHILENA
CASO IMPLEMENTACIÓN PROYECTO SALA DE LA FAMILIA**

**María José Asenjo
Carolina Rojas**

Profesor Guía: Jaime Juica

**Universidad de las Américas
Relaciones Públicas**

UNIVERSIDAD DE LAS AMERICAS
FACULTAD DE COMUNICACIONES Y ARTES
RELACIONES PÚBLICAS

**CARABINEROS Y COMUNIDAD COMO EJE COLABORATIVO EN LA
PREVENCIÓN DE DELITOS QUE IMPACTAN A LA FAMILIA CHILENA**
Caso implementación proyecto Sala de la Familia

**Trabajo de titulación presentado en conformidad a los requisitos para la
obtención del título de Relacionador Público y al Grado Académico de
Licenciado en Comunicaciones**

Profesor Guía: Jaime Felipe Juica Oyarce
María José Asenjo Méndez
Carolina Rojas Contreras
Santiago de Chile, 16 enero de 2017

AGRADECIMIENTOS

A mi madre María y mi hermano Sergio, por su apoyo incondicional durante todos los años de mi vida. A mi novio Juan Carlos, por la motivación inquebrantable y por creer en mi capacidad, por el aliento que me entrega cada día para perseverar en un camino constante.

María José Asenjo M.

A mi padre que me motivo a realizar mis sueños y me formo en los valores de la perseverancia honestidad y lealtad, a mi compañera de este viaje de conocimiento y aprendizaje, los caminos son para recorrerlos y los objetivos para alcanzarlos “si caminas solo llegaras más rápido, pero si caminas acompañado llegarás más lejos”.

Carolina Rojas C.

Dedicatoria

“Nada es fácil; nada se regala en este mundo, todo tiene que aprenderse con mucho esfuerzo. Un hombre que va en busca del conocimiento debe comportarse de la misma manera que un soldado que va a la guerra: bien despierto, con miedo, con respeto, y con absoluta confianza. Siguiendo estos requisitos, podrá perder alguna que otra batalla, pero nunca se lamentará de su destino”

Anónimo

*Dedicamos este trabajo a Carabineros de Chile,
Por su abnegada labor los 365 días del año, alimentando la confianza, tranquilidad
Y seguridad para todos los chilenos...*

Resumen

El propósito de este documento en su totalidad es plantear desde las Relaciones Públicas una herramienta comunicacional que permita el posicionamiento del Proyecto Sala de la Familia desde Carabineros de Chile hacia la comunidad.

Explicaremos los cambios que ha tenido la Institución desde una mirada estratégica, implementando el rol social hacia la comunidad en la última década, mencionando cuales son los alcances que pretenden estos cambios y como impactan interna y externamente a Carabineros.

Por otra parte, reconoceremos en la comunidad a los beneficiarios directos del proyecto, para posteriormente a través de una investigación, determinar cuál es el plan de comunicaciones adecuado hacia la aceptación de los públicos objetivos garantizando el éxito transversal.

Abstract

The purpose of this document in his totality, is to pose from the public relations a communicational tool that let the positioning of "Sala de la Familia" proyect from Carabineros de Chile to the community.

We will explain the changes that has had the institution from a strategic look, implementing the social role to the community in the last decade, mentioning which are the goals that pretend this changes and how will impact internally and externally to carabineros.

By the way, we will recognize in the community the direct beneficiaries of the proyect, to later, determine which is the suitable communication plan to the acceptance from the audience through an investigation, guaranteeing the transversal success.

CONTENIDO

Agradecimiento	3
Dedicatoria	4
Resumen	5
Contenido	6
CAPÍTULO I: INTRODUCCIÓN.....	9
Planteamiento del problema.....	10
Pregunta de investigación	15
Objetivo general.....	15
Objetivos específicos	15
Fundamentacion de la tesis.....	16
CAPÍTULO II: MARCO CONCEPTUAL	18
2.1 Los Ministerios.....	19
2.2 La seguridad ciudadana	19
2.3 Conceptualización.....	23
a) Conceptualización de la Inseguridad	23
b) Principales Modelos Internacionales de Prevención del Delito	24
c) Fundación Paz Ciudadana	28
d) Primer Directorio de Paz Ciudadana.	29
e) Directorio actual Fundación paz Ciudadana.....	29
2.4. Medios de Comunicación	30
A) Reputación Policial en Chile	30
B) Comparación de Carabineros con otras policías de Sudamérica	31
2.5 Aspectos institucionales Carabineros de Chile	35
a) Historia.....	35
b) Nacimiento de Carabineros de Chile	39
2.6 Bases constitucionales que rigen el funcionamiento orgánico de la institución.....	40
a)Doctrina	40

b) La Constitución Política de la República	40
c) Reglamentación	41
2.7 Alineamiento comunicacional	41
2.8 Departamento de Relaciones Institucionales	42
2.9 Comunicación en Carabineros	43
a) Información	44
b) Asesoría	44
c) Relaciones Públicas	44
d) Organización del Departamento de Relaciones Públicas	45
e) Imagen	45
2.10 Definiciones	46
a) Plan Cuadrante de Seguridad Preventiva	46
b) Modelo de Integración Carabineros Comunidad (MICC)	50
c) Esquema de formación del MICC.....	51
d) Oficina de Integración Comunitaria	51
e) Organigrama de la OIC en Comisarías	53
f) Delegado de Cuadrante.....	53
g) Cuadrante	54
h) Sala de la Familia	55
CAPÍTULO III: MARCO METODOLÓGICO.....	56
3.1 Enfoque Metodológico	56
3.2 Tipo de Investigación	57
3.3 Universo o Muestra representativa.....	58
3.4 Tipo de técnica de recopilación de antecedentes	59
3.5 Revisión de archivo	59
3.6 Selección de Archivo	61
3.7 Entrevista semiestructurada.....	62
3.8 Perfil del entrevistado	62
3.9 Entrevista	63

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE RESULTADO	66
4.1 Procesamiento de la información recopilada.....	66
4.2 Análisis de la información recopilada	67
A) Archivos.....	67
B) Análisis de las respuestas de la entrevista	68
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES GENERALES.....	69
CAPITCAPÍTULO VI: PLAN COMUNICACIONAL.....	71
6.1 Objetivo General.....	71
6.2 Objetivos Específicos	72
6.3 Público Objetivo.....	72
6.4 Tácticas de Trabajo	73
Primera táctica.....	73
Segunda táctica.....	76
Tercera táctica	77
6.5 PLAN DE MEDIOS	79
a) Objetivo General.....	79
b) Objetivo Específico	79
c) Público Objetivo.....	79
d) Mensaje Comunicacional	79
e) Selección de Soportes Comunicacionales	79
ANEXOS.....	81
A) Bibliografías.....	81
B) Desarrollo de entrevistas.	84
C) Cronograma.....	90

INTRODUCCIÓN

Esta tesis nace del deseo de comprender y conocer la forma de como una Institución Policial de carácter militar, podría disminuir delitos de connotación que impactan a la familia chilena, ejerciendo un rol social integrando las comunicaciones como plan estratégico.

Hoy, los desafíos de convivir en un mundo globalizado, como el acceso y la rapidez para obtener información de lo que se necesite, requiere de una constante adaptación, de la cual Carabineros de Chile no está ajena entre las otras organizaciones. En general y particular lo que motiva esta investigación es el cambio institucional que se ha generado en las últimas décadas, la cual pretende aportar al desarrollo de programas que integren y vinculen la institución con la comunidad.

Actualmente, la creciente demanda de la ciudadanía, requiere y exige que una institución pública como lo es Carabineros, sea más cercana, otorgando confianza, seguridad, cooperación y colaboración, para así ejercer juntos trabajos colaborativos eficientes disminuyendo índices delictuales de los lugares en los que vive.

Es por esta razón, que el proyecto en el cual trabajaremos aporta antecedentes que nos ayudaran a comprender el actuar de Carabineros bajo una mirada estratégica incluyendo a su vez un rol social para disminuir el índice de violencia que afecta a la familia chilena.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Los desafíos de convivir en un mundo globalizado, como el acceso y la rapidez para obtener información de lo que se necesite, requieren de una constante adaptación de las organizaciones en general y en particular la que motiva esta investigación (Carabineros de Chile), para atender a las demandas de sus públicos de interés, deben ajustarse y/o modernizar sus procesos operativos, de planificación y ejecución de sus roles, entre los cuales se encuentra la adecuada administración de capital humano conforme a sus capacidades, es decir, la división del trabajo en base a sus competencias técnicas, sociales y profesionales.

Carabineros de Chile, no se encuentra marginado de estos cambios que experimentan las organizaciones modernas, razón por la cual ha desarrollado el Modelo de Integración Carabineros Comunidad (MICC)¹, en base a la necesidad que ha generado crear lazos de confianza y colaboración entre la policía uniformada y los diversos actores sociales que forman la comunidad.

Con fecha tres de diciembre del año 2015, bajo la Orden General N° 002381, se aprueba el Manual de Actuación del Modelo de Integración Carabineros Comunidad, indicando que aquellas Comisarias que posean Oficina de Integración Comunitaria (OIC), deberán ceñirse por lo indicado al presente manual, las Oficinas de Integración Comunitaria (OIC), son un componente especializado en el desarrollo de funciones preventivas – comunitarias al interior de las unidades operativas territoriales.²

Los distintos ámbitos de actuación de la OIC involucran a una variedad de actores sociales que contribuyen a la materialización del trabajo de integración previsto. Así, por ejemplo, forman parte de un ámbito clave de actuación para el diagnóstico, la planificación y ejecución de este trabajo, tanto las organizaciones sociales como las instituciones

¹ Manual de actuación Oficina de Integración Comunitaria, en el cual se detalla el modelo de trabajos entre Carabineros de Chile y la Comunidad. Julio 2015.

² Unidad Operativa: Comisarias que se encuentran en cada comuna existente en nuestro país, la cual está dirigida por un comisario (Mayor de Carabineros de Chile)

emplazadas en el territorio. Por su parte, la comunidad no organizada también es considerada en distintas acciones que corresponde emprender a las OIC, pero se encuentra asociada a un trabajo de integración de orden complementario.

El citado modelo fue adoptado el año 2003, bajo el nombre *Un Chile más seguro, fortalecimiento de la integración entre Carabineros y Comunidad*, en el marco de la Estrategia Nacional de Seguridad Pública basado en cinco pilares claves: modernización policial, gestión policial, policía comunitaria, indicadores policiales y rol social.

El año 2005 se realizaron visitas técnicas y estudio de modelos policiales internacionales (Francia, España y Canadá); en el año 2010 atendiendo a las necesidades de seguridad y prevención de delitos del país, desde el Ministerio del Interior en el gobierno de Sebastián Piñera, se desarrolla un modelo bajo el nombre de *Plan Chile Seguro*, como una mejora del Plan Cuadrante, a través del M.I.C.C, el año 2013 fue la puesta a prueba y evaluación del piloto en tres comunas de la Región Metropolitana, San Miguel, El Bosque y Macul.

Más tarde se implementó un Piloto del Modelo en 10 unidades operativas territoriales a nivel nacional, las cuales fueron seleccionadas de acuerdo al interés estratégico Institucional y buscando la máxima variedad en la combinación de las siguientes variables³:

1. Unidades Policiales con Plan Cuadrante de Seguridad Preventiva.
2. Niveles de Vigilancia Policial.
3. Nivel de Intervención con programas en materia de Seguridad Pública.
4. Percepción de inseguridad, según Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana.

Por lo antes mencionado el Modelo del que damos cuenta en la presente investigación, se puede comprender como una nueva herramienta de especialización para el recurso policial, pues proporciona orientaciones técnicas específicas para el análisis de la información sobre

³ Es un programa ideado y aplicado por Carabineros de Chile desde el año 2000 con el objetivo de disminuir los delitos y aumentar la sensación de seguridad en los habitantes de los sectores urbanos de Chile.

los índices delictuales que afectan a la comunidad y la planificación de acciones comunicacionales preventivas para evitar hechos de transgresión a la seguridad, al tiempo que promueve el desarrollo de habilidades y destrezas sociales particulares, que brindan mayor eficacia a las operaciones que ofrece desplegar el Modelo, la modalidad de trabajo, se encuentra principalmente orientada a satisfacer las demandas de seguridad a nivel local, originadas *en* y afrontadas *con* la comunidad, siempre en la medida de que estas demandas puedan ser abordadas desde el ámbito de actuación de Carabineros⁴.

Dicho ámbito de actuación, se regula de acuerdo a lo que señala el Artículo 83 del Código Procesal Penal, la actuación sin orden previa que corresponderá a los funcionarios de Carabineros de Chile son:

1. Prestar auxilio a la víctima.
2. Practicar la detención en caso de flagrancia.
3. Resguardar el sitio del suceso.
4. Identificar los testigos y consignar las declaraciones que estos prestaren voluntariamente, tratándose de los casos a los que se alude.

Según expresa la Constitución Política de la República, en el capítulo XI, Artículo 101:

“Carabineros de Chile constituye la fuerza pública y existe para dar eficacia al derecho, garantizar el orden público y la seguridad pública interior, en la forma que lo determinen sus respectivas leyes orgánicas, dependiendo del Ministerio encargado de la Seguridad Pública”.

Considerando lo anteriormente expuesto, Carabineros de Chile, estimó que es fundamental el trabajo con la comunidad para realizar labores colaborativas, trabajo que debe ser realizado a través de estrategias de acción y soluciones compartidas con los vecinos, autoridades y comunidad en general, teniendo en consideración que los problemas de

⁴ Constitución Política de la República, capítulo XI Art. 101.
Artículo 83 del Código Procesal Penal.

seguridad son diferentes en cada territorio, como también las medidas que se deberán definir para solucionarlos.

El propósito fundamental del MICC consiste en “*lograr que la comunidad se haga parte de las soluciones (coproducción de seguridad), no sólo dando a conocer los problemas que experimenta, sino también participando en su solución*”. De esta manera, más que como una fuente de información y requerimientos, se comprende a la comunidad como un conjunto de actores provistos de iniciativa y responsabilidad para conseguir soluciones sustentables en el tiempo a las problemáticas de seguridad que actualmente los aquejan.

Carabineros de Chile ha definido la integración como la creación, mantención y fortalecimiento de lazos entre los distintos actores sociales, que permite el desarrollo de un trabajo conjunto, orientado a un mismo propósito, con el fin de negociar y acordar soluciones; en este contexto es visualizada como *medio para el logro de objetivos*. Adicionalmente, puede ser concebida como un mecanismo que optimiza la relación entre los objetivos policiales directos (procedimientos exitosos, cooperación con el trabajo de Carabineros) y ciertos objetivos policiales indirectos (mejorar percepción de la población en torno a su seguridad personal, valoración social de la Institución e imagen), es por esta razón y lo mencionado anteriormente que con el propósito de mejorar la calidad de servicio entregado a la comunidad y brindar una atención técnica eficiente, de calidad y diferenciada, creemos que es de interés investigar la factibilidad ante la prevención de delitos de connotación familiar desde un trabajo Carabineros y comunidad, logrando que estos se organicen y generen lazos de coparticipación integrando a la comunidad como actor social relevante.

Actualmente en la Institución solo existe el Modelo de Integración Comunitario (MICC), el cual se dedica a mantener y crear lazos de cooperación y colaboración entre Carabineros y Comunidad, lo cual genera el apoyo cíclico para obtener acceso a información de carácter delictual en sectores específicos de las comunas, sin considerar delitos de connotación que afecten a las familias además dejando de lado el rol social que se está creando.

Creemos que es importante abordar las necesidades comunicacionales que presenta la implementación del proyecto *Sala de la Familia*, dando respuesta desde las Relaciones Públicas a la definición de las diferentes acciones que garantizaran la validación del mismo por parte de la comunidad y al cumplimiento de los objetivos planteados en la génesis del proyecto, logrando que se instalen los conceptos base tales como, integración, colaboración, prevención, empoderamiento y compromiso.

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN

¿De qué manera, desde las Relaciones Públicas se puede potenciar comunicacionalmente la implementación y validación comunitaria del Proyecto Sala Familia?

OBJETIVO GENERAL

Potenciar y visibilizar la implementación del proyecto Sala Familia, validando comunicacionalmente su presencia en la comunidad.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS

- 1.- Revisar y describir los antecedentes en materias asociadas al Departamento de la Familia, que den cuenta de la relación Carabineros Comunidad.
- 2.- Identificar a los públicos de interés relevantes para generar participación y cooperación comunitaria en el levantamiento de información, brindando herramientas a la Institución para el correcto funcionamiento de la Sala de la Familia, generando experiencias positivas resultantes de la correlación entre Carabineros y Comunidad.
- 3.- Definir los principales ejes de orientación del plan de comunicación, tales como prevención, validación, coparticipación.
- 4.- Desarrollar un plan comunicacional para potenciar las funciones específicas que realizará la Sala de la Familia, enfocado a las necesidades que muestra la comunidad y su adaptación a los cambios en materia de seguridad y prevención, incorporando la creación de las políticas de mejoras en la calidad de servicio que propone Carabineros de Chile.

FUNDAMENTACIÓN DE LA TESIS

Carabineros de Chile ha decidido impulsar un nuevo modelo de Integración Comunitaria creando e implementando la Sala de la Familia, la cual pretende estar presente en todas las unidades policiales del país, con el propósito de mitigar situaciones de riesgo que involucren al grupo familiar, integrando a las comunidades y compartiendo responsabilidades.

La presente investigación resulta relevante dado que pretende contribuir a generar herramientas comunicacionales para respaldar la creación del proyecto Sala de la Familia. Por tratarse de un proyecto que incorpora el rol social con la finalidad de prevenir delitos de connotación, incorporando una nueva perspectiva a la labor policial⁵.

Dada la necesidad de validación del proyecto, analizaremos comunicacionalmente el resultado que se puede obtener al enfocar funciones directamente hacia la comunidad, que beneficios revisten el trabajo compartido y la coparticipación, el otorgar responsabilidades a la comunidad en términos de empoderamiento y la entrega de información oportuna y comprometida con el proyecto, promoveremos orientar normas y evaluar a nivel regional el ámbito institucional estratégico en la gestión de operaciones en materias de prevención de la violencia y la protección de la familia, por la vía de la elaboración de propuestas comunicacionales y estrategias que se requieran implementar para lograr coordinar el trabajo de prevención con actores relevantes a nivel local, bajo un enfoque de responsabilidad compartida.

La relevancia social estará marcada y enfocada a la protección de la familia, entregando soporte, apoyo personalizado y personal técnico ante las probables situaciones de riesgo, fortaleciendo lazos de cooperación y colaboración entre Carabineros y Comunidad, el bien común como impulsor principal del proyecto, nos motiva a desarrollar esta investigación,

⁵ Nuevo manual operativo del Plan Cuadrante de Seguridad Preventiva, Orden General N°001960. Con fecha 14 de septiembre del 2010.

atendiendo a los impactos que puedan generarse, a fin de asignar y reconocer el valor real que representará para la Comunidad.

La realización de esta tesis, nace desde nuestro anhelo personal de poner en evidencia el alcance y contribución de las Relaciones Públicas para validar la realización de un proyecto de alcance social, dado que las comunicaciones y sus herramientas son elementos fundamentales de aplicación en el diario vivir y en particular para el correcto posicionamiento de estrategias y modelos que permiten dar visibilidad a los distintos actores sociales y sus propuestas.

Creemos firmemente que cada propuesta planteada concebida desde una idea, será posible de concretar, logrando ser un aporte positivo y contribuyendo al desarrollo de nuestra sociedad, si desde las comunicaciones orientamos y definimos correctamente los objetivos a alcanzar.

CAPÍTULO II

MARCO CONCEPTUAL

En la actualidad Carabineros de Chile está comprometido en un modelo de trabajo que incorpora a los ciudadanos, siendo este proyecto completamente nuevo, pretende relacionar a Carabineros y Comunidad bajo una mirada estratégica “*el rol social*”.

Durante la década de los 90, los principales temas de la agenda pública en Chile se centraban en la inseguridad social. Actualmente, el aumento de la delincuencia ha incrementado la preocupación por el control del delito y la seguridad pública o ciudadana, desde comienzos de esta década se observan sentimientos difusos y generalizados de inseguridad en la sociedad chilena, principalmente fundados en el temor de la población a ser víctima de la delincuencia.

Bajo esta perspectiva, el gobierno y la policía uniformada se han centrado fundamentalmente en crear estrategias de gestión, control y represión del delito, a fin de responder a la creciente preocupación de la ciudadanía por su seguridad. Dicha preocupación, se expresa como la percepción ampliamente difundida de una situación de violencia delictual que va en aumento, esta se muestra disociada sin embargo de los índices efectivos de comisión de delitos, en tanto, existe una diferencia considerable entre la probabilidad de ser víctima, y los casos reales de victimización.⁶

Por esta razón, es de suma importancia identificar a los organismos estatales que regulan el correcto funcionamiento de Carabineros en relación a políticas, leyes y reglamentos en ámbitos de prevención de delitos, ya que estos, además, trabajan en conjunto con la comunidad creando lazos de confianza y coparticipación para disminuir sensaciones de riesgos y futuras victimizaciones.

⁶ Ramos, Marcela y Guzmán, Juan A. (2002). La guerra y la paz ciudadana.

2.1 Los Ministerios

En Chile, de manera general, son dos los ministerios que están encargados directamente de la atención de la seguridad ciudadana: Ministerio del Interior y Ministerio de Justicia.

El Ministerio del Interior es responsable de proponer al Presidente de la República las normas y acciones sobre políticas internas orientadas a mantener el orden público, la seguridad y la paz social, asimismo, es responsable de aplicar, por medio de las autoridades de gobierno interior, las normas que para ese efecto se dicten. (Ministerio del Interior y Seguridad Pública de Chile, 2014).

El Ministerio de Justicia en cambio, interviene en seguridad ciudadana de manera más indirecta al encargarse esencialmente de relacionar al Poder Ejecutivo con el Poder Judicial y modernizar el sistema de justicia mediante leyes, políticas planes y programas orientados a facilitar el acceso ciudadano a la justicia, contribuyendo a la seguridad y reinserción social (Ministerio de Justicia de Chile, 2015).

2.2 La seguridad ciudadana

“La seguridad es uno de los principales temas de preocupación ciudadana y política en Chile. Estos tópicos se instalaron en la agenda del debate público durante la década de los 90 como una de las preocupaciones centrales de la población y de los actores políticos (Instituto Nacional de Estadísticas de Chile, 2011), en especial por el incremento de los delitos denunciados, la extremada politización del tema, y la cobertura de los medios de comunicación” (Dammert L., 2005).

En el nuevo siglo, Chile empezó con dos hitos importantes en el abordaje del tema de seguridad ciudadana: En 1999 el Ministerio del Interior y Seguridad Pública diseñó un sistema de información de denuncias que incluye los datos tanto de la Policía de

Investigaciones como de Carabineros de Chile, que se convirtieron en la fuente oficial de información sobre el accionar delictual en el país y en el año 2004 se realizó la primera encuesta de victimización que de igual forma le dio un gran empuje al análisis de la criminalidad (Dammert L., 2005)⁷.

“La coyuntura chilena sobre su percepción de seguridad gira alrededor de la ambigüedad siendo Chile uno de los países sin altos niveles de violencia relativa, es uno de los países con mayores niveles de temor en la región latinoamericana (Dammert & Lunecke, 2002) explicando con esto la alta importancia que la seguridad ciudadana tiene para los chilenos, y que hace necesaria la acción estatal para contrarrestar este malestar”.

Dentro de algunos instrumentos de información producidos por el gobierno, uno de los más cercanos respecto a la delincuencia e inseguridad en el país es la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana ENUSC, que, en el año 2003, surge de la necesidad de contar con datos que ayuden a mejorar la toma de decisiones en cuanto a políticas públicas de seguridad ciudadana. Esta encuesta está a cargo del Instituto Nacional de Estadísticas INE.

El Modelo de Integración Carabineros Comunidad (MICC) atiende, de modo prioritario, acciones orientadas hacia la coordinación institucional con la comunidad efectivamente organizada al interior de cada sector jurisdiccional, es posible advertir un conjunto más amplio de actores que se verán beneficiados a partir de las acciones que esta estrategia establece.

La comunidad organizada está conformada por sus propias organizaciones e instituciones situadas en el sector jurisdiccional de la unidad y que desarrollan sus actividades, ya sea formal o informalmente. Podemos entender como ejemplos de la comunidad organizada, tanto a una junta de vecinos con personalidad jurídica como a un grupo de jóvenes que

⁷ Para mayor información se sugiere leer la investigación realizada por Dammert L., en el año 2005 sobre el análisis de la criminalidad en Chile.

juegan fútbol y se reúnen cada 15 días para entrenar. Éstas, deben comprenderse como las beneficiarias directas del MICC.

Se consideran beneficiarios indirectos sobre este accionar, la comunidad no organizada, comprendida como la suma de los individuos cuya situación es la de residencia, tránsito, trabajo o recreación en el sector jurisdiccional de la unidad en la cual es implementado el MICC, aunque no participen en organizaciones comunitarias.

Otro beneficiario indirecto, cuya condición es de usuario “potencial” de los servicios de integración carabineros comunidad, corresponde a la población total de la comuna donde se aplicará el MICC. Esto, dado que la resolución de problemáticas que afecta a un sector territorial, puede favorecer a una cantidad de población más amplia que aquella que ha manifestado directamente esta situación como un problema ante el personal de la Oficina de Integración Comunitaria (OIC)⁸.

Según lo que se publica en la revista virtual nacional Capital, con fecha 06 de junio del año 2016, el ex Alcalde de New York Rudolph Giuliani, conocido por erradicar los delitos de esa ciudad aplicando la tolerancia cero, se muestra preocupado por lo que está sucediendo en Chile, ante lo cual menciona que:

“Sucedo un fenómeno curioso: tienen bajas tasas de asesinato y delitos violentos, sin embargo, los ciudadanos se sienten inseguros”.

A su vez, Giuliani hace referencia a la inseguridad que sienten los ciudadanos en nuestro país, aludiendo que:

“Debe existir un mayor involucramiento de las comunidades en la lucha contra el crimen. Los ciudadanos deben apoyar el trabajo de la policía.”⁹

En el año 2010, Rodrigo Hinzpeter, Ministro del Interior bajo el gobierno del ex Presidente de la República Sebastián Piñera Echeñique, viajó a la ciudad de New York para

⁸ Manual de actuación Oficina de Integración Comunitaria, en el cual se detalla el modelo de trabajos entre Carabineros de Chile y la Comunidad. Julio 2015.

⁹ Carla Sánchez M. (2016). Las claves de Rudolph Giuliani para bajar la delincuencia. Revista Capital.

entrevistarse con Rudolph Giuliani y mantener una conversación sobre el modelo policial implementado por él para disminuir los delitos y aumentar la seguridad ciudadana en dicha ciudad.

Al regreso del ex Ministro Hinzpeter a Chile, se comenzó a instaurar el concepto de trabajo en conjunto desde la policía (Carabineros de Chile) y la comunidad como eje fundamental en la prevención de delitos, con el propósito de amortiguar la inseguridad ciudadana en esta materia, y con el fin de proteger el núcleo familiar es que se implementará la “*Sala de la Familia*”, cuya función primordial y única será proteger los derechos de cada integrante del grupo además de brindar apoyo antes las eventuales victimizaciones.

Considerando los antecedentes anteriores sobre la visita a New York del ex Ministro Hinzpeter, podemos entender mejor el modelo antes mencionado y podemos deducir que si bien es claro que el tema de la seguridad ciudadana no es algo nuevo, dado que desde los años cincuenta se viene manifestando como un interés generalizado, es conocido por instaurarse como una de las principales prioridades sociales hacia finales de los noventa, respecto a esto el Manhattan Institute, organización americana de orientación neoconservadora con más de treinta años trabajando en la formación post profesional de sus estudiantes, postula que:

“Al concluir la guerra contra el comunismo, se visualiza un cambio de prioridades, y comenta que éstas deben orientarse al resguardo de las personas y su calidad de vida, bajo la premisa es que el resguardo e inviolabilidad de los espacios públicos resulta esencial para la vida en la ciudad y que el desorden genera delincuencia”.

A partir de esta declaración se constituyó la base de la teoría de las “*ventanas rotas*”¹⁰ elaborada por James Q. Wilson y George Kelling, que inspiró a la famosa política de Tolerancia Cero, encabezada por el alcalde de Nueva York Rudolph Giuliani.

¹⁰ **Ventanas rotas: La policía y la seguridad en los barrios, James Q. Wilson y George L. Kelling.** En la década de 1960, cuando el principal problema eran las revueltas urbanas, los científicos sociales comenzaron a explorar cuidadosamente la función policial de mantenimiento del orden, y a sugerir formas de mejorarla —no hacer más seguras las

2.3 Conceptualización

a. Conceptualización de la Inseguridad

“Históricamente se diferencian tres tipos de seguridad de cara a las que los estados deben asumir y establecer medidas” (Kinkaid y Gamarra, 1996).

- i. Seguridad externa.
- ii. Seguridad interna o pública.
- iii. Seguridad ciudadana.

La seguridad externa es la más antigua como concepto y se vincula con la defensa por parte del Estado de la soberanía territorial de la nación, el resguardo frente a las posibles amenazas provenientes del exterior, siendo las instituciones en las que recae esta responsabilidad las Fuerzas Armadas.

La seguridad interna o pública se refiere principalmente a los temas de orden público, el cumplimiento de las leyes vigentes a este respecto en el territorio, la responsabilidad de su cumplimiento está encargada a las fuerzas policiales de cada nación, en la mayoría de las democracias modernas (Kinkaid y Gamarra, 1996).

El concepto de seguridad ciudadana es más moderno, razón por la cual muchas veces no es fácil de comprender y si de mal interpretar. Se basa principalmente en el concepto de ciudadanía, pero no como un agente demandante de seguridad o una masa pasiva, si no en la comunidad como un agente activo con derechos y deberes ciudadanos.

calles (su función original), sino reducir la incidencia de la violencia masiva-. Mantenimiento del orden se volvió, en cierta medida, sinónimo de “relaciones comunitarias”.

La mayoría de las comisarías no tiene forma de identificar sistemáticamente esas zonas y asignarles oficiales. Los oficiales son asignados sobre la base de las tasas de delincuencia (lo que significa que las áreas marginalmente amenazadas quedan al desnudo para que la policía pueda investigar los sitios en los que la situación es más desesperanzadora) o sobre la base de las llamadas solicitando servicio (a pesar de que la mayoría de los ciudadanos no llama a la policía cuando están simplemente asustados o fastidiados). Para asignar las patrullas idóneamente, las comisarías deben observar los barrios y decidir, con evidencia de primera mano, en dónde un policía adicional hará mayor diferencia en la promoción de una sensación de seguridad.

Se tiende a pensar que la seguridad ciudadana solo se vincula con la actividad criminal y no con el rol que ejerce la sociedad en términos de la responsabilidad compartida, sin embargo, se requiere tanto del Estado, sus diversos organismos y la ciudadanía para que se concreten las acciones de seguridad ciudadana¹¹.

Las acciones antes descritas tienen diversos ámbitos de aplicación, que van desde lo local o vecinal, con la participación activa de la sociedad y con la base de incrementar la prevención en todos sus niveles.

b. Principales Modelos Internacionales de Prevención del Delito

Es de conocimiento que la prevención del delito es una preocupación a nivel mundial, en la historia se han implementado diversos sistemas o estrategias que principalmente buscan prevención o mitigación y que pretenden por medio de planes y políticas específicas dar frente a la inseguridad que se vive principalmente en las grandes urbes, si nos basamos en las diversas propuestas planteadas en las últimas cinco décadas distinguimos cuatro estrategias o Modelos.

i. El primer Modelo se denomina *Prevención Social Primaria de conductas delictivas*

Este modelo se basa en la teoría de la *etiología* del delito, según la cual existe un conjunto de condiciones previas a la realización del delito que promueven y/o facilitan que estos sean realizados.

“En el Estado Benefactor en Suecia, Inglaterra, Francia, Países Bajos, entre otras naciones europeas, y en América fundamentalmente en Canadá. Su estrategia básica consiste en que a través de la intervención por parte de los organismos del Estado, se logren disminuir las tendencias delictivas de la población en mayor riesgo, influyendo en sus actividades y comportamientos mediante el diseño e implementación de

¹¹ Emilio Torres Rojas. (2001). Modelos Internacionales y Políticas Públicas de Seguridad Ciudadana en Chile durante Última Década. <http://www.revistas.uchile.cl/index.php/RMAD/article/viewArticle/14830/15193>: Revista MAD.

amplios programas de desarrollo económico - social de largo plazo en materias de educación, salud pública, vivienda, empleo y de recreación para el uso del tiempo libre, privilegiando a la población joven como principal beneficiaria."¹²

La aplicación de este Modelo postula, que proporcionando mejor calidad de vida en especial para los grupos de mayor riesgo, disminuye las posibilidades de que la delincuencia se instale, por tanto, intervenir en estos aspectos se hace más relevante que hacerlo cuando los delitos ya se han cometido.

Algunas acciones concretas a trabajar en este ámbito son: potenciar programas de incorporación escolar y laboral, desarticulación de pandillas, prevención del maltrato infantil, sistemas de becas para educación y centros de formación técnica, entre muchas otras.

ii. Un segundo modelo corresponde al de *Prevención Situacional del Delito*

Este Modelo se desarrolla originalmente en Inglaterra a fines de los años setenta y se basa en que el delincuente no solo tiene motivaciones o situaciones personales que lo llevan a delinquir, sino que además tiene la accesibilidad a blancos de delito que no cuentan con las medidas de seguridad o vigilancia necesarias, el modelo asume que cualquier acto antisocial requiere de un escenario propicio para poder llevarse a cabo.

En este caso el viejo refrán "la oportunidad hace al ladrón", ha generado numerosas investigaciones especialmente en Inglaterra y EE.UU. y que incluye cuatro máximas:

"1) medidas dirigidas hacia formas específicas del delito; 2) que involucran diseños o intervenciones sobre el entorno inmediato donde ocurren esos delitos; 3) de un modo tan permanente y sistemático como sea posible; 4) como para reducir las oportunidades de cometerlos". (Clarke y Mathew, 1980:1).

¹² ET Rojas, P De la Puente Lafoy - Revista Mad, 2001 - revistas.uchile.cl

Para este Modelo la prevención del delito esta principalmente basada en sistemas de seguridad, tales como vigilancia constante, utilización de cámaras, circuitos cerrados de televisión, detectores de metales, etiquetas electrónicas, sistemas de alarmas, sistemas de códigos de seguridad para tarjetas de crédito, el diseño de los espacios públicos que faciliten la identificación de extraños, las barreras de control de acceso y muchas otras.

En Chile durante el gobierno del ex Presidente Sebastián Piñera, en Abril del año 2013 se implementó el programa “Plaza Segura”, el proyecto buscaba la recuperación de plazas en base a una iniciativa de la Subsecretaría de Prevención del Delito y el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, el enfoque de este proyecto responde a la “Prevención Situacional del Delito” por medio del diseño de espacios urbanos seguros se busca prevenir conductas delictivas derivadas del diseño de estos, de tal forma reducir las oportunidades para cometer delitos, la percepción de inseguridad por parte de la comunidad y la recuperación de estos espacios públicos comunes.

Enmarcado en el proyecto Legado Bicentenario del gobierno del ex Presidente Sebastián Piñera, en un año se logró recuperar más de 500 espacios públicos cumpliendo con la meta propuesta.

iii. Un tercer modelo de aplicación a la seguridad ciudadana es el de la *Prevención Multi-agenciada del Delito*

El desarrollo de este Modelo comenzó en Suecia y Canadá en los años setenta, tomando como idea fuerza el concepto de “responsabilidad ciudadana” para la prevención y disminución de la delincuencia, involucrando a diversos actores sociales en pos de favorecer el flujo de información Estado – ciudadanía.

“Que incluyan una asociación entre la sociedad civil, la policía y, especialmente, a las autoridades locales que constituyen el foco natural para la coordinación con las instituciones sectoriales del Estado y por cierto con los organismos policiales, en un amplio abanico de actividades

orientadas hacia el logro de la seguridad". (De la Puente, Torres, 2000: 32).

Si bien existieron logros tras la aplicación de este Modelo, también hubo grandes críticas respecto a la falta de uniformidad en el funcionamiento y el flujo de la información proporcionada por estas Multi Agencias.

iv. El cuarto modelo corresponde al denominado *Prevención Comunitaria del Delito*

Este Modelo surge como una alternativa viable ante la creación de estrategias de prevención del delito, al inicio de los noventa se comienza a instalar el concepto de “participación comunitaria”.

El ya citado plan “Tolerancia Cero” se enmarca en este concepto, formulando como bases el rescate de los valores familiares para favorecer el fortalecimiento comunitario, sumando además el patrullaje de barrios para su resguardo.

“Más allá de las diferencias entre las diversas manifestaciones del modelo, el elemento común es la centralidad que adquiere la denominada "Policía Comunitaria". Dicha estrategia se ha aplicado con énfasis heterogéneos que pueden implicar diversos niveles de compromiso e interrelación con la sociedad civil, dependiendo del contexto sociocultural en el cual se implementan” (Trojanowicz y Moore, 1988).

Si bien todos los modelos apuntan a la prevención del delito y a la aplicación de distintas medidas que apunten a este resultado, uno de los más aceptados en la actualidad es este último, dado que es aplicable en comunidades y sectores residenciales realzando los niveles de compromiso de la sociedad hacia la prevención del delito y el cuidado de la familia, sin embargo en aquellos sectores o comunidades que muestren resistencia o poca valoración hacia la policía, se puede generar una baja aceptación del Modelo por parte de la comunidad.

c. **Fundación Paz Ciudadana**¹³

La Fundación Paz Ciudadana es una institución sin fines de lucro creada en 1992 por el empresario Agustín Edwards Eastman Dueño del Diario El Mercurio, quien además la dirige, tiene como principales funciones el desarrollo de propuestas en políticas públicas, datos y estadísticas, análisis criminal, justicia y reinserción, prevención, asesoría legislativa, capacitaciones y proyectos, seminarios y eventos institucionales, además obtiene financiamiento por medio de donaciones de personas naturales y jurídicas, las que constituyen sus fondos generales.

Cumple el rol de informar por medio de encuestas y estudios de opinión pública aspectos relativos a seguridad ciudadana, al mantener un vínculo directo con el gobierno se transforma en actor relevante al momento de diseñar o modificar políticas públicas relacionadas a la materia.

Si bien nace como un centro de estudios y asesorías en materias de delitos, si revisamos la historia de su origen encontramos un hecho relevante, el 9 de septiembre de 1991 Cristian Edwards Del Río hijo del empresario, es secuestrado por una fracción del Frente Patriótico Manuel Rodríguez, la misma que había asesinado al senador Jaime Guzmán, Edwards Del Río permanece cinco meses en cautiverio mientras su padre mantenía una dura negociación con los captores.

En el año 2000 los periodistas Marcela Ramos y Juan Andrés Guzmán, publican su libro “La Guerra y la Paz Ciudadana” en donde abordan las temáticas que llevan a la creación de la Fundación y postulan al respecto:

“Nace producto de los miedos y las obsesiones de Agustín Edwards Eastman, dueño de El Mercurio, el diario más influyente de Chile, y

¹³Fundación Paz Ciudadana. (12 de julio 2013). Fundación paz ciudadana.
http://www.poderopedia.org/cl/organizaciones/Fundacion_Paz_Ciudadana#tab_perfil

"portavoz de los sectores más conservadores de la sociedad chilena, cuando aún estaba conmocionado por el secuestro".

"El desconfía absolutamente del Poder Judicial, pues considera que allí no se obtienen resultados. Esa es la razón por la que no presenta una querrela por lo de su hijo Cristián. También desconfía de Carabineros e Investigaciones y es uno de los más fuertes promotores de la policía municipal".

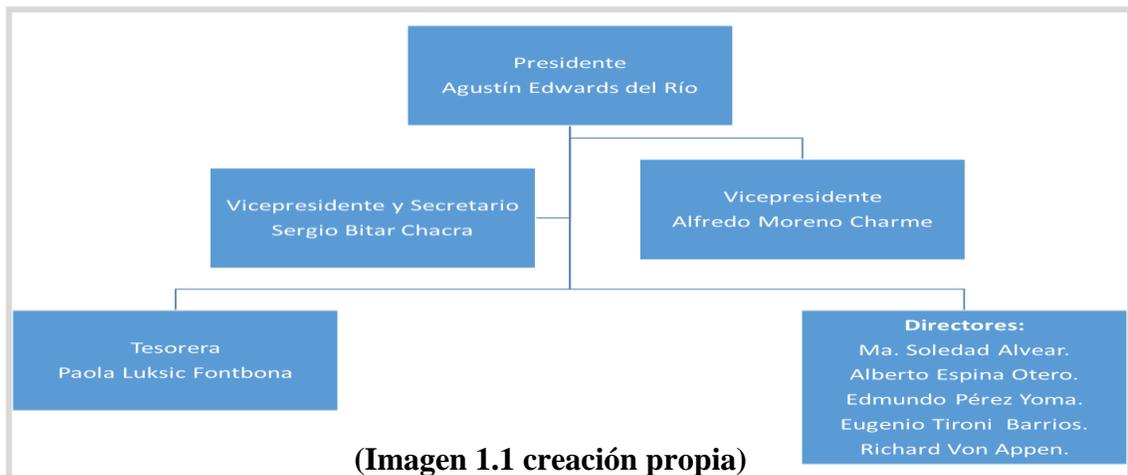
La Fundación es lanzada oficialmente el 2 de abril de 1992 en el Centro de Extensión de la Universidad Católica, en medio de fuertes medidas de seguridad, con escolta de guarda espaldas facilitados por José Toribio Merino posterior al secuestro.

d. Primer Directorio de Paz Ciudadana.

Este fue minuciosamente escogido, quedó representado por seis influyentes personajes del que hacer nacional y fuertemente vinculados con Edwards.

Bernardo Matte Vice, Edmundo Pérez Yoma, Carlos Cáceres, Nemesio Antúnez, Joaquín Brunner y Mónica Jiménez de la Jara.

e. Directorio actual Fundación Paz Ciudadana



f. Consejo Consultivo Fundación Paz Ciudadana.¹⁴

- Pilar Armanet A.
- Julio Barriga S.
- Enrique Barros B.
- Juan Bilbao H.
- Carlos Cáceres C.
- Gonzalo Cienfuegos B.
- Enrique Correa R.
- Juan Cuneo S.
- Juan Eduardo Errázuriz O.
- José Miguel Gálvez P.
- José Antonio Garcés S.
- Oscar Guillermo Garretón P.
- Gral. Director de Carabineros, Gustavo González J.
- José Antonio Guzmán M.
- Edmundo Hermosilla H.
- Juan Hurtado V.
- Gonzalo Ibáñez L.
- Nicolás Ibáñez S.
- Pedro Ibáñez S.
- Mónica Jiménez de la J.
- Rodrigo Jordán F.
- Alberto Kassis S.
- Mauricio Larraín G.

2.4. Medios de Comunicación

A. Reputación Policial en Chile

La inseguridad ciudadana ha sido parte fundamental de las políticas que tienen todos los Gobiernos. La que, a su vez, debe ser capaz de combatir y prevenir con diversas estrategias socio-policiales que posibilitan la comunicación y mejoran las relaciones entre las policías y la comunidad.

Es por ello que Carabineros, posee como base en todo el modelo de gestión, la integración y la coparticipación de manera recíproca con la comunidad, lo que, a su vez, posibilita el cumplimiento de la ley¹⁵.

Aunque si bien es cierto, en el país se siente un ambiente de inseguridad y muchas veces falta la presencia policial en las calles, podemos decir que contamos con la tercera policía a

¹⁴Fundación Paz Ciudadana. (12 de julio 2013). Fundación Paz Ciudadana. http://www.poderopedia.org/cl/organizaciones/Fundacion_Paz_Ciudadana#tab_perfil

¹⁵ Para mayor información se puede revisar la Revista Académica en una publicación de la Academia de Ciencias Policiales de Carabineros de Chile N° 53 del año 2013. Cuyo objetivo principal es contribuir al desarrollo del conocimiento especializado en materias de seguridad y orden público.

nivel mundial mejor evaluada y calificada en base a sus competencias y a sus labores diarias, así lo respalda un estudio realizado por el Foro Económico Mundial.

Con fecha 20 de marzo del año 2015, se difunde en la página web del diario Nacional EMOL, el Reporte de Competitividad Global 2014–2015, que publica el Foro Económico Mundial, el cual calificó con una nota de 6,3 el desempeño de los servicios policiales de Carabineros de Chile. El informe evalúa las condiciones en que las 144 principales economías del mundo ofrecen para el desarrollo y la inversión, basándose en parámetros como la confianza en los mercados, fortaleza de las instituciones y fiabilidad de los servicios policiales.

Así, los servicios prestados por la policía uniformada recibieron la citada calificación en una escala de 1 a 7 quedando en tercer lugar del citado ranking.

El mismo informe señala que los servicios de la institución, "están muy por sobre el promedio mundial, que es de un 4,2". La calificación que obtiene con nota 6,3 sitúa a la institución sólo por debajo de las de Finlandia, con un 6,7 y Nueva Zelandia que registró un 6,5.

Según la última encuesta realizada por Centro de Estudios y Cohesión Social –COES- creado por distintas universidades nacionales para dar par un diagnóstico académico al descontento social de los últimos años, donde declara a Carabineros de Chile como la institución nacional de mayor confianza y cercanía con la comunidad en el país.¹⁶

B. Comparación de Carabineros con otras policías de Sudamérica

a. Argentina

¹⁶ Juan Eduardo López. (20 de marzo 2015). Informe del Foro Económico Mundial califica con nota 6.3 los servicios de Carabineros. Emol.

Desde mediados de la década de 1990 en Argentina, se comenzó a construir de forma social y política la inseguridad frente al delito como uno de los problemas fundamentales dentro de las ciudades del país vecino, bajo el signo de la idea de “crisis”.

Esta crisis ha sido visualizada desde el inicio como integrada por un componente “objetivo” que está dado por un crecimiento variable del número de hechos delictuosos que integran lo que comúnmente se define como la “criminalidad de la calle”, delitos contra la propiedad y contra las personas que se desenvuelven especialmente en el espacio público, aun cuando también en las viviendas y que suelen incluir un contacto directo (inclusive, violento) entre ofensor y ofendido.

Así mismo, la “sensación de inseguridad” que se traduce en un descontento en las expectativas y sentimientos de los residentes de las ciudades con respecto a la posibilidad de convertirse en víctima de algún delito ha ido creciendo con el paso del tiempo. Este malestar se comunica a su vez con la realización de numerosos comportamientos de “autoprotección” y “evitamiento” que poseen un fuerte impacto en el desenvolvimiento de la vida cotidiana, una suerte de nuevo componente “objetivo” de la crisis de inseguridad. La “crisis” de la inseguridad frente al delito en Argentina como construcción social y política se inscribe complejamente en las transformaciones económicas, sociales y culturales que han atravesado las tres últimas décadas.¹⁷

Debido a esta situación, es que Argentina posee tres tipos de policía, cada una especializada en áreas geográficas o sectores determinados cumpliendo funciones específicas.

- **Policía Federal Argentina:** Institución armada que depende del Poder Ejecutivo Nacional a través del Ministerio de Seguridad y cumple funciones de policía de seguridad y Judicial en el ámbito de la Ciudad Autónoma de Buenos Aires y atiende delitos Federales en todo el territorio del Gobierno de la Nación.

¹⁷ Revista Latinoamérica de Seguridad Ciudadana *Urvio*, enero 2009, N°6, consultada el día 1 de octubre del año 2016.

- **Gendarmería Nacional de Argentina:** Es una fuerza de seguridad con características militares que depende del Ministerio de Seguridad y brinda seguridad interior en todo el territorio. En el ámbito federal cumple la función de policía de seguridad y judicial; así como policía de prevención y represión de infracciones a leyes y decretos especiales además de controlar y vigilar todas las fronteras del país.
- **Agencia Federal de Investigaciones y Seguridad Interior:** responsable por el mantenimiento del orden público y la prevención del delito dentro de las respectivas jurisdicciones provinciales.

b. Brasil

Policía Federal: Dependiente del Ministerio de Justicia, son responsables de actuar en crímenes juzgados por la Justicia Federal, donde también ejerce la función de Policía Judicial. Además, se encarga de investigar el crimen organizado, contrabando de drogas, lavado de dinero, contrabando de personas, engaños electrónicos y terrorismo.

- **Policía Rodoviária Federal:** Este órgano es el encargado del control de las carreteras federales y del transporte en las principales entradas y salidas del país.
- **Policía Ferroviaria Federal:** Este órgano es el encargado del control de los ferrocarriles federales y del transporte en las principales entradas y salidas del país.
- **Policía Civil:** Perteneciente a cada Estado de Brasil, es manejada por *delegados*, cuya unidad se llama *delegacia*; tiene la tarea de actuar de Policía Judicial, lo que significa, brindar auxilio al poder Judicial en la aplicación de la Ley, en crímenes de jurisdicción de la Justicia Estadual, siendo responsable de las investigaciones de algunos delitos (excepcionalmente podrá encargarse de infracciones penales de jurisdicción federal, en caso que no exista una dependencia de Policía Federal en la zona), además de cumplir acciones de inteligencia policial.

- **Policía Militar:** Son fuerzas de seguridad pública, las cuales tienen por función primordial el servicio de policía ostensiva y la preservación del orden público en el ámbito de los Estados (y Distrito Federal).
- **Guardia Municipal:** Son fuerzas de seguridad pública e institutos de naturaleza civil. El modelo de las Guardias Municipales Brasileñas son las Policías Locales de Estados Unidos Y Unión Europea.

En tanto en Chile las principales policías son las que mencionamos a continuación, teniendo como factor común su intachable carácter profesional y su alto estándar de desempeño y especialización.

c. Chile

- **Carabineros de Chile**

Institución policial técnica, en donde se integran fuerzas de orden y seguridad, a partir de febrero del año 2011 la institución paso a depender del Ministerio del Interior. Esta policía se caracteriza por su profesionalismo, obediencia, disciplina y el cumplimiento de su ley orgánica constitucional, su estatuto vigente y el código de justicia militar.

Internacionalmente es conocida por su alto desempeño, lo que la posiciona como una de las fuerzas de orden y seguridad más confiables internacionalmente hablando, siendo una de sus características particulares su alta vinculación con la ciudadanía.

- **Policía de Investigaciones PDI:** Institución civil investigativa, profesional técnico y científico, dependiente del Ministerio del Interior cuyo rol fundamental es realizar investigaciones aclaratorias de delitos, otra de sus funciones es el control de migraciones del país en pasos fronterizos.

Sus funcionarios reciben el nombre de Detectives cuyo trabajo se desarrolla en las áreas de criminalística, criminología, inteligencia policial Balística, Dactiloscopia,

Medicina Forense y Psicología, en coayuda al Ministerios Público para la investigación de los delitos.

- **Gendarmería de Chile:** Institución dependiente del Ministerio de Justicia, es responsable del sistema carcelario del país, su rol principal es garantizar el cumplimiento de las condenas que los Tribunales determinen, garantizar el orden y seguridad en los penales y la reinserción social de quienes se encuentran cumpliendo alguna pena, fomentando habilidades, destrezas y conductas que faciliten dicha reinserción.

2.5 Aspectos institucionales Carabineros de Chile

a. Historia

Para entender los cimientos de esta institución, es necesario conocer la historia desde sus orígenes. La labor policial en nuestro país se remonta a 1541, cuando el Conquistador Pedro de Valdivia llegó a Chile, fundando el 12 de febrero de ese año la ciudad de Santiago del Nuevo Extremo. De acuerdo con la Ordenanza de Carlos V, resultaba imprescindible que alguien ejerciera la tarea de garantizar la paz pública, la seguridad personal, la propiedad pública y privada y el cumplimiento de las órdenes de los Alcaldes. Para tal efecto se nombró un Alguacil Mayor, cargo que recayó en el Capitán Juan Gómez de Almagro, quien juro como tal ante el Cabildo un 25 de abril de 1541.

Gómez de Almagro cumplía con los requisitos exigidos; entre ellos, poseer condiciones morales acordes a la responsabilidad por asumir, y se le reconocía por ser un hombre de extrema honra.

Durante los 11 años que se mantuvo en el cargo, lo ejerció con singular eficiencia y compromiso, con lealtad y gran espíritu de sacrificio, logrando mantener la paz social, tan necesaria para la formación de la nación que comenzaba a surgir.

Cuando se escogió a Gómez de Almagro como Alguacil Mayor, perfectamente se podría haber seleccionado un hidalgo de otro perfil, pero el cariz de la actividad que debía desarrollar motivo que se escogiera a un hombre de reconocida honra, a un “noble entre nobles”. Y Pedro de Valdivia no se equivocó: el elegido fue leal a su cargo, responsable de sus actuaciones y dueño de un gran espíritu de sacrificio, marcando con ello el patrón a que sus sucesores deberían ajustar su proceder.

i. Dragones de La Reina: uniformidad, respeto y autoridad

Quienes la componían habían sido designados por sus peculiares características para desempeñar las labores de carácter policial, eran seleccionados y escogidos entre los mejores hombres en todo sentido, lo que indica que desde un principio en nuestro país quienes se encargaban de hacer cumplir las leyes debían tener, además, legitimidad moral para ello.

Dicha disposición seguiría presente en el futuro, dos siglos después, cuando siendo Gobernador Manuel de Amat y Junient estallo en Santiago una sublevación de los reos de la cárcel. Eran días en que no se contaba con una guarnición militar disponible, ya que todas se encontraban desplegadas en la guerra de Arauco. Debido a ello, los vecinos solicitaron al gobernador la conformación de una fuerza que custodiara la ciudad. Corría 1758 cuando se decidió organizar una compañía de cincuenta hombres que tomo el nombre de Dragones de La Reina. Nació así la primera institución policial uniformada de carácter militar en el territorio de Chile.¹⁸

Entre sus funciones estaban la custodia y escolta del Gobernador y del regente de la Real Audiencia, la vigilancia del palacio de Gobierno y de las oficinas reales, la realización de patrullajes diurnos y nocturnos por la ciudad y el cumplimiento de las ordenes de los tribunales de justicia de la época, entre otras labores que reflejan que a ellos se les confiaban las tareas más fundamentales para la orgánica colonial, origen del actual Estado.

¹⁸ Dirección de Educación, Doctrina e Historia de Carabineros de Chile. (2010). Manual de Doctrina de Carabineros de Chile. Santiago: Revista Carabineros de Chile.

Su uniforme revestía a sus usuarios de una prestancia y elegancia no vistas hasta entonces, lo cual despertaba entre los vecinos gran respeto por ser sinónimo de honorabilidad; reconocimiento público que se ganaron gracias al fiel cumplimiento de los actos del servicio policial.

ii. Cuerpo de Serenos

Creado en 1780, a través de sus 70 años de existencia este cuerpo tuvo diversas estructuras y reorganizaciones, quizás la más importante fue la que le proporciono O'Higgins en 1822, cuando se aumentó su dotación y se crearon los cargos de Inspector General y de Comandante de Serenos, que se sumaron al de Cabos que ya existía, logrando de esa forma darle una mayor estructura jerárquica a la organización.

*“En febrero de 1841 se promulgo un Reglamento de Serenos, que definía la finalidad de estos: “Velar de noche por la conservación del orden y la tranquilidad pública y por la seguridad de las personas y de sus propiedades”.*¹⁹

iii. Compañía de Carabineros de Policía

El Cabildo de Santiago, preocupado por el aumento de la delincuencia, en enero de 1829 acordó la formación de la Compañía de Policía, primer cuerpo policial orgánico creado en el país después de la independencia.

En esa época región el desorden generalizado y la confusión política, por lo que pronto dicho Cabildo fue disuelto y la Compañía de Policía fue declarada extinguida el 13 de enero de 1830. Con igual fecha fue organizada la Compañía de Carabineros de Policía (por primera vez en el país se empleaba el termino *Carabineros* para la función policial). Este cuerpo que conservo la mitad de los Oficiales y el cien por ciento de los subalternos de su

¹⁹Dirección de Educación, Doctrina e Historia de Carabineros de Chile. (2010). Manual de Doctrina de Carabineros de Chile. Santiago: Revista Carabineros de Chile.

antecesora prefería como Oficiales a los licenciados del Ejército, con el objeto de mantener un régimen de disciplina militar.

En tanto, los soldados de policía eran elegidos entre hombres honrados, de talla regular, sana y robusta, siendo contratados al menos por tres años, bajo el sistema de disciplina militar.

Los Oficiales prestaban juramento de obediencia al Intendente y al Gobernador, tenían prohibido involucrarse en movimientos políticos o populares y, por consiguiente, pertenecer a partido político alguno.

iv. Guardia Municipal de Santiago

A mediados del siglo XIX, la labor policial no era enteramente civil ni enteramente militar; sus superiores en todo el país eran los Intendentes y los Gobernadores y su sostén económico provenía de los municipios. Dicho financiamiento siempre fue insuficiente para mantener las dotaciones adecuadas, situación que cambió en 1859, cuando se aumentaron las fuerzas de policía en todas las ciudades con auxilio económico del gobierno.

La policía en la capital se encuadró en una nueva organización denominada Guardia Municipal de Santiago, compuesta por cuatro compañías de caballería y cuatro de infantería, rigiéndose por la Ordenanza General del Ejército en cuanto a su disciplina. Los requisitos para ingresar a la Guardia eran severos y los miembros que carecían de instrucción primaria debían asistir a una escuela creada para ese efecto. Además, se dispuso que los Oficiales recibieran instrucción sobre normativas legales en forma diaria y antes de iniciar los turnos, con lo que se pretendía lograr una mayor eficiencia en los actos del servicio policial, al igual que hoy.

v. Escuela de Carabineros: identidad institucional

Desde la fecha de creación del Regimiento de Carabineros era evidente que sus miembros debían recibir una educación sólida, tanto en lo moral como en lo militar. Finalmente, la Escuela de Carabineros fue creada por Decreto Supremo el 19 de diciembre de 1908, para

preparar a Suboficiales, Clases y Tropa. Al año siguiente, se creó un curso de Aspirantes a Oficiales.

Once años después se dictó la primera Ley Orgánica del Cuerpo de Carabineros, que lo definió como “una institución militar encargada de velar por el mantenimiento del orden en todo el territorio de la República y en particular en los campos y caminos públicos”, dependiente del Ministerio del Interior.

b. Nacimiento de Carabineros de Chile

En 1925 fue propuesto como Comandante General del Cuerpo de Carabineros el Teniente Coronel Carlos Ibáñez Del Campo, quien dos años más tarde, ya como Coronel y en calidad de Vicepresidente de la República, fundó Carabineros de Chile mediante el Decreto con Fuerza de Ley 2.484, del 27 de abril de 1927.

Por tanto, Carabineros de Chile se define como una institución policial técnica y de carácter militar, que integra las fuerzas de orden y seguridad de dicho país.

Su nombre deriva de los cuerpos de caballería que portaban un arma denominada carabina, su lema es «Orden y Patria» y su símbolo dos carabinas cruzadas.

Originalmente llamado Cuerpo de Carabineros, es una institución que integra la fuerza pública encargada de dar eficacia al derecho, siendo su finalidad garantizar y mantener el orden público y la seguridad pública interior en todo el territorio de la República y cumplir las demás funciones que le encomiendan la Constitución y la ley.

A partir de febrero del año 2011, la institución pasó a depender directamente del Ministerio del Interior.

Actualmente, Carabineros actúa como cuerpo policial armado, es esencialmente obediente, no deliberante, profesional, jerarquizado y disciplinado y el personal está sometido a las

normas básicas establecidas en su ley orgánica constitucional, su estatuto, el código de justicia militar y reglamentación interna.²⁰

2.6 Bases constitucionales que rigen el funcionamiento orgánico de la institución

a. Doctrina

Es parte fundamental de lo que es la Institución. Se enseña en las escuelas y se transmite mediante el ejemplo en los cuarteles, orientando y guiando los pasos de cada Carabinero.

La función de orden y seguridad está al servicio de las personas y de la sociedad en su conjunto. Por lo mismo, el respeto a ellas y el compromiso con el bien común son aspectos imperativos del quehacer de Carabineros y el fundamento sobre el cual se construye el conjunto orgánico de principios y valores que guían la conducta, otorgándoles un sello que los distingue: la Doctrina Institucional.

b. La Constitución Política de la República

Es la norma de más alto rango en el ordenamiento jurídico del país. Nos garantiza a los chilenos derechos y libertades, junto con fijar los límites y definir las relaciones entre los poderes del Estado (legislativo, ejecutivo y judicial) y de éstos con los ciudadanos; estableciendo, entre otras materias, las bases para la organización de las instituciones en que tales poderes se asientan y, siendo Carabineros de Chile una de ellas, dando rango constitucional a la función policial. En la Constitución Política se encuentra la descripción caracterológica de Carabineros como cuerpo armado, esencialmente obediente, no deliberante, profesional, jerarquizado y disciplinado.

Es entonces, precisamente, donde su doctrina, disciplina y carácter militar impulsa a los hombres y mujeres de la Institución al perfeccionamiento de los principios éticos y morales que están permanentemente presentes, manifestándose diariamente en su conducta

²⁰ Ministerio de Defensa Nacional. (31 de diciembre del 2004). Ley 18.091. Orgánica Constitucional de Carabineros de Chile. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile. (...) Carabineros de Chile es una Institución policial técnica y de carácter militar, que integra la fuerza pública y existe para dar eficacia al derecho (...)

profesional y privada creando una unidad de mando, que permite enfrentar el problema de liderar, ordenar, dirigir subalternos y ser consecuencialmente obedecido.²¹

c. Reglamentación

Carabineros al día de hoy, cuenta con 15 reglamentos fundamentales en los cuales se detallan sus derechos y obligaciones, permisos y restricciones, siendo el más representativo el reglamento N° 11 “Reglamento de Disciplina de Carabineros de Chile”, documento que detalla y aclara específicamente como se deben comportar ante: Ordenes; Trato entre el personal; Deberes disciplinarios; Clasificación de las faltas; Contra el buen servicio; De abuso de autoridad; Contra el régimen institucional entre otros.

2.7 Alineamiento comunicacional

Creemos que las relaciones públicas constituyen una función emergente del proceso de cambios en el mundo actual, para tener éxito hay que establecer un contacto entre los diferentes públicos, para ello se debe crear un espacio en el cual se sientan a gusto y el trabajo sea en conjunto, bajo una mirada de responsabilidad compartida.

Es de vital importancia que las instituciones funden una base de trabajo colaborativo y participativo para lograr un buen funcionamiento y para conservar buenas relaciones entre todos sus stakeholders o públicos de interés.

En cuanto al alineamiento comunicacional que considera Carabineros de Chile, es de suma importancia destacar que se considera desde la vestimenta (uniforme) el cual se encuentra establecido en el reglamento de Uniformes y Equipo para Carabineros, N°16, artículo 3ro.²², el cual se utiliza a diario para realizar labores de servicio y en ocasiones especiales

²¹ Carabineros de Chile. (2010). Manual de Doctrina. Santiago: Revista Carabineros de Chile.

²² Reglamento N°16 de Carabineros. Reglamento de Uniformes y Equipos para Carabineros artículo N° 3°.- Las prendas de uniforme, equipo y accesorios tendrán la forma, dimensiones y colores que en este Reglamento se establecen, y se prohíbe en absoluto variarlas, combinarlas o usar otra prenda o distintivo exterior que no esté contemplado en él. La Dirección General de Carabineros, cuando las circunstancias o necesidades del servicio así lo aconsejen, podrá dictar disposiciones, directivas u órdenes, que innoven, reemplacen o impongan el uso de nuevas prendas o accesorios de uniforme o equipo no contemplados en el presente Reglamento; modificaciones que de hecho se considerarán incorporadas a él, mientras se dicte el decreto respectivo.

puede variar sin perjudicar la imagen corporativa, hasta lograr una correcta relación con los medios de comunicación y acercamientos con todos sus stakeholders.

Con la promulgación de la Ley 20.502, la cual fue publicada con fecha 21 de febrero del año 2011 en el sitio web de la Biblioteca del Congreso Nacional (BCN) y en el diario oficial, la cual crea el Ministerio del Interior y Seguridad Pública y el Servicio Nacional para la Prevención y Rehabilitación del Consumo de drogas y alcohol y modificando diversos Cuerpos Legales, la dependencia administrativa de Carabineros de Chile pasó desde el Ministerio de Defensa Nacional al nuevo Ministerio, esta misma ley refuerza la creación de un departamento que integre el trabajo de Carabineros y la Sociedad logrando la coparticipación ante las necesidades que ésta presenta.²³

2.8 Departamento de Relaciones Institucionales

Tiene a cargo el Desarrollo Comunitario, las Comunicaciones y las Relaciones Internacionales, el objetivo de este departamento, por un lado será continuar con la implementación de distintos programas destinados a fortalecer la relación entre la policía uniformada y la comunidad civil, para lo cual deberá mantener contacto permanente con las organizaciones comunitarias a fin de recibir las peticiones que la ciudadanía le formule y deberá buscar soluciones conjuntas a las problemáticas sociales de cada sector o comunidad que lo necesite. Por otro lado, tiene la misión de fortalecer las relaciones Internacionales ya sea tanto con Organismos Internacionales como con Países en donde existen las agregadurías y en general con los Países extranjeros donde existan temas comunes en materia de Seguridad Pública. En este sentido la División tiene a cargo el Programa de Cooperación Internacional para Policías Uniformadas Extranjeras (CECIPU) del Gobierno

²³Congreso Nacional. (21 de febrero 2011). Ley N° 20502. Biblioteca del Congreso Nacional: Biblioteca del Congreso Nacional : Créase el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, el cual será el colaborador directo e inmediato del Presidente de la República en asuntos relativos al orden público y la seguridad pública interior, para cuyos efectos concentrará la decisión política en estas materias, y coordinará, evaluará y controlará la ejecución de planes y programas que desarrollen los demás Ministerios y Servicios Públicos en materia de prevención y control de la delincuencia, rehabilitación de infractores de ley y su reinserción social, en la forma que establezca la ley y dentro del marco de la Política Nacional de Seguridad Pública Interior.

Asimismo, le corresponderá la gestión de los asuntos y procesos administrativos que las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública requieran para el cumplimiento de sus funciones y que sean de su competencia.

de Chile, instrumento de cooperación que otorga becas a policías extranjeros para que realicen cursos de formación, perfeccionamiento o especialización en los planteles educacionales de Carabineros de Chile.

2.9 Comunicación en Carabineros

Un punto relevante es el uso adecuado de la comunicación, esta es considerada como un elemento clave de apoyo al ejercicio profesional, se hace evidente en cada una de las acciones que Carabineros desarrolla a diario, ya sea de carácter interno, con organismos e instituciones públicas y/o privadas, como también, en interacción con la comunidad. Si vemos rápidamente una práctica laboral típica, identificamos un uso permanente del lenguaje oral, obligatorio para interactuar con los distintos actores en diferentes registros y niveles.

El óptimo manejo del lenguaje escrito es otra capacidad requerida a nivel institucional, para la elaboración de oficios, informes, partes policiales, registros de las actuaciones realizadas en el marco de una investigación, entre otras labores que deben cumplir todos los que nos representan ante la ciudadanía. Es dentro de estos contextos comunicativos que se espera una aptitud profesional de comprensión interpretativa, que junto con identificar una situación determinada sea capaz, a la vez, de traducir adecuadamente para la tranquilidad y conocimiento de la comunidad ciertos procesos en situaciones muchas veces delicadas y vulnerables.

En general, en estos contextos comunicativos es preciso utilizar la evidencia como elemento convincente, de fuerte carácter argumentativo que se concentra en los conceptos claves y también en un manejo de los niveles emocionales asociados a la comunicación. Para ello se requiere que el Carabinero sea un individuo con competencias en términos comunicativos funcionales y doblemente en el plano interpersonal, sobre todo si revisamos el enfoque que se otorga hoy a la proximidad como un elemento de integración y confianza para la prevención que viabiliza la ética asociada al rol policial.

*“Esta dimensión que se encuentra asociada a la comunicación, también implica que el uso adecuado es aquel que es creíble y consistente en los niveles del decir y el cómo decir”.*²⁴

De acuerdo a lo que se especifica en el “Reglamento de Organización De Carabineros De Chile, N° 1” en el capítulo III, artículo 11° señala que:

Para su organización y administración, Carabineros considera las siguientes funciones relacionadas a los aspectos comunicacionales de la Institución:

a. Información

Es el conjunto de actividades destinadas a crear y mantener vigentes los canales de información internos y externos, en beneficio de los objetivos institucionales.

b. Asesoría

Es la función tendiente a establecer alternativas para la toma de decisiones.

c. Relaciones Públicas

Según la orden general N° 1809, con fecha 28 de abril del 2008, se aprueba la directiva de organización y funcionamiento del Departamento de Relaciones Públicas, por el General Director de Carabineros Alejandro Bernalés Ramírez.

El departamento de Relaciones Públicas tiene por finalidad y misión velar por la imagen interna y externa de carabineros, como también coordinar, dictar las normas y actividades protocolares y gestionar las ceremonias en que esté involucrada la institución y su General Director. Junto con esto interviene en sustentar en el personal de la institución, una visión de una organización consolidada, preocupada por los suyos, transmitiendo una

²⁴Comunicación: una herramienta para la prevención policial, Coronel Rafael Rojas Agurto, Revista Academia de Ciencias Policiales, N° 53 – 2013.

comunicación constante entre los diferentes estamentos que componen Carabineros de Chile.

En lo que respecta a la imagen externa, el Departamento de Relaciones Públicas tiene como finalidad velar y cautelar la imagen y prestigio institucional, gestionar constantemente los nexos y relaciones con la comunidad, autoridades a nivel gubernamental, económico, cultural, militar, eclesiástico y con otras policías a nivel internacional en coordinación con los Departamentos de Comunicaciones y Cooperación Internacional.

Es el Departamento de Relaciones Públicas el encargado de transmitir y hacer llegar a la ciudadanía un mensaje cercano, coherente, cordial de la misión que realiza Carabineros, junto con esto lograr mantener un nexo de cooperación, ayuda mutua trabajando en conexión con la comunidad, para sustentar y mantener vigente la imagen positiva de Carabineros de Chile en el ámbito nacional.

d. Organización del Departamento de Relaciones Públicas

- i. Jefe de Departamento de Relaciones Públicas.
- ii. Sección Administrativa.
- iii. Sección Protocolo.

e. Imagen

Carabineros de Chile en su constante preocupación por lograr una mayor cercanía con la ciudadanía, ha vivido un proceso de modernización basado en tres experiencias:

- Modelo de acercamiento Carabineros-comunidad.
- Incorporación de la violencia intrafamiliar como una materia prioritaria del Plan Cuadrante.
- Indicadores de resultado e impacto en la Estrategia Nacional de Seguridad Pública 2006-2010.

Este proceso tiene como propósito incorporar estrategias que permitan afianzar los lazos con la comunidad, si bien la institución está bien evaluada por la ciudadanía en general existen sectores como los de la población más joven quienes no comparten esta valoración, esto dado a que son sectores primero vulnerables en términos de riesgos de conductas delictuales y segundo que participan activamente en movilizaciones estudiantiles, criticando fuertemente el accionar de Carabineros en términos de represión y violencia.

Estas tres experiencias de modernización pretenden cada una desde su ámbito, demostrar la capacidad de Carabineros de asumir nuevas miradas de la sociedad actual, su capacidad de vincularse además con otras instituciones públicas en búsqueda de resultados de largo plazo y que permitan un acercamiento y vinculación más profunda, sumado a este fundamento teórico, su estrategia comunicacional ha sido apuntada hacia la comunidad y su percepción respecto de la institución.

En términos de su Imagen Corporativa, durante los últimos años se han implementado proyectos, tanto en zonas rurales como urbanas que tienen como finalidad el mejoramiento de esta imagen, facilitando el reconocimiento de los cuarteles y otorgando además una mejor calidad de atención al público en instalaciones más cómodas, mejorando también las condiciones laborales para quienes desempeñan sus funciones en cada unidad.²⁵

2.10 Definiciones

a. Plan Cuadrante de Seguridad Preventiva

El Plan Cuadrante de Seguridad Preventiva (PCSP) es la estrategia operacional definida por la institución, para enfrentar las demandas siempre crecientes por servicios policiales de vigilancia y seguridad que requiere la ciudadanía y, que Carabineros de Chile entrega en forma permanente las 24 horas, todos los días del año y en todo el territorio de la República, en el contexto urbano.

²⁵ Información obtenida del sitio web división de Carabineros: <http://divdecar.interior.gob.cl/forma-de-financiamiento/>

Esta nueva modalidad de trabajo preventivo, ha involucrado profundos cambios en la gestión de Carabineros, siendo uno de los más característicos y quizás el más visible la reconfiguración de los sectores territoriales en áreas predeterminadas denominadas Cuadrantes, lo cual conlleva además un cambio en las responsabilidades respecto del territorio. A esta modificación se suman entre otras, innovaciones en campos tan diversos como la valorización de los medios disponibles, el método de asignación de recursos, la definición de modelos y técnicas de patrullaje preventivos, la formación y capacitación del recurso humano, los sistemas de información, georreferenciación y focalización delictual, además del sistema de control de gestión, hasta llegar incluso a la misma cultura institucional.

La implementación del PCSP, estuvo condicionada en su origen por una serie de factores que dieron cuenta de la necesidad de introducir cambios en la dinámica de los servicios policiales. Entre éstos y quizás el más importante, era la permanente y creciente percepción de inseguridad que existía en la comunidad, elemento subjetivo que tenía, entre otras causas, el aumento sostenido de los delitos clasificados como de mayor connotación social y, de forma paralela la ocurrencia de hechos delictivos violentos e intimidatorios que afectaban a familias en sus respectivos hogares.

Carabineros de Chile, al percatarse de los cambios que experimentaba la sociedad y su implicancia en la seguridad pública, diseñó el Plan Cuadrante de Seguridad Preventiva, estrategia operativa que le permite, en primer término, definirse a sí misma y determinar su misión en directa relación con el dinamismo de la sociedad, como también crear metodologías de trabajo que le entregan la sustentabilidad necesaria e incorporar tecnología en su quehacer, convirtiéndose de esta forma, en el eje central de la gestión operativa institucional.

La institución considera una serie de herramientas y sistemas de información tendientes a fortalecer a la función operativa policial, posicionándola como la de mayor importancia, primando la de orden preventivo, es decir, aumentando la presencia policial en la población

para generar acciones que logren una mayor y mejor vigilancia, disminuir los tiempos de respuestas y con ello evitar el delito.

Los fundamentos que se declaran para desarrollar el PCSP son:

1. Necesidad de efectuar cambios en los métodos de trabajo: Teniendo en consideración que a fines de la década de los años 90, los estudios de opinión en general daban cuenta de una creciente percepción de inseguridad y de temor de la población, situación corroboraba con el crecimiento estadístico de algunos delitos de connotación social, sumado al consenso que existía al interior de la Institución, en cuanto a que la modalidad del trabajo policial no estaba respondiendo de la forma esperada, por lo cual se hacía necesario introducir cambios que posibiliten entregar una mejor oportunidad y calidad del servicio policial, dotarlo de sustentabilidad y tecnicidad y orientado a la resolución de problemas. Hay que agregar además que en esa misma época se estaban desarrollando, de forma complementaria, una serie de estudios metodológicos que permitirían llevar a cabo la implementación de nuevas modalidades en la gestión policial.

2. Necesidad de desarrollar servicios policiales orientados: Tiene por finalidad lograr que la gestión que realizan los Carabineros en cada Cuadrante, sea desarrollada teniendo una información clara, oportuna y precisa respecto de su problemática policial, además de conocer las estrategias operativas que deben ejecutar para su neutralización, aspectos que pueden ser evaluados y establecer al mismo tiempo indicadores para conocer el grado de cumplimiento de los objetivos y metas.

3. Establecer modalidad de servicio preventivo: Uno de los ejes distintivos del PCSP lo constituye la prevención, que es el rol principal y por excelencia de Carabineros de Chile, siendo además uno de los componentes para el cálculo de la 10 Demanda por Servicios Policiales, el cual contiene por si solo determinados requerimientos cuantitativos de vigilancia y patrullaje para un cuadrante. Esta modalidad de servicio preventivo debe ser capaz de entregarle al Carabinero todas las herramientas, desde el punto de vista de los recursos y la información, que le permita accionar en vez de reaccionar, que la solución de

problemas cuente con la efectividad requerida por la comunidad y que esta prevención sea el elemento diferenciador que asegure la calidad del servicio.

4. Implantar modalidad de trabajo por Cuadrante: Hacer que el Carabinero se sienta responsable de su cuadrante, se materializa en primer lugar dividiendo el sector jurisdiccional de una Unidad o Destacamento en territorios denominados Cuadrantes, asignándoles uno de éstos a un grupo de Carabineros (sección) como sector de vigilancia, debiendo efectuar servicios policiales de población en forma permanente en dicho cuadrante, con el propósito de que conozcan a los vecinos que lo habitan, también sus calles y avenidas, los sectores comerciales, industriales o de otro tipo y en especial, los problemas de seguridad y vigilancia que pudieran estar afectándoles.

5. Necesidad de realizar una gestión operativa sustentable y con rigor técnico: Una Policía moderna requiere contar para su funcionalidad operativa y de orden administrativo, con sistemas y metodologías de trabajo que permitan desarrollar una gestión seria, sustentable y con fundamentos técnicos que avalen su implementación, ejecución y evaluación, por tanto, para obtener tal calificación, debe incorporar a su gestión, entre otros aspectos, sistemas estadísticos computacionales, programas informáticos de base de datos, que permitan georreferenciar y focalizar los delitos y factores asociados a la criminalidad e indicadores de gestión operativa.

6. Necesidad de orientar el servicio policial a satisfacer las necesidades locales de seguridad: Esta nueva modalidad de trabajo debe estar orientada principalmente a satisfacer las demandas locales de seguridad, lo que se traduce en poner de relieve la realidad particular de cada Comuna, propiciando estrategias de acción y soluciones 11 compartidas con los vecinos, autoridades y comunidad en general, teniendo en consideración que los problemas de delincuencia y de seguridad son diferentes, como también las estrategias que se deberán definir para solucionarlos.

7. Necesidad de adecuar la gestión operativa bajo una perspectiva de procesos: El mejoramiento continuo requiere que la gestión operativa que se realiza en las Comisarías y

Destacamentos, sea estandarizada bajo criterios técnicos, en donde se definan los métodos, procedimientos y protocolos de actuación de todas las áreas y niveles con incidencia directa en la calidad del servicio entregado por la Institución, materializado a través del Proceso de Operaciones, y también de las otras áreas de gestión Institucional con participación en los Procesos¹ de Apoyo, Planificación y Control, que en definitiva aseguren una respuesta oportuna, eficaz y eficiente a los requerimientos de nuestro principal cliente, la comunidad.²⁶

b. Modelo de Integración Carabineros Comunidad (MICC)

La función del MICC es atender de forma oportuna y colaborativa, los problemas de seguridad que afectan a la población a nivel local, por medio de estrategias socio-policiales participativas, focalizadas y preventivas.

La estructura del equipo del MICC está compuesta por un encargado de Integración Comunitaria, un profesional de apoyo técnico, y delegados de cuadrante. En relación a la metodología de integración comunitaria, está compuesta de cuatro etapas: Diagnóstico, Planificación, Ejecución, y Evaluación-Revisión Retrospectiva.

Dentro de las funciones que debe realizar el MICC se encuentran las siguientes:

- Levantar en forma permanente problemáticas de su cuadrante, a través de un patrullaje preventivo focalizado y encuestaje.
- Analizar y canalizar cuando corresponda, la información levantada desde la comunidad.
- Participar activamente en las mesas de trabajo permanentes.
- Participar activamente de las reuniones del equipo. Coordinar y gestionar acciones orientadas a la permanente articulación de redes locales.

²⁶ Los procesos indicados se encuentran detallados en el Tomo II Carabineros de Chile. (2010). Operaciones del Plan Cuadrante de Seguridad Pública. Oficio a las Reparticiones: Orden General N° 1960.

- Registrar las actividades desarrolladas en el marco de la ejecución de la planificación operativa.
- Actuar frente a procedimientos policiales emergentes u otras situaciones propias del rol de Carabineros de Chile²⁷.

c. Esquema de formación del MICC

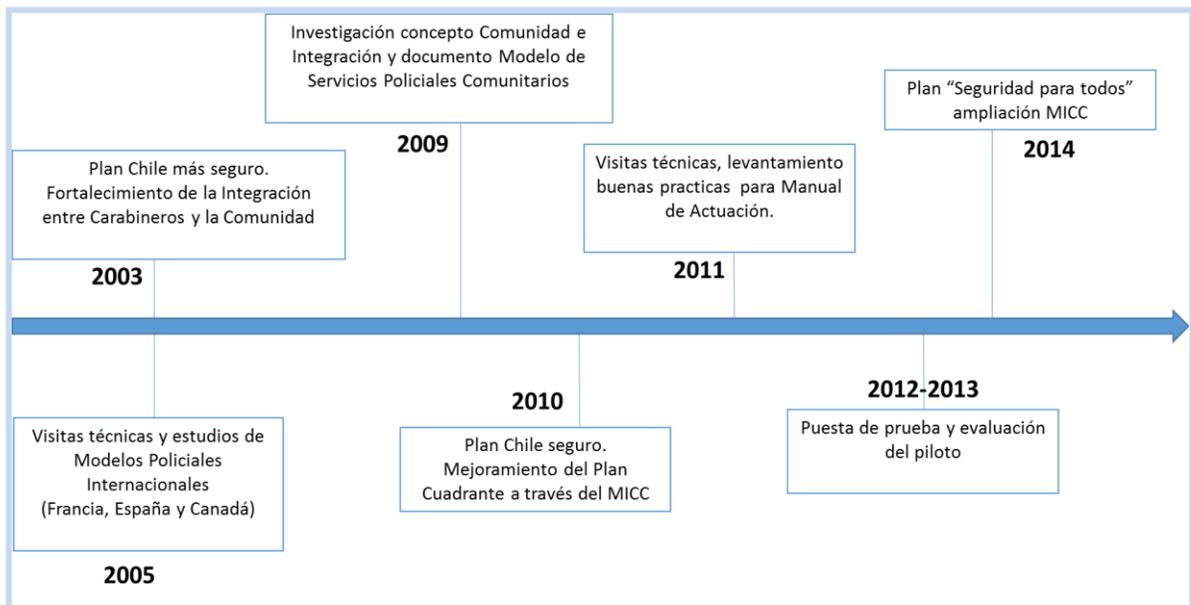


Imagen 1.2 (creación propia)

d. Oficina de Integración Comunitaria

La Oficina de Asuntos Comunitarios funciona a nivel de Comisarías y tiene como objetivo mantener una relación cercana, generadora de confianzas con los vecinos y la comunidad organizada, para adoptar, en conjunto, mecanismos de solución de problemas de seguridad que demanden.

²⁷ Carabineros de Chile es una Institución policial, profesional, técnica y de carácter militar, cuya finalidad básica es la vigilancia y el mantenimiento de la seguridad y orden público en todo el territorio de la República. Sus funciones específicas son aquellas que se determinan en la Constitución y en las leyes. Reglamento de organización de Carabineros de Chile N° 1, año 1995.

La dotación de la Oficina de Asuntos Comunitarios estará conformada por un Encargado y por los Delegados de Cuadrantes, cuya cantidad va depender del número de cuadrantes que tenga la Unidad o Destacamento.

Dentro de las funciones que le corresponde al encargado de la OIC, se encuentran las siguientes:

- Planificar y proponer a sus mandos, para periodos previamente definidos las diferentes actividades que deberán desarrollarse con autoridades locales, organizaciones comunitarias, y con el personal de la OIC.
- Gestionar el recurso humano a su cargo en la OIC.
- Establecer, temporalizar y controlar el cumplimiento de los compromisos de trabajo, acordados con la comunidad, orientados a mejorar las condiciones de seguridad del sector.
- Informar al mando de su unidad y al Departamento de Integración Comunitaria sobre el proceso de ejecución (implementación, acciones, actividades, compromisos adquiridos, dificultades, sugerencias u otros).²⁸

²⁸ Para mayor información se sugiere leer el Manual de Actuación “Oficina de Integración Comunitaria”, que se aprueba bajo Orden General N° 2381, con fecha 3 de diciembre del 2015.

e. Organigrama de la OIC en Comisarías

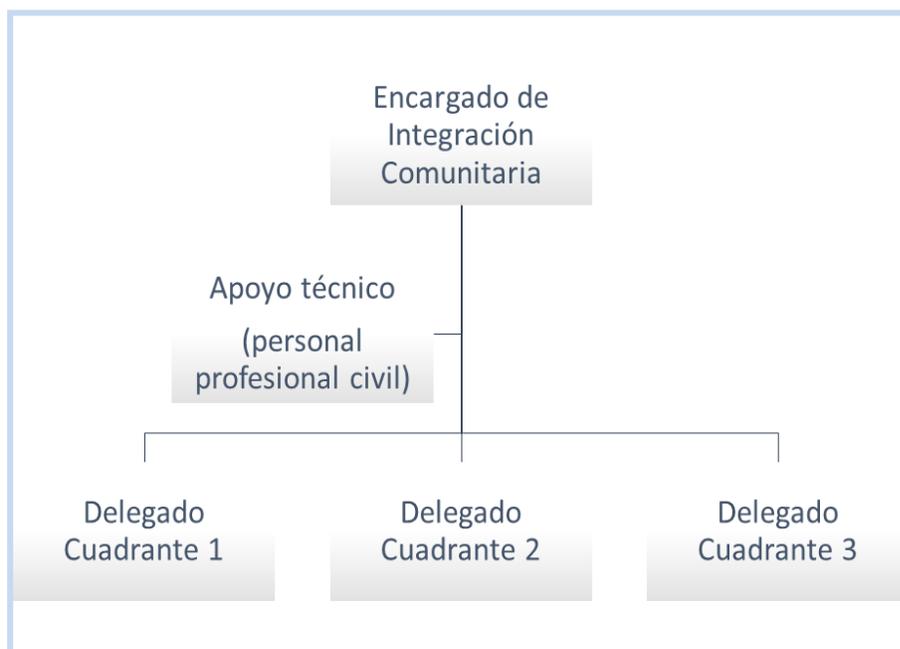


Imagen 1.3 (creación propia)

f. Delegado de Cuadrante²⁹

Los Delegados de Cuadrantes tienen como objetivo principal ejecutar e impulsar las acciones de integración y comunicación con los vecinos y grupos intermedios de un determinado cuadrante.

Las funciones y tareas que le corresponde desarrollar al Delegado de Cuadrantes son las siguientes:

Aumentar la integración de Carabineros con la comunidad y su participación en los programas y actividades inherentes, siendo la cara visible e interlocutor válido entre las

²⁹ Carabineros de Chile. (2010). Operaciones del Plan Cuadrante de Seguridad Pública. Oficio a las Reparticiones: Orden General N° 1960.

demandas de seguridad y las posibles soluciones que la Institución puede entregar a través de sus distintos roles y funciones.

Tarea esencial del Delegado de Cuadrante es hacerse conocido de sus habitantes y conocerlos, para lo cual debe procurar el reconocimiento y en especial la confianza de sus vecinos.

Cumplir con las diferentes actividades designadas por el Comisario y Encargado de Asuntos Comunitarios con las Organizaciones Comunitarias, víctimas de delitos (visitas permanentes en terreno a personas re victimizadas), entre otros.

Realizar reuniones de trabajo con las Juntas de Vecinos u otros organismos comunitarios, de acuerdo a la planificación respectiva.

Efectuar diariamente recorridos de infantería (a pié) o en vehículo si así fuese necesario, por los diferentes sectores de su cuadrante, conforme a una pauta de patrullaje vecinal, interactuando con sus vecinos y propiciando una relación de trabajo cercana y efectiva.

Realizar charlas a los vecinos sobre materias de prevención de delictual, tránsito, etc., o bien coordinar con el estamento Institucional respectivo para efectuarla, con el propósito de incrementar el conocimiento y la autoprotección de las personas.

Asumir un rol relevante en la prevención comunitaria del delito y en su autoprotección, haciendo que sus vecinos y los organismos sociales presentes en su cuadrante, lo visualicen como un líder confiable, cercano y comprometido con la solución de los problemas.

g. Cuadrante

Es la división del territorio comunal de una determinada Unidad Policial, cuyo tamaño y cantidad se define por la medición de variables asociadas a la capacidad de cobertura y restricciones de los medios de vigilancia, características geográficas, viales además de la organización de las actividades del sector.

h. Sala de la Familia

Se implementará con la finalidad de registrar y evaluar a nivel nacional el incremento de delitos que impactan a la familia, obteniendo cifras duras para modificar la gestión policial operativa en materias de prevención de violencia de género junto a otros delitos que afecten y vulneren la protección de esta, considerando propuestas de políticas públicas en conjunto al gobierno para implementar planes específicos en materia de seguridad.

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO

Todo proceso que recopila información y requiere un análisis de la misma en el contexto construcción de conocimiento respecto de algún tema, demanda definir los criterios y la metodología utilizada, para ello se precisa establecer los mecanismos que pretenden aproximarse a los métodos de investigación que serán utilizados.

Se hace necesario analizar dichos métodos para seleccionar según el tema en estudio, el o los que más se aproximen, con el propósito de obtener un resultado óptimo que sienta las bases para dar respuesta a nuestra pregunta de investigación alineándose con los objetivos que para ello hemos definido.

3.1 Enfoque Metodológico

La presente investigación tiene un enfoque mixto, es decir atiende a aspectos cualitativos y cuantitativos. Por tratarse de un proceso de investigación de datos sistemáticos y empíricos nos proveerá de dos enfoques para dar respuesta a la pregunta de investigación, ampliando las dimensiones de nuestra propuesta para el plan comunicacional que será sugerido para el proyecto “Sala de la Familia” desarrollado por Carabineros de Chile.

“El enfoque mixto es un proceso que recolecta, analiza y vincula datos cualitativos y cuantitativos en un mismo estudio, una serie de investigaciones para responder a un planteamiento de problema” (Ibídem 2006).

Resulta interesante mencionar que según Manuel Canales:

“Si la ley del conocimiento cuantitativo podía describirse en la doble medida de lo numerable en lo numeroso, en el caso del conocimiento

*cuantitativo puede encontrarse en la observación de “objetos” codificados, que por lo mismo hay que “traducir”*³⁰.

3.2 Tipo de Investigación

Creemos pertinente desarrollar una investigación de tipo exploratoria, donde se llevará a cabo una recopilación de información progresiva y arbitraria para buscar, a través de características más concretas, la respuesta a la pregunta de investigación.

Utilizaremos este tipo de estudio dado que el objetivo o problema a estudiar ha sido poco abordado y analizado anteriormente por la institución.

Actualmente, el proyecto Sala de la Familia está en una fase primaria, es decir, se encuentra avanzado como una política de estado en materia de prevención social de la violencia y el delito, por lo cual, se crearán salas de familia en 150 unidades policiales del país, priorizándolas de acuerdo a los criterios de requerimiento local y vulnerabilidad social delictual.

El tiempo contemplado para llevarlo a cabo es de mediano plazo, siendo el segundo semestre del año 2017 la implementación de las salas en las Comisarias que sean seleccionadas por la institución.

No contando con una amplia cantidad de archivos o documentación que respalden el éxito de proyectos similares tanto a nivel nacional como internacional, resulta difícil investigar cuáles serán los factores claves para garantizar el correcto funcionamiento de una Sala de la Familia para mitigar el impacto de violencia que segrega y divide los núcleos familiares en la sociedad chilena, y por qué no decirlo, contribuir, apoyar y mejorar el ambiente y la calidad de vida familiar.

Por otra parte, utilizaremos términos descriptivos, dado que a su vez es importante para el desarrollo de esta tesis, al instante se pretende usar este enfoque para observar y, hacer

³⁰ Canales Cerón, M. (2006). Metodologías de investigación social. Introducción a los oficios. *Santiago de Chile: LOM*.

notar en definitiva cómo es y se manifiesta el fenómeno de interés (Hernández Sampieri, 2006), esto nos da cierta libertad para ir formando y mejorando el desarrollo de la investigación.

“Los estudios de carácter descriptivo son aquellos que buscan especificar las propiedades, las características, los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetivos o cualquier otro fenómeno que se someta a un análisis” (Dankhe, 1989)³¹.

Para identificar las particularidades de los stakeholders que serán beneficiados con el proyecto que busca incorporar Carabineros de Chile a través de una Sala de la familia, es necesario conocer todos los factores o delitos de connotación “familiar” que inciden en la segregación de ésta, para ello es importante realizar un estudio de tipo descriptivo tal como se mencionó anteriormente.

“Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis”. (Dankhe, 1986)³².

3.3 Universo o Muestra representativa

Es necesario identificar la muestra que se quiere estudiar, una vez que se tiene esto claro, es viable precisarla, es por ello que para desarrollar el presente estudio, el universo corresponde a la información contenida en archivos que diga relación con nuestro tema de tesis, es así como analizaremos lo vinculado con temas de legislación, regulación, estadísticas, historia y comportamiento social que haga referencia a delitos que afecten a la familia y a la vinculación Carabineros – Comunidad.

³¹ Dankhe, G. L. (1989). Investigación y comunicación. Fernández Collado, C. y GL Dankhe (comps.), *La comunicación humana: ciencia social*. México: McGraw-Hill.

³² Dankhe, G. (1986). Metodología de la investigación.

Para vincular la información obtenida de este análisis, realizaremos entrevistas con personas que puedan facilitar antecedentes específicos que actualmente no están consolidados en archivos, bibliotecas o departamentos. Serán profesionales que desempeñen roles fundamentales dentro de la institución para la creación, elaboración y desarrollo del proyecto, considerando sus experiencias en cargos anteriores y carrera institucional en materia que diga relación con el plan antes señalado, lo que posibilitará organizar la información concreta y precisa para optimizar la gestión de las comunicaciones en este plan.

Creemos fundamental contar con el relato experiencial de los profesionales que ejercen cargos relevantes dentro de la institución, cuya perspectiva del tema nos permita establecer la mayor variedad o amplitud de antecedentes relatados, entre ellos los quiebres o diferentes miradas que nos ayudarán a reconocer “puntos claves” para el alineamiento de las necesidades a cubrir para un efectivo planteamiento del plan comunicacional.

3.4 Tipo de técnica de recopilación de antecedentes

Las técnicas de recopilación de antecedentes son los medios por los cuales se obtendrá la información necesaria para desarrollar la investigación y obtener las conclusiones que permitan identificar y alinear necesidades con el propósito de generar una propuesta en función de los resultados obtenidos.

3.5 Revisión de archivo

La revisión de archivos es una técnica de reconocimiento y registro de documentos que fundamenta el propósito de la investigación y permite el desarrollo del marco teórico y/o conceptual. Se busca por medio de esta técnica investigar, y estar actualizado en el tema que se explora. Es requisito la indagación de archivos de bibliotecas, oficios, reglamentos, leyes, revistas, publicaciones en los medios de comunicación entre otros, así como archivos digitales.

Consideramos que la revisión de archivos es necesaria porque que nos permite hacer una retrospectiva del tema en cuestión, permite plantear comparaciones o relaciones entre las categorías que han sido definidas por los investigadores, para plantear la hipótesis, con respecto al desarrollo del tema a investigar.

Las técnicas para la recolección de información serán:

- Revisión de archivos:
 - **Oficios:** Escrito por el que se intercambia información entre distintos departamentos de la institución con el fin de comunicar alguna indicación, recomendación, instrucción, disposición
 - **Manuales:** Guía de instrucciones que utiliza la institución para el establecimiento de procedimientos de trabajo
 - **Ordenes Generales:** Documentos escritos o electrónicos que provienen de la Dirección General de Carabineros con el fin de informar, ordenar o instruir sobre materias policiales.
- Entrevistas.

Estos documentos nos permitirán seleccionar el material relevante dentro del universo de archivos que reunamos, a continuación serán seleccionados de acuerdo a:

- **Relevancia:** información de importancia que conecte y respalde nuestra investigación con el proyecto.
- **Impacto social:** publico de interés involucrado, imagen que se quiere proyectar.
- **Período de tiempo:** información que no sea mayor a 10 años desde el periodo actual, para que la información contenida en los archivos sea actualizada y contenga normativas vigentes.
- **Veracidad:** que los archivos sean emitidos desde la Dirección General de Carabineros como fuente principal.

Los archivos que consideramos material de estudio serán obtenidos de la O.I.C dependientes de la 9na. Comisaría de la Comuna de Independencia, ya que en esta oficina

se encuentran todos los documentos que se envían directamente desde el Departamento de Relaciones Públicas, Departamento de Integración Carabineros Comunidad y la División General de Doctrina e Historia de la Institución, que detallan y ordenan las funciones de los Carabineros frente a la comunidad. Para hacer más minuciosa la búsqueda de información relevante, se considerarán aquellos archivos que hayan sido creados en un periodo de tiempo no superior al año 2007. En caso que se encuentre información importante proyectada en periodo de tiempo anterior al indicado sean de igual forma considerados.

Dentro de la investigación, análisis y síntesis de la información obtenida, se lograron recolectar un total de 11 documentos, de los cuales:

- 6 oficios dirigidos hacia las Unidades Operativas (Comisarias y Destacamentos) que señalan y proyectan el rol social que tiene la Institución bajo una mirada estratégica para la integración con la comunidad.
- 2 documentos que señalan la división territorial, plan cuadrante, medición de labor, análisis delictual y la función de Carabineros para con la comunidad.
- 3 archivos que proponen la creación del proyecto llamado “*Sala de la Familia*”, detallando la estructura jerárquica, la misión, el rol, su objetivo y función en base al apoyo y el trabajo en conjunto para mitigar delitos de connotación que impactan e influyen a la familia chilena.

3.6 Selección de Archivo

Como se menciona anteriormente, la selección de archivos considera periodo de tiempo de 10 años, relevancia social, integración Carabineros Comunidad y notabilidad en base a nuestro proyecto. Para una mejor referencia se invita a ver el cuadro 1.4 (creación propia), el cual detalla de forma específica la obtención de la información.

3.7 Entrevista semiestructurada

La entrevista es la técnica en la que el investigador pretende obtener información de una forma oral y personalizada. La información versará en torno a los acontecimientos vividos y aspectos subjetivos de las personas tales como creencias, cultura, opiniones o valores en relación con la situación que se está estudiando.

Para esta investigación realizaremos una entrevista semi estructurada, dónde el entrevistador lleva una pauta o guía con los términos a usar y el orden de las preguntas. Frecuentemente los términos usados y el orden de los temas van cambiando en el curso de la entrevista, y surgen nuevas preguntas en función de lo que dice el entrevistado. A diferencia de los cuestionarios, se basan en preguntas abiertas aportando flexibilidad.

Consideramos la entrevista semi estructurada como una técnica de recogida de información para nuestra investigación, ya que esta nos permite un acercamiento directo a los sujetos de la realidad, permitiendo que el entrevistador realice preguntas objetivas, siendo capaz de captar opiniones y sensaciones enriqueciendo la información y facilitando la consecución de los objetivos propuestos.

La información que se espera obtener es relevante para comprender el por qué es necesario implementar una Sala de la Familia a través de Carabineros de Chile, entender como ayuda y opera este proyecto en la sociedad chilena, si su objetivo cumple con un rol social de integración en colaboración y coparticipación con las comunidades o simplemente se está realizando bajo una mirada estratégica para mitigar el impacto delictual y la sensación de inseguridad presente hoy en Chile. Dónde estará presente, si existe un plazo contemplado para la puesta en marcha de este proyecto y cuáles serán los perfiles de los sujetos que la integrarán.

3.8 Perfil del entrevistado

Los entrevistados serán profesionales que desempeñan funciones de jefatura en departamentos que vinculan directamente la institución con la comunidad en el proyecto

“*Sala de la Familia*”, los que desarrollan labores en la Dirección de Prevención y Protección de la Familia³³, cuentan con más de 20 años de experiencia en temas de familia, comunidad, comunicación interna y externa dentro de Carabineros.

Su perfil profesional está fuertemente marcado por los años de servicios dentro de la institución considerando los cargos administrativos desarrollados durante su permanencia en ésta, además de la cooperación constante para la planificación e implementación de nuevos modelos comunicacionales y preventivos que definen y generan un acercamiento positivo entre los diversos públicos de interés (menores, familia y comunidad), entregando a los funcionarios de la institución herramientas que los ayudarán a vincularse efectiva y eficientemente con el medio.

3.9 Entrevista

Las preguntas de la entrevista se formularon de acuerdo al contexto de la investigación y el perfil del entrevistado, para construir los ejes de nuestro plan comunicacional pretendemos identificar elementos comunes requeridos para alinear los mensajes con los objetivos propuestos.

Los profesionales entrevistados son:

- Comandante Pamela Olivares Peña.
- Comandante Claudia Cacciutelo Marzzolo.
- Cabo Segundo Orlando Alarcón Guzmán.

³³ La Dirección de Prevención y Protección de la Familia (DIPROFAM) es una alta dirección de Carabineros que ve todos los delitos relacionados con la familia y la infancia. También realizan capacitación de los Carabineros/as con la finalidad de unificar criterios en ciertas materias relacionándolas intersectorialmente, tanto con organismos gubernamentales como no gubernamentales para ver todos los temas relacionados con violencia intrafamiliar, femicidios y las peores formas de trabajo infantil.

Ambas Comandantes trabajan en la Dirección de Prevención y Protección de la Familia (DIPROFAM), siendo el Cabo Segundo, uno de los profesionales seleccionados para trabajar en la Sala de la Familia, la cual se constituirá en la Sexta Comisaría de Recoleta.

Para el desarrollo de la entrevista abordamos tres grandes dimensiones de interés, considerando importante conocer la trayectoria en la institución, experiencia laboral en materias de familia y sus consideraciones para elaborar un plan comunicacional.

Para una mejor referencia se invita a revisar la imagen 1.4 (creación propia)

Temas	Variable	Sub-variable	Preguntas
<p>Trayectoria en la Institución</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Institucional • Personal 	<ul style="list-style-type: none"> • Cargos • Antigüedad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ En las distintas administraciones, ¿hubo diferencias en la gestión respecto de los Pilares de la Gestión de Mando al momento de abordar el tema, recuerda o identifica alguno como diferenciador? ▪ Respecto del tema familia, ¿cómo ha visto y como considera ha sido la evolución dentro de la institución en función del enfoque y el rol de carabineros?

<p>Experiencia laboral relacionada al tema Familia</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Programas • Segmento beneficiario 	<ul style="list-style-type: none"> • Mujeres • Niños • Hombres 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ ¿Qué cambios respecto al trato del tema familia, se han vivido dentro de la institución que Usted conozca y cuáles son los ámbitos han sido abordados? ▪ ¿Qué antecedentes o experiencias en relación a la implementación del proyecto Sala Familia considera como relevantes?
<p>Sugerencias para el Plan Comunicacional</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Grupo de interés • Buenas practicas 	<ul style="list-style-type: none"> • Segmento y/o público de interés. • Imagen Institucional 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ A su juicio y en base a su experiencia, ¿Cuáles son los principales grupos a los que se debería dirigir un plan comunicacional orientado al ▪ posicionamiento de la Sala de la Familia? ▪ ¿Qué buenas prácticas sugeriría abordar en este plan comunicacional, en aspectos operacionales, de mediación y prevención?

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE RESULTADO

4.1 Procesamiento de la información recopilada

La información obtenida en base a la búsqueda y revisión de archivos, sumado a las entrevistas realizadas, fue separada, discriminada y procesadas con el fin de generar resultados positivos para la investigación ejecutada.

Considerando que nuestra investigación también tiene un carácter cuantitativo, seleccionaremos las pruebas o archivos antes mencionados, para analizar los datos y medir las variables que nos llevaran a la construcción de un plan comunicacional para fortalecer y apoyar el proyecto “Sala de la Familia”.

En conjunto, utilizaremos un método analítico, distinguiendo los elementos con los que contamos por separados para ver si en cada una de ellas encontramos relaciones que nos guíen a la creación de un plan comunicacional para desarrollar nuestros objetivos.

Así mismo, utilizaremos un método deductivo, lo que nos permite una mejor estructuración para nuestro proyecto a través de la observación, comparación y generalización de la información.

Las entrevistas fueron realizadas el día 7 de diciembre del 2017, en la Dirección de Prevención y Protección de la Familia, ubicada en Monseñor Sotero Sanz N° 116 comuna de Providencia, teniendo una duración de una hora cronológica por cada entrevistado(a).

4.2 Análisis de la información recopilada

a. Archivos

Del universo de los archivos analizados (11) para esta investigación, hemos identificado tres temas en los cuales a su vez se plantean tres grandes focos coincidentes que sustentan la fundamentación para la implementación de este proyecto, los cuales son:

- Prevención de delitos que impactan a la Familia.
- Reacción al impacto en los indicadores de VIF.
- Relación Carabineros Comunidad bajo el enfoque Sala de la Familia.

Para mayor información respecto a los archivos estudiados se invita a ver la imagen 1.5 (creación propia).

Tema	Tipo de documento
Rol Social (6)	<ul style="list-style-type: none">• Manual de Doctrina de Carabineros de Chile, páginas 12 y 117.• Manual de Actuación del Modelo de Integración Carabineros Comunidad (M.I.C.C), Orden General N° 2381 con fecha 03 de diciembre del 2015.• Revista Academia de Ciencias Policiales de Carabineros, N° 53, página 7 y 67.• Reglamento de Organización de Carabineros de Chile, N° 1, artículo 2.• Etapa de Planificación, MICC, agosto-septiembre 2015.• Plan comunicacional frontera de la seguridad 2016-2019.

<p style="text-align: center;">Plan Cuadrante (2)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nuevo Manual Operativo del Plan Cuadrante de Seguridad Preventiva, Orden General N° 1960 con fecha 14 de septiembre del 2010. • Programa Plan Cuadrante de Seguridad Preventiva, Ministerio de Defensa, Subsecretaria de Carabineros. Junio 2007
<p style="text-align: center;">Sala de la Familia (3)</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Orden General N°. 1.426, del 17 de octubre de 2001. • Manual del Plan Cuadrante: descripción de la «oficina de violencia intrafamiliar». • Zona de Carabineros Prevención y Protección de la familia, proyecto Salas de Familia, Mayo 2016.

Imagen 1.5 (creación propia)

b. Análisis de las respuestas de la entrevista

Analizamos las respuestas obtenidas de las entrevistas realizadas, previa selección de los temas y ámbitos que abordamos en ellas, que a su vez responden a nuestro tema de investigación dando respuesta a nuestra pregunta y entregando elementos tangibles para abordar los objetivos generales y específicos que nos llevaran a la construcción del plan comunicacional.

CAPITULO V

CONCLUSIONES GENERALES

Estudiando desde lo macro en términos del tema que hemos abordado en esta investigación, fuimos descubriendo diversos aspectos que han sido considerados en materias de seguridad, ciudadanía, delitos y el rol que cumplen las policías en estos ámbitos. Analizamos desde los cimientos de la historia policial en Chile, hasta las experiencias policiales de Sudamérica para generar una comparación y obtener una fundamentación más certera.

La investigación se abordó desde el enfoque de trabajo que ha sido implementado bajo una estrategia colaborativa que tiene Carabineros y comunidad, considerando las experiencias existentes además de las normativas y alcances que esta nueva forma de abordar la protección ciudadana puede alcanzar.

Una vez generado el aprendizaje desde lo técnico y las implicancias de esta nueva forma de abordar el rol de integración Carabineros-Comunidad comenzamos a indagar en nuestro caso de estudio “Sala de la Familia”, buscando los ejes que nos permitirían desde las Relaciones Públicas abordar comunicacionalmente el posicionamiento de este proyecto.

La metodología aplicada y el análisis de los resultados, nos entregaron la base para enfocar nuestra propuesta comunicacional, descubrimos que todo proyecto puede tener alcances no esperados ni visualizados, es así como Sala de la Familia tiene un impacto social no abordado por Carabineros de Chile, el cual es de suma relevancia para el impacto, consolidación y posicionamiento del proyecto.

Es fundamental considerar que quienes lideran tanto la institución como el proyecto internalicen este concepto que se alinea con unos de sellos planteados por la dirección actual de la institución, para esto la gestión de la comunicación interna tendrá un rol fundamental.

Pretendemos por medio de nuestra investigación y los resultados obtenidos, entregar las herramientas que permitan internamente el posicionamiento de este proyecto, con base en las implicancias sociales que tendrá más allá de lo que involucra el rol policial con respecto

a la mitigación y prevención de delitos, entregando valor, fortaleciendo su imagen y otorgando credibilidad en base a su desempeño histórico en el cuidado de las personas y familias.

CAPÍTULO VI

PLAN COMUNICACIONAL

En base al análisis de los resultados obtenidos por medio de las entrevistas y en virtud de los aspectos que resultaron relevantes en la revisión de archivos, nos percatamos que la institución no tiene incorporado en sus prácticas la importancia de la implementación de la “Sala de la Familia” como un proyecto que puede generar un rol social, impactando positivamente a dicho organismo, obteniendo resultados que favorezcan la imagen ante las comunidades presentes en nuestro país e incentivando el trabajo colaborativo entre ambos.

El proyecto nació bajo una política de seguridad pública, abordando solo los temas relevantes para la institución (delitos), con el fin de registrar el aumento o disminución de incidentes violentos que afectan a la familia, a su vez, detectando patrones reiterativos, zonas geográficas en donde son reiterativos y el perfil de la familia vulnerada.

Es por esta razón, que creemos en la importancia y el impacto social positivo que se puede generar al considerar la magnitud de un proyecto que si bien es cierto, fue creado para un ámbito policial – operativo, trabaja directamente para la comunidad no considerándolos como uno de sus actores relevantes para lograr sus objetivos.

Por esta razón, proponemos un Plan Comunicacional interno el que a su vez presenta una proyección externa.

6.1 Objetivo General

- Crear un Plan Comunicacional para el proyecto Sala de la Familia, el cual se replicara en todas las Comisarias a nivel país, desarrollando y concientizando a cerca de la importancia de las acciones comunicacionales en la institución, asentando una identidad para los funcionarios que son parte de este proyecto.

6.2 Objetivos Específicos

1. Alinear la comunicación entre los actores involucrados en el proyecto “Sala de la Familia”, ya que de ella dependerá la correcta gestión y ejecución del proyecto.
2. Mantener informado al personal que participará del proyecto sobre las acciones comunes y las obligaciones administrativas, así como del seguimiento y evaluación de la información obtenida.
3. Capacitar al personal que desarrollará sus labores en la “Sala de la Familia” bajo la perspectiva de la importancia de la comunicación. (concordar sus oratorias)
4. Informar a la Comunidad sobre las acciones que está desarrollando Carabineros respecto de su nuevo proyecto “Sala de la Familia” para generar participación entre las distintas comunidades.

6.3 Público Objetivo

El Público Objetivo considerado serán directamente actores internos de la institución, es decir, aquellos ligados llanamente con la creación y funcionamiento del proyecto, para esto consideramos la Zona Prevención y Protección de la Familia como fuente primordial y canalizador de información, posteriormente el Departamento de Policía de Menores, Prefectura Familia e Infancia y Personal Policial seleccionado para el funcionamiento de las salas en las Comisarias donde se apruebe el funcionamiento e implementación del proyecto.



Imagen 1.6 (creación propia)

6.4 Eje estratégico

Dado lo antes mencionado, para lograr posicionar internamente la relevancia del proyecto Sala de la Familia, es necesario identificar el eje central que fundamentará y fijará una mirada transversal de nuestra propuesta de plan comunicacional.

Este eje ha sido identificado como el Rol Social para el proyecto.

Carabineros de Chile busca la mitigación del delito a través de la obtención de datos que serán entregados por las víctimas de amenazas que impactan a su familia, es por ello que todas las acciones propuestas apuntan a este foco, así como también su estructura de medición y control de estos indicadores. El incorporar el “rol social” como un foco, le permitirá al proyecto obtener resultados más concretos, agregando valor diferenciado a la realización e implementación de este plan acrecentando el impacto que tendrá en la sociedad a través de la familia chilena.

6.5 Tácticas de Trabajo

Primera táctica: Jornada de Charlas y Capacitación.

Nombre: “Sala de la Familia” Seguridad Para Todos.

Duración: Tres días.

La capacitación a los líderes del proyecto es primordial, por ello, la división de la jornada será de tres días, en el cual, en cada uno de ellos se considerara solo una parte de nuestro público de interés mencionado anteriormente sin considerar a la comunidad o familia en la figura 1.6 para así mejorar la eficiencia de lo impartido, transmitiendo la misma información por separado, logrando que nuestras jornadas de capacitaciones comunicacionales logren el objetivo de lineamiento y cohesión.

- **Justificación**

La rectificación de razonamientos es la plataforma para comenzar cualquier plan, el ser concordantes es fundamental para todo grupo de trabajo.

Dedicar tiempo para conocer y comprender la identidad para hacerla perceptible, ayudará a los líderes a estar más conscientes del rol que desempeñan dentro de la institución, permitiéndoles tener acceso a herramientas que desconocen o que muchas veces no consideran importantes al momento de relacionarse con los públicos de interés, lo que en un corto plazo llevará a lograr una cohesión entre todos los funcionarios.

Es necesario reflexionar sobre los ejes centrales del proyecto, plasmarlos en documentos y empezar un lineamiento entre los diferentes discursos de los líderes y sus participantes. Si todos concuerdan con lo que se está diciendo, con el paso del tiempo se podrán consolidar acciones que ha futuro mostrará una mayor cohesión y mejores resultados con respecto al funcionamiento de la Sala de la Familia.

- **Características**

Las jornadas de charlas y capacitación se realizarán en el gimnasio de la Escuela de Formación de Carabineros (ESFOCAR), ubicada en Avenida Pedro Aguirre Cerda, Número 6655, comuna de Cerrillos. En este espacio los funcionarios junto a los líderes podrán enfocarse por completo en el desarrollo del tema, generando lazos de camaradería contribuyendo positivamente a los cumplimientos de los objetivos de la jornada.

En el lugar se establecerán equipos de trabajo, mostrando material de apoyo audiovisual y escrito en el que se implantarán los instrumentos que el plan contiene para trabajar en las comunicaciones de la Institución.

Esto será considerado como el punto inicial de la estrategia comunicacional completa.

- **Contenidos**

Jornadas de Charlas y Capacitación “SALA DE LA FAMILIA, SEGURIDAD PARA TODOS”	
MÓDULO 1	Alineamiento sobre el proyecto Sala de la Familia para todo el personal participante
MÓDULO 2	Seguridad y Prevención de delitos que impactan a la Familia
MÓDULO 3	Rol social como eje fundamental para la Sala de la Familia

Imagen 1.7 (creación propia)

- **Fecha estimativa**

Esta jornada está planificada para los días 26, 29 y 31 del mes de mayo 2017.

- **Recursos**

- Espacio y equipos para realizar charlas y presentaciones de material audiovisual.
- Material audiovisual motivacional.
- Entrega de material explicativo que detalla el proyecto en su totalidad.

- **Evaluación**

Se generará una encuesta a cada participante de la jornada en el mismo espacio, la que nos permitirá conocer sus impresiones al respecto.

Segunda táctica: Crear un Manual de Procedimiento de Selección de Personal.

Nombre: Manual de Procedimiento de Selección de Personal

Duración: Dos meses.

El Manual de Procedimientos de Selección de Personal, se creará en base a los procesos que se desprenden de las Políticas de Selección de la Zona de Prevención y Protección de la Familia. De la misma forma, este Manual busca propiciar una transparente y eficiente gestión de las técnicas de reclutamiento y selección, donde el mérito, la idoneidad, títulos técnicos y/o profesionales y la no discriminación sean los elementos centrales en su ejecución.

- **Justificación**

Consideramos que la forma de seleccionar al personal que se realiza a través de la Zona de Prevención y Protección de la Familia, no es la más adecuada, ya que se basan en investigar la hoja de vida personal de todos los Carabineros llamados a participar de dicho proceso, posteriormente se realizan dos test psicológicos (Lüscher y Rorschach) y una vez aprobados se les preguntan si quieren formar parte del proyecto.

La creación de este manual implica asesoramiento técnico a los líderes del Proyecto para ayudarlos en la labor de levantar los perfiles de los cargos según sus competencias. El Perfil de los postulantes corresponderá a un documento que contiene la descripción de un conjunto de requisitos y competencias que se estima debe tener una persona para desempeñarse adecuadamente en el cargo determinado. Logrando con esto una mejor gestión en el proyecto con el fin de respaldar, apoyar y mejorar la imagen Institucional.

- **Características**

Para la creación de este manual será necesario trabajar en conjunto con el personal Profesional Civil y los líderes de la Zona de prevención y Protección de la Familia.

- **Fecha estimativa**

Este Manual de Procedimiento de Selección de Personal está planificado para comenzar su elaboración el día 27 de marzo de 2017 y su entrega será el día 29 de mayo de 2017 (dos meses).

- **Recursos**

- Dirección de Recursos Humanos.
- Departamento de Selección de Personal Institucional (P.2)
- Psicólogos Laborales de la Institución.

- **Evaluación**

Una vez creado el Manual y puesto a disposición de la Zona de Prevención y Protección de la Familia para la selección del personal con el perfil que requiere el cargo, se esperará tres meses para hacer un levantamiento de información al personal seleccionado para medir su rendimiento frente a la toma de procedimientos y a la correcta atención a la comunidad víctima de los delitos que impactan a la familia.

Tercera táctica: Desarrollar una plataforma Intranet específica para funcionarios de “Sala de la Familia”

Nombre: “Sala de la Familia” Seguridad para todos

Duración: Dos meses.

La creación de una plataforma Intranet para funcionarios de la Sala de Familia, tiene como principal finalidad el unificar la entrega y el flujo de información, esta herramienta de comunicación interna facilita la relación entre colaboradores y por su carácter transversal garantiza que todos tengan acceso en cualquier momento a compartir y revisar contenidos.

- **Justificación**

Creemos que la implementación de esta herramienta es de vital importancia para crear un sentido de pertenencia entre quienes compondrán este nuevo equipo de trabajo, para instalar la misión y visión del proyecto logrando que cada uno se sienta parte y potenciando el desarrollo de una cultura interna alineada con los objetivos de la Sala de la Familia.

- **Características**

El principal objetivo de esta Intranet será mostrar de manera actualizada la información de relevancia para el desarrollo de las actividades, tales como estadísticas, actividades, fichas, a las que cada colaborador podrá acceder por medio de una clave para un correcto seguimiento de sus avances, el administrar eficientemente la comunicación interna de la Sala de la Familia permitirá optimizar los procesos, siempre promoviendo una fluida comunicación interna.

- **Fecha estimativa**

El desarrollo de esta Intranet partirá el 27 de marzo de 2017 y su implementación con perfiles creados estará disponible el día 29 de mayo de 2017 (dos meses).

- **Recursos**

- Diseñador a cargo de la implementación de la Intranet.
- Recopilación de material audiovisual.
- Recopilación de material estandarizado por objetivo.

- **Evaluación**

Una vez implementada la Intranet, se monitoreará la periodicidad de su utilización durante dos meses, se aplicarán encuestas de satisfacción a los usuarios durante el primero y segundo mes desde su partida.

6.6 PLAN DE MEDIOS

a. Objetivo General

Dar a conocer el proyecto Sala de la Familia dentro de la institución como una estructura cohesionada y alineada en función del cumplimiento de sus objetivos policiales orientados a las familias chilenas.

b. Objetivo Específico

Presentar el plan comunicacional a los públicos objetivos, con el propósito de que los funcionarios que estarán a cargo en sus distintos roles y funciones, internalicen la relevancia de las acciones que se realizarán al interior del proyecto como un rol social que impactará positivamente en las familias chilenas, más allá de la mitigación del delito como rol principal.

c. Público Objetivo

- Dirección de Prevención y Protección de la Familia.
- Departamento de Policía de Menores.
- Prefectura Familia e Infancia.
- Personal Policial a cargo de la Oficina de la Familia.

d. Mensaje Comunicacional

“Sala de la Familia”, Seguridad Para Todos

e. Selección de Soportes Comunicacionales

- Creación de un video de carácter corporativo, que explique de manera introductoria que es el proyecto Sala de la familia, las bases de su creación, su finalidad, sus impactos esperados a modo de familiarizar a los públicos objetivos.

- Lanzamiento de la plataforma Intranet Sala de familia con una presentación de sus usabilidades y ambiente de navegación.
- Soporte para redes sociales en cuentas oficiales de Facebook y Twitter, para dar a conocer el proyecto, estas acciones serán previas al lanzamiento oficial del mismo.

ANEXOS

A. Bibliografías

Canales Cerón, M. (2006). Metodologías de investigación social. Introducción a los oficios. *Santiago de Chile: LOM*.

Carabineros de Chile. (2010). Operaciones del Plan Cuadrante de Seguridad Pública. Oficio a las Reparticiones: Orden General N° 1960.

Carabineros de Chile. (28 de abril del 2008). Apruebase la Directiva de Organización y Funcionamiento del Departamento de Relaciones Públicas. Boletín Oficial: Dirección General.

Carabineros de Chile. (10 de noviembre del 2008). Crea Sección Relaciones Internas del Departamento de Relaciones Públicas. Boletín Oficial: Carabineros de Chile.

Carla Sánchez M. (2016). Las claves de Rudolph Giuliani para bajar la delincuencia. *Revista Capital*.

Clarke y Mathew, 1980:1.

Comunicación: una herramienta para la Prevención Policial, Coronel Rafael Rojas Agurto, *Revista Academia de Ciencias Policiales*, N° 53 – 2013.

Congreso Nacional. (21 de febrero 2011). Ley N° 20502. Biblioteca del Congreso Nacional: Biblioteca del Congreso Nacional.

Constitución Política de la República, capítulo XI Art. 101.

Dammert & Lunecke, 2002.

Dankhe, G. L. (1989). Investigación y comunicación. Fernández Collado, C. y GL Dankhe (comps.), *La comunicación humana: ciencia social*. México: McGraw-Hill.

Dankhe, G. (1986). Metodología de la investigación. *Definición del tipo de*.

Dirección de Educación, Doctrina e Historia de Carabineros de Chile. (2010). Manual de Doctrina de Carabineros de Chile. Santiago: Revista Carabineros de Chile.

Emilio Torres Rojas. (2001). Modelos Internacionales y Políticas Públicas de Seguridad Ciudadana en Chile durante la Última Década. <http://www.revistas.uchile.cl/index.php/RMAD/article/viewArticle/14830/15193>:

Revista MAD.

ET Rojas, P De la Puente Lafoy - Revista Mad, 2001 - [revistas.uchile.cl](http://www.revistas.uchile.cl)

Fundación Paz Ciudadana. (12 de julio 2013). Fundación Paz Ciudadana. http://www.poderopedia.org/cl/organizaciones/Fundacion_Paz_Ciudadana#tab_perfil

Guamán Valladares, D. (2010). *Tesis*. Recuperado a partir de <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/1786>

Informe final de evaluación programa plan cuadrante de seguridad preventiva Ministerio de Defensa, junio 2007.

Juan Eduardo López. (20 de marzo 2015). Informe del Foro Económico Mundial califica con nota 6.3 los servicios de Carabineros. Emol.

Kinkaid y Gamarra, 1996.

Lucia Dammert. (mayo 2005). violencia criminal y seguridad ciudadana en Chile. División de Desarrollo Social: Cepal.

Manual de actuación del Modelo de Integración Carabineros Comunidad (MICC), Orden General N° 2381, 03 de diciembre del 2015.

Manual de actuación Oficina de Integración Comunitaria, en el cual se detalla el modelo de trabajos entre Carabineros de Chile y la Comunidad. Julio 2015.

Ministerio de Defensa Nacional. (31 de diciembre del 2004). Ley 18.091. Orgánica Constitucional de Carabineros de Chile. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile: Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.

Ministerio de Justicia. (12 de octubre del 2000). Código Procesal Penal. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.

Ministerio de Justicia. (12 de octubre del 2000). Código Penal. Biblioteca del Congreso Nacional de Chile.

Nuevo manual operativo del plan cuadrante de seguridad preventiva, Orden General N°001960. Con fecha 14 de septiembre del 2010.

Operacionalización del PCSP” Tomo II de Manual Operativo del PCSP, publicado por orden general N° 1060, con fecha 14 de septiembre del año 2010.

Ramos, Marcela y Guzmán, Juan A. (2002). La guerra y la paz ciudadana.

Reglamento de Disciplina de Carabineros de Chile N° 11, actualizado 27 de Julio del 2000.

Reglamento de Organización de Carabineros de Chile N° 1, año 1995.

Reglamento N°16 de Carabineros. Reglamento de Uniformes y Equipos para Carabineros

Revista Académica de la Academia de Ciencias Policiales de Carabineros de Chile N° 53 del año 2013.

Revista Latinoamérica de Seguridad Ciudadana *Urvio*, enero 2009, N°6

Rubén Darío Narváez Montenegro. (2015). Las políticas de seguridad ciudadana y la distribución del personal policial bajo el modelo de policía comunitaria en Chile y Ecuador. <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137535/Las-politicas-de-seguridad-ciudadana-y-la-distribucion-del-personal-policial-bajo-el-modelo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Subsecretaría de Carabineros de Chile.

Trojanowicz y Moore, 1988.

Ventanas rotas: La policía y la seguridad en los barrios, James Q Wilson y George L. Kelling.

B. Desarrollo de entrevistas.

Pregunta 1

En las distintas administraciones, ¿hubo diferencias en la gestión respecto de los Pilares de la Gestión de Mando al momento de abordar el tema, recuerda o identifica alguno como diferenciador?

Pamela Olivares, Comandante de Carabineros señaló al respecto:

“Llegue a trabajar a la Zona de Prevención y Protección de la Familia bajo el mando del General Director Bruno Villalobos Krumm, quien bajo su mandato desarrolló cuatro pilares de la gestión de mando, estableciendo como el principal la Integración Comunitaria, estipulando que el trabajo integrado con la ciudadanía, la autoridad y las organizaciones comunitarias, es el medio que la institución ha definido para abordar en ámbitos generales y locales problemas de seguridad”.

Frente a la misma pregunta la Comandante Claudia Cacciutelo coincide con la opinión de Pamela, mencionando al respecto que:

“En el mandato del General Bruno Villalobos el acento estuvo puesto en la integración con la comunidad, llevando consigo un proceso de aprendizaje de nuevas prácticas que apuntaban a potenciar esta relación. No obstante desde su opinión personal este proceso aún está en desarrollo”.

Cabo Segundo Orlando Alarcón, nos comentó su impresión respecto de la pregunta señalando que:

“Recuerdo que bajo el mando del ex General Director de Carabineros, Gustavo González Jure, implementó cuatro sellos de gestión, siendo el segundo de ellos “Cercanía con la Comunidad”, en el que indicaba que Carabineros cada día estaba más integrado con la sociedad, lo que a mi juicio se traduce en un beneficio directo a la familia chilena dado que permite abordar sus

problemáticas y necesidades en relación a la prevención de delitos que le impacta directamente”

Pregunta 2

Respecto del tema familia, ¿cómo considera que ha sido la evolución dentro de la institución en función del enfoque y el rol de carabineros?

Pamela Olivares, Comandante de Carabineros señaló al respecto:

“Durante la última década, la Institución ha entregado la responsabilidad y la dirección de los programas que apunta a la protección de la familia a mujeres, dado que se entiende que la imagen proyectada es de mayor confianza, cercanía y empatía, anterior a esto, estos cargos eran únicamente asumidos por hombres”.

Frente a la misma pregunta la Comandante Claudia coincide con la opinión de Pamela, mencionando al respecto que:

“En mi opinión, la evolución más demostrativa tuvo que ver con el nombramiento de la primera mujer que llegó al cargo con el grado de General, lo que significó la implementación de programas orientados a la familia y a menores”.

Orlando Alarcón, nos comentó su impresión respecto de la pregunta señalando que:

“En el poco tiempo que llevo trabajando en la Institución, los programas de apoyo a la familia ya estaban implementados. Lo que aprendí en mi formación me hace deducir que la evolución ha sido exponencial en los últimos diez años”.

Pregunta 3

¿Qué cambios respecto al trato del tema familia, se han vivido dentro de la institución y cuáles son los ámbitos han sido abordados?

Pamela Olivares, Comandante de Carabineros señaló al respecto:

“En la última década la Institución bajo un rol preventivo ha tomado medidas para la protección de la familia, creando la 48° Comisaría de La Familia, posteriormente la Prefectura y una Zona de Protección. El tema abordado en este programa consiste en mitigar un total de 31 delitos que impactan a la familia, entre ellos Violencia Intrafamiliar, vulneración de menores, violación, abuso sexual infantil, maltrato infantil, etc.

Frente a la misma pregunta la Comandante Cacciutelo responde:

“En los ámbitos abordados por la institución para la prevención de delitos que impactan a la familia, se han establecido 31 delitos a medir, lo que permite ir generando los cambios necesarios o incorporando nuevas funciones y estrategias para garantizar la eficiencia de los programas”.

Orlando Alarcón nos comentó su impresión respecto de la pregunta señalando que:

“La base del programa es la prevención de delitos 31 delitos que anteriormente no estaban clasificados como hechos delictuales que impactaran a la familia, lo que se pretende con esto, es medir al aumento o disminución de familias afectadas de alguna manera”.

Pregunta 4

¿Qué antecedentes o experiencias en relación a la implementación del proyecto Sala Familia considera como relevantes?

Pamela Olivares, comentó al respecto:

“Considero relevante la magnitud del proyecto para detectar los patrones reiterativos a la hora de analizar las denuncias ante hechos que impactan a la familia, ya que sin duda, estos antecedentes, nos confirman si el rol preventivo es eficiente al momento de una planificación en los servicios policiales”.

Frente a la misma pregunta la Comandante Cacciutelo señala:

“Si bien es cierto, es un proyecto orientado a apoyar a víctimas de delitos de connotación que impacta a la familia, lo primordial es detectar los factores reiterativos en la conducta de las víctimas y sus agresores para posteriormente elaborar planes estratégicos que disminuyan tales hechos.

Nuestros Carabineros pueden obtener datos y cifras duras respecto a los sectores en los que delitos de esta connotación son más frecuentes, así, se podrá implementar más patrullajes preventivos con el fin de amortiguar tales hechos”.

Orlando Alarcón nos comentó lo siguiente:

“No tengo mucha experiencia en temas de familia, pero puedo asegurar que este proyecto nos ayudara como Carabineros a tener cercanía con víctimas de delitos que afectan a sus familias, otorgándonos información sobre los hechos que van en aumento en nuestra sociedad, así, se elaboraran planes de seguridad para atacar y condenar tales agresiones”

Pregunta 5

A su juicio y en base a su experiencia, ¿Cuáles son los principales grupos a los que se debería dirigir un plan comunicacional orientado al posicionamiento de la Sala de la Familia?

Pamela Olivares, comentó:

“Nuestro proyecto no está orientado a un grupo o segmento social estratégico, pesé a ello, son las mujeres las que se llevan la parte dura, estas son las que denuncian hechos que las afectan y que influyen en sus familias. Si hablamos de Grupo, en este caso sería el género femenino”.

Frente a la misma pregunta la Comandante Cacciutelo señala:

“Este proyecto va orientado a la familia, pero las mujeres son las que denuncian más frecuentemente ser objeto de violencia intrafamiliar, por tanto debiera ir orientado hacia ellas la existencia de un plan comunicacional”.

Orlando Alarcón nos comentó lo siguiente:

“En este momento no existe un plan comunicacional que difunda o dé a conocer este proyecto. Si existiera o se creara, pienso que debiera ir orientado a toda la comunidad sin discriminar género, ya que si bien es cierto, las mujeres denuncian con mayor frecuencia, actualmente hay hombres que también dan cuentas de agresión por parte de su pareja o cónyuge”.

Pregunta 6

¿Qué buenas prácticas sugeriría abordar en este plan comunicacional, en aspectos operacionales, de mediación y prevención?

Pamela Olivares, comentó:

“Las buenas prácticas que se pueden abordar en un plan comunicacional serian primeramente informar a la comunidad sobre este proyecto, posteriormente en conjunto con las OIC reunir a la comunidad para abordar los temas que entran en este proyecto y que lo respaldan. Así mismo, ejercer un rol educativo y que sea retroactivo, vale decir, que tanto Carabineros como comunidad pudieran conversar sobre la prevención de estos delitos y como hacerles frente”.

Frente a la misma pregunta la Comandante Cacciutelo señala:

“Creo que una buena práctica seria informar a las mujeres sobre este proyecto para que ante hechos delictuales de los que sean víctimas junto a su familia, sepan cómo y dónde acudir”.

Orlando Alarcón nos comentó lo siguiente:

“Una buena práctica desde mi perspectiva, sería informar en la comunidad sobre la relevancia que tiene este proyecto, dando a conocer la infraestructura y la disponibilidad policial para la atención eficiente y discreta de los denunciantes”.

C. Cronograma

