

**MODELO COMUNICACIONAL ASOCIADO  
AL CONTROL DE ORDEN PÚBLICO:** Lo  
aprueba.

**RESOLUCIÓN  
EXENTA N°** 3117

**SANTIAGO,** 15 OCT. 2020

**VISTO:**

1. Los Artículos 1° al 4°, de la Ley N° 18.961, Orgánica Constitucional de Carabineros de Chile.
2. El Artículo 3°, de la Ley 19.880, que establece Bases de los Procedimientos Administrativos que rigen los Actos de los Órganos de la Administración del Estado.
3. Los Artículos 1°, 3° letra f), y demás normas pertinentes, de la Directiva de Organización y Funcionamiento de esta Secretaría General, aprobada mediante la Orden General N° 2.725, de fecha 17.12.2019, publicada en el B/O. 4854.
4. El Artículo 48° y siguientes, de la Directiva Complementaria del Reglamento de Documentación, N° 22, de Carabineros de Chile.
5. La Reforma y Modernización de Carabineros de Chile, impulsada por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, en cuyo contexto se dispuso la Mesa de Trabajo sobre "Institucionalidad y Estrategia de Comunicaciones" en materia de Control de Orden Público.
6. La Resolución N° 6, de fecha 26.03.2019, de la Contraloría General de la República, publicada en el Diario Oficial con fecha 29.03.2019, que fija normas sobre exención del Trámite de Toma de Razón, de las materias de personal; rectificadas por similar instrumento N° 11, de fecha 04.04.2019, del Órgano Contralor, inserta en el Diario Oficial de fecha 06.04.2019.

**CONSIDERANDO:**

**A.-** El Documento Electrónico N.C.U. 118734910, de fecha 22.07.2020, de la Dirección Nacional de Orden y Seguridad, que se relaciona con la Mesa de Trabajo "Institucionalidad y Estrategia de Comunicaciones" en la cual dispone remitir el Plan Comunicacional año 2020 y la Nueva Directiva de funcionamiento del Departamento de Comunicaciones Sociales, de esta dependencia.

**B.-** El Documento Electrónico N.C.U. 123504727, de fecha 09.10.2020, de la Subdirección General, a través del cual y en el contexto de determinadas observaciones, estima la pertinencia de elaborar una Resolución Exenta, con el propósito de dar sustento normativo al "Modelo Comunicacional asociado al Control de Orden Público", y de esta forma operacionalizar dicho instrumento por su alcance a nivel nacional en todo lo relativo a dicha materia.

**C.-** La necesidad de oficializar el “MODELO COMUNICACIONAL ASOCIADO AL CONTROL DE ORDEN PÚBLICO”, el cual tiene por objeto informar de manera clara, explicativa, oportuna y transparente a la comunidad sobre el actuar institucional en materia de Control de Orden Público, destacando la relevancia de dicha función policial y su ejercicio con respeto a los derechos humanos, a través del diseño y ejecución de un conjunto de acciones, con lineamientos y propósitos claros, destinadas a la entrega de mensajes e información en este ámbito, a fin de mejorar la comprensión y aprobación por parte de la ciudadanía del actuar policial ajustado a derecho.

**SE RESUELVE:**

**I. APRUÉBASE,** el “MODELO COMUNICACIONAL ASOCIADO AL CONTROL DE ORDEN PÚBLICO”, elaborado por el Departamento Comunicaciones Sociales, de esta dependencia.

**II. REMÍTASE,** copia del “MODELO COMUNICACIONAL ASOCIADO AL CONTROL DE ORDEN PÚBLICO”, a todas las Zonas del país, por medio de documentación electrónica de esta Secretaría General.

**III. PRECÍSASE,** que el **Departamento Comunicaciones Sociales**, será el encargado de dar a conocer los alcances técnicos respecto de la aplicación del Modelo Comunicacional aprobado por el presente acto administrativo, a la totalidad de las Altas Reparticiones, Reparticiones, Unidades y Destacamentos.

**COMUNÍQUESE Y DESE CUMPLIMIENTO.**



**RAMÓN A. ALVARADO DONOSO**  
**General de Carabineros**  
**SECRETARIO GENERAL**

Ant. \_\_\_\_\_/  
CRC/RJI/Jgm

**Distribución:**

- 1.- Zonas de Carabineros
- 2.- C/C Subdigcar
- 3.- C/C Dioscar
- 4.- C/C Depto. de Comunicaciones Sociales
- 5.- Archivo

**CARABINEROS DE CHILE**  
SECRETARÍA GENERAL  
**DEPTO. DE COMUNICACIONES SOCIALES**

**MODELO COMUNICACIONAL ASOCIADO  
AL CONTROL DE ORDEN PÚBLICO.**

Nº 01 /

**SANTIAGO**, octubre 13 de 2020.-

**1.- OBJETIVO:**

Informar de manera clara, explicativa, oportuna y transparente a la comunidad sobre el actuar institucional en materia de Control del Orden Público, destacando la relevancia de dicha función policial y su ejercicio con respeto a los derechos humanos, a través del diseño y ejecución de un conjunto de acciones, con lineamientos y propósitos claros, destinadas a la entrega de mensajes e información en este ámbito, a fin de mejorar la comprensión y aprobación por parte de la ciudadanía del actuar policial ajustado a Derecho.

**2.- ENTORNO COMUNICACIONAL EXTERNO E INTERNO:**

**A) ÁMBITO NACIONAL:**

Desde una perspectiva comunicacional, en lo que respecta a Carabineros, han existido situaciones específicas que han afectado durante estos últimos años la legitimidad, imagen y confianza de la ciudadanía. Entre ellos:

- Casos "Fraude", "Gastos Reservados" y "Operación Huracán".
- Investigación por muerte de comunero mapuche Camilo Catrillanca Marín en la Región de la Araucanía.
- Los graves e inéditos hechos de alteración al orden público, ocurridos durante octubre de 2019 y la reacción policial a éstos.

De esta última situación, se derivaron múltiples consecuencias, entre las que se cuentan:

## CARABINEROS DE CHILE “MODELO COMUNICACIONAL CONTROL DE ORDEN PÚBLICO”

---

- Estado de Excepción, que incluyó despliegue de Fuerzas Armadas y toque de queda (del 19 al 27 de octubre de 2019).
- Cambio de Gabinete, que también registró la renuncia del Ministro del Interior y Seguridad Pública, don Andrés Chadwick Piñera (el 28 de octubre de 2019).
- Cuestionamientos a la aplicación de los Protocolos sobre el Uso de la Fuerza y respeto de Derechos Humanos en procedimientos institucionales, por parte de diversos sectores y organizaciones de DD.HH. nacionales y extranjeras.
- Acusaciones constitucionales a ex Ministro del Interior y Seguridad Pública, don Andrés Chadwick Piñera (11 de diciembre de 2019), e Intendente de la Región Metropolitana, don Felipe Guevara Stephens (02 de enero de 2020), respectivamente.
- Desórdenes públicos a comienzos de enero de 2020, durante el proceso de rendición de la Prueba de Selección Universitaria (PSU), que obligaron a posponer para el 27 y 28 del mismo mes la realización de esta prueba.

En el contexto del denominado por algunos “estallido social”, Carabineros registró múltiples eventos, ataques a cuarteles, detenidos, lesiones a su personal y daños a vehículos fiscales.

Tales hechos han propiciado críticas y cuestionamientos de diversa índole, por lo que Carabineros, en conjunto con el Ministerio del Interior y Seguridad Pública, se encuentra generando mejoras para poder ejercer eficaz y eficientemente la función de Control de Orden Público y, paralelamente, volver a contar con la legitimidad ante la ciudadanía. De hecho, el Ministro del Interior y Seguridad Pública convocó un **“Consejo de Reforma a Carabineros”**, que incluyó a expertos de distintos ámbitos para contar con una mirada integral sobre la materia.

En el desarrollo de esta histórica iniciativa, y particularmente en el resultado de esas sesiones de trabajo, se precisó que Carabineros de Chile debe avanzar en implementar mecanismos que le permitan contar con la información suficiente para caracterizar a los distintos grupos que participan o puedan participar de un evento en que se deban cumplir funciones de resguardo del orden público, con miras a potenciar la consecución de los objetivos legítimos de quienes participan de él, *“asegurándoles el ejercicio de sus derechos fundamentales, junto con*

*capacitar suficientemente a su personal en estrategias de planificación, comunicación, resolución de conflictos y promoción de mecanismos de control entre los propios participantes de la reunión pública masiva”.*

De los esfuerzos de este Consejo nace esta oportunidad de elaborar una estrategia específica hacia el Control del Orden Público.

Ello, además del desarrollo del Plan de Fortalecimiento de Carabineros, de manera conjunta con el Estado, mediante una serie de iniciativas denominadas medidas administrativas, de las cuales, a la fecha, ya se han consolidado en su totalidad.

En otra área, el empleo de las redes sociales –como **Twitter, Facebook e Instagram, por nombrar sólo algunas**- ha generado un efecto multiplicador de mensajes adversos a Carabineros.

Socialmente, existieron permanentes publicaciones de noticias, editoriales y columnas de opinión con un marcado descrédito a las instituciones públicas y políticas de nuestro país.

En general, hay una observable desconfianza y crítica a los poderes y autoridades nacionales, lo que se suma a un alza del empoderamiento social (*social empowerment*), en virtud del cual la ciudadanía trata de validar y/o visibilizar sus requerimientos en materia de delincuencia, salud, educación, entre otras dimensiones de interés.

Lo anterior también ha conllevado a una aparente y fingida pugna entre el cumplimiento de los deberes y responsabilidades que corresponde a cada ciudadano con el ejercicio de derechos individuales y la demanda de mejoras sociales.

En algunos casos, el legítimo derecho a manifestar y pedir a la autoridad determinadas demandas sociales, ha devenido en el irrespeto hacia las autoridades en términos generales y, por tanto, también de la autoridad policial. Lamentablemente, ello también ha tenido como consecuencia la validación, entre algunos miembros de la ciudadanía, de la agresión a personal institucional, sea verbalmente o mediante el ejercicio de agresiones efectivas, lo que se ve contextualizado en una creciente pérdida de las nociones propias del principio de autoridad, fenómeno inquietante que viene afectando a las policías del mundo desde hace tres décadas.

## **B) ÁMBITO INTERNACIONAL:**

El escenario mundial –en materia policial y de seguridad- se ha enfatizado una crítica sobre los denominados sistemas de seguridad de las policías -que no estarían evitando o anticipándose a estos hechos- generando episodios de controversia y cuestionamientos sobre su real función, capacidades operativas en terreno, niveles de prospectiva en situaciones de riesgo, elementos de logística, cantidad de recursos humanos y financieros desplegados para su trabajo.

En otro tópico, se ha acuñado el concepto de “postverdad” y las implicancias en las denominadas “noticias falsas”. Esto último ha potenciado –sobre todo en redes sociales- la aparición de hechos erráticos, inexactos y poco precisos. En tal contexto, para Carabineros la aparición de noticias no-reales ha provocado duras controversias, las que han debido ser desmentidas oportuna y reiteradamente.

Actualmente, tales hechos han obligado a algunos medios de comunicación a generar mayor verificación sobre antecedentes, antes de dar a conocer un hecho determinado. Sin embargo, la profusión en Twitter y Facebook de noticias irreales ha generado una creciente desconfianza social.

## **3.- ORIENTACIONES COMUNICACIONALES:**

### **A) ESTRATEGIA COMUNICACIONAL:**

Por lo expuesto, se debe abordar esta especial contingencia desde una:

**ESTRATEGIA COMUNICACIONAL OPORTUNA, TRANSPARENTE Y EQUILIBRADA**, que destaque el valor de las intervenciones relacionadas con el Control del Orden Público. En su dimensión mediática, esta estrategia debe enfatizar el respeto permanente hacia los derechos humanos, y que la gestión policial de Control de Orden Público **no afecte las demandas sociales y de seguridad de las personas.**

Esto es, en base a las propuestas sugeridas por el Consejo de Reforma a Carabineros, donde se precisan los siguientes puntos de interés comunicacional:

En la fase previa:

- Informar, cuando corresponda, la acción preventiva de parte de estamentos de Carabineros de Chile, **como las MIIC (Modelo de Integración Carabineros–Comunidad) o las PACI (Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas) o personal institucional territorial**, quienes deberán tener un contacto fluido y permanente con la comunidad, a fin de establecer preliminarmente canales de diálogo con potenciales líderes de reuniones públicas masivas, pudiendo contar con apoyo de la autoridad civil. Sin embargo debe existir un Responsable de Área (que será designado en la planificación de los servicios pudiendo ser el Jefe del Servicio u otro), en el que debe recaer la tarea de realizar la entrevista, con el más representativo de una manifestación, difundándose a su vez por redes sociales esta acción en forma inmediata.
- Difundir, con la mayor claridad posible, **respecto de los límites territoriales que tendrán manifestaciones (autorizadas o no)** y los cursos de acción en caso que no sean respetados, lo que deberá ser conocido por quienes participan del evento en cuanto sea posible. Designándose como responsable de área para la Región Metropolitana a la Prefectura de Tránsito y Carreteras, y para las regiones del país a quien designe el respectivo Jefe de Zona, para que ello se realice a través de las plataformas institucionales.

En la fase de desarrollo:

- Comunicar, según sea el caso, por medio de las redes sociales y otros medios, la detección y evaluación de signos de escalamiento o indicios de alteraciones al orden público, así como la definición de acciones destinadas a prevenir que deriven en situaciones de mayor gravedad, apoyándose de la tecnología y del personal que tenga a su cargo. De igual forma **el diálogo con los participantes del evento, así como aquellos dispuestos para la negociación con quienes se encuentren realizando acciones que supongan la alteración del orden público.**
- Posicionar el trabajo específico de aquellos Carabineros encargados del diálogo con participantes del evento –cuando fuere posible, considerando la situación específica y el recurso humano disponible-

los que no debieran ser los mismos que participen de acciones antidisturbios que supongan el empleo de la fuerza, y, **además, deben contar con distintivos o vestuario institucional que permitan una clara diferenciación entre ellos y el resto del personal desplegado, a efectos que la ciudadanía sepa claramente cuando está en presencia de una policía de diálogo** (encargada de facilitar el cumplimiento de los objetivos estratégicos de los operativos) y cuando no lo está. **Considerar para este personal un chaleco reflectante que en la espalda se consigne la función que cumple como encargado del diálogo, lo cual debe ser transmitido por redes sociales y medios de comunicación en terreno.**

En la fase de término:

- Difundir, según corresponda, por medio de las redes sociales y otros medios de comunicación, los resultados y evaluación parcial de los procedimientos acontecidos en relación a alteraciones al orden público, así como los cursos de acción que pudieran quedar pendientes de esta situación y que deban ser informados con posterioridad, particularmente en relación a detenciones o eventuales lesionados.

Enfatizando este ámbito relacionado con el Control del Orden Público, se tiene que trabajar como institución en la construcción de un discurso coherente y reconocible basado en la "**CONTINUIDAD OPERATIVA MEDIÁTICA**", es decir, perseverar con la difusión y posicionamiento de procedimientos positivos de Unidades Territoriales y Especializadas, por ejemplo, destacando la desarticulación de bandas y diferentes organizaciones criminales a nivel nacional.

## **B) PUNTOS DE INTERÉS GENERALES DE UNA POLICÍA MODERNA:**

El Consejo de Reforma a Carabineros precisó los siguientes puntos de relevancia como lineamientos o criterios de una policía moderna:

### **➤ Canales de comunicación con la autoridad civil:**

“Carabineros de Chile, como toda institución pública centralizada, debe responder al Gobierno electo por la ciudadanía, lo que significa responder a los requerimientos de la autoridad civil y solicitudes de



informar, así como someter las decisiones estratégicas institucionales al marco de las normas y directrices fijadas por ésta.

Lo anterior, está debidamente considerado en la Ley Orgánica Constitucional de Carabineros de Chile, la que en su artículo 1° especifica la relación que se debe tener con la autoridad civil, ya sean Ministerios, Delegaciones Presidenciales Regionales, Delegaciones Presidenciales Provinciales y demás autoridades Regionales, Provinciales o Comunales ya sea por intermedio de la Dirección General, Altas Reparticiones, Reparticiones y Unidades, según corresponda, materializándose aquello con reuniones permanentes y contacto telefónico en sus respectivos niveles, Jefe de Zona con el Intendente y otras autoridades ministeriales; Prefecto y/o Subprefectos con Gobernadores y autoridades provinciales; Comisarios y/o Subcomisarios con Alcaldes, dirigentes vecinales y comunidad en general.

Particularmente, además de contar con la respectiva disposición de colaboración y servicio de su jefatura y el personal de la institución, demanda perfeccionar los sistemas de control de Carabineros de Chile, tanto internos como externos, de forma que tanto la jefatura de la policía uniformada como la autoridad civil y la ciudadanía, puedan monitorear eficientemente su desempeño, que se generen instancias de rendición de cuentas y de responsabilidad efectiva de sus actos y que se pueda verificar el cumplimiento de los mandatos de la autoridad civil.

Adicionalmente, resulta necesario perfeccionar los mecanismos que permitan a la autoridad civil supervigilar e instruir a Carabineros de Chile, de manera que exista una conducción efectiva, oportuna y eficiente del desarrollo de la gestión policial por parte del Ejecutivo”.

➤ **Enfoque transversal de respeto a los Derechos Humanos en todo su quehacer:**

“Atendidas las circunstancias vividas el último tiempo en nuestro país se hace necesario revisar la profundidad del entendimiento que Carabineros de Chile tiene de su rol tanto en el control del orden público, como en el resguardo de los Derechos Humanos, su correcta integración y aplicación en los protocolos de actuación, y

los mecanismos de prevención y control de conductas desviadas de este principio.

El respeto absoluto de los Derechos Humanos debe ser un principio consagrado en toda la carrera policial, desde la selección al ingreso, durante la formación inicial y continua y debe constituirse en un factor fundamental para la toma de las decisiones de ascensos y retiros de la institución”.

➤ **Legitimada:**

“Una policía con problemas de legitimidad tendrá más dificultades para cumplir sus funciones, lo que –considerando los cuestionamientos por los que atraviesa actualmente Carabineros de Chile– existe un riesgo efectivo de profundizar el juicio de reproche ciudadano (...).

Para recuperar la legitimidad institucional es necesario dar garantías de que sus integrantes actuarán con un respeto irrestricto a la ley, a las garantías fundamentales y, en particular, a los Derechos Humanos, con apego absoluto a la probidad y que adaptarán el actuar policial hacia la prestación efectiva de servicios a la ciudadanía. Adicionalmente, resulta necesario que la ciudadanía sepa que el actuar indebido tendrá las consecuencias determinadas en la ley”.

➤ **Transparente:**

“La transparencia es un efectivo incentivo para las conductas apropiadas, no sólo por las consecuencias negativas que puede desencadenar una acción incorrecta, sino por la valoración que pueden hacer los superiores jerárquicos, la autoridad civil y la ciudadanía frente a acciones valiosas.

Además de propiciar la entrega ágil de información cuando es solicitada por los poderes del Estado o por la ciudadanía, es importante establecer sistemas de transparencia activa en Carabineros de Chile que pongan a disposición información relevante para entender el actuar policial, los recursos que son utilizados y particularmente los resultados que su acción está obteniendo en cada territorio”.

➤ **Moderna:**

“Una policía moderna es la que logra adaptar sus acciones a las necesidades de la ciudadanía reconociendo las particularidades de cada territorio, prestando los servicios requeridos por la comunidad y evaluando los resultados e impacto de su intervención para hacer un aprendizaje que permita mejorar el desempeño en forma continua. Asimismo, debe contar con objetivos claros y medibles, donde el actuar policial no solo responda a éstos, sino que sea lo suficientemente transparente para transmitir sus resultados. En este sentido, el *accountability* (o rendición de cuentas) y el Estado de Derecho deben ser los principales valores para realizar la labor policial”.

➤ **Eficaz y Eficiente:**

“Es importante revisar la capacidad institucional de conseguir el mayor éxito posible con los recursos asignados. Para esto debemos asegurar tres condiciones:

- Que pueda medir el real desempeño –fortalezas y debilidades– de la acción policial, en función de su rol constitucional y de las necesidades de la ciudadanía.
- Que pueda identificar los recursos y tiempos asignados para cada actividad policial.
- Que se generen los indicadores y la capacidad de gestión para potenciar las acciones que generen mayor beneficio en función de los recursos asignados”.

**C) DEFINICIONES Y PROPUESTA DE MODELO COMUNICACIONAL PARA EL PROCESO:**

A través de reuniones efectuadas con editores y periodistas de medios de comunicación, se enfatizaron puntos de mayor interés que se desea satisfacer de manera informativa, en el contexto de las actuaciones asociadas al Control de Orden Público. Éstas son:

- **Inmediatez y Veracidad:** rapidez y precisión en los antecedentes entregados por la institución a los medios.

- **Respeto a la Legalidad y DD.HH.:** que Carabineros aplique el marco legal existente, ya que es un foco de permanente interés social y periodístico.
- **Continuidad y Reforzamiento noticioso:** que se mantenga un proceso informativo antes, durante y después de los procedimientos relacionados con el Control del Orden Público.

Además, en el frente institucional, se persevera en el siguiente trabajo:

- **Oportunidad Operativa:** se adoptan procedimientos en razón a requerimientos de la ciudadanía.
- **Normativa Legal y Reglamentaria:** la labor operativa se realiza en base a la normativa vigente y al respeto permanente de los DD.HH., capacitándose constantemente al personal en estas áreas.
- **Función Permanente:** Carabineros realiza un quehacer de forma continua en todo el territorio de la República.
- **Valor de la Gestión de Carabineros de Chile en el Control del Orden Público:** resulta completamente necesario revelar que la acción de Carabineros constituye un bien para la ciudadanía y, en términos generales, para el resguardo del orden público y la seguridad pública interior, siempre en beneficio de todos los chilenos.

De la conjunción de ambas dimensiones, es decir, de la interacción del ámbito mediático e institucional, se refuerzan:

- **Transparencia:** informar con inmediatez y veracidad los procedimientos de Control de Orden Público y destacar nuestra oportunidad operativa.
- **Profesionalismo:** trabajo de Control de Orden Público adscrito a la legalidad vigente y al respeto permanente a los DD.HH.
- **Compromiso 24/7:** difundir información que dé cuenta de nuestra labor y que esté en sintonía con la función de carácter permanente en todo el territorio.
- **Servicio Público:** difundir información asociada a que la labor de Carabineros en materia de control del orden público constituye un servicio para y por la ciudadanía.

## CARABINEROS DE CHILE "MODELO COMUNICACIONAL CONTROL DE ORDEN PÚBLICO"

- **Vocerías:** capacitar a quienes tendrán la responsabilidad de transmitir mensajes e información a los medios, particularmente a los Oficiales Jefes de las Unidades y Reparticiones territoriales, además de aquellas autoridades institucionales que les corresponda representar a la institución mediáticamente.



### D) PÚBLICOS DE INTERÉS:

También es oportuno precisar a los **actores o públicos de interés ("stakeholders")** que tendrá Carabineros en esta situación, en el **ámbito nacional** serán:

- Presidencia de la República.
- Ministerio del Interior y Seguridad Pública.
- Intendentes, Gobernadores y Alcaldes.
- Congreso Nacional.
- Representantes del mundo político.
- ONEMI.
- Fuerzas Armadas y de Orden.
- Medios de Comunicación Social (nacionales) y sus respectivas plataformas. Con apego a lo que estipula la Ley Nro. 19733 “Sobre las libertades de opinión e información y ejercicio del periodismo”.
- Instituto Nacional de Derechos Humanos.
- Defensoría de los Derechos de la Niñez.
- ONGs nacionales adscritas a materias de DD.HH.
- Otras ONGs que sirvan de portavoces de la ciudadanía en aspectos vinculados a la gestión del orden público.
- Comunidad en General.

En el frente externo están ONGs, agencias de seguridad y policías, instituciones adscritas a DD.HH., entre otros grupos de interés.

En el frente interno se encuentra el personal de planta institucional como aquellos profesionales de apoyo, entre otros.

Asimismo es necesario precisar **actores o públicos de interés** en el **ámbito internacional** que serán:

- Medios de Comunicación, los que a través de sus corresponsales dan a conocer la noticia.
- Chilenos radicados en el extranjero que se mantienen al pendiente de los sucesos nacionales.
- Organizaciones Internacionales de DD.HH., ONGs.
- Agencias Internacionales de noticias.

**E) PRODUCTOS Y ASESORÍAS:**

Junto con lo anterior, el Departamento de Comunicaciones Sociales realizará las siguientes acciones comunicacionales:

- Difundir imágenes de procedimientos de las Prefecturas y Unidades de Control de Orden Público, destacando el diálogo previo, perifoneo, intervenciones, detenciones y ataques a integrantes de la institución, realizando siempre una actuación adscrita al respeto permanente a los DD.HH.
- Asesorar, coordinar e informar la realización de vocerías institucionales sobre temas adscritos a la labor de las Prefecturas y Unidades de Control de Orden Público, determinando pertinencia, oportunidad y gestión, de manera conjunta con la autoridad administrativa, frente a hechos de interés periodístico y relevancia institucional.
- Piezas gráficas instructivas de carácter preventivo, tendientes a la educación para la comunidad sobre el quehacer de las Prefecturas y Unidades de Control de Orden Público, y su respeto con materias asociadas a DD.HH., que serán difundidas en redes sociales institucionales.
- Monitoreo permanente de redes sociales, empleando para ello programas y equipamiento para detectar y verificar determinadas situaciones relacionadas con el quehacer de las Prefecturas y Unidades de Control de Orden Público o, eventualmente, de otros hechos de interés institucional asociadas a esta esencial materia.
- Confección de mensajes y alertas icónicas para la ciudadanía, a través de redes sociales, especialmente en la cuenta TWITTER nacional, así como por medio de las cuentas regionales de las correspondientes Jefaturas de Zona. Ello, como rendición de cuentas (accountability) a la comunidad, anunciando oportunamente fases de:

CARABINEROS DE CHILE “MODELO COMUNICACIONAL CONTROL DE ORDEN PÚBLICO”

FASE PREVIA	FASE PREVIA / FASE DE DESARROLLO	FASE DE TÉRMINO
<b>Informar</b> sobre manifestaciones, sean autorizadas o no por la autoridad administrativa. Con un Jefe de Área (territorial) y redes sociales.	<b>Comunicar</b> fase de diálogo y/o negociación, así como de resultados a la comunidad, según sea el caso (Carabinero de diálogo, MICC o PACI).	<b>Precisar</b> término de manifestación y/o incidentes.
<b>Detallar</b> áreas de manifestación y/o de incidentes (límites territoriales). Jefe de Área Pref. Tto. y Carreteras en la R.M. y en regiones designado por el Jefe de Zona.	<b>Señalar</b> cuando proceda Prefectura COP y Unidades COP, y por qué situación específica actúa. Jefe de Área (territorial) y redes sociales.	<b>Anunciar</b> oportuna habilitación de Avenidas, Calles y/o Rutas interrumpidas de manera temporal. Jefe de Área (territorial) y redes sociales.
<b>Difundir</b> eventuales cortes y/o desvíos en el tránsito. Jefe de Área Pref. Tto. y Carreteras en la R.M. y en regiones designado por el Jefe de Zona.	<b>Indicar</b> eventualmente nuevas áreas territoriales donde se genere desplazamiento de manifestaciones y/o incidentes. Jefe de Área (territorial) y redes sociales.	<b>Verificar e informar</b> resultados de acción de Control de Orden Público en manifestación y/o desórdenes. Jefe de Área (territorial) y redes sociales.

- Difusión de esta información, de manera paralela, en Radio Carabineros de Chile, con cortina informativa (llamado de atención sonoro) y descripción sobre acontecimientos asociados al Control del Orden Público.
- Frases radiales con recomendaciones en emisora institucional.

#### 4.- VINCULACIÓN PERMANENTE CON LOS MEDIOS DE COMUNICACIÓN:

Se efectuarán reuniones con Directores de Prensa de medios televisivos, radiales, de diarios, portales electrónicos -de cobertura nacional- antes, durante y después de los eventos de orden público, con el propósito de



generar vínculos profesionales y establecer coordinaciones de trabajo, en el marco de estos eventos. Asimismo con Editores, y Periodistas.

También se dialogará con Editores y Directores de programas, para analizar en conjunto la pertinencia de hacer mini talleres en los propios medios, de asistencia voluntaria, para reforzar conocimientos y uso de conceptos adecuados por parte de los distintos comunicadores, con el fin de enriquecer colaborativamente sus conocimientos en la materia.

De la misma manera se revisará con representantes de Reporteros Gráficos y medios en general, mecanismos para facilitar el trabajo en terreno de los periodistas, pero sin que interfieran en las labores de control de orden público, procurando además una adecuada identificación.

En regiones, los respectivos Asesores Comunicacionales agendarán encuentros con ejecutivos de medios –acompañados por Oficiales Jefes y/o Superiores, según corresponda- para alcanzar los fines consignados.

Como objetivos, se tendrá:

- **ESTABLECER** canales de interacción directos entre Editores y Oficiales del Departamento de Comunicaciones Sociales (en regiones con Asesores Comunicacionales y Oficiales designados por el respectivo Jefe de Zona) ante requerimientos de interés mediáticos y/o institucionales (celulares, Whatsapp, correos electrónicos, entre otros).
- **COADYUVAR** en la entrega de facilidades para el ejercicio del periodismo, de acuerdo a la legislación vigente.
- **EDUCAR** en el adecuado uso de conceptos, normas y funcionamiento de una Repartición y/o Unidad a cargo del control de orden público.
- **ESCLARECER** oportunamente aquellos eventuales hechos que puedan afectar la imagen, reputación y confianza de Carabineros, respecto de su quehacer preventivo y operativo durante el desarrollo del trabajo asociado al **Control de Orden Público**, enfatizando el respeto permanente por los DD.HH.
- **EVIDENCIAR** que la gestión policial en Control de Orden Público es en beneficio de la ciudadanía y constituye una función esencial para el funcionamiento del Estado de Derecho.

CARABINEROS DE CHILE "MODELO COMUNICACIONAL CONTROL DE ORDEN PÚBLICO"

---

Las orientaciones comunicacionales del Departamento de Comunicaciones Sociales, en el contexto del despliegue de Control de Orden Público, dispondrá de redes sociales (Twitter, Facebook e Instagram, entre otras), radioemisora institucional (Carabineros de Chile Radio; 98.1 FM), y portal web ([www.carabineros.cl](http://www.carabineros.cl)), para difundir eventuales cortes y/o desvíos de tránsito, entre otras oportunas informaciones para la comunidad.

Para uniformar los mensajes y/o ideas fuerza en su difusión a través de los medios de comunicación social, el Departamento de Comunicaciones Sociales brindará asesorías a los eventuales voceros, dependiendo del escenario y apreciación que se produzca, respectivamente, entre otras iniciativas de posicionamiento mediático, basadas en el axioma "Enfrentar e Informar".



**ANDREA REBOLLEDO CABEZAS**  
Teniente Coronel de Carabineros  
**JEFE DEPTO. COMUNIC. SOCIALES**

V°.....B°



**RAMON ALVARADO DONOSO**  
General de Carabineros  
**Secretario General**

## ANEXOS

### Fase de contingencia:



### Fase de normalización:

