

PLAN DE FORTALECIMIENTO DE LAS
PATRULLAS DE ATENCIÓN A
COMUNIDADES INDÍGENAS (P.A.C.I.): Lo
aprueba.

ORDEN GENERAL N° 002766

SANTIAGO, 15 MAYO 2020

VISTO:

a) El artículo 5°, inciso segundo, de la Constitución Política de la Republica, que establece que el ejercicio de la soberanía reconoce como limitación el respeto a los derechos esenciales que emanan de la naturaleza humana, siendo deber de los órganos del Estado, respetar y promover tales derechos, garantizados por esta Constitución, así como por los tratados internacionales ratificados por Chile y que se encuentran vigentes;

b) El artículo 3° de la Ley N°18.961, "Orgánica Constitucional de Carabineros de Chile", publicada en el Diario Oficial el 07.03.1990, que establece que Carabineros de Chile podrá establecer los servicios policiales que estime necesarios para el cumplimiento de sus finalidades específicas;

c) El Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, promulgado por medio del Decreto N° 778, de fecha 29.04.1989, del Ministerio de Relaciones Exteriores;

d) El Convenio N° 169 sobre Pueblos Indígenas y Tribales en Países Independientes de la Organización Internacional del Trabajo, promulgado por medio del Decreto N° 236, de fecha 14.10.2008, del Ministerio de Relaciones Exteriores;

e) La Ley N° 19.253, publicada en el Diario Oficial el 05.10.1993, que establece normas sobre la protección, fomento y desarrollo de los Indígenas y crea la Corporación Nacional de Desarrollo Indígena;

f) La Orden General N° 2.382, de fecha 03.12.2015, publicada en B/O. N° 4632, que crea las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas (P.A.C.I.);

g) La Orden General N° 2.631 de fecha 13.02.2019, publicada en el B/O. N° 4805, que cambia la dependencia del Departamento Integración Comunitaria de la Zona Prevención y Protección de la Familia a la Dirección Nacional de Orden y Seguridad;

h) La Orden General N° 2.675, de fecha 29.07.2019, publicada en el B/O. N° 4831, que aprueba el Programa de Capacitación en Derechos Humanos y técnicas de intervención policial año 2019;

i) La Orden N° 26, de fecha 19.02.2019, de la Subdirección General, que establece lineamientos y responsables para la ejecución de medidas ligadas al Plan de Acción para el Fortalecimiento de Carabineros de Chile, de fecha 10.12.2018, del Ministerio del Interior y Seguridad Pública, mediante el cual dispone una serie de medidas para su ejecución por parte de la Institución, en particular la "Medida N° 18: Capacitación sobre interculturalidad al personal policial y fortalecimiento de las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas (P.A.C.I.)";

j) La necesidad que la Institución cuente con un Plan de trabajo para las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas que se encargue de proponer todo tipo de mejoras físicas, de formación, procedimientos, transformaciones y medidas que apunten a garantizar una adecuada integración con los pueblos indígenas y sus comunidades, bajo la perspectiva de la interculturalidad; y

k) Las atribuciones conferidas al General Director de Carabineros, en los artículos 51 y 52, letras h) y p), de la Ley N° 18.961, "Orgánica Constitucional de Carabineros de Chile"; y en el artículo 19°, del Reglamento de Documentación, N° 22, de Carabineros de Chile.

SE ORDENA:

1. APRUÉBASE, el "Plan de Fortalecimiento a las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas (P.A.C.I.)".

2. INCORPÓRESE, de manera permanente en el "*Programa Nacional de Capacitación en Derechos Humanos y Técnicas de Intervención Policial año 2020*", las materias referidas a interculturalidad, considerando para ello los aportes del Departamento de Integración Comunitaria recogidos a través del trabajo que ejecutan las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas (P.A.C.I.) a nivel nacional.

3. DETERMÍNESE, que será la Dirección de Derechos Humanos, la encargada de proponer y evaluar medidas que permitan mejorar y perfeccionar la implementación en la Institución del Convenio N° 169 ya citado, así como en la formulación de las adecuaciones de los servicios policiales que consideren las particularidades culturales y sociales, asegurando los derechos garantizados por el Pacto Internacional de Derechos Civiles y Políticos, complementándose así de manera oportuna y permanente, toda evolución normativa en materia de interculturalidad que deba ser difundida a nivel institucional e inserta en los respectivos procesos educacionales.

4. DISPÓNESE, que el funcionamiento, ejecución y coordinación relacionado con las medidas adoptadas para reforzar la interculturalidad en Carabineros de Chile, en las acciones ejecutadas a través de las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas, radicará técnicamente en el Departamento de Integración Comunitaria dependiente de la Dirección Nacional de Orden y Seguridad, siendo esta Alta Repartición, en conjunto con la Dirección de Derechos Humanos, la encargada de emitir instrucciones complementarias que permitan supervisar el cumplimiento de los lineamientos, criterios y principios aprobados en la presente Orden General.

PUBLÍQUESE EN EL BOLETÍN OFICIAL Y EN EL PORTAL ELECTRÓNICO INSTITUCIONAL, CONJUNTAMENTE CON EL PLAN QUE POR ESTE ACTO SE APRUEBA



MARIO ALBERTO ROZAS CORDOVA
General Director
CARABINEROS DE CHILE

- 1.- Bolof.
- 2.- Portal Elec. Institucional.
- 3.- Archivo.



PLAN DE FORTALECIMIENTO A LAS PATRULLAS DE ATENCIÓN A COMUNIDADES INDÍGENAS (PACI)

DEPARTAMENTO DE INTEGRACIÓN COMUNITARIA



2013

años



ORDEN Y PATRIA

ÍNDICE

INTRODUCCIÓN	1
OBJETIVOS	2
PARTE 1	3
“PLAN DE FORTALECIMIENTO PATRULLAS DE ATENCIÓN A COMUNIDADES INDÍGENAS”	3
1. PLAN DE FORTALECIMIENTO A LAS PATRULLAS DE ATENCIÓN A COMUNIDADES INDÍGENAS (PACI)	4
1.1. NIVEL METODOLÓGICO	4
1.1.1. Metodología de actuación PACI	4
1.1.2. Manual de actuación PACI	5
1.1.3. Capacitación en metodología PACI	5
1.2. NIVEL ESTRATÉGICO	6
1.2.1. Vinculación con estamentos gubernamentales	6
1.2.2. Conocimiento de la Metodología PACI	6
1.2.3. Modificación de la Directiva de Organización y funcionamiento del Departamento de Integración Comunitaria	7
1.2.4. Propiedad intelectual del modelo PACI	7
1.3. NIVEL OPERATIVO	8
1.3.1. Fortalecimiento técnico equipo PACI	8
1.3.2. Conformación de los equipos PACI	8
1.3.3. Medios logísticos	9
1.3.4. Adecuación de la plataforma informática	9
1.4. CRONOGRAMA DE ACTIVIDADES	10
2. INSTRUCCIONES RELATIVAS AL USO DE VEHÍCULO DESTINADO A LAS PATRULLAS DE ATENCIÓN A COMUNIDADES INDÍGENAS	11
2.1. INSTRUCCIONES SOBRE USO DE VEHÍCULOS	11
2.2. CARACTERÍSTICAS DEL VEHÍCULO PACI	11
2.3. CLASIFICACIÓN VEHÍCULO PACI	12
2.4. DE LOS DISTINTIVOS DE LOS VEHÍCULOS PACI	12
2.5. PLACA PATENTE VEHÍCULO PACI	13
2.6. NORMAS GENERALES SOBRE LA MANTENCIÓN Y REPARACIÓN DE LOS VEHÍCULOS PACI	14
2.7. PERSONAL QUE DEBE UTILIZAR EL VEHÍCULO PACI	14
2.8. NORMAS DE CONDUCCIÓN EN LOS VEHÍCULOS PACI	15
2.9. FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE LOS VEHÍCULOS PACI	15
2.10. MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LOS VEHÍCULOS PACI	15
2.11. DE LOS ACCIDENTES DE TRÁNSITO CON PARTICIPACIÓN DEL VEHÍCULO PACI	15

2.12. UTILIZACIÓN DEL VEHÍCULO PACI.....	16
2.13. PROHIBICIÓN USO DEL VEHÍCULO PACI.....	16
PARTE 2.....	17
ANEXOS	17
ANEXO 1.....	18
3. ESTUDIO DIAGNÓSTICO DE LAS PATRULLAS DE ATENCIÓN A LAS COMUNIDADES INDÍGENAS (PACI) ZONA ARAUCANÍA.....	18
3.1. DISEÑO METODOLÓGICO.....	18
3.1.1. Objetivo general.	19
3.1.2. Objetivos específicos.....	19
3.1.3. Justificación del enfoque metodológico.	19
3.1.4. Procedimiento de selección de unidades de observación.	20
3.1.5. Selección de la muestra, trabajo de campo.	20
3.1.6. Sujetos tipo.....	21
3.1.7. Técnicas de Recolección.....	21
3.1.8. Técnica de análisis: Análisis de contenido.....	23
3.1.9. Análisis.....	23
3.1.10. Alcances	26
3.2. RESULTADOS INFORMES MODELO PACI.....	26
3.2.1. HALLAZGOS PARTE CUANTITATIVA.....	26
3.2.2. INFORME DIAGNÓSTICO.....	27
3.2.3. INFORME POSSIC.	29
3.2.3.1. Hallazgo Falencia técnica.	29
3.2.3.2. Hallazgo Falencia técnica.	29
3.2.4. INFORMES DE GESTIÓN MENSUAL.....	29
3.2.5. Actividades realizadas por las PACI 2017 y 2018.....	30
3.2.5.1. Cantidad de Reuniones 2017 y 2018	31
3.2.6. INFORME DE GESTIÓN FINAL	32
3.2.7. AUTOEVALUACIÓN FODA	36
3.2.8. HALLAZGOS PARTE CUALITATIVA	37
3.2.8.1. ANÁLISIS DE PALABRAS	37
3.2.8.2. ANÁLISIS DE CONTENIDO FOCUS GROUP Y ENTREVISTAS..	41
3.3. CONCLUSIONES	56
3.3.1. CONCLUSIONES SOBRE EL TRABAJO CON LAS COMUNIDADES.57	57
3.3.1.1. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN	59
ANEXO 2.....	64
4. INFORME DE CAPACITACIÓN PACI.....	64
4.1. INTRODUCCIÓN.	64

4.2. ANTECEDENTES GENERALES.....	64
4.2.1. INFORMACIÓN GENERAL.	64
4.2.2. OBJETIVO GENERAL.....	65
4.2.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS:.....	65
4.3. METODOLOGÍA.	65
4.4. CONTENIDOS.	65
4.5. EVALUACIÓN.....	66



INTRODUCCIÓN

Carabineros Chile como una de las instituciones encargadas de la seguridad pública, cuya misión esencial es desarrollar actividades tendientes a fortalecer su rol de policía preventiva¹, posee una estrecha relación con la comunidad y el servicio público, por lo anterior juega un rol fundamental en la integración de las comunidades indígenas a nivel nacional.

Por esta razón y considerando que las comunidades indígenas, tienen particularidades y cosmovisión distinta, así como problemáticas de seguridad que les afectan directamente, es que Carabineros desarrolla una estrategia de trabajo orientada a la integración con las comunidades indígenas, basada en gran medida en el Modelo de Integración Carabineros-Comunidad (MICC), con la finalidad de entregar un servicio diferenciado, para de esta forma generar lazos de confianza, integración y resolución de problemas de seguridad.

Lo anterior es realizado por las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas, o también denominadas PACI, las cuales fueron creadas el 03 de diciembre del año 2015, a través de la Orden General N°2.382, la cual implementó 10 PACI a nivel nacional, luego a través de la Orden General N°2.441 incorporó la Patrulla de Osorno, conformando un total de 11 PACI.

En este contexto la Orden de Servicio N° 26, de fecha 19.02.2019, de la Subdirección de Carabineros, establece lineamientos y responsabilidades para el desarrollo del Plan de Fortalecimiento de Carabineros de Chile en específico, la medida N°18 **“Capacitación sobre interculturalidad al personal policial y fortalecimiento de las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas (PACI)”**.

Para el cumplimiento de la medida anteriormente mencionada, se establecieron acciones concretas a desarrollar en mesas de trabajo con la contraparte técnica gubernamental. Es de esta forma que en el mes de agosto del año 2019 el Departamento de Integración Comunitaria efectuó un diagnóstico de las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas (PACI), considerando una muestra de 04 PACI, de la región de la Araucanía, toda vez que en dicha región se encuentra concentrada la mayor cantidad de PACI a nivel nacional, obteniendo información desde determinados sujetos de estudio (Comisarios, Funcionarios de las PACI y las propias comunidades indígenas), logrando identificar falencias sobre la actuación de las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas en los siguientes ámbitos:

- Nivel Metodológico: Hace referencia a un conjunto de orientaciones técnicas, normativas y de procesos, del cómo realizar el trabajo, para de esa forma alcanzar los objetivos propuestos, sobre la actuación de las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas.
- Nivel Estratégico: Este nivel plantea el desarrollo de una visión Institucional a largo plazo, sobre el actuar de las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas, con el propósito de establecer marcos de referencias para el funcionamiento de estas, con la finalidad de lograr una adecuada interacción con las comunidades indígenas y lograr de esta forma poder satisfacer problemáticas de seguridad relacionadas con la comunidad.
- Nivel Operativo: Corresponde a la ejecución de las tareas establecidas a las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas del punto de vista práctico.

¹ De acuerdo al artículo 3 de Ley N° 18.961 Orgánica Constitucional de Carabineros.

OBJETIVOS

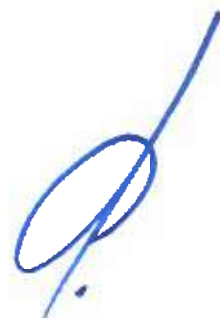
OBJETIVO GENERAL:

Proponer un conjunto de acciones que permitan fortalecer las funciones realizadas por las Patrullas de Atención a las Comunidades Indígenas (PACI), a partir de los hallazgos efectuados en el diagnóstico a dichas patrullas.

OBJETIVOS ESPECÍFICOS:

- Identificar las principales debilidades relevadas en el diagnóstico efectuado a las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas (PACI), en su nivel metodológico, Estratégico y Operativo.
- Plantear para cada una de las debilidades, una mejora sustantiva que permita potenciar las funciones realizadas en la actualidad por las Patrullas de Atención a las Comunidades indígenas (PACI).

PARTE 1



“PLAN DE FORTALECIMIENTO PATRULLAS DE ATENCIÓN A COMUNIDADES INDÍGENAS”

1. PLAN DE FORTALECIMIENTO A LAS PATRULLAS DE ATENCIÓN A COMUNIDADES INDÍGENAS (PACI)

El diagnóstico de las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas llevado a cabo en el mes de agosto del presente año, por parte del Departamento de Integración Comunitaria, logró evidenciar falencias en el actuar de las PACI. Lo anterior fue determinado a través de un estudio de carácter mixto, utilizando metodología cuantitativa y cualitativa para el levantamiento de información.

La etapa de levantamiento se ejecutó en la Zona de la Araucanía, abordando 04 Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas (PACI), utilizando instrumentos como entrevistas y Focus Group a los principales actores del modelo.

De este diagnóstico se lograron levantar resultados y conclusiones que evidencian la falencia en los siguientes ámbitos:

- A. Nivel Metodológico
- B. Nivel Estratégico
- C. Nivel Operativo.

De esta forma el Plan de Fortalecimiento contiene propuestas que buscan instaurar y reforzar una estrategia de forma fundada y fundamentada en las normas institucionales conforme a lo que a continuación se detalla.

1.1. NIVEL METODOLÓGICO

Hace referencia a un conjunto de orientaciones técnicas, normativas y de procesos, del cómo realizar el trabajo con las comunidades indígenas a nivel nacional, para de esa forma alcanzar los objetivos propuestos.

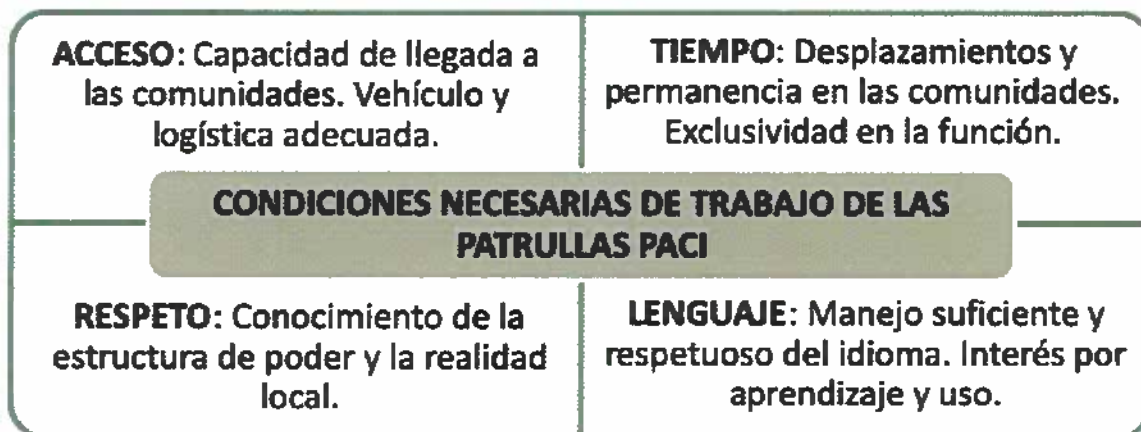
1.1.1. Metodología de actuación PACI.

Si bien las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas deben trabajar necesariamente con un modelo de integración comunitaria y de prevención, tomando como referencia el Modelo de Integración Carabineros Comunidad (MICC), el trabajo de las PACI posee elementos muy específicos en relación a la confianza construida con las comunidades, lo que requiere condiciones especiales, que las aparta totalmente del trabajo con los cuadrantes urbanos, y las distancias del trabajo de las OIC^{2 3}.

Por esta razón las PACI requieren condiciones de acceso, tiempo, respeto y manejo del lenguaje que implican instrucciones especiales en función de estos requerimientos.

² Oficina de Integración Comunitaria.

³ Ver anexo N°1, Estudio diagnóstico de las Patrullas de Atención a las Comunidades Indígenas (PACI) Zona Araucanía, función, pág. 37.



Por lo anterior, surge la necesidad de contar con una metodología ad-hoc y robusta, que permita satisfacer las particulares demandas de estas comunidades, abordándolas de forma específica a través de las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas, diferenciándolas del Modelo Integración Carabineros Comunidad (MICC), con el propósito de establecer acciones y procedimientos específicos para la integración de Carabineros con las comunidades objetivo.

MEDIDA PROPUESTA

- Formulación, desarrollo, e implementación de una metodología de trabajo para las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas, que permita materializar la integración institucional con estas comunidades.

1.1.2. Manual de actuación PACI.

Una vez desarrollada la metodología, para alcanzar los objetivos perseguidos, ésta se deberá operacionalizar a través de un manual operativo, que permita establecer metódicamente las acciones a realizar por parte de las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas (PACI) a lo largo del país.

MEDIDA PROPUESTA

- Desarrollo y difusión del Manual de Actuación para las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas (PACI).

1.1.3. Capacitación en metodología PACI.

La formación de los equipos PACI, es fundamental en este tipo de estrategias de acercamiento comunitario, debido a que parte de su función está orientado a la resolución de problemas.⁴

⁴ Ver anexo N°1, Estudio diagnóstico de las Patrullas de Atención a las Comunidades Indígenas (PACI) Zona Araucanía, Administrativo, pág. 40.

De esta forma una vez formulada y desarrollada la metodología, esta se fortalecerá a través de la capacitación del personal que integra este tipo de patrullas, con la finalidad de impartir las competencias necesarias para el desarrollo de sus funciones.

MEDIDA PROPUESTA

- Diseño y ejecución de capacitaciones en la nueva metodología y manual de actuación al personal que integra las PACI y sus mandos directos.

1.2. NIVEL ESTRATÉGICO

Este nivel plantea el desarrollo de una visión Institucional a largo plazo, sobre el actuar de las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas y su vinculación con organismos gubernamentales relacionados con la materia, con el propósito de establecer marcos de referencias para el funcionamiento de estas patrullas, con la finalidad de alcanzar una adecuada interacción con las comunidades indígenas y así lograr satisfacer las problemáticas de seguridad relacionadas con la comunidad.

1.2.1. Vinculación con estamentos gubernamentales.

Las acciones realizadas por parte de la Institución para lograr satisfacer las problemáticas de seguridad de las comunidades indígenas, deben estar alineadas con las políticas gubernamentales relacionadas con la materia y que estén propiciadas tanto por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública (Subsecretaría Interior) como el Ministerio de Desarrollo Social (Conadi) a través de sus diversos estamentos a nivel nacional y regional.

Por lo anterior deberá existir una adecuada coordinación con las autoridades gubernamentales tanto a nivel nacional como regional.

MEDIDA PROPUESTA

- Generar mesas de trabajo con organismos gubernamentales, con la finalidad de recoger los lineamientos relacionados con la materia, para de esta manera, abordar las problemáticas de seguridad de las comunidades.

1.2.2. Conocimiento de la Metodología PACI.

Resulta fundamental que los integrantes de la Institución logren dimensionar el propósito y objetivo del actuar de las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas y como su accionar contribuye en la prevención del delito.⁵

⁵ Ver anexo N°1, Estudio diagnóstico de las Patrullas de Atención a las Comunidades Indígenas (PACI) Zona Araucanía, Conocimiento, pág. 30.

MEDIDA PROPUESTA

- Considerar en los planes de estudio de formación y/o de perfeccionamiento de oficiales y personal, los objetivos y funciones de las PACI, particularmente lo que respecta a la prevención del delito en el territorio.

1.2.3. Modificación de la Directiva de Organización y funcionamiento del Departamento de Integración Comunitaria.

Las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas (PACI) actualmente tienen dependencia técnica del Departamento de Integración Comunitaria de la DIOSCAR. No obstante, este Departamento requiere fortalecer las estrategias de prevención y direccionar los lineamientos de trabajo con las comunidades indígenas, además de realizar un permanente acompañamiento técnico a los funcionarios de las PACI, por lo que se propone la incorporación de una oficina a la estructura del Departamento de Integración Comunitaria, donde se coordine técnicamente la actuación de estas Patrullas.

MEDIDA PROPUESTA

- Modificación de la Directiva de Organización y Funcionamiento del Departamento de Integración Comunitaria, que contemple una oficina específica para abordar el trabajo realizado por parte de las Patrullas de Atención a las Comunidades Indígenas (PACI).
- Definir la demanda de recursos humanos y logísticos para su debida implementación, supeditado a la disponibilidad financiera y de plazas.

1.2.4. Propiedad intelectual del modelo PACI.

La metodología y nombre de las Patrullas de Atención a Comunidad Indígenas, corresponden al conocimiento propio de la institución en estas materias, las cuales permiten entregar soluciones a los problemas sociopoliciales en el mundo indígena, de manera original con métodos policiales propios.

Junto a ello, se ha evidenciado que el modelo ha generado ideas y conocimiento susceptibles de ser mejorado y repetido en otras realidades, lo que motiva a proteger la originalidad del modelo a través de su registro intelectual en INAPI⁶.

MEDIDA PROPUESTA

- Inscripción en el Instituto Nacional de Propiedad Industrial (INAPI) de la metodología de actuación de las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas, como de su nombre y acrónimos.

⁶ Instituto Nacional de Propiedad Industrial.

1.3. NIVEL OPERATIVO

El nivel operativo desarrolla lineamientos respecto a los fundamentos para la actuación del punto de vista práctico, es decir, contempla elementos que facilitan la gestión y operación. Ello contiene elementos humanos, y recursos logísticos para el logro de la misión.

1.3.1. Fortalecimiento técnico equipo PACI

Los equipos PACI están conformados por 04 funcionarios, 03 patrulleros y 01 jefe de Patrulla. Ahora bien, en el proceso de diagnóstico se estableció que al menos el 50% del equipo debería tener ascendencia indígena, lo cual comunicacionalmente da cuenta de un servicio mixto y de integración indígena, además permite tener un equilibrio entre experiencia, redes disponibles y facilitación del vínculo cultural. No obstante, para potenciar estos equipos, se propuso para estudio, la contratación de un Profesional o Apoyo Técnico (Área Social) preferentemente de ascendencia indígena, que al igual que en las oficinas de Integración Comunitaria, apoye el trabajo administrativo y oriente en relación a la solución de problemáticas sociopolíticas desde su área⁷.

MEDIDA PROPUESTA

- Crear 11 nuevas plazas CPR Profesional o Técnico (según determine la metodología), 01 para cada PACI, supeditada a la disponibilidad de cargos, recursos financieros y de infraestructura.

1.3.2. Conformación de los equipos PACI

En el proceso de levantamiento del diagnóstico se evidenció que, en las comunidades indígenas existen ciertas problemáticas de seguridad que afectan significativamente a las mujeres indígenas y que por condiciones sociales y/o naturaleza sensible de las problemáticas, tienen mayor posibilidad de ser canalizadas a través de otra mujer⁸.

MEDIDA PROPUESTA

- Robustecer la actuación de las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas (PACI) a través de la incorporación de personal femenino en cada patrulla.

⁷ Ver anexo N°1, Estudio diagnóstico de las Patrullas de Atención a las Comunidades Indígenas (PACI) Zona Araucanía, Hallazgo falencia técnica, pág. 16.

⁸ Ver anexo N°1, Estudio diagnóstico de las Patrullas de Atención a las Comunidades Indígenas (PACI) Zona Araucanía, Aprendizaje, pág. 47.

1.3.3. Medios logísticos

Infraestructura: Se constató en el Diagnóstico PACI, que se presenta diferencias en cuanto a la infraestructura y recursos que poseen las Patrullas a nivel nacional. Por lo anterior, se hace imperioso analizar la factibilidad de mejorar la infraestructura a través de una oficina con espacio suficiente para el Jefe de Patrulla, Patrulleros y Apoyo Técnico. Además de un espacio para acoger comunidades organizadas rurales e indígenas.

Vehículos: El Vehículo diferenciado que poseen las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas (PACI) es parte fundamental de la función y clave en la integración con las comunidades, debido a la necesidad de acceso que existe respecto a múltiples comunidades. Se requieren vehículos distintivos en cantidad y calidad suficiente para los servicios, pero ello no sólo implica disponibilidad para su uso, sino que normas e instrucciones claras respecto a la exclusividad del servicio, en el sentido que, en lo posible, no deben realizar servicios extraordinarios o ajenos a la labor de PACI⁹.

Materiales: recursos o materiales también deben estar en cantidad y calidad suficiente para el desarrollo de actividades, sea en escuelas, con las comunidades o incluso como una forma de dejar evidencia de las acciones¹⁰.

Ello implica no sólo hojas, lápices y otros materiales, sino que computadores en buen estado, acceso a puntos de red suficientes entre otros.

Todas las inclusiones y mejoras mencionadas deben ser orientadas a la factibilidad de incluir en el presupuesto institucional, las funciones de integración comunitaria.

MEDIDA PROPUESTA

- Factibilidad de inclusión en el presupuesto Institucional de las Funciones de Integración Comunitaria.
- Propuesta de Instrucciones sobre la utilización de los vehículos destinados a las PACI

1.3.4. Adecuación de la plataforma informática.

Se requiere una ampliación de la actual plataforma de Relaciones Comunitarias, a fin de incorporar a ésta las diferentes tareas y actividades que realizan las patrullas PACI. Lo anterior, permitirá sistematizar los registros de éstas, como también facilitar la medición de las metas que le sean asignadas y de esta manera hacer más eficiente su gestión.

MEDIDA PROPUESTA

- Adecuación de la plataforma de Relaciones Comunitarias, incorporando las diferentes actividades provenientes de las PACI.

⁹ Ver anexo N°1, Estudio diagnóstico de las Patrullas de Atención a las Comunidades Indígenas (PACI) Zona Araucanía, Dificultades, pág. 44.

¹⁰ Ver anexo N°1, Estudio diagnóstico de las Patrullas de Atención a las Comunidades Indígenas (PACI) Zona Araucanía, Logros, pág. 45.

2. INSTRUCCIONES RELATIVAS AL USO DE VEHÍCULO DESTINADO A LAS PATRULLAS DE ATENCIÓN A COMUNIDADES INDÍGENAS.

Dentro de las propuestas formuladas para satisfacer las falencias en el nivel operativo, se encuentra la relacionada con instrucciones sobre la utilización de los vehículos diferenciados para las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas.

De esta forma se proceden a elaborar instrucciones relativas al uso y características que deben tener los vehículos destinados a las PACI, conforme a lo siguiente:

2.1. INSTRUCCIONES SOBRE USO DE VEHÍCULOS

Hay elementos que definen un trabajo de calidad de las PACI en las comunidades a las cuales atiende, tal como el **respeto** a las tradiciones, costumbres y lenguaje, o el **tiempo** destinado al trabajo en territorio, lo que implica una cierta **exclusividad** respecto a esta función por parte de los patrulleros. Sin embargo, hay un elemento práctico que permite todo lo demás, y es la posibilidad de **acceso físico** a las comunidades, que se relaciona con las **condiciones del medio** (*caminos rurales, sin pavimentación, con dificultades u obstrucciones importantes, que sufren las consecuencias de las lluvias o han sufrido deterioro natural*), las **distancias** de las mismas comunidades a sectores urbanos y la disponibilidad y características del **vehículo policial** adecuado a esta función. Es por ello, y contemplando las Órdenes Generales que regulan la acción de las PACI es que se han determinado un conjunto de instrucciones respecto a características, distintivos, forma de uso, reparaciones e incluso un conjunto de prohibiciones respecto a su forma de uso, destino y otros.

2.2. CARACTERÍSTICAS DEL VEHÍCULO PACI.

Los vehículos utilizados actualmente por las P.A.C.I., son camionetas, tracción 4x4, doble cabina, con barra antivuelco, focos neblineros, color blanco y verde, con distintivos diferenciados y alusivos a la cultura indígena que corresponde según su accionar *territorial*.

Imagen 1 Ejemplo de un vehículo PACI Zona Norte del país.



Imagen 2 Ejemplo de un vehículo PACI Zona Sur del país.



Imágenes: Registro del Depto. de Integración Comunitaria.

2.3. CLASIFICACIÓN VEHÍCULO PACI.

Asimismo, este vehículo PACI se clasificará dentro de los **“Vehículos Policiales”** como lo establece el Art. N° 2 del Título II del Reglamento de Vehículos para Carabineros de Chile N° 20, el cual explica que *“Son aquellos destinados exclusivamente a los servicios ordinarios y extraordinarios que la Jefatura Superior señale que normalmente deben efectuarse en medios motorizados”*.

2.4. DE LOS DISTINTIVOS DE LOS VEHÍCULOS PACI.

Se registrarán los distintivos de estos vehículos según el Art. N° 3 del Título III del Reglamento de Vehículos para Carabineros de Chile, N°20. La Dirección de Logística de acuerdo a las necesidades del servicio, características y funciones que cumplen, determinará los distintivos, siglas y números de identificación a los vehículos, con las excepciones debidamente calificadas que estime procedentes.

Imagen 3 Ejemplo distintivos vehículos PACI.





Imágenes: Registro del Depto. de Integración Comunitaria.

Cabe mencionar que el vehículo PACI se registrará según Circular DILOCAR N° 1.717 de 04.02.2011, que dice relación sobre los "Símbolos identificatorios de vehículos de Carabineros", en relación a simbología, ubicación tipográfica, color y dimensiones en sus incisos a), b), c), d), e).

Asimismo, en la Circular N° 1.754 de 19.02.2013, que menciona las "balizas luminosas en vehículos de Carabineros, de color verde, rojo y blanco", así el vehículo del P.A.C.I. utilizará la baliza de color verde ("Prevención") que según esta circular se empleará exclusivamente para el caso de Patrullajes y/o desplazamientos Preventivos, ya sea que se trate de servicios ordinarios, extraordinarios o especiales que se desarrollen.

Imagen 4 Ejemplo baliza vehículo PACI.



Imágenes: Registro del Depto. de Integración Comunitaria.

2.5. PLACA PATENTE VEHÍCULO PACI.

Este vehículo deberá portar una Placa Patente Institucional, cuyo uso es obligatorio y debe coincidir con la sigla "Z" o "AP" según corresponda y número que identifica a los vehículos policiales.

2.6. NORMAS GENERALES SOBRE LA MANTENCIÓN Y REPARACIÓN DE LOS VEHÍCULOS PACI.

De acuerdo al Art. N° 3 del Título III del **Reglamento de Vehículos para Carabineros de Chile**, N°20, en su Capítulo II, en su inciso A) nos dice que *“Todos los vehículos serán mantenidos, reparados y controlados técnicamente, en Santiago, por la Sección Reparaciones y Mantenimiento de Vehículos y, en provincias, por las respectivas Zonales o Subzonales de Mantención”*, esto una vez que la mantención gratuita de garantía de fábrica haya expirado.

De igual manera, según lo dictamina la **Circular DILOCAR N° 1.788** del 23.12.2015, la cual genera instrucciones sobre *los Señores Oficiales, Jefes de Tenencias y Destacamentos*, que menciona en su inciso a) *“Serán los responsables de verificar personalmente, el estado estructural y mantenimiento de la totalidad de los vehículos institucionales de cargo y si en dicha verificación se efectuaren observaciones, se deberán gestionar los cursos de acción tendientes a solucionarlas y de resultar necesario, dejar fuera del servicio aquellos móviles que presenten observaciones que puedan poner en riesgo la seguridad del personal como de terceros”, b) “El Jefe del Turno (Jefe De Patrulla Atención Comunidades Indígenas PACI), al preparar el servicio, verificará que los conductores se encuentren en buen estado físico y psíquico, como asimismo, que porten la totalidad de la documentación que los habilite para conducir vehículos fiscales y que esta se encuentre al día, oportunidad en la que además, instruirá al personal”*.

Cabe mencionar que el vehículo PACI para procedimientos de mantención, combustible, Tag y seguro de un tercero, está sujeto bajo la Circular DILOCAR N° 1.788 del 23.12.2015, en Título III *“Procedimientos Básicos”*.

2.7. PERSONAL QUE DEBE UTILIZAR EL VEHÍCULO PACI.

Para conducir estos vehículos PACI, se deberá atener a lo establecido en la Orden General N° 2.599, de fecha 13.09.2018, la cual modifica el Manual para Conductores de Carabineros de Chile, incorporando en el numeral 2 del título *“Requisitos Generales para obtener la autorización SEMEP”*, los siguientes párrafos finales del numeral 1.1. *“Se exceptúan de la acreditación SEMEP los conductores de Vehículos de Apoyo Logístico, definidos en el numeral 1.1., segundo párrafo del capítulo 1 de la Directiva Complementaria del Reglamento de Vehículos para Carabineros N° 20 y sus modificaciones, como asimismo, los conductores de las “Patrullas de Atención a las Comunidades Indígenas (P.A.C.I.)” y de las “Patrullas del Modelo de Integración Carabineros- Comunidad (M.I.C.C.)”, excluyéndose de esas excepciones los conductores de buses, minibuses y camiones.*

Corresponderá **el uso del vehículo exclusivamente para el personal que realice funciones en las Patrulla Atención Comunidades Indígenas PACI.**

2.8. NORMAS DE CONDUCCIÓN EN LOS VEHÍCULOS PACI.

El manejo de los vehículos de Carabineros quedará sujeto a las normas de conducción, derecho a vía, velocidades y otras que establece la Ley de Tránsito N° 18.290 de 1984, así como las normas establecidas por el Reglamento de Vehículos para Carabineros de Chile N°20.

Cabe hacer presente que el vehículo PACI es un **móvil de carácter preventivo**.

2.9. FISCALIZACIÓN Y CONTROL DE LOS VEHÍCULOS PACI.

Los Jefes de Reparticiones y Unidades deberán, en forma permanente, controlar, fiscalizar y poner en práctica todas las normas contenidas en por el Reglamento de Vehículos para Carabineros de Chile N° 20, velar por su estricto cumplimiento y adoptar las medidas procedentes para que sus instrucciones sean conocidas y se cumplan por todo el personal bajo sus órdenes.

Dentro de esta fiscalización, como lo establece el Departamento de Integración Comunitaria, los mandos de las Prefecturas beneficiadas con este medio, deben comprender que el personal de las Patrullas Atención Comunidades Indígenas PACI, como el vehículo utilizado por éstos con las características anteriormente señaladas, no debe ser utilizado en operativos policiales, marchas, control de orden público u otros, ya que podría deteriorar significativamente el vínculo que han creado con las diferentes comunidades.

2.10. MEDIDAS DE SEGURIDAD DE LOS VEHÍCULOS PACI.

El vehículo PACI deberá cumplir con las normas de seguridad establecidas por la Ley de Tránsito N° 18.290 de 1984, con respecto a que estos móviles deberán estar provistos de los sistemas y accesorios que la ley establece (condiciones técnicas acordes, cinturones de seguridad, neumáticos en buen estado, frenos, luces, elementos retro reflectantes y los demás establecidos en la Ley de Tránsito).

2.11. DE LOS ACCIDENTES DE TRÁNSITO CON PARTICIPACIÓN DEL VEHÍCULO PACI.

Como lo dictamina el Reglamento de Vehículos para Carabineros de Chile N° 20, en su Capítulo VIII "*Accidentes de Tránsito con Participación de Vehículos de Carabineros*", cuando un vehículo fiscal de cargo de la Institución participe en un accidente de tránsito, resultando dañado o éste cause o lesiones a terceros, la Unidad en cuyo sector ocurra el accidente, sin perjuicio de las reglas generales, considerará en el procedimiento las medidas establecidas por la Ley N°18.290 y por el Reglamento de Vehículos para Carabineros de Chile N°20 en su Capítulo VIII N°1 Subtítulo A) Información y sus numerales del 1 al 3, B) de Administración y sus numerales del 1 al 10. De igual manera, los Sumarios Administrativos por inutilización o deterioro de vehículos fiscales de cargo, entregados en comodato o que por cualquier otro motivo se encuentren en poder de Carabineros, se regirán por el Reglamento de Vehículos para Carabineros de Chile N°20, en su Capítulo IX.

2.12. UTILIZACIÓN DEL VEHÍCULO PACI.

La Orden General N° 2.382 del 03.12.2015, dispone que la administración, funcionamiento, ejecución y coordinaciones relacionadas con el Servicio Policial Preventivo "Patrulla Atención Comunidades Indígenas PACI", radicará en calidad de programa y/o actividad permanente, en el Departamento de Integración Comunitaria. Según la refrendada normativa, dichos móviles están destinados a cumplir funciones tales como asistencia a las reuniones programadas con las comunidades indígenas, traslado de equipamiento para charlas, realización de actividades de integración, recolección de información y otras afines.

2.13. PROHIBICIÓN USO DEL VEHÍCULO PACI.

Como instrucciones complementarias, cabe tener presente en forma permanente que los vehículos insertos en la PACI., fueron adquiridos exclusivamente para la labor comunitaria con las comunidades indígenas, por lo tanto:

No usar el vehículo PACI en persecuciones y/o seguimientos en procedimientos policiales.

No se podrán incorporar los vehículos PACI a los turnos y/o patrullajes ordinarios y extraordinarios.

Abstenerse de usar el vehículo PACI en traslado de decomisos o de documentación a los tribunales o a Reparticiones Institucionales.

No se debe usar el vehículo PACI en traslados de detenidos y/o realización de relevos al personal de servicio, en especial dentro de los sectores de comunidades indígenas.

No se debe usar el vehículo PACI para remolcar otro vehículo.

No se debe usar el vehículo PACI para ocuparlos como Retenes móviles o en servicios extraordinarios preventivos.

Abstenerse de usar el vehículo por personal distinto a las PACI o al uso de otras dependencias en las Reparticiones, como son Asistentes Sociales, Seguridad Privada, Secciones de Gestión Financiero, Rondas, entre otros.

Abstenerse de usar el vehículo PACI para traslado de equipamiento para el servicio policial (conos, colaciones, munición o accesorios antidisturbios, etc.)

No se deben colocar a los vehículos PACI rejas protectoras antidisturbios.

Es importante señalar, no obstante las instrucciones antes descritas, que el fortalecer las relaciones comunitarias, en ningún caso permite abstenerse de las funciones y rol de policía al momento en que se está en servicio, más aún cuando dicho rol se extiende más allá del uso permanente del uniforme, obligando a los funcionarios policiales integrantes de las Oficinas de Integración Comunitaria a proceder frente a un hecho criminal flagrante y también en aquellas actuaciones autónomas que establecen las leyes. (Art. 63 L.O.C. N° 18.961, Art. 89 D.F.L. (I) N° 2, de 1968 y Art. 83 del Código Procesal Penal, entre otras).

A handwritten signature in blue ink, consisting of a large, stylized letter 'A' with a dot below it, followed by a vertical line that curves to the right.

PARTE 2

ANEXOS

ANEXO 1

3. ESTUDIO DIAGNÓSTICO DE LAS PATRULLAS DE ATENCIÓN A LAS COMUNIDADES INDÍGENAS (PACI) ZONA ARAUCANÍA

Las actuales Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas (PACI), surgen de un esfuerzo institucional por generar una cercanía con las comunidades indígenas y rurales. Estas patrullas poseen objetivos propios, alineados con la misión de Carabineros de Chile, pero ajustados a su realidad cultural y territorial.

La implementación del Piloto "**Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas**", buscó la organización y consolidación de una forma de trabajo proyectada a partir del complemento entre la visión técnica respecto a la integración y la realidad de la Institución en su interacción cotidiana con personas pertenecientes a contextos culturales diferenciados.

Al respecto, se propuso una metodología preliminar de trabajo orientada hacia la identificación de los **actores sociales** y sus **necesidades** en materia de seguridad a nivel local, procurando el desarrollo de estrategias participativas y la definición de planes de trabajo para responder eficientemente a las necesidades de la comunidad, considerando las particularidades socioculturales de dicha población.

Dicha metodología surgió de la sistematización del trabajo desarrollado a partir de los lineamientos generales del **Plan Cuadrante de Seguridad Preventiva, enfoques teóricos y metodológicos del Piloto Modelo de Integración Carabineros-Comunidad (MICC)**, y de un **levantamiento en terreno** respecto de la realidad local en términos de contexto cultural, territorial y de la labor desarrollada por las **Oficinas de Integración Comunitarias** que operaban en los sectores a intervenir.

Cabe indicar que las PACI como estrategia preventiva diferenciada orientada a la integración, si bien ha sido monitoreada en dos instancias, no ha tenido evaluaciones ni externas ni internas desde la fecha de capacitación en el modelo MICC en el año 2016, la cual da inicio a la nueva modalidad de trabajo.

En consecuencia, a lo mencionado en el párrafo anterior cabe la necesidad de evaluar los resultados que ha tenido la implementación de esta estrategia de prevención, y considerar estrategias de fortalecimiento.

3.1. DISEÑO METODOLÓGICO

El enfoque metodológico para realizar la evaluación de resultados será de tipo Mixto, es decir, utilizando técnicas tanto cuantitativas como cualitativas.

Los objetivos planteados se enfocan a mayor plazo, es decir, los resultados y conclusiones apuntarán a comprender las fortalezas y debilidades de la aplicación del modelo, desde la perspectiva de sus actores principales (Carabineros y Comunidad). Esta evaluación será el insumo para la posterior modificación y fortalecimiento de esta estrategia a nivel nacional, que se encuentra canalizada en las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas (PACI).

- **Metodología cuantitativa:**

Análisis estadístico descriptivo → Informes metodológicos PACI 2017 Y 2018

- **Metodología cualitativa**

Entrevistas → Comisarios

Focus Group → patrulleros PACI y dos Comunidades Mapuches

3.1.1. Objetivo general.

Generar una descripción e interpretación de las características y desarrollo de la Metodología de las Patrullas de atención a comunidades indígenas.

3.1.2. Objetivos específicos.

- Cuantificar la información de los informes metodológicos de las PACI año 2017 y 2018.
- Describir y analizar las experiencias de los Jefes de Patrulla y Patrulleros de las PACI.
- Describir y analizar las experiencias de interacción, corresponsabilidad entre Carabineros y las comunidades indígenas, con énfasis en la descripción de los objetivos perseguidos y actividades realizadas.

3.1.3. Justificación del enfoque metodológico.

Puesto que se persigue tener información que permita establecer resultados en cuanto a la eficiencia de la estrategia policial a nivel institucional y de la interacción que se ha generado entre las Patrullas PACI y las comunidades rurales e indígenas, se propone una metodología de carácter doble. Por una parte, la cuantificación de la labor comunitaria y trabajo desarrollado bajo la metodología de resolución de problemáticas de seguridad, que permite establecer datos empíricos del proceso de ejecución (MICC).

Lo anterior se complementa en profundidad con una mirada que necesariamente es cualitativa y que apunta a conocer la percepción, acerca de la relación de integración generada con los distintos actores que interactúan en la dinámica de integración Carabineros - Comunidad. Asimismo, los objetivos propuestos para la investigación obligaban a la elección de un enfoque metodológico, que permita alcanzar una descripción del fenómeno, para la cual éste es el más cercano.

La característica fundamental del estudio cualitativo de la realidad social consiste en la **descripción en profundidad de los fenómenos**, adoptando una orientación conceptual – inductiva que se origina en el ejercicio de la observación, el cual propicia luego de una descripción detallada de atributos y formulación ulterior de un concepto en torno al fenómeno investigado. La idea matriz de esta orientación consiste en que los individuos confieren sentido a los acontecimientos sociales, en un proceso de interpretación de la realidad donde el contexto social del sujeto ocupa un lugar preeminente en el ejercicio de comprensión de lo que sucede, así como en sus acciones.

Para poder comprender los fenómenos sociales, el investigador necesita **descubrir la definición de la situación del actor**, esto es, su percepción de la realidad y la forma en que ésta se relaciona con sus percepciones y comportamientos.

Desde esta perspectiva, resulta precisa la obtención de los datos a través de estrategias flexibles, en lugar de la pre-estructuración de su recolección y la intención de probar una serie de hipótesis predefinidas. En efecto, el despliegue de un estudio guiado por dicho enfoque, vuelve central la adopción de una perspectiva exploratoria que otorgue particular atención a las variables emergentes y revise los conocimientos precedentes a la luz de los hallazgos que se consiguen gradualmente con la investigación.

De manera consistente con estos rasgos, la **muestra cualitativa** se erige desde la noción de estructuras sociales y se rige por el **principio de la saturación de información y la significación**. Lejos de hacer un esfuerzo por representar una distribución de individuos de una población desde el azar, la redundancia o repetición, los participantes de una muestra de investigación cualitativa son comprendidos de acuerdo con las diferencias pertinentes de considerar. En consecuencia, una muestra cualitativa no es mejor cuando mayor es el número de participantes, sino cuando ella logra representar al colectivo al exhibir su misma forma, su misma variedad interna y así sus mismas relaciones constituyentes. En lo que concierne a la investigación aquí referida, tales apreciaciones de base se encuentran expresadas en la identificación del espacio muestral con un área geográfica.

3.1.4. Procedimiento de selección de unidades de observación.

El enfoque metodológico seleccionado privilegia y persigue conocer y desarrollar en profundidad los conceptos de interés de acuerdo con la percepción de los actores involucrados en la relación entre los patrulleros y comunidades indígenas. A su vez, la necesidad de realizar un procedimiento minucioso y detallado de selección de las unidades de observación, que permitiera asegurar la correcta representación de las múltiples realidades locales en materia de seguridad. Considerando, como universo la totalidad de Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas (PACI) a nivel nacional, que representan la diversidad de situaciones que se puedan presentar. Para este ejercicio de investigación, se considerará, el caso de las PACI de la Zona de la Araucanía, debido a que cuenta con la mayor concentración de Patrullas en una Zona, es decir, 04 Patrullas, en las que además se encuentran los pilotos del proyecto inicial.

3.1.5. Selección de la muestra, trabajo de campo.

Al definir la unidad de observación como las PACI de la Zona Sur, estas representan un 82% del universo. Sin embargo, precisa organizar el levantamiento de información de modo de asegurar conformidad con los objetivos planteados para la investigación. Es por ello, que en atención a la necesidad de conocer la percepción tanto de los actores internos como externos involucrados en el desarrollo del modelo PACI, el levantamiento de información se realizó en la Zona de la Araucanía.

Tabla 1 Muestra trabajo de campo

UNIDAD PACI	UNIDAD TERRITORIAL	PREFECTURA	ETNIA
PACI COLLIPULLI	2DA. COM. COLLIPULLI	MALLECO	MAPUCHE
PACI PADRE DE LAS CASAS	3ERA. COM. PADRE DE LAS CASAS	CAUTÍN	MAPUCHE
PACI VICTORIA	4TA. COM. VICTORIA	MALLECO	MAPUCHE
PACI PITRUFQUÉN	5TA. COM. PITRUFQUÉN	VILLARRICA	MAPUCHE

3.1.6. Sujetos tipo.

Para seleccionar a los sujetos tipo, se consideraron los actores más relevantes en el funcionamiento del Modelo PACI, con el propósito de recoger la percepción acerca de la interacción que ha tenido la Patrulla de Atención a Comunidades Indígena tanto en el ámbito interno (institucional- administrativo) y externo (comunidad indígena y rural organizada), dentro de los que se encuentran:

- Comisarios
- Equipo PACI
- Comunidad organizada (Beneficiarios directos)

3.1.7. Técnicas de Recolección.

Respecto de las técnicas específicas empleadas para la recolección de datos, su elección estuvo determinada y ajustada al enfoque metodológico en que se enmarca la investigación. En efecto, las técnicas utilizadas son las que ciertamente permiten un mejor acercamiento a los sentidos y significados subjetivos que entregan los actores involucrados en la relación Carabineros – Comunidad a los conceptos en estudio, permitiendo **profundizar** detalladamente en cada caso particular. Así, las técnicas aplicadas correspondieron a la entrevista semiestructurada y el Focus Group o grupos de discusión, lo que permite tener un conocimiento más amplio de las percepciones del sujeto.

Entrevista semiestructurada: Busca reconocer el sentido particular que el entrevistado atribuye a los conceptos por los cuales es consultado. Se intenta otorgar la mayor comodidad y flexibilidad a la persona para que desarrolle su argumentación. *“Las entrevistas semiestructuradas se basan en una guía de asuntos o preguntas y el entrevistador tiene la libertad de introducir preguntas adicionales para precisar conceptos u obtener mayor información. Las entrevistas abiertas se fundamentan en una guía general de contenido y el entrevistador posee toda la flexibilidad para manejarla”.* (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014). La entrevista semiestructurada es más rígida que la entrevista tipo “abierta” y es más flexible que las encuestas en tanto hay temas que son consultados por el entrevistador, y la respuesta construida por el entrevistado en tanto posee conocimiento o experiencias sobre el tema en cuestión.

Una ventaja que posee esta técnica es que posee una guía de temas que es abordada sobre una temática en específico, lo que permite modelar las respuestas de acuerdo a los hechos conocidos y posibilita volver al tema central una vez que los temas pueden volverse demasiado alejados o accesorios respecto a la consulta central. La entrevista

semiestructurada **no es una encuesta**, debido a que las respuestas no vienen preparadas ni se extraen de un pool de posibles respuestas (SI/NO – MUCHO/SUFICIENTE/POCO – INDICAR NÚMERO). La entrevista semiestructurada **no es una entrevista abierta**, debido a que existe una serie de temas que obligatoriamente deben tratarse, y no se puede conversar bajo todas las opciones de temas que el individuo quiera expresar.

Las entrevistas se aplicaron a los Comisarios.

Focus Group: Se reúne a un grupo de personas para indagar acerca de actitudes y reacciones frente a un producto, servicio, concepto, publicidad, idea o empaque. Las preguntas son respondidas a través de una dinámica donde los participantes se sienten cómodos y libres de hablar y comentar sus opiniones, en donde se produce una conversación, cuyo fin es obtener opiniones espontáneas y naturales frente a un tema central. El foco es asemejarse lo más posible a una conversación grupal por lo que se trabaja sobre las condiciones de su realización a fin de obtener la mayor confianza posible, por lo que se suele hacer en escenarios en donde naturalmente se encuentra a los sujetos de interés, evitando espacios que impliquen carga ideológica de importancia o en donde se sientan observados o intimidados.

Los grupos de discusión plantea algunas ventajas sobre las entrevistas individuales, puesto que entrega *"múltiples definiciones de una misma situación, así como respuestas más diversificadas e incluso innovadoras respecto a la guía previamente establecida"* (Gordo & Serrano, 2008). Esta idea contiene en sí la posibilidad de construir la realidad social de forma innovadora, desde elementos que no necesariamente han sido conversados con anterioridad, puesto que sólo lo manejan y lo saben los sujetos que lo viven, para el caso de este estudio, los patrulleros de las PACI y los miembros de las comunidades.

Respecto al proceso mismo de la conversación *"la intervención de cada participante establece un modelo para el resto, de manera que se proporcionan respuestas cada vez más personalizadas, con el resultado de que el debate tiende a fluir en una dirección: el relajamiento sucesivo de las inhibiciones"* (Gordo & Serrano, 2008). En los grupos de discusión, si bien se cuenta con un moderador del discurso y la conversación, la participación de las personas desde sus testimonios y percepciones refuerza la confianza en la participación.


El foco del grupo de discusión es producir una situación especial en el cual se conversa sobre uno o diversos temas en común. *"los actores tratan de lograr un micro acuerdo sobre los puntos problemáticos y los núcleos temáticos de su conversación. En su acuerdo se están reconociendo los valores y las claves que arman su mundo de la vida"* (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014). El principio que opera es el de cierta coordinación o cooperación, en el cual se construye entre toda una visión de mundo que, si bien no es necesariamente igual para todos, ni centrada en acuerdos (pudiendo existir punto de vista divergentes sobre un asunto) sí se aborda una realidad conocida y vivida por todos por la pertenencia a la misma cultura, grupo o pueblo. Para analizar un grupo de discusión, es importante tener presente que no corresponde a un análisis estrictamente textual o psicológico, sino que lo principal es reconstruir los intereses de los actores en el contexto histórico y social en el cual ellos viven.

Para el caso en estudio abordamos dos grupos humanos: la realidad de los patrulleros PACI y por otro lado, las experiencias y vivencias de las Comunidades Mapuche.

3.1.8. Técnica de análisis: Análisis de contenido.

Para el análisis de la información, obliga a una selección de una técnica que permita congrega la riqueza contemplada en las opiniones recogidas mediante el trabajo de campo realizado. A estos efectos la técnica de análisis de contenido seleccionada corresponde a la Teoría Fundamentada (grounded theory), que resulta la opción más pertinente en función de su reconocida adecuación para desarrollar conceptos y generar teoría a partir de la reconstrucción del sentido que los actores atribuyen a los fenómenos.

Material de base: Transcripción de los focus group y entrevistas.



Una vez registradas en formato digital las conversaciones, y apuntadas todas las participaciones en un orden secuencial, éstas deben ser transcritas a documento tipo texto. Esta transcripción *“ha de ser literal, de manera que en cada una de las transcripciones haremos constar todas las marcas lingüísticas (como los signos de puntuación) y paralingüísticas (identificando quién interviene y registrando entonaciones, risas, gestos, silencios, pausas, intenciones, etc.)”* (Gordo & Serrano, 2008). La transcripción literal de los documentos permite dos cosas; por un lado, la revisión por parte de otras personas ajenas al proceso de creación de la información a la fuente original, pero, además, un trabajo más expedito de análisis. Contando con la información transcrita en formato texto de forma literal, y complementado con los silencios, risas y algunos gestos, permite entender los segmentos y comprenderlos en contexto. Asimismo, una buena transcripción permite analizar lo dicho, realizándose preguntas que apuntan a la interpretación final: *“¿es la única posible?, ¿hay otras formas de decir lo mismo?, ¿por qué aquí y ahora es utilizada esta y no otra?, etc. Se trata pues de trabajar tanto el nivel explícito de lo que en el grupo se dice como el nivel de lo implícito”* (Gordo & Serrano, 2008) es decir, también es factible identificar comentarios incompletos, ironías o temas que son evitados o directamente autocensurados.

3.1.9. Análisis

Una vez obtenida la información que se ha recopilado, se vuelve central el análisis de la información a fin de convertirla en conocimiento útil, así como de una consecuente producción e hipótesis de trabajo y propuestas. Para lograr esto, se realizará análisis de contenido, cuya estrategia de trabajo consiste en el levantamiento de categorías o temas desde el material original. El método de análisis de los grupos de discusión parte con el modelo de la teoría fundamentada o grounded theory. Este acercamiento implica que *“la teoría (hallazgos) va emergiendo fundamentada en los datos. Se trata de un proceso no lineal. Resulta sumamente iterativo (vamos y regresamos) ...”* (Hernández Sampieri, F ernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014). Consiste, por lo tanto, en una revisión constante y re lectura del material hasta construir los hallazgos en base a lo expresado por las mismas personas.

Para elaborar el análisis de contenido al modelo planteado, se seguirán los lineamientos de Glaser y Strauss quienes desarrollan un modelo llamado *método comparativo constante*. El procedimiento posee parte *“desde la comparación de incidentes (fragmentos de datos derivados de observaciones y entrevistas – slices of data), hasta la escritura de la teoría, pasando por la integración de categorías y sus propiedades y la delimitación de la teoría”*. (Marradi, Archenti, & Piovani, 2007). El


modelo comparativo constante permite trabajar desde los temas planteados por la pauta de temas originales, pero a la vez permite la apertura hacia otros temas no considerados inicialmente y que pueden ser valiosos para las personas que participaron de la investigación. Todos estos hallazgos y rescates están contruidos desde las palabras y conceptos emitidos por los sujetos.

Para analizar se pueden usar programas clásicos de redacción de textos, pero para este estudio se utilizó el software de análisis **atlas.ti**. "*Desarrollado para segmentar datos en unidades de significado; codificar datos y construir teoría (relacionar conceptos y categorías y temas)*" (Hernández Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014). El programa permite realizar todos los pasos de codificación, segmentación, agrupación de datos y análisis necesarios.

PASO 1: UNIDADES DE ANÁLISIS Y CODIFICACIÓN ABIERTA.

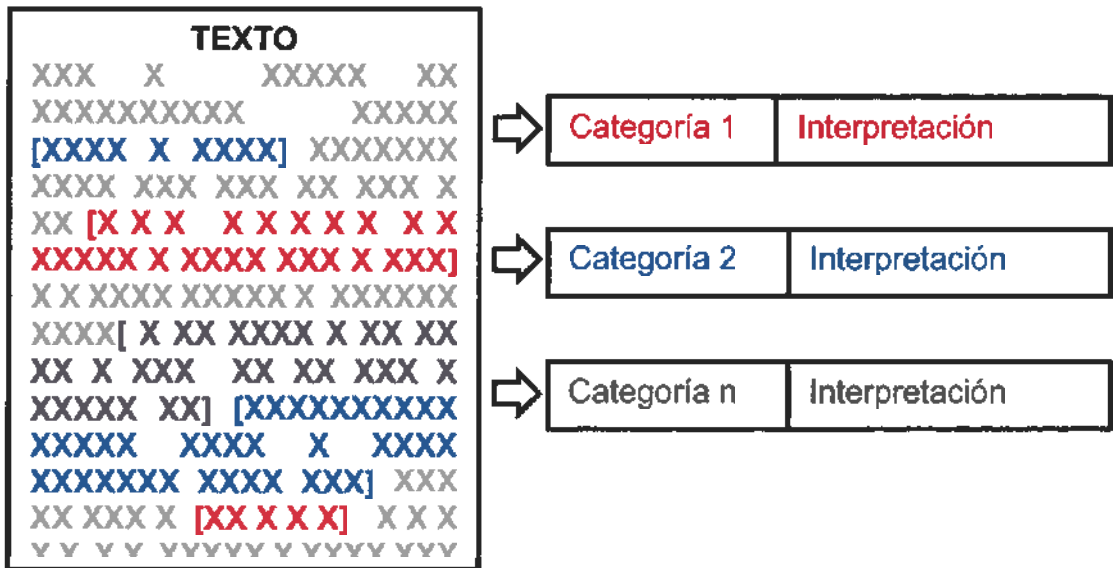
Este primer paso implica una lectura total del material transcrito, lectura desde la cual surgen temas que son relevantes y otros de carácter complementario.

Este paso entrega los criterios para distinguir entre información relevante y aquella redundante o de menor valor.



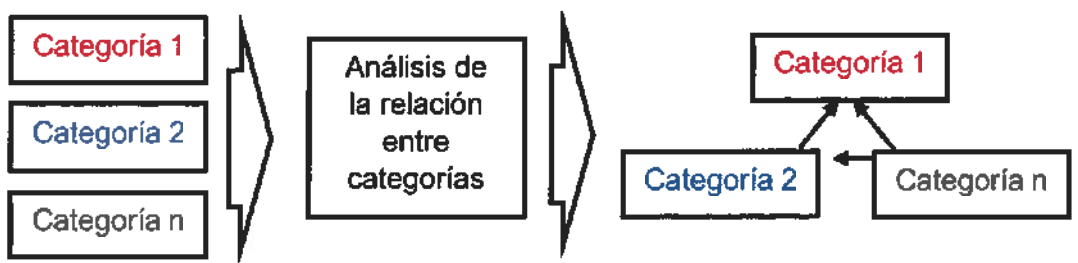
Lo central es encontrar aquellas unidades o segmentos con un sentido relacionado a la temática. "*La codificación tiene dos planos o niveles: en el primero (codificación abierta), se codifican las unidades (datos en bruto) en categorías; en el segundo, se comparan las categorías entre sí para agruparlas en temas y buscar posibles vinculaciones*". (Hernández Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014) Este primer paso lleva a identificar o marcar aquellas unidades o segmentos del relato que poseen algún significado y categorización, es decir, agrupar de manera conjunta las unidades que son similares en torno a su significado y diferenciarlos de otras unidades. Para hacer esta identificación es necesario hacer algunos cuestionamientos frente al documento: "*¿qué significa este segmento?, ¿a qué se refiere?, ¿qué me dice?*"); *toma otro segmento, también lo analiza, compara ambos segmentos y los analiza en términos de similitudes y diferencias (¿qué significado tiene cada uno?, ¿qué tienen en común?, ¿en qué difieren?, ¿me dicen lo mismo o no?)*" (Hernández Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014)

Todas estas preguntas se realiza el analista mientras está accediendo al material original, revisando de forma constante el material desde los segmentos de texto. "*Usamos la codificación para comenzar a revelar significados potenciales y desarrollar ideas, conceptos e hipótesis*" (Hernández Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014) el análisis permite un acceso al significado más profundo de los temas tratados en la conversación, trabajando sobre el potencial del material obtenido. Una vez que se crea una serie de categorías de importancia, éstas se conectan de forma lógica y conceptualmente, de las que pueden surgir algunas unidades nuevas, fusionarse e incluso eliminarse. ***De este primer paso nacen las categorías de análisis.***



PASO 2: CODIFICACIÓN SELECTIVA Y AXIAL

Quando ya se dispone de todo el material analizado en la primera instancia, es decir, tras la inspección y la categorización básica de los grupos de discusión se viene una segunda etapa de trabajo más abstracto *“consiste en describir e interpretar el significado profundo de las categorías, lo que se denomina “codificación selectiva”* (Hernández Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014) punto donde se realiza un análisis más profundo de las complejidades de cada categoría. Se pueden plantear algunas preguntas más específicas: *“¿a qué se refiere la categoría? ¿Cuál es su naturaleza y esencia? ¿Qué nos “dice” la categoría? ¿Cuál es su significado?”* (Hernández Sampieri, Fernandez Collado, & Baptista Lucio, 2014). En este punto estamos en el proceso de encontrar o descubrir temas conectados entre sí en base a sus propiedades, lo que lleva al objetivo final del método, la generación de hipótesis, explicaciones y teorías. **De este segundo paso nacen las relaciones entre las categorías**



PASO 3: GENERAR HIPÓTESIS, EXPLICACIONES Y TEORÍAS

Con base a todo el trabajo anterior; la construcción de categorías, así como su explicación y cruce, el siguiente paso consiste en realizar propuestas, en el sentido de construir o proponer hipótesis, avanzar en las explicaciones del fenómeno (mas no acabarlas) y finalmente, producir una teoría que dé cuenta del fenómeno en estudio. En este punto se busca desarrollar una interpretación compleja y bien fundamentada del fenómeno, relacionando todos los temas que subyacen a los hallazgos. La labor que consiste en encontrar sentido y significado a los hallazgos. **De este tercer paso nacen las conclusiones y sugerencias**

3.1.10. Alcances

Finalmente, cabe señalar que los resultados pretenden ser una evaluación y monitoreo de la ejecución de estos dos últimos años, posterior a la capacitación realizada por este Departamento de Integración Comunitaria, realizada en el año 2016. Puesto que se considera criterio fundamental, que los funcionarios hayan adquirido las herramientas tanto materiales como teóricas de la metodología, para ejecutar la estrategia Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas (PACI).

Los alcances de esta investigación pretenden evaluar la experiencia de implementación y ejecución de las PACI como estrategia de prevención e integración de comunidades de pueblos originarios, desde la mirada de una metodología integrada. Por consiguiente, ser un registro a utilizar en mejorar e incentivar tácticas de fortalecimiento a la misma, considerando la percepción de sus actores y de los resultados de este periodo, teniendo en cuenta el caso de las PACI de la Zona Araucanía. Los alcances de la investigación, en realidad, pretenden dar cuenta de las experiencias de un modelo de trabajo policial, que tiene amplias posibilidades de aprendizaje institucional.

3.2. RESULTADOS INFORMES MODELO PACI

3.2.1. HALLAZGOS PARTE CUANTITATIVA

La Orden General N°2.382 y Orden General N°2.441 que crea a las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas (PACI) señala que el modelo de trabajo que deben desarrollar, corresponde al Modelo de Integración Carabineros- Comunidad (MICC). Que implica la elaboración de productos en cada una de sus etapas, las que se concretan en informes. Cada informe contiene la información del estado de desarrollo de la labor comunitaria de integración con la comunidad.

Tabla 2 Etapas MICC

ETAPAS MICC	PRODUCTOS
DIAGNÓSTICO	INFORME DIAGNÓSTICO
PLANIFICACIÓN	INFORME POSICC ¹¹
EJECUCIÓN	INFORME GESTIÓN MENSUAL (7)
EVALUACIÓN	INFORME DE GESTIÓN FINAL

Para obtener un diagnóstico previo de los resultados de las Patrullas de Integración Comunitaria, se han revisado los productos (informes) del año 2017 y 2018, de las oficinas a nivel nacional, considerando criterios tanto de fondo como de forma.

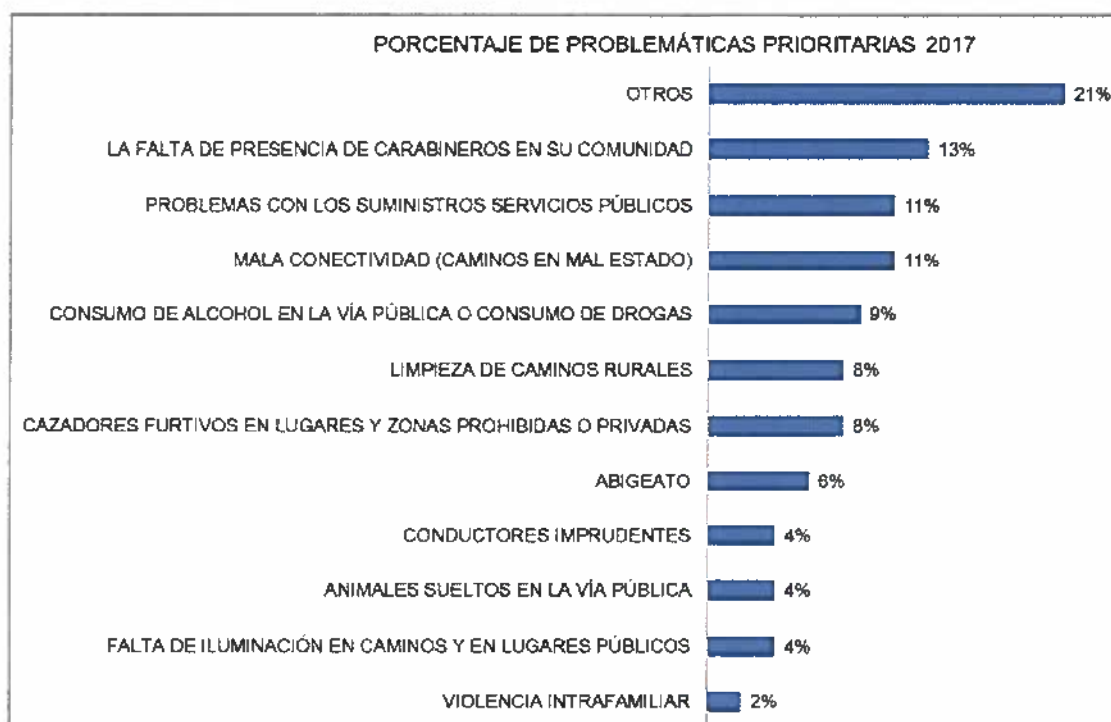
¹¹ Plan Operativo de los Servicios de Integración Carabineros Comunidad

3.2.2. INFORME DIAGNÓSTICO

Esta es la primera etapa del modelo MICC, correspondiente a los meses de enero, febrero y marzo, que tiene por principal objetivo, priorizar tres problemáticas sociopolíticas, con las cuales el equipo PACI trabajará en dar soluciones que impliquen participación, prevención y focalización de la estrategia.

Además, en esta etapa se constituye la primera mesa de trabajo, en la que participan los representantes de las organizaciones territoriales del sector donde fue levantado el diagnóstico, para que, en conjunto con la PACI, definir las problemáticas prioritarias a trabajar durante el año. A continuación, se grafican las problemáticas sociopolíticas prioritarias que fueron trabajadas por la PACI en coproducción con las Comunidades Indígenas, desglosada por año. Además, esta información estadística arroja las prioridades, las preocupaciones y la sensación de inseguridad de las comunidades indígenas y rurales.

Gráfico 1 Problemáticas prioritarias trabajadas año 2017¹²



Elaboración: Departamento de Integración Comunitaria, 2019

Descripción

En el año 2017, las principales problemáticas trabajadas por las PACI a nivel nacional, atañen a la **falta de presencia de Carabineros en su comunidad, con un 13%, seguida por mala conectividad y problemas con los suministros de servicios**

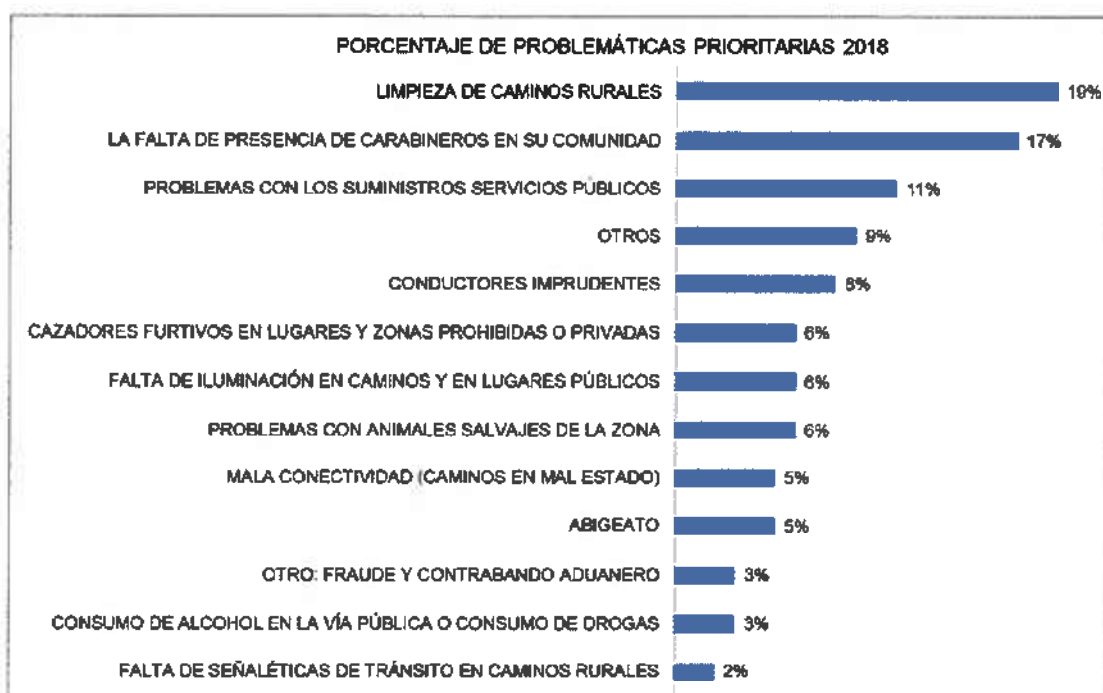
¹² Hay 4 temas con 0%: "FALTA DE SEÑALÉTICAS DE TRÁNSITO EN CAMINOS RURALES" – "DESERCIÓN ESCOLAR" – "QUEMAS NO AUTORIZADAS" – "PROBLEMAS CON ANIMALES SALVAJES DE LA ZONA".

públicos, ambas con un 11% y con un 9% el consumo de alcohol y drogas en la vía pública.

Entre las problemáticas sociopoliciales que surgieron desde las comunidades y que no se encuentran contenidas en la cartilla de Encuestaje, y que en el gráfico representan un 21% (otros), cabe indicar entre las más mencionadas, el **fraude y contrabando aduanero y conflictos vecinales**.

Los datos estadísticos corresponden a un total de 53 problemáticas trabajadas en el año 2017 por las PACI a nivel nacional.

Gráfico 2 Problemáticas prioritarias trabajadas el año 2018¹³



Elaboración: Departamento de Integración Comunitaria, 2019

Descripción

El gráfico anterior, indica que las problemáticas prioritarias trabajadas por las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas en el año 2018, fueron primordialmente, **la limpieza de caminos rurales, con un 19%, seguida por la falta de presencia de Carabineros en su comunidad, con un 17%, problemas con los suministros de servicios públicos, con un 11% y finalmente con un 8% conductores imprudentes**. Por otra parte, se han detectado otras problemáticas prioritarias, que, si bien no tienen un porcentaje alto, son consideradas relevantes para generar una visión de las problemáticas que más trabajan las PACI con la comunidad organizada, dentro de las que se encuentran: cazadores furtivos en zonas prohibidas, con un 6%. así también falta de iluminación en caminos y lugares públicos, con un 6%.


¹³ Hay 5 temas con 0%: "DESERCIÓN ESCOLAR" – "QUEMAS NO AUTORIZADAS" – "VIOLENCIA INTRAFAMILIAR" – "ANIMALES SUELTOS EN LA VÍA PÚBLICA" – "OTRO: CONFLICTOS VECINALES".

En general, las problemáticas más priorizadas por la comunidad durante estos dos años, es la **falta de presencia de Carabineros en la comunidad**, limpieza de caminos rurales, mala conectividad, conductores imprudentes y problemas con los suministros de los servicios básicos. Estos últimos problemas relacionados directamente con la variable indígena y rural, siendo, además, temáticas de comodidad pública.

3.2.3. INFORME POSSIC.

La segunda etapa del Modelo MICC, es la Planificación, correspondiente al mes de mayo, donde principalmente se analizan las problemáticas prioritarias obtenidas del diagnóstico realizado, construyendo objetivos, tanto generales como específicos, otorgando además actividad, plazos y recursos a cada una de estos, para alcanzar una solución. En ese contexto es clave la correcta construcción de objetivos, que sean alcanzables, específicos y realistas. El principal hallazgo de este proceso, está dado en la construcción de los objetivos generales, que se desprenden de la revisión realizada a los informes POSICC de los años 2017 y 2018, conforme a lo siguiente:

3.2.3.1. Hallazgo Falencia técnica.



La mayoría de los objetivos no cumple con los criterios antes mencionados, es decir, no son alcanzables, ni específicos, ni realistas, ni medibles. El correcto planteamiento del objetivo, en la última etapa tiene directa relación con la evaluación, donde se determina la resolución de la problemática según el cumplimiento del objetivo. Por lo tanto, este proceso es relevante para el indicador de eficiencia de la gestión PACI. Continuando, al revisar los objetivos se encuentran varios que en su planteamiento corresponden a acciones, o que están fuera de los objetivos que tienen las PACI como responsabilidad. Por ejemplo:

- *Erradicar la venta clandestina de alcohol (POSICC PACI Collipulli, 2017).*
- *Preservación de la Vicuña (POSICC PACI Chacalluta, 2018).*

3.2.3.2. Hallazgo Falencia técnica.

Otra observación de índole técnico, en la elaboración de objetivos que responden más bien a una acción que a un objetivo como tal. Por ejemplo:

- *Informar a los organismos respectivos respecto a esta solicitud (POSICC PACI Chacalluta, 2017).*
- *Corte del follaje y retiro de la maleza (POSICC PACI Panguipulli, 2018).*

3.2.4. INFORMES DE GESTIÓN MENSUAL

Cabe señalar que, para establecer criterios generales para cuantificar las acciones realizadas como labor de integración en los informes, estos deben presentar la misma forma establecida en el Manual de actuación y en el cuaderno de trabajo (como se comprende conceptualmente cada acción a realizar). En relación a lo anterior, los

informes revisados no presentan uniformidad en su elaboración, por lo tanto, no se ciñen a los formatos de informe del modelo MICC, lo que dificulta cuantificar la cantidad de actividades, cuando estas se comprenden de manera distinta por quienes elaboraron los informes.

Por consiguiente, las cifras que a continuación se presenten no son exactas, son solo un registro que puede orientar a evaluar la cuantificación de actividades de índole labor de integración comunitaria. Las actividades que deben realizar las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas se clasifican en el siguiente cuadro:

Tabla 3 Contenidos de Informes de Gestión

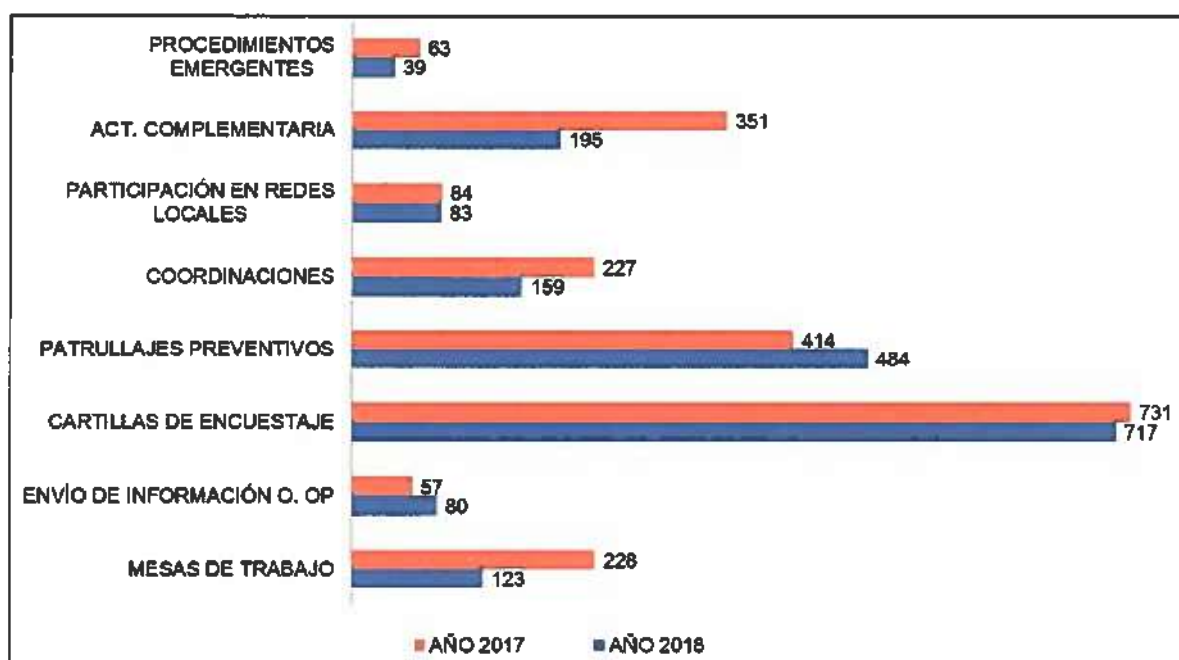
ACTIVIDADES PERMANENTES	ACTIVIDADES COMPLEMENTARIAS
Patrullajes Preventivo	Coordinaciones
Cartillas de Encuestaje	Participación en Redes Locales
Reuniones	Actividades complementarias
Mesas de Trabajo	Procedimientos emergentes
Envío de información a Oficina de Operaciones	



3.2.5. Actividades realizadas por las PACI 2017 y 2018

A continuación, se presenta la cantidad de actividades realizadas por los patrulleros durante el periodo de mayo a noviembre del 2017 y 2018, considerando datos de los Informes de Gestión Mensual.

Gráfico 3 Cantidad total de actividades realizadas por las PACI a nivel nacional según año.




(Sistematización informes de Gestión Mensual PACI 2017 y 2018, Depto. Integración Comunitaria)

Descripción

La tabla anterior, establece la cantidad de actividades realizadas por las PACI durante los últimos dos años, sin embargo, cabe indicar que en el año 2018 no se sistematizaron los informes de la PACI Biobío y Osorno. Se realizaron entre ambos años un total de 351 mesas de trabajo, se levantaron 137 problemáticas o denuncias en temas de seguridad, información que fue enviada a la Oficina de Operaciones, se aplicaron aproximadamente 1448 entrevistas (cartillas de Encuestaje), alrededor de 900 patrullajes preventivos, 386 coordinaciones con organizaciones, municipio, empresas para dar solución a problemáticas de seguridad, participaron en 167 redes locales, realizaron más de 500 actividades complementarias (Charlas, operativos informativos, actividades informativas) y finalmente cerca de 100 procedimientos emergentes.

Hallazgo

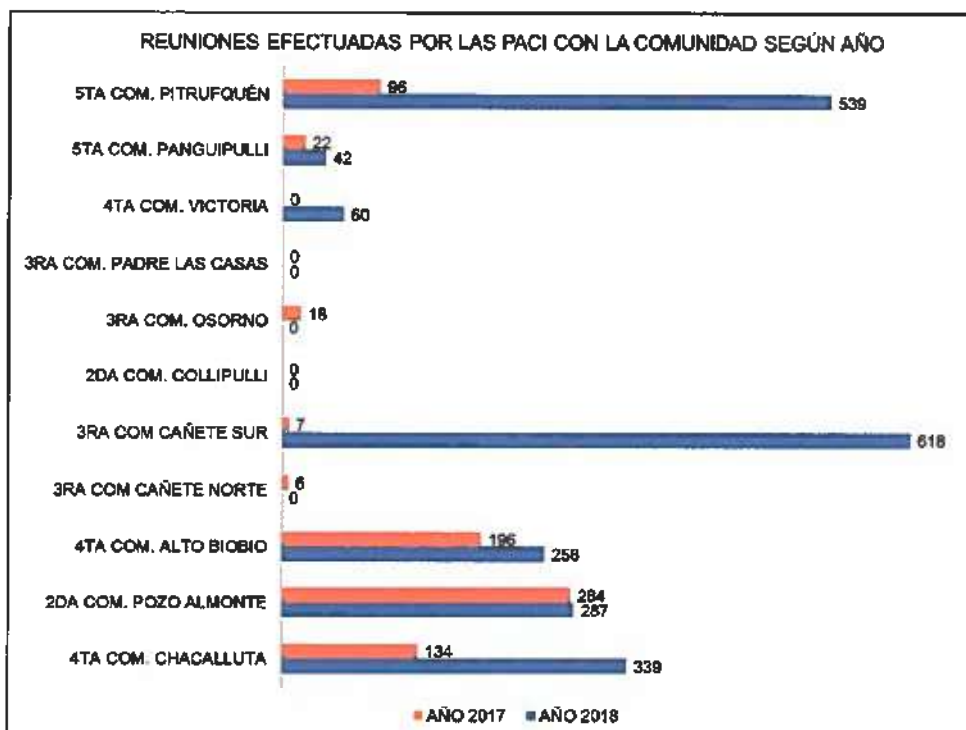


Luego de revisados los informes, se observan deficiencias en la metodología, específicamente en la comprensión de las actividades permanentes y complementarias por parte de los funcionarios de las patrullas, por ejemplo, en los informes confunden lo que es una mesa de trabajo con lo que corresponde a las reuniones con las Juntas de Vecinos o Comunidades indígenas, o alguna otra organización funcional, de igual manera sucede con el registro de patrullajes preventivos y aplicación de cartillas de Encuestaje.

3.2.5.1. Cantidad de Reuniones 2017 y 2018

Una de las actividades permanentes de las Patrullas es la realización de reuniones con diferentes actores, con el fin de acoger las demandas de las comunidades en materia de seguridad, interactuar y generar lazos de confianza con la institución. La información de estas reuniones debe ser registrada en la Plataforma de Relaciones Comunitarias.

Gráfico 4 Cantidad de reuniones según PRC según año.



Fuente: Departamento de Integración Comunitaria.

Descripción

El gráfico anterior, indica que no se presentan datos o cantidades de reuniones estandarizada por Patrulla, pero, es posible notar un importante aumento en la cantidad de reuniones ingresadas de un año a otro.

En el año 2017, la PACI que realizó una mayor cantidad de reuniones fue Pozo Almonte con 284, seguida por la PACI Alto Biobío con 196. Haciendo hincapié que la Patrulla Collipulli, Padre de las Casas y Victoria, no ingresaron reuniones en el sistema Plataforma de Relaciones Comunitarias.

En el año 2018, las patrullas con más reuniones registradas fueron PACI Cañete Sur (618), PACI Pitrufquén (539) y PACI Chacalluta (339). De igual manera, en el año 2017, hay Patrullas que no registraron reuniones en la Plataforma, como; PACI Cañete Norte, PACI Collipulli, PACI Osorno y PACI Padre de las Casas.

En el caso de las PACI que no registran reuniones en la Plataforma, no implica que no se hayan realizado reuniones, sino que, no se está utilizando este recurso tecnológico - informático. Lo anterior puede deberse a varias variables, entre las que se encuentra, la falta de recursos computacionales, la falta de capacitación, la falta de manejo computacional, entre otros que se deberán profundizar en la evaluación cualitativa.

3.2.6. INFORME DE GESTIÓN FINAL

Este informe contiene la última etapa del Modelo, que consiste en la evaluación y retroalimentación del proceso realizado durante el año con la comunidad. Los aspectos más relevantes de este informe consisten en la evaluación de la resolución de problemáticas y en un análisis FODA por parte de los miembros de la Patrulla, en la cual se examinan las experiencias exitosas y las falencias en el trabajo realizado.

Gráfico 5 Porcentaje de Problemáticas resueltas 2017.



Fuente: Informes de Gestión Final, 2017.

Descripción

El gráfico anterior indica que de un total de 63 problemáticas sociopolíticas prioritarias levantadas por las PACI a nivel nacional, se les dio solución al 54% de ellas, es decir, a 34. En otras palabras, se dio solución a más del 50% de las problemáticas, lo que puede ser considerado como una efectividad suficiente, pero, con la necesidad de indagar en las razones por las que no se solucionó la totalidad. Finalmente, cabe señalar, que en los datos utilizados para la confección del gráfico no se encuentran los de la PACI Biobío.

Tabla 4 Resultados de resolución de problemáticas por PACI 2017

UNIDADES	PROBLEMA PRIORITARIO	PROBLEMA RESUELTO	PORCENTAJE DE RESOLUCIÓN
PACI CHACALLUTA	13	7	54%
PACI POZO ALMONTE	3	2	67%
PACI CAÑETE NORTE	9	4	44%
PACI CAÑETE SUR	6	6	100%
PACI VICTORIA	3	2	67%
PACI PADRE DE LAS CASAS	9	4	44%
PACI COLLIPULLI	3	3	100%
PACI PANGUIPULLI	7	3	43%

UNIDADES	PROBLEMA PRIORITARIO	PROBLEMA RESUELTO	PORCENTAJE DE RESOLUCIÓN
PACI PITRUFQUEN	3	3	100%
PACI OSORNO	7	0	0%

Fuente: Informes PACI 2017

Descripción

La tabla anterior, permite señalar las Patrullas que, durante el año 2017, tuvieron el mayor porcentaje de resolución de problemáticas, entre las que se encuentra la PACI Cañete Sur, PACI Collipulli y PACI Pitrufquén, con un 100%.

Por otra parte, cabe señalar que por Modelo MICC, en la etapa diagnóstico, se deben levantar 03 problemáticas por cuadrante, en el caso de las PACI, estas debiesen ser por Comunidad. Ante esto, en la tabla, se observa que en algunas patrullas se trabajó con menos problemáticas de las requeridas y en otras más, lo que debería ser parte de la reestructuración de la metodología.

Gráfico 6 Porcentaje de Problemáticas resueltas 2018.



Fuente: Informes PACI 2018

Descripción

El gráfico anterior, indica el porcentaje de resolución de problemáticas trabajadas por las PACI durante el año 2018, un total de 68, un 7% más que el año anterior. Igualmente, aumentó el porcentaje de resolución de problemáticas en relación al año anterior en un 13%. En otras palabras, se dio solución a un 62% de las problemáticas prioritarias, señal de un aumento en la efectividad de las estrategias de resolución y prevención. También, cabe agregar que, dentro de los datos utilizados para realizar el gráfico, no se consideró la PACI Biobío.

Tabla 5 Resultados de resolución de problemáticas por PACI 2018

UNIDADES	PROBLEMA PRIORITARIO	PROBLEMA RESUELTO	PORCENTAJE DE RESOLUCIÓN
PACI CHACALLUTA	11	2	18%
PACI POZO ALMONTE	9	8	89%
PACI CAÑETE NORTE	6	6	100%
PACI CAÑETE SUR	6	6	100%
PACI VICTORIA	3	1	33%
PACI PADRE DE LAS CASAS	9	4	44%
PACI COLLIPULLI	3	3	100%
PACI PANGUIPULLI	12	7	58%
PACI PITRUFQUEN	3	3	100%
PACI OSORNO	6	2	33%

Fuente: Informes PACI 2018

Descripción

La tabla indica la cantidad de problemáticas resueltas por Patrulla, la PACI de Cañete Norte y Sur, PACI Collipulli y PACI Pitrufquén, cumplieron en un 100%. Por otro lado, las con menor porcentaje de cumplimiento fueron las PACI de Victoria y Osorno. Esta última también tuvo bajo cumplimiento en el año 2017.

Análisis de las problemáticas

Cada problema unitario (diseñado o resuelto) posee una triple territorialidad; a saber, está detectado y trabajado por las PACI, que dependen de una territorialidad propia de Carabineros (Prefectura / Unidad) a la vez que responden a problemas detectados a nivel de división política (Comuna), que ocurren en un lugar (Comunidad). Ello dificulta la territorialidad, puesto que las metas se trazan a nivel de Unidad, en la cual pueden confluir varias comunas, o incluso un número mayor de comunidades, por lo que se requiere un mayor nivel de detalle.

Otro aspecto complejo es el de la expresión "solución" o "problemáticas solucionadas", puesto que son elementos que dependen de muchos factores exógenos que pueden ser facilitadores, obstaculizadores del mismo e incluso pueden ser problemas abordados por una política nacional ajena a los temas de seguridad o temas indígenas e incluso pueden ser problemas que tengan soluciones dadas por el mero paso del tiempo.

A ello se suma las dificultades para el ingreso de la información al sistema, que corresponde a problemas de conexión, problemas de capacitación de usuarios y otros que entregan inexactitud a la información ingresada.

Junto a ello, el 38% de problemáticas no solucionadas no implican un fracaso de las actividades de mejora, sino que estas actividades no han dado el fruto necesario en el tiempo establecido (dentro del año).

3.2.7. AUTOEVALUACIÓN FODA

Uno de los fines de esta etapa es realizar un análisis de cómo se implementó y desarrollo el modelo durante el año, pero no solo en cuanto a la solución de problemáticas sociopolíticas, sino que desde la perspectiva organizacional de la PACI y de funcionamiento en la esfera pública y privada. De acuerdo a lo anterior, se sistematizaron los FODA realizados por todas las Patrullas durante el año 2017 y 2018.

La sistematización de los FODA, implica también conocimientos previos de la percepción que tienen los equipos PACI de las ventajas y desventajas del funcionamiento del modelo y que será información a contrastar con la aplicación de metodología cualitativa.

Para analizar el método FODA, se utilizó el método análisis de contexto por repetición de palabras, que revela lo más relevante en el discurso del sujeto.

Tabla 6 FODA

FORTALEZA	OPORTUNIDAD
Conocimiento de la cosmovisión mapuche. Conocimiento de su lengua. Cercanía con la comunidad. Trabajo en equipo. Clima laboral. Respeto que por las comunidades. Empatía Recurso logístico diferenciado.	Los medios logísticos. El recurso tecnológico. Los actores sociales (Comunidad, Municipio, SENDA, CONADI, entre otros). La cooperación del mando.
DEBILIDAD	AMENAZA
La falta de compromiso de las partes (actores sociales) en la solución de problemáticas. La asignación de servicios extraordinarios a los funcionarios de la PACI. Extensión territorial que es asignada como responsabilidad de la PACI. Falta de medidas de seguridad en el vehículo. Falta de medios logísticos. Poca relevancia de la función PACI para el mando.	Servicios extraordinarios. Falta o lenta respuesta de las autoridades locales. Los conflictos producidos con las comunidades indígenas radicales. El clima adverso. La falta de conectividad. Caminos en mal estado, entre otros. Poca participación de actores locales.

3.2.8. HALLAZGOS PARTE CUALITATIVA

3.2.8.1. ANÁLISIS DE PALABRAS

Una nube de palabras es una representación visual de las palabras que conforman un texto, en donde el tamaño es mayor para las palabras que aparecen con más frecuencia. Esta herramienta proviene de su uso en internet en donde las diferentes etiquetas permiten conocer temas o conceptos centrales en determinados grupos de documentos o búsquedas, sin embargo, ha resultado ser útil para entregar un primer análisis a fin de comprender de mejor manera un texto integral.

Para el presente caso se ha realizado el siguiente proceso:

- 1) Se excluyen las intervenciones de los moderadores del focus / entrevistador en las entrevistas.
- 2) Se cuentan las palabras de forma individual.
- 3) Se reúnen palabras en determinadas familias o agrupaciones, bajo un solo concepto.

Ejemplo 1: las palabras "AGRADECE", "AGRADECEN", "AGRADECER", "AGRADECERLES", "AGRADECIDA", "AGRADECIDAS", "AGRADECIDO", "AGRADECIDOS", "AGRADEZCO" se agrupan bajo el verbo "AGRADECER"

Ejemplo 2: "PREGUNTABA", "PREGUNTABAN", "PREGUNTAMOS", "PREGUNTAN", "PREGUNTANDO", "PREGUNTAR", "PREGUNTARON" se agrupa bajo el verbo "PREGUNTAR"

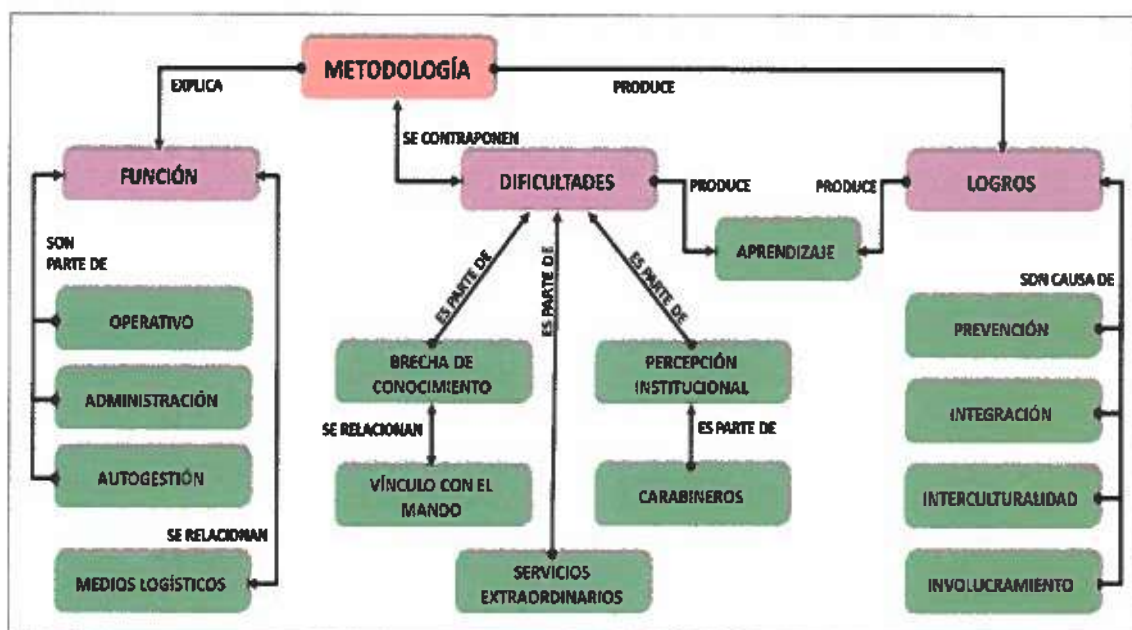
4) Se apartan aquellos conceptos "vacíos", como, por ejemplo, artículos "EL, LA, LOS, LAS", verbos muy generales como "SER" "ESTAR" O "HACER", o expresiones que son pronombres, conjunciones o determinantes como la palabra "QUE".

5) Se realiza el nuevo conteo y se eliminan las palabras que sólo aparecen de forma marginal o aislada (una o dos veces en todo el grupo de palabras)

6) Se realiza el gráfico, para ello se ha utilizado, por la calidad gráfica, el sitio web <https://www.nubedepalabras.es/>

3.2.8.2. ANÁLISIS DE CONTENIDO FOCUS GROUP Y ENTREVISTAS.

Cuadro N° 1: Mapa conceptual análisis de contenido



Fuente: Departamento de Integración Comunitaria.

CONOCIMIENTO

Esta categoría refiere al conocimiento de la misión y funciones de las PACI desde los distintos actores involucrados en su funcionamiento y desde sus percepciones.

Conforme a los hallazgos obtenidos en las entrevistas, se logra inferir que los mandos de las Unidades, tienen un conocimiento impreciso de la labor que realizan las PACI, en su mayoría enfocan su labor en una función más operativa o de búsqueda de información para orientar servicios, es decir, que sus conocimientos al respecto tienen relación más bien con la Oficina de Operaciones y de lo que es útil a la Unidad Policial.

Por otra parte, se relaciona con el conocimiento del servicio de integración con las comunidades indígenas y en menor medida lo que tiene relación con la efectiva misión contenida en el Modelo de Integración Carabineros- Comunidad (MICC) que orienta a la resolución de problemáticas sociopoliciales de manera colaborativa, preventiva y focalizada.

Respuesta Comisario: como la patrulla con más llegada a las distintas comunidades indígenas y por lo cual son esenciales para rescatar información para la implementación de servicios, desde esa mirada dan un valioso aporte (Comisario Subrogante 1, 2019)

Respuesta Comisario: la función que cumple es más que nada de integración con las diferentes comunidades mapuches del sector jurisdiccional, ellos se entrevistan con las comunidades y rescatan diferentes problemáticas para poder solucionarlas en conjunto con las instituciones involucradas. (Comisario Subrogante 2, 2019)

Un eje temático es la integración de carabineros con las comunidades, por lo que implícitamente hay una referencia a la necesidad de estar próximos a ellas, de compenetrarse y trabajar en conjunto, antes que entender las labores desde el punto de vista preventivo o policial. La institución de esta forma, entrega un aporte conectado con la detección de problemáticas locales, que, desde otra perspectiva, nunca serían escuchadas.

Por otro lado, los funcionarios PACI, afirman que existe un desconocimiento institucional de su función, lo que influye directamente en su labor y en la metodología, principalmente con la variable dificultades.

El Comisario y Subcomisario deben ser capacitados en las PACI, deben hablar un mismo lenguaje para representar y materializar los servicios de la unidad policial. (Focus Group Funcionarios PACI, 2019)

"el Departamento, trabajando yo me refiero al mando, ustedes tienen muchas ganas de trabajar, pero también necesitan el respaldo para que esta cuestión funcione, como Departamento, insisto, no hay un alineamiento, no hay unas políticas institucionales para que esto funcione" ... (Focus Groaup Funcionarios PACI, 2019)

La brecha de conocimiento de los mandos dentro de la unidad en la que se encuentre la Patrulla desempeñando sus labores tiene directa relación con las dificultades, pero también con el éxito de la labor de integración.

"Depende del jefe igual, porque hay jefes que, si han valorado a nosotros como Patrulla PACI Victoria y la Collipulli igual, pero hay jefes que para ellos es como un cacho (Focus Group Funcionarios PACI, 2019)

Se observa que hay distintas miradas sobre lo que hace la PACI, desde un apoyo y aprobación hasta cierta indiferencia e incluso rechazo. Eso dificulta homologar el trabajo de las mismas desde su posicionamiento y valor institucional.

Finalmente, la comunidad con la que las PACI han trabajado reconoce la relevancia de la labor y hacen referencia a la forma diferenciada de acercamiento que tienen los funcionarios de las Patrullas en relación a otros.

P.1: "Por lo que le comentábamos porque ellos llegaron pacíficamente y llegaron respetando nuestra cultura, los Loncos, y llegaron dialogando con nosotros, preguntando, ellos acercándose a nosotros, no nosotros llegando con las quejas a ellos. Ellos llegaron preguntando qué ¿Qué nos afecta? ¿Qué nos aquejaba? En que necesitábamos, que información podían ellos traer, que podemos trabajar juntos y ahí nos ponemos que empezamos a decirles, puta nos falta estos, nos falta más patrullaje, nos falta más información y de ahí de adentro de esas reuniones que hicimos con ellos" (Comunidad Victoria, 2019)

P.5: Primero como conocimos a las PACI fue que ellos llegaron en forma pacífica a la comunidad, preguntando cual era nuestra necesidad, que nos afectaba, y ahí nosotros fuimos dándole a conocer lo que nos teníamos y que cosa nos afectaba y de ahí se fue creando una confianza y ahí comenzamos a trabajar, cosas que de un tiempo a esta parte se ha mejorado bastante la relación entre comunidades mapuche y la Patrulla PACI, específicamente (Comunidad Padre de las Casas, 2019)

P.10: "yo encuentro que lo que se está haciendo con trabajar con las comunidades, y las comunidades empiezan a entender también cuál es el concepto, porque esto es un servicio, es un tema comunitario, por lo tanto, la gente, como carabineros tienen la misma responsabilidad unos en prevenir y lo otro en acudir en los momentos en que sean necesarios" (Comunidad Padre de las Casas, 2019)

Al analizar la categoría de conocimiento, se infiere que desde el mando directo las respuestas se dirigen más bien a la utilidad de la función para la unidad, en la que tiene gran relevancia la Oficina de Operaciones, y la información desde lo operativo. No obstante, hay un conocimiento general del modelo MICC, esencialmente del trabajo de coproducción de seguridad.

Para las PACI el conocimiento de su función no ha sido socializada institucionalmente, y prevalece una relación directa entre comprensión y brecha de conocimiento del Modelo PACI con la realización de su función.


Para la comunidad con la que la PACI ha trabajado, se produce una nueva manera de conocer la función de Carabineros y de relacionarse con ellos. En otras palabras, surge el elemento de confianza por un trabajo continuado entre carabineros y comunidades, fortalecido principalmente por un diálogo centrado en la forma de vida y en las necesidades, y en la capacidad de ayudar y trabajar. Por ello, el diálogo es la base del intercambio y del entendimiento.

METODOLOGÍA

El concepto de integración¹⁴ institucionalmente es comprendido como el trabajo coordinado entre los miembros de una comunidad, en razón de tareas comunes que persiguen mejorar “la calidad de vida de la gente”. El elemento primordial de esta noción correspondería a la coordinación de los agentes que componen la comunidad, entre estas Carabineros de Chile, de emprender un trabajo en conjunto cimentado sobre la base de la una activa participación de la comunidad, el dialogo permanente sentado en la confianza y en virtud del cual se produciría un flujo de información beneficiosos para ambas partes, en una relación permanente y cercana.

En este sentido, el objetivo de la integración estaría centrado en la obtención de resultados, resolución definitiva o minimización de los problemas que aquejan a la comunidad, y que son tendientes a la seguridad.

Desde la comunidad indígena, se comprende la integración como la participación de los Carabineros PACI, en las celebraciones, rituales y costumbres ancestrales que tienen como pueblo, esto los hace sentir como parte de la comunidad. Es decir, todas aquellas acciones en la que el funcionario toma parte como perteneciente al pueblo mapuche.



“eh, nosotros sí lo que está dispuesto por la superioridad, pero los que integran la patrulla del PACI son la mayoría mapuche y eso cuando nosotros tenemos actividad, por ejemplo pal wetripantu, para los trabún que tenemos, los invitamos, compartimos con ellos, y ellos tienen, participan con nosotros, hablan en mapudungun, cantan en mapudungun, tocan los instrumentos que tenemos, la trutruca, el Cultrún, entonces, eso mismo hace que ellos, nosotros como... la gente se siente más cerca de ellos, ellos no tienen vergüenza, ninguna cosa, todo lo contrario, se integran, bailan con nosotros, eso lo hemos hecho” (comunidad Victoria, 2019)

Las comunidades reconocen que existe una cercanía personal con los carabineros que trabajan en las PACI, y reconocen que no se trata de una mirada o uso meramente instrumental de los símbolos y lenguaje, sino que existe transparencia y sinceridad en sus palabras y actos, lo que genera aprobación desde la comunidad.

Hay conceptos aquí que son centrales y que conviene tener posteriormente en consideración; confianza, cercanía, integración, conocimiento, los cuales son actitudes, valores y condiciones personales importantes para generar trabajos bajo el método propuesto.

Por otra parte, los funcionarios de las PACI, reconocen que parte de la integración es participar como Carabinero mapuche en las celebraciones como parte de su función de integración con la comunidad, y que eso conlleva una diferenciación con otro funcionario de la institución que no comprende esta acción.

“Nuestros pares nos cuestionan, pero como andan sin gorra. Pero sí estamos en la plaza pública y está el alcalde bailando, y la gente que dice... uno tiene que meterse y sacarse un poquito el uniforme y bailar con la señora, porque es parte de nuestro trabajo, es parte de la integración, que uno tiene que...” (Focus group PACI Araucanía, 2019)

Lo que se verifica en este fragmento es una cierta tensión, de carácter simbólico, toda vez que existe un funcionario que debe respeto y obediencia a las normas y principios institucionales, pero a la vez necesita realizar actividades que propicien la integración con una comunidad determinada.

¹⁴ Investigación en torno a las percepciones de los actores involucrados en la relación Carabineros- Comunidad. Modelo de Servicios Policiales Comunitarios (2009) Carabineros de Chile- Ministerio del Interior.

"Entonces que hacíamos nosotros, yo me ponía manta, trarilonko, tomaba mi trutruca y me ponía a tocar junto con los peñis ahí, vistiendo de uniforme abajo con la manta encima. En su momento fue, pero espectacular la gente quedó admirada" (Focus group PACI Araucanía, 2019)

Estos fragmentos indican que es necesario, contextualizar cada actividad, con la finalidad de propiciar la integración con las diferentes comunidades.

Por lo tanto, la integración estaría dada por una serie de acciones tendientes a generar cercanía y vínculos de confianza, participar con la comunidad, pero por sobre todo vinculado a conceptos ampliamente significativos para la cultura indígena como son el conocimiento de la cosmovisión, de los rituales, y también del respeto hacia sus autoridades dependiendo la comunidad con la cual se pretende interactuar.

"nosotros necesitamos que nos respeten tal como nosotros respetamos a Carabineros, a la autoridad y nosotros queremos ser respetados como mapuches, como Lonco, como Machi, como Wetuchefe" (comunidad Victoria, 2019).

"siguiendo con esta línea argumentativa, suele identificarse diálogo como palabra clave en la interculturalidad, cuya condición es el respeto mutuo entre las culturas diversas. Sin embargo, en muchos casos este discurso sigue pegado a la idea de que es la igualdad en circunstancias sociales la que, junto al respeto, puede llevar al diálogo" (Diez, 2004:194pp).

Por otra parte, desde una mirada más crítica la interculturalidad *"Es algo por construir. Va mucho más allá del respeto, la tolerancia y el reconocimiento de la diversidad; señala y alienta más bien, un proceso y proyecto social político dirigido a la construcción de sociedades, relaciones y condiciones de vida nuevas y distintas" (Walch, 2008: 140 pp).*

"La interculturalidad es, por lo tanto, una construcción social de la cual pueden y deben pertenecer todos los actores involucrados. En este tema hay un indicador que se expresó en los focus group, y es que debe existir un reconocimiento de las estructuras de poder que deben ser conocidas y respetadas. En este sentido, la coexistencia de culturas en un territorio lleva a que deben comprenderse mutuamente en función de sus valores, historia y costumbres".

No obstante, cuando se le pregunta a la comunidad, al menos lo que esperan va más por el conocer, por el diálogo, el respeto.

"Si es que, es que, es que eso es más complejo, porque si hablamos de instituciones podríamos explicar un día entero, ... porque también hay cierta... cierta intolerancia respecto a la, a los pueblos originarios, si en el fondo pasa, si, si... por eso le decía delante, cuando yo voy a una casa me preocupó de saber, el dueño de casa le gusta esto, esto otro acá, se va a generar un vínculo mucho más cercano en cambio si yo soy y digo, "no sabe que más usted es el dueño de casa pero tiene que hacer lo que yo digo" va a generar cierta... porque el dueño de casa va a decir "porque poh, si esta es mi casa, yo sé cómo tengo las cosas" o sea, por graficar un poquito un ejemplo, se da cuenta son cosas tan, tan, tan, a lo mejor tan chicas, pero si en serio uno lo cuenta..." (Comunidad Padre de las Casas, 2019)

Hay concepciones relacionadas con la pertenencia a un lugar y a grupos de persona que se les debe respeto en función de la interculturalidad.

Se asocia la idea del encuentro a la visita a una casa en la cual es importante respetar las reglas, normas y costumbres de los habitantes originales. Desde la perspectiva de la observación y la participación, el acceso a todas las comunidades se realizó en sus lugares de encuentro, los cuales eran denominados sus "casas" o "rucas", por lo que existe una perspectiva de "visita" en los primeros encuentros que es necesario visibilizar y respetar.

Cuando se le pregunta a la comunidad por la función del carabinero o como debiese ser, inmediatamente aparecen estos conceptos de conocer, respeto, diálogo y la no discriminación. Es decir, que los conceptos antes representados socialmente, para la

comunidad no solo deben estar representados en las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas, sino que debiesen estar presentes en cualquier Carabinero, como el comisario, o como otro funcionario operativo, haciendo hincapié de la importancia que conlleva para la comunidad el conocer al comisario o jefe de tenencia.

"Carabineros, que están [inaudible 5:36] Perquenco que son los que están aquí alrededor tengan esa mejoría, tengan ese... el querer poder hablar con ellos, entablar un diálogo con ellos que se dé el tiempo de entablar un diálogo, no solamente preguntar qué es lo que paso, a ver que un vínculo más amigable ya...la buena vecindad tiene que estar" (Comunidad Victoria, 2019)

Para generar un vínculo cercano con las comunidades indígenas es necesario conocimiento mutuo entre las partes para lo cual el tiempo es un factor determinante, con el propósito de generar rutinas y actividades compartidas.

Finalmente, otra categoría que es relevante y transversal en el modelo MICC, es la confianza, debido a que esta posibilita el trabajo en coproducción de seguridad, comunidades y entes públicos.

Para los funcionarios generar confianza con las comunidades indígenas es un proceso, parte fundamental de su labor, y que conlleva tiempo de integración, compromisos, resultados, entre otros.

"... en un principio nosotros trabajamos en base a la confianza, y no se gana en un mes, se gana en un buen periodo de tiempo, claro conversando, porque a la primera uno se va a sentar y a conversar de las cosas normales y ya a la próxima van a entrar en confianza y me van a comentar cosas que ocurren temas de seguridad puede ser" (Focus group PACI Araucanía, 2019).

La confianza entonces se construye lentamente, lo que implica múltiples acercamientos, e incluso abordando temas no necesariamente relacionados con el tema de la seguridad.

Como algunos temas de seguridad pueden ser de naturaleza sensible o delicada en función de la intimidad de los mismos, se debe construir una base de confianza para declarar los problemas de seguridad. Para las comunidades con las que las PACI han desarrollado un trabajo, se ha generado una confianza, incluso familiaridad.

"P: 1: porque la verdad es que estamos familiarizados con ellos yo me estaba encontrando en Temuco un saludo cordial muy atentos, nosotros somos de campo gente humilde, a veces tomando la micro, "en que les podemos servir", hasta en eso estamos hablando "donde le podemos ir a dejar", una cosa así, entonces, de esa forma estamos relacionados con carabineros" (Comunidad Padre de las Casas, 2019)

La confianza también se construye con pequeños gestos cotidianos de respeto y afecto, reconociendo a las personas con las cuales se trabaja, con expresiones de ayuda, e incluso con el desarrollo de pequeños favores. Uno que es regularmente mencionado es la ayuda a acceder a determinados lugares.

Además, la comunidad reconoce al igual que los funcionarios PACI que la confianza es algo que se produce con el tiempo y donde es clave la permanencia del funcionario, y que se generen acciones de acercamiento.

Antes de las relaciones que tenemos actualmente cercana con la patrulla PACI era Carabineros [inaudible 1:57] ahí hay un problema porque constantemente están cambiando a los Carabineros, entonces nunca se ha creado una confianza estable con el tiempo porque eso pasa con todas las cosas porque si ustedes cambian al funcionario contantemente la confianza no se cultiva, no como ellos la Patrulla PACI lleva años los mismos, y sabemos su actuar, ese es lo que sucedía con las otras autoridades que estaban retén (Comunidad Victoria, 2019)

En la cita anterior, la comunidad también alude a que existe una diferencia entre el trabajo que han logrado con la PACI y la confianza que pueden generar con otro funcionario en una unidad policial. La confianza depende directamente de esta categoría de "tiempos" y "encuentros" que trae el "cultivo de la confianza".

FUNCIÓN

El concepto función es bastante amplio y contiene subcategorías como administración, operativo, Medios Logístico y Autogestión. Además, la función es comprendida desde la percepción de los actores involucrados y desde el “deber ser” y el “deber hacer” en la labor.

Lo primero, es señalar que para los Patrulleros existe una diferencia en la función dentro de Carabineros de Chile, incluso dentro del modelo MICC, debido a que este último fue diseñado para trabajar en un contexto urbano con organizaciones sociales organizadas, por lo cual la función del deber hacer se ha ido construyendo por medio de las experiencias de los Patrulleros a lo largo de estos años.

“Este trabajo como le decía mi teniente, es un trabajo, trabajar con la comunidad indígena es un trabajo muy distinto a un centro de padres, porque acá es un tema de cosmovisión, un tema de como nosotros llegáramos de mejor forma a la persona mapuche” (Focus Group Araucanía, 2019).

Sin embargo, como está el Manual, al año pasado están las comunidades con las que trabajamos normalmente, recorremos más en base a las problemáticas que tenemos que presentar. Sin embargo, también hay muchas comunidades que nos retienen, que nos llaman, necesitamos que venga (Focus Group Araucanía, 2019).

Se reconoce la existencia de un manual que reglamenta las actividades pero que se enfrenta a una doble complejidad, por un lado, que la realidad de las comunidades a las cuales accede las PACI no poseen las características de juntas de vecinos o clubes de carácter urbano, puesto que lo que los une es una cultura compartida, una cosmovisión, pero también está la segunda problemática y es que existen muchas más comunidades aparte de las visitadas, y por lo tanto muchos problemas más que están ahí, factibles de ser abordado, pero dificultados por el acceso o por el desconocimiento.

De estos fragmentos también se rescata el hecho que las problemáticas y las comunidades son muchas más de las que pueden absorber las patrullas.

Por ejemplo, se reconoce que las problemáticas son diferentes, y que tienen relación con el contexto rural

Porque la mayor problemática que hay en los sectores rurales es la escasa presencia de Carabineros, entonces cuando ven a Carabineros la gente se alegra porque muchas veces no hay muchos problemas que los afecten, pero si necesitan a Carabineros porque para ellos se sienten seguros. (Focus Group Funcionarios PACI Araucanía, 2019)

La necesidad de presencia policial en sectores rurales no es distinto al de sectores urbanos, pero la gran diferencia es que al no existir servicios públicos permanentemente instalados en esos sectores, es que el carabinero se vuelve particularmente valioso. Y su presencia, por lo tanto, genera emociones positivas aparte de la sensación de seguridad.

Por otra parte, como la función es algo que se ha ido construyendo en el caso de las PACI, se ha ido orientando hacia la comodidad pública y la autogestión.

AUTOGESTIÓN

Esta categoría refiere a todo aquello que constituyen los medios por los cuales se consiguen ciertos fines, pero que no están definidos como una función misma o como parte de la labor. Generalmente la autogestión responde a la necesidad o precariedad en algún aspecto, en otras palabras, es la capacidad de dar gestión autónomamente.

“Un poco eso, pero también, pero usted llega a un colegio y ve mucha pobreza, y la mayoría somos papas” (Focus Group Funcionarios PACI Araucanía, 2019)

"P.3: Si porque no todas esas cosas se respaldan con fotografía, porque por ejemplo, muchas veces, no sé por qué yo misma tengo un hijo de cinco años, pescamos ropa ya llevémosela a un niño, y no siempre andamos saquémosle ropa a la mamá" (Focus Group Funcionarios PACI Araucanía, 2019)

En los discursos anteriores, los actores señalan hacer parte de su función acciones que responden a la comodidad pública, es decir gestionan soluciones en relación al bien de la comunidad, lo que no necesariamente tiene que ver con una problemática de seguridad, por ejemplo, organizar actividades de beneficencia.

"Y esa información aquí no la teníamos y regularizar los estudios que uno desconoce que había una posibilidad que los niños llegaban a cuarto medio, quedaban a mitad de camino, podían regularizar sus estudios por intermedio de ellos, gestionándolo ellos, ellos colaborando en esos procesos para que ellos regularicen eso" (Comunidad Victoria, 2019)

Las patrullas PACI tienen internalizadas algunas funciones de apoyo permanente en la comunidad, lo que va desde ayuda asistencial directa (por ejemplo, ayudando con entrega de ropa a personas que lo necesitan) o también realizando gestiones de apoyo para que niños y jóvenes puedan continuar sus estudios.

En este punto se vuelve relevante tratar de hacer un rescate de los casos que se han visto apoyados por las patrullas PACI a fin de saber cómo un apoyo externo se convierte en un modo de vida, en un trabajo. En la cita se relata una experiencia de solución a una problemática socio policial por la reiteración de partes por conducir sin licencia, ante lo cual las PACI han generado las gestiones para que los miembros de la comunidad obtengan una licencia de conducir.



LABOR PREVENTIVA

En el trabajo de campo realizado, otra subcategoría de función que aparece fuertemente mencionada es la labor preventiva, todas aquellas acciones que de alguna u otra manera están orientadas a educar, informar y prevenir.

"Nosotros cuando tenemos la disposición del cargo, tratamos de abarcar los sectores que tenemos a cargo y ahí se patrulla se visita a los colegios, se conversa con todas las organizaciones del sector, directa e indirectas, hacer charlas y el patrullaje preventivo, como le decíamos, lo de mayor demanda son los patrullajes" (Focus Group Funcionarios PACI Araucanía, 2019).

Una técnica o estrategia de entrada en los territorios tiene que ver con la "buena presencia" que marcan la presencia de uniformados, a quienes los niños naturalmente se acercan. Es por ello que el trabajo en los colegios tiene dos potencialidades: por un lado, existe una población que está agrupada de forma natural y por otro lado, existe un gran potencialidad de actividades, desde la sencilla visita hasta actividades más elaboradas. Dentro de esto último hay referencias a talleres sobre las diversas formas de bullying, convivencia escolar e incluso otros no relacionados directamente con seguridad. Todos estos trabajos son una forma de acercamiento a las comunidades.

"Para responderle cómo llegamos a los colegios, porque los territoriales hacen visitas por procedimientos y los directores hoy en día con lo del cyberbullyng tienen que trabajar con Carabineros, para ellos nosotros llegar es un regalo, a los sectores rurales, a los colegios" (Focus Group Funcionarios PACI Araucanía, 2019).

"P.2: Pero en la escuela las lomas van los carabineros y a mi nietecita que está estudiando, ella dice si, si van, han ido a hacerle charlas si o si" (Comunidad Padre de las Casas, 2019).

La labor preventiva que realizan las PACI, está orientada mayormente a los patrullajes asociados a una encuesta con la comunidad y a las visitas y charlas a los colegios rurales.

Por otra parte, el trabajo de prevención en colegios y con niños, según la percepción de los patrulleros y la comunidad, contribuye a generar un cambio en la percepción de los niños y jóvenes hacia la institución y los carabineros.

"... pucha yo una vez participe en una actividad, una vez los Carabineros participaron en una actividad y nos hicieron actividades nos enseñaron cosas, entonces, existe un cariño que nosotros le damos" (Focus Group Funcionarios PACI Araucanía, 2019).

"Y ahí hay otro punto que hay que los niños se van criando con otra mentalidad hacia el Carabinero, (Focus Group Funcionarios PACI Araucanía, 2019).

El trabajo con los niños y niñas también trae un efecto que consiste en el desarrollo de confianza y cariño respecto a los funcionarios. Aparece el concepto de "mentalidad", que se refiere a los marcos por los cuales las personas entienden a las instituciones y las personas, y este "cambio de mentalidad" implica el paso de una visión negativa o indiferente hacia a una mirada favorable.

Las charlas realizadas por carabineros tienen alto valor en sí mismas, en tanto aparecen como una institución cercana a la gente y es capaz de, por su sola presencia, mostrarse cercana a las comunidades; incluso como estrategia ante escenarios en los cuales no existe la logística necesaria.



MEDIOS LOGÍSTICOS

El medio logístico de las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas (PACI) es un vehículo diferenciado, una camioneta que tiene logo y diseño que tiene símbolos de la cultura indígena con las que trabajan.

La comunidad reconoce que estas camionetas son más amigables y las identifica como de las Patrullas PACI

"P.9: Eso le decía a mi marido que no me había percatado de ese detalle, que el vehículo no es lo mismo que anda así" (Vecina Comunidad Padre de las Casas, 2019).

ADMINISTRATIVO

En las transcripciones de las entrevistas y los **focus group**, los temas administrativos que resaltaron apuntaron más bien a dificultades, en cuanto a la Rancho y los procesos de selección de cambio de Encargado y Patrullero

"Que es lo que pasa ahora, en la cuestión de los ranchos, nos quitaron el rancho un tiempo, no teníamos rancho (Focus Group Funcionarios PACI Araucanía, 2019).

El siguiente fragmento, indica la necesidad y preocupación para designar a un funcionario idóneo para el trabajo en las Patrullas.

"Idealmente antes el Departamento mandaba un documento y pedía oponente y ellos a través de una entrevista con un Sociólogo, psicólogo y buscaba el perfil de las PACI [inaudible 1:22: 00] en el caso nuestro tal vez lo proponga la Unidad, entonces, se ira a integrará nuestro equipo de trabajo, ira a estar bien, entonces, pero sería bueno que si eso, antes que eso pase o en esta visita, buscar ustedes los oponentes y decir desde la visión profesional que ustedes tienen" (Focus Group Funcionarios PACI Araucanía, 2019).

Se pide directamente que los oponentes pasen filtros profesionales para su pertenencia a las PACI, y no sea una decisión exclusivamente policial o del punto de vista del mando. En este ítem se requiere una mirada triple: una institucional, del punto de vista de las competencias técnicas, una profesional, para observar las competencias "blandas" y una intercultural para conocer las competencias de trabajo intercultural.

OPERATIVO

Esta subcategoría comprende todo aquello referente a la labor desde lo institucional, de lo administrativo, organización del servicio, como se relaciona el equipo PACI con los distintos cargos relevantes de la unidad y con el mando.

Las Patrullas tienen una estrecha relación con el Subcomisario de los Servicios, lo que en la mayoría de los casos se operacionaliza por medio de una Carta Gantt que debe ser aprobada por este.

“Bueno en la Patrulla de Victoria lo primero que hace el personal es formar a 7:20 para rendir en tránsito de colegio, posterior transcurren al retén Púa a buscarme y ahí vamos a las comunidades, a las comunidades que nosotros designamos en la Carta Gantt y visitamos las comunidades, buscamos información, que problemáticas tienen y posterior si visitamos a la mayor cantidad de comunidades cercanas y si no podemos vamos a los servicios que nos manda la guardia” (Focus Group Funcionarios PACI, 2019)

Por otra parte, las unidades policiales son medidas por cantidad de productos e indicadores de gestión, la PACI al ser parte de la unidad contribuye en el activo, sin embargo, no directamente en la contribución de productos o servicios policiales. Se evidencia un ajuste entre las actividades policiales preventivas, con un traslapeo entre las actividades preventivas y las actividades propiamente del PACI. Ello nos indica también que los funcionarios, cotidianamente no están ajenos a los servicios operativos regulares en las unidades, lo que puede llevar a una indiferenciación entre el carabinero que trabaja en PACI y aquel que desarrolla servicios operativos regulares. Es por lo anterior, que los funcionarios de las PACI tienen la percepción de no ser medibles y que no son útiles en lo policial.

“Si hubiese un jefe nuevo de zona, y usted ¿qué hace?, nada... y con eso se quedan... por eso nuestro trabajo es largo, que tiene que entenderse, porque yo no me mido con 10 controles, lamentablemente, sino lo entendemos así, nunca vamos a ser útiles para lo policial, pero si lo estamos haciendo para la institución”. (Focus Group Funcionarios PACI, 2019)

Lo primero que se desprende de este fragmento es que no existe una labor asociada al trabajo de las PACI similar o asimilable al trabajo que realizan las patrullas y funcionarios que trabajan en los cuadrantes urbanos, lo que lleva a un desconocimiento del trabajo desde el mando y la visión estratégica.

Se contraponen dos lineamientos uno desde el paradigma tradicional policial y otro que responde a un paradigma de policía comunitario, que apunta a una metodología más bien cualitativa. Ante la pregunta de al Subcomisario de los Servicios por quien mantiene mayor relación, este responde que mayoritariamente con la Oficina de Operaciones.

“Respuesta Comisario: el comisario mantiene mayor relación con la oficina de operaciones que con los demás funcionarios, y se trabaja con las PACI cuando necesita una cooperación especial según es el trabajo de estas patrullas” (Comisario Subrogante Araucanía, 2019)

La visión de los comisarios sobre las PACI está estructurada en torno a la noción de “servicios” o “cooperación especial”. La relación de las Patrullas PACI con el mando directo es clave para el logro de objetivos, es decir, que exista una formación adecuada y criterios unificados. Es así como los funcionarios de la PACI, consideran necesaria una comprensión de la cosmovisión indígena ante el requerimiento de cuentas institucionales.

“Hay cosas que se nos piden a veces, que nosotros vayamos a alguna actividad que tenemos que llevar 4 loncos 5 machis vestidos o grabar un video con peñis que estén con su indumentaria, hoy día es muy complicado, tal vez a principios del 2018 era fácil porque posterior a ese hecho puntual que ocurrió marco un antes y después para nuestras Patrullas, marcó un antes y un después para Carabineros” (Focus Group Funcionarios PACI, 2019).

"el trabajo fue relativamente fácil, al siguiente llegó otro, y otro y otro, y así hemos estado los cinco años con cinco comisarios distintos, muy distintos y realidades muy distintas, había uno que nos quería eliminar, llamo al departamento [inaudible- 1:20:05] en realidad a él no le servíamos porque el solo quería los números" (Focus Group Funcionarios PACI, 2019)

Existen elementos de particular valor para entender la realidad actual de las PACI y sus complejidades para el trabajo en terreno, por un lado, diversos sucesos acaecidos durante el último tiempo. Por otro la dificultad interna que se relaciona con las diferentes miradas que el mando ha tenido sobre las patrullas y los logros de las PACI, en la institución se han vivido diferentes actitudes, desde aceptación, pasando por indiferencia hasta el rechazo a sus formas de trabajo.

Además, se evidencia la idea que los "números" en un sentido tradicional de "labor policial" es el paradigma vigente e imperante respecto a las operaciones policiales, lo que se diferencia respecto al trabajo de las PACI que opera sobre la base de escenarios cambiantes, inciertos y que exige una larga familiarización con las personas, lo que se aleja de la noción de "labor" o "logro" en sentido numérico.

En la cita anterior, se infiere la inestabilidad en la administración, y cierta incertidumbre por parte del equipo PACI en cuanto a cuál será su labor y función, lo que va en desmedro de la planificación y del incentivo de los funcionarios, incluso desmotivación, como se señala a continuación.

"Entonces hay que andar poco menos que pucha pidiendo por favor que no me usen el vehículo, porque necesito tengo esto..." (Focus Group funcionarios PACI, 2019)

En determinadas circunstancias el personal hace referencia a la necesidad de mantener el uso de la logística en relación a las necesidades y los usos determinados originalmente. En este sentido, las dificultades relacionadas con la logística y los recursos humanos impactan directamente en la calidad de la vida de la persona que está detrás del funcionario. Finalmente, para la comunidad, lo operativo se relaciona con el llegar a tiempo, la inmediatez, con la rapidez del servicio, constatar el delito o lo ocurrido.

"los encerré, ahí los tengo en potrero... pero me encantó esta reunione... mire donde tienen sus animales el vecino, a medianoche, menos mal no habían ladrones, por el respeto de los carabinero, nosotros estamos en una conjunta ahí, de acuerdo todos unidos los vecinos, pasa algo, teléfono al tiro y carabineros... ese momento tiene que estar al tiro ah" (Comunidad Victoria, 2019)

Hay referencias a que el "tiempo de respuesta" entendido mucho más típicamente en los ambientes urbanos también se hace necesario en sectores rurales, en donde la baja densidad de personas que pueden ayudar ante un problema y la distancia respecto a una gran cantidad de servicios públicos los hace muchas veces más necesarios.

En ese sentido, carabineros en determinados lugares se observa como un servicio imprescindible, pero a la vez como un servicio con el cual se puede contar, lo que genera una exigencia sobre los funcionarios: se saben necesarios, pero a la vez son conscientes de sus limitaciones.

COLABORACIÓN

Otro concepto recurrente dentro de lo operativo es la colaboración de los distintos cargos relevantes dentro de la unidad. Y para la efectividad del modelo la colaboración va relacionada con el concepto de corresponsabilidad en seguridad, en otras palabras, como se gestiona a los distintos entes que conforman la comunidad para dar solución integral a una problemática.

Al realizar la pregunta por las relaciones a nivel interno en la unidad, específicamente, con la Oficina de Operaciones, los funcionarios de las PACI, manifiestan que no hay mucha colaboración.

“Claro porque la finalidad de eso es informarle a la Unidad territorial y que ellos hagan para que pueda haber feed back después, pero no ocurre eso tampoco, porque pasa lo que dice la colega, cuando uno informa algo, es a ya véanlo ustedes” (Focus Group funcionarios PACI, 2019).

Del mismo modo, los funcionarios PACI describen algunos ejemplos de su colaboración con los distintos cargos relevantes de la unidad.

“y si no podemos vamos a los servicios que nos manda la guardia, por ejemplo, ahora estamos una hora, de cuatro a cinco o seis y media de la tarde, hacer puerta a puerta a colaborándole al personal de la guardia comunitaria, a las MICC, órdenes judiciales, pero a veces, rondas masivas” (Focus Group funcionarios PACI, 2019).

La colaboración a nivel externo, se presenta para dar solución a una problemática presentada por la comunidad y que debe gestionar el Patrullero, no obstante, se alude por parte de los funcionarios como un proceso que es parte de su función pero que puede ser mal entendida

“Nosotros lo mismo nos pasa, sabe que este camino esta malo, nosotros vamos a pedir una hora con la municipalidad o con el gobernador, o vamos hablar con el lonco presente o vamos hablar con el gobernador. Entonces el lonco va y habla con el gobernador o habla con el alcalde o con el jefe (inaudible) entonces dice mira que buena ayuda porque yo no hubiese llegado hasta allá hablar con el jefe de vialidad, entonces, pero con nosotros, esa posibilidad tenemos nosotros como Carabineros llegar a una persona” (Focus Group funcionarios PACI, 2019).

En estos fragmentos se hace mención a las necesidades de apoyo y ayuda intra institucional, lo que muestra, por un lado, lo limitado de los recursos logísticos y humanos, y por otro lado, el método de trabajo que cuenta con que los actores (carabineros) podrán colaborar para solucionar los problemas, en ese sentido, conceptos como “autogestión” aparecen bajo distintas formas. Asimismo, desde una mirada en relación a la comunidad se reconoce que hay interlocutores capaces, es decir, hay un tejido social que es capaz de posicionar problemas y presentar propuestas de solución a nivel local y de manera participativa.

DIFICULTADES

Las dificultades son aquellas acciones o eventos que no permiten el desarrollo de la labor o de la función de manera idónea.

SERVICIOS EXTRAORDINARIOS

La mayoría de los funcionarios reconoce que son designados con frecuencia a servicios que no corresponden a su labor comunitaria y que esto afecta directamente su credibilidad ante la comunidad

“Entonces, nosotros llegamos en la mañana y no se puede planificar porque si yo me planifico con la comunidad, estoy citado a tal día, y después no llego, voy a perder la credibilidad, porque uno trabaja a base de credibilidad en este trabajo” (Focus Group funcionarios PACI, 2019).

Existe una dificultad para planificar, debido a la existencia de múltiples servicios extraordinarios. Ello provoca a que la planificación como propuesta no es posible de desarrollar, puesto que, si se planifican actividades y éstas no se logran realizar, se resiente la confianza y posteriormente no es posible acceder de nuevo. En este sentido, la institución se juega en cada encuentro la posibilidad de seguir contactándose, y trabajando en conjunto.

“todo eso se hacía ahora ya con lo que tenemos no sabemos si hacemos o no hacemos porque no sacamos na con comprometernos con un colegio y decirle ya el día 14 hacer un torneo con Palín, pero si el 14 no tenemos carro o nos mandan hacer otro servicio, hemos evitado hacer ese tipo de cosas” (Focus Group funcionarios PACI, 2019).

Los compromisos con las comunidades, en función de la participación en actividades de carácter policial o debido a los problemas de logística, se vuelve impracticable debido a que el personal PACI no tiene claridad sobre sus actividades futuras en términos de necesidades de la unidad base. En ese sentido, lo que existe es un problema de logística y mando respecto a las actividades de PACI, en el cual los desajustes llevan a una falta de certeza desde la comunidad sobre los patrulleros.

Sin embargo, en la respuesta de los comisarios estos manifiestan que no se asignan servicios extraordinarios en la las Patrullas. Otra dificultad mencionada de manera recurrente es el uso del vehículo diferenciado en servicios que no corresponden a su función de integración con comunidades indígenas y que como se describió en la función, este contribuye directamente en la función de la PACI.

“a nosotros se nos ocupa el vehículo, lo ocupan para resguardo de los fundos, para hacer los trabajos en las forestales de la semana pasada, prácticamente estuvimos sin vehículo toda la semana, hoy día está considerado de ronda ese vehículo, esta noche, o sea nosotros llegamos y ese vehículo continúa con su servicio ronda” (Focus Group funcionarios PACI, 2019).

“... pero el tema del carro porque una que no podemos salir a las comunidades, ese carro ya genero una confianza en la comunidad, entonces si ven a otro, porque la gente muchas veces cuando ven el carro espera un saludo o si no lo alcanzamos a ver un bocinazo, pero ya hubo un saludo, entonces shuta que le paso a mis amigos” (Focus Group funcionarios PACI, 2019).

El vehículo diferenciado con el tiempo ha generado un reconocimiento en las comunidades y se ha legitimado como un símbolo de integración e interculturalidad, y además parte de un ritual que deben hacer las personas que conducen el vehículo. Por lo tanto, el uso incorrecto de este, puede destruir la confianza generada con la comunidad y que incluso pueda transformarse en un riesgo para los funcionarios debido a que este vehículo no tiene protecciones, ya que no es para ser utilizado en procedimientos policiales.

Por parte de los mandos se reconoce una dificultad entre la extensión territorial que deben cubrir las PACI y la disponibilidad de un vehículo diferenciado.

“¿Se han presentado situaciones que dificulten el funcionamiento del equipo PACI? ¿Cómo se han resuelto? (Sondear ejemplos asociados a gestión, recursos logísticos, recurso humano, licencias, reemplazos, etc.)

Respuesta Comisario: solo un tema logístico, ya que ellos cumplen funciones en dos comunas, las distancias son grandes de una a otra y al no tener vehículo por ejemplo no pueden realizar sus labores con normalidad” (Comisario Subrogante Araucanía, 2019)

LOGROS

Esta categoría se construye desde la perspectiva desde las evaluaciones y resultados que han experimentado los distintos actores del modelo.

INVOLUCRAMIENTO

Esta es una categoría que se observó en el primer monitoreo, y nuevamente está presente en el contenido de las entrevistas y que se relaciona directamente con los logros, debido a que en sí generar en nivel de involucramiento, contiene un nivel de confianza y trabajo permanente.

"Y ahí vuelve nuevamente el aporte solidario de cada uno de nosotros de la Patrulla, porque existe el día del niño, la pascua del conejo, el día del alumno, existe la navidad. Entonces ahí uno tiene que o una simple visita, ah llegaron los tíos, llegaron los tíos, entonces cuando uno va, hay que lamentablemente, uno son niño y no podemos alimentar solamente de amor" (Focus Group funcionarios PACI, 2019).

Se indica la necesidad de mejorar la logística asociada a las actividades de las comunidades escolares, lo que suele ser solucionado con aportes personales de cada funcionario. En ese sentido, se reconocen la existencia de sentimientos positivos, motivados y generados en estas actividades, pero desde el punto de vista de la eficacia de las mismas, se indica que es insuficiente para las expectativas de los involucrados (patrullas PACI y destinatarios)

"Nosotros tenemos un conjunto musical en el cual tocamos música ancestral y los niños bailan, hemos ido a varias presentaciones, presentamos en Temuco en el grupo de formación, todo lo costeamos nosotros, si bien el traslado, el municipio, pero como llegaron los niños allá después de eso, la alimentación salió todo del dinero de nosotros nuevamente" (Focus Group funcionarios PACI, 2019).

Junto a lo indicado anteriormente, es decir, el financiamiento de actividades desde los mismos funcionarios, se realiza el valor que tiene poder acceder a las comunidades a realizar las actividades, haciendo mención a los niños y sus logros con presentaciones con un grupo de música ancestral, lo cual es un logro en sí mismo.

"Que ese es uno de los caminos mejores para llegar a las comunidades, porque de ahí usted llega a los colegios y los niños conversan a los papas, y hacen reunión con los centros de apoderados, en alianza de trabajo con ellos. Es una estrategia muy buena llegar a los colegios, pero de ahí como inmediatamente con los niños hacer una charla, llevarle su regalito, que uno se gana la confianza" (Focus Group funcionarios PACI, 2019).

Sumando lo anterior, junto al poder acceder a las comunidades o colegios, estar responsablemente en los horarios y actividades en los cuales se comprometieron o fueron solicitados, también se vuelve importante dejar algún regalo o presente a los niños y niñas, en el sentido de poder generar un nexo con ellos. Ello implica un recuerdo de cualquier tipo que indique que Carabineros estuvo trabajando con ellos

"Y si el jefe entendió de buena forma. Entonces, la cercanía y el respeto que existe o que va también por un tema personal, si ese Comisario o ese Jefe esta para poder tener el respeto de una autoridad tradicional, se lo va a dar, y si se lo da se lo va a responder de la misma forma, pero si uno le habla con respeto, ellos entienden" (Focus Group funcionarios PACI, 2019).

En el mundo mapuche el respeto, la condición básica para acceder a las comunidades se logra con una comunicación abierta, horizontal, pero a la vez que respete las construcciones de poder interna, en ese sentido, es un respeto "construido" en torno a la condición humana, más que un respeto dado por el rol de la persona.

"Lo que nos pasó con la consulta indígena que hubo en Victoria, quedo la embarrada, hicieron tira cosas, llegamos nosotros y no nos hicieron nada...., pero cuando nosotros ingresamos ellos dejaron de hacer lo que estaban haciendo, y el respeto mutuo y el cariño que tiene que tener cada uno" (Focus Group funcionarios PACI, 2019).

El respeto antes referido no se trata sólo de personas y situaciones particulares, sino que de ambientes completos, en el cual se reconoce y se sabe cuáles son aquellas situaciones en las cuales se ha fallado.

"Y lo bueno que nosotros como Patrulla hemos hecho es poder llegar a las comunidades con el deporte, que el Palín, el juego ancestral del pueblo Mapuche y nosotros hemos hecho que la comunidad con

Carabineros puedan llegar, hubo buena aceptación de parte nuestra, de parte de nuestra comunidad, es un método que nosotros hemos realizado algunas veces, y en los colegios hemos hecho lo mismo, de un día para otro compiten, con ceremonia, compartir” (Focus Group funcionarios PACI, 2019).

Uno de los métodos exitosos de acercamiento a las comunidades es el juego, en este caso, el palín resultó ser una buena forma de generar proximidad con las escuelas, a la vez que se crea una razón para ir a los establecimientos y acercarse a los jóvenes. Como se expresó en los focus, el arte y el deporte parecen ser buenas instancias de aproximación.

“P.2: antes teníamos miedo de carabineros nosotros sí porque sí, pero ahora no, porque ahora no hay miedo porque ya nos familiarizamos con los carabineros” (Vecina Comunidad Padre de las Casas, 2019)

“Por eso como le digo yo, lo que es PACI nosotros ya, PACI por las comunidades ah andan los peñis, a ya no decimos, ah ya no le decimos pasaron los carabineros sino pasaron los peñis” (Comunidad Victoria, 2019)

Hay un giro en el lenguaje de las comunidades, en el cual de la idea de carabinero – PACI pasan a ser “peñi” (hermano), trato que se evidencia en sus conversaciones. Otra de las experiencias que se pueden considerar un logro en la organización de Juntas de Vigilancia Rural, que surgen de la necesidad y el interés de la comunidad para organizarse y generar proyectos de seguridad y mantener una coordinación más permanente con carabineros.

“como dueña de casa de ruko, yo me alegro mucho que hayan venido para acá, tienen sus reuniones, nosotros a futuro queremos formar una organización como la que tienen ustedes, una junta de vigilancia rural” (Vecina comunidad Padre de las Casas, 2019)

Se reconoce el valor de la organización con diversos grados de formalidad que para el caso de estos territorios se trata de juntas de vigilancia rural, que se han establecido como una forma importante y legítima de organización que media entre los problemas locales y las soluciones a los mismos. No obstante, no debe verse la Organización de juntas de vigilancia rural como un fin en sí mismo, porque eso alejaría a las PACI de su función, debido a que implica un alto grado de compromiso, pero sí como un medio para una solución sociopoliciales detectada con el modelo MICC.

APRENDIZAJES

Esta categoría es resultado de las experiencias exitosas, así como de las dificultades en la implementación del modelo de integración a comunidades indígenas, que proviene de los relatos de las perspectivas de los distintos actores. Se habla de una experiencia que no puede ser medida en términos de cantidades, y de problemas que trascienden su propia existencia como comunidad.

Y volvemos el trabajo nuestro es de confianza, a largo plazo y no es medible, porque los patrullajes o la percepción que nosotros hemos cambiado no es medible, entonces, se tiene que entender de esa forma y el problema nosotros no lo vamos a solucionar nunca, (Focus Group funcionarios PACI, 2019).

En el relato anterior, el personal PACI reconoce que su función es distinta al de otro carabinero y que se basa en integrar y generar confianza y por lo tanto es un trabajo que se rige por plazos distintos y que no son medibles cuantitativamente; en el mismo comentario se observa una visión política de largo plazo de los conflictos en tanto se trata de un tema de Estado. No obstante, se relataron experiencias en las que se han visto involucrados en servicios en los que deben tomar un rol de mediador con comunidades indígenas.

Entonces, muchas veces nos vemos como la solución al problema policial que se está generando, pero si nosotros lo vemos, no somos una solución a ese tema en general, el tema del conflicto indígena, trasciende los derechos, trasciende lo que quiere el pueblo, nosotros no vamos a ir apaciguar. Entonces si no se entiende así nos vamos a exponer... (Focus Group funcionarios PACI, 2019).

Como se relata en la cita, esta tarea de mediador asignada puede llegar a generar una percepción errónea de su función, debido a que la problemática indígena no es una misión u objetivo de la estrategia PACI, en consecuencia, los aleja de su función de integración y trabajo en resolución de problemáticas sociopolíticas, haciendo hincapié en que el trabajo está orientado a comunidades que tienen una disposición a trabajar con Carabineros de Chile.

Continuando, un aprendizaje que tiene relación con la cultura indígena, en este caso la cultura Mapuche, es el respeto por sus costumbres, celebraciones y por comprender los ritos de esta cultura y protocolo que existe para cada una de estas ceremonias, lo que sin embargo, acarrea ciertas resistencias internas.

Hoy día ponen cierta resistencia porque nosotros tenemos también que cuidar a nuestra gente, porque ese peñi va a salir va a tomar una fotografía, cierto, nosotros vamos a darle cumplimento a lo que nos están pidiendo, esa fotografía se va a ir y en algún momento va a salir en la prensa y al salir en la prensa ¿qué es lo que va a pasar? las comunidades del lado le van a decir que estai haciendo..., como se te ocurre estar haciendo eso, porque lo estai haciendo aquí, claro andai pah arriba y pa abajo, eso es lo que ocurre, hoy día es complicado ... (Focus Group funcionarios PACI, 2019).

En el párrafo citado, se evidencia que existe una contradicción entre la función orientada a la cultura y la interculturalidad con los conocimientos de los respectivos mandos.

Por otra parte, de los aprendizajes se desprenden expectativas sobre las PACI, entre las que se definen ciertas competencias que debiesen ser contempladas para lograr la integración.

Bueno siguiendo con la petición de la PACI, primero que nada, que permaneciera los funcionarios que están, porque ya los conocimos, como llegar a ellos, tenemos una cierta confianza y lo otro que sería que les mejoraran sus implementos de trabajo, en este caso la Patrulla, la tecnología que tienen, pero con los distintivos diferentes a los que tienen los demás porque ya con la Patrulla que tenían antes ya los conocíamos (Focus Group funcionarios PACI, 2019).

Un aprendizaje es que es importante la permanencia de los funcionarios para una adecuada llegada, puesto que las confianzas se construyen de forma personal, elemento que está por sobre otras condiciones, incluyendo las logísticas y materiales.

P.10: si, como con otra lamnien más confianza para consultarle uno, entre mujeres hay otra...

P.1: para ciertos temas que se conversan entre mujeres, porque hay temas que se pueden conversar con un hombre y hay otros que entre mujeres, claro, más fácil la llegada (Vecinas comunidad Victoria, 2019).

Un concepto que ha surgido, es el de "género", pero aún sin denominarlo así, se ha hecho visible que es importante la presencia de personal femenino en las PACI, lo que se relaciona con elementos de género que promueven las confianzas debido a la naturaleza íntima de los temas. Uno de estos posibles temas (no abordado explícitamente en los focus) es la violencia intrafamiliar, pasando por temas sexuales, reproductivos, de crianza y otros.

- P.10: Así como lo está haciendo el suboficial, por ejemplo como está acercándose con sus colegas, que lo he encontrado muy... bueno, por lo mismo estamos interesándonos en el tema y estamos diciendo ya que sí, porque esto lo... como le digo, viniendo de carabineros hoy en día no es tan fácil, sobre todo cuando tiene cargo porque uno tiene gente, mucha gente y gente que está y que no está entonces no es fácil, yo no puedo pensar por mí misma no más pero ella han tenido, tiene un acercamiento muy especial creo que ellos están, tienen ese don trabajar con las gente del campo, están como bien preparados como para eso porque han sabido llegar, por lo menos acá en la casa de nosotros han sabido llegar (Vecina comunidad Victoria, 2019).

El concepto de "saber llegar" es un aprendizaje de algunos funcionarios lo han desarrollado a tal nivel que son reconocidos por lo mismo. Tiene distintos nombres, incluyendo el "don de trabajar con la gente de campo" lo que aúna condiciones o

competencias propias del ser (lo que incluye actitudes y valores) con una práctica acorde a estos aprendizajes (la aproximación respetuosa a los hogares y comunidades). Este aprendizaje adquiere entonces un gran valor puesto que esta condición lleva a integración exitosa en las comunidades.

Respuesta Comisario: podrían ser mejorados en el tema de la capacitación constante, ellos son carabineros que necesitan aprender el mapudungun, quizás los que están tienen nociones de ellos, pero las nuevas generaciones que vayan conformando la patrulla necesitan de esos conocimientos.

Un aprendizaje indicado como necesario es el uso de la lengua nativa por parte de los funcionarios, que es una herramienta indispensable para los funcionarios PACI y útil para el mando y el resto de la institución.

3.3. CONCLUSIONES

Las conclusiones emergen de los conceptos obtenidos en base a las entrevistas y focus group, por lo que no se harán diferencias entre conclusiones para funcionarios y para comunidades, sino que serán válidas para las patrullas PACI como un todo.


Desde lo dicho por todos los participantes se ha logrado construir tres niveles de conceptos. El primer nivel, tiene que ver con la **METODOLOGÍA**, referida a la forma de trabajo que ha asumido Carabineros de Chile y que es un trabajo distinto, tanto en términos de las formas de entender la seguridad, la proximidad a los destinatarios, el trabajo regular de estos funcionarios y sus métodos de trabajo. Como se ha indicado, el concepto central es el de metodología, puesto que, como se planteó desde los instrumentos, las preguntas se centran en cómo la forma de trabajo de las PACI es aplicada en las comunidades, así como los problemas y dificultades que esto representa tanto como para los funcionarios como para las comunidades organizadas.

Dentro de este concepto hay tres concepciones de segundo nivel que la definen: **FUNCIÓN, DIFICULTADES Y LOGROS**.

El primer concepto de "**FUNCIÓN**", definido por las actividades policiales, las características de estas actividades y el modo por el cual se solucionan los problemas, está constituida por temas "**OPERATIVOS**", que apela a todos los elementos policiales a los cuales el personal responde; por lo que los temas de esta categoría plantea de inmediato la dificultad de ajustar la idea de labor en un sentido más tradicional y de servicio preventivo urbano (controles, procedimientos) en relación a las actividades de la PACI, la cual se basa más bien en acercamientos y confianzas. Hay temas "**ADMINISTRATIVOS**" que tienen que ver con la ejecución de las iniciativas surgidas o diseñadas a través del modelo, especialmente en lo relativo a temas de régimen interno y la selección de nuevos funcionarios. Asimismo, hay un tercer concepto relacionado con la "**AUTOGESTIÓN**" que son todas aquellas soluciones originales que el mismo funcionario, o las patrullas crean a partir de la existencia de problemas, expectativa o necesidades, que no pueden ser solucionadas por las actividades regulares, demostrando gran proactividad en la solución de estas temáticas. A su vez el eficaz desarrollo de la función se relaciona con la disposición de "**MEDIOS LOGÍSTICOS**", que son básicamente los vehículos. Este tema puede ser crítico en tanto se relacionan con la capacidad operativa de las PACI para llegar a comunidades distantes e incluso poder acceder a sus actividades, permanecer en los territorios y comprometerse a futuras actividades.

El segundo gran concepto es "**DIFICULTADES**", las cuales consiste en el "**CONOCIMIENTO**", de todos los funcionarios en relación a las misiones, actividades y características de las PACI, dentro de este concepto está el tema del "**VÍNCULO**

CON EL MANDO", que encarna los problemas de proximidad o lejanía del mando en función con las patrullas. Sin embargo, tanto las brechas de conocimiento como los problemas de vínculo parecen estar ancladas en toda la institución, desde cuando esta distancia no sólo es sentida en las dificultades logísticas y administrativas del día a día, sino que en las actitudes y expresiones de otros funcionarios. Aparece el concepto **"SERVICIOS EXTRAORDINARIOS"**, que son actividades de las unidades territoriales que desvían la atención de los funcionarios hacia temas que no son las relacionadas con sus funciones en tanto patrullas PACI. Estos servicios limitan el actuar de los funcionarios en tanto no se pueden establecer compromisos con las comunidades debido al carácter imprevisible de ambos tipos de actividad. Dentro de las dificultades también está la **"PERCEPCIÓN INSTITUCIONAL"**, en donde la mirada sobre **"CARABINEROS"** resulta en una condición de falta de confianza, provocada por negativas apariciones en los medios de comunicación en lo general. En este sentido, los problemas de percepción negativa sobre la institución y sus funcionarios afectan la confianza y la capacidad de acceder a las comunidades, e incluso en algunos casos ha restringido la participación de funcionarios en actividades y tradiciones que antes les estaban permitidas.



El tercer concepto habla de **"LOGROS"**, que dentro de sí están los avances en relación a la **"PREVENCIÓN"** que son aquellas actividades que ayudan a generar mejores condiciones de seguridad y bienestar de las comunidades, que son más capaces de enfrentar actuales o potenciales problemas de delito o violencia, un buen ejemplo es el trabajo que las PACI realizan en las escuelas, realizando diferentes acciones educación e información, que impacta en los cambios de percepción de niños, niñas y adolescentes sobre la seguridad, pero principalmente sobre carabineros, y por lo tanto, en sus propias familias. Aparece el concepto **"INTEGRACIÓN"** que se refiere a la adhesión de los carabineros de las PACI en las actividades y visión del mundo propio de la comunidad indígena, en donde son capaces de sumarse a las actividades que son culturalmente relevantes (*wetripantru*), pero también en su cotidianidad (tomando un mate, ayudando a una persona, entregando información). Ello lleva a comprender la integración desde el respeto y conocimiento de la organización, mostrando interés y adhesión a sus costumbres. Existe **"INTERCULTURALIDAD"** en el sentido que hay una complementación de elementos culturales, cuyo encuentro es positivo y refuerza las condiciones de confianza para trabajar, y en el cual puede existir intercambio y horizontalidad. Sin embargo, estos dos mundos, que, si bien no están contrapuestos, sí pueden causar problemas a nivel personal a los funcionarios, en tanto forman parte de ambas realidades. Por último, se habla de un cierto **"INVOLUCRAMIENTO"**, los cuales son avances del trabajo PACI que son reconocidos por Carabineros y las Comunidades implica una condición personal en el cual hay subjetividades en juego.

Otro concepto importante, que enlaza a las dificultades y los logros es el **"APRENDIZAJE"**, que se refiere a la experiencia sistematizada en ideas. También en este aprender las patrullas conocen con exactitud su lugar en las tramas institucionales y son capaces de auto describirse; en este sentido, se observan a sí mismas como una instancia valiosa pero regularmente ignorada.

3.3.1. CONCLUSIONES SOBRE EL TRABAJO CON LAS COMUNIDADES.

Extrayendo las ideas centrales del análisis, y como propuesta metodológica y operativa, se han detectado algunos elementos fundamentales para el trabajo efectivo con las comunidades. Estos elementos podemos denominarlos: ACCESO, RESPETO, TIEMPO Y DIÁLOGO.



FUENTE: ELABORADO POR EL DEPARTAMENTO DE INTEGRACIÓN COMUNITARIA

ACCESO: Se refiere a la factibilidad operativa de llegar físicamente a las Comunidades. Esto hace referencia al vehículo destinado y adecuado para tal función, a la planificación de tales actividades, a la distancia de la comunidad, estado del camino, estado del clima y todas las condiciones físicas y logísticas que permiten o dificultan la llegada.

TIEMPO: Se requiere tiempo, no sólo en función de la planificación de las actividades, sino que lapsos que pueden ser variables en función de lo requerido para lograr la confianza de los habitantes. Esta categoría de "tiempo" hace referencia a la permanencia, estadía, participación en actividades en las cuales debiese haber una cierta exclusividad.

DIÁLOGO: esta condición hace referencia a la necesidad de conversar, de forma horizontal a fin de construir acuerdos, confianzas y consensos con las comunidades. Este diálogo se debe realizar manejando los parámetros culturales de respeto de la comunidad a la cual se visita, y es parte de las funciones principales de la patrulla.

RESPECTO: Esta condición subjetiva hace referencia a diversos aspectos de la comunicación, en tanto hay una empatía activa hacia lo que las personas desean contar, una comprensión de sus estructuras de poder, un trato adecuado a sus costumbres y un aprendizaje constante.

3.3.1.1. INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Instrumento: Entrevista Comisario

COMISARIO

Buenos días/tardes, mi nombre es _____ y formo parte del Departamento de Integración Comunitaria, que se encuentra realizando una sistematización de los resultados de las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas de Carabineros de Chile.

El objetivo primordial de este estudio es conocer las principales experiencias y extraer los principales aprendizajes del funcionamiento de estas patrullas. Para ello, conocer las descripciones y percepciones de quienes, como usted, han estado relacionados con la implementación de estas experiencias es de primera relevancia. Por eso, le agradezco desde ya que me responda algunas preguntas al respecto.

CONOCIMIENTO	FUNCIONES	Considerando lo que ha hecho la PACI hasta ahora ¿Cómo describiría la función que cumple este equipo dentro de la Unidad Policial? Actividades que realiza; responsabilidades que asume; ámbitos o asuntos de los que se encarga.
	MODALIDAD DE TRABAJO	¿Cuáles son las funciones y tareas más importantes de las Patrullas y de qué manera las llevan a Cabo? (Actividades que realiza; responsabilidades que asume; ámbitos o asuntos de los que se encarga; etc.)
OPERACIÓN	INTEGRACIÓN	Frente a lo anterior ¿Cuál ha sido su rol en el funcionamiento de esta estrategia policial (PACI)? (Funciones administrativas, coordinaciones, solución de problemas, participación directa en terreno, representación institucional, derivación de intervenciones, etc.) ¿Cómo describiría la relación que tiene la PACI con el resto de la Unidad Policial? Profundizar y sondear ejemplos (Con quiénes se relacionan: otros mandos y cargos; de qué manera se vinculan, en torno a qué temas y/o tareas, cuáles son los aportes mutuos que se han realizado entre los equipos.)
	METODOLOGÍA	De acuerdo a lo que usted ha podido observar ¿Cómo ha sido la experiencia de trabajo desarrollada por la PACI?
	COLABORACIÓN	¿En qué aspectos se ha logrado una colaboración entre los servicios y cargos que conforman la Unidad Policial y la PACI? (Sondear ejemplos)
	DIFICULTADES	¿Se han presentado dificultades entre las PACI y otros cargos o equipos de la Unidad Policial? ¿Cuáles han sido? (Sondear ejemplos)
		¿Qué aspectos podrían ser mejorados para potenciar la colaboración de la Unidad Policial con la PACI? (Sondear ejemplos)

INVOLUCRAMIENTO	DIRECCIÓN	¿Cómo se asignan las tareas de la patrulla PACI, asociadas a su unidad territorial? (Identificar, planificación, vínculos con subprefecto y otros actores, etc.)
	ASIGNACIÓN DE TAREAS NO PERTINENTES	¿Qué otras tareas desarrollan las patrullas, además de su trabajo habitual en su sector territorial? (Que complementen su labor especializada, que se refiera a servicios extraordinario, y que revele elementos emergentes de su relación con la prefectura)
	LOGROS	¿Cuáles diría usted que han sido los principales logros que se han alcanzado por el trabajo de las PACI?
	UNIDAD POLICIAL	¿Cuál es el aporte del PACI a las labores de su unidad policial en particular, y a las labores de Carabineros en general?
EVALUACIÓN	LOGROS	¿Cuáles diría usted que han sido los principales logros que se han alcanzado por el trabajo de las PACI?
	UNIDAD POLICIAL	¿Cuál es el aporte del PACI a las labores de su unidad policial en particular, y a las labores de Carabineros en general?
	COMUNIDAD	De acuerdo a lo que Ud. ha observado, ¿Cómo evalúan las personas y organizaciones el trabajo realizado en conjunto con las PACI? ¿Cree que este trabajo cumple con las expectativas de la población? ¿En qué aspectos se ve reflejado la evaluación que hacen estas personas/organizaciones sobre el trabajo realizado con la PACI?
	ORGANIZACIONES	¿Cómo ha sido la experiencia de trabajo con las instituciones del sector con las cuales se ha vinculado las PACI? ¿Cómo ha sido esta experiencia de trabajo? ¿Usted se ha vinculado también con dichas organizaciones? ¿Con cuáles? ¿De qué manera?
	DIFICULTADES	¿Cuáles diría usted que han sido los mayores problemas o dificultades que han enfrentado?
APRENDIZAJE	A partir de su experiencia ¿Qué cambios o mejoramientos sugeriría para replicar las PACI con éxito en otros lugares del país? (Capacitación, dependencia administrativa, coordinaciones, operación, dotación, medios logísticos, otros)	

Muchas gracias

Instrumento: Pauta Focus Group Patrulla PACI

PATRULLA PACI

Buenos días/tardes, mi nombre es _____ y formo parte del Departamento de Integración Comunitaria que se encuentra realizando una sistematización de los resultados de las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas de Carabineros de Chile.

El objetivo principal de este estudio es conocer las principales experiencias y extraer los principales aprendizajes del funcionamiento de estas patrullas. Para ello, conocer las descripciones y percepciones de quienes, como usted, han estado relacionados con la implementación de estas experiencias es de primera relevancia. Por eso, le agradezco desde ya que me responda algunas preguntas al respecto.

Para la conversación, esta es una pauta de entrevista que se aplicará en contexto de *focus group*, por lo cual la pregunta marcada con negrita es el tema que guiará la conversación.

OPERACIÓN	COLABORACIÓN	En cuanto a la colaboración en los servicios, esta se ha dado entre la Unidad Policial y ustedes. Me puede dar ejemplos
INVOLUCRAMIENTO	DIRECCIÓN	¿Cómo se asignan las tareas de la patrulla PACI, asociadas a su unidad territorial? (Identificar, planificación, vínculos con subprefecto y otros actores, et.)
	ASIGNACIÓN DE TAREAS NO PERTINENTES	Además de las funciones PACI ¿Qué otras funciones dentro de la unidad policial y de los procedimientos policiales?
	DIFICULTADES OPERACIONALES COORDINACIONES	Se han presentado dificultades en la Operación (Gestión, recursos logísticos, recursos humanos, licencias, reemplazos) de las PACI en este último tiempo. ¿Cómo se han resuelto?
EVALUACIÓN	LOGROS	Hasta el momento ¿Cuáles dirían que han sido los principales logros que se han cumplido con esta forma de trabajar? ¿Cuáles son los principales elementos internos (del propio quehacer) y externos (de la comunidad u otras instancias) que han facilitado el proceso?
	UNIDAD POLICIAL	Cuales consideran que han sido los aportes de las PACI a las labores de su Unidad y así de la Institución.
	COMUNIDAD	De acuerdo a lo que ustedes han observado, ¿Cómo evalúan las personas y organizaciones el trabajo realizado en conjunto con las PACI? ¿Creen que este trabajo cumple con las expectativas de la población? ¿En qué aspectos se ve reflejado la evaluación que hacen estas personas/organizaciones sobre el trabajo realizado con la PACI?
		¿Cómo evalúa la confianza que se ha logrado establecer con las comunidades que han trabajado en conjunto con la PACI?
ORGANIZACIONES	¿En qué elementos reconocen que las comunidades legitiman la labor de las PACI y Carabineros en General?	
	ORGANIZACIONES	¿Cómo ha sido la vinculación con otras instituciones para la solución de problemas? (municipalidad, bomberos, programas y servicios del Estado, etc.) con quiénes se han vinculado; cuál ha sido el tema o problema que los convoca; en qué ha consistido el vínculo (reuniones, distribución de

		funciones, coordinación, etc.); qué objetivos se han cumplido
	DIFICULTADES	¿Cuáles dirían ustedes que han sido los mayores problemas o dificultades que han enfrentado? Señalar y describir ejemplos.
	COMPETENCIAS	A su juicio, ¿Qué conocimientos, habilidades y destrezas debería tener el personal que conforma las PACI? (Idioma, conocimiento de elementos culturales de pueblos originarios, desarrollo de competencias personales, etc.
		¿El proceso de capacitación fue suficiente? (Indagar que aspectos requieren ser fortalecidos)
	APRENDIZAJE	¿Cuáles han sido las dificultades que ha tenido el equipo para relacionarse con las comunidades? ¿Se han generado estrategias o acciones para enfrentarlas? (Sondear ejemplos)
		¿Qué aspectos han facilitado el trabajo con las comunidades? (Sondear ejemplos)
		A partir de su experiencia ¿Qué sugeriría (en términos de facilitar y mejoras los procesos) para replicar la PACI con éxito en otros lugares del país?

Muchas gracias

Instrumento: Pauta Focus Group Comunidad Organizada

COMUNIDADES / ORGANIZACIONES TERRITORIALES Y FUNCIONALES

Buenos días/tardes, mi nombre es _____ y formo parte del Departamento de Integración Comunitaria, que se encuentra realizando una sistematización de los resultados de las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas de Carabineros de Chile.

El objetivo principal de este estudio es conocer las principales experiencias y extraer los principales aprendizajes del funcionamiento de estas patrullas. Para ello, conocer las descripciones y percepciones de quienes, como usted, han estado en contacto, directo o indirecto, con la implementación de estas experiencias.

Por eso, le agradezco desde ya que me responda algunas preguntas al respecto.

Para la aplicación de esta entrevista como un focus group, es relevante que pueda solo recalcar la pregunta marcada con negrita como una temática.

OPERACIÓN	INTEGRACIÓN	¿Cómo fue que comenzaron este trabajo en conjunto con la PACI? Cómo se hicieron los primeros contactos; cuáles fueron las primeras situaciones a abordar; cuáles fueron los motivos para contactarse por primera vez; etc.
		Respecto de la vinculación de trabajo con las Patrullas PACI, anteriormente, ¿Había una relación con Carabineros para trabajar en temas de seguridad? ¿Con quiénes? ¿Cuáles han sido los cambios que ha notado desde que comenzaron a trabajar con la patrulla PACI? (Sondear ejemplos concretos)

	METODOLOGÍA	Y en base a sus vivencias ¿Cuáles dirían que es la diferencia entre ésta y la antigua forma de trabajar de Carabineros? ¿Percibe alguna diferencia? ¿Cuál?; ¿En qué se manifiesta esta diferencia a nivel de acciones?
	COLABORACIÓN	¿ Qué ha pasado después de la realización de los primeros contactos/vinculaciones? (¿Se ha seguido trabajando en las materias tratadas? ¿Cómo y en qué?; ¿Ha habido algún cambio o se ha dado solución a algún problema? ¿Planificaron tareas o actividades? ¿Se han efectuados acuerdos o compromisos? ¿De qué manera se han cumplido?)
		¿Saben si otros vecinos/organizaciones están enterados del funcionamiento de las PACI? ¿En qué situaciones han logrado ver esto?
		Respecto del trabajo en conjunto con las Patrullas PACI, ¿Podrían contarme acerca de alguna experiencia de trabajo con las PACI que ustedes consideren importante?
	DIFICULTADES	¿Cuáles fueron las principales dificultades del trabajo con las PACI?
INVOLUCRAMIENTO	COORDINACIONES	¿ Qué tan accesible es comunicarse con las Patrullas PACI? ¿Cómo se podría mejorar esta comunicación?
		¿ Al interior de la comisaría se han relacionado de manera más directa con otros cargos o funcionarios de Carabineros de Chile?
EVALUACIÓN	LOGROS	Hasta ahora ¿Cuáles dirían ustedes que han sido los principales objetivos que se han cumplido en el trabajo con las PACI?
	COMUNIDAD	¿ Cómo evalúa la confianza que se ha logrado establecer trabajado en conjunto con la PACI?
		¿ En qué elementos reconocen que se legitiman la labor de las PACI y Carabineros en General? (legitimar: las personas reconocen como algo válido, verdadero)
	DIFICULTADES	¿Cuáles dirían que han sido los mayores problemas o dificultades que se han enfrentado para resolver los problemas que trabajan en conjunto?
APRENDIZAJE		¿Cuáles son sus expectativas ahora respecto al trabajo a desarrollar con la PACI? (Sondear expectativas a nivel de relaciones y a nivel proceso trabajo)
		¿ Qué sugieren para mejorar el desarrollo de este trabajo? ¿En qué situaciones concretas creen que debería verse reflejado esto que proponen?
		¿ Qué condiciones facilitaría desarrollar de mejor manera su trabajo con la PACI? (Sondear ejemplos)

		A partir de sus experiencias ¿Qué sugerirían para replicar este trabajo con éxito en otros lugares del país?
--	--	---

Muchas gracias


ANEXO 2

4. INFORME DE CAPACITACIÓN PACI

4.1. INTRODUCCIÓN.

El Acuerdo Nacional por la Seguridad Pública, publicado en Julio de 2018, establece 150 propuestas para abordar la temática de seguridad, dividida en cinco áreas:

- Modernización y fortalecimiento de las policías
- Fortalecimiento del Sistema de Inteligencia del Estado
- Fiscalización y control de las armas de fuego
- Municipios en la seguridad pública
- Coordinación entre los actores del sistema de persecución penal.



La Orden de Servicio N° 26, de fecha 19.02.2019, de la Subdirección de Carabineros, establece lineamientos y responsabilidades para el desarrollo del Plan de Fortalecimiento de Carabineros de Chile, dentro de la que se encuentra la Medida N° 18: **“Capacitación sobre interculturalidad al personal policial y fortalecimiento de las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas (PACI)”**.

Consecuentemente con lo anterior, se solicitan acciones concretas para esta medida que dice relación con el desarrollo de capacitaciones para los integrantes de las PACI de la Provincia de Arauco y Zona de La Araucanía, en temáticas ligadas a la interculturalidad.

Las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas, PACI, es la modalidad de trabajo orientado al servicio policial preventivo con comunidades indígenas. Esta se ha transformado en una inédita e innovadora propuesta de intervención dentro de la Institución, que reconoce la multiculturalidad en la extensión territorial del país, tomando en consideración un enfoque de Derechos Humanos para lo cual inserta un servicio diferenciado, fundamentado en la co-producción de seguridad orientada a la resolución de problemas socio-policiales, articulando redes estratégicas para su objetivo.

4.2. ANTECEDENTES GENERALES.

4.2.1. INFORMACIÓN GENERAL.

Duración : 36 horas pedagógicas.

Cantidad de Sesiones : 4 días jornada completa (mañana y tarde)

1 día media jornada (solo mañana)

Periodo de Clases : 19 al 23 de agosto 2019
Horario : Jornada mañana 09:00 - 13:00
: Jornada tarde 14:30 - 17.30
Lugar de Realización : Zona de Araucanía.

4.2.2. OBJETIVO GENERAL.

Formar a las Patrullas de Atención a Comunidades Indígenas, PACI, del país, en elementos conceptuales, herramientas de análisis y técnicas específicas vinculadas a Derechos Humanos e interculturalidad, a través de clases expositivas, talleres prácticos y salidas a terreno.

4.2.3. OBJETIVOS ESPECÍFICOS.

Proporcionar a los integrantes de las PACI, herramientas eficientes para intervenir en las Comunidades Indígenas PACI.

Desarrollar y fortalecer las competencias del personal en el ámbito de los servicios policiales comunitarios y comunidades indígenas.

Fortalecer las competencias ligadas con los servicios comunitarios y las comunidades indígenas.

Identificar las principales tradiciones de las Comunidades Indígenas, favoreciendo el respeto entre estas y Carabineros de Chile.

4.3. METODOLOGÍA.

El plan de capacitación, contó con 36 horas pedagógicas, las cuales se distribuyeron entre clases expositivas, talleres prácticos y salidas a terreno, donde se integró el conocimiento teórico y práctico, favoreciendo el proceso de enseñanza - aprendizaje.

En esta capacitación contó con la presencia de agentes externos, tales como; integrantes de comunidades indígenas, personal del Gobierno local, destacados académicos expertos en temáticas ligadas con interculturalidad y personal de la CONADI.

4.4. CONTENIDOS.

Los módulos de la capacitación consideraron los siguientes contenidos:

- Rol de Carabineros y pueblos Indígenas.
- Identidad Social y Cultural Indígena.
- Función Policial y Pueblos Indígenas.

- Experiencia de Comunidades Indígenas y Carabineros de Chile.
- Experiencia MICC.
- Competencias asociadas al cargo de Jefe de Patrulla y Patrullero ó Perfiles ideales de un Jefe de Patrulla y de un Patrullero.

4.5. EVALUACIÓN

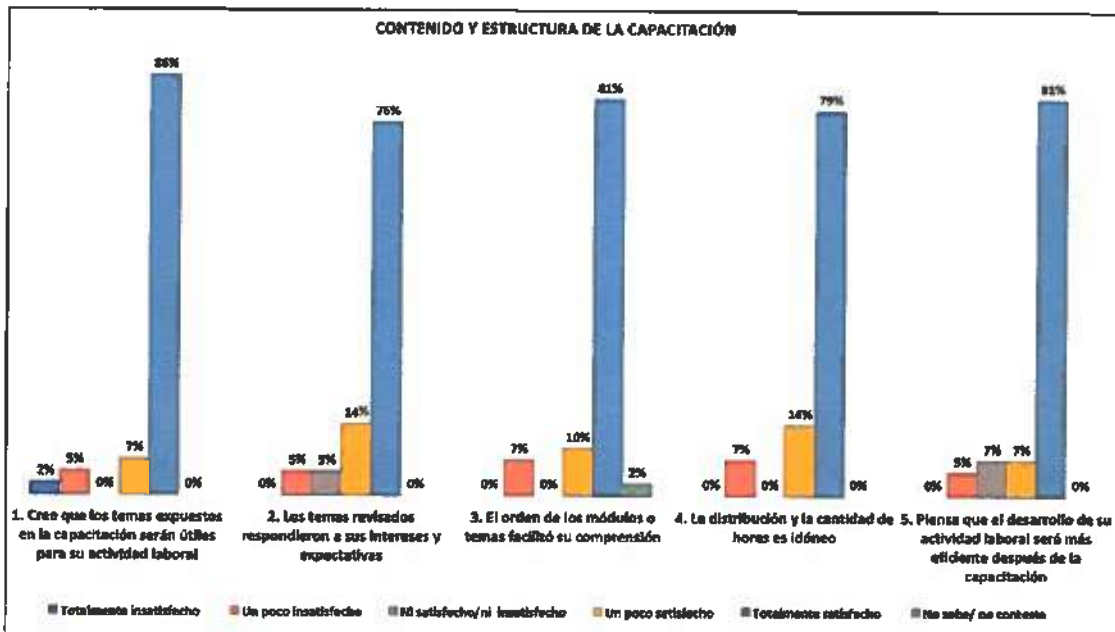
El proceso de evaluación residió en la realización de una prueba de evaluación de los distintos contenidos vistos en el transcurso de la evaluación, que consistió en 13 preguntas y una encuesta de evaluación de satisfacción del curso en aspectos como contenidos y estructura de la capacitación, profesores y lugar y servicios.

Tabla 7 Personal Capacitado

Nº	ZONA	PREFECTURA	UNIDAD BASE	JEFE DE PATRULLA	PATRULLERO
1	ARICA PARINACOTA	ARICA	4ª COM. CHACALLUTA	1	2
2	ITARAPACÁ	IQUIQUE	2ª COM. POZO ALMONTE	1	3
3	BIO BIO	ARAUCO	3RA. COM. CAÑETE SUR	0	3
4			3RA. COM. CAÑETE NORTE	1	3
5	ARAUCANÍA	MALLECO	4TA. COM. VICTORIA	1	3
6			2DA. COM. COLLIPULLI	1	3
7		CAUTÍN	3RA. COM. PADRE LAS CASA	1	3
8		VILLARICA	5TA. PITRUFQUEN	1	3
9	BIO BIO	BIO BIO	4ª COM. SANTA BÁRBARA	1	3
10	LOS RÍOS	VALDIVIA	5ª COM. PANGUIPULLI	1	3
11	LOS LAGOS	OSORNO	3ª COM. OSORNO	1	3
				10	32
TOTAL				42	

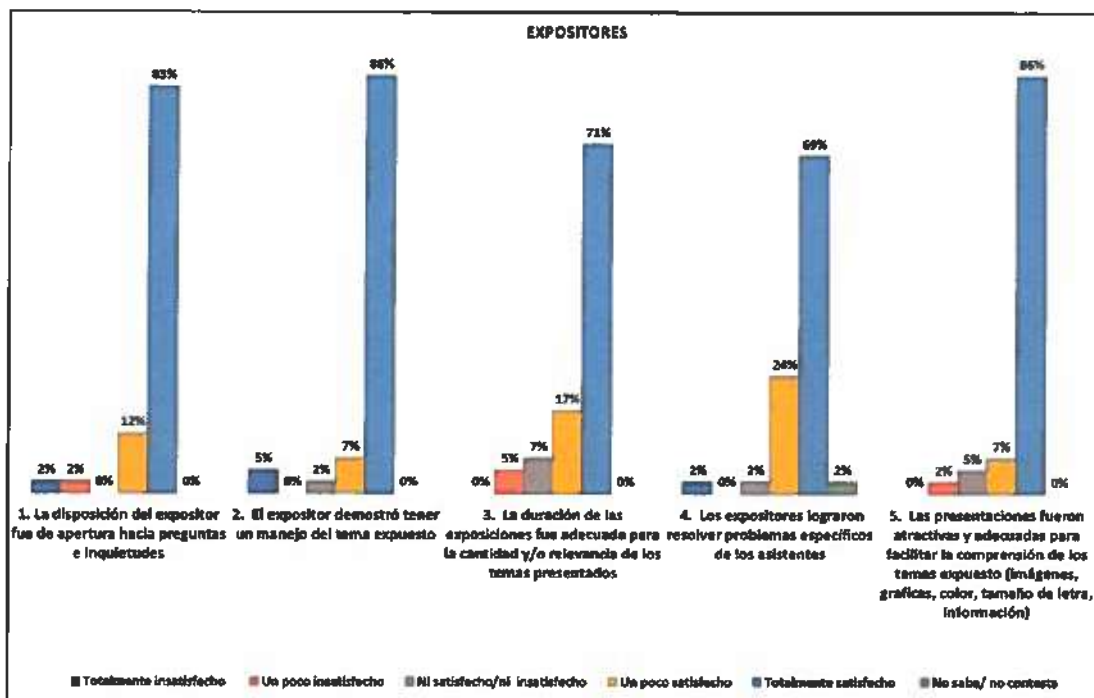
En la tabla anterior, se visualiza el total del personal capacitado, que corresponde a 42 funcionarios, siendo el 95%, faltando 02 funcionarios, una funcionaria de la PACI Chacalluta que se encontraba con licencia médica y el Jefe de Patrulla de la PACI Cañete norte que fue trasladado.

Gráfico 7 Encuesta de Satisfacción de la Capacitación: contenidos y estructura de la capacitación



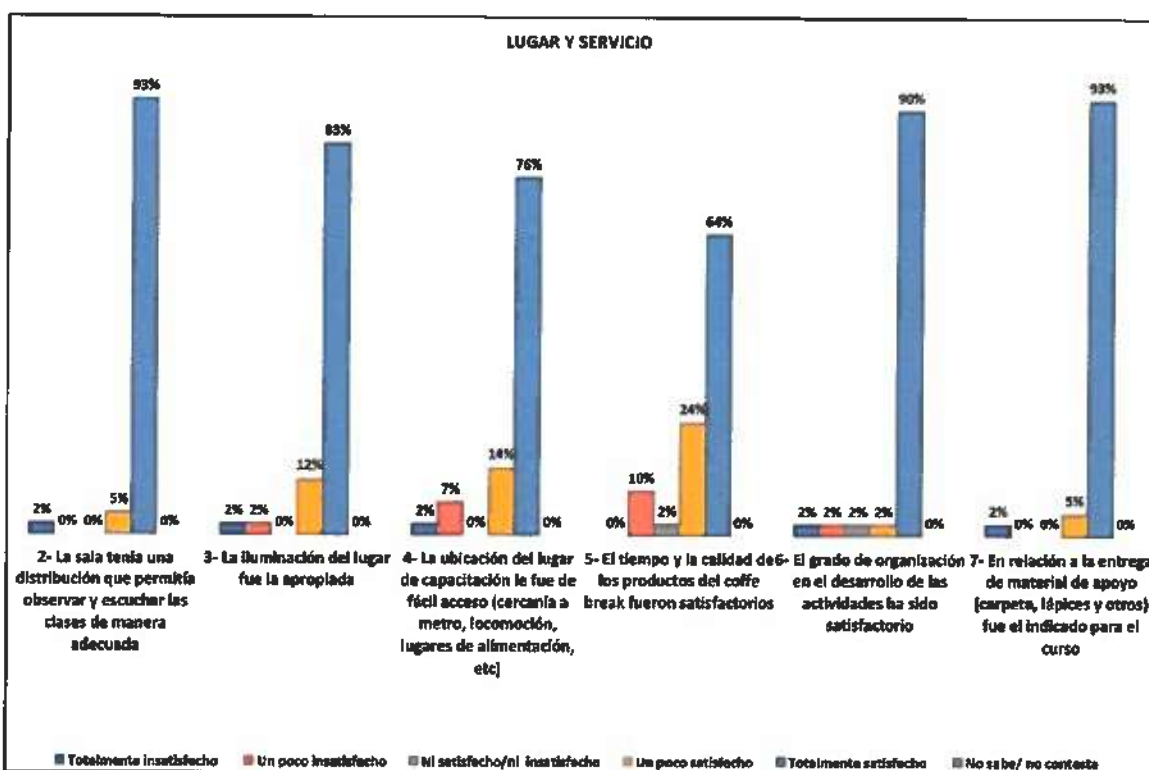
Descripción: El gráfico anterior se observa que la mayoría de las asistentes a la capacitación evalúa de forma positiva el contenido y la estructura de la capacitación, siendo el porcentaje menor, con un 76%, "los temas revisados respondieron a sus intereses y expectativas".

Gráfico 8 Evaluación Expositores



Descripción: En relación a la evaluación de los expositores, en el gráfico anterior se observa que la mayoría de los funcionarios tuvo una evaluación positiva, no obstante, los ítems con más bajo porcentaje fue, que los expositores lograron resolver problemas específicos de los asistentes y la duración de la exposición.

Gráfico 9 Lugar y Servicios



Descripción: El último ítem de evaluación de la encuesta, está relacionado al lugar y los servicios, en el que la si bien la evaluación es mayoritariamente positiva, los subitem con menor aprobación fue el tiempo y calidad de los productos del coffee break y la ubicación del lugar de la capacitación.

Por otra parte, el 100% de los funcionarios indico que le recomendaría esta capacitación y que le gustaría participar en otras instancias similares.

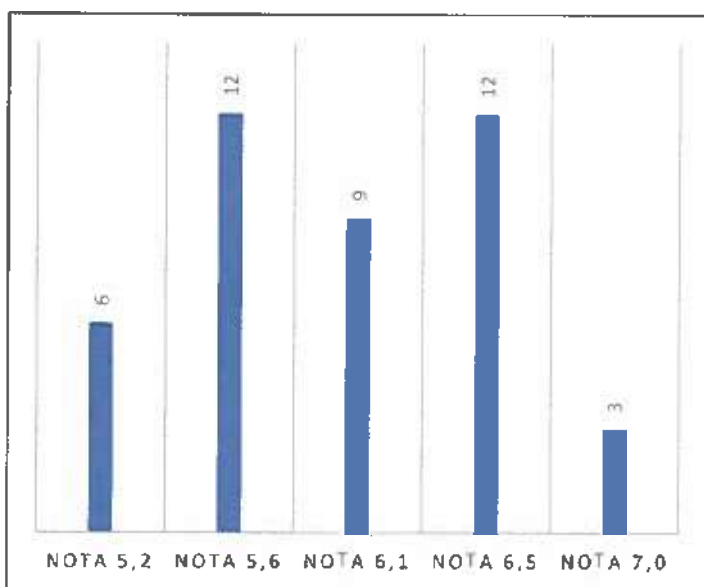
Finalmente, en la sistematización de las observaciones descritas, la mayoría solicita más capacitaciones, dar sentido cultural a las jornadas y mejorar las dependencias y lugar de capacitación.

Tabla 8 Observaciones descritas

TEMA	FRECUENCIA	%
NO INDICA	9	21%
MAS CAPACITACIONES	7	17%
DAR SENTIDO CULTURAL A LAS JORNADAS	5	12%
DEPENDENCIAS Y LUGAR DE CAPACITACIÓN	4	10%
CLASES MÁS ACTIVAS	3	7%
FOCALIZAR MEJOR LOS TEMAS	3	7%
TEMAS DE COORDINACIÓN	3	7%
TEMAS DE ALIMENTACIÓN	2	5%
DURACIÓN DE LOS BLOQUES	2	5%
EVALUACIÓN Y APOYO	2	5%
MEJORAR PLATAFORMA	2	5%

En cuanto a los resultados de las pruebas de contenido, se representan en el siguiente gráfico:

Gráfico 10 Lugar y Servicios



PROMEDIO	6,0
NOTA MÍNIMA	5,2
NOTA MÁXIMA	7,0

Descripción: El gráfico indica que 3 funcionarios obtuvieron nota 7.0 en la evaluación, 12 funcionarios obtuvieron 6,5, 9 funcionarios un 6.1, 12 funcionarios obtuvieron un 5,6 y 6 funcionarios obtuvieron un 5,2. Es decir que el total de los alumnos alcanzaron una nota superior al 5,2, siendo el promedio un 6,0.