

# BUZONES E INTERNET AL SERVICIO DE LA REFORMA

La consulta difusa estuvo dirigida a recibir aportes, opiniones y recomendaciones mediante la participación individual, fluida y confidencial de los ciudadanos y ciudadanas, a través de preguntas abiertas o de selección. Para instrumentarla, se puso en marcha un mecanismo inédito hasta ahora en nuestro país: novecientos buzones fueron distribuidos en todo el país, entre agosto y septiembre de este año, a fin de que todos los interesados tuvieran oportunidad de expresarse. Gracias a las alianzas alcanzadas con entidades públicas y privadas, los buzones fueron colocados en lugares de acceso público, a fin de que las personas interesadas pudieran depositar allí sus opiniones.

La activación de esta estrategia fue respaldada por una amplia campaña publicitaria, difundida a través de los medios

de comunicación nacionales como la televisión, la radio y la prensa nacional. También se publicaron, en la prensa nacional, los cupones o papeletas guías para ser depositados en los buzones, aunque no se excluyó la posibilidad de participar sin usar estos cupones.

También se utilizaron por primera vez, para fines de una consulta pública, medios telefónicos e Internet, a través del sitio web [www.reformapolicial.org.ve](http://www.reformapolicial.org.ve).

Mediante la consulta vía buzones y sitio web, se recibieron 41 mil 694 aportes. De ese universo de aportes se tomó una muestra para conformar la base de datos, utilizando un modelo muestral estadístico basado en la segmentación, que ofrece resultados desagregados. Se procesó el 77% de los aportes de (32.228).

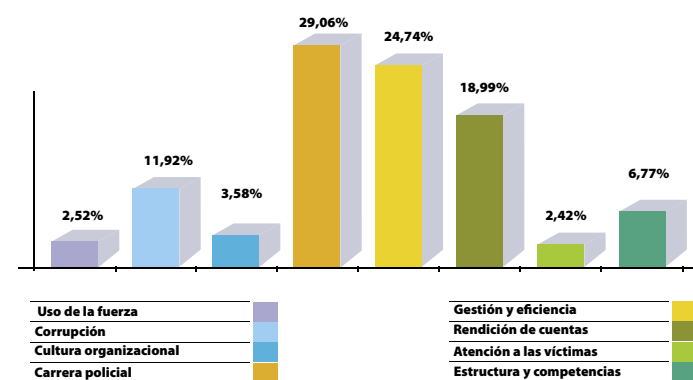
## RESPUESTAS RECIBIDAS Y PROCESADAS

APORTES	RECIBIDOS	PROCESADOS
Papeletas	33.041	23.575
Web	8.653	8.653
<b>TOTAL</b>	<b>41.694</b>	<b>32.228</b>

La información se procesó por estado y fue sometida a un proceso de auditoría bastante riguroso, diseñado para garantizar su confiabilidad. Posteriormente, los datos se cruzaron con los temas o ejes de la consulta, para obtener como resultado el porcentaje de respuestas o aportes por cada uno de ellos.

Los temas abordados con mayor frecuencia, a través de estos mecanismos de consulta estuvieron relacionados con la carrera policial (29,06%); la gestión y eficiencia policial (24,75%; y la rendición de cuentas (18,99%).

## FRECUENCIA DE TEMAS VIA TELEFÓNICA Y WEB



## RESPUESTA TELEFÓNICA

También como parte de la consulta difusa, El Ministerio del Interior y Justicia estableció un convenio con Conatel y la Cantv, a fin de activar una herramienta telefónica automatizada. La Conarepol definió un guión de preguntas y un porcentaje segmentado por estrato social y distribución territorial. Por su parte, la Cantv proporcionó una muestra extraída al azar de su base de datos nacional, de uso frecuente por parte de las principales encuestadoras del país.

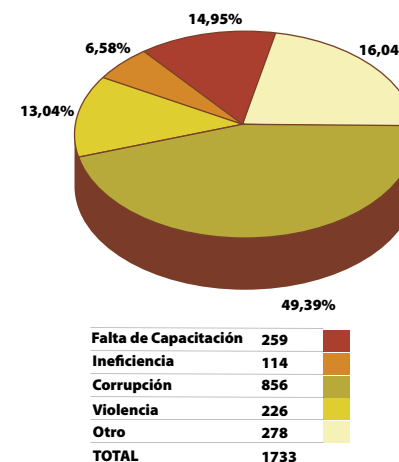
Así, paralelamente se destinó una línea telefónica para la recepción de llamadas (0-800-Refopol) y se activó un sistema interactivo de realización de llamadas a hogares de la muestra, a través de tecnología de reconocimiento de voz.

Al cierre de la consulta se habían realizado 11 mil 997 llamadas a hogares venezolanos distribuidos en nueve ciudades. La mayoría de los encuestados que respondieron pertenecían a los estratos D y E

de la población (40 y 35% de las llamadas, respectivamente).

En cuanto a los resultados, la mayoría de los que respondieron telefónicamente a la consulta opinaron que, para transformar positivamente nuestros cuerpos policiales hay que comenzar por mejorar su educación lo primero que hay que cambiar es la formación policial; luego habría que afinar la evaluación del personal, mejorar sus beneficios laborales y sancionar sus faltas, en ese orden. Respecto a este punto, se obtuvieron respuestas similares a través de la línea 0-800-Refopol, que recibió 3.341 llamadas espontáneas. Por esta misma vía, 1.733 personas consideraron que el principal problema de la policía es la falta de capacitación, seguida por la ineficiencia, la corrupción y la violencia.

## PRINCIPALES PROBLEMAS DE LA POLICÍA LLAMADAS AL 0-800-REFOPOL



mediante la activación de la línea gratuita 0-800-Refopol, y los buzones distribuidos en todo el territorio nacional. Para cada una de las modalidades de consulta se utilizó una metodología específica, a continuación se explica cada una de estas:

# TAMBIÉN PARTICIPARON...

**Un nutrido grupo de hombres y mujeres se unió al trabajo de la Conarepol, cada uno desde su propio espacio institucional u organizativo, a fin de poner su granito de arena para facilitar la consulta nacional. A todos ellos, nuestro más profundo agradecimiento.**

## **Aliados institucionales para la realización de los talleres de consulta:**

- Alcaldía del municipio Guaicaipuro, Miranda.
- Asociación civil Colectivo de Educación e Investigación para el Desarrollo Social, Valencia, Carabobo.
- Asociación civil El Paragüero, Anzoátegui.
- Asociación civil Homo et Natura, Zulia.
- Asociación Fortalecer la Paz en Venezuela.
- Asociación Nacional de Medios Comunitarios Libres y Alternativos (Anmcla), Barquisimeto.
- Bancos comunales del municipio Torres, Lara.
- Brigada de Integración Vecinal - Emergencias 171, San Félix, Bolívar.
- Central cooperativa Libercoop, Distrito Metropolitano.
- Centro Autóctono de La Vega, Distrito Metropolitano.
- Centro de Derechos Humanos de la Universidad Católica Andrés Bello.
- Centro de Estudiantes de la Universidad Católica del Táchira.
- Centro de Estudiantes de la Universidad de Los Andes.
- Centro de Estudiantes de la Universidad Experimental de los Llanos, Ezequiel Zamora.
- Centro de Estudiantes del Instituto Universitario Tecnológico de Monagas.
- Centro de Estudiantes del Instituto Universitario Tecnológico de Táchira.
- Centro de Estudiantes del núcleo de Maturín de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador.
- Centro de Organización y Derechos Humanos del estado Vargas.
- Centro para la Paz y los Derechos Humanos de la Universidad Central de Venezuela.
- Centros Comunitarios de Aprendizaje (Cecodap).
- Consejo Comunal Maca, Petare, Distrito Metropolitano.
- Consejo Comunal, Curaguaro-Guaicaíta, Anzoátegui.
- Consejo Comunal, Paracotos, Miranda.
- Consejo Comunal, Sebucán, Distrito Metropolitano.
- Consejos Comunales, Municipio Guaicaipuro, Miranda.
- Consejos Comunales, San Cristóbal, Táchira.
- Consejos Comunales, San Félix, Bolívar.
- Cooperativa La Loma, Táchira.
- Cooperativa Loyola, Carora, Lara.
- Cuerpo de Seguridad y Orden Público del estado Aragua.
- Decanato de Administración y Contaduría de la Universidad Centroccidental Lisandro Alvarado.
- Defensoría del Pueblo.
- Defensoría Delegada de Anzoátegui.
- Defensoría Delegada de Apure.
- Defensoría Delegada de Lara.
- Defensoría Delegada de Amazonas.
- Dirección de Educación de la Alcaldía de Heres, Bolívar.
- Dirección General de Policía del estado Mérida.
- Equipo promotor de la capilla El Progreso, Baruta, Distrito Metropolitano.
- Etnia Yuruana del Alto Caura, Bolívar.
- Facultad de Ciencias Sociales de la Universidad Central de Venezuela.
- Fedecámaras Táchira.
- Federación Campesina del estado Táchira.
- Federación Campesina Simón Bolívar, Guasdalito, Apure.
- Federación Estudiantil de la Universidad Centroccidental

- Lisandro Alvarado.
- Fiscalía de derechos fundamentales del Ministerio Público.
- Foro por la Vida.
- Fuerza Armada Policial del estado Lara.
- Fundación Buenas Nuevas, Maracaibo, Zulia.
- Fundación de Derechos Humanos de Anzoátegui.
- Fundación Escuela de Gerencia Social.
- Fundación Keshasa Bhat, Mérida.
- Fundayacucho, Distrito Metropolitano.
- Gestión comunitaria de Hidroven.
- Grupo de Derechos Humanos de la Diócesis de San Fernando de Apure.
- Guardia Nacional.
- Instituto Nacional de Altos Estudios Sindicales (Inaesin).
- Instituto Autónomo de Policía del estado Anzoátegui.
- Instituto Autónomo de Policía del municipio Maracaibo, Zulia.
- Instituto de Ciencias Penales, Universidad Central de Venezuela, Distrito Metropolitano.
- Instituto Nacional de la Mujer, Bolívar.
- Junta Parroquial de Unare, Bolívar.
- Laboratorio de Ciencias Sociales (Lacso), Distrito Metropolitano.
- Mesas Técnicas de Agua (Aguas de Monagas), Maturín, Monagas.
- Mesas Técnicas de Agua (Hidrobarinas), Barinas.
- Mesas Técnicas de Agua (Hidrocapital), Distrito Metropolitano.
- Mesas Técnicas de Agua (Hidrocapital), Miranda.
- Mesas Técnicas de Agua (Hidrocentro), Carabobo.
- Mesas Técnicas de Agua (Hidrocentro), Cojedes.
- Mesas Técnicas de Agua (Hidrofalcón), Falcón.
- Mesas Técnicas de Agua (Hidrolago), Zulia.
- Mesas Técnicas de Agua (Hidrológica de Barlovento), Miranda.
- Mesas Técnicas de Agua (Hidropáez), Guárico.
- Mesas Técnicas de Agua, San Cristóbal, Táchira.
- Mesas Técnicas de Agua, San Félix, Bolívar.
- Mesas Técnicas de Agua, Villa de Cura, Aragua.
- Ministerio de Educación Superior.
- Misión Ribas, San Fernando, Apure.
- Misioneros Claretianos, Tucupita, Delta Amacuro.
- Movimiento de Reflexión Pedagógica en Resistencia.
- Núcleo de Desarrollo Endógeno Bella Vista, Yaracuy.
- Oficina de Derechos Humanos del Vicariato de Puerto Ayacucho.
- Oficina Técnica del Vicariato de Puerto Ayacucho.
- Organización Comunitaria de Vivienda El Cují, Mérida.
- Parroquia San José Obrero, Catia, Distrito Capital.
- Petróleos de Venezuela, (Pdvs).
- Policía del Municipio San Cristóbal, Táchira.
- Policía municipal rural, protección civil y transporte del municipio Casacoima, Delta Amacuro.
- Policía regional de Amazonas.
- Programa Venezolano de Educación-Acción en Derechos Humanos (Provea).
- Red de Apoyo por la Justicia y la Paz.
- Red Popular de Usuarías de Banmujer, Municipio Torres, Lara.
- Secretaría Técnica Campesina de San Felipe, Ministerio de Agricultura y Tierra.
- Servicio Jesuita para los Refugiados.
- Vicariato de Puerto Ayacucho, Amazonas.
- Vicepresidencia de la República Bolivariana de Venezuela.
- Yumare Vive, San Felipe, Yaracuy.

## **TÍTULO: AQUÍ ESTABAN LOS BUZONES**

Varias instituciones públicas y privadas cedieron generosamente sus espacios para colocar los buzones de consulta: gobernaciones, alcaldías, policías estatales, sedes regionales del Ministerio Público, defensorías del pueblo, registros principales, notarías y comandos regionales de la Guardia Nacional, Farmatodo, Fondo Común Banco Universal, Supermercados Plaza's, Supermercados Luvebras y MD Graphics 5000. Vaya también a ellos nuestro reconocimiento.

## **ELLOS PROPICIARON LA PARTICIPACIÓN DE LOS GRUPOS DE RIESGO:**

Otro grupo de personas e instituciones facilitaron la identificación y la participación de los integrantes de los grupos focales, pertenecientes a grupos vulnerables o de riesgo: Alberto Vollmer, Proyecto Alcatraz; Fanny Márquez; Dirección de Custodia y Rehabilitación del Recluso del Ministerio del Interior y Justicia; Leopoldo López, Alcalde de Chacao; Nurys Pernía, Ámbar de Venezuela; Edgar Carrasco, Acción Ciudadana contra el Sida; Lambda de Venezuela; Argelia Bravo, Transvenus de Venezuela; Ases de Venezuela; Unión Afirmativa; Red de Apoyo por la Justicia y por la Paz; Misión Madres del Barrio; Andrés Antillano; Pedro Fanega; Jaqueline Pacheco y Omar Ruiz. Muy especialmente agradecemos a los criminólogos David Benavides y Yasmely Parra, por su contribución al inventario temático y el análisis de las transcripciones de los grupos focales.

# HACIA UN NUEVO MODELO POLICIAL

Luego de dos meses de consulta nacional, los resultados obtenidos a través de los diferentes mecanismos implementados por la Conarepol permiten perfilar los elementos que constituyen el modelo a seguir para reformar estructuralmente a nuestros cuerpos policiales.

A partir de las respuestas obtenidas de diferentes sectores de la población, se trata de:

Un modelo policial esencialmente de servicio público, de carácter civil, próximo a la comunidad.

Un modelo policial cuyas funciones y procedimientos estén claramente definidos y sean ampliamente conocidos por toda la comunidad.

Un modelo policial que use la fuerza de forma moderada, excepcional, proporcional, ajustada a la necesidad, con criterios y políticas estandarizadas en todo el territorio nacional.

Un modelo policial con capacidad interna para supervisar la actuación de sus funcionarios y sancionar debidamente las violaciones a los derechos humanos y los actos de corrupción.

Un modelo policial capaz de ofrecer orientación preventiva a sus funcionarios.

Un modelo policial que sostenga mecanismos externos de contraloría social, donde la comunidad participe de la gestión institucional y el diseño de los indicadores de evaluación del desempeño.

Un modelo policial que logre garantizar los derechos humanos laborales de sus funcionarios: seguridad social y condiciones laborales dignas.

Un modelo policial que contemple una carrera única, con criterios estandarizados de selección, ascenso y formación (inicial-permanente).

Un modelo policial cuya formación tenga criterios estandarizados con respecto a la integración de los derechos humanos y los principios democráticos, tanto en la formación inicial como en la continua.

Un modelo policial que se entienda como un sistema nacional, articulado mediante mecanismos de información y gestión nacional. Con una base de datos nacional que pueda vincular a las distintas instituciones policiales.

Un modelo policial cuya actuación no genere mayor violencia sino que promueva la resolución de los conflictos mediante el diálogo.

Un modelo policial que se parezca al "palabrero", dirían los wayúú.

Un modelo policial que atienda digna e integralmente a las víctimas del delito y a aquellas que denuncian el abuso de poder.

Un modelo policial en el cual la injerencia política no determine los procedimientos policiales, los ascensos, la carrera, los traslados, los operativos y la organización interna.

Un modelo policial que garantice la seguridad que se requiere y respete los derechos humanos de todos.

¡Gracias! A todos los venezolanos y venezolanas que atendieron la convocatoria de la Comisión y a aquellos que decidieron participar espontáneamente, a través de diferentes medios.

Es nuestro deseo que todas y todos los lectores de esta publicación reflexionen, opinen y discutan sobre sus contenidos. El trabajo de la Comisión Nacional para la Reforma aún no ha terminado. Seguimos adelante en la construcción del modelo de la policía que queremos, así que aún tienes tiempo de opinar. El nuevo

modelo policial es responsabilidad de todos.

Comisión Nacional para la Reforma Policial (Conarepol)

Jesse Chacón Escamillo, Ministro del Interior y Justicia.

Jesús Villegas Solarte, Vice Ministro de Seguridad Ciudadana.

Ricardo Jiménez Dan, Vice Ministro de Seguridad Jurídica.

Fernando Ramón Vegas, Tribunal Supremo de Justicia.

Juan José Molina, Diputado de la Asamblea Nacional.

Giancarlo Di Martino, Alcalde de Maracaibo, Zulia.

Jhonny Yáñez Rangel, Gobernador de Cojedes.

Alberto Rossi Palencia, Defensoría del Pueblo.

Alis Boscán, funcionaria del Ministerio Público.

Jacqueline García, Cuerpo de Investigaciones Científicas, Penales y Criminalísticas.

Luis Gerardo Gabaldón, Universidad Católica Andrés Bello.

José Virtuoso, SJ, Director del Centro Gumilla.

Elsie Rosales, Universidad Central de Venezuela.

Andrés Antillano, Universidad Central de Venezuela.

Alberto Vollmer, empresario del Grupo Ron Santa Teresa

Soraya El Achkar, Red de Apoyo por la Justicia y la Paz.

Equipo de Consulta

Logística: Helga Malavé, Nosleny Echenique, Belinda Urdaneta, Eriko Aparcerero y César Hernández.

Facilitación: Pedro Pablo Fanega, Esther Rojas,

Jackeline Pacheco, Rotsen Price y Omar Ruiz.

Sistematización: Arelis Madero, Nathalie Carrillo, Gilda Núñez y Claudia Ochoa.

Secretaría Técnica

Soraya El Achkar, Secretaria Técnica.

Vicmar Morillo, Coordinadora de Diagnóstico.

Amaylin Riveros, Coordinadora de Consulta.

Ligia Lobo, Coordinadora de Administración.

La Reforma Policial en Marcha

Redacción de contenidos: Conarepol.

Diseño Gráfico: W-Lab.

Impresión:

Caracas, noviembre de 2006.

