



Comisaría Virtual, un gran paso a la modernidad



Marco Alvarado Díaz

General de Carabineros, Jefe de la Zona de Magallanes

Los tiempos van cambiando y los avances tecnológicos marcan la pauta de la sociedad actual, es de esta forma que Carabineros de Chile asumió un importante desafío, implementando un servicio que rápidamente se ha posicionado como una plataforma importante para la comunidad, me refiero a la Comisaría Virtual, sistema online que comenzó su funcionamiento en junio de 2019 y que cinco años después ha sido un aporte en la calidad de vida de los usuarios, ahorrando en gastos derivados de transporte, recurso tiempo y tranquilidad personal, como también en una dimensión ecológica (RSE), a través de la disminución de demanda en papel y huella de carbono.

En sus inicios, la Comisaría Virtual estaba destinada, como una especie de marcha blanca, donde las personas podían dejar constancia, mediante Clave Única, de las siguientes situaciones: abandono del hogar, constancia de infracción en contrato de trabajo, extravío de documentos, pérdida del teléfono y régimen de visitas. Con menos de un año de implementación, el mundo enfrentó la pandemia de Covid-19, por lo que esta plataforma tecnológica institucional se convirtió en un factor social clave para la obtención de permisos y salvoconductos, contemplados dentro de las medidas de restricción de desplazamiento para la prevención de contagios. Se estima que en este tiempo de restricciones sanitarias se tramitaron cerca de 756 millones de trámites, con un peak de 2.4 millones de trámites en un día.

El gran funcionamiento de la Comisaría Virtual de Carabineros de Chile en medio de la pandemia fue ampliamente reconocido por las autoridades nacionales, a su vez esta plataforma fue destacada por expertos en el área tecnológica, al otorgarle en el año 2021 el premio ACTITECH AWARDS, imponiéndose en la categoría "Transformación digital en el sector público". Este reconocimiento cobra aún más relevancia, ya que fue entregado por la Asociación Chilena de Empresas de Tecnología de la Información, que agrupa a más de 130 miembros de rubros de hardware, software, capacitación e integración de sistemas e Internet.

Pero ese no sería el único reconocimiento, a la buena validación de sus pares, de las autoridades e incluso de la comunidad, la Comisaría Virtual se hizo merecedora del premio a la innovación en la categoría "Transformación Gobierno Digital año 2022", otorgado por el Laboratorio de Innovación y Transformación Digital por Mejores Gobiernos en Iberoamérica (U-GOB Lab) de México. Estas retribuciones reafirmaron la utilidad de esta herramienta virtual, implementando ese mismo año tres delitos para que la

ciudadanía pueda denunciar: hurto, daño a la propiedad y maltrato animal.

El avance tecnológico y el acceso de la ciudadanía a elementos electrónicos ha motivado a Carabineros de Chile a continuar con esta tarea de modernizar y optimizar sus operaciones, para lo cual este 2024 la Comisaría Virtual habilitó un nuevo módulo, diseñado para que la comunidad puedan entregar información anónima sobre bandas criminales, tráfico de drogas y delitos violentos de vehículos, de manera online, con lo cual los departamentos especializados podrán procesar y tratar esa información brindada. Los módulos disponibles incluyen Crimen Organizado (tráfico de drogas, robos, homicidios y secuestros), Drogas (venta de drogas) y Vehículos (robo de vehículos, venta de repuestos y accesorios de vehículos robados, talleres mecánicos y desarmaduras clandestinas, y ubicación de vehículos robados), se debe tener en consideración que este módulo no es para denunciar, sino para entregar información relevante de manera anónima.

En los últimos años, la Comisaría Virtual también ha sido importante en los procesos electorales, logrando incorporar a la oferta de servicios, un módulo para que la ciudadanía pueda hacer constancias excusatorias por encontrarse a más de 200 kilómetros del local de votación, lo que ha permitido acortar los tiempos del trámite y descongestionar las unidades policiales. Cabe destacar que se debe cumplir con dos pasos para poder realizar el trámite como la ley obliga, primero, a través de la plataforma se debe ingresar la solicitud con clave única, llenar los campos correspondientes, con lo cual recibirá un código alfanumérico, el cual deberá validar de manera presencial en cualquier unidad policial, esto para que el Carabinero actúe de ministro de fe de que efectivamente cumple con encontrarse a 200 kilómetros de su local de votación.

Es así, como la Comisaría Virtual se ha convertido en una herramienta tecnológica de mucha utilidad para la comunidad, su rápido crecimiento nos ha obligado a generar mejoras continuas para poder entregar un mejor servicio a los usuarios, aumentando con el tiempo nuevos delitos que se sumen a la oferta de denuncias, lo que permitiría ser una alternativa más óptima en la constante lucha de Carabineros de Chile con el crimen organizado y la delincuencia, así también con otros servicios relevantes para la ciudadanía. Ahora, el principal llamado es a que los vecinos sigan confiando en esta plataforma y le den el uso para lo cual fue creada, contribuyendo en conjunto al mejoramiento de los procedimientos policiales, tanto en la Región de Magallanes como en el resto del país.