

Tras un trámite fallido, el sujeto habría sacado un cuchillo y todo se salió de control

# Máxima tensión en sucursal de AFP en Las Condes: cliente toma como rehén a ejecutiva

M. SALINAS / D. TORÁN

Cerca de las 13 horas de este lunes un cliente de la sucursal de Avenida Apoquindo de la AFP Provida -ubicada entre los metros Alcántara y Escuela Militar, Las Condes- perdió el control y amenazó con un cuchillo a la trabajadora que lo estaba atendiendo, una mujer de 33 años. Desde ese momento se desencadenó un operativo policial que aún se prolongaba hasta caer la tarde.

El hombre de 55 años habría ido a retirar la pensión de supervivencia de su esposa fallecida en 2019; al parecer tenía la intención de retirar un millón de pesos en una sola cuota, pero al recibir una respuesta negativa increpó a la ejecutiva. Luego traspasó la mampara transparente que separa a los trabajadores de los clientes y se situó a su lado.

Según se aprecia en un video que una persona grabó al interior de la oficina, de entre sus pertenencias el sujeto sacó un cuchillo grande, tipo carnicero y amenazó a la mujer.

Carabineros, alertado de lo que estaba ocurriendo, llegó rápido al lugar.

## El hecho comenzó cerca de las 13 horas en una sucursal de avenida Apoquindo.

En el mismo video se aprecia que un oficial empieza a interactuar con el hombre, mientras quien parece ser otro cliente observa lo que ocurre.

En medio de la interacción -para intentar calmar los ánimos- el carabiniero le entrega su arma a otro oficial; acto seguido le pide a algunas personas que abandonen el lugar y luego levanta ambos brazos en señal de que su presencia no es una amenaza. De fondo se oyen los sollozos de una mujer.

En el registro el sujeto se mantiene tranquilo, fuma un cigarro y conversa durante varios minutos con el carabiniero desarmado. Incluso esboza algunas sonrisas ante lo que le decía el oficial.

Mientras eso ocurría al interior de la sucursal, un gran contingente de Carabineros llegó hasta el lugar e incluso un francotirador se instaló en el techo de un edificio de enfrente, donde funciona el preuniversitario Cpech. Con el pasar de los minutos los otros clientes y trabajadores fueron evacuados en orden. También llegó un equipo negociador y una ambulancia de la Achs, que desde primer momento se instaló justo en la puerta de acceso a la sucursal.

Hasta el lugar también llegó una mujer acompañada de Carabineros. Según trascendió, sería una familiar de la trabajadora que se mantenía retenida. La mujer ingresó a la sucursal pero salió al poco rato.



Un francotirador se instaló rápidamente en un edificio del frente.

nario Antisecuestros (Emas).

“Está conformado por un equipo de negociación, donde hay un agente especializado y psicólogos que van apoyando la labor del negociador. Se articula el proceso de recolección de información a nivel de inteligencia, porque mientras más se sabe de la persona, más herramientas hay para negociar”, detalla el docente de la Academia Digital de Psicología y Aprendizaje (Adipa).

“El tema central, desde la perspectiva del negociador, es ganar tiempo para bajar las emociones. Es decir, dejar que pase el tiempo y que la persona hable. El objetivo del negociador no es conseguir nada en forma inmediata, por eso es que el tiempo está a favor del negociador. Debe crear un nexo: en la medida que la persona habla, se produce una disminución de las emociones violentas, lo que es clave en el caso de que su actuar responda a una acción irracional o reactiva”, detalla.

Junto al equipo de negociación e información, añade Valdivia, hay un equipo táctico: “Son los responsables de hacer frente a la emergencia

Carabineros cercó el lugar para poder controlar el área ante una emergencia.

a través de la fuerza. Esta instancia siempre es la última y deben estar preparados para cualquier cosa, por eso hay tiradores expertos. Todos estos equipos están conectados a un centro de coordinación”.

Eduardo Labarca, experto en seguridad y prefecto retirado de la PDI aclara que estos protocolos son internacionales.

“Es clave tener una radiografía rápida de la persona que comete el delito. Saber si estuvo preso, si tiene un problema médico, contactar a su familia. En una conversación directa el negociador pregunta las motivaciones y, en ese camino, se va viendo por qué lado llevar la negociación. Pero también hay un peligro inminente para la víctima, la legislación chilena autoriza a la policía a la legítima defensa de un tercero”, subraya Labarca.

### ¿Qué pasa con las negociaciones?

“Esas negociaciones tienen que estar bajo un marco legal. El fiscal está al tanto de las negociaciones. Nunca el negociador le va a ofrecer cosas que no puede cumplir”.