



El Feedback de los Miembros de la Comunidad como Herramienta Eficaz para Generar y Mantener la Confianza

Construir y mantener la confianza y la legitimidad con las comunidades a las que sirven es primordial para las agencias policiales. Los miembros de la comunidad deben ser reconocidos como aliados esenciales en el mantenimiento de la seguridad pública y deben ofrecerse oportunidades significativas y accesibles para que brinden feedback a las agencias policiales.

El feedback de los miembros de la comunidad pueden ser positivos, negativos o una combinación de ambos. El feedback puede surgir debido a un deseo genuino de elogiar las acciones tomadas u observadas, la falta de comunicación o la confusión sobre los procesos. Las preguntas planteadas por los miembros de la comunidad no siempre equivalen a quejas, y se alienta a todo el personal de la agencia a ver el feedback como oportunidad para seguir conversando y comprometiéndose con los miembros de la comunidad. Asegúrese de que existen métodos para capturar todas las formas de feedback y utilizarlos de manera efectiva para permitir que las agencias construyan una plataforma más completa de confianza compartida.

Al desarrollar oportunidades de feedback, considere lo siguiente:

- **Puntos de contacto:** Los miembros de la comunidad experimentan el contacto con la agencia a través de una variedad de puntos de intersección y a través del personal de varias agencias (por ejemplo, oficiales y supervisores, investigadores de escena del crimen, estudiantes internos, voluntarios). Cada contacto tiene el potencial de fortalecer o restar valor a los esfuerzos de construcción de confianza, y las oportunidades de feedback deben incluir todas las funciones y el personal de la agencia.
- **Idioma:** Priorizar opciones de idioma inclusivas y accesibles. Reformular el 'Proceso de Denuncias Ciudadanas' a 'Oportunidad de Feedback de los Miembros de la Comunidad' en la página web de la agencia puede ampliar la información recibida. Cambiar el título de un campo de formulario de 'Denunciante' a 'Miembro de la Comunidad' puede afectar el tono de la información documentada.
- **Acceso y Comunicación:** La información que describa los procesos para ofrecer feedback debe publicarse en la página web de la agencia y en áreas de acceso público de los edificios de la agencia, además de promocionarse a través de las plataformas de redes sociales de la agencia. Esta información debe incluir las expectativas de privacidad de los comentarios compartidos, los plazos para los procesos asociados y la comunicación de las acciones resultantes. Para avanzar en los esfuerzos de fomento de la confianza, las agencias deben garantizar la disponibilidad de esta información en los idiomas y formatos utilizados por los miembros de la comunidad.

El feedback de los miembros de la comunidad se puede entregar en varias formas, y las agencias deben desarrollar procesos para capturar y actuar sobre cada uno de los siguientes:

- **Feedback informal** - correos electrónicos al personal de la agencia, comunicación espontánea durante las actividades de control y no control, llamadas a las líneas telefónicas principales, llamadas a líneas que no son de emergencia
- **Portales online** - formularios de comentarios y encuestas en la página web de la agencia y las plataformas de redes sociales
- **Contacto de supervisión** - información dirigida al personal de mando, supervisores jurados de todos los rangos y supervisores de personal profesional
- **Quejas formales** - información recibida electrónicamente o en persona que cumpla con los criterios establecidos para la investigación a través de Asuntos Internos

Respuesta y Seguimiento del Feedback

Las agencias pueden demostrar su compromiso con los esfuerzos de construcción de confianza tomando acciones claras y decisivas en respuesta al feedback recibido. El establecimiento de sistemas para rastrear y revisar todos los modos y el contenido del feedback sirve como base para que las agencias actúen sobre los patrones de conducta identificados, modifiquen las prioridades de capacitación de toda la agencia, revisen las políticas y prácticas y resalten las interacciones positivas de la comunidad. Estos sistemas también pueden ayudar en la identificación de circunstancias que requieren respuestas alternativas debido a posibles conflictos de intereses (por ejemplo, denuncia formal alegando mala conducta por parte de un comisario, denuncia formal alegando actividad criminal por parte de un investigador mientras está de servicio). La utilización de un investigador externo o agencia de investigación independiente, imparcial y con conocimientos puede proporcionar una vía para recomendaciones de acción objetivas e imparciales.



El Feedback de los Miembros de la Comunidad como Herramienta Eficaz para Generar y Mantener la Confianza

Los procesos claramente establecidos y los sistemas de seguimiento para el feedback de la comunidad permitirán a las agencias compilar fácilmente informes resumidos para su difusión al personal, agencias asociadas y las comunidades a las que sirven. Las evaluaciones de rutina de la agencia son una forma para asegurar proactivamente que se están implementando altos estándares y que reflejan las necesidades y deseos de la comunidad.

Resultados del Feedback

Todas las partes interesadas involucradas en el feedback de los miembros de la comunidad, incluidos los miembros de la comunidad, el personal de la agencia, las agencias y las comunidades atendidas, pueden beneficiarse de una plataforma integral de confianza compartida. Los posibles resultados del feedback de los miembros de la comunidad para estos grupos pueden incluir:

Miembros de la comunidad

- Validación de inquietudes
- Educación relacionada con los procesos de agencia, investigación y justicia penal
- Confianza mejorada
- Acceso a la justicia procesal

Consideraciones:

Cuando los miembros de la comunidad brindan feedback a las agencias policiales, es importante que se sientan escuchados y que sus inquietudes se validen. Los resultados pueden variar según el caso, pero el acto de entablar una conversación, reconocer dónde se pueden hacer mejoras e invitar a los miembros de la comunidad a participar en la resolución de problemas puede contribuir a generar confianza. Cuando se brinda feedback, las agencias policiales también pueden aprovechar la oportunidad para brindar información educativa sobre los procesos de la agencia, de investigación y de justicia penal.

Estos procesos suelen ser complejos y los miembros de la comunidad pueden tener conceptos erróneos sobre cómo funcionan. Las explicaciones transparentes y comprensibles pueden ayudar a los miembros de la comunidad a conocer las formas en que la agencia está trabajando para garantizar la seguridad pública. Además, las explicaciones de cómo se aborda el feedback y cómo se toman las decisiones de la agencia y del sistema de justicia penal apoyan el acceso de los miembros de la comunidad a la justicia procesal y la inclusión en los resultados que los impactan.

Personal de la agencia

- Oportunidades de desarrollo / correctivas / de crecimiento del personal
- Habilidades mejoradas para soluciones cocreadas
- Reconocimiento de desempeño de calidad (formal e informal)

Consideraciones:

Los miembros de la comunidad pueden proporcionar feedback sobre el personal, las unidades o los departamentos individuales dentro de la agencia, o la agencia en su conjunto. El feedback de los miembros de la comunidad sobre el personal o las unidades o departamentos de cada agencia a menudo dan como resultado oportunidades para mejorar la capacitación o las habilidades. Por ejemplo, si un miembro de la comunidad fue víctima de algún delito y contacta al supervisor del investigador asignado y expresa preocupación por actualizaciones limitadas del caso, el supervisor puede entrenar al investigador para explicar los procesos de la agencia, desarrollar planes de comunicación con las víctimas y hacer referencias de recursos. El investigador puede practicar estas habilidades al hacer un seguimiento con el miembro de la comunidad. El personal de la agencia también puede beneficiarse de recibir notificaciones cuando se recibe feedback positivo sobre su trabajo. Esto puede ser informal (por ejemplo, carta de reconocimiento o correo electrónico al personal escrita por su supervisor o por el liderazgo de la agencia) o formal (por ejemplo, consideración para elogios o premios). Al desarrollar oportunidades para que los miembros de la comunidad brinden feedback tanto positivo como negativo, las agencias pueden asociarse con aquellos a quienes sirven para co-crear soluciones y reforzar las habilidades policiales efectivas.



El Feedback de los Miembros de la Comunidad como Herramienta Eficaz para Generar y Mantener la Confianza

Agencias

- **Desarrollo de recursos (temas comunes de interés o preocupación)**
- **Oportunidades ampliadas para la participación en procesos de investigación.**
- **Disminución de la frecuencia de interacciones contenciosas y riesgo potencial**

Consideraciones:

Los comentarios de los miembros de la comunidad pueden traducirse en la identificación de brechas en la capacitación o en la información pública proporcionada por la agencia, soluciones creativas y nuevas oportunidades de alianza. Por ejemplo, si una agencia recibe múltiples llamadas sobre el mismo tema o inquietud, se pueden identificar oportunidades para brindar información y recursos adicionales al público (por ejemplo, a través de las redes sociales, en la página web de la agencia o mediante el desarrollo de recursos adicionales como folletos informativos). Mediante la inclusión del feedback de los miembros de la comunidad, las agencias pueden beneficiarse de una mayor objetividad, la reducción de la percepción de sesgos y un sistema integral de controles y equilibrios. Esto también puede reforzar los roles y las voces importantes de los miembros de la comunidad, lo que lleva a una mayor cohesión de la comunidad y el potencial de participación en investigaciones y denuncia de actividades delictivas. Este enfoque receptivo e inclusivo puede transformar lo que puede parecer una queja en un proceso productivo y colaborativo. Las agencias que incorporan el feedback de los miembros de la comunidad de esta manera pueden ver una reducción en las interacciones contenciosas y el riesgo para la agencia (por ejemplo, quejas formales, litigios).

Comunidades

- **Más confianza en las agencias policiales**
- **Mayor percepción de seguridad comunitaria a través de una actuación policial receptiva**

Consideraciones:

La transparencia de los procesos policiales y una plataforma para la voz de la comunidad en estos procesos pueden mejorar la confianza y la legitimidad general con las comunidades a las que sirven. Esto puede llevar a oportunidades expandidas para la resolución colaborativa de problemas y que las comunidades vean a la policía como un recurso comunitario positivo. Además, brindar una respuesta eficaz al feedback de los miembros de la comunidad envía el mensaje de que la agencia valora a los miembros de la comunidad como socios en la seguridad pública. Los miembros de la comunidad que pueden verse afectados directa o indirectamente por el crimen o que se han sentido incómodos o han experimentado barreras para reportar crímenes en el pasado pueden ser más propensos a informar a la policía cuando ven una mayor transparencia y cambios positivos que se realizan. Esto puede aumentar la probabilidad de que los infractores rindan cuentas, contribuyendo a la seguridad general de las comunidades.



El Feedback de los Miembros de la Comunidad como Herramienta Eficaz para Generar y Mantener la Confianza

Se alienta a las agencias policiales a adoptar un modelo colaborativo donde se lleva a cabo la actuación policial **con** comunidades en lugar de simplemente **en** las comunidades. La colaboración puede contribuir a que los miembros de la comunidad se sientan no solo más **protegidos** pero también más **protectores de** las personas y lugares de sus comunidades, los valores que representan sus comunidades y la agencias policiales que los defienden y preservan su calidad de vida. Los procesos transparentes y receptivos para recibir, evaluar y actuar sobre el feedback de los miembros de la comunidad deben ser un componente clave en la filosofía general de una agencia de ver a las comunidades a las que sirven como socios esenciales en la seguridad pública. La incorporación del feedback de los miembros de la comunidad puede respaldar la creación conjunta de soluciones y construir puentes en torno a este propósito común.

Recursos de la IACP

- A. IACP Página del [Community-Police Engagement](#)
- B. Política modelo de la IACP: [Redes Sociales](#)
- C. Política modelo de la IACP: [Estandares de Conducta](#)
- D. Política modelo de la IACP: [Conducta de Represalia por Parte de los Empleados](#)
- E. IACP [Marco de Políticas para Mejorar la Participación de la Policía y la Comunidad](#)
- F. IACP [Centro de Recursos sobre Políticas de las Fuerzas del Orden](#)