

**RELACIONES PÚBLICAS FORENSES: ESCENARIOS, ADAPTACIÓN Y
NUEVAS TENDENCIAS**

Biernay Arriagada, Richard

Universidad Santo Tomás

biernay@gmail.com

Material inédito y original para su primera publicación en la Revista Académica
Hologramática

Fecha de recepción: 13-11-2023

Fecha de aceptación: 24-11-2023

RESUMEN

Este artículo es abordado desde la experiencia policial, académica y profesional de un Relacionador público, ingeniero y docente tras 27 años de servicio como Detective en una institución policial chilena. En particular el artículo describe una nueva función en el desarrollo de la disciplina de las Relaciones Públicas, orientadas en forma exclusiva al ejercicio comunicacional que se desarrolla en las instituciones o agencias a cargo del cumplimiento y aplicación de la ley, definido por el autor como Relaciones Públicas Forenses, concepto que es explicado en sus aspectos generales, sus atributos, y beneficios ante una sociedad cada día más exigente con las instituciones públicas, y en especial, con aquellas relacionadas con el aseguramiento de la seguridad ciudadana, su tranquilidad y paz social. Se finaliza el artículo ofreciendo una definición formal de la nueva función de las Relaciones Públicas, sentando una tesis y, al mismo tiempo, un

Biernay Arriagada, Richard

nicho para el ejercicio profesional de la disciplina, ante el nuevo y exigente escenario social mundial.

PALABRAS CLAVE: Relaciones públicas – forenses – comunidad – función - Chile

ABSTRACT

This article is approached from the police, academic and professional experience of a Public Relations, Engineer and teacher after 27 years of service as a Detective in a Chilean police institution. In particular, the article describes a new function in the development of the discipline of Public Relations, oriented exclusively to the communicational exercise that takes place in the institutions or agencies in charge of compliance and application of the law, defined by the author as Forensic Public Relations, a concept that is explained in its general aspects, its attributes, and benefits in an increasingly demanding society with public institutions, and especially with those related to the assurance of citizen security, its tranquility and social peace. The article ends by offering a formal definition of the new function of Public Relations, laying a thesis and at the same time a niche for the professional exercise of the discipline, in the face of the new and demanding world social scenario.

KEY WORDS: public relation – forensics – community – function - Chile

INTRODUCCIÓN

El trabajo de las instituciones a cargo del cumplimiento y aplicación de la ley no sólo requiere del dominio de disciplinas criminalísticas o de orden público orientadas a dar cumplimiento al derecho, o bien a conocimientos técnicos que permitan lograr las respectivas misiones institucionales. El desafío que presenta este tercer milenio es buscar la manera de poder mejorar los actuales procesos y procedimientos, recurriendo

para ello a todos los recursos que entregan la tecnología, la innovación y el constante desarrollo de las ciencias.

Hoy, en una sociedad cada vez más exigente, las instituciones a cargo del cumplimiento y aplicación de la ley, desde ahora agencias (o agentes) como policías, fiscales, gendarmes, entre otros, deben orientar sus esfuerzos en complementar sus conocimientos técnicos con otras habilidades y competencias, que les permitan hacer frente -de manera integral- a un servicio profesional de calidad, no tan sólo con acciones conforme a su rol, sino que además, y de manera sistémica, a dar respuesta a todo lo que el entorno social circundante necesite de cada una de ellas, con una órbita diferente, dando un salto cualitativo sustancial y sostenible en el tiempo. Este salto cualitativo se refiere a la forma en que cada miembro de la institución o agencia, debe relacionarse con su ambiente, es decir con sus públicos, sean estos partícipes del entorno inmediato a un sitio de suceso, a una investigación criminal, a una audiencia judicial, a un centro de reclusión, entre otros.

He aquí el motivo de este artículo. Mucho se ha escuchado de las Relaciones Públicas, entendiéndolo que ellas corresponden al tipo de relacionamiento que se da entre una organización cualquiera y sus públicos. Incluso más, las Relaciones Públicas, como su nombre indica, tratan del modo en que la conducta y las actitudes de los individuos, organizaciones y gobiernos inciden unos sobre otros (Sam, 2004). Así, las instituciones a cargo del cumplimiento y aplicación de la ley, hacen suya esta definición y le agregan una diferenciación cualitativa a la cadena de valor, con un plus sustantivo, y que desde hoy se entenderá como Relaciones Públicas Forenses, que como se explicará más adelante, corresponde al relacionamiento estratégico que todo miembro de una institución o agencia de cumplimiento y aplicación de la ley lleva a efecto en orden al desarrollo profesional de su labor, con miras a mejorar los actuales procesos y procedimientos, agregando valor a su trabajo, a partir de una mejora sistemática en el nivel de relación de su Institución con su entorno, de manera integral y sostenible en el tiempo.

CONCEPTOS INICIALES

El estado del arte indica que la palabra “forense” proviene del latín “forensis”, relativo o perteneciente al foro. En la antigua Roma, una infracción penal significaba defender el caso ante un grupo de personas públicas en el foro; siendo la persona con el mejor argumento y entrega la que determinaba el resultado del mismo (García, 2014). La Real Academia Española de la lengua define el concepto “forense” como “Relativo a los tribunales o a los abogados”; por su parte, el diccionario Oxford lo define como “De la administración de justicia o relacionado con ello”. Como se puede observar, por si solo el concepto no profundiza en características o atributos especiales más que orienta el marco en el que se circunda. Por ello, creo necesario abrir un poco el concepto a “Ciencias forenses” para lograr encontrar atributos más específicos sobre su alcance particular. Juan Manuel García Góngora, en su libro *Introducción a las Ciencias Forenses*, las define como: “un conjunto de disciplinas que han ido evolucionando a lo largo de la historia y que se encuentran ligadas a aspectos tanto técnicos como jurídicos, en relación a la evolución en el modo de delinquir” (p. 5)

Para esta tesis, el concepto de Relaciones Públicas Forenses no se centrará en el esclarecimiento del delito ni en el estudio de las evidencias, sino que pretende considerar el aporte de las tareas y acciones propias de la disciplina de las Relaciones Públicas al ejercicio diario de la labor de las instituciones o agencias a cargo del cumplimiento y aplicación de la ley y cómo dichas herramientas o instrumentos permiten la mejora continua de los actuales procesos y procedimientos, con miras a un mejoramiento en el nivel de relación de la institución o agencia con la comunidad y que ello sea sostenible en el tiempo.

Como concepto nuevo, y con una aplicación limitada exclusivamente a las instituciones a cargo del cumplimiento y aplicación de la ley, se hace necesario abordar algunos tópicos que generen el marco teórico de esta tesis. Ya se dijo que su origen radica en las Relaciones Públicas como una disciplina de gestión y

administración de la comunicación tanto a nivel personal como organizacional. Por ello, se abordarán algunos elementos que forman parte de este alero bajo el cual se cobija.

LA COMUNICACIÓN INTEGRAL

Conocido es que el hombre es un ser gregario ya que se vincula a un entorno en compañía de sus pares, requiere desenvolverse bajo normas de conducta y comportamiento que su sociedad y cultura le imponen. Con el desarrollo de las sociedades, surgen espontáneamente las relaciones interpersonales de los hombres en concordancia con sus intereses y necesidades, estableciéndose relaciones de poder y de subsistencia entre determinados grupos de personas. Lograr que el trabajo y esfuerzo de un grupo sean necesarios e imprescindibles para otro, es un desafío que se estudia bajo el desarrollo de las Relaciones Públicas.

Así como la comunidad requiere que un grupo de personas organizadas y legítimamente conformadas aseguren su tranquilidad y paz social, este grupo de personas (instituciones o agencias de cumplimiento y aplicación de la ley) necesitan a su vez que la comunidad se sume e integre a sus objetivos, colaborando en el cumplimiento de sus objetivos. Esta relación de dependencia mutua puede abordarse naturalmente desde las Relaciones Públicas y que, para efectos de esta tesis, denominaremos como Relaciones Públicas Forenses.

Lo anterior no obedece a un arranque de ingenio del autor que suscribe, sino que replica la línea de trabajo que realizan otras disciplinas al servicio del trabajo profesional y que, de alguna u otra forma, colaboran de manera complementaria e integral al resultado final. Ello constituye el referente básico, que se traduce en el antecedente de este trabajo que busca reconocer una arista emergente en el desarrollo de las ciencias forenses como lo son las Relaciones Públicas Forenses, una disciplina que busca analizar la relación entre los hombres, pero con el sello propio y único

de las instituciones o agencias a cargo del cumplimiento y aplicación de la ley, que busca encauzar esfuerzos para mejorar procedimientos y procesos en torno a la prevención del delito, la investigación criminal, la persecución penal y garantizar el cumplimiento eficaz de las penas restrictivas de libertad.

A juicio del suscrito, el desarrollo de las Relaciones Públicas Forenses se encuentra dado por la integración de 4 (cuatro) diferentes niveles o estados de relación en el desarrollo profesional de las diferentes instituciones o agencias a cargo del cumplimiento y aplicación de la ley. Niveles que por lo demás deben ser identificados, reconocidos, comprendidos y aplicados por todos los miembros de la institución o agencia, ellos son:

1. Relaciones Públicas estatales.
2. Relaciones Públicas internas.
3. Relaciones Públicas externas.
4. Relaciones Públicas con la comunidad.

1-RELACIONES PÚBLICAS ESTATALES

Al observar detenidamente el desarrollo de la historia de las instituciones a cargo del cumplimiento y aplicación de la ley, resulta sencillo reconocer la importancia que ha tenido en su evolución el contacto con la comunidad. Es ésta quién se acerca a los cuarteles policiales a dejar una denuncia o a fiscalía para entregar su testimonio frente a un hecho delictual. Desde sus inicios, y hoy con más vigencia que nunca, las instituciones o agencias, deben establecer de manera clara y estratégica las pautas para fomentar y promover una fructífera relación con la comunidad, compartiendo mutuamente información relevante para la toma eficiente de decisiones por parte de ellos, para garantizar la paz y tranquilidad en la comunidad y, de esta manera, conseguir efectivos resultados preventivos, investigativos, o bien, garantizar el cumplimiento eficaz de las penas restrictivas de libertad.

Lo anterior es fruto de inagotables reflexiones en cada institución, pues han entendido que en los nuevos escenarios no deben marginarse de los profundos beneficios que trae consigo la vinculación con el medio. No pocos casos criminales han fallado por la falta de una concreta y eficiente labor de Relaciones Públicas. El agente debe propiciar la amistad entre ciudadanos y labor institucional, sin que la comunidad sienta temor por ellos, sino que se refleje en él su espíritu de servicio público, de ayuda solidaria, de compromiso con el desarrollo del país y de garantía de seguridad y tranquilidad social. De esta manera, tan importante como resulta estar a la vanguardia en técnicas de prevención, criminalística, derechos humanos, el agente a cargo del cumplimiento y aplicación de la ley debe reconocer en las Relaciones Públicas Forenses una herramienta útil para su desarrollo profesional. Estas Relaciones Públicas deben estar presentes en todo actuar del agente en su contacto permanente con la comunidad, en cada entrevista, interrogatorio, conversación, comunicado, en su presencia en los medios de comunicación, en la prensa, en sus actividades sociales, en su contacto con autoridades, con los vecinos, con la propia comunidad.

Todo Agente a cargo del cumplimiento y aplicación de la ley debiese ser -en su esencia- un Relacionador Público, que se integra con la comunidad en que brinda servicios y transita por los caminos y espacios que debe proteger relacionándose en ese intertanto con vecinos, autoridades y antisociales, debiendo acomodar sus particulares estrategias con miras a erradicar las amenazas existentes y devolver la paz y tranquilidad a la comunidad que lo cobija. Las Relaciones Públicas Forenses apuntan precisamente a este foco de atención, a utilizar esta disciplina como herramienta sustancial en todo Agente en su trabajo diario, optimizando el uso de recursos, elevando los índices de eficacia y mejorando en definitiva la recepción y percepción ciudadana.

2-RELACIONES PÚBLICAS INTERNAS

En el ámbito interno de la Institución o agencia, las Relaciones Públicas se deben

dividir en dos partes fundamentales. La primera de ellas corresponde a la relación que debe existir entre pares de la organización y la segunda, en relación al grado de complementariedad en la jerarquía de sus colaboradores, es decir, a la relación que existe entre un superior y sus subalternos y viceversa. Esta última es de suma importancia, pues es sabido que la identidad organizacional se refleja en la imagen corporativa. A menudo la excelencia en gestión empresarial se mide por la calidad de la comunicación entre la dirección y los empleados (Xifra, 2009). Una comunicación interna eficaz es la base del éxito de las estrategias de comunicación externa.

3-RELACIONES PÚBLICAS EXTERNAS

Tal como se ha anticipado, en el ejercicio profesional de cada Agente, se requiere de un trabajo constante no solo en los márgenes de su función pública que lo encuadra en materias propias a la criminalidad y justicia, sino además reconocer en su trabajo operativo la esencia de su rol, que permite a los integrantes de la comunidad, sentirse seguro, en paz y con las condiciones necesarias para el desarrollo de una vida plena.

¿Puede un Agente a cargo del cumplimiento y aplicación de la ley cumplir su misión trabajando desde un escritorio? La respuesta en muchos casos puede ser afirmativa, pues es ahí donde se analizan datos, se correlacionan hechos, se pesquisa a través de la web y se configuran los informes, órdenes y resoluciones. Sin embargo, en el escritorio se pierde esa práctica sana y necesaria de las Relaciones Públicas externas, que genera el punto de encuentro entre los objetivos de cada institución con los intereses propios y reales de la comunidad.

Una de estas organizaciones externas lo constituyen los medios de comunicación social, quienes demuestran permanente un férreo interés en las líneas de acción de las Agencias y sus resultados, en relación a las continuas y exigentes demandas ciudadanas. Las instituciones a cargo del cumplimiento y aplicación de la ley pueden

alcanzar mejores resultados sí reconocen la relevancia de alcanzar y mantener una relación directa, estrecha y fluida con los medios de comunicación. Es necesario que cada Agente e institución entiendan que los periodistas conforman un segmento del público externo hacia el cual deben orientar parte de su tiempo y su dedicación. Por ello las relaciones con este grupo estratégico también deben ser parte de su gestión, tal como lo han asumido diversas empresas e instituciones, desde fines del decimonónico con los conocidos agentes de prensa, instancias en que cada empresa mantenía una vinculación muy cercana con los medios pues, como se sabe, siempre es bueno contar con un periodista amigo (Tironi, 2007). Otra arista en el nivel de relaciones que debe tener y mantener todo miembro de las instituciones a cargo del cumplimiento y aplicación de la ley recae en las relaciones inter institucionales. Estas comprenden tanto a las relaciones gubernamentales como a otras en las que se haga uso de *lobby*. Un dato interesante en este punto radica en que el *lobby* no necesariamente debe ir orientado al sujeto público, sino que también a quienes circundan su territorio cercano de decisiones, es decir a sus ayudantes y personal de servicio, por dar un ejemplo.

4-RELACIONES PÚBLICAS CON LA COMUNIDAD

El *target* o público estratégico más importante para las instituciones a cargo del cumplimiento de la ley es la comunidad, por lo tanto, su relación con ella no debe ser simplemente buena, sino excelente. La comunidad representa aquel público hacia quien las Agencias vuelcan sus esfuerzos, invierten su capital humano y orientan sus recursos, aquel sobre el cual realizan su labor profesional. La comunidad representa al “público” que colabora a la gestión de las agencias, aquel que identifica a víctimas y victimarios, aquel que colabora con los policías, fiscales, abogados y jueces; aquel que ante un servicio mal adoptado criticará e invalidará, y aquel quien ante un servicio de excelencia reconocerá y validará por sentirse mucho más seguro, y quien evaluará positivamente su desempeño ante otros miembros de la comunidad y opinará a favor de esa institución ante los medios de comunicación.

Cada institución o agencia mantiene sus oficinas dentro de la comunidad, es decir, es un vecino más en el vecindario y en el cual debe procurar mantener buenas relaciones con todos sus integrantes. Mantener una buena relación con la comunidad supone siempre una retribución exponencial. Una comunidad feliz es una comunidad aliada, es un soporte que cualquier organización quisiera tener. Sin embargo, el trabajo necesario para conseguir tal complementariedad no es sencillo de alcanzar, pues debe existir una contribución transversal y en cuya estrategia todos sean ganadores. Las relaciones con la comunidad se pueden dar de múltiples formas, desde una publicación, una invitación a una actividad institucional, reuniones de trabajo, o bien una simple visita de cortesía. Los objetivos, sin embargo, son iguales para todos ellos, influenciar actitudes, alinear propósitos, obtener apoyo, generar confianza.

PALABRAS FINALES

Las recientes líneas pretendieron dar a conocer una nueva función en la disciplina de Relaciones Públicas, denominada Relaciones Públicas Forenses, cuya órbita de abstracción es diferente a las de otras disciplinas de las ciencias forenses. Sin embargo, resulta interesante como tesis, relevarla hasta el mismo nivel, pues al igual que otras ciencias, utiliza el método científico en la elaboración de su estrategia. Como corolario tras estas líneas, definiremos Relaciones Públicas Forenses como una función de las Relaciones Públicas, perteneciente al ámbito de competencia de las instituciones o agencias a cargo del cumplimiento y aplicación de la ley, y que tienen directa relación con el desarrollo y elaboración de estrategias, técnicas y tareas propias de la disciplina, con la finalidad de optimizar el nivel de relación mutua con la comunidad, de manera integral y sostenible en el tiempo, mejorando así la percepción ciudadana y su confianza en las instituciones.

Mejorar los procesos y los procedimientos actuales será, por tanto, el primer paso de las Relaciones Públicas Forenses. Alcanzar la confianza de la comunidad y mantenerla en alto será su permanente tarea.

BIBLIOGRAFÍA

García, J. (2014). *Introducción a las Ciencias Forenses*. España: Universitat Oberta de Catalunya.

Sam, B. (2004). *El ABC de las Relaciones Públicas*. Barcelona: Gestión 2000.

Tironi, E. (2007). *Comunicación estratégica*. Santiago de Chile: Taurus.

Xifra, J. (2009). *Casos de Relaciones públicas y comunicación corporativa*. Madrid: Pearson.