

Semana

**de Visitas
a Estaciones
de Policías
2009**

26 al 30 de octubre 2009
www.altus.org

INFORME LOCAL: PERÚ

Contenido

| | | |
|-------|---|----|
| I. | Agradecimientos | 3 |
| II. | Coordinación Local | 4 |
| III. | Resumen..... | 5 |
| IV. | ¿Por qué un evento global? | 6 |
| V. | ¿Qué se evalúa? | 8 |
| VI. | Método de evaluación | 11 |
| VII. | Qué Estaciones de Policía participaron | 13 |
| VIII. | Quiénes fueron los visitantes..... | 15 |
| IX. | Cuáles estaciones de Policías fueron mejor evaluadas..... | 17 |
| X. | Buenas Prácticas reveladas | 24 |
| XI. | Qué cambios les gustaría ver a los visitantes..... | 25 |

I. Agradecimientos

Nuestro agradecimiento al señor ministro del Interior, Teniente General PNP (R) Octavio Salazar Miranda; al señor viceministro de Orden Interno, General PNP (R) Walter Mori Ramírez; al director general de la Policía Nacional del Perú, General de Policía Miguel Hidalgo Medina; al ex director ejecutivo de operaciones policiales, General PNP Luis Muguruza, sin cuyo apoyo no hubiera sido posible la realización de la jornada.

También agradecemos a las instituciones no gubernamentales que se sumaron a Ciudad Nuestra y contribuyeron con observadores que visitaron las comisarías, a saber, Capital Humano y Social Alternativo – CHS, Centro de Información y Educación para la Prevención del Abuso de Drogas – CEDRO, Instituto de Investigación y Capacitación Municipal – INICAM, Iglesia Presbiteriana, Red Peruana contra la Pornográfica Infantil, Tierra de Hombres y Asociación Martin Luther King.

Finalmente, nuestro agradecimiento a los dirigentes de las juntas vecinales y organizaciones sociales que nos apoyaron, así como a los ciudadanos independientes de los diferentes distritos de Lima que colaboraron desinteresadamente y con gran entusiasmo cívico.

II. Coordinación Local

La Semana de Visitas a las Estaciones de Policía en Perú ha sido coordinada en tres ocasiones por la organización no gubernamental Ciudad Nuestra.

Ciudad Nuestra es una organización creada el año 2007 para desarrollar espacios de convergencia y coalición plural con otras instituciones no gubernamentales y organizaciones sociales y vecinales para el desarrollo democrático y equitativo de la ciudad de Lima. La seguridad y la convivencia ciudadana constituyen sus principales preocupaciones.

III. Resumen

La Semana de Visitas a Comisarías de Policía es un evento mundial organizado anualmente por Altus, una institución internacional que agrupa a organizaciones no gubernamentales de reconocido prestigio en materia de seguridad. Tiene como propósito mejorar los niveles de seguridad, hacer más eficiente el trabajo policial y asegurar su carácter democrático en los cinco continentes. En el Perú, la tercera jornada – 2009 – fue coordinada por Ciudad Nuestra, al igual que la segunda, realizada dos años antes.

La realización de la visita tuvo lugar el sábado 24 de octubre de 2009, luego de varias reuniones de trabajo y coordinaciones previas con el ministro y viceministro del Interior, el director general de la Policía Nacional del Perú y el director ejecutivo de operaciones policiales. Gracias a ellos y a nuestros equipos de observadores se pudo visitar noventa y un (91) comisarías de Lima Metropolitana y la provincia constitucional del Callao, un 31% más en comparación con la jornada del 2007. Se movilizó un promedio de noventa y seis (96) personas de diferentes estratos sociales, niveles de instrucción, sexo y profesión, lo que demuestra un gran interés ciudadano por conocer la calidad de la atención en las comisarías y las condiciones de trabajo y bienestar de su personal. La visita permitió estrechar la relación entre la comunidad y la policía, y aumentar la confianza pública en el servicio policial.

En la jornada se visitaron noventa y un (91) comisarías de las ciento dieciocho (118) que existen en Lima y Callao, es decir, el 77% del total de Estaciones. Para su realización, Ciudad Nuestra convocó, primero, a quienes participaron en la visita del 2007. A ellos, se sumaron organizaciones de la sociedad civil como Capital Humano y Social Alternativo – CHS, Centro de Información y Educación para la Prevención del Abuso de Drogas-CEDRO, Instituto de Investigación y Capacitación Municipal – INICAM, Iglesia Presbiteriana, Red Peruana contra la Pornográfica Infantil, Tierra de Hombres y asociación Martin Luther King, que participaron por primera vez.

IV. ¿Por qué un evento global?

El servicio que provee la policía está cambiando en todo el mundo. En cada continente, las policías se han profesionalizado, haciéndose más efectivas al lidiar con el crimen y más respetuosas en el trato con los ciudadanos. A menudo, esta situación es resultado de cambios en las mismas policías que son cada vez más transparentes y más dispuestas a rendir cuentas. Más que nunca, las organizaciones policiales necesitan escuchar las voces y opiniones de los ciudadanos a los que sirven.

Esto no implica que la rendición de cuentas sea igual en todas partes. El contexto en que trabajan las policías varía enormemente entre distintos países, y suele ser un tema crítico en países con una baja tradición democrática o con una historia de sistemáticas violaciones a los Derechos Humanos. Aun así, en cualquier país la policía se enfrenta al desafío de entablar buenas relaciones con la ciudadanía con el objeto ejercer sus tareas de manera efectiva, del mismo modo en que los ciudadanos comunes se enfrentan al desafío de establecer buenas relaciones con la policía para poder construir ciudades más seguras.

Las Estaciones de Policía son un espacio central para comenzar los necesarios cambios en la relación entre el público y la Policía, ya que constituyen el principal punto de entrega de servicios policiales. Todo tipo de personas pasa por las estaciones de policía diariamente, y el pasar tiempo en estos lugares, aunque sea sólo una hora, genera una impresión sobre su funcionamiento y el servicio que provee la estación. La policía, la sociedad civil y las organizaciones de supervisión se pueden beneficiar de estas impresiones, pero hasta ahora no había una herramienta de uso simple que pueda capturarlas e interpretarlas.

Al desarrollar esta herramienta, Altus le da un nuevo rol a las organizaciones no gubernamentales y a la sociedad civil como supervisoras de la actividad policial. Muchas evaluaciones de la policía, desarrolladas por parte de organizaciones no gubernamentales, dan como resultado informes muy críticos sobre el trabajo policía, sin embargo, las organizaciones participantes en la Semana de Visitas a las Estaciones Policiales tienen un acercamiento diferente. Aunque nuestros informes rescatan los problemas de rendición de cuentas y transparencia, a la vez enfatizan las buenas prácticas identificadas por los visitantes, demostrando el potencial que tiene la policía en la práctica. Estos ejemplos pueden inspirar a los Policías en cualquier parte del mundo.

La Semana de Visitas a Estaciones de Policías es el primer evento mundial de la alianza global Altus. Cuando Altus comienza a trabajar el año 2004, las organizaciones asociadas ya habían trabajado en conjunto en torno al programa funcionamiento policial democrático, con apoyo de la fundación Ford y coordinado por el Instituto Vera de Justicia. Este programa reunió en repetidas ocasiones a expertos en la materia de 10 diferentes países para discutir temas relativos a la Policía, como supervisión policial

y el rol del sector privado en la promoción de la reforma policial. A través de estas conferencias surge la idea de desarrollar un instrumento que incluya al público en una evaluación participativa de las estaciones de policías con el objeto de establecer estándares globales y promover buenas prácticas.

Esta forma de supervisión es pionera en la medida en que incorpora a la sociedad civil, mientras que en su mayoría, las evaluaciones de las policías son llevadas a cabo por entidades gubernamentales, expertos o personas relacionadas con las policías. La Semana de Visitas a las Estaciones de Policías apunta a otorgar herramientas e información para facilitar a los visitantes la evaluación y observación de acuerdo a ítems diseñados por expertos en policías de diversos países. Además de evaluar, los visitantes tienen la oportunidad de conocer el trabajo diario de las estaciones de policías y poder conversar con el personal de la estación.

Altus ha desarrollado una metodología para evaluar si el personal y las instalaciones de la estación de policía sirven adecuadamente al público. Para el desarrollo de este instrumento, un equipo de investigadores de diversos países consultó los estándares internacionales en Derechos Humanos y actividad policial. Luego, formularon preguntas básicas que son comprensibles por diferentes culturas y que son aplicables a los diferentes contextos prácticos.

El resultado, el Kit de Visitantes a las Estaciones Policiales fue testeado en 8 países entre el 2002 y el 2004. Tras estas pruebas el Kit demostró ser capaz de capturar las impresiones de los visitantes a través de diferentes países y contextos culturales, siendo un instrumento de utilidad para el personal de la estación de policía y la sociedad civil. Las variaciones de los puntajes que se dieron en las estaciones fueron limitadas, lo que sugiere que las preguntas sirven de guía para las observaciones de los visitantes.

Cuando la alianza global Altus fue lanzada en abril de 2004, en el sitio web se puso a disposición del público el Kit. Antes de terminar el año, Lúcio Alcantara, gobernador del estado de Ceará en Brasil, había encontrado el Kit en Internet y solicitado a su personal utilizarlo para evaluar las estaciones policiales en Fortaleza, de la capital del estado. En Sudáfrica, el comité para la seguridad del parlamento Sudafricano en su búsqueda por encontrar un método que evaluara los servicios entregados por las estaciones de policía encontró de utilidad el Kit.

Tras estas iniciativas, Altus decide poner en uso el Kit coordinando un evento global. Los representantes de Altus revisaron el Kit y sus modificaciones y llegaron a una versión final, que ha sido utilizada en la Semana de Visitas a las Estaciones de Policías los años 2006, 2007 y 2009.

V. ¿Qué se evalúa?

El Kit de evaluación que se utiliza en las visitas incluye un sistema de puntuación que permite a cada visitante calificar la estación de Policía con 20 preguntas, generando puntajes en cinco categorías de servicio. Usando este Kit los participantes de la semana de visitas a las estaciones de Policías son capaces de situar su opinión personal sobre la calidad del servicio de su estación de Policía local en relación al contexto a nivel nacional, regional y global.

Inspirado por las visitas estructuradas, comunes en los campos de educación e industria, Altus, diseñó el Kit de visita a las estaciones de Policía para evaluar en qué grado las estaciones están diseñadas y operan para servir al público. En el futuro, las mejorías en las estaciones de Policía participantes pueden ser monitoreadas a través de la repetición de visitas, por los mismos u otros individuos.

Para las instituciones policiales, participar en la semana de visitas aumenta su nivel de transparencia, mostrando disposición a identificar problemas y hacer ajustes a los servicios entregados por las estaciones de Policía. Además, su participación ayuda a la policía a ganar el apoyo y confianza de sus comunidades. Para las organizaciones comunitarias de la sociedad civil, la participación promueve el diálogo con las agencias policiales, proporcionando la instancia para aprender sobre los servicios policiales y expresar las inquietudes sobre ellos.

Las preguntas del Kit se basan en una amplia gama de estándares y acuerdos internacionales que son relevantes para la labor policial, especialmente aquellos relacionados a Derechos Humanos y rendición de cuentas. Las respuestas registradas en cada país se basan en percepciones y expectativas locales. En este sentido la semana de visitas a las estaciones de Policía está organizada para reducir la distancia entre las realidades locales de las policías y los principios generales de Derechos Humanos y los estándares de prácticas a los que la mayoría de los países suscribe.

Para comprender esta evaluación, se debe pensar en una estación de Policía como un proveedor de un servicio público, lo que es un concepto difícil para muchos países, a pesar de recientes avances en el funcionamiento policial. En muchas ciudades alrededor del mundo, la Policía es considerada como funcionarios del estado más que de servicio público, estableciendo como prioridad el mantener el orden público y el control del delito más que la prevención del delito y la asistencia al público. El énfasis de la Semana de Visitas a las Estaciones de Policía esta puesto en el rol del policía como profesional que entrega servicios a la comunidad, dividiendo la evaluación en 5 categorías de servicio:

Orientación a la comunidad
Condiciones Físicas
Tratamiento Igualitario al Público
Transparencia y Responsabilización
Condiciones de Detención

Orientación hacia la Comunidad

Los últimos 20 años, la policía comunitaria se ha convertido en la principal estrategia de muchas agencias policiales, aumentando la interacción de la policía con la comunidad a través de la educación, programas de consultas a las policías entre otros. Estos esfuerzos tienden a focalizarse en el rol de los policías como individuos en la comunidad, más que la organización de las estaciones de Policía para atender al público en general. En muchos países, las estaciones de Policías parecen más cuarteles que centros de servicios públicos. Las preguntas de esta sección del Kit apuntan al grado en que una estación es un recurso para su comunidad, entregando información, con personal para responder dudas y peticiones de la comunidad y con un buen acceso al público.

Condiciones Físicas

Aunque el concepto de orden y limpieza varía a través de las culturas, los oficiales de Policías deben estar equipados con la infraestructura y las herramientas necesarias para desarrollar sus labores adecuadamente. Las preguntas de esta sección evalúan hasta qué punto la estación posee la infraestructura y equipo de acuerdo a sus necesidades, tales como espacio de oficinas y sala de identificación de sospechosos. Las preguntas no están diseñadas para observar si la policía tiene la tecnología de punta o la estación más fastuosa, sino que para capturar las impresiones de los visitantes sobre las condiciones físicas de la estación. Las estaciones de Policía en malas condiciones a menudo también tienen un trato inadecuado de los ciudadanos, y aunque las buenas condiciones físicas no necesariamente implican buen servicio es un primer paso hacia el profesionalismo. Tener condiciones dignas de atención al público, además de ser deber de cualquier organización policial, tiene un impacto directo en el comportamiento del personal de la Estación.

Tratamiento Igualitario al Público

Muchos estándares policiales repiten un principio fundamental, que la Policía debe tratar al público igualmente, sin diferenciar por edad, etnia, nacionalidad, estatus de minorías u orientación sexual. Las preguntas en esta sección del Kit evalúan los servicios disponibles a grupos vulnerables y la existencia de espacios apropiados para mujeres y personas discapacitadas. Estas preguntas han sido diseñadas para que el

visitante se concentre en los servicios e instalaciones disponibles para grupos vulnerables.

Transparencia y Responsabilización

Se espera que todos los servicios públicos sean transparentes y rindan cuentas, pero esto es particularmente importante para la Policía por su habilidad de uso de la fuerza en el nombre del Estado. La rendición de cuentas asegura que cuando la Policía falla al cumplir sus deberes, estará disponible la información y los mecanismos de reparación de las partes afectadas, se tomarán las medidas apropiadas de acuerdo a la cualquier violación y se asegurara los errores no ocurran nuevamente. Las preguntas de esta sección evalúan si las estaciones de Policías poseen la información que requiere el público para determinar si la policía está actuando satisfactoriamente.

Condiciones de Detención

Malos tratos y abusos de los detenidos no sólo violan los Derechos Humanos, sino que corroen las relaciones de la Policía con la comunidad. Las preguntas que contiene esta sección del Kit evalúan la información que una persona podría querer si un ser querido se encontrara bajo custodia policial. Se les pide a los visitantes registrar sus impresiones sobre las áreas de detención y las medidas de seguridad observando las medidas de vigilancia y las disposiciones para la transferencia de los detenidos. Se les pregunta sobre las áreas donde los detenidos reciben a sus abogados, familiares u otros visitantes, como también sobre la disponibilidad de servicios higiénicos y ventilación.

VI. Método de evaluación

El Kit de visitantes a estaciones de Policía es un instrumento que se ha construido por expertos sobre estándares de trabajo policial y Derechos Humanos y probado en reiteradas ocasiones, generando un instrumento donde los elementos evaluados por las preguntas del cuestionario son concretos, es decir, son elementos de los que dispone una estación de Policía independiente del momento en el que la visita se realiza.

El Kit espera controlar desvíos que tienen relación con el modo en que los visitantes son recibidos por las Estaciones de Policía, ya que algunas pruebas pilotos del Kit original revelaron que:

- Una buena o mala recepción a la Estación de Policía genera diferentes puntajes sobre la misma.
- Las impresiones de los visitantes pueden cambiar de acuerdo a la hora en que se realice la visita.
- El comportamiento del personal de la Estación de Policía puede cambiar dependiendo del movimiento diario de la estación y la hora de la visita.

Estas razones, entre otras, dan como resultado cambios en las preguntas, haciéndolas más regulares y evaluables independiente del día de la semana, al hora, o el número de personas que está trabajando en ese momento en la Estación.

El número de preguntas se limitó a 20, ya que pruebas del Kit con número mayor de ítems resultaban complejas para completar. El Kit incluye pasos a seguir por el líder del equipo y los visitantes. Adicionalmente, las instrucciones para las visitas esperan fomentar que los visitantes discutan las preguntas y que interactúen entre ellos y con el personal de la estación de Policía. Este diálogo pretende dar a cada visitante la oportunidad de expresar su punto de vista y aportar al líder del equipo con elementos para el informe narrativo.

En la mayoría de los países participantes, los líderes de equipo participan en una breve capacitación para guiar la visita, redactar el informe narrativo y proveer de los cuestionarios completos a los organizadores. Estos cuestionarios son habilitados en una plataforma virtual segura y que generan automáticamente los puntajes locales.

El cuestionario resultante tras este proceso de validación se basa en una escala Likert, donde las alternativas respuestas van de 1 a 5, donde:

- 1 – TOTALMENTE INADECUADO (20 PUNTOS)**
- 2 – INADECUADO (40 PUNTOS)**
- 3 – ADECUADO (60 PUNTOS)**
- 4 – MÁS QUE ADECUADO (80 PUNTOS)**
- 5 – EXCELENTE (100 PUNTOS)**

Los resultados serán construidos a través de promedios simples, clasificándose de acuerdo a su puntaje promedio en las siguientes categorías:

| Puntaje promedio | Categoría |
|-------------------------|-----------------------|
| Más de 84 | Excelente |
| De 68 a 84 | Más que adecuado |
| De 52 a 68 | Adecuado |
| De 36 a 52 | Inadecuado |
| Menos de 36 | Totalmente inadecuado |

VII. Qué Estaciones de Policía participaron

La Policía Nacional del Perú – PNP - es una institución del Estado adscrita al Ministerio del Interior, creada para garantizar el orden interno, el libre ejercicio de los derechos fundamentales de las personas y el normal desarrollo de las actividades ciudadanas. Es profesional y jerarquizada. Sus integrantes representan la ley, el orden y la seguridad en toda la República y tienen competencia para intervenir en todos los asuntos que se relacionan con el cumplimiento de su finalidad fundamental.

En los últimos años, la PNP ha reforzado su labor preventiva, a través de las comisarías, dando énfasis a campañas educativas y de acción social, así como de una amplia gama de modalidades de patrullaje, que incluye la suma de esfuerzos con los serenazgos municipales. La prevención constituye una de las funciones medulares de la actuación policial y compromete a la comunidad en la búsqueda de soluciones para contrarrestar la inseguridad, la violencia y el delito. La implementación de oficinas de participación ciudadana y la conformación de juntas vecinales han contribuido a este propósito.

En la estructura básica policial, la comisaría constituye la unidad más próxima al ciudadano, garantizando el normal desarrollo de las actividades de los vecinos del distrito. Los resultados de las visitas permiten evaluar no solo la calidad de los servicios que brindan las comisarías, sino también identificar buenas prácticas policiales.

En la Tercera Semana Mundial de Visitas a las Estaciones de Policía participaron 91 comisarías que pertenecen a la VII Dirección Territorial Lima y XX Dirección Territorial Callao respectivamente de la Policía Nacional del Perú.

Comisarías visitadas en Lima y Callao

| | | | |
|---------------------|-----------------------------|-------------------------|------------------|
| Pro | Lince | San Antonio | La Punta |
| La Corporación | Playa Rimac | San Cayetano | Bellavista |
| Villa | Ventanilla | Ancón | Sol de Oro |
| Magdalena | Villa Hermoz | Pascana | Mariscal Cáceres |
| Ciudad y Campo | Monserate | Villa El Salvador | Laura Caller |
| La Legua | La Ensenada | Mirones Bajo | Santoyo |
| Rimac | Santa Clara | Universitaria | Surquillo |
| Dulanto | San Martín de Porres | Pachacamac | Pachacutec |
| Zarate | Caja de Agua | San Francisco de Lurín | San Andres |
| Miraflores | Conde de la Vega | Callao | Bayovar |
| Canto Rey | Barranco | Pueblo Libre | Sarita Colonia |
| Chorrillos | San Miguel | Santa Rosa de Ancón | Orrantia del Mar |
| San Luis | Villa El Salvador (mujeres) | Progreso | San Pedro |
| Carmen de La Legua | Jesus María | Mi Perú | Condevilla |
| San Genaro | Vipol Juan Ingunza | San Isidro | Barboncitos |
| Chacarilla Estanque | Zapallal | Tahuantinsuyo | La Chalaca |
| Maranga | Lurín | Chaclacayo | La Perla |
| Santa Elizabet | Puente Piedra | Santa Luzmila | Independencia |
| Breña | Monterrico | Bocanegra | 10 de Octubre |
| Petit Thouars | San Borja | Alfonso Ugarte | Payet |
| Huaycan | Chosica | Laderas de Villa | Piedra Liza |
| La Huayrona | Collique | Mirones Alto | Tupac Amaru |
| Santa Isabel | Mateo Pumacahua | Urbanizacion Pachacamac | |

VIII. Quiénes fueron los visitantes

La Semana de Visitas congregó a personas de diferentes edades, condición social y creencias religiosas; que realizan diferentes actividades como amas de casa, estudiantes universitarios, representantes de juntas vecinales, miembros de organismos gubernamentales, participantes de programas sociales, funcionarios y empleados públicos, regidores de municipalidades y miembros de instituciones religiosas. Todos con buena disposición e interés en participar en esta jornada.

Se constituyeron equipos de tres personas en promedio. Cada equipo visitó un máximo de tres comisarías. En total, Ciudad Nuestra involucró a noventa y seis (96) observadores, de los cuales sesenta y tres (63) fueron mujeres y treinta y tres (33) varones. La participación femenina fue el doble de la masculina, lo que coincide con el activo papel que juegan las mujeres en la organización vecinal para la seguridad ciudadana, quizá porque ellas son más vulnerables que los varones, como lo señalan las encuestas de victimización en Lima Metropolitana y el Callao.

| Visitantes por sexo | | |
|---------------------|----------------------|------------|
| Sexo | Número de visitantes | Porcentaje |
| Masculino | 33 | 34,4% |
| Femenino | 63 | 65,6% |
| Total | 96 | 100% |

Así como la jornada concitó una activa participación femenina, Ciudad Nuestra también promovió la participación de los jóvenes entre 18 a 30 años, que fue el grupo etario más numeroso en esta visita representando casi el 50% de los observadores. Ellos fueron los más impresionados por las deficientes condiciones de trabajo del personal policial. Le siguió el grupo etario de 31 a 45 años, con veintisiete (27) personas. Este grupo junto con los visitantes de 46 a más años (23 personas) estuvieron integrados en su mayoría por miembros de juntas vecinales y de organizaciones de sociedad civil vinculados a la seguridad ciudadana.

| Visitantes por edades | | |
|-----------------------|----------------------|------------|
| Nivel | Número de visitantes | Porcentaje |
| 18 a 30 años | 46 | 47,9% |
| 31 a 45 años | 27 | 28,1% |
| 46 a 60 años | 19 | 19,8% |
| 61 años a más | 4 | 4,2% |
| Total | 96 | 100% |

Predominaron, entre los observadores, aquellos con estudios superiores completos (26%) y con educación secundaria completa (24%). No obstante, el cuadro que se presenta a continuación da cuenta de una variedad muy grande de niveles de instrucción.

| Visitantes por nivel de instrucción | | |
|--|-----------------------------|-------------------|
| Nivel | Número de visitantes | Porcentaje |
| Primaria incompleta | 1 | 1% |
| Primaria completa | 2 | 2,1% |
| Secundaria incompleta | 4 | 4,2% |
| Secundaria completa | 24 | 25% |
| Técnico incompleto | 10 | 10,4% |
| Técnico completo | 13 | 13,5% |
| Superior incompleto | 17 | 17,7% |
| Superior completo | 25 | 26% |
| Total | 96 | 100% |

La participación de mujeres, jóvenes y población con menos educación (hasta secundaria completa) para esta jornada de visitas a comisarías fue de un 32,3% del total de los observadores. El 70% de las comisarías visitadas tuvieron a su cargo observadores de condición media – baja, residentes de zonas populares de la ciudad.

IX. Cuáles estaciones de Policías fueron mejor evaluadas

A. Estaciones mejor evaluadas

El promedio general de las comisarías visitadas en Lima y Callao fue de 51,83, resultado que es inadecuado, de acuerdo a la tabla proporcionada por Altus. Por categorías, el promedio general más alto lo obtuvo orientación a la comunidad, con 58,85, lo que es un resultado adecuado. El resultado también fue adecuado para la categoría de transparencia y rendición de cuentas, con 54,89 y condiciones físicas con 52,32, aunque este resultado se ubica en el límite bajo, como muy cercano a inadecuado. Las dos categorías en las que los resultados fueron inadecuados son tratamiento igualitario al público, con 49,09 y condiciones de detención, con 44,28.

A continuación se presentan las 10 Comisarías con mejores puntajes en la Semana de Visitas el 2009. Los puntajes varían entre los 65 y 79 puntos, lo que las califica como adecuadas o más que adecuadas.

| Ranking de las 10 estaciones de policía mejor evaluadas en Perú | | |
|---|--------------------------|------------------|
| | Estación de Policía | Puntaje Promedio |
| 1 | Comisaría Pro | 79 |
| 2 | Comisaría la Corporación | 70,3 |
| 3 | Comisaría Villa | 69,6 |
| 4 | Comisaría Magdalena | 68,7 |
| 5 | Comisaría Ciudad y Campo | 68,7 |
| 6 | Comisaría La Legua | 67,7 |
| 7 | Comisaría Rimac | 66,7 |
| 8 | Comisaría Dulanto | 66 |
| 9 | Comisaría Zarate | 65,7 |
| 10 | Comisaría Miraflores | 65 |

La comisaría mejor evaluada fue Pro, ubicada en Lima Norte, en el distrito de Los Olivos. Cuenta con una infraestructura adecuada, amplios ambientes y buenas condiciones de detención. Es una comisaría de tipo A, es decir, que atiende a más de 100 mil habitantes, en su mayoría de nivel socioeconómico medio bajo.

Le siguió la comisaría de La Corporación ubicada en el distrito de El Agustino, al este de la ciudad, que alberga a una población de clase media baja. Destaca su adecuada organización, sus amplios ambientes y las condiciones de detención, especialmente para los adolescentes infractores, así como el trabajo social que realizan con su club de menores.

Cabe destacar la considerable distancia entre la comisaría ganadora y la que le sigue, casi nueve puntos. En cambio, la distancia entre el segundo lugar y las dos comisarías que empataron el cuarto es de solo 1,6 puntos. La superioridad de la evaluación de la comisaría de Pro es inobjetable.

B. Evaluación por áreas

I. Orientación a la Comunidad

| | |
|---|--------------|
| Promedio de evaluación área Orientación a la Comunidad | 58,55 |
|---|--------------|

| Mejor evaluadas en el área Orientación a la Comunidad | | |
|--|---------------------------------|-------------------------|
| | Estación de Policía | Puntaje Promedio |
| 1 | Comisaría Ciudad y Campo | 80 |
| 2 | Comisaría Magdalena | 76,7 |
| 3 | Comisaría Rimac | 76,7 |
| 4 | Comisaría Dulanto | 76,7 |
| 5 | Comisaría Chorrillos | 76,2 |

La evaluación promedio del área orientación a la comunidad de las estaciones de Policía en Perú el año 2009, fue de 58,55 puntos, lo que las califica como adecuadas y siendo el área mejor evaluada del Kit de Visitantes. Este puntaje se puede explicar, a través de los reportes cualitativos de los visitantes, por la falta de personal disponible para hacer denuncias, o una escasa disposición de información sobre cómo hacer denuncias.

Relatos:

“En la puerta hay efectivos policiales que dan la bienvenida y dirigen a las personas donde corresponde según el caso”

“Por estar dentro de un pasaje no es visible para los visitantes”

“Se observó mal trato de un funcionario policial hacia 2 señoras mayores que esperaban ser atendidas en una denuncia”

“La Comisaría es de fácil acceso para el público y con personal motivado para servir a la comunidad.”

II. Condiciones Físicas

| | |
|--|--------------|
| Promedio de evaluación área Condiciones Físicas | 52,32 |
|--|--------------|

| Mejor evaluadas en el área condiciones físicas | | |
|---|-----------------------------|-------------------------|
| | Estación de Policía | Puntaje Promedio |
| 1 | Comisaría Miraflores | 83,3 |
| 2 | Comisaría Pro | 76,7 |
| 3 | Comisaría la Corporación | 73,3 |
| 4 | Comisaría Rimac | 70 |
| 5 | Comisaría San Luis | 70 |

El puntaje promedio de la evaluación de las condiciones físicas de las unidades visitadas en Perú es de 52,32 puntos, lo que la califica como adecuado. En general los reportes cualitativos de los jefes de equipo dan cuenta de las malas condiciones de infraestructura con a que trabajan las Comisarías. Esto se ve agudizado por lo escasos recursos con los que cuentan las unidades policiales para mantención y limpieza de sus instalaciones, lo que en muchas ocasiones genera que estas parezcan no solo inadecuadas, sino que sucias y en mal estado.

Relatos:

“Nos llamo mucho la atención que la comisaria no tiene agua. Sacan agua de un barril grande que se encuentra en la entrada de la comisaria”

“Se encontraba en un lugar que no estaba acondicionado para ser comisaria, se encontraba en estado deplorable”

“Se encontraba en un excelente estado físico y esto es gracias a los pobladores que apoyaban con el comisario para organizar jornadas de limpieza”

“Llamaron favorablemente la atención los ambientes del segundo piso dedicados a la atención y coordinación con las juntas vecinales, con un auditorio especial para ellas”

III. Tratamiento Igualitario al Público

| | |
|---|--------------|
| Promedio de evaluación área Tratamiento Igualitario al Público | 49,09 |
|---|--------------|

| Mejor evaluadas en el área tratamiento igualitario al público | | |
|--|----------------------------|-------------------------|
| | Estación de Policía | Puntaje Promedio |
| 1 | Comisaría Villa | 77 |
| 2 | Comisaría Pro | 76,7 |
| 3 | Comisaría Magdalena | 70 |
| 4 | Comisaría Playa Rimac | 68,3 |
| 5 | Comisaría Lince | 68,3 |

En el área de Igualdad de Tratamiento al Público, en promedio, los visitantes hacen una evaluación negativa. Los 49,09 puntos obtenidos por la evaluación en esta área dan cuenta de servicios inadecuados.

Relatos:

“Nos pareció muy interesante que cuentan con una oficina aparte para los casos de violencia familiar que es tratado por personal femenino.”

“Donde se realizaban las denuncias sobre casos de violencia familiar, era un lugar muy reducido que se encontraba fuera de la comisaria en el patio”

“Sorprende que no haya accesibilidad para las personas con discapacidad”

IV. Transparencia y Rendición de Cuentas

| | |
|---|--------------|
| Promedio de evaluación área Transparencia y Rendición de Cuentas | 54,89 |
|---|--------------|

| Mejor evaluadas en el área Transparencia y Rendición de Cuentas | | |
|--|----------------------------|-------------------------|
| | Estación de Policía | Puntaje Promedio |
| 1 | Comisaría La Legua | 86,7 |
| 2 | Comisaría Pro | 81,7 |
| 3 | Comisaría la Corporación | 78,3 |
| 4 | Comisaría Dulanto | 78,3 |
| 5 | Comisaría Zarate | 75 |

En esta área la evaluación fue adecuada, con 54, 89 puntos, evaluando la disposición de información y la voluntad por informar como adecuada. Los visitantes observaron diversa información dispuesta en las áreas públicas de las comisarías e incluso en algunos casos encontraron buzones de reclamos o sugerencias, lo que fue bien evaluado por los visitantes.

Relatos:

“Nos llamó bastante la atención el observar en las paredes además de un periódico mural, teléfonos de instituciones, correos electrónicos, y múltiples afiches con números y direcciones para consultar”

“Hay buzón de sugerencias y reclamos”

“Encontramos un buzón de sugerencias en recepción, requiere ser mejorado porque por su presentación pasa desapercibido.”

“Hay una falta casi total de información en la estación policial”

V. Condiciones de Detención

| | |
|---|--------------|
| Promedio de evaluación área Condiciones de Detención | 44,28 |
|---|--------------|

| Mejor evaluadas en el área Condiciones de Detención | | |
|--|---------------------------------------|-------------------------|
| | Estación de Policía | Puntaje Promedio |
| 1 | Comisaría Pro | 85 |
| 2 | Comisaría la Corporación | 75 |
| 3 | Comisaría Villa | 66 |
| 4 | Comisaría Magdalena | 65 |
| 5 | Comisaría Villa El Salvador (mujeres) | 63,75 |

EL área de condiciones de detención es el área peor evaluada del Kit de Visitantes. El puntaje promedio obtenido en Perú fue de 44,28 puntos, lo que corresponde a una evaluación inadecuada de las condiciones entregadas a los detenidos. Los reportes cualitativos describen las áreas de detención, como inhóspitas, poco seguras y desaseadas. Son varios los casos donde se relata la falta de celdas separadas para hombres, mujeres y adolescentes o si estas existen son utilizadas como depósito. Las condiciones de limpieza y los servicios higiénicos disponibles para quienes se encuentran detenidos fueron muy criticadas.

Relatos:

“Es una ambiente que se observa bastante seguro, separado de otros ambientes de la comisaria”

“La celda señalada para menores de edad es usada como depósito.”

“No existe un aseo adecuado, había un hedor terrible”

“Es un cuarto pequeño, que tiene una ventana por donde se ilumina y ventila, tiene su baño pero se debe mejorar”

X. Buenas Prácticas reveladas

Durante esta jornada se ha podido apreciar el acercamiento e interés de los vecinos por el trabajo que se realiza en sus comisarías. Días anteriores a la visita se realizaron acciones para coordinar aspectos relacionados con las preguntas del Kit, a efectos que las calificaciones fueran otorgadas de acuerdo a los estándares de Altus, con la mayor objetividad posible. El equipo coordinador constató que la mayoría de comisarías conocía la finalidad de la visitas.

En todo momento, el personal de las comisarías trató de darnos a conocer que, pese a las limitaciones y a lo recargado de sus labores, realizan acciones de proximidad a la comunidad. Estas se manifiestan principalmente a través del trabajo con las juntas vecinales y los clubes de menores, y de actividades de prevención, como charlas educativas y vacaciones útiles a escolares y padres de familia, cursos de capacitación en seguridad ciudadana y acciones cívicas (campañas médicas, de vacunación, actividades de esparcimiento, etcétera), entre otras.

Otras buenas prácticas observadas son las actividades de motivación e instrucción al personal policial, así como la adecuación de los ambientes de las comisarías para brindar sus servicios a la comunidad, pese a no ser los más adecuados en la mayoría de casos.

Cabe hacer mención lo expresado por el personal de la comisaría de La Legua (Callao), en cuanto a la identificación con su labor institucional: “Nosotros solo somos personas uniformadas, a veces uno siente como una frustración el no poder atender al llamado de la gente porque no hay personal”.

De acuerdo a las experiencias descritas por los visitantes, la atención y la orientación al público es una buena práctica observada en la mayoría de las comisarías.

XI. Qué cambios les gustaría ver a los visitantes

A pesar que la visita para los observadores fue particularmente enriquecedora, se pudo observar algunas debilidades recurrentes en las comisarías visitadas.

Es necesario brindar mejores condiciones de trabajo y de bienestar a los efectivos policiales, lo que redundará en la atención al público, en las labores de prevención comunitaria y, consecuentemente, en la seguridad ciudadana. Se observó que las comisarías no cuentan con suficientes recursos – humanos y logísticos –, existiendo en su mayoría problemas de comunicación e interconexión de la red policial y acceso a las principales bases de datos con que cuenta la policía, como, por ejemplo, la de vehículos robados, personas requisitorias, delincuentes más buscados, entre otros. Se suman a estas deficiencias los problemas de infraestructura, que impiden, por ejemplo, brindar facilidades de acceso a las personas con discapacidad o disponer de ambientes privados para la atención de víctimas de violencia familiar.

Existen tres ambientes que requieren particular atención, a saber, los que ocupan los detenidos, los baños para el público y los dormitorios para el descanso del personal. Mejorarlos depende tanto del gobierno como del liderazgo de los oficiales a cargo de las mismas.

Sabemos que, a nivel del comando policial, se han impartido lineamientos para la designación de personal idóneo en el cargo de comisario. Este debe tener especiales dotes de liderazgo, vocación de servicio y predisposición a trabajar en estrecho contacto con la comunidad, así como capacidad de gestión y coordinación con los gobiernos locales. Estas disposiciones deben ir acompañadas de un gran proyecto de refacción y modernización de las comisarías, que contemple un adecuado equipamiento y, especialmente, la informatización e interconexión entre las comisarías y otras unidades policiales.

Otro aspecto detectado durante esta jornada es el desconocimiento de la comunidad de las labores y servicios que brindan las comisarías, que no solo reciben denuncias e investigan los hechos delictivos; sino también desarrollan acciones preventivas y de acercamiento a los vecinos.