

# VI JORNADA MUNDIAL DE VISITAS A COMISARIAS

Informe Perú 2012

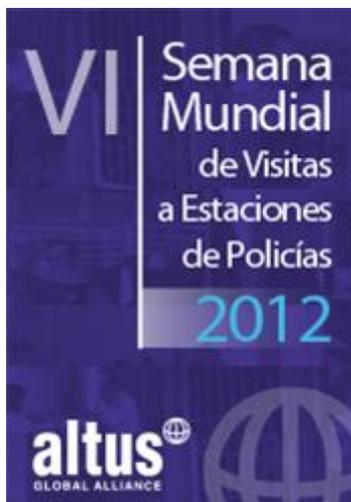
Elaborado por la Asociación Civil **Taller de Asuntos Públicos**  
Para el consorcio global  
ALTUS y el CESC de la Universidad de Chile



TALLER DE ASUNTOS PÚBLICOS



Instituto de Asuntos Públicos  
Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana  
Universidad de Chile



## Contenido

I.	Introducción .....	5
II.	¿Qué es la Semana de Visitas a Estaciones de Policía? .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
III.	La Alianza Global Altus .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
IV.	Historia de la Semana de Visitas a Estaciones de Policía. ..	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
V.	El Procedimiento. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
VI.	Organizando un evento a nivel de bases a escala global. ..	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
VII.	Observando y evaluando la estación. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
VIII.	Contexto .....	7
IX.	Estaciones de Policía participantes .....	18
X.	Los visitantes .....	20
XI.	Cuáles estaciones de Policías fueron mejor evaluadas.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
XII.	BuenasIniciativasreveladas .....	29
XIII.	Qué cambios les gustaría ver a los visitantes.....	32
XIV.	Resultados concretos y seguimiento.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
XV.	Compromiso con la comunidad .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
XVI.	Atención mediática .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
XVII.	Anexo: Informe de coordinación.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>



## TALLER DE ASUNTOS PÚBLICOS

### I. Resumen

La Sexta Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía en el Perú estuvo a cargo del Taller de Asuntos Públicos (TAP), asociación civil constituida formalmente el 2011 y que propende a mejorar la gestión pública del fenómeno de la seguridad ciudadana, colaborando en los diagnósticos, los diseños, los programas, las ejecuciones y las evaluaciones de políticas públicas locales y nacionales en Perú, con el objetivo de lograr una mejor convivencia ciudadana.

La Semana de Visitas a Estaciones Policiales (2012) se inicia con comunicaciones formales (mediante ventanilla mesa de partes) e informales, a través de diálogos cercanos con miembros peruanos de la red internacional “*Más Comunidad Más Prevención*” encargos al interior del Ministerio del Interior; en la Defensoría del Pueblo; en el Gobierno Regional de Tacna; y, en los distritos de Lima donde se llevarían a cabo las visitas.

La importancia de involucrar a la “Defensoría del Pueblo”, órgano constitucional autónomo que promueve y vigila la adecuada materialización de los derechos fundamentales, es relevante al ya haberse pronunciado en relación a la seguridad ciudadana y, principalmente, a la calidad de los servicios policiales.

En el Perú existe una policía única, la Policía Nacional del Perú (PNP), la cual participa de la Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía desde el año 2006. La PNP fue creada en 1988 por ley Nro. 24949 que unifica las tres fuerzas antes existentes (la Guardia Civil, la Guardia Republicana encargada de las fronteras y la Policía de Investigaciones). Recientemente, se acaba de aprobar, por delegación al órgano ejecutivo, la ley de la Policía Nacional del Perú<sup>1</sup>, que declara a la Policía nacional en proceso de reestructuración hacia la obtención de una policía al servicio de la ciudadanía, con participación ciudadana, con funciones desconcentradas, transparente en su gestión y con personal policial calificado y adecuadamente remunerado

La Policía Nacional del Perú ha participado en la Semana de Visitas desde el año 2006, abriendo las puertas de 10 unidades policiales para la VI versión de este evento. Del total de comisarías, tres ya habían sido observadas en la IV y V Semana Mundial de Visitas a Comisarías en los años 2010 y 2011: las Comisarías de Magdalena, San Miguel y Maranga, todas en Lima. Por su parte, las comisarías de la Provincia de Tacna fueron recién integradas a la medición de este año, a partir de la colaboración del “Proyecto para el Mejoramiento de los servicios de prevención de delitos y faltas de la Provincia de Tacna”, coordinado por el Gobierno Regional de Tacna, teniendo como contraparte al filósofo Ricardo Jiménez, integrante de la Red “*Más Comunidad Más Prevención*”.

---

<sup>1</sup> Decreto Legislativo Nro. 1148, del 4 de diciembre del 2012.



## TALLER DE ASUNTOS PÚBLICOS

**Cuadro Nro. 1**  
**Lista de estaciones de policía y visitantes participantes**

Provincia	Distrito	Comisaría	Número de visitantes
Tacna	Tacna	Comisaría Central	3
		Comisaría de la Virgen de la Natividad	3
		Comisaría Augusto B. Leguía	3
		Comisaría Vigil	3
		Comisaría de la Familia	3
	Gregorio Albarracín Lanchipa	Comisaría Gregorio Albarracín	3
	Ciudad Nueva	Comisaría Ciudad Nueva	3
Lima	Magdalena	Comisaria Magdalena	3
	San Miguel	Comisaria San Miguel	3
		Comisaría Maranga	3
<b>2 Provincias</b>	5 distritos	10 comisarías	30 participantes

Fuente: Elaboración propia

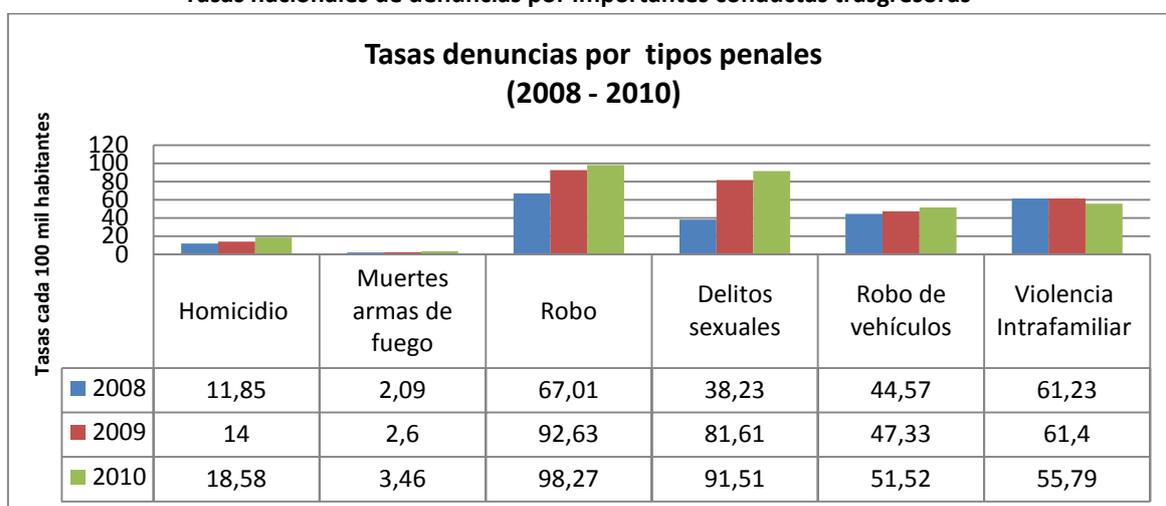
Finalmente, los grupos de ciudadanos convocados a participar en las en la Semana de visitas tuvieron diferentes orígenes: Minorías sociales, grupos constituidos virtualmente mediante las redes sociales; y vecinos de la jurisdicción policial. Los visitantes, en grupos de tres fueron visitando las 10 estaciones policiales coordinadas previamente con ellas, con el Ministerio de Interior y con las Direcciones Territoriales. Siendo, finalmente, autorizados por el Director General de la Policía y notificado a quien corresponda por el Jefe de Estado Mayor Personal.

## II. Introducción

Una de las principales preocupaciones de nuestros países sudamericanos, y principalmente, en el caso peruano, es el fenómeno de la inseguridad urbana, concretamente la delincuencia y. Esta compleja situación – objetiva y subjetiva – coloca a las policías, actores claves del sistema de seguridad, como protagonistas y un eslabón importante de esta realidad.

Adicionalmente, se observa a nivel nacional un crecimiento en los registros de la Policía Nacional del Perú y del Ministerio Público respecto a importantes aumento en las tasas delictuales en el país, que atentan contra los peruanos, el incremento ha sido sostenido entre 2008 y 2010, como se muestra a continuación

**Gráfico Nro. 1**  
**Tasas nacionales de denuncias por importantes conductas trasgresoras**



Fuente: Elaboración propia a partir del Plan Nacional de Seguridad Ciudadana (Perú, 2012).

Si bien las policías no son responsables exclusivos ni solucionadores únicos de esta compleja realidad, tienen una cotidiana participación en la gestión de la seguridad y son las comisarías los primeros espacios de interacción en caso de que el ciudadano o ciudadana de a pie interactúe en alguna arista del fenómeno.

Por esta razón se ha determinado la necesidad de fortalecer los servicios públicos brindados por ellos, ya que son una primera línea de legitimidad y democratización del Estado de Derecho. A pesar de esta alta responsabilidad, existe una alta desconfianza y miedo a acceder a las estaciones policiales y a sus servidores, esta desconfianza aumenta la brecha en las relaciones policía-comunidad, y no ayuda en las posibles soluciones para reducir las cifras delictivas

**La Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía** tiene el potencial para cambiar gradualmente esas dinámicas. **El principal beneficio de que ciudadanos de a pie visiten y evalúen sus estaciones de policía local no es el resultado en puntajes que obtiene cada estación, sino la relación que se establece entre la ciudadanía y la policía.** Una verdadera rendición de cuentas y la mejoría de los servicios que otorga la policía son posibles a través de



## TALLER DE ASUNTOS PÚBLICOS

esta relación. De este modo, mientras la policía de mejores servicios aumentan los niveles de confianza y fomentan que los ciudadanos denuncien delitos a la vez que incita a que los funcionarios del orden público sean más receptivos y estén más comprometidos con la comunidad.

**La Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía** plasma el principio de que el buen gobierno dice relación a cómo los ciudadanos, líderes e instituciones públicas se vinculan entre ellos para lograr cambios<sup>2</sup>. Este evento da a los ciudadanos la oportunidad de participar en la posibilidad de mejorar el orden público, les da acceso a las estaciones de policía y al trabajo que éstas llevan a cabo. Asimismo les otorga la información necesaria para que soliciten modificaciones para monitorear el progreso de dichos cambios. Para los oficiales de policía la **Semana** ofrece las oportunidades de un compromiso positivo con el público así como un incentivo para mejorar los servicios debido a que la comunidad los está observando.

Altus se enorgullece de haber ejecutado la **Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía** por sexta vez. Desde octubre del 2006, cuando Altus organizó la primera **Semana de Visitas a Estaciones de Policía**, el evento se ha expandido a nuevos países y se han incorporado diversas organizaciones no gubernamentales, miembros del público y organizaciones policíacas. Se han adoptado varias reformas como resultado de la **Semana de Visitas a Estaciones de Policía** a la vez que una serie de buenas prácticas se han diseminado de lugar a lugar.

---

<sup>2</sup>DFID (2006) Eliminating World Poverty Making Governance Work for the Poor: 2.3. London: DFID.



### III. La Semana de Visitas a Estaciones de Policía

#### La Alianza Global Altus

Altus es una alianza global cuyo objetivo es mejorar la seguridad ciudadana y la justicia en todos los continentes. En abril del año 2004 seis organizaciones no gubernamentales y diversos centros académicos se reunieron para crear una alianza única: ALTUS

Altus cuenta con miembros procedentes de los cinco continentes: el Instituto Vera de Justicia localizado en Nueva York, Estados Unidos; el Centro de Estudios en Seguridad y Ciudadanía con sede en Rio de Janeiro, Brasil; el Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana establecido en Santiago de Chile; la Fundación INDEM en Moscú, Rusia; el Instituto para el Desarrollo y la Comunicación localizado en Chandigarh, India y la Fundación CLEEN en Lagos, Nigeria.

La experiencia de los seis miembros de Altus permite que la alianza ofrezca una perspectiva global en cuestiones de seguridad y justicia así como una mayor capacidad para trabajar a través de los continentes logrando un mejor avance en la justicia.

#### Historia de la Semana de Visitas a Estaciones de Policía.

Hace una década un grupo internacional de investigadores decidió desarrollar una herramienta simple, pudiese ser utilizada por gente común para evaluar en qué medida las estaciones de policía locales cuentan con las condiciones y el personal necesarios para servir adecuadamente a la comunidad. Comenzaron experimentando con un prototipo de herramienta en el año 2002 y por dos años llevaron a cabo pruebas en siete ciudades alrededor del mundo: Chandigarh, Johannesburgo, Moscú, Nueva York, Pretoria, Rio de Janeiro y Santiago.

En 2004 cuando la Alianza Global Altus fue fundada se puso a disposición un kit de Visitas a Estaciones de Policía en la página web de la Alianza. El kit y las principales ideas del mismo generaron un interés súbito a nivel internacional por lo que Altus decidió implementar la evaluación de las estaciones a gran escala.

En octubre del 2006, veintitrés países participaron en la primera Semana de Visitas a Estaciones de Policía. Para la preparación de este evento global los miembros de Altus organizaron visitas en sus países respectivos y realizaron convenios con 76 organizaciones no gubernamentales en otros países con el objeto de entrenar a jefes de equipos locales, de conducir las visitas y de reportar los puntajes.

En cada país Altus y sus contrapartes aseguraron la cooperación de los oficiales de policía haciendo énfasis en el hecho que las visitas y el proceso de evaluación identificarían buenas prácticas así como aquellas áreas en las que se necesitarían mejoras. Altus otorgó premios a los comandantes de las estaciones de policía que obtuvieron los puntajes más altos a la vez que promovieron sus prácticas ejemplares en foros internacionales.



## TALLER DE ASUNTOS PÚBLICOS

De este modo y en seis ocasiones Altus ha organizado la Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía, evento en el cual, a partir del Kit de visitantes ciudadanos pueden evaluar el trabajo que realizan las estaciones de policía.

### El Procedimiento

En el transcurso de una visita a una estación de policía los visitantes observan y posteriormente evalúan cinco dimensiones de la estación y servicios que proveen. Estas áreas de observación son:

- **Área I:** Orientación a la comunidad
- **Área II:** Condiciones Físicas
- **Área III:** Tratamiento igualitario al público
- **Área IV:** Transparencia y rendición de cuentas
- **Área V:** Condiciones de detención.

Cada área de observación contiene cuatro ítems de evaluación respecto a condiciones específicas o servicios provistos sumando un total de 20 puntos evaluados. Las cinco áreas de observación y muchos de los puntos evaluados en cada una de ellas reflejan estándares internacionales establecidos por las Naciones Unidas, específicamente los relacionados a Derechos Humanos y a la rendición de cuentas de la policía (accountability). Así, el proceso de evaluación vincula realidades locales de policiamiento con estándares internacionales a los que las policías de todo el mundo deben aspirar.

### Organizando un evento a nivel de bases a escala global.

Para llevar a cabo la Semana de Visitas a Estaciones de Policía a escala global los seis miembros de Altus establecen alianzas con organizaciones no gubernamentales en sus países y regiones respectivas, los que operan como coordinadores locales o nacionales. Estas organizaciones no gubernamentales enlistan la participación de las policías locales, reclutan a residentes locales que visitaran y evaluaran las estaciones e identifican y entrenan a los individuos para que realicen la labor de jefes de equipo. Cada jefe de equipo coordina de 3 a 8 personas que visitarán una estación.

Altus trabaja para enlistar la participación de organizaciones no gubernamentales dedicadas a empoderar y mejorar las oportunidades de aquellos -que son pobres y con desventajas, tales como las mujeres, los jóvenes, minorías étnicas y religiosas, ciudadanos de la tercera edad e individuos con discapacidades- individuos que tienen menos acceso a los servicios que otorga la policía o que perciben que tienen menos acceso.

La herramienta de evaluación capta información demográfica clave sobre los visitantes: género, edad y nivel de educación, de manera tal que los organizadores locales puedan saber si la Semana de Visitas a Estaciones de Policía está alcanzado el objetivo de incluir a miembros de grupos tradicionalmente marginados. Aunado a esta información los visitantes contestan tres preguntas acerca de sí mismos que son indicadores de su nivel de acceso a la justicia: 1)



## TALLER DE ASUNTOS PÚBLICOS

¿Es su primera visita a una estación de policía? 2) ¿Usted o alguien que usted conozca, ha reportado un delito a la policía en los últimos 12 meses? 3) ¿Usted ha participado en la Semana de Visitas a Estaciones de Policía en años anteriores?

### Observando y evaluando la estación.

Los visitantes reciben una copia del Kit de la Semana de Visitas a las Estaciones de Policía en su idioma local. Hasta el día de hoy el Kit ha sido traducido a una docena de idiomas y dialectos: albanés, búlgaro, alemán, inglés, francés, hindi, húngaro, español, khasi, coreano, latvio, malayo, portugués, punjabi, ruso, español, telugu y urdu. El kit describe el proceso de evaluación e incluye una el cuestionario para evaluar la estación. Los jefes de equipo presentan a los visitantes las áreas de observación antes de la visita puesto que no llenaran el formulario durante el recorrido. La visita a las estaciones incluye un tour a la estación así como conversaciones informales con los oficiales y personal.

Al terminar la visita el jefe de equipo convoca a los visitantes a una discusión acerca de las impresiones de la estación y a completar los formularios. Tras la visita el jefe de equipo redacta un reporte narrativo en el que incluye los puntos clave de esta. Si bien el jefe de equipo promueve una discusión grupal el consenso del grupo no es el objetivo principal. Cada visitante debe decidir de manera independiente la puntuación que le asignará a cada uno de los temas que son evaluados. La puntuación deberá estar basada en lo que cada visitante observó en la estación así como en la información y opinión expresada por el grupo en general.

Usando la escala de Likert los visitantes asignan valores que van de 1 a 5 a cada uno de los 20 puntos evaluados:

1. Totalmente inadecuado
2. Inadecuado
3. Adecuado
4. Más que adecuado
5. Excelente

Como producto de esta visita, la evaluación de los visitantes es ponderada a través de un promedio simple, entregando a las estaciones puntajes de 20 a 100.

Por su parte los resultados o *puntajes finales* corresponden al promedio ponderado de los resultados por área, otorgándole un mayor peso relativo a las áreas III. Tratamiento Igualitario al Público y IV. Transparencia y Rendición de Cuentas. Este *puntaje final* es utilizado exclusivamente para generar el ranking local, regional y mundial<sup>3</sup> y se expresa de acuerdo a la siguiente fórmula:

$$Pf = (I*0,14)+(II*0,14)+(III*0,29)+(IV*0,29)+(V*0,14)$$

---

<sup>3</sup> Esto de acuerdo a las exigencias de ALTUS vigentes a partir del año 2012, y cuyo fin es dar mayor énfasis a área específicas. A fin de no perder la comparabilidad temporal, el *puntaje simple* permitirá omitir la ponderación utilizada para la construcción del ranking.



## TALLER DE ASUNTOS PÚBLICOS

Es decir, los puntajes de las áreas de observación I, II y V pesan cada una un 14% del porcentaje total del puntaje final; mientras que las áreas III y IV, un 29% del puntaje total.

Los puntajes totales y simples se clasifican de acuerdo a la siguiente categoría de evaluación:

Puntaje promedio	Categoría
<b>Más de 85</b>	Excelente
<b>De 68 a 84</b>	Más que adecuado
<b>De 52 a 67</b>	Adecuado
<b>De 36 a 51</b>	Inadecuado
<b>Menos de 35</b>	Totalmente inadecuado



### IV. Contexto

#### Contexto político

Desde el año 2003 el Perú cuenta, por mandato legal, con un Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC), una estructura desconcentrada, normativamente inclusiva, que aspira a un funcionamiento multisectorial y multidimensional eficiente entre los servicios nacionales, los actores privados y los subniveles de gobierno.

La policía, actor clave al interior del sistema, ha venido impulsando trabajos muy específicos. Por un lado, una continuada inversión en infraestructura y equipamiento de personal policial. Principalmente, en vehículos motorizados y con un alto número de proyectos presupuestados que no han sido ejecutados, los que pretenden potenciar y mejorar las comisarías, principalmente, las de Lima.

Respecto de la inversión en equipamiento se pueden señalar la instalación del sistema integrado de identificación balística “IBIS” (por sus siglas en inglés Integrated Ballistics Identification System), el sistema automatizado de identificación de huellas dactilares “AFIS” (por sus siglas en inglés Automated Fingerprint Identification System), el sistema de comunicación trocalizada “TETRA II” para Lima y el Callao, el mejoramiento de las capacidades de la División de identificación, garitas móviles equipadas con rayos X, así como la rehabilitación de comisarías en las provincias de Lambayeque, Piura, Ancash y otras.

Es evidente el lento procedimiento para realizar las compras y algunas autoridades del Ministerio del Interior han señalado la existencia de boicots de algunas compañías que al perder licitaciones las impugnan en busca de que se anulen y se convoquen nuevos concursos para volver a presentarse, alargando los tiempos de compra y, finalmente, dificultando el equipamiento de las fuerzas policiales.

**Por otra parte**, las policías a nivel nacional, han continuado y fortalecido el trabajo de prevención situacional o disuasiva mediante sus patrullajes motorizados y/o a pie, así como la promoción, creación y acción de las “Juntas Vecinales de la Policía”<sup>4</sup>. La promoción de las juntas vecinales es una acción constante por parte de la policía que tiene como finalidad agrupar a vecinos y vecinas de un determinado territorio y establecer con ellos lazos de cercanía y fomentando las comunicaciones policía – comunidad. Las Juntas Vecinales de Seguridad Ciudadana, que en buena cuenta son asociaciones de vecinos validadas por la PNP, suelen estar conformadas por personas mayores de 60 años, principalmente mujeres y con un bajo porcentaje de participación activa.

---

<sup>4</sup>“Las Juntas Vecinales de seguridad ciudadana son organizaciones sociales de base, promovidas por la Policía Nacional del Perú, que tienen por misión desarrollar actividades preventivas, informativas y de proyección social en apoyo a la PNP, para mejorar la seguridad ciudadana mediante el trabajo voluntario no remunerado y participativo, promueven y desarrollan programas de prevención y servicio a la comunidad (Art. 1). El Seguro integral de salud (SIS) da atención asistencial a los miembros de las juntas vecinales que estén previamente acreditados por la PNP (Art.5). Ley 29701, beneficios en favor de las Juntas Vecinales”



## TALLER DE ASUNTOS PÚBLICOS

Finalmente, se deben mencionar los trabajos de prevención que viene realizando la Policía Nacional desde la Dirección de Familia, Participación y Seguridad Ciudadana, ejecutado en cada comisaría, a través de las “Unidades de familia y participación ciudadana” se materializan en talleres formativos con vecinos, marchas pacíficas con las juntas vecinales, la creación de los denominados “Policías Escolares”, jornadas de capacitación en consumo de drogas, violencia intrafamiliar, violencia juvenil, entre otras.

La sociedad civil especializada (Organizaciones no Gubernamentales, principalmente) vienen implementando acciones innovadoras que coadyuvan a la policía a mejorar la calidad de sus servicios, ya sea actuando con ellos en las organizaciones sociales o en otros espacios de socialización (escuelas, barrios, víctimas, etc.) que tienen a las policías como actores claves de sus programas. En este esfuerzo, la comisaría es la unidad más próxima a los ciudadanos y por ello, su necesidad de repotenciar y mejorar a nivel de entrega de servicios. No obstante, el reconocimiento de la importancia en mejorar la calidad de los servicios invirtiendo en infraestructura, en prácticas innovadoras y cercanas a la comunidad, se encuentra con que son los recursos logísticos los que aún demoran en materializarse, limitando el accionar policial.

Parece existir un acuerdo en actores públicos y privados, vinculados al fenómeno de la inseguridad, respecto a la necesidad de mejorar el funcionamiento de las comisarías y sus prácticas de acercamiento comunitario. No obstante, subrayamos las deficiencias en la ejecución de gastos pese a modificaciones normativas que incluso viabilizan las inversiones desde sub niveles de gobierno en materia de seguridad ciudadana<sup>5</sup>.

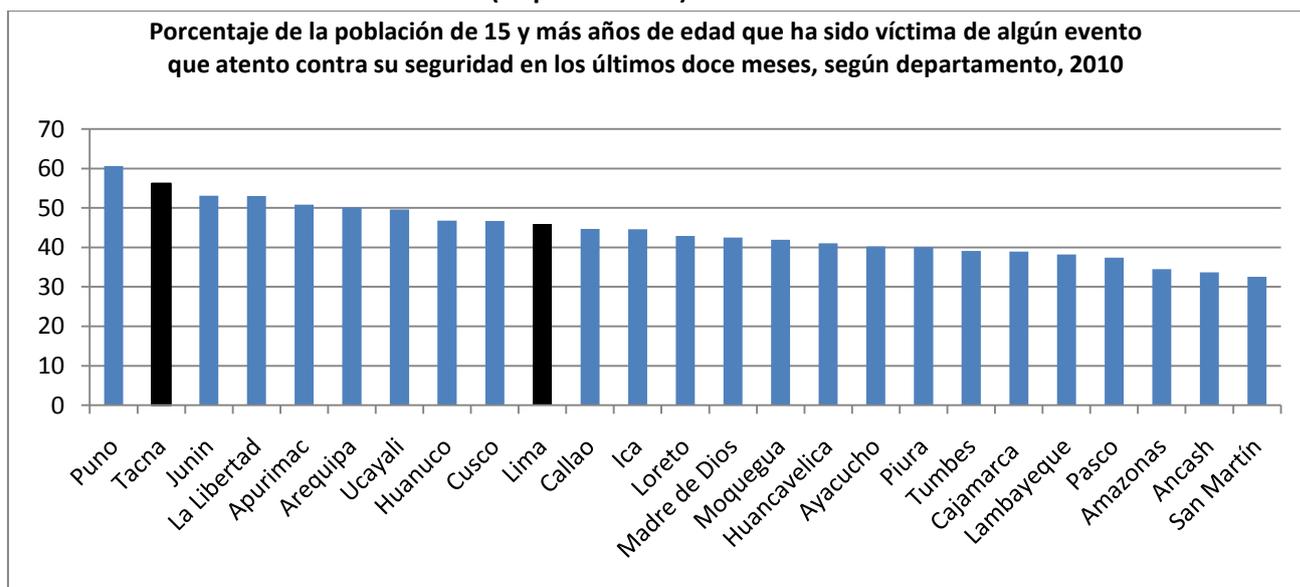
---

<sup>5</sup> Ley 29611, “Los Gobiernos Regionales y locales están facultados para realizar gastos de inversión en materia de seguridad ciudadana, infraestructura y equipamiento en el ámbito de su jurisdicción (...) para ello suscriben convenios con Ministerio de Interior conjuntamente con la Policía Nacional, así como entre Gobiernos Regionales y Locales (...)”

## Contexto territorial

Los territorios en dónde se ubican las diez (10) comisarías observadas tienen la siguiente posición nacional en relación a su nivel de victimización.

**Gráfica Nro. 2**  
**Comparación territorial de la población victimizada por Gobiernos Regionales**  
**(Departamento).**



Fuente: Elaboración propia a partir de INEI / ENAPRES 2011

Las comisarías observadas en la VI Semana Global de Visitas a estaciones de Policía se ubican en territorios con un importante nivel de victimización: Tacna (56,2%) y Lima (45,8%), según encuesta realizada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), en el marco del seguimiento de presupuestos por resultados (2011)

### LIMA

Las tres comisarías identificadas en Lima se ubican en los distritos de Magdalena del Mar (Comisaría de Magdalena) y en el distrito de San Miguel (Comisaría de San Miguel y Comisaría de Maranga), se encuentran ubicadas en la costa limeña, poseen características residenciales y presencia de importantes puntos comerciales, como es el Mercado de Abastos en el distrito de Magdalena y los grandes centros comerciales de San Miguel. Este último distrito es una entrada a la ciudad puerto del Callao.

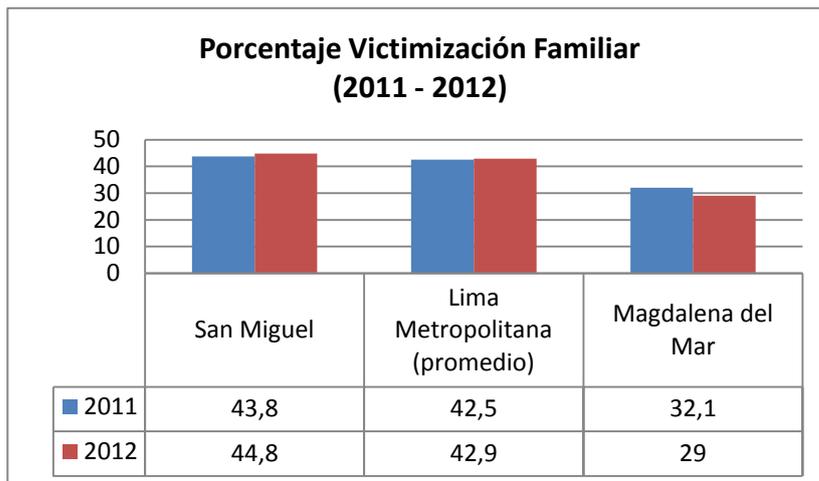
En estas zonas, como en todo el país, funciona una única policía, la Policía Nacional del Perú pero coordina actividades con servidores municipales vinculados a la seguridad ciudadana, denominados “serenos y/o serenazos” los cuales tienen una labor colaborativa con la policía dependiendo de los gobiernos locales y/o regionales. Es decir, para los territorios observados

en este reporte pueden coexistir efectivos de la Policía Nacional del Perú, del serenazgo del distrito y del serenazgo de Lima Metropolitana.

Ambos distritos han sido observados a través de encuestas de victimización realizadas por la ONG “Ciudad Nuestra”, obteniendo resultados analizables para los años 2011 y 2012. Los resultados no exhiben variaciones importantes en los distritos de Magdalena del Mar ni San Miguel como tampoco para el promedio de Lima Metropolitana<sup>6</sup>.

En el caso de la victimización observada en el distrito de San Miguel, notaremos que se encuentra ligeramente por encima del promedio de Lima Metropolitana y que, el distrito de Magdalena del Mar, se ubica considerablemente por debajo de San Miguel y del promedio de Lima Metropolitana. Lo mismo ocurre con la percepción de inseguridad o temor a ser víctima de algún acto violento o delictivo.

**Gráfico nro. 3**  
**VICTIMIZACIÓN FAMILIAR**

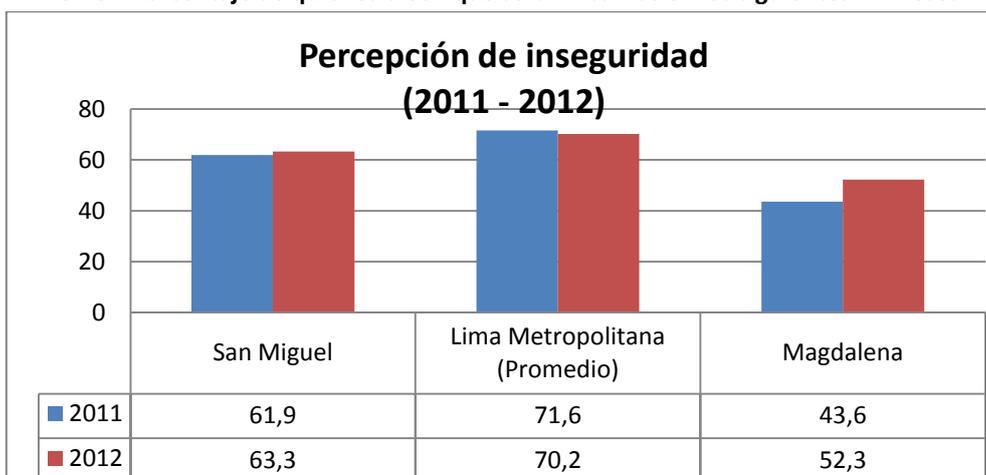


Fuente: Elaboración propia a partir de “Ciudad Nuestra” (2011 y 2012)

Por su parte, la seguridad subjetiva, tan importante como la objetiva, nos dice que el temor a ser víctima tiene un aumento estadísticamente significativo en Magdalena del Mar, manteniéndose cambios marginales San Miguel y en Lima Metropolitana.

**Gráfico Nro. 4.**

**Temor: Porcentaje de quienes creen que serán víctimas en los siguientes 12 meses**



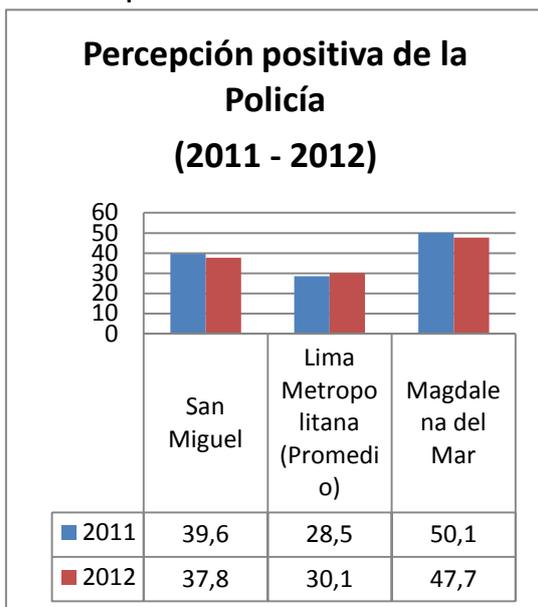
Fuente: Elaboración propia a partir de Ciudad Nuestra (2011 y 2012)

<sup>66</sup> [www.ciudadnuestra.org](http://www.ciudadnuestra.org)

Los resultados que se obtiene de las encuestas nos permiten también conocer la opinión de los vecinos y vecinas en relación a los servicios que brindan los funcionarios operativos de la seguridad, ya sean estos “policías y/o la seguridad municipal (Serenazgos)”. Los resultados evidencian que la percepción positiva que se tiene de la policía es inferior a la que se tiene de los serenos o guardias municipales para los años (2011 y 2012).

**Grafico Nro. 5**

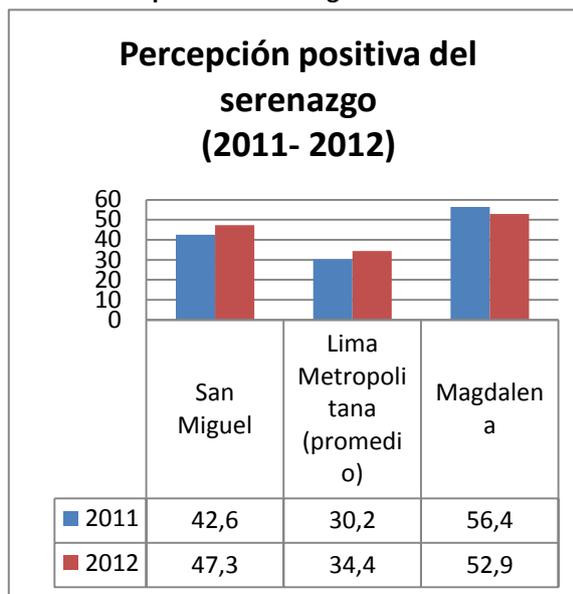
**Porcentaje de quienes aprueban la función que desempeña la Policía Nacional del Perú**



Fuente: Elaboración propia a partir de Ciudad Nuestra (2011 y 2012)

**Gráfico Nro. 6**

**Porcentaje de quienes aprueban la función que desempeña el Serenazgo en su distrito**



Fuente: Elaboración propia a partir de Ciudad Nuestra (2011 y 2012)

## TACNA

Por su parte, Tacna es un Gobierno regional fronterizo, con importantes plazas comerciales y una constante movilización de personas. Se ubica, como se señala anteriormente, en el segundo lugar con mayor victimización, detrás de Puno, Gobierno Regional con quien limita.

**Grafico Nro.8**

**Tasa comparada de homicidios en jurisdicciones de Tacna en donde se ubican las comisarías observadas.**

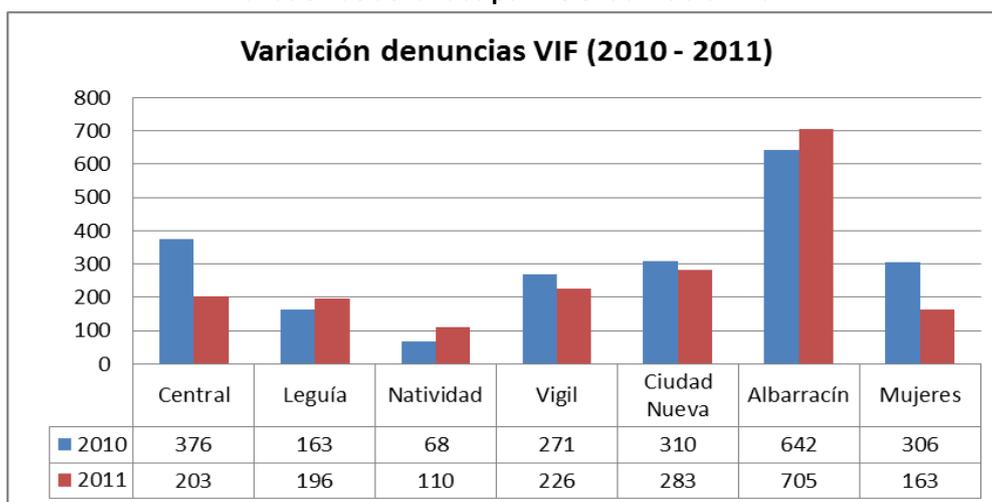


Fuente: Línea de Base para el proyecto de Mejoramiento de servicios de prevención de delitos y faltas para la Provincia de Tacna (2012).

Del total de comisarías observadas en la Provincia de Tacna, cinco (5) se ubican en el distrito de Tacna, mientras que una (1) en el distrito de Gregorio Albarracín Lanchipay y una (1) en el distrito de Ciudad Nueva. De ellas, el distrito de Ciudad Nueva registra un alta tasa de homicidio, superior incluso de la que existe para todo el Gobierno regional de Tacna que agrupa a 27 distritos repartidos en sus 4 provincias (Tacna, Candarave, Basadre y Tarata).

**Gráfico Nro. 9**

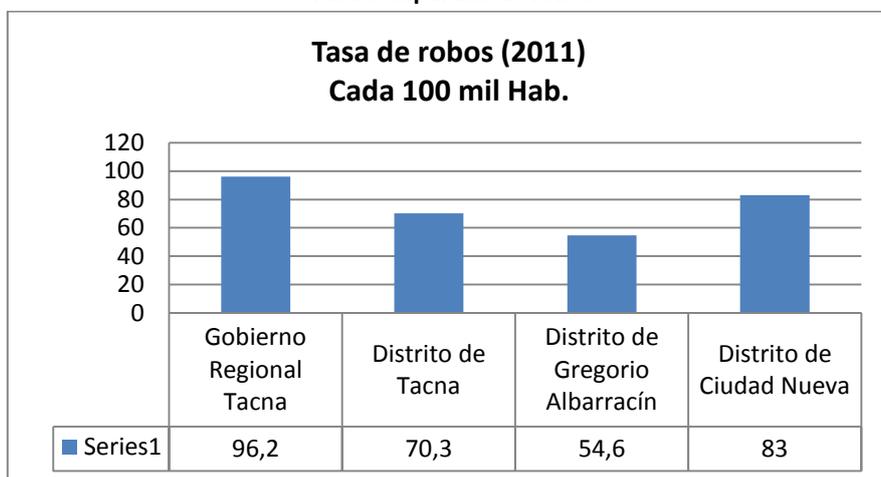
**Variación de denuncias por Violencia Intrafamiliar**



Fuente: Línea de Base para el proyecto de Mejoramiento de servicios de prevención de delitos y faltas para la Provincia de Tacna (2012).

Llama la atención el alto número de denuncias por Violencia Intrafamiliar, a pesar de una reducción en la mayoría de comisarías en el 2011 en relación al 2010, sobresalen las altas cifras en la Comisaría de Gregorio Albarracín Lanchipa.

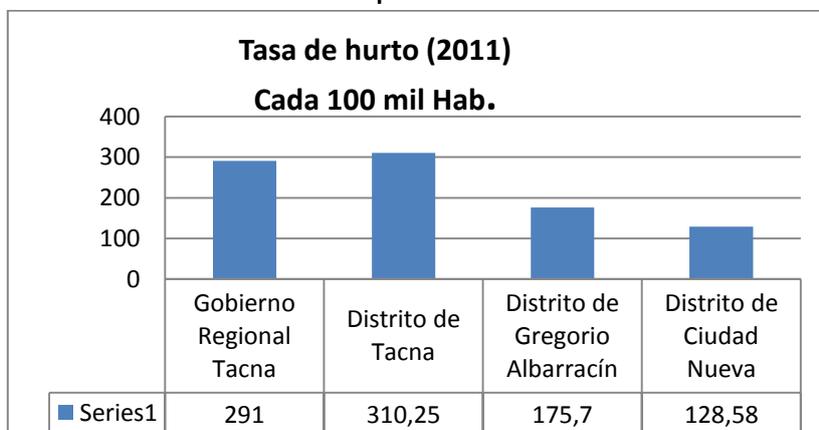
**Gráfica Nro. 10**  
**Tasa comparada de robos**



Fuente: Línea de Base para el proyecto de Mejoramiento de servicios de prevención de delitos y faltas para la Provincia de Tacna (2012).

En relación a las afectaciones patrimoniales como el robo y el hurto, estas se presentan de manera diferenciada según territorios observados. El distrito de Ciudad Nueva tiene una importante presencia de registros por robo seguido del distrito de Tacna. No obstante, el hurto, que es una apropiación sin violencia se encuentra con mayor presencia en donde existe mayor comercio establecido y ampliado como es el distrito de Tacna, capital de la provincia y del Gobierno Regional. Su importancia de capital y centro la hace también merecedora de las mayores inversiones comerciales en donde existen mayores factores atrayentes para la comisión del hurto, una conducta que tiene que ver más con la sagacidad que con la fuerza y/o violencia empleada.

**Gráfica Nro. 11**  
**Tasa comparada de hurtos**



Fuente: Línea de Base para el proyecto de Mejoramiento de servicios de prevención de delitos y faltas para la Provincia de Tacna (2012).



### V. Estaciones de Policía participantes

De acuerdo a las coordinaciones realizadas con el Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana (CESC) de la Universidad de Chile, a inicios del mes de octubre del 2012, abrimos las comunicaciones con: la alta dirección del “Ministerio del Interior”; la “Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana” dependiente del Ministerio del Interior y Representante Ejecutivo del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana; la “Defensoría del Pueblo”, órgano constitucional autónomo encargado de la defensa de los derechos constitucionales de la persona y la comunidad, la supervisión de los deberes de la administración estatal y la prestación de los servicios públicos a la ciudadanía; las “Regiones policiales territoriales de Lima y de Tacna”; y, finalmente, con las 10 comisarías identificadas para la realización de las visitas.

Las comisarías, en general, se encuentran organizadas en área de atención de denuncias, patrullaje a pie y motorizado; área de participación ciudadana; área de investigación criminal de delitos menores; área de control de tránsito, área de Violencia Intrafamiliar y área de detención.

En esta edición de la Semana de Visitas algunos policías vieron como una buena oportunidad para exhibir su situación laboral, las condiciones físicas y como estas afectaban el clima laboral.

*“yo espero que esta visita sea honesta y que lleven en sus resultados lo que están viendo. Vean, en estas condiciones estamos trabajando, los recursos en el Estado están mal distribuidos, no es posible que trabajemos en estas condiciones”* (Comisario de estación policial visitada en Tacna).

Es necesario recordar que en Perú, al igual que en otros países de la región, la policía no tiene posibilidad de agremiarse o sindicalizarse para exigir colectivamente mejores condiciones laborales. Agregar que el policía, en Perú, tiene capacidad de voto recién a inicios de este siglo.

Si bien la Semana de Visitas a Estaciones de Policía tiene varios años de realización, desde el 2006, en Perú, siendo uno de los países con un récord acumulado de más estaciones policiales visitadas, siempre ha tenido un impacto marginal a nivel mediático, parcial a nivel institucional (incluido en los informes defensoriales) pero relevante como insumo adicional que propende hacia la mejora de las condiciones materiales de las estaciones policiales. Sin embargo la reconstrucción y mejora material no siempre es sinónimo de modernidad.

*“Es interesante ver como se viene refaccionando la estación policial pero por lo que dicen no se añaden rampas para discapacitados y la atención de denuncias sería en el segundo piso, cómo harán con las personas de edad, al parecer se mejora lo material pero parece que no se moderniza”* (Visitante en la ciudad de Tacna)

Los policías en las mayorías de las ocasiones se mostraron dubitativos ante la visita, aunque ésta estaba programada. Ellos y las policías que se encontraban presentes en la realización de la visita se encontraron sorprendidos y en los casos de Lima, en las tres comisarías donde ya se habían realizado observaciones, no se recordaba las experiencias anteriores.



## TALLER DE ASUNTOS PÚBLICOS

**Cuadro Nro.2**  
**Comisarias y datos particulares**

	Distrito	Comisaría	Comisario	Ubicación	Teléfono
LIMA	San Miguel	Comisario de San Miguel	Comandante PNP, Mario Segovia García Godos	Av. Costanera 400	(56-1) 566 1190
		Comisaria de Maranga	Comandante PNP, Marco Antonio Apaza Salazar	Av. Precursores Cdra. 4. Urb. Maranga	(56-1) 452-6335
	Magdalena	Comisaría de Magdalena del Mar	Comandante PNP, Fernando Plascencia Ramirez	Jr. Cusco 756	(56-1) 263 - 1112
TACNA	Tacna	Comisaría Central	Comandante PNP; Hugo Figueroa Eyzaguirre	Calle Calderón de la Barca Nro. 357	(052) 414-141 (anexo 235)
		Comisaría de la Natividad	Mayor PNP, Ramón Ramos Canilla	Calle 1ro Setiembre s/n	(052) - 318269
		Comisaría de la Familia (Mujeres)	TNTE. PNP. SOE Figueroa Ruiz	Calle Hipólito Unanue 970	052 - 412592
		Comisaría Gonzáles Vigil	CMDTE. Ricardo Castañeda Navarrete	Av. Industrial s/n	052 - 414141 Anexo 267
		Comisaría Leguía	CAP. PNP. Rómulo Ramírez Valencia	Av. 200 millas s/n	052 - 314227
	Gregorio Albarraín Lanchipa	Comisaria Gregorio Albarracín		Av. Municipal Cdra. 10	052 - 40263
	Ciudad Nueva	Comisaría Ciudad Nueva	MY. PNP. Fernando Ricaldi Rodríguez	Plaza José Olaya s/n	052 - 310451

Fuente: Elaboración propia

### VI. Los visitantes

Los grupos participantes en la jornada de visitas tuvieron diferentes orígenes: minorías sociales (grupo de discapacitados en Tacna); grupos constituidos virtualmente mediante las redes sociales (“Saponazgo” y “Yo también Soy de Magdalena”); y, finalmente, los vecinos de la jurisdicción policial (algunos miembros de las juntas vecinales de seguridad ciudadana) que en grupo de tres fueron a las 10 estaciones policiales a realizar visitas.

En la Provincia de Tacna contamos con el apoyo del proyecto “Mejoramiento de los servicios de prevención de delitos y faltas” coordinado por el Gobierno Regional de Tacna. Con ellos y el jefe territorial Tacna, el Filósofo Ricardo Jiménez se hizo contacto con grupos de vecinos, estudiantes y la asociación de discapacitados, quienes declaran:

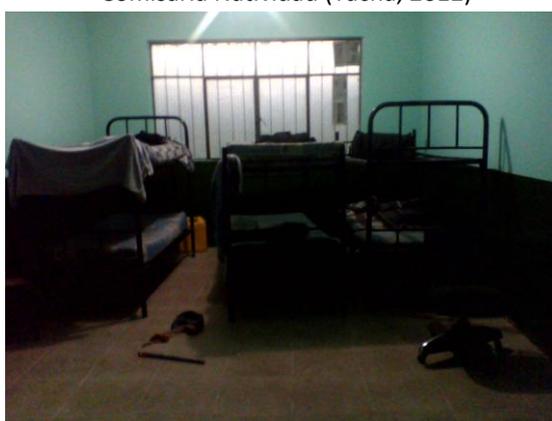
*“Es muy importante para nosotros que seamos vistos y reconocidos por la Policía, no sé qué tanto vaya a cambiar la impresión de ellos hacia mí pero yo ya sé quiénes son ellos y de seguro que los buscaré”* (Discapacitado integrante de grupo de visitas en Tacna)

Comisaría Ciudad Nueva (Tacna, 2012)



Algunos visitantes y jefe policial en Comisaría de “Ciudad Nueva”. Pese a la oscuridad puede apreciarse la presencia de un visitante en silla de ruedas que tuvo serias dificultades de acceso al interior de la Comisaría.

Comisaría Natividad (Tacna, 2012)



*“No sabía que trabajaban en esas condiciones, me imagino que ellos esperan también que nosotros contemos esta realidad al interior de nuestras organizaciones vecinales”* (integrante de junta vecinal Pacheco Céspedes en Tacna).

En Lima, el Taller de Asuntos Públicos coordinó directamente con los administradores de “Saponazgo” y “Yo también soy de Magdalena”, redes sociales en Facebook que hacen vigilancia social al interior del distrito de Magdalena del Mar; en San Miguel, tomo contacto con el regidor Sadjí Olazábal.



## TALLER DE ASUNTOS PÚBLICOS

<i>Organizaciones colaboradoras</i>		
<i>Nombre de la organización</i>	<i>Tipo</i>	<i>Principal ámbito</i>
<b>Secretaría Técnica del CONASEC</b>	Entidad pública – estatal	Representa el timón del sistema nacional de seguridad ciudadana
<b>Defensoría del Pueblo</b>	Entidad Pública - estatal	Organismo constitucional autónomo encargado de promover y supervisar el cumplimiento de los derechos constitucionales y derechos fundamentales. Así como el adecuado cumplimiento y entrega de servicios públicos.
<b>Saponazgo Magdalena del Mar</b>	Red Social (Facebook)	Es una red social que agrupa a 1,548 amigos y amigas que se dedica a la vigilancia de la gestión en el distrito.
<b>Yo también soy de Magdalena</b>	Red Social (Facebook)	Es una red social que agrupa a 3,757 amigos y amigas que se dedica a la promoción económica, turística y de vigilancia de gestión en el distrito.
<b>Grupo o asociación de Discapacitados</b>	Organización comunitaria	Asociación ligada a la defensa de los derechos de discapacitados, la búsqueda de equidad y de cumplimiento del plan nacional de igualdad de oportunidades para personas con discapacidad.
<b>Proyecto mejoramiento de servicios de prevención de faltas y delitos en Tacna</b>	Pública - estatal	Proyecto del Gobierno Regional de Tacna financiado por el Gobierno Central para optimizar los servicios de seguridad ciudadana en la Provincia de Tacna.

Cada comisaría fue visitada por un equipo de tres observadores, lo que permitió movilizar a un total de 30 personas (15 mujeres y 15 varones).

<b>VISITANTES POR SEXO</b>		
<b>SEXO</b>	<b>NÚMERO DE VISITANTES</b>	<b>PORCENTAJE</b>
<b>Hombre</b>	15	50
<b>Mujer</b>	15	50
<b>Total</b>	30	100

*“Estoy interesada en participar porque lo hemos hecho casi todo, en nuestra junta vecinal (como se denomina al barrio) hay tráfico de drogas siempre, y quiero poder decírselo al policía”*  
(vecina visitante en Comisaría Central, Tacna).

Cabe señalar que después de la visita – que se relata anteriormente - el Comandante le hizo entrega de su número telefónico personal y el de los policías responsables del cuadrante a la vecina que aparece en la cita anterior y que denuncia las acciones de microtráfico en su distrito.



## TALLER DE ASUNTOS PÚBLICOS

Llama la atención que en Lima, por ejemplo para el caso de San Miguel, la respuesta de mujeres en relación a la generación de algún cambio en la percepción de la policía sea negativo, es decir, contrario a lo expresado por la mayoría de los visitantes.

La repartición etárea estuvo constituida principalmente por personas adultas, entre 31 a 45 años, que corresponde al grupo más numeroso (10 personas) seguido, casi inmediatamente, por el grupo de visitantes entre 14 a 30 años de edad (9 personas). Sin embargo, es considerado también relevante los mayores de 61 años obteniendo el 17% de presencia total.

VISITANTE POR EDAD		
NIVEL	NÚMERO	PORCENTAJE
14 a 17 años	1	3,3
18 a 30 años	8	26,7
31 a 45 años	10	33,3
46 a 60 años	6	20,0
61 años a más	5	17
Total	30	100

Del total de observadores los profesionales universitarios fueron los que tuvieron mayor presencia seguidos por aquellos con formación técnica incompleta.

VISITANTES POR NIVEL EDUCACIONAL		
NIVEL	NÚMERO DE VISITANTES	PORCENTAJES
Básica o primaria incompleta	3	10 %
Básica o primaria completa	0	0%
Secundaria incompleta	1	3,3%
Educación técnico profesional incompleta	5	16,7%
Educación técnico profesional completa	3	10,0%
Universidad incompleta	3	10,0%
Universidad completa	13	43,3%

**VII. Principales resultados**
**Ranking de comisarías por puntaje promedio**

Puesto	Estación policial	I	II	III	IV	V	Promedio Ponderado
1	Comisaría Leguia	<b>73,33</b>	63,33	<b>66,67</b>	60	46,67	62,4
2	Comisaría Natividad	66,67	66,67	41,67	<b>73,33</b>	<b>73,33</b>	<b>62,28</b>
3	Comisaría de la Familia	58,33	56,67	51,67	58,33	51,67	55,23
4	Comisaría de Maranga	56,67	<b>71,67</b>	56,67	46,67	50	54,94
5	Comisaría de Magdalena	56,67	56,67	28,33	55	30	44,23
6	Comisaría Gregorio Albarracín Lanchipa	60	33,33	26,67	55	45	43,05
7	Comisaria Ciudad Nueva	38,33	38,33	26,67	48,33	36,67	37,62
8	Comisaría Vigil	45	33,33	33,33	43,33	26,67	36,93
9	Comisaría San Miguel	43,33	38,33	28,33	43,33	25	35,71
10	Comisaría Central	48,33	23,33	30	35	26,67	32,62

**Comparaciones históricas (Lima, 2010 - 2012)**

Al observar el recorrido histórico de las unidades evaluadas en Perú, observamos que para el año 2010, el 44% (56) de las comisarías se ubican como “inadecuadas” y el 3% (4) de comisarías se encuentran como “totalmente inadecuadas”, mientras que para el año 2011, el 37% de las comisarías (64 de ellas) fueron consideradas como “inadecuadas” y el 5,3% (9 comisarías) se ubican en el rango de “totalmente inadecuado”.

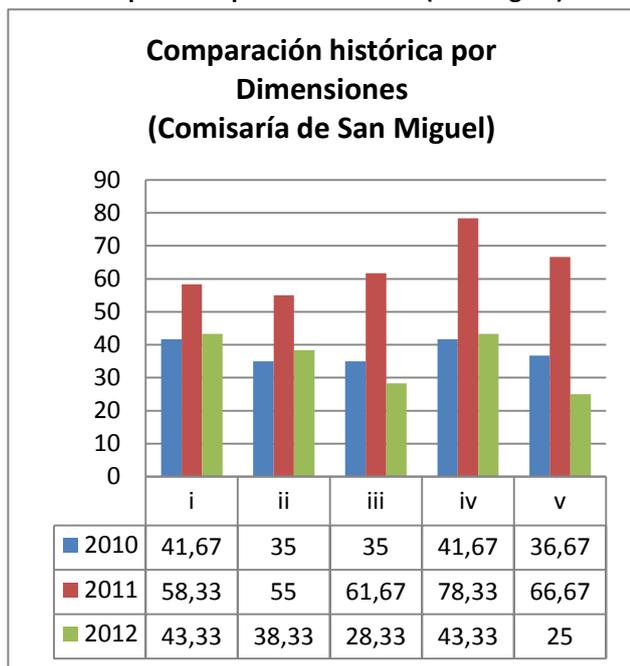
Al observar las unidades policiales que han sido objeto de repetidas evaluaciones se puede destacar respecto a la orientación a la comunidad, la comisaría de San Miguel, ha sido evaluada como inadecuada, tanto para el año 2012 como para el 2010, salvo el 2011, donde obtiene su mayor puntuación histórica, no sólo en esta dimensión sino en todas las cinco dimensiones evaluadas ubicándola finalmente como adecuada. En todo caso, se puede señalar que para los tres años de evaluación es la dimensión de “Transparencia y la rendición de cuentas” la que obtiene mayor puntaje y, al otro extremo, son las “condiciones de detención” en donde se obtiene el menor puntaje en el record histórico.

Cuadro Nro.3  
Comparaciones históricas (Lima, 2010-2012)

Comisaría	2010	2011	2012
Magdalena	Inadecuado	Totalmente inadecuada	Inadecuado
San Miguel	Inadecuado	Adecuado	Totalmente inadecuado
Maranga	Inadecuado	Inadecuada	adecuado

Gráfica Nro. 15

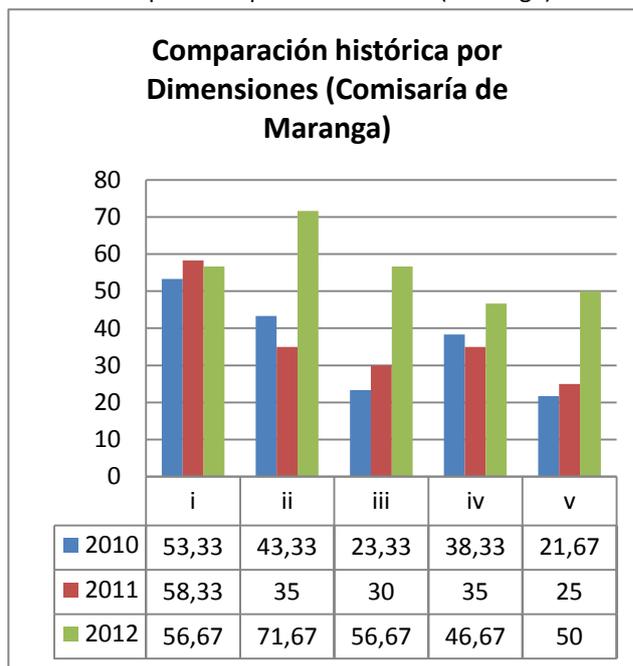
Comparación por Dimensiones (San Miguel)



Fuente: Elaboración propia a partir de visitas anteriores (Ciudad Nuestra 2011 y 2010)

Gráfico Nro. 16

Comparación por Dimensiones (Maranga)

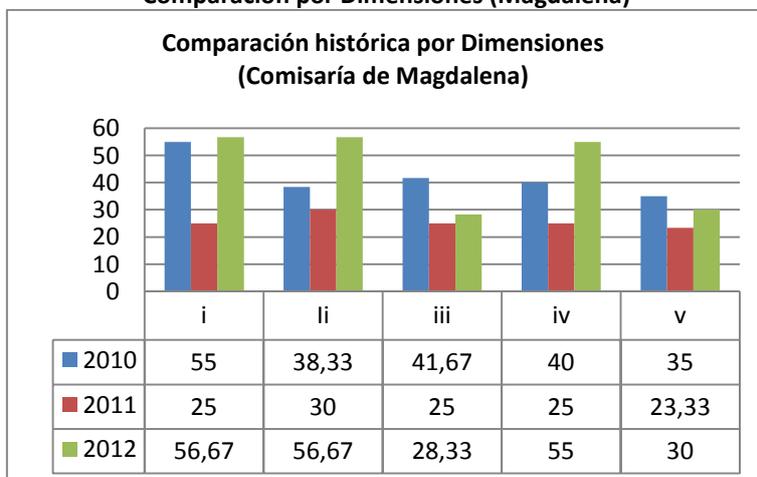


Fuente: Elaboración propia a partir de visitas anteriores (Ciudad Nuestra 2011 y 2010)

En el caso de la comisaría Maranga la “orientación a la comunidad” es una dimensión considerada como “adecuada” por los visitantes para los años 2010, 2011 y el 2012. Es también considerada como “adecuada” – para el año 2012- la “igualdad de tratamiento al público”. Mientras que el puntaje más alto (Más que adecuada) recae en las “condiciones físicas” y el más bajo en la “transparencia y rendición de cuentas”. En términos generales se puede decir que se ha dado mejoras en cuatro de las cinco dimensiones evaluables.

Gráfica Nro.17

Comparación por Dimensiones (Magdalena)



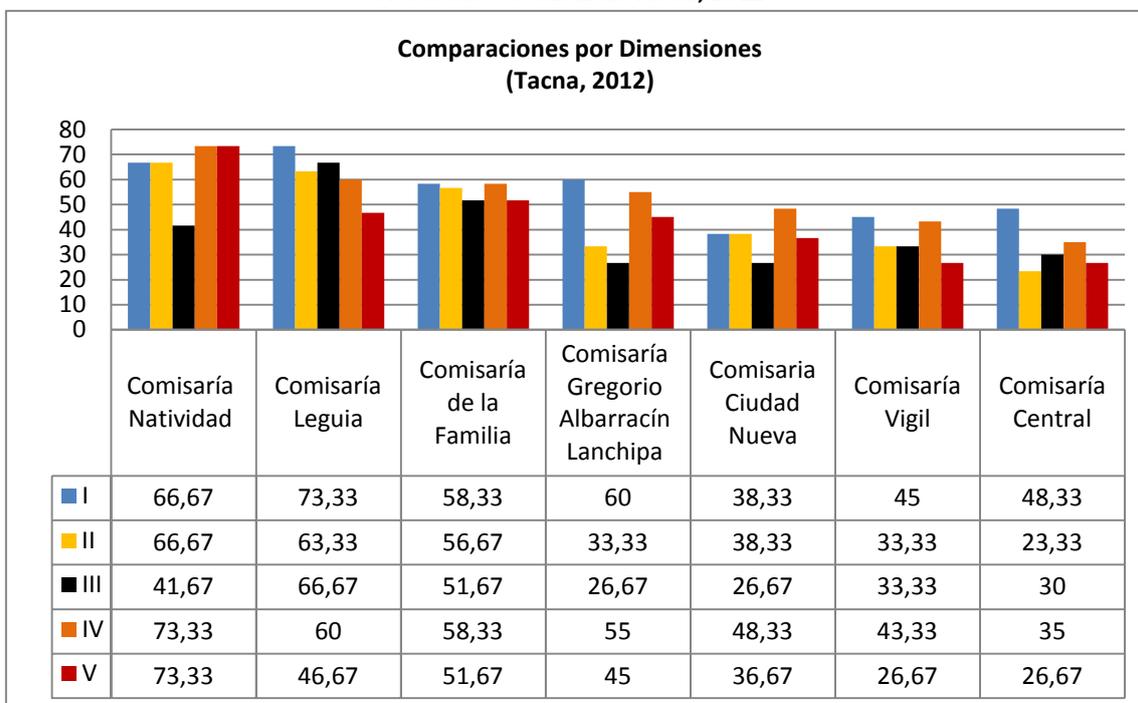
Fuente: Elaboración propia a partir de visitas anteriores (Ciudad Nuestra 2011 y 2010)

La comisaría de Magdalena incrementa su puntuación en todas las dimensiones en relación a los resultados del año 2011. No así si respecto al año 2010. Los incrementos más importantes en relación al año precedente se dan en la “orientación a la comunidad”, las “condiciones físicas” y la “transparencia y rendición de cuentas”. Son las dimensiones de “igualdad de tratamiento” y condiciones de “área de detención”, las áreas que menos incrementan y que se ubican en una calificación de inadecuada.

### Comparación territorial Tacna, 2012

Los máximos puntajes en Tacna – más que adecuado- se ubican en “la transparencia y rendición de cuentas” y en las “condiciones del área de detención” en la Comisaria de Natividad y en la “orientación a la comunidad” en la Comisaría de Leguía.

**Gráfica Nro.18**  
**Resultados Comisarías Tacna, 2012**



*“No conozco otras carceletas pero me parece que esta es bastante amplia y en cierto sentido adecuada para lo que uno se imagina”* (visitante de Comisaría Natividad)

En el caso de la comisaría de Natividad se da que el policía a cargo de aumentar las relaciones policía / comunidad tiene varios años trabajando en la zona.

*“El trabajo con el sub oficial de la OPC había permitido reducir la delincuencia y la presencia de pandillas pero eso poco a poco ha cambiado porque están cambiando al personal”* (Vecino de Natividad que participa en la visita).

*“Antes salían cinco policías junto con el Comisario y en la calle convocaban a proclamas así se llegó a organizar 56 JJVV y se iba por la calle de día y de noche. Se entraba a los bares, se*



## TALLER DE ASUNTOS PÚBLICOS

*hablaba dentro, se pedía licencias. Se iba a la casa de quien era mencionado como delincuente y se le explicaba que no debía involucrarse en conductas reñidas con la justicia. Pero se comenzó a cambiar al personal. Hoy sólo hay 7 juntas vecinales activas. Todo depende de quién es el comisario” (Sub oficial de policía de Comisaría Natividad)*

Por otra parte, como totalmente inadecuado, observando el otro extremo, el de menores puntajes, nos encontramos con cuatro dimensiones (condiciones físicas, igualdad de tratamiento, transparencia y condiciones de detención) de la Comisaría Central. La misma que pasa actualmente por un proceso de reconstrucción y en donde vienen trabajando entre ruinas de construcción.

*“Es increíble que trabajen entre escombros, que además lleven sus propias computadoras y por lo conversado no parece que la reconstrucción considere la atención a grupos excluidos” (Visitante de la Comisaría Central, Tacna 2012)*

La Comisaría de Vigil tiene todas sus dimensiones entre inadecuado (dimensión I, II, III y IV) y totalmente inadecuado (dimensión V). Lo mismo ocurre con la Comisaría de Ciudad Nueva, entre inadecuado (Dimensión I, II, IV y V) y totalmente inadecuado (Dimensión III); y, la comisaría Central observada antes. Estas serían las comisarías con menor puntaje en Tacna.

### Evaluaciones positivas y negativas

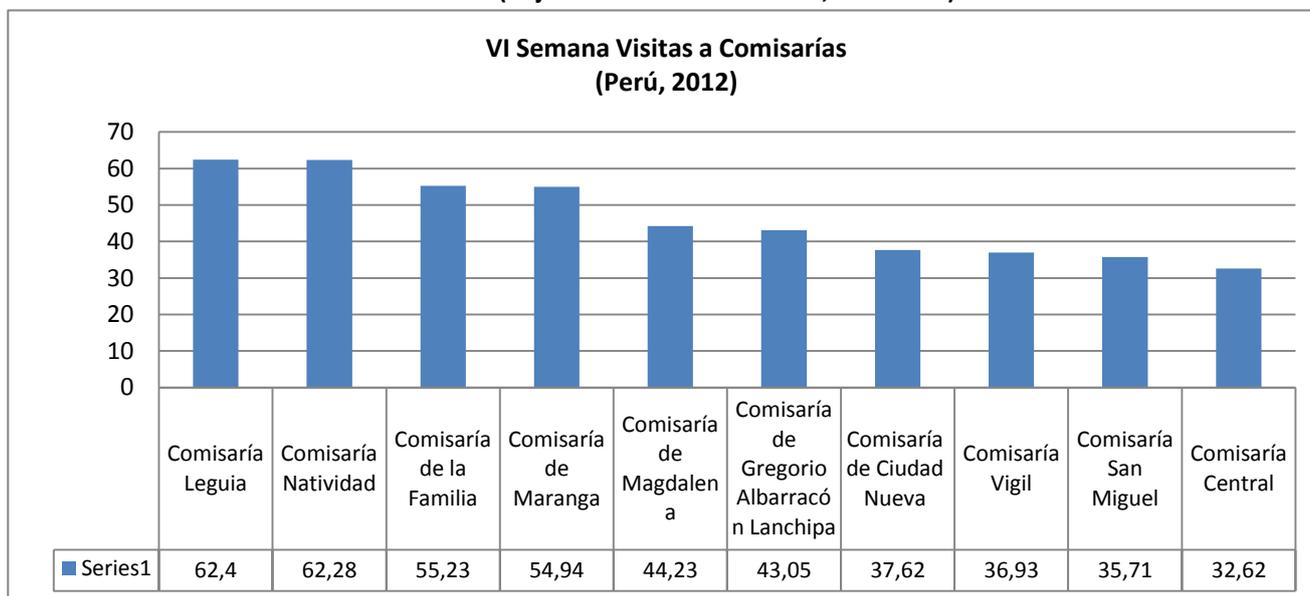
*“La comisaría está bien ubicada, a mí me gusta que exista una comisaría así de especializada en temas de mujer y familia, me parece que deberían haber más. Esta comisaría está bien ubicada y el trato del personal es sumamente amable. Me parece que trabajan bien, no puedo decir excelente porque para eso me debería quedar una semana con ellos como mínimo” (Visitante a la Comisaría de la familia, Tacna 2012)*

*“Me parece que no da respuesta a las necesidades de ciertos grupos sociales, no existen buenas condiciones como servicios higiénicos exclusivos para el uso de mujeres. No existen criterios adecuados para personas con habilidades diferentes, como rampas, pasamanos en los servicios higiénicos, entre otros. (...) Llama positivamente la atención el trato amable y cordial que tuvieron con nosotros y el esfuerzo que realizan – casi apostólico- para llevar a cabo su trabajo, sobre todo, con las Juntas Vecinales” (Jefe de equipo de Comisaría Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2012)*

Dimensión de evaluación		Comisaría mayor puntaje	Comisaría con menor puntaje
Área 1	Orientación a la Comunidad	Leguia	Ciudad Nueva
Área 2	Condiciones físicas	Natividad	Central
Área 3	Tratamiento igualitario al público	Leguia	Gregorio Albarracín y Ciudad Nueva
Área 4	Transparencia y responsabilización	Natividad	Central
Área 5	Condiciones de detención	Natividad	Vigil y central

*“Nos llamó mucho la atención la cordialidad y que se haya invertido esfuerzo y dinero en mejorar las instalaciones de la comisaría”.* (Visitante Comisaría Natividad)

**Grafica Nro. 20**  
**Resultados Finales (VI jornada visitas comisarías, Perú 2012)**



La ponderación diferenciada en las dimensiones III (Tratamiento igualitario al público) y IV (Transparencia y rendición de cuentas) decanta en resultados favorables para la Comisaría de Leguía quitándole el primer lugar a la Comisaría de Natividad, la misma que sin esta valoración diferenciada se ubicaría en el primer lugar.



Entrada a la Comisaría Leguía (Tacna)

Las variaciones continúan con las comisarías de Maranga y Familia, sin las valoraciones especiales Maranga se ubicaba por delante de la Comisaría de Familia (Tacna) con la aplicación del peso particular a las dimensiones III y IV, la Comisaría de Familia pasa a tercer lugar desplazando al cuarto lugar a la Comisaría de Maranga.

El tratamiento igualitario y la transparencia y rendición de cuentas suelen ser dimensiones que encuentran sus mejoras en acciones más razonadas y no necesariamente en obra gruesa o transformaciones de obra pública. Las acciones en transparencia y rendición de cuentas pasa, como expresa uno de los visitantes - Dicho de manera bastante simple y rudimentaria - por tener la costumbre de imprimir y pegar los registros en una zona visible.



## TALLER DE ASUNTOS PÚBLICOS

El informe cualitativo del equipo que visita la Comisaría de Leguía expone que no existe personal bilingüe en caso acuda un aimara o un turista extranjero. Asimismo señalaron que las condiciones físicas de los dormitorios podían mejorar, así como las salas de meditación, se propone capacitar al personal policial en el uso de técnicas de información y comunicación. Fue considerado como altamente positiva la disposición del personal policial – conducta altamente valorada por el grueso de los visitantes- y, a diferencia de la mayoría de comisarías observadas, existe un adecuado equipamiento técnico de computadoras e impresoras.

*“Son consideradas como acciones positivas el trabajo de proyección a la comunidad, incentivar la participación ciudadana, específicamente el realizado por los moto taxis y otras que fomentan la vigilancia natural. Hay un espacio aparte para la atención en materia de familia, además existe un respeto a la privacidad, derivándose a la víctima al área correspondiente”.* (Jefe de equipo Comisaría Leguía)

Han sido, reiteradas veces, consideradas como debilidades. Tanto por policías como por los visitantes. Los cambios de personal y consecutivamente los cambios de las acciones realizadas, la ausencia de logística para trabajar con las Juntas vecinales de seguridad ciudadana y que, la promoción de las ideas en seguridad se encuentra altamente politizado. Entre estos obstáculos se puede subrayar el escaso o nulo apoyo que tienen las acciones de la policía, en donde los implementos laborales así como los incentivos de convocatoria para los vecinos son financiados por los propios policías.

### VIII. Innovaciones en las Estaciones de Policía

La innovación tiene relación con la aparición de ideas nuevas o renovadas. En ese sentido, podemos mencionar algunas acciones identificadas en las estaciones policiales observadas que puedan ser merecedoras de este calificativo.

**Empadronamiento de movilidades escolares.** Para dar seguridad a los niños, niñas, padres de familia, mejorar la relación policía/comunidad y poder tener contacto cercano con las escuelas, los efectivos de la policía de la Comisaría Central (Tacna), específicamente de la Unidad de Participación Ciudadana, quienes en su constante trabajo con la comunidad encuentran en esta iniciativa una manera positiva de coordinar acciones con las escuelas y aumentar la seguridad de los padres de familia que envían en unidades privadas a sus hijos a las escuelas. Esta iniciativa se lleva a cabo en tres escuelas, ya que es considerado por ahora como un proyecto piloto, pero se plantea extenderlo en la medida que se obtengan mayores recursos.

**Patrulleros Cívicos.** Los denominados patrulleros cívicos son asociaciones de taxistas debidamente capacitados por efectivos de policía en materia de prevención, vigilancia y comunicación con centrales policiales. Los taxistas son empadronados y comprometidos a realizar reportes y tener comunicación triangulada con su base y con el 105 (central policial). Este programa se lleva a cabo en varias provincias del Perú y también se desarrolla en la Provincia de Tacna.



**Mototaxis también son patrulleros cívicos.** En este tipo de programa no sólo participan las tradicionales taxis sino también algunas empresas de “mototaxis” que son unidades vehiculares construidas desde la base de una motocicleta y sirven para el transporte público.

## IX. Buenas Iniciativas Reveladas

A continuación mencionaremos algunas iniciativas identificadas como adecuadas durante la realización de las visitas.

**Promoción y activación de Juntas Vecinales en Seguridad Ciudadana.** En general las comisarías, desde las oficinas de Participación Ciudadana, realizan talleres de formación de juntas vecinales que se convierte en su principal esfuerzo. Desde este trabajo raíz se desprenden otras acciones como el “vecino vigilante”, que aunado a las constantes tareas de capacitación se añade el principio de conectividad oportuna que no es otra cosa que comunicar a la policía de situaciones sospechosas o de clara vulneración de derechos.

**Patrullaje mixto o vigilancia policía/serenos.** Este esfuerzo es el resultado del trabajo conjunto de policías y serenazgos quienes deciden trabajar conjuntamente, centralizando información en observatorios municipales (es el caso de Magdalena y San Miguel) así como la realización de patrullajes conjuntos.

**Programa Colibrí.** El programa tiene como objetivo generar protección a los niños y niñas que trabajan en la calle con la intención de reducir los niveles de vulnerabilidad. En Tacna existe un importante local desde donde se planifica la manera de realizar las atenciones. Estas se materializan en cortes de cabello, atención dental, capacitación en violencia familiar y promover el retorno a la escuela en caso de que no se encuentren recibiendo educación formal.



En el distrito de Tacna, conocido también como Tacna Cercado se ubica una importante instalación del Programa Colibrí.

**Programa Policía Escolar.** Mediante convenio con el Ministerio de educación se forma en habilidades de liderazgo a algunos niños, niñas y jóvenes para que sean nexos entre estudiantes, profesores y policía. Al ser preguntados, en diversas visitas sobre los resultados de esta experiencia, había mucho desconocimiento y se señaló en más de una ocasión que esta información la maneja el Ministerio de Educación.



*“Ahora – refiriéndose a los policías escolares- son capacitados en temas de violencia escolar, el bullying que está de moda, y en valores, sobre todo eso que en las familias está bastante abandonado”. (Comisario PNP, Tacna 2012)*

*“Este programa es una gran oportunidad pero parece que no se realiza seguimiento de las acciones, creo que deberían fortalecer esta iniciativa y darle un carácter menos controlador o represivo” (visitante, Tacna 2012)*

Agregamos algunas experiencias de trabajo relatadas por los propios policías en el marco de las visitas a comisarías:

**Cuadro Nro.4**  
**Algunas prácticas y características**

Comisaría	Prácticas	Algunas Características
<b>Comisaría Leguía</b>	Charlas a los colegios respecto al consumo problemático de alcohol y drogas, sobre pandillaje Charlas a las Juntas Vecinales activas (02) sobre arresto ciudadano, la realización de intervenciones ¿cómo reaccionar en caso de flagrancia? y charlas de respeto a los derechos humanos.	No cuentan con materiales ni recursos. En la Oficina de Participación Ciudadana (OPC) trabaja solo una persona.
<b>Comisaría Central</b>	La Oficina de Participación Ciudadana viene trabajando proyectos pilotos con tres colegios para empadronar las “movilidades escolares” y realizar charlas en materia de Violencia Intrafamiliar a los integrantes de las Juntas Vecinales y sobre el consumo problemático de drogas en las escuelas. “Esperamos llegar a más colegios el próximo año (2013), lo ocurrido este año ha sido un piloto”. (PNP, OPC Comisaría Central)	<i>“Nuestro mayor problema es la falta de equipamiento, no contamos con un escritorio siquiera, menos con movilidad en nuestra jurisdicción que es grande. El comando decide apoyarnos pero la burocracia nos detiene esto genera frustración en el personal y en los vecinos”. (PNP, Comisaría Central, Tacna 2012).</i>
<b>Comisaría de Gregorio Albarracín Lanchipa</b>	Juramentaron 48 juntas vecinales pero solo 12 se encuentran activas. Estas Juntas vecinales son capacitadas en uso de la “vara” (madera larga que sirve para golpear), violencia intrafamiliar, “arresto ciudadano” y “funcionamiento del Sistema	<i>“No hay incentivos para realizar trabajo comunitario, incluso para comprar galletitas o una gaseosa el dinero tiene que salir de nuestros bolsillos, la gente no se acerca si no se le ofrece algo (comida, vestimenta</i>



## TALLER DE ASUNTOS PÚBLICOS

	<p>Nacional de Seguridad Ciudadana".</p> <p>El grupo "Explosión Juvenil" son jóvenes cristianos que hacen show infantiles para las reuniones, en los días de domingos hacen labores junto a la policía de sensibilización contra la violencia.</p> <p>Programa "Amigos de la Policía", quienes colaboran en realizar campeonatos de fútbol para niños y jóvenes en vacaciones</p>	<p>etc.)". (PNP, OPC- oficina de participación comunitaria Comisaría Gregorio Albarracín Lanchipa)</p>
<b>Comisaría de la Familia</b>	<p>Se realizan charlas en los colegios, operativos en las cabinas de internet en horario de clases, en las cantinas y otros sitios complicados.</p> <p>Se realizan trabajos conjuntos con la Fiscalía de Familia. <i>"Aquí es muy común que las parejas intimiden a las víctimas con el fin de que deserten de hacer la denuncia"</i> (PNP, OPC Comisaría de la Familia).</p> <p>Charlas en los colegios y donde sean solicitadas.</p>	<p>"Hay muchos problemas logísticos. Todo se sustenta con nuestro propio dinero y se realiza porque se quiere la camiseta de la institución". (PNP, OPC Comisaría de la Familia).</p>
<b>Comisaría Nueva Ciudad</b>	<p>Se realizan operativos en las cabinas de internet para evitar que escolares acudan a estos sitios en horario escolar.</p> <p><i>"La Violencia Intrafamiliar (VIF) se da, la mayoría de las veces, en contextos ligados al consumo problemático de alcohol"</i> (PNP, OPC Comisaría de Ciudad Nueva).</p>	<p>Falta logística. Muchos implementos técnicos, sobre todo, con los que se trabaja son llevados por el propio funcionario policial.</p> <p>Sólo existen 2 juntas vecinales activas y con ellas se realizan reuniones todos los miércoles para programar acciones, talleres o recorridos conjuntos.</p> <p>Las características de la zona es que existe mucho comercio y mucho abandono.</p>

Fuente: Elaboración propia.

Como se observa en las iniciativas destacadas anteriormente, los esfuerzos que realizan las policías, en algunas oportunidades influenciados e impulsados por la sociedad especializada, van avanzando en la reformulación de la relación policía – comunidad.

*"Existe una mayor participación del vecino, de manera individual y colectiva, con la policía que con el Municipio. Sin embargo la tendencia es a consolidar un trabajo integrado con las Juntas vecinales estén o no registradas en la Municipalidad o en las Oficinas de Participación Ciudadana de las policías"* (Representante municipal de San Miguel).

*"La comisaría del sector en coordinación con personal de serenazgo, se efectúa operativos conjuntos en la jurisdicción, en prevención de contrarrestar los hechos delictuosos que perjudican la tranquilidad y seguridad de nuestros vecinos y/o transeúntes"* (Comisaría de Magdalena del Mar, plan 2012)



### X. Qué cambios les gustaría ver a los visitantes

Al igual que en las Semanas de Visitas anteriores los y las visitantes logran mayor empatía con el esfuerzo policial. Sin embargo, a diferencia de las ediciones anteriores, las Juntas Vecinales de Seguridad Ciudadana – siempre promovida y validada por la PNP- no fueron protagonistas de la realización de visitas con lo que buscamos alejarnos del nivel de acercamiento que ya existiría entre visitantes y visitados.

*“Es increíble encontrarse con comisarías en donde son los propios policías los que llevan sus computadoras portátiles y otros que llevan sus impresoras de sus casas porque la institución no las pone. O que tengan patrulleros estacionados porque no existe dinero para poder tanquearlos. No sabía de esas situaciones pero son casi increíbles imposibles de saber si es que uno no realiza personalmente estas visitas” (Coordinador territorial, Tacna, 2012)*

Si bien las visitas permiten que los vecinos y vecinas sepan de los esfuerzos que realiza la policía y establezca alianzas para futuras acciones, se mantiene, al igual que en los informes anteriores una alta deficiencia en los recursos logísticos, económicos e informáticos. No obstante hay una mirada de modernización en infraestructura, pero ésta no incluye criterios de inclusión como las rampas, los pasamanos, las explicaciones bilingües (quechua y/o aimara), entre otras.

*“Es complicado aceptar que se promueve la participación o la accesibilidad si la Oficina de Participación Ciudadana, la que trabaja con las Juntas Vecinales, está en un segundo piso y no existen condiciones para acceso de discapacitados o de adultos mayores a esta oficina” (Jefe de equipo, Magdalena 2012)*

*“Esta en un lugar bastante difícil de acceder y, además, no hay letreros o anuncios que digan que en este sitio, escondido, se encuentra la comisaría. Además no cuenta con condiciones de accesibilidad para discapacitados o adultos mayores. Además me parece que existe poca preocupación de parte del personal por mejorar las condiciones de higiene o simplemente poner un buzón de sugerencias” (Visitante Comisaría san Miguel, 2012).*

*“Si estuviera en mi poder agregaría mayor cantidad de información al ciudadano, mediante afiches, boletines, etc. (...) No debe ser tan difícil imprimir el Excel donde registran las denuncias o los hechos de flagrancia. Esta modificación no genera mucho gasto. Respecto a la infraestructura me parece moderna” (Visitante Comisaría de Maranga).*

En términos generales podemos encontrar dos niveles de propuestas en las declaraciones de los visitantes y las visitantes. Por un lado, las modificaciones en infraestructura gruesa que requiere un gasto de inversión importante; pero, por otra parte, costos menores ligados al ingenio y el emprendimiento. En estas últimas está la colocación de anuncios visibles que indiquen la presencia de una comisaría cerca, la impresión de los registros de denuncias y otras



## TALLER DE ASUNTOS PÚBLICOS

acciones en relación a la transparencia y rendición de cuentas, respecto de la higiene, de las rampas y el uso adecuado de los espacios, como es por ejemplo, dejar en el primer piso las oficinas que tendrán atención al público y en el segundo piso las oficinas de trabajo más policial y/o de inteligencia.

*“Deberían haber una mayor presencia de personal femenino, parece que este es muy limitado y restringido. Me gustaría saber ¿por qué?”* (Visitante comisaría Magdalena, 2012)

*“Me gustaría que se añadan buzones de sugerencia, que mejore la infraestructura y aumente la dotación policial para uno de los distritos con una alta población”* (Visitante en Gregorio Albarracín Lanchipa, Tacna 2012)

*“Deberían mejorar la sala para la recepción de denuncias, quizás ponerle más información así el que acude puede complementar sus ausencias con lo que lee en los pizarrones, por ejemplo y lo que conversa con el policía”* (visitante de la Comisaría Natividad, Tacna 2012)