

PLAN DE PATRULLAJE MUNICIPAL POR SECTOR N° 001-2020

JOSÉ MARÍA QUIMPER SERENAZGO

I. INTRODUCCIÓN

El Sereno como funcionario Municipal apareció en las ciudades europeas durante la época medieval, en respuesta a las necesidades de seguridad de los empresarios y comerciantes emergentes.

Estos celosos vigilantes que recorrían infatigablemente las calles anunciando con su pregón los peligros públicos y otras noticias de interés vecinal, pronto pasaron a formar parte de la fisonomía de los Burgos.

En El siglo XVI el **Virrey Hurtado de Mendoza**, llamado también el MARQUEZ de Cañete Creo el servicio de Serenazgo en el Perú a semejanza del que ya por ese entonces existía en España. Lo crea, debido a que los efectivos de la Guardia del Virrey por escasez de presupuesto no cubrían las vacantes requeridas para velar por el Orden Interno y la Seguridad del ciudadano de esa época.

El Sereno estaba bajo las órdenes de la guardia del Virrey, apoyando la seguridad, y percibía sus haberes por parte del Cabildo, sistema que se emplea en la actualidad con los Gobiernos Locales.

La Institución del Serenazgo llegó al Perú desde España junto con los cabildos Municipales, para cumplir una importante función en el cuidado del vecindario, el mantenimiento del orden la solución de pleitos vecinales, el suministro de agua potable y el anuncio a viva voz del discurrir de las horas nocturnas.

Durante la República, dentro de las tarifas de alumbrado y baja policía que se expedían se mencionaba tímidamente al servicio de Serenazgo, sin que se llegue a concretar dicha contraprestación.

Se conoce como Sereno a cada uno de los dependientes encargados de rondar de noche y de día por las calles, para velar por la seguridad del vecindario, la propiedad pública y privada, a fin de avisar de los acontecimientos, incendios, robos, inundaciones, emergencias, etc.

Cuenta Ricardo Palma en sus Tradiciones Peruanas que el Sereno era la persona que recorría las calles de Lima, en la Colonia y al llegar las noches prendía los faroles que alumbraban las calles y que funcionaban con carbón y al amanecer los apagaba llevando consigo una campanita que lo identificaba como tal.

Sin embargo, el día de hoy ha alcanzado niveles de importancia en la lucha contra la delincuencia, y la protección ciudadana y otros, lo cual lo hace en forma organizada a través de una organización que tiene una implementación logística muy importante y que en coordinación con la Policía Nacional desarrollan en forma eficiente su labor en beneficio de la sociedad.

Durante la época de la Colonia la Ciudad de Lima fue dividida en barrios con sus respectivos Alcaldes, cuya misión era vigilar el orden en sus distritos, efectuar rondas nocturnas y proceder a la detención de vagos y delincuentes.

En el año 1805, fue creado en la ciudad de Lima un Cuerpo de Policía de Seguridad cuyos integrantes se denominaron "**Serenos**" y durante los primeros años de la República todavía se encontró a los Serenos con la responsabilidad del mantenimiento del Orden.

II. VISIÓN

El Serenazgo de José María Químper presta un servicio de seguridad ciudadana, profesional y técnico, bajo los principios de doctrina comunitaria, donde sus miembros son competentes, diligentes y proactivos y cuya característica especial es el valor agregado que se añade a todos los servicios que se brinda.

III. MISIÓN

El Serenazgo de José María Químper desplegará un conjunto de acciones tácticas y estratégicas en alianza sistémica con la sociedad civil organizada, orientadas a reducir los indicadores de inseguridad y elevar la percepción de confianza hacia la institución municipal.

IV. OBJETIVOS

A. Objetivo General

Reducir la percepción de inseguridad y la victimización en el Distrito de José María Químper, generando un mayor nivel de confianza hacia el serenazgo y coadyuvando a una mejora de la calidad de vida de la población.

B. Objetivos específicos

- Garantizar la seguridad, la tranquilidad, la moralidad y la salubridad pública.
- Generar una presencia subjetiva físicamente visible a través de estacionamientos tácticos y servicio de proximidad e interacción comunitaria.
- Forjar una presencia subjetiva eficiente durante el patrullaje motorizado, empleando en forma racional las señales audiovisuales.
- Garantizar la utilización pacífica de las vías y espacios públicos, generando un clima de seguridad y convivencia ciudadana óptima.

V. ALCANCE

El presente plan debe ser ejecutado por el serenazgo municipal de la Sub-Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de José María Químper

VI. SECTORIZACIÓN DEL DISTRITO DE JOSÉ MARÍA QUÍMPER

El distrito de José María Químper cuenta con un total de dos sectores y cuatro sub sectores distribuidos en una jurisdicción policial; Comisaría de José María Químper, conforme se detalla en el cuadro siguiente:

N°	COMISARIA	SECTORES	SUB SECTORES
1	Comisaría de José María Químper	02	04
	COMISARÍA HUACAPUY Y CARDO		
TOTAL SECTORES/SUB SECTORES			

VII. METODOLOGÍA PARA EL PATRULLAJE INTEGRADO

A. Tipo de patrullaje por ejecutar

Por la realidad geográfica del distrito y por las características de los recursos logísticos con que cuenta el Serenazgo Municipal, especialmente referente a unidades móviles, el tipo de patrullaje que se prestará, prioritariamente, será el de PATRULLAJE MOTORIZADO, opcionalmente se realizará el servicio de PATRULLAJE A PIE.

C. Elaborar hoja de ruta

Previa apreciación de situación y valoración del mapa del delito y mapa de riesgo, se elaborarán las hojas de ruta para un servicio de PATRULLAJE MOTORIZADO por sector, sub sector y cuadrantes, así como el registro de la movilidad, horario, recorrido y misión.

D. Turnos

Los horarios serán diurno y nocturno durante las 24 horas y los turnos se desarrollarán en tres turnos de 08 horas cada uno, cumpliendo a la semana las 48 horas laborales.

TURNOS DE 08 HORAS: De 06:00 a 14.00, de 14.00 a 22.00 y de 22:00 a 06.00 horas.

D. Designación de personal de serenazgo y medios de transporte

La Municipalidad Distrital de José María Químper designará dos (02) vehículos motorizados tripulados por dos efectivos de serenazgo, cada uno de ellos, los mismos que deberán estar debidamente uniformados y portando su equipo táctico básico como vara de ley, silbato, chaleco antibalas y equipo de comunicación.

E. Medios de comunicación

- Radio trasreceptor vehicular con la frecuencia del Serenazgo Municipal
- Radio trasreceptor portátil con la frecuencia de la Red Radial Comunitaria
- Teléfono celular

VIII. PRINCIPIOS RECTORES DEL SERENAZGO MUNICIPAL

A. Integralidad

Es la capacidad del sereno de articular los procesos de prevención, control, disuasión de delitos y contravenciones y educación ciudadana y convivencia.

Entendidas estas actividades como:

- **Prevención:** toda acción orientada a identificar e intervenir de manera integral las causas y factores que generan inseguridad.
- **Control de delitos y contravenciones:** actividades orientadas a hacer cumplir las normas que rigen la tranquilidad y convivencia ciudadana.
- **Disuasión:** acciones dirigidas a desestimular a las personas que están en un riesgo potencial de incurrir en un delito o contravención.
- **Educación ciudadana y convivencia:** actividades tendientes a crear una cultura ciudadana con el propósito de fortalecer el sentido de pertenencia en seguridad y rechazo frente a los comportamientos delictivos y contravenciones.

B. Corresponsabilidad

La corresponsabilidad, entendida como el hecho de “compartir” la responsabilidad en el manejo de la seguridad y convivencia ciudadana, implica el desarrollo de una estrategia participativa de trabajo conjunto con otras instituciones, autoridades civiles, organizaciones vecinales y la comunidad misma. Esta sinergia o suma de esfuerzos, además de involucrar los diversos niveles de responsabilidad, debe generar compromisos frente a programas, proyectos y acciones que estén orientadas a mejorar las condiciones de seguridad y convivencia. Esta participación activa, permite identificar las responsabilidades específicas y establecer planes de acción focalizados para satisfacer las expectativas del ciudadano en materia de seguridad y convivencia ciudadana.

La Institución debe continuar su avance hacia el fortalecimiento de la relación Serenazgo -comunidad – Policía Nacional, bajo un enfoque de participación y corresponsabilidad para la seguridad y convivencia ciudadana.

IX. ESTRATEGIAS DE CLIMA LABORAL

A. DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DEL PERSONAL DE SERENAZGO

1. EMPODERAMIENTO Y MÍSTICA INSTITUCIONAL

- **Identidad con la Gerencia de Seguridad Ciudadana.** - Hacer que el personal se sienta un colaborador y no solamente un empleado, que se sientan parte y se identifiquen con la visión de la Gerencia darles a conocer los planes de la Gerencia, los logros y los objetivos a mediano y largo plazo, esto ayudará a reducir la apatía y crear en el personal un compromiso mayor.
- **Mostrar interés por ellos.** - Consiste en mostrar interés por sus acciones, logros o problemas; no solo por lo que suceda dentro del ámbito de la Gerencia, sino también, por lo que pueda suceder en su vida personal. Para ello, podemos preguntarles y aconsejarlos sobre sus problemas personales, apoyarlos en sus metas personales o de desarrollo, por ejemplo, dándoles tiempo y permiso para que cursen estudios, o incluso financiar parte de estos.
- **Hacer que se sientan comprometidos con su trabajo.** - Hacer que se sienta a gusto trabajando en el Serenazgo y que sienta que es parte fundamental en el desarrollo de ésta, por ejemplo, al otorgarles mayor autonomía, mayores responsabilidades, mayores facultades, limitar la supervisión, apoyarlos en sus metas personales.
- **Hacerlos sentir útiles y considerados.** - Hacer que el efectivo de Serenazgo se sienta útil, considerado y que sienta que es importante y tomado en cuenta por la Gerencia. Para ellos debemos otorgarles una mayor participación, por ejemplo, permitiendo que expresen sus ideas u opiniones, incentivando a que nos den sus sugerencias.

- **Darles oportunidad de relacionarse con sus compañeros.** - Crear grupos o equipos de trabajo (que además de permitirles relacionarse con sus compañeros, les darán identidad y un sentido de pertenencia), organizar actividades, cumpleaños del personal, eventos o reuniones sociales de confraternidad.
- **Usar metas y objetivos.** - Ponerle al personal metas u objetivos, asegurándonos de que las metas se perciban como desafiantes, pero alcanzables; debemos asegurarnos de que los efectivos aceptarán las metas y se comprometerán con ellas. Las metas específicas incrementan el desempeño, y las metas difíciles, cuando son aceptadas, dan como resultado un mayor desempeño al que habría con metas fáciles.

3. ATRIBUTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La atención a la ciudadanía es uno de los pilares sobre los cuales se estructura la prestación de un servicio de atención eficiente y con calidad que permite un acercamiento más amable y directo con la misma.

Para que un servicio al ciudadano cumpla con estándares de calidad, debe tener algunas características o atributos particulares. Estos se deben constituir en la razón de ser de la prestación del servicio por parte del personal de serenazgo.

4. Pautas de comportamiento durante el servicio

a. Atención Presencial

El servicio en los cuadrantes se caracteriza porque el sereno entrevista e identifica los problemas sociales menores que aquejan a la comunidad. Por tanto, es importante tener en cuenta los siguientes factores que inciden en la atención:

- **La voz:** La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones para que la información sea comprensible para el ciudadano, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea efectivo.
- **Presentación personal:** Esta puede influir en la percepción que tiene el ciudadano respecto al servicio ofrecido. Cuidar el aspecto físico es fundamental, ya que esta muestra una imagen corporativa con el distintivo de calidad del Sereno.
- **Expresividad en el rostro:** El rostro es el primer punto en el que se fija la atención del interlocutor. Por ello, es fundamental mirar a la persona, demostrar interés, actitud de escucha y reflejar seguridad en la información que se está dando. Una sonrisa sincera le da un carácter acogedor a la atención ofrecida.
- **La postura:** La postura no debe ser rígida ni forzada, debe permitir mantener la columna flexible pero recta, cuello y hombros relajados y reflejar seguridad y amabilidad.

b. Reglas para tener en cuenta en la atención

- Hacer sentir al ciudadano que usted está prestando atención a lo que él dice, utilizando un tono de voz amable, de acogida.
- Por respeto, es mejor dirigirse al ciudadano de “usted”, nunca con apelativos o adjetivos calificativos.
- Tomar nota para recordar los puntos importantes de la conversación.
- Preguntar cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente.
- No interrumpir al ciudadano cuando está hablando.
- No sacar conclusiones precipitadas.
- Recapitular sobre los hechos importantes.
- Cuando el ciudadano hable, debe hacerse entender que está siendo escuchado mediante la emisión de sonidos o palabras de afirmación.
- Establecer un clima agradable e intentar que el ciudadano se encuentre a gusto.
- Escucharlo en sus propios términos.
- Ser comprensivo y sensible con sus circunstancias.
- Evitar las distracciones.

- Comprender la estructura interna de su mensaje.
- Escuchar como si tuviéramos que realizar un informe.
- No mostrar inseguridad.
- Mantener una actitud abierta, es decir, no estar a la defensiva.
- Sea creativo en sus respuestas, facilite la situación para el ciudadano y ofrézcale diferentes alternativas para resolver sus problemas o inquietudes.
- Evitar la burla debido a dificultades y fracasos en la comunicación.
- Fomentar sentimientos de seguridad en el ciudadano.
- Muestre una actitud conciliadora a través de sus gestos, expresiones y palabras.
- Adáptese a la situación concreta. no todos los conflictos se encaran de la misma manera.
- Separe el problema de las personalidades.
- Sea duro con el problema, pero suave con las personas.

c. Recomendaciones: atención a ciudadanos victimizados

Lineamientos para la atención a víctimas de delitos

- Debe tratarse con respeto a la víctima y brindarle información clara y directa.
- Explicando las competencias de las entidades para cada caso.
- Antes de atender a la víctima, piense que recibirá ese caso como único, no ofrezca respuestas mecánicas.
- Salude amablemente, pregúntele el nombre y pregunte en qué puede ayudar.
- Llame a la víctima por su nombre.
- Recuerde que de su actitud dependen la decisión de la víctima de solicitar orientación y denunciar; también la imagen que ella se forme del Serenazgo.
- Tenga una actitud discreta, respete la privacidad de la víctima, evite que los demás se enteren del motivo de consulta de la víctima.
- Indique a la víctima el lugar al cual debe dirigirse y, en lo posible, proporciónese la dirección exacta.
- Recuerde que la víctima de cualquier delito y su familia deben enfrentar ciertos procedimientos definidos por las entidades que

atienden estos casos. Es muy importante que usted le informe sobre dichos procedimientos.

- Fortalezca la autoestima de la víctima, bríndele confianza y demuéstrole el apoyo que está dispuesto a darle.
- Salvaguarde la intimidad de la víctima, no cuente o divulgue el relato a quien no necesite conocerlo en el proceso de atención. La víctima es un ser humano a quien se le han vulnerado sus derechos.
- Crea en las víctimas y escuche su relato con atención. Partir del criterio de verdad en los testimonios de las víctimas genera confianza en ellas para continuar con el proceso de atención. En este sentido, se recomienda no cuestionar, ni intentar establecer si lo relatado es verdad o mentira. Determinar sobre la veracidad del testimonio es cuestión de especialistas.
- La asistencia debe tener carácter voluntario y no imponérsela coercitivamente.
- Lo importante es hacerle saber a la víctima que puede ser asistida cuando ella lo requiera, de forma tal que pueda eventualmente optar por aceptar la ayuda puesta a su disposición.
- Nunca olvidar que el principal elemento que se le puede brindar a la víctima es el afecto. Sin este no es posible crear un lazo de confianza con la persona que llega agobiada por angustias y desconfianzas.

Recuerde que las víctimas tienen derechos garantizados por la Constitución y las leyes, entre estos:

- Ser respetada como persona y recibir un trato digno durante todo el proceso.
- Ser reconocida como víctima.
- Ser protegida junto con su familia en su intimidad y seguridad.
- Recibir información sobre sus derechos y atención de sus peticiones.
- Recibir atención especializada para su recuperación.
- Ser reparada integralmente del daño sufrido.

- Ser escuchada y tratada con dignidad, privacidad y respeto durante cualquier entrevista o actuación con fines médicos, legales o de asistencia social.
- Recibir información acerca de los procedimientos legales que se deriven del hecho.
- Recibir información de los servicios disponibles para atender las necesidades que haya generado el delito.

d. Recomendaciones: Manejo de los tipos de personalidad de los ciudadanos.

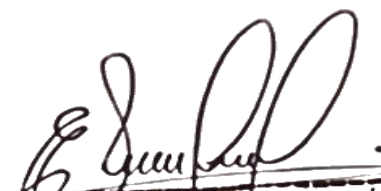
TIPOLOGIA	CARACTERÍSTICAS	PAUTAS DE TRATAMIENTO
Desagradable	<ul style="list-style-type: none"> • Busca discusión • Pretende tener siempre la razón • Pertenece al grupo de los eternos descontentos • Habla bruscamente 	<p><u>Como tratarlo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dejar que hable cuanto quiera • Ser paciente al escucharlo • Conservar la calma, el dominio de la situación. <p><u>Evitar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Discutir • Considerar cuestión personal sus comentarios sarcásticos • Entrar en su juego provocativo
Indeciso	<ul style="list-style-type: none"> • Es incapaz de tener una decisión • La duda es su manera de ser • Pide consejo continuamente 	<p><u>Como tratarlo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Descubrir sus motivaciones e intereses • Darle consejos útiles • Ser sus asesores <p><u>Evitar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dejar languidecer la entrevista, la conversación • Abandonar al cliente a su suerte • Esperar que él/ella tome la iniciativa
Silencioso	<ul style="list-style-type: none"> • Rostro sin expresión • Aspecto de no escuchar • Apenas responde a la pregunta • No hace preguntas 	<p><u>Como tratarlo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Escucharlo con simpatía • Conducir la conversación hacia el servicio que interesa <p><u>Evitar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Manifestar impaciencia • Distraerse • Perder de vista su misión de oferta del servicio

Presuroso	<ul style="list-style-type: none"> • Se muestra impaciente, nervioso, agitado • Consulta a menudo su reloj 	<p><u>Como tratarlo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Escucharlo con atención • Fijar su atención en los puntos básicos del servicio • No hacerle perder el tiempo <p><u>Evitar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Enredar la argumentación • El nerviosismo
Distraído	<ul style="list-style-type: none"> • Se distrae constantemente • Su expresión es de ausencia • No escucha 	<p><u>Como tratarlo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Concentrar su atención sobre pocos asuntos • Despertar su interés y curiosidad con datos precisos <p><u>Evitar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Distraerse • Ser impaciente • Interrumpir la entrevista o la conversación telefónica
Importante	<ul style="list-style-type: none"> • Intenta demostrar que posee un conocimiento infalible • Contradice o pone en duda nuestras afirmaciones • Puede que sea más competente que nosotros 	<p><u>Como tratarlo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Escuchar con mucha atención. • Dar importancia a si ideas • Ser muy pacientes y atentos <p><u>Evitar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrariarle • Dejarse impresionar por sus conocimientos • Mostrarse desconcertados
Reflexivo	<ul style="list-style-type: none"> • Se toma mucho tiempo para reflexionar • Es lento de movimiento y palabras • Parece que su tiempo es limitado 	<p><u>Como tratarlo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Escucharlo con atención • Tomarse tiempo • Repetir los argumentos en términos diferentes <p><u>Evitar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser bruscos • Presionarle • Demostrarle impaciencia
Tímido	<ul style="list-style-type: none"> • Le falta conocimiento del servicio • Teme cometer errores • Demuestra falta de confianza en sí mismo • Tiene dificultad para expresar lo que quiere 	<p><u>Como tratarlo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La argumentación debe ser amplia • Preocuparse porque nos comprenda • Crear clima de confianza <p><u>Evitar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer muchas preguntas • Acentuar su incomodidad • Mostrarse impaciente o incómodo ante su timidez

Minucioso	<ul style="list-style-type: none"> • Sabe perfectamente lo que desea • Es concreto y conciso • Suele ser tajante y utiliza pocas palabras • Exige rapidez, atención y eficacia • Desea información exacta y respuestas concretas 	<p>Como tratarlo</p> <ul style="list-style-type: none"> • Demostrar seriedad y atención a el/ella • Trato correcto y amable • Dar una respuesta precisa y concreta • Ser ordenado en la forma de solicitar y ofrecer información • Ofrecerle información escrita en la medida de lo posible • Demostrar eficiencia <p>Evitar</p> <ul style="list-style-type: none"> • Enredar nuestra argumentación • El nerviosismo • Dejarse impresionar por sus conocimientos • Mostrarse desconcertados • Perder de vista su misión de oferta del servicio
-----------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

X. PROGRAMACIÓN DEL PATRULLAJE MUNICIPAL POR SECTOR – SERENAZGO PARA EL AÑO 2020

ACTIVIDADES	UNIDAD DE MEDIDA	META ANUAL	PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL DE PATRULLAJE				RESPONSABLES
			I TRIM	II TRIM	III TRIM	IV TRIM	
Patrullaje municipal por sector - serenazgo	Sector patrullado	240	60	60	60	60	▪ Municipalidad
Patrullaje municipal por sector - serenazgo	Sector patrullado		60	60	--	--	▪ Municipalidad
Patrullaje municipal por sector - serenazgo	Sector patrullado						▪ Municipalidad
Patrullaje municipal por sector - serenazgo	Sector patrullado						▪ Municipalidad


Elizabeth Gutiérrez Fernández
 SOB PNP (T)
 JEFE DE LA SECRETARÍA TÉCNICA
 DE SEGURIDAD CIUDADANA
 MUNICIPALIDAD DISTRITAL JOSÉ MARÍA
 QUIMPER - EL CARDO