



Semana Mundial de Visitas a Comisarías de Policía

**INFORME DE VISITAS A COMISARÍAS DE  
LIMA METROPOLITANA Y CALLAO  
REALIZADAS POR CIUDAD NUESTRA**

Lima, octubre de 2007

# INDICE

	Página
I. QUE ES ALTUS Y LA SEMANA DE VISITAS A COMISARÍA DE POLICÍA	2
II. KIT DE VISITAS A COMISARÍAS	4
III. LA JORNADA DE VISITAS EN LIMA METROPOLITANA Y CALLAO	7
III.1 LOS PARTICIPANTES	7
III.2 LOS POLICÍAS	9
III.3 LAS PERCEPCIONES DE LOS PARTICIPANTES	9
III.4 LAS CALIFICACIONES POR COMISARÍA	11

## **INFORME DE VISITAS A COMISARÍAS DE LIMA METROPOLITANA Y CALLAO REALIZADAS POR CIUDAD NUESTRA**

### **I. QUÉ ES ALTUS Y LA SEMANA DE VISITAS A COMISARÍA DE POLICÍA?**

ALTUS es una alianza global cuyo propósito es mejorar los niveles de seguridad y el funcionamiento de la justicia, desde una perspectiva multicultural, a través de los cinco continentes.

La institución cuenta con sede en La Haya y está integrada por los siguientes miembros:

- Chile: Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana, Universidad de Chile
- Brasil: Centro de Estudios en Seguridad y Ciudadanía
- Nigeria: Fundación CLEEN
- India: Instituto para el Desarrollo y la Comunicación
- Rusia: Fundación INDEM
- Estados Unidos: Instituto Vera de Justicia

Son miembros asociados de ALTUS, los siguientes:

- La Iniciativa Pro- Justicia del Instituto por una Sociedad Abierta (*Open Society Institute, OSI*)
- Reforma Penal Internacional, PRI.

ALTUS pone especial énfasis en la calidad y eficacia de los controles sobre la policía, sirviendo como fuente de conocimiento e innovación para gobiernos, directivos policiales, activistas de derechos humanos, legisladores, periodistas y ciudadanos de todo el mundo preocupados por un control efectivo y justo de la actividad policial.

Es en función del énfasis anterior, que surge el proyecto “Semana Mundial de Visitas a Comisarías de Policías” como una iniciativa destinada a estrechar la relación entre la comunidad y la policía, aumentar la confianza pública en el servicio policial, promover la participación ciudadana en las labores policiales, y mejorar dicho servicio.

Los objetivos de la Semana de Visitas a Comisarías son:

- Conocer en qué medida las comisarías están diseñadas y operadas para servir al público.
- Conocer la percepción ciudadana del servicio que brindan las comisarías.
- Establecer un canal de acercamiento entre la comunidad y la policía.
- Generar espacios de retroalimentación para la policía, con el fin de identificar los aspectos susceptibles a mejorar.

### **II. KIT DE VISITAS A COMISARÍAS**

Para llevar a cabo de manera simultánea las visitas, contando con indicadores comparables de comisarías a comisarías, de país en país y año a año, ALTUS ha elaborado un cuestionario denominado “Kit para Visitantes a las Comisarías de Policía”.

Este instrumento fue diseñado de acuerdo a normas y estándares extraídos de convenios y pactos internacionales sobre gestión policial y es un instrumento simple, aplicable tanto a

unidades policiales complejas, de grandes ciudades, como a pequeñas unidades rurales.

El “Kit para Visitantes a las Comisaría de Policía” es un cuestionario de veinte preguntas cerradas bajo el formato de Escala *Lickert*, que se agrupan en cinco grandes dimensiones.

- A. Orientación hacia la Comunidad
- B. Condiciones Físicas del Recinto
- C. Tratamiento Igualitario al Público sin Discriminaciones
- D. Transparencia y Rendición de Cuentas
- E. Condiciones de Detención

Para realizar la visita no se lleva el Kit, los visitantes son capacitados por el jefe de equipo en los aspectos a evaluar para que durante el recorrido se concentren sólo en observar y hacer preguntas. Luego de la visita, se le solicita a los participantes completar el Kit designando un puntaje del uno al cinco frente a cada pregunta, donde:

- 1 = Absolutamente Inadecuado
- 2 = Inadecuado
- 3 = Adecuado
- 4 = Más que Adecuado
- 5 = Muy Adecuado

Las preguntas frente a cada dimensión son las siguientes:

- A. Orientación hacia la comunidad
  - 1. Ubicación de la comisaría (por ejemplo: accesibilidad, transporte y señalización).
  - 2. Espacio e instalaciones adecuadas para atender al público que llega para reportar delitos o para hacer otras peticiones.
  - 3. Información disponible sobre cómo informar de un delito y/u obtener servicios (por ejemplo: folletos informativos, lugares para información, carteles y videos).
  - 4. Personal destinado para atender al público y/o informar de delitos.
- B. Condiciones físicas del recinto
  - 5. Orden y limpieza.
  - 6. Condición del edificio y de los muebles.
  - 7. Condiciones de trabajo para el personal (por ejemplo: espacio de oficinas, instalaciones, equipo y computadoras).
  - 8. Condiciones para que las víctimas o testigos identifiquen a detenidos sin ser vistos (por ejemplo: salas con vidrio-espejos, cuartos con agujeros pequeños que sólo permiten visión unidireccional y sistemas de video).
- C. Igualdad de tratamiento al público sin discriminación basada en el género, la pertenencia étnica, la nacionalidad, la situación de minoría o la orientación sexual.
  - 9. Disponibilidad de instalaciones para entrevistar a víctimas y testigos de delitos en los casos que requieren privacidad (por ejemplo: violencia doméstica y agresiones de parejas).

10. Instalaciones y condiciones especialmente disponibles para mujeres (por ejemplo: cuartos de baño, cuartos para cambiarse de ropa y aseo).
11. Disponibilidad de servicios para que las personas con discapacidad física (tercera edad, personas temporal o permanentemente dañadas) puedan acceder a la comisaría (por ejemplo: rampas para las escaleras y puertas más anchas).
12. Disponibilidad de servicios y/o derivaciones para grupos vulnerables (por ejemplo: servicios a las víctimas, personal femenino para ayudar a víctimas femeninas, consejeros, personal médico, ayuda legal y ayuda con el idioma).

D. Transparencia y rendición de cuentas

13. Información disponible para el público sobre patrones de delitos en el área (por ejemplo: mapas, exhibiciones, carteles, boletines de noticias, teléfonos directos y una computadora con información disponible para el público).
14. Información disponible para el público con respecto al desempeño de la comisaría (por ejemplo: número de arrestos, delitos sin resolver y resueltos, y resultados de encuestas sobre satisfacción de los ciudadanos).
15. Disponibilidad de información respecto de cómo hacer una queja contra la policía por mala conducta (por ejemplo: buzones para reclamos, carteles, folletos, oficina de asuntos internos, así como nombre y número de teléfono del comisario y de sus superiores).
16. Identificación del personal policial (por ejemplo: etiquetas con el nombre o el número, parches y uniformes)

E. Condiciones de detención

17. Condiciones de seguridad del área de detención (por ejemplo: vigilancia, así como custodia y traslado seguro de los detenidos).
18. Identificación de los detenidos (por ejemplo: nombres, etiquetas y números de identificación)
19. Instalaciones y condiciones para que abogados, familiares u otras personas visiten a los detenidos (por ejemplo: espacios de encuentro, acceso al teléfono y posibilidad de traer alimentos para los detenidos).
20. Condiciones sanitarias de las áreas de detención (por ejemplo: aseo, cuartos de baño y ventilación).

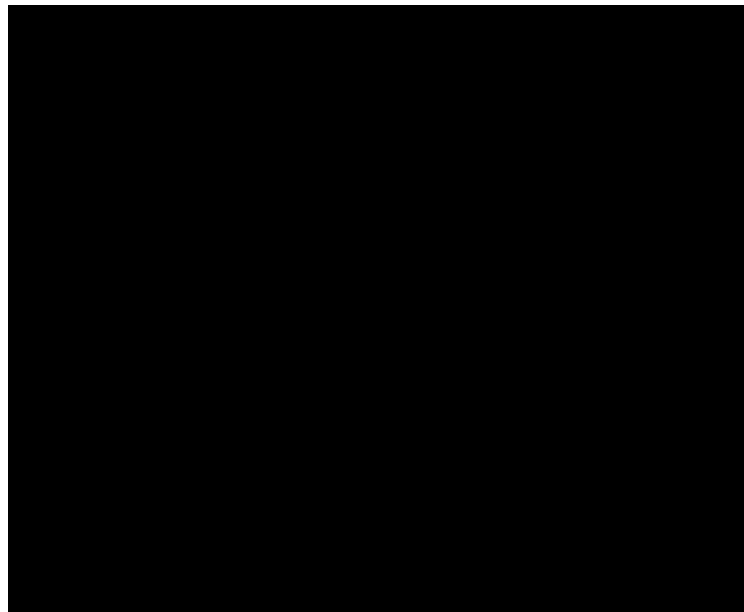
### III. LA JORNADA DE VISITAS EN LIMA METROPOLITANA Y CALLAO

Ciudad Nuestra, asociación civil creada a principios de dos mil siete y dedicada al seguimiento de la gestión metropolitana de Lima, al estudio de los problemas de la ciudad y a la formulación de propuestas de política pública para resolverlos, participó este año, por primera vez, en la Segunda Jornada Mundial de Visitas a Comisarías. Gracias a la entusiasta cooperación del Jefe de la VII Dirección Territorial de Policía (Lima), General

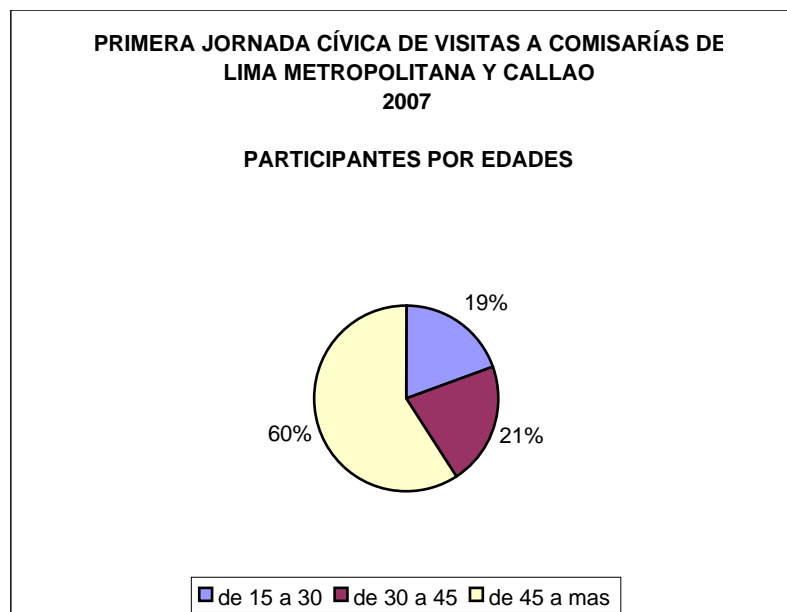
PNP Octavio Salazar, hoy Director General de la Policía Nacional, Ciudad Nuestra pudo visitar sesenta y nueve comisarías de Lima Metropolitana y el Callao.

### III.1 LOS PARTICIPANTES

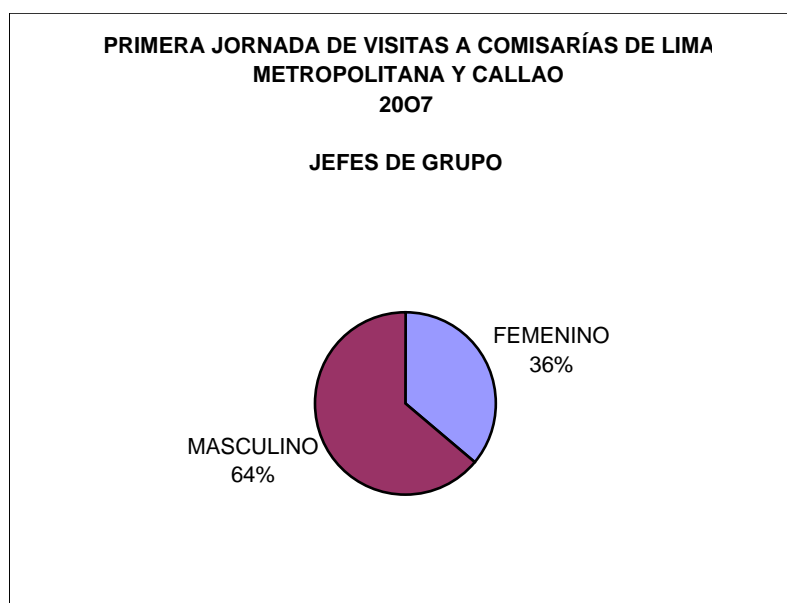
Con ese objeto, constituyó equipos de tres personas que, en promedio, visitaron dos comisarías durante la jornada del 27 de octubre de 2007. En total, Ciudad Nuestra involucró a ciento ocho observadores en esta jornada cívica, de los cuales sesenta y seis fueron mujeres, y cuarenta y dos varones. La participación femenina es congruente con el activo papel que juegan las mujeres en la participación vecinal para la seguridad ciudadana y con la mayor inseguridad y vulnerabilidad que éstas sienten, en comparación con los varones, como lo señalan, de manera reiterada, las encuestas de victimización que se hacen en Lima Metropolitana y el Callao.



Así como la jornada concitó una activa participación femenina, Ciudad Nuestra también promovió la participación de los jóvenes, el grupo etáreo donde se concentra el mayor número de víctimas y de victimarios de la violencia y el delito en la ciudad. A pesar de la importante participación de veintiún jóvenes de ambos sexos y de veintitrés jóvenes entre los treinta y los cuarenta y cinco años, el grupo etáreo más numeroso fue el de los mayores de cuarenta y cinco años, quizá porque es el que se siente más vulnerable e inseguro, y porque asume una responsabilidad, no solo en función de su propia seguridad, sino la de sus hijos y su familia. En efecto, un total de sesenta y cuatro adultos mayores de cuarenta y cinco años de edad participaron en la jornada, es decir, tres veces más que los jóvenes.



Cada grupo contó con un jefe o jefa, entre los que hubo un total de treinta y seis. Paradójicamente, solo trece del total de jefes fueron mujeres, mientras que veintitrés, casi el doble, fueron hombres, aunque, como ya hemos señalado, en total la participación femenina fue bastante mayor que la masculina.



### III.2 LOS POLICÍAS

El mando de la VII Dirección Territorial respondió con interés al ofrecimiento de Ciudad Nuestra de llevar a cabo este ejercicio ciudadano y dio todas las facilidades para ello. Las comisarías fueron informadas de la visita por la superioridad de que se realizaría la visita y se les hizo llegar la información con el cuestionario que orientaría el trabajo de los equipos de observadores. En algunas comisarías, sobre todo en algunas pocas donde no se encontraban presentes los comisarios, los equipos debieron esperar a que se gestionara ante la superioridad

el ingreso a las comisarías. En la mayoría de los casos, sin embargo, no se presentó este problema y los equipos trabajaron sin dificultades.

No obstante, en general, los observadores percibieron un cierto recelo e incomodidad por su presencia, que se fue disipando luego de que el jefe o jefa de equipo informara de los alcances de la visita y de las ventajas que la misma tendría para la propia institución policial. En muchos casos, ello llevó a que el personal policial solicitara a los observadores que dejaran constancia de sus difíciles condiciones de trabajo y bienestar y que se hicieran portavoces de la necesidad de atender a su mejoría, como un requisito fundamental para contribuir mejorar el desempeño policial y, consecuentemente, la seguridad ciudadana.

Los observadores también pudieron notar que, en condiciones iguales de precariedad, algunas comisarías estaban mejor que otras y que ello respondía, principalmente, a la actitud y a la motivación del comisario, que, a su vez, era transmitida a su personal. Esto debería tomarse en cuenta en la futura selección de los comisarios, quienes deben gozar de dotes especiales de liderazgo, de vocación de servicio y de predisposición a trabajar en estrecho contacto con la comunidad. Sería importante hacer una rigurosa selección de los comisarios y someterlos a una corta, intensa y rigurosa preparación antes de asumir sus funciones.

Considerando que la comisaría es la unidad policial básica, se debería estimular a que sirvan en ella los policías más destacados y a reconocer, adecuadamente, dicho servicio, lo que, como los propios policías señalaron, en este momento no ocurre. Lejos de ser la unidad policial básica, las comisarías son, desde hace varios años, la última rueda del coche dentro de la institución policial. Es urgente que esto cambie.

### **III.3 LAS PERCEPCIONES DE LOS PARTICIPANTES**

Los participantes expresaron sus percepciones de dos maneras. La primera a través de sus respuestas a las veinte preguntas del cuestionario, las que analizaremos luego. La segunda, a través de los informes narrativos preparados por las jefas y jefes de grupos, luego de sostener una conversación con todos los observadores al final de la visita. A continuación, un resumen de las impresiones más saltantes de los participantes.

Primero, la visita para los observadores fue particularmente, enriquecedora, pues les permitió ver el trabajo policial desde un ángulo que desconocían, el de las condiciones bajo las cuales los policías trabajan. Para muchos, esto representó un aprendizaje; para la mayoría, es imprescindible transformar estas condiciones para que mejore el servicio policial y, consecuentemente, la seguridad ciudadana. Observar las condiciones de atención al público en una comisaría, obliga necesariamente a tomar nota de las condiciones de trabajo y bienestar de quienes deben brindar el servicio. Es imposible desligar una cosa de la otra. Por eso, si queremos mejorar la atención al público, tenemos que empezar por mejorar las condiciones laborales de los policías.

Segundo, la percepción general es que las comisarías se encuentran muy abandonadas, casi no cuentan con recursos y no reciben la atención debida. En la mayoría de los casos, las computadoras con que cuenta el personal son de propiedad, no se encuentran interconectadas en red y no tienen acceso directo y gratuito a las principales bases de datos con que cuenta la policía, como por ejemplo, la de vehículos robados, personas requeridas por el sistema judicial, delincuentes más buscados, entre otros. Esta, quizá, es la limitación más importante al trabajo policial y llama la atención que, en estas condiciones de



precariedad policial, las condiciones de seguridad no sean peores. Es imperativo atender a la informatización del trabajo policial, a la interconexión de las comisarías entre sí, con las bases de datos más importantes y con las unidades especializadas. La informatización y la interconexión de las comisarías en Lima debería ser el primer paso para la interconexión electrónica a nivel nacional.

Iguales problemas de retraso tecnológico se presentan en las comunicaciones y en el transporte policial, que deben ser atendidos prioritariamente a nivel de las comisarías de Lima y Callao, y, posteriormente, a nivel nacional.

Tercero, la condición de abandono en que se encuentran las comisarías también se percibe en el estado de su infraestructura física y las inadecuadas e insuficientes condiciones para brindar una atención de excelencia al público. Esto también requiere ser atendido de urgencia. La atención a los problemas de infraestructura requiere tomar en consideración, facilidades de acceso a las personas con discapacidad, ambientes privados para la atención de víctimas de violencia familiar y de género, y, en general, ambientes y prácticas de trabajo idóneos para una atención al público amable, rápida y eficiente.

Tres ambientes de las comisarías requieren particular atención. El de los calabozos para los detenidos; los baños para el público, que, a veces, no existe y que, en la mayoría de los casos, están en estado calamitoso; y, los aposentos para el descanso del personal policial.

Cuarto, muchos observadores se han preguntado por qué las municipalidades que invierten recursos en el serenazgo, no destinan parte de estos recursos a atender aparte de estos problemas. Sería interesante que la institución policial contemple las posibilidades de suscribir convenios de cooperación con los gobiernos distritales o el metropolitano para atender estos problemas, sin menoscabo de presentar un gran proyecto de refacción, construcción y modernización de nuevas comisarías, que vaya acompañado de adecuado equipamiento y, especialmente, de informatización e interconexión entre las comisarías y otras unidades policiales.

Quinto, existe un conjunto de cosas que pueden mejorarse en las comisarías, que redundarían muy beneficiosamente en la atención al público, que no requieren de grandes recursos, como una mejor atención, un mejor trato y mayores facilidades, como, por ejemplo, la instalación de teléfonos públicos en las comisarías y dispensador para trámites del Banco de la Nación, entre otros.

Sexto, en muchos casos, llamó la atención de los observadores la poca presencia de personal policial y, especialmente, la del personal femenino. Dada la mayor confianza que éste genera en el público, sería conveniente considerar la posibilidad de estimular y promover un mayor reclutamiento en los próximos años.

### III.4 LAS CALIFICACIONES POR COMISARÍA

	Comisaría	Puntaje Total	Area 1	Area 2	Area 3	Area 4	Area 5
1	Santa Clara	47	50	50	48.33333333	46.66666667	40
2	Barranco	51.33333333	56.66666667	48.33333333	40	56.66666667	55
3	Breña	55.66666667	56.66666667	61.66666667	65	45	50
4	Bocanegra	35.66666667	50	41.66666667	26.66666667	28.33333333	31.66666667
5	Carmen de La Legua	47.66666667	60	45	51.66666667	53.33333333	28.33333333
6	Callao	56.33333333	50	70	58.33333333	53.33333333	50
7	Bellavista	59.33333333	70	53.33333333	58.33333333	66.66666667	48.33333333
8	Playa Rímac	38.33333333	50	43.33333333	33.33333333	36.66666667	28.33333333
9	Chaclacayo	41.33333333	41.66666667	41.66666667	41.66666667	43.33333333	38.33333333
10	Vipol	47	58.33333333	51.66666667	48.33333333	41.66666667	35
11	Conde de La Vega	45	56.66666667	43.33333333	30	58.33333333	36.66666667
12	Monserate	45.66666667	43.33333333	55	51.66666667	36.66666667	41.66666667
13	San Andrés	48	58.33333333	50	48.33333333	48.33333333	35
14	Chorrillos	53	58.33333333	48.33333333	51.66666667	60	46.66666667
15	La Corporación	45	56.66666667	41.66666667	33.33333333	56.66666667	36.66666667
16	San Genaro	72.66666667	78.33333333	75	71.66666667	70	68.33333333
17	Villa	62.66666667	61.66666667	61.66666667	65	63.33333333	61.66666667
18	Villa Hermosa	50.33333333	60	51.66666667	38.33333333	66.66666667	35
19	Huaycán	45.66666667	51.66666667	53.33333333	50	35	38.33333333
20	Magdalena	46	45	46.66666667	48.33333333	43.33333333	46.66666667
21	San Antonio	29.66666667	46.66666667	25	23.33333333	30	23.33333333
22	Zapallal	51.33333333	61.66666667	46.66666667	40	60	48.33333333
23	La Ensenada	38.33333333	51.66666667	38.33333333	25	40	36.66666667
24	Pueblo Libre	47.66666667	58.33333333	58.33333333	51.66666667	41.66666667	28.33333333
25	Ciudad y Campo	50	61.66666667	53.33333333	51.66666667	38.33333333	45
26	Rímac	55.33333333	61.66666667	40	65	61.66666667	48.33333333
27	Piedra Lisa	44	51.66666667	38.33333333	33.33333333	56.66666667	40
28	Orrantía del Mar	41.33333333	51.66666667	35	43.33333333	40	36.66666667
29	San Isidro	50	61.66666667	55	45	41.66666667	46.66666667
30	Santa Elizabeth	43	56.66666667	30	50	46.66666667	31.66666667
31	La Huayrona	56	68.33333333	58.33333333	55	60	38.33333333
32	Caja de Agua	33.33333333	35	30	28.33333333	40	33.33333333
33	Zárate	50.66666667	61.66666667	46.66666667	48.33333333	50	46.66666667
34	Mateo Pumacahua	39	43.33333333	41.66666667	35	38.33333333	36.66666667
35	Chacarilla del Estanque	54	61.66666667	55	43.33333333	61.66666667	48.33333333
36	Monterrico	46.66666667	51.66666667	43.33333333	46.66666667	45	46.66666667
37	Surquillo	61.33333333	65	80	68.33333333	58.33333333	35
38	Distrito de Pachacámac	37.5	46.25	40	31.25	38.75	31.25
39	San Francisco de Lurín	46.25	58.75	48.75	40	40	43.75
40	Lurín	50.5	62.5	57.5	50	47.5	35
41	Villa El Salvador	65.75	80	72.5	57.5	67.5	51.25
42	Laderas de Villa	54.33333333	58.33333333	48.33333333	53.33333333	60	51.66666667
43	Urbanización Pachacámac	58.66666667	68.33333333	55	60	65	45
44	Miraflores	36	43.33333333	40	35	33.33333333	28.33333333

45	Puente Piedra	40	51.6666667	33.3333333	35	41.6666667	38.3333333
46	Progreso	55.33333333	63.3333333	51.6666667	55	60	46.6666667
47	Santa Isabel	47	50	50	45	48.3333333	41.6666667
48	Alfonso Ugarte	67	73.3333333	60	63.3333333	78.3333333	60
49	Mirones Alto	30.33333333	43.3333333	30	20	36.6666667	21.6666667
50	Collique	43	50	45	35	46.6666667	38.3333333
51	Pascana	48	60	41.25	56.25	35	47.5
52	Santa Luzmila	54	80	61.6666667	43.3333333	46.6666667	38.3333333
53	Universitaria	38	58.3333333	23.3333333	43.3333333	31.6666667	33.3333333
54	San Cayetano	57	60	63.3333333	50	60	51.6666667
55	Santoyo	39.33333333	40	38.3333333	33.3333333	45	40
56	San Pedro	33.66666667	36.6666667	31.6666667	35	35	30
57	Independencia	58	65	56.6666667	51.6666667	61.6666667	55
58	Payet	56.66666667	61.6666667	56.6666667	51.6666667	58.3333333	55
59	Tahuantinsuyo	58.33333333	55	60	66.6666667	53.3333333	56.6666667
60	Sol de Oro	57.33333333	65	56.6666667	55	66.6666667	43.3333333
61	Pro	66.33333333	70	66.6666667	61.6666667	68.3333333	65
62	San Martín de Porres	42	46.6666667	35	41.6666667	45	41.6666667
63	Barboncitos	59	73.3333333	63.3333333	51.6666667	61.6666667	45
64	San Borja	42.66666667	41.6666667	36.6666667	46.6666667	45	43.3333333
65	San Luis	55.66666667	61.6666667	58.3333333	45	61.6666667	51.6666667
66	Maranga	48.33333333	56.6666667	46.6666667	45	55	38.3333333
67	San Miguel	48.33333333	48.3333333	53.3333333	50	46.6666667	43.3333333
68	Laura Caller	53.33333333	55	55	51.6666667	58.3333333	46.6666667
69	Túpac Amaru	42.33333333	53.3333333	38.3333333	38.3333333	45	36.6666667