



DEFENSORIA DEL PUEBLO

Reporte de la Segunda Supervisión Nacional de Comisarías 2010

Adjuntía en Asuntos Constitucionales

Defensoría del Pueblo
Jirón Ucayali N° 388
Lima 1- Perú
Teléfono: (511) 311-0300
Fax: (511) 426-7889
E-mail: defensora@defensoria.gob.pe
Internet: [http:// www.defensoria.gob.pe](http://www.defensoria.gob.pe)
Línea gratuita: 0800-15170

Primera edición: Lima, Perú, octubre del 2010.
350 ejemplares

Hecho el Depósito Legal en la Biblioteca Nacional del Perú
(N° 2010-13393).

El presente reporte fue elaborado por un equipo dirigido por Fernando Castañeda Portocarrero, Adjunto (e) en Asuntos Constitucionales, e integrado por los comisionados Edson Berríos Llano, encargado de la línea de trabajo sobre función policial, Federico Chunga Fiestas, Matilde Cobeña Vásquez, José Dávila Córdova, y por las practicantes Leidy Catherine Mendoza Raa y Erika Tejada Villar. Rina Palacios Esterripa brindó apoyo secretarial en el proceso de producción del documento. La edición del texto estuvo a cargo de Mario Razzeto.

La supervisión de las 328 comisarías, que sustenta el presente documento, estuvo a cargo de los jefes y comisionados de las Oficinas Defensoriales de Amazonas, Arequipa, Ayacucho, Cajamarca, Callao, Cusco, Huánuco, Ica, Junín, La Libertad, Lambayeque, Loreto, Pasco, Piura, Puno, Tumbes, Ucayali, Lima Centro, Lima Este, Lima Norte y Lima Sur, así como de los Módulos de Atención Defensorial de Chimbote, Jaén, La Merced, Puquio. En el caso de los 11 Puestos de Vigilancia Fronteriza (PVF) de la Policía Nacional del Perú (PNP) la supervisión estuvo a cargo del Programa de Protección de Derechos en Dependencias Policiales, adscrito a la Adjuntía para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad.

ÍNDICE

PRESENTACIÓN	5
I. COMPETENCIA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO	
1.1. Labor de la Defensoría del Pueblo en materia de seguridad ciudadana y supervisión de la Policía Nacional del Perú (PNP).	7
1.2. El Informe Defensorial N° 142 “Fortalecimiento de la Policía Nacional del Perú: Cinco áreas de atención urgente”.	14
II. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA DEL REPORTE	
2.1. La importancia del rol y las funciones que cumplen las comisarías de la PNP.	19
2.2. Objetivos e indicadores de la supervisión.	21
2.3. Metodología de la supervisión.	22
III. RESULTADOS DE LA SUPERVISIÓN NACIONAL DE COMISARIAS	
3.1. Condiciones mínimas que aseguran una adecuada atención a la ciudadanía en las comisarías.	28
A) ¿Cuál es el número, de qué género y de qué categoría son los efectivos policiales que laboran en las comisarías?	29
B) ¿Existe un área específica y personal especializado para atender al público en las comisarías?	32
C) ¿Se capacita al personal policial para atender al público?	33
D) ¿Qué información se encuentra al alcance de las personas en las comisarías?	35
a. Información general sobre la comisaría.	35
b. Información sobre los procedimientos administrativos y las denuncias por violencia familiar y/o sexual que se tramitan en las comisarías.	37
c. Información sobre el procedimiento para presentar una queja por un servicio deficiente.	43
E) ¿Existen ambientes especiales y personal especializado para la atención de denuncias y/o testimonios que requieren privacidad en las comisarías (casos de violencia sexual o familiar, por ejemplo)?	44
3.2. Servicios básicos de agua potable, luz eléctrica, desagüe y servicios higiénicos en las comisarías.	47
A) ¿Cuál es la situación de los servicios básicos de agua, luz y desagüe en las comisarías?	47
B) ¿Cuál es la situación de los servicios higiénicos en las comisarías?	51
3.3. Condiciones mínimas de seguridad en las comisarías ante un desastre natural o provocado por el hombre.	53

A)	¿Existen señalizaciones de seguridad y extintores en las comisarías?	53
B)	¿Cuál es el estado de la infraestructura de las comisarías?	54
C)	¿Se ha realizado refacciones en algunas áreas y/o se han construido nuevos ambientes en las comisarías?	60
D)	¿Existen adecuados ambientes especiales para el personal policial femenino que labora en las comisarías?	63
E)	¿Existen ambientes diferenciados por razones de sexo y edad para albergar a las personas detenidas en las comisarías?	65
3.4.	Condiciones logísticas mínimas en las comisarías.	68
A)	¿Es suficiente la cantidad de sillas y escritorios que tienen las comisarías?	68
B)	¿Se abastece con papel bond, cintas de máquinas de escribir y material de escritorio a las comisarías?	69
3.5.	Medios con los que cuenta la comisaría para prevenir y combatir la delincuencia.	71
A)	Uniformes.	72
B)	Sistema informático.	72
C)	Interconexión de las comisarías con las bases de datos de la PNP y de otras instituciones públicas.	75
D)	Patrulleros.	77
E)	Motocicletas.	78
F)	Gasolina.	79
G)	Armamento.	80
H)	Municiones.	80
I)	Sistema de comunicación del personal policial.	81
IV.	SUPERVISIÓN DE LAS COMISARÍAS DE LA PROVINCIA DE PISCO, AFECTADAS POR EL TERREMOTO DEL 15 DE AGOSTO DEL 2007	
4.1.	Aspectos generales.	85
4.2.	Resultados de la supervisión realizada.	86
V.	SUPERVISIÓN NACIONAL DE LOS PUESTOS DE VIGILANCIA FRONTERIZOS DE LA PNP	
5.1.	Aspectos generales.	100
5.2.	Resultados de la supervisión realizada.	102
VI.	CONCLUSIONES	111
VII.	RECOMENDACIONES	124
ANEXOS		
Anexo N° 01:	Lista de comisarías supervisadas por la Defensoría del Pueblo en el 2010	129
Anexo N° 02:	Lista de comisarías a las que se les ha evaluado la calidad en su servicio	132
Anexo N° 03:	Lista de comisarías que han remitido sus informes y/o partes situacionales	134

PRESENTACIÓN

En cumplimiento de su mandato constitucional de defensa de los derechos fundamentales y de supervisión del cumplimiento de los deberes de la administración estatal, la Defensoría del Pueblo, a lo largo de sus 14 años de funcionamiento, ha desarrollado una línea de trabajo prioritaria en materia de seguridad ciudadana y supervisión de la Policía Nacional del Perú (PNP); con el objetivo fundamental de colaborar críticamente con el Estado para garantizar el mejoramiento de las capacidades de la institución policial, de modo que esta responda y satisfaga las necesidades cotidianas de seguridad de la población.

Por este motivo, en mayo del 2009 nuestra institución presentó el ***Informe Defensorial N° 142, “Fortalecimiento de la Policía Nacional del Perú: cinco áreas de atención urgente”***, en el que se explicaron los resultados de las supervisiones de las comisarías del país, del Tribunal Administrativo Disciplinario Nacional de la PNP, así como de su Portal de Transparencia.

Como resultado del serio análisis de las políticas de fortalecimiento de las comisarías –así como de la profesionalización del personal policial, la lucha contra la corrupción y el control de la disciplina del personal policial-, la Defensoría del Pueblo recomendó la aprobación de un plan nacional destinado a mejorar los medios (materiales y laborales) con que cuentan las comisarías para combatir la delincuencia, así como la aprobación de la primera ley de carrera policial.

En esta oportunidad, me complace presentar al país un documento que contiene los resultados de una segunda supervisión nacional de comisarías, que constituye un seguimiento de los resultados de la primera supervisión, realizada en el 2008, con ocasión del ***Informe Defensorial N° 142***.

En el curso de esta segunda supervisión, representantes de la Defensoría del Pueblo han visitado 328 Comisarías y 11 Puestos de Vigilancia Fronterizos (PVF) de la PNP, en los que han podido advertir la persistencia de algunos problemas en la atención a la ciudadanía, deficiencias en las condiciones materiales, laborales y de infraestructura que afectan directamente el servicio policial que se brinda a la población, así como inconvenientes presentados en el adecuado tratamiento de las personas detenidas.

En lo concerniente a la atención que brindan muchas comisarías, la supervisión ha permitido advertir que en algunas de ellas la ciudadanía carece de información accesible sobre aspectos básicos como, por ejemplo, la forma en que se realiza la función policial, o la inexistencia de información accesible que oriente a las personas que acuden a presentar denuncias o desean realizar cualquier otro trámite que involucre la participación de la comisaría.

Asimismo, con relación a las condiciones materiales, laborales y de infraestructura que afectan al servicio policial, cabe mencionar que existe un considerable número de comisarías a las que el Instituto Nacional de Defensa Civil (Indeci) ha calificado como de “alto riesgo”, debido a que exhiben puntos críticos de seguridad en su estructura, en su sistema de señalizaciones y en sus instalaciones eléctricas.

De la misma manera se ha podido advertir con preocupación que en más de la mitad de las comisarías supervisadas se ha señalado que estas no cuentan con el número suficiente de

unidades móviles, muebles, armamento, municiones o gasolina para combatir eficientemente la delincuencia y atender la demanda ciudadana de seguridad.

Para la Defensoría del Pueblo, este documento constituye un importante hito en el cumplimiento de su mandato constitucional, debido al alcance de la supervisión realizada (328 comisarías y 11 PVF) y, sobre todo, porque si las comisarías y los PVF de la Policía Nacional del Perú fortalecen sus capacidades y servicios, los derechos y la calidad de la vida de la población estará mejor resguardada.

Deseo agradecer, muy especialmente, el apoyo que las autoridades del Ministerio del Interior y de la PNP brindaron a la Defensoría del Pueblo para la realización de la supervisión de la que da cuenta el presente documento, toda vez que sin dicha colaboración no habría sido posible que este reporte alcance los objetivos planteados.

Por su parte, al concluir su trabajo, la Defensoría de Pueblo pone a consideración de las autoridades del Ministerio del Interior, de la PNP y del Ministerio de Economía y Finanzas diversas recomendaciones, así como los resultados incorporados en el presente reporte, con el objeto de contribuir a la formación y ejecución de una sólida política nacional de fortalecimiento de comisarías y PVF.

De este modo, la Defensoría del Pueblo reitera su compromiso y su disposición permanente de colaborar en la lucha contra la delincuencia, teniendo en consideración que, hoy en día, la ciudadanía demanda de sus autoridades soluciones urgentes, técnicas y permanentes frente a la problemática de la inseguridad ciudadana, la cual no solo afecta a la institucionalidad democrática, sino que vulnera derechos tan preciados como la vida y la integridad de las personas y de la comunidad.

BEATRIZ MERINO LUCERO
Defensora del Pueblo

I. COMPETENCIA DE LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO

1.1 Labor de la Defensoría del Pueblo en materia de seguridad ciudadana y supervisión de la Policía Nacional del Perú (PNP)

De conformidad con el artículo 162 de la Constitución Política del Perú y con el artículo 1 de la Ley N° 26520, Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo, esta institución se encuentra configurada como un órgano constitucional autónomo encargado de la defensa de los derechos constitucionales y fundamentales de la persona y de la comunidad, de la supervisión del cumplimiento de los deberes de la administración estatal, así como de la adecuada prestación de los servicios públicos.

Para cumplir con su mandato constitucional y legal, la Defensoría del Pueblo emite recomendaciones, recordatorios y sugerencias, a fin de que las autoridades cumplan con sus deberes funcionales y remedien cualquier acto que afecte o podría estar afectando los derechos de la persona o de la comunidad.

En ese sentido, la labor que realiza la Defensoría del Pueblo debe ser entendida como una destinada a la supervisión que implica, además, una colaboración con el buen funcionamiento del Estado en general. De este modo, la institución se convierte en un aliado o colaborador crítico de la Administración Estatal, pues mediante sus intervenciones y estudios contribuye a que los órganos del Estado brinden un mejor servicio a la ciudadanía y adecúen su accionar al respeto de los derechos fundamentales.

Por ello, la Defensoría del Pueblo promueve prácticas de buen gobierno con la finalidad de fortalecer la gobernabilidad democrática, así como de contribuir en la construcción de un Estado moderno que, respetando los derechos fundamentales de las personas, brinde servicios de calidad a la ciudadanía¹.

A partir de dicho mandato y del ejercicio de su colaboración con el buen funcionamiento del Estado, la Defensoría del Pueblo ha desarrollado una línea de trabajo prioritaria en materia de seguridad ciudadana y supervisión de la PNP, toda vez que los problemas de inseguridad que aquejan a los ciudadanos y ciudadanas afectan sus derechos fundamentales como a la vida, a la integridad, a la protección de su patrimonio, entre otros.

De esta manera la Defensoría del Pueblo ha desplegado su trabajo en los siguientes aspectos:

- **Creación de dependencias defensoriales especializadas para la atención de quejas**

En respuesta a las quejas presentadas por la ciudadanía con relación a las condiciones y el trato que reciben las personas privadas de libertad en los establecimientos policiales, la Defensoría del Pueblo creó el Programa de Protección de Derechos en Dependencias Policiales que, de conformidad con el Reglamento de Organización y Funciones de la Defensoría del Pueblo (ROF), está adscrito orgánicamente a la Adjuntía para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad.

Así, por ejemplo, durante el período 2007–2008, el referido programa conoció y coordinó con diversas Oficinas Defensoriales, un total de treinta y tres (33) quejas por detención

1 Santistevan de Noriega, Jorge. “La Defensoría del Pueblo en el Perú: reflexiones correspondientes a sus dos primeros años”, En Revista Debate Defensorial, N° 01, Año 1998, Lima, Perú, p. 79.

arbitraria y tres (3) casos de amenazas a la libertad personal, a consecuencia de una deficiente identificación o individualización de las personas procesadas².

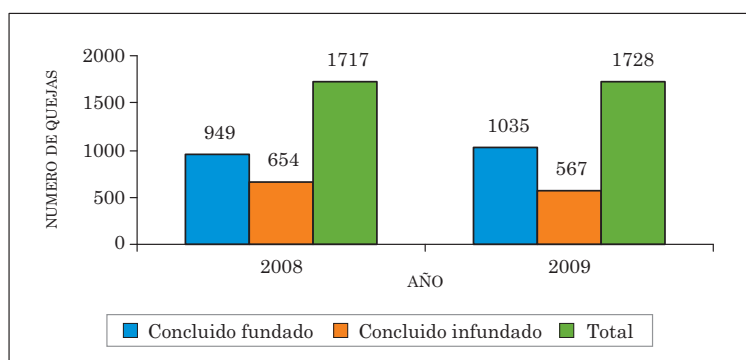
• **Atención de quejas concretas presentadas por la ciudadanía en las Oficinas Defensoriales**

Desde el inicio de su funcionamiento en 1996, mediante sus 38 Oficinas en el ámbito nacional, la Defensoría del Pueblo ha recibido quejas con relación al funcionamiento de la PNP, las cuales se podrían agrupar en dos grandes tipos:

a) Quejas presentadas contra la PNP en general

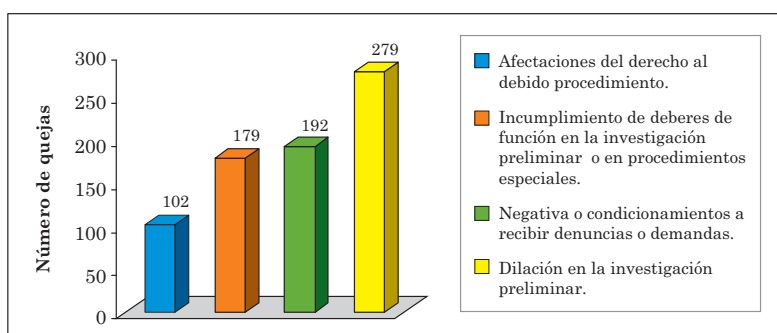
En el 2009, el total de quejas presentadas en las Oficinas Defensoriales con relación al funcionamiento de la PNP en general, ascendió a 1728, de las cuales, 1035 han sido declaradas fundadas, es decir, más del 50% de ellas.

Gráfico N° 1
Quejas presentadas en la Defensoría del Pueblo con relación al funcionamiento de la PNP en general en el 2008 y en el 2009



Elaboración: Defensoría del Pueblo

Gráfico N° 2
Hechos vulneratorios más recurrentes en las quejas presentadas en la Defensoría del Pueblo con relación al funcionamiento de la PNP en general en el 2009

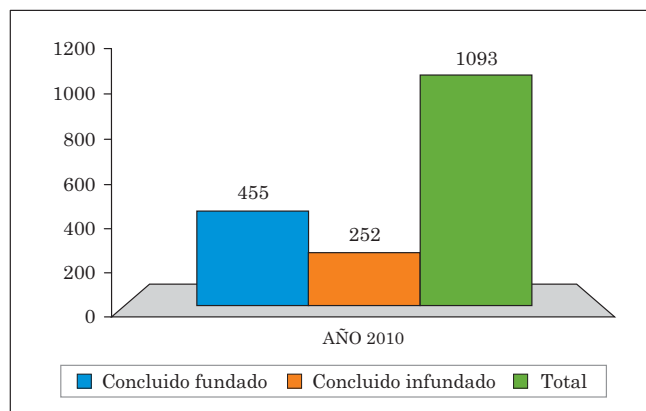


Elaboración: Defensoría del Pueblo

2 Defensoría del Pueblo. *Informe de Adjuntía N° 010-2009-DP/ADHPD, "Detenciones Arbitrarias y responsabilidad del Estado, Estudio de casos"*. Programa de Protección de Derechos en Dependencias Policiales de la Adjuntía para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad: Defensoría del Pueblo, Lima, septiembre, 2009, p. 39.

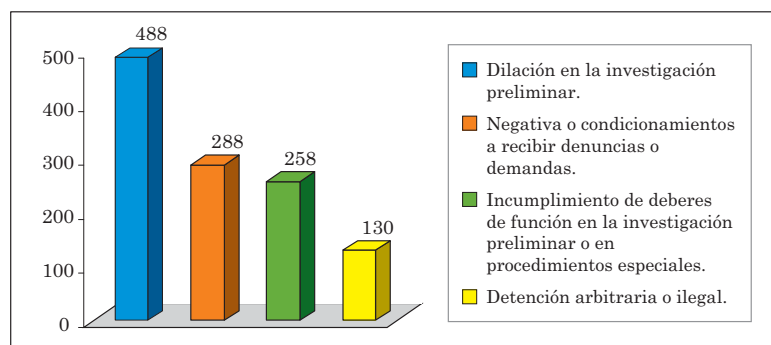
Ahora bien, de enero a julio del 2010, el número de quejas recibidas ascendió a 1093, de las cuales 455 se declararon fundadas.

Gráfico N° 3
Quejas presentadas en la Defensoría del Pueblo con relación al funcionamiento de la PNP en general en el período enero – julio del 2010



Elaboración: Defensoría del Pueblo

Gráfico N° 4
Hechos vulneratorios más recurrentes en las quejas presentadas en la Defensoría del Pueblo con relación al funcionamiento de la PNP en general en el período enero – julio del 2010



Elaboración: Defensoría del Pueblo

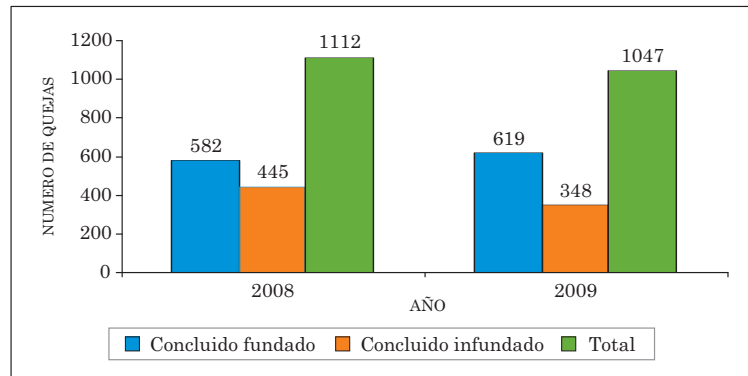
De esta manera, como se podrá apreciar en los gráficos anteriores, en el presente año aún se mantiene la tendencia advertida en los años 2008 y 2009, en el sentido de que casi la mitad de las quejas presentadas contra el funcionamiento de la PNP han sido declaradas fundadas.

Asimismo, los hechos vulneratorios más recurrentes continúan siendo la dilación en la investigación policial, la negativa o condicionamiento a recibir denuncias, el incumplimiento de deberes de función y las detenciones arbitrarias o ilegales.

b) Quejas presentadas contra las Comisarías que dependen de las Direcciones Territoriales de la PNP

En lo concerniente al total de las quejas presentadas en las Oficinas Defensoriales, específicamente contra Comisarías, obsérvese el siguiente gráfico:

Gráfico N° 5
Total de quejas presentadas contra las comisarías que dependen de las Direcciones Territoriales de la PNP en el 2008 y en el 2009



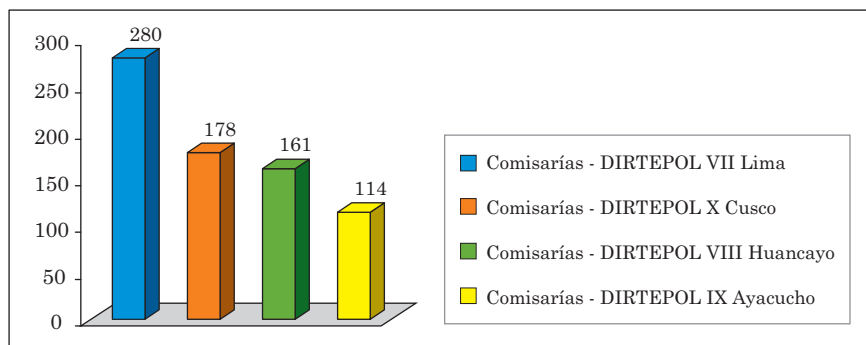
Elaboración: Defensoría del Pueblo

De acuerdo con el gráfico anterior se puede apreciar una leve disminución de las quejas presentadas con relación al funcionamiento de las Comisarías en el país, lo cual es saludable, pero aún insuficiente teniendo en consideración que el número de quejas fundadas se ha incrementado en treinta (30) de un año a otro, esto es, de 582 a 612.

Asimismo es importante tener en cuenta que el número de quejas se ha mantenido en más de mil por año, cifra que al parecer se mantendrá en el presente año, toda vez que, de enero a julio del 2010, el número de quejas contra Comisarías ha llegado a 659, de las cuales 259 fueron declaradas fundadas.

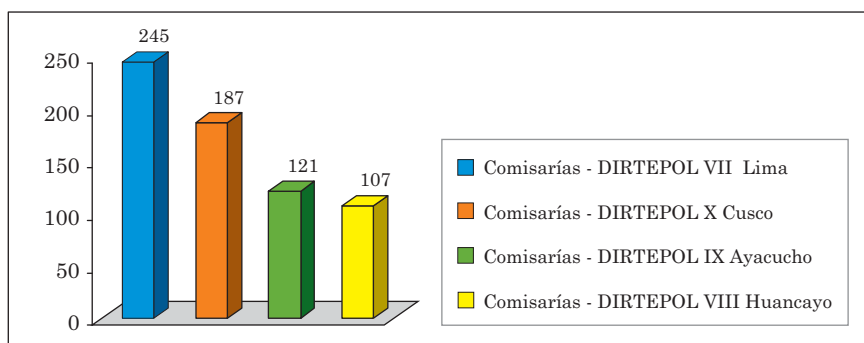
Ahora bien, es importante mencionar que las comisarías más quejadas en función de la Dirección Territorial de la Policía Nacional a la que corresponden, son:

Gráfico N° 6
Comisarías de las Direcciones Territoriales de la PNP más quejadas en el 2008



Elaboración: Defensoría del Pueblo

Gráfico N° 7
Comisarías de las Direcciones Territoriales de la PNP más quejadas en el 2009

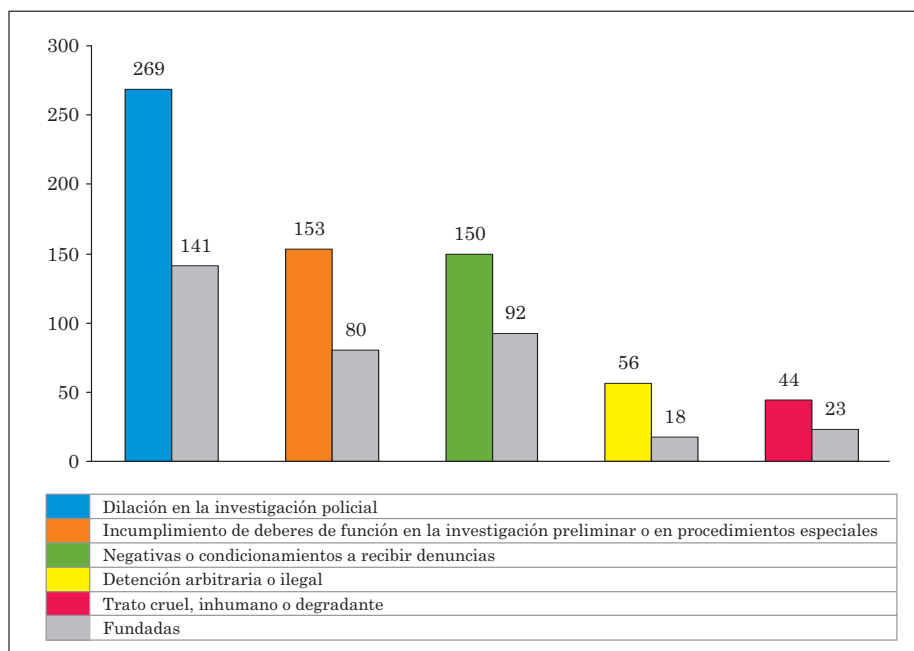


Elaboración: Defensoría del Pueblo

De enero a julio del 2010, las comisarías más quejadas corresponden a las Direcciones de Territoriales VII Lima, IX Ayacucho y X Cusco, que han registrado 213 quejas, 82 quejas y 64 quejas, respectivamente.

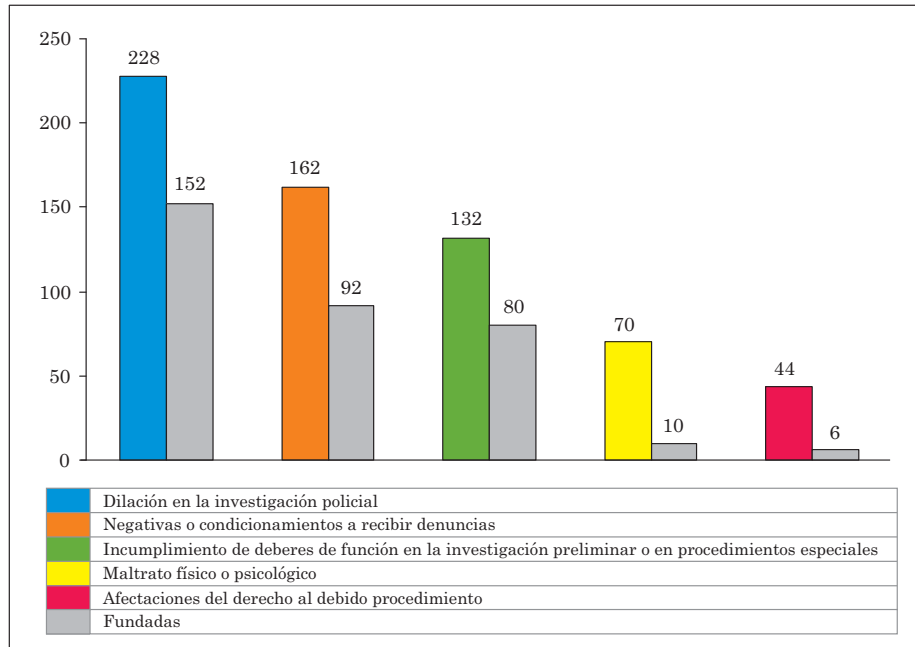
Por último, los hechos vulneratorios más frecuentemente invocados en las quejas con relación al funcionamiento de las comisarías de las Direcciones Territoriales de la PNP son:

Gráfico N° 8
Hechos vulneratorios más frecuentes en las quejas contra las comisarías de las Direcciones Territoriales de la PNP en el 2008



Elaboración: Defensoría del Pueblo

Gráfico N° 9
Hechos vulneratorios más frecuentes en las quejas contra las comisarías de las Direcciones Territoriales de la PNP en el 2009



Elaboración: Defensoría del Pueblo

De esta manera, de acuerdo con los gráficos 8 y 9, podemos afirmar que los hechos vulneratorios más recurrentes en las quejas presentadas contra el funcionamiento de las comisarías de las Direcciones Territoriales de la PNP en los años 2008 y 2009 son principalmente la dilación en la investigación policial, la negativa o condicionamiento a recibir denuncias y el incumplimiento de deberes de función en la investigación preliminar o en procedimientos especiales.

Ello, además, se ha mantenido entre los meses de enero a julio del presente año, toda vez que se ha recibido 150 quejas por dilación en la investigación policial, 99 quejas por la negativa o condicionamiento a recibir denuncias y 60 quejas por el incumplimiento de los deberes de función en la investigación preliminar o en procedimientos especiales.

- **Despliegue de supervisiones, investigaciones y elaboración de propuestas**

Cuando se advierte situaciones generalizadas que estarían afectando derechos fundamentales de las personas o constituirían incumplimientos de los deberes de la Administración Estatal, la Defensoría del Pueblo, en cumplimiento de su mandato constitucional, realiza supervisiones e investigaciones específicas con la finalidad de elaborar propuestas concretas que reviertan dichas situaciones generalizadas.

En tal sentido y, con relación a la seguridad ciudadana y a la PNP, la Defensoría del Pueblo está realizando desde hace varios años supervisiones, investigaciones y elaborando propuestas concretas con la finalidad de mejorar el servicio policial y asegurar la satisfacción de la demanda ciudadana de seguridad.

De esta manera, en abril del 2005, la Defensoría del Pueblo publicó el *Informe Defensorial N° 91*, titulado “*Afectaciones a la vida y presuntas torturas, tratos crueles, inhumanos o degradantes atribuidas a efectivos de la Policía Nacional*”. En este informe se recomendó al Director General y al Inspector General de la PNP que, en ejercicio de su facultad disciplinaria, respeten los criterios de prevalencia de la vía penal, principio de *ne bis in idem* y sujeción de la administración a los hechos declarados judicialmente, los cuales han sido establecidos por la jurisprudencia del Tribunal Constitucional.

Posteriormente, con la finalidad de recomendar que la lucha contra la inseguridad ciudadana sea realizada a través de una perspectiva integral que involucre a todas las instituciones competentes, tanto al momento de la identificación de problemas, la elaboración de alternativas de solución, y el monitoreo de ambos aspectos, la Defensoría del Pueblo publicó en marzo de 2006 un documento titulado “*Hacia un sistema de seguridad ciudadana. Lineamientos de trabajo*”.

En marzo del 2007, la Defensoría del Pueblo presentó el *Informe Defensorial N° 118*, titulado “*Afectaciones de los derechos a la libertad personal e identidad por mandatos de detención ilegales*”. En este informe se recomendó a la PNP establecer como su facultad específica la ejecución de las órdenes de captura, mandatos de detención e impedimentos de salida del país que se encuentren en el Registro Nacional de Requisitorias del Poder Judicial.

Seguidamente, y en la misma fecha anteriormente señalada, la Defensoría del Pueblo supervisó la instalación y funcionamiento de los Juzgados de Paz Letrados que se encuentran ubicados en las comisarías y que constituyen una estrategia específica del Estado para hacer frente a la proliferación de ilícitos penales menores o faltas. Los resultados de dicha supervisión fueron presentados públicamente, mediante el *Informe Defensorial N° 119*, titulado “*Justicia de Paz Letrada en comisarías: una propuesta para enfrentar la inseguridad ciudadana*”.

En enero del 2008 se hizo público el *Informe Defensorial N° 132*, titulado “*¿Ciudadanos desprotegidos?: Estrategias para fortalecer el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana*”. En este informe, luego de analizar y resaltar los avances obtenidos en dicho sistema y en sus instancias operativas, la Defensoría del Pueblo recomendó fortalecer el liderazgo de los presidentes de los comités de seguridad ciudadana y del conjunto de sus integrantes, el fortalecimiento de las secretarías técnicas dentro de cada instancia, así como la necesidad de aprobar planes locales o regionales de seguridad ciudadana, entre otras propuestas concretas.

De esta manera, el propósito de este último informe fue lograr que cada integrante del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana asuma responsablemente sus funciones, de modo que, al diseñar las políticas del Plan Nacional de Seguridad Ciudadana y de los respectivos planes locales, estos tengan como principios de acción la coordinación interinstitucional y la complementariedad de las actividades que se desarrollen.

Por otro lado, a partir de las diversas quejas presentadas en la Defensoría del Pueblo por detenciones arbitrarias, el Programa de Protección de Derechos en Dependencias Policiales de la Adjuntía para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad de la Defensoría del Pueblo realizó una evaluación de aquellas que correspondían al período 2007–2008 y que reportaban una indebida identificación e individualización de la persona detenida. Los resultados de dicha evaluación se consignaron en el *Informe de Adjuntía N° 010-2009-DP/ADHPD*, titulado “*Detenciones arbitrarias y responsabilidad del Estado. Estudio de casos*” y publicado en septiembre del 2009.

En el referido informe de adjuntía se recomendó al Director General de la Policía Nacional que, conforme al artículo 12 de la Ley N° 27238, Ley de la Policía Nacional, se garantice que los efectivos de la institución policial cumplan con consignar en los actuados policiales los datos necesarios para la plena identificación e individualización del presunto autor del delito.

Por otro lado, en diciembre del 2009 y a fin de evaluar el nivel de cumplimiento de sus recomendaciones realizadas en el *Informe Defensorial N° 132*, así como la situación y funcionamiento del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, la Defensoría del Pueblo publicó el *“Reporte sobre el funcionamiento de los Comités de Seguridad Ciudadana en el ámbito nacional en el 2009”*. En ese documento se recomendó implementar acciones con relación a la convocatoria y realización de sesiones de los comités regionales y provinciales, puesto que su regularidad había disminuido en comparación con la supervisión realizada en el 2007.

Asimismo, se planteó, entre otras medidas, una iniciativa legislativa para modificar la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana de modo que quede claramente establecidos los mecanismos de rendición de cuentas en forma anual y pública, así como la responsabilidad de las autoridades encargadas de dirigir los comités de seguridad ciudadana por el incumplimiento de sus funciones.

- **Participación de la Defensoría del Pueblo en calidad de miembro del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana**

De conformidad con la Ley N° 27933, *“Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana”*, la Defensoría del Pueblo es miembro del Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana (CONASEC), así como de los comités regionales y provinciales de seguridad ciudadana y, en ese sentido, participa en sus sesiones y apoya labores de capacitación y difusión organizadas por sus secretarías técnicas.

Asimismo, el 25 de abril del 2008, la Defensoría del Pueblo y el CONASEC suscribieron un convenio de cooperación interinstitucional, destinado a promover el funcionamiento efectivo de los comités en el ámbito nacional e impulsar la elaboración y ejecución de planes de seguridad ciudadana.

El 3 de julio del 2009, la Defensoría del Pueblo aprobó, mediante Resolución Administrativa N° 049-2009/DP-PAD, el documento denominado *“Lineamientos de Supervisión en materia de Seguridad Ciudadana”*, que consta de siete páginas y un anexo denominado *“Información sobre Comités De Seguridad Ciudadana”*.

Con dichos lineamientos se establecieron los criterios de actuación de las diversas unidades orgánicas de la Defensoría del Pueblo en el ejercicio de sus funciones dentro de las diversas instancias del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, permitiendo fortalecer el trabajo defensorial frente a los problemas de inseguridad de la población.

1.2. El Informe Defensorial N° 142 “Fortalecimiento de la Policía Nacional del Perú: cinco áreas de atención urgente”.

El 7 de mayo de 2009, mediante Resolución Defensorial N° 0022-2009/DP, la Defensoría del Pueblo aprobó el *Informe Defensorial N° 142*, denominado *“Fortalecimiento de la Policía Nacional del Perú: Cinco áreas de atención urgente”*, elaborado por la Adjuntía en Asuntos Constitucionales, y que contiene una investigación realizada sobre cinco áreas

fundamentales de la PNP que inciden directamente en el cumplimiento de sus fines y, sobre todo, en el servicio que brinda a la ciudadanía: 1) Política de fortalecimiento de comisarías, 2) Política de profesionalización del personal policial, 3) Política anticorrupción, 4) Política de control disciplinario interno, y 5) Política de transparencia y respeto del derecho de acceso a la información pública.

En la primera área investigada, esto es, la **política de fortalecimiento de comisarías**, se destacó el papel protagónico que cumple esta unidad básica de la PNP en el ámbito interno (como espacio de interacción de los diversos órganos policiales) y externo (en su calidad de primer punto de contacto entre la población y la policía), así como la importancia del servicio que brindan a la ciudadanía, concebido como la concretización de la función policial, esto es, el conjunto de actividades que, de manera integral, realiza la PNP con la finalidad de cumplir con su misión y funciones de garantizar: a) el orden interno, b) el libre ejercicio de los derechos fundamentales de las personas, y c) el normal desarrollo de las actividades ciudadanas.

Sobre la base de dichos criterios y con el apoyo de las Oficinas y Módulos Defensoriales de todo el territorio nacional, supervisó a 300 comisarías de la costa, sierra y selva del país, es decir, el 30% del número total de las comisarías existentes, lo cual permitió evaluar las condiciones laborales y materiales de su personal, así como la infraestructura de atención del ciudadano, poniendo especial énfasis en la accesibilidad a personas con discapacidad y las condiciones materiales de detención.

Como resultado de dicha supervisión, la Defensoría del Pueblo pudo verificar las difíciles condiciones materiales y logísticas en las que labora el personal policial. De esta manera, *en lo concerniente a los derechos de las personas que acuden a las comisarías* se verificó, por ejemplo, que el 86% de las comisarías no tenía un horario especial para informar a la población sobre el estado de trámite de su denuncia y que el 48% no contaba con ambientes especiales para recibir denuncias y/o testimonios que requieran privacidad (en caso de violencia sexual o familiar, por ejemplo). Asimismo, en el 80% de las comisarías no estaba publicada una guía sobre los distintos trámites que se brindan; en el 77% no existían indicaciones visibles de cómo actuar ante un caso de inconducta policial; solo el 47% de las puertas de ingreso a las comisarías tenía la condición de accesible, en tanto que el 28% presentaba puertas de ingreso totalmente inaccesibles.

Por otro lado, *en cuanto a las condiciones de trabajo del personal policial de comisarías* se verificó, por ejemplo, que en el 75% de las comisarías visitadas, el personal policial indicaba que durante los últimos cuatro años no se les renovaba el uniforme policial; el 53% de las comisarías visitadas no tenía acceso a Internet; el 67% no tenía acceso a la base de datos del Registro Nacional de Identificación y Estado Civil (Reniec); el 63% carecía de acceso a la base de datos de requisitorias de la PNP; y el 86% no tenía acceso a otras bases de datos como Registros Públicos, Poder Judicial, entre otros.

Asimismo, se constató una grave situación para la seguridad del personal policial y de los ciudadanos que acuden a las comisarías, consistente en que el 26% de estas demandaba urgentes refacciones. Pero, lo más preocupante era que el 5% indicaba que el Instituto Nacional de Defensa Civil (Indeci) había declarado las condiciones de infraestructura como de “alto riesgo”.

Además se verificó que en el 76% de las comisarías visitadas no existía un control de la jornada laboral del personal policial; que en el 19% no existía una cama por policía para una jornada normal de trabajo (24 por 24); que en el 53% no existía una cama por policía

en un día de alerta policial o de inamovilidad del personal; que en el 31% el estado de los colchones era malo; y que en el 74% de casos no se les proporcionaba sábanas ni frazadas.

Por último, *con relación a las condiciones mínimas de la infraestructura para las personas detenidas en comisarías*, se constató que en el 57% de las comisarías visitadas sólo existía una celda para detenidos (sala de meditación); en tanto que el 10% de éstas no tenía ni una de estas celdas y carecía de un soporte material que sirviera de cama.

Una segunda área investigada por la Defensoría del Pueblo fue **la política de profesionalización del personal policial**, a partir de la afirmación de que este es un presupuesto ineludible para que la población reciba un servicio policial de calidad, toda vez que persigue dos objetivos: 1) garantizar la eficacia de la institución policial, mediante la selección de un personal idóneo que responda a los objetivos y necesidades institucionales; y 2) respetar y asegurar los derechos del personal policial garantizándole reglas claras que le permitan prever y conocer los beneficios por su desarrollo sobresaliente (incentivos), los límites a la potestad de dirección de la institución policial (cambios de colocación), sus posibilidades de mejoramiento profesional (ascensos), así como las consecuencias de su indisciplina (régimen disciplinario interno).

En ese sentido, la Defensoría del Pueblo, luego de haber analizado cada uno de los componentes de la carrera policial que se han señalado anteriormente propuso que tanto el Congreso de la República como el Ministerio del Interior y la Dirección General de la PNP realicen esfuerzos conjuntos para implementar, por primera vez en el país, una Ley de Carrera Policial que contenga una regulación uniforme, sistemática y adecuada respecto del ingreso, la permanencia, los incentivos, los ascensos y el retiro del personal.

La tercera área investigada por la Defensoría del Pueblo fue **la política de lucha contra la corrupción en la PNP**, entendida como un compromiso de índole moral y, a la vez, como una obligación internacional asumida por el Estado peruano mediante la suscripción de diferentes convenios internacionales, los cuales prevén el fortalecimiento de su liderazgo en políticas dirigidas a su prevención y represión. Ello incluye su cooperación con otros Estados, a fin de que los esfuerzos para prevenir, detectar, investigar y sancionar los actos de corrupción en el ejercicio de las funciones públicas sean eficientes y efectivos.

En tal sentido, en esta tercera área, la Defensoría del Pueblo planteó algunas ideas básicas para la optimización de las políticas de lucha contra la corrupción al interior de la PNP como enfocar la lucha contra la corrupción no solo modificando y/o simplificando los procedimientos al interior de las instituciones públicas, sino también analizando sus medios y/o causas, así como sus efectos, principalmente, la afectación de los derechos fundamentales de las personas.

A partir de ello, la institución recomendó al Ministerio del Interior y a la Dirección General de la PNP que una política anticorrupción debería contener, mínimamente, una fuerte incidencia en la formación ética del personal policial, el mejoramiento continuo de los sistemas internos de recepción y monitoreo de denuncias, así como el fortalecimiento de los mecanismos de control disciplinario interno. En ese mismo sentido recomendó que dichas medidas se enfoquen en la prevención y represión de aquellas conductas más recurrentes, las que, según las quejas recibidas en las Defensoría del Pueblo, estaban constituidas por los siguientes comportamientos: negligencia, omisión o inacción en el proceso de denuncias; negativa o condicionamiento en la recepción de denuncias; y uso del cargo policial para encubrir o participar en acciones delictivas.

Una cuarta área de investigación de la Defensoría del Pueblo fue **la política disciplinaria de la PNP**. Si bien la PNP está habilitada para regular el ejercicio de la potestad disciplinaria sobre sus integrantes, el establecimiento de un régimen disciplinario debe respetar un conjunto de principios y garantías reconocidos por la Constitución Política y desarrollados a través de la jurisprudencia del Tribunal Constitucional.

De esta manera, a partir de la supervisión realizada al Tribunal Nacional Administrativo Disciplinario de la Policía Nacional, a través de la revisión de resoluciones definitivas correspondientes a 752 casos resueltos, la Defensoría del Pueblo emitió recomendaciones a la Dirección General de la PNP para que se fortalezcan los mecanismos de control disciplinario existentes al interior de la institución policial y, específicamente, el funcionamiento de dicho Tribunal Nacional con relación a la motivación de las decisiones de sanción, toda vez que se advirtió, por ejemplo, problemas en la aplicación y la utilización adecuada de las normas, principios y jurisprudencia vinculante del Tribunal Constitucional sobre el ejercicio de la potestad disciplinaria.

Por último, la quinta área de investigación realizada por la Defensoría del Pueblo fue **la política de transparencia y respeto del derecho de acceso a la información pública**, a partir de la obligación que tiene la PNP, como toda entidad pública, de cumplir con las disposiciones contenidas en el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, y sus normas complementarias.

De la supervisión efectuada al Portal de Transparencia de la PNP, la Defensoría del Pueblo advirtió que, por un lado, existía información que no estaba actualizada (marco legal y cuadro de personal) y, por otro, no existía información que, por ley, debería estar disponible (Reglamento de Organización y Funciones, Presupuesto Institucional de Apertura y de Ejecución, y Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones).

Además, de la revisión efectuada al procedimiento de acceso a la información pública en la PNP, regulado en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) del Ministerio del Interior, se advirtió las siguientes situaciones irregulares que contravienen al TUO de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública: 1) existencia de cobros desproporcionados para acceder a la información pública (S/. 0.35 por folio y S/. 3.50 por diskette), 2) la exigencia de que el ciudadano suscriba una carta de compromiso asumiendo los costos de reproducción, sin que se haya justificado las razones para dicha exigencia

En consideración de todo lo expuesto, y a partir del estudio de las referidas cinco áreas, la Defensoría del Pueblo, ejerciendo su rol de colaborador crítico del Estado, realizó recomendaciones concretas al Congreso de la República, el Ministerio del Interior y a la PNP, a fin de que se adopten medidas puntuales que contribuyan a la consolidación de una institución policial moderna, democrática y eficiente, es decir, cercana a la población, equipada técnica y profesionalmente, disciplinada, transparente y con fortaleza ética para responder de la mejor manera a la demanda ciudadana de lucha contra la delincuencia y preservación del orden interno.

Ahora bien, con ocasión del presente reporte que constituye un seguimiento del nivel de cumplimiento de las recomendaciones realizadas por la Defensoría del Pueblo sobre una de las áreas investigadas en el *Informe Defensorial N° 142* que tiene una especial importancia por su cercanía con la ciudadanía, esto es, la política de fortalecimiento de las comisarías en el país, conviene recordar específicamente cuáles fueron dichas

recomendaciones realizadas por la Defensoría del Pueblo con la finalidad de mejorar el servicio policial que se brinda en ellas:

Recomendaciones formuladas al Ministerio del Interior:

- Formular y ejecutar un Plan Nacional de fortalecimiento de comisarías que comprenda las siguientes medidas concretas:
 - a) Mejorar las condiciones de accesibilidad de las comisarías en todo el territorio nacional, a fin de garantizar el derecho que tienen las personas con discapacidad de acceder a las instalaciones de las entidades públicas, reconocido en la Ley N° 27050, Ley General de las Personas con Discapacidad, y en el Reglamento Nacional de Edificaciones.
 - b) Adoptar medidas urgentes respecto de las comisarías que han sido declaradas en alto riesgo por el Instituto Nacional de Defensa Civil (Indeci), a fin de evitar situaciones que pongan en riesgo la vida, salud e integridad tanto del personal policial que labora en dichas comisarías, como de las personas que acuden a dichas instalaciones.
 - c) Dotar al personal policial de ambientes de trabajo adecuados y seguros, con especial incidencia en aquellas comisarías que no han sido declaradas en alto riesgo por el Indeci, pero que tienen problemas de infraestructura de riesgo moderado.
 - d) Mejorar las condiciones de infraestructura y limpieza de las comisarías en todo el territorio nacional con la finalidad de garantizar el derecho a la seguridad e higiene en el trabajo del personal policial, reconocido en el literal e) del artículo 7° del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de derechos económicos, sociales y culturales, así como en el literal b) del artículo 7° del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
 - e) Dotar de equipamiento adecuado y suficiente al personal policial (uniformes, medios informáticos, colchones, unidades móviles, útiles de escritorio), a fin de que pueda cumplir sus obligaciones en forma eficiente y segura, tal como lo establece el numeral 5) del artículo 64° de la Ley del Régimen de Personal de la PNP y el inciso 4) del artículo 36° de la Ley de la PNP.
 - f) Habilitar por lo menos dos salas de meditación en todas las comisarías en todo el territorio nacional, con la finalidad de diferenciar a los detenidos, por razones de sexo y de edad (adultos y menores). En ese mismo sentido, adecuarlas a los parámetros mínimos establecidos en la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos (*Caso Montero Aranguren vs. Venezuela*).
- Someter a consideración del Consejo de Ministros y, posteriormente, del Congreso de la República, un proyecto de ley de carrera policial que, a partir del desarrollo de sus objetivos y principios, regule cada uno de los componentes de una carrera profesional del personal policial (ingreso, formación, ascensos, incentivos y término), en cumplimiento de lo dispuesto por la Segunda Disposición Complementaria Final de la Ley N° 28857, Ley del Régimen de Personal de la PNP.

Recomendaciones formuladas al Ministerio del Interior y a la Dirección General de la PNP:

- Modificar las normas de atención ciudadana en comisarías de modo que así como contemplan los derechos de las personas que acuden a ellas, las obligaciones del

personal policial y la organización de esta unidad básica, también regulen los siguientes aspectos: a) los principios y reglas que rigen el servicio policial; b) los servicios (procedimientos) que brinda la comisaría; y c) los mecanismos de reclamo.

- Adoptar medidas para garantizar que los efectivos policiales conozcan y apliquen las normas de atención ciudadana, y que la población esté adecuadamente informada sobre su contenido.

Recomendaciones formuladas a la Dirección General de la PNP:

- Actualizar periódicamente el Portal de Transparencia de la PNP, de acuerdo con lo previsto en el artículo 9° de la Ley N° 27806, Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, salvo en los casos en que la ley hubiese establecido plazos diferentes. La información que se publique debe ser cierta, actual, precisa y completa, conforme a los parámetros indicados por el Tribunal Constitucional en reiterada jurisprudencia.
- Adecuar la determinación de los costos de reproducción a los criterios establecidos en el inciso 5) del artículo 2° de la Constitución Política, el artículo 20° del TUO de la Ley N° 27806, así como el segundo párrafo del artículo 13° del Reglamento de la Ley N° 27806, es decir, que dichos costos solo comprendan los gastos en los que directa y exclusivamente incurre la entidad por la reproducción de la información solicitada.
- Que las solicitudes de acceso a la información pública solamente deben exigir los requisitos establecidos en el artículo 10° del Reglamento del TUO de la Ley N° 27806, pues la exigencia de otros requisitos constituye un obstáculo ilegítimo para el ejercicio de dicho derecho.
- Que las únicas excepciones al acceso a la información que posee la PNP son las previstas en los artículos 15°, 16° y 17° del TUO de la Ley N° 27806, es decir, la información clasificada como secreta, reservada o confidencial. Se debe tener en cuenta que dichas excepciones se aplican de manera restrictiva, conforme a la reiterada jurisprudencia del Tribunal Constitucional.

II. OBJETIVOS Y METODOLOGÍA DEL PRESENTE REPORTE

2.1. La importancia del rol y las funciones que cumplen las comisarías de la PNP

Conforme se ha señalado anteriormente, el presente documento constituye un seguimiento de las recomendaciones efectuadas por la Defensoría del Pueblo, a través de su *Informe Defensorial N° 142*, en relación con la política de fortalecimiento de comisarías de la PNP.

De ahí que es importante incidir en el papel y las funciones que cumplen las comisarías de la PNP, las mismas que, de conformidad con el Manual de Organización y Funciones (MOF) de las Comisarías Policiales, aprobado por Resolución Ministerial N° 1091-2003-IN-PNP de 30 de junio de 2003,³ son “*la célula básica orgánica de la Policía Nacional del Perú que tiene por misión garantizar la seguridad ciudadana en la circunscripción territorial que le ha sido asignada*”.

3 Publicado en el diario oficial El Peruano, el 30 de noviembre del 2003.

La *estructura orgánica* que detenta una Comisaría, de acuerdo con el mencionado MOF, está conformada por:

- i) Un órgano de comando: la Jefatura de la Comisaría a cargo del Comisario.
- ii) Órganos de apoyo y ejecución: Departamentos u Oficinas (Administración, Atención al Público, Prevención e Investigación principalmente)

Ahora bien, las *funciones específicas* que le competen a las Comisarías, de acuerdo con dicho MOF, son:

1. Garantizar, mantener y restablecer el orden y la seguridad pública en su jurisdicción.
2. Prestar protección y ayuda a las personas y a la comunidad.
3. Garantizar el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado.
4. Prevenir, combatir e investigar la delincuencia, a fin de garantizar la seguridad ciudadana, dentro del marco de respeto irrestricto a los derechos humanos.
5. Participar en la ejecución de medidas tutelares aplicables al niño y al adolescente, de protección a la mujer, a los ancianos, personas con discapacidad y desvalidos.
6. Controlar el cumplimiento de la legislación de tránsito y transporte terrestre, e investigar y denunciar los accidentes de tránsito.
7. Expedir certificaciones y copias certificadas de acuerdo a ley.
8. Atender los requerimientos de las autoridades judiciales y del Ministerio Público de acuerdo con su competencia y de conformidad con las disposiciones vigentes.
9. Cooperar con los gobiernos locales y autoridades políticas en el cumplimiento de sus funciones, de acuerdo a ley.
10. Cumplir otras funciones que le asigne el Comando Institucional.

A partir de ello, al igual que lo hiciera en el *Informe Defensorial N° 142*,⁴ la Defensoría del Pueblo desea destacar la importancia de las comisarías como unidades básicas que contribuyen al cumplimiento de las funciones constitucionales encomendadas a la PNP, en tanto que el servicio que brindan representa el nivel máximo de concreción de la función policial.

En efecto, para la Defensoría del Pueblo, la Comisaría es una dependencia fundamental de la PNP, en tanto detenta un papel protagónico en el ámbito interno y externo de la institución policial. Así, en el ámbito interno, la Comisaría constituye un espacio vital de interacción institucional para el funcionamiento de la Policía, toda vez que permanentemente está obligada a involucrarse con otros órganos de dicha institución (dirección, apoyo y ejecución).

Por otro lado, en el ámbito externo, la comisaría constituye el primer punto de contacto entre la población y la PNP. Más aún, en algunas ocasiones, es el único rostro del Estado, sobre todo en algunas zonas rurales.

En consideración a la importancia de las Comisarías, la Defensoría del Pueblo realizó la primera supervisión nacional de trescientas (300) de ellas en el 2008, esto es, cerca del 30% del total en todo el territorio nacional, a fin de evaluar el estado de su infraestructura para la atención de la ciudadanía, las condiciones laborales en las que el personal policial presta su servicio y las condiciones mínimas para los detenidos.

4 Defensoría del Pueblo. *Informe Defensorial N° 142*, “Fortalecimiento de la Policía Nacional del Perú: Cinco áreas de atención urgente”. Lima: Defensoría del Pueblo, mayo, 2009, p. 101 y 102.

El resultado de dicha supervisión, como ya se detalló antes, constató serios problemas en la infraestructura, la seguridad y la higiene de estas importantes unidades policiales.

2.2. Objetivos e indicadores de la supervisión

a) *Objetivos de la supervisión*

Para la Defensoría del Pueblo, el presente documento constituye una segunda supervisión nacional de Comisarías, realizada mediante sus Oficinas ubicadas en todo el país. De ahí que se proponga los siguientes objetivos:

- 1) Evaluar el estado y las condiciones que presentan las comisarías para brindar un servicio policial de calidad, esto es, apto para satisfacer la creciente demanda ciudadana de seguridad.
- 2) Evaluar el nivel de cumplimiento de las recomendaciones realizadas al Ministerio del Interior y a la Policía Nacional del Perú, luego de dos años de efectuada la primera supervisión nacional de comisarías realizada el 2008, cuyos resultados están contenidos en el Informe Defensorial N° 142.

En tal sentido, en cumplimiento de su mandato constitucional y en el ejercicio de su rol como colaborador crítico de las entidades del Estado, la Defensoría del Pueblo pretende contribuir con el fortalecimiento de una institución policial moderna y democrática que, realizando prácticas de buen gobierno en sus unidades básicas como las comisarías y respetando los derechos fundamentales de las personas, brinde un servicio de calidad a la ciudadanía.

No debemos olvidar que para la Defensoría del Pueblo, el rol que cumple una institución policial es fundamental para la consolidación de un Estado Constitucional y Democrático de Derecho.

b) *Indicadores de la supervisión*

En la supervisión nacional de comisarías realizada en el presente año, la Defensoría del Pueblo consideró importante evaluar el estado y las condiciones de dichas unidades policiales, a partir de los siguientes indicadores:

- Número, género y categoría de los efectivos policiales.
- Personal especializado para atender al público.
- Capacitación al personal policial para atender al público.
- Información que se encuentra al alcance de las personas.
- Estado de la infraestructura de las comisarías.
- Refacciones a algunas áreas y/o la construcción de nuevos ambientes.
- Condiciones mínimas de seguridad ante un desastre natural o provocado por el hombre.
- Estado de los servicios básicos de agua, luz y desagüe.
- Medios para combatir la delincuencia y atender la demanda ciudadana de seguridad.
- Tratamiento de denuncias y/o testimonios que requieren privacidad (casos de violencia sexual o familiar, por ejemplo).
- Condiciones de detención.

Estos criterios responden a la necesidad de que las comisarías brinden un servicio policial de calidad, esto es, orientado a la ciudadanía, eficiente y eficaz con relación a la demanda de seguridad de la población.

2.3. Metodología de la supervisión

a) La muestra

Para la realización del presente reporte y al igual que en el *Informe Defensorial N° 142*, la Defensoría del Pueblo realizó visitas a diversas comisarías distribuidas en todo el territorio nacional.

En efecto, los comisionados de la Defensoría del Pueblo visitaron 328 comisarías de un total de más de 1218 existentes en el territorio nacional, según el Cuadro de Organización de la PNP consignado en el Portal de Transparencia de dicha institución.

Esta muestra representa cerca del 30% de las comisarías de todo el país, para lo cual se dispuso el desplazamiento de comisionados de 21 Oficinas y 4 Módulos de Atención Defensorial durante los meses de febrero a julio del 2010, quienes se entrevistaron con los comisarios y el personal policial de turno de dichas dependencias policiales.

Las comisarías visitadas fueron elegidas en vista del criterio adoptado para la selección de ciudades que sirvieron de muestras en los informes defensoriales N° 132 y 142, como es el caso de Lima, Arequipa, Chiclayo, Chimbote, Cusco, Huamanga, Huancayo, Ica, Iquitos, Pucallpa, Piura y Trujillo.

Asimismo, a fin de tratar de abarcar a la mayor cantidad de comisarías y conocer la realidad de las comisarías más lejanas, se consideró a ciudades ubicadas en zonas aledañas a las citadas anteriormente, como es el caso del Callao, Jaén, Puquio, Pasco, Huánuco y La Merced, así como aquellas ubicadas en zonas fronterizas, como Tumbes, Madre de Dios, Juliaca y Puno.

De esta manera, las ciudades seleccionadas con sus respectivas direcciones territoriales o regiones policiales fueron:

1. Tumbes (XVIII Dirección Territorial de la PNP)
2. Piura (I Dirección Territorial de la PNP)
3. Chiclayo (II Dirección Territorial de la PNP)
4. Cajamarca y Jaén (XIV Dirección Territorial de la PNP)
5. La Libertad (III Dirección Territorial de la PNP)
6. Loreto (V Dirección Territorial de la PNP)
7. Ucayali (VI Dirección Territorial de la PNP)
8. Lima (VII Dirección Territorial de la PNP)
9. Callao (XX Dirección Territorial de la PNP)
10. Huancayo y La Merced (VIII Dirección Territorial de la PNP)
11. Pasco (XVII Dirección Territorial de la PNP)
12. Huánuco (XIX Dirección Territorial de la PNP)
13. Ayacucho y Puquio (IX Dirección Territorial de la PNP)
14. Cusco (X Dirección Territorial de la PNP)
15. Puno y Juliaca (XII Dirección Territorial de la PNP)
16. Chimbote (XIII Dirección Territorial de la PNP)
17. Ica y Pisco (XV Dirección Territorial de la PNP)
18. Arequipa (XI Dirección Territorial de la PNP)

Gráfico N° 10
Comisarías visitadas por la Defensoría del Pueblo en el 2010



Fuente: Defensoría del Pueblo

b) Los instrumentos de recopilación de información

i) Fichas de supervisión

Estas son herramientas típicas de trabajo que emplea la Defensoría del Pueblo para recoger información relevante que será utilizada en la elaboración de sus informes.

En el presente reporte se aplicó una sola ficha de supervisión de comisarías que contenía seis ejes temáticos: datos del entrevistador, datos generales de la comisaría, derechos de las personas que acuden a las comisarías, procedimientos policiales, derechos del personal policial que trabaja en las comisarías y condiciones de infraestructura mínimas para los detenidos.

ii) Los informes o partes situacionales remitidos por las propias autoridades policiales

Se trata de documentos elaborados por los propios comisarios con relación a las condiciones de infraestructura, equipamiento y logística de sus dependencias policiales. Estos informes son elementos importantes en todo proceso de planificación y gestión que desarrolle la institución policial.

Sin embargo, al haber advertido que cada unidad policial estructuraba dichos informes de manera diversa, la Defensoría del Pueblo puso a disposición de la Dirección General

de la PNP⁵ una propuesta diseñada para sistematizar y uniformizar el contenido de los informes situacionales que elaboran periódicamente los comisarios.

Dicha propuesta de estructura de los informes situacionales que ha sido recogida por las autoridades policiales se divide en cuatro ejes temáticos: recursos humanos, cantidad de población atendida por la comisaría, estado de la infraestructura y equipamiento logístico de la comisaría.

En tal sentido, y con ocasión del presente reporte, la Defensoría del Pueblo recibió 182 informes y/o partes situacionales durante los meses de mayo a julio del presente año, los cuales fueron elaborados por los propios comisarios ciñéndose a la referida propuesta de contenido.

Las comisarías que nos remitieron sus informes y/o partes situacionales corresponden a las siguientes Direcciones Territoriales de la PNP:

1. II Dirección Territorial de la PNP - Chiclayo
2. III Dirección Territorial de la PNP - Trujillo
3. V Dirección Territorial de la PNP - Iquitos
4. VIII Dirección Territorial de la PNP - Huancayo
5. IX Dirección Territorial de la PNP - Ayacucho
6. X Dirección Territorial de la PNP - Cusco
7. XII Dirección Territorial de la PNP - Puno
8. XIV Dirección Territorial de la PNP - Cajamarca
9. XVI Dirección Territorial de la PNP - Apurímac
10. XVII Dirección Territorial de la PNP - Pasco
11. XX Dirección Territorial de la PNP - Callao

iii) Encuestas sobre percepción ciudadana

Un referente importante del trabajo que realiza la Defensoría del Pueblo es la percepción de la ciudadanía sobre la seguridad ciudadana en el país, la función que desempeña la PNP en relación a la seguridad ciudadana y, de forma más específica, sobre el servicio que se brinda en las comisarías en el ámbito nacional.

En lo concerniente al conocimiento de dicha percepción es importante la permanente revisión de la información proveniente de los medios de comunicación, tanto mediante la reseña de acontecimientos y encuestas de opinión, como de los diversos artículos de análisis que se publican o difunden sobre los problemas de seguridad ciudadana y de la PNP.

A este respecto, la información difundida sobre los niveles de percepción de la ciudadanía con relación a la seguridad ciudadana y al desempeño policial se podría clasificar de la siguiente manera:

a) Sensación de inseguridad ciudadana

Aquí habría que tener en cuenta las encuestas realizadas por la Universidad de Lima, la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP) y la ONG Ciudadanos al Día (CAD).

El 21 y el 22 del noviembre de 2009, el Grupo de Opinión Pública de la Universidad de Lima realizó la VI Encuesta Anual sobre Seguridad Ciudadana en la provincia de Lima

5 Mediante el Oficio N° 026-2010/DP-ACC de fecha 05 de mayo del 2010.

y la Región Callao,⁶ destacándose que el 58.9 % de los encuestados considera que Lima es una ciudad poco segura y, peor aún, que el 36.8% de estos indica que es una ciudad nada segura. En otro resultado, el 74.2% de los encuestados manifiesta que la delincuencia ha aumentado en el último año.

Por su parte, el Instituto de Opinión Pública de la PUCP⁷ realizó en julio del 2010 una encuesta de opinión sobre temas de seguridad en general en Lima Metropolitana, destacándose que el 63% de los encuestados se siente nada o poco seguro en las calles, el 75% se siente amenazado por la delincuencia común y callejera y el 91% considera que la ciudad de Lima es insegura o muy insegura.

Por otro lado, la ONG Ciudadanos al Día⁸ publicó a mediados del presente año un Ranking de Seguridad Ciudadana, a partir de las encuestas de percepción realizadas a más de 15500 personas en todo el ámbito nacional entre el 22 de enero y el 4 de marzo del 2010. Entre los principales resultados de dicho ranking cabe destacar que en el ámbito regional, Amazonas es percibida como la región más segura, seguida por San Martín y Loreto, en tanto que, en el lado opuesto, Lambayeque Ica y Piura, en ese orden, presentan los más bajo indicadores de seguridad.

En cuanto a Lima Metropolitana y el Callao, Ciudadanos al Día refiere que la gente se siente más segura en los distritos de La Punta, Miraflores y San Isidro, en tanto que en el extremo opuesto se ubican el Rímac, La Victoria y el Cercado del Callao.

b) Evaluación general del desempeño de la PNP

Sobre el particular, se debe considerar las encuestas realizadas por la Universidad de Lima, la PUCP, Proética y la Corporación Latinobarómetro.

En la VI Encuesta Anual sobre Seguridad Ciudadana realizada por el Grupo de Opinión Pública de la Universidad de Lima en la provincia de Lima y en la Región Callao se destaca que el 55.8% de los encuestados califica como regular a la labor que cumple la PNP para frenar la delincuencia y, el 32 % la califica como mala o muy mala.

Por su parte, la encuesta realizada por el Instituto de Opinión Pública de la PUCP refleja que el 62% de los encuestados califica como mala o muy mala la labor de la Policía Nacional en el tema de seguridad ciudadana. A su vez, el 64% considera que la labor de la PNP en su distrito con relación al tema de seguridad ciudadana es mala o muy mala.

A ello, se debe agregar que recientemente se publicó la Sexta Encuesta Nacional sobre Percepciones de la Corrupción en el Perú 2010,⁹ en donde, por un lado, el 45% de los encuestados considera que la PNP es la institución más corrupta del país y, por otro lado, el 55% sostiene que la PNP no tiene un compromiso real en la lucha contra la corrupción.

6 Esta encuesta comprendió a residentes de 31 distritos de la provincia de Lima y la Región Callao. En total fueron 5733001 personas encuestadas, hombres y mujeres de todos los niveles socioeconómicos entre los 18 y 70 años de edad.

7 Esta encuesta comprendió a residentes de 36 distritos de Lima Metropolitana. En total fueron 500 personas entrevistadas, entre hombres y mujeres mayores de 18 años.

8 Encuesta llevada a cabo por Ipsos Apoyo, por encargo de Ciudadanos al Día y con el apoyo de Ciudad Nuestra.

9 Encuesta realizada por Ipsos Apoyo del 14 de mayo al 06 de junio del 2010, por encargo de Proética, sobre 5 900 encuestas en todas las regiones del país.

Finalmente, conviene tener presente que en la encuesta realizada por la Corporación Latinobarómetro¹⁰ en el año 2009,¹¹ se advierte que el nivel de confianza en las instituciones policiales en el ámbito de los países latinoamericanos ha disminuido de 39% a 34% con relación al año 2007.

c) Evaluación del servicio policial que se brinda en las comisarías

A este respecto, y ante la escasez de encuestas de opinión específica sobre la evaluación del servicio policial que se brinda en las comisarías, la Defensoría del Pueblo efectuó entrevistas a más de 400 ciudadanas y ciudadanos usuarios del servicio policial en comisarías a nivel nacional.

En efecto, con ocasión de las visitas realizadas por los comisionados y comisionadas de las 21 Oficinas y 4 Módulos Defensoriales a más de 300 comisarías distribuidas en el territorio nacional, se pudo recoger la opinión de 409 ciudadanos y ciudadanas con relación al trámite realizado, la atención recibida, la posibilidad de reclamo o de realizar sugerencias.

Luego de la sistematización de las entrevistas, se puede indicar los siguientes resultados:

En atención con la calidad de la atención de las comisarías, el 71.39% (292) de los entrevistados manifestó que sí fue atendido su pedido, esto es, que sí pudo concretar su trámite; en tanto que el 27.14% (113 ciudadanos) no lo pudo realizar debido principalmente a dos razones: i) el documento no estaba listo (46 ciudadanos) y ii) la persona encargada del trámite no se encontraba en ese momento (24 ciudadanos).

Más aún, conviene destacar que de las 113 personas que no pudieron concretar su trámite, el 51.33% (58) de ellas deseaba realizar un trámite de denuncia, esto es, presentar una denuncia o realizar un seguimiento de ella.

Por otro lado, y considerando la percepción ciudadana con relación al trámite realizado en la comisaría, se consultó a los ciudadanos y ciudadanas acerca de su percepción sobre el conocimiento y la preparación del personal policial, los requisitos y los costos del trámite, el estado de las instalaciones, la limpieza y el orden en las instalaciones, la señalización en la comisaría y la eficiencia en la atención a la solicitud presentada. Dichos resultados se registran en el cuadro siguiente:

10 La Corporación Latinobarómetro es una ONG sin fines de lucro con sede en Santiago de Chile.

11 Esta encuesta ha sido realizado a 20 204 personas en 18 países entre el 21 de septiembre y el 26 de octubre del 2009.

Cuadro N° 1
Percepción de los ciudadanos usuarios del servicio policial en atención con la calidad de la atención de las comisarías

	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	No contesta	Total
Conocimiento o preparación del personal	35 (8%)	128 (31.30%)	207 (50.61%)	34 (8.31%)	5 (1.22%)	409 (100%)
Requisitos del trámite	27 (6.60%)	105 (25.67%)	214 (52.32)	26 (6.36%)	37 (9.05%)	409 (100%)
Costos del trámite	17 (4.16%)	88 (21.52%)	142 (34.72%)	45 (11%)	117 (28.61%)	409 (100%)
Estado de las instalaciones	52 (12.71%)	189 (46.21%)	136 (33.25%)	17 (4.16%)	15 (3.67%)	409 (100%)
Limpieza y orden en las instalaciones	30 (7.33%)	161 (39.36%)	185 (45.23%)	24 (5.87)	9 (2.20%)	409 (100%)
Señalización en la Comisaría	121 (29.58%)	147 (35.94%)	113 (27.63%)	12 (2.93%)	16 (3.91%)	409 (100%)
Eficiencia en la atención a la solicitud presentada	58 (14.18%)	124 (30.32%)	172 (42.05%)	42 (10.27%)	13 (3.18%)	409 (100%)

Por último, habría que agregar que el 30.54% del total de entrevistados (125 ciudadanos) señaló que no obtuvo una respuesta o solución oportuna al trámite que realizó.

Con relación a la atención recibida en comisarías, el 56.23% (230) de los entrevistados calificó como bueno el trato que recibió del personal policial que lo atendió, en tanto que un 26.16% (107 ciudadanos) lo consideró regular.

Asimismo, el 59.66% (244) de los entrevistados estimó que la información y orientación que recibieron al momento de realizar su trámite fueron claras, en tanto que un 22.49% (92 ciudadanos) las calificó como poco claras.

A su vez, ante la pregunta de cuántas veces ha tenido que acudir a la comisaría para el mismo trámite, el 50.61% (207 ciudadanos) indicó que sólo acudió una vez; el 28.36% (116) de los entrevistados declaró que tuvo que acudir dos veces, en tanto que el 20.30% (83 ciudadanos) señaló que acudió de tres a más veces.

En cuanto a la posibilidad de realizar un reclamo o sugerencia, el 61.37% (251) de los entrevistados manifestó que desconoce la posibilidad de quejarse ante una situación de inconducta policial, en tanto que solo un 36.67% aseguró saber que existe la posibilidad de emitir una queja ante una situación similar.

Por otro lado, si bien de los 409 entrevistados, solo el 19.07%, es decir 78 ciudadanos, sostuvo que realizó una queja o reclamo por su trámite en la comisaría; 42 de esos 78 entrevistados manifestó que no encontraban un lugar o persona a la cual acudir para presentar su queja.

Peor aún, 58 de los 78 ciudadanos que presentaron una queja o reclamo indicaron que no obtuvieron una respuesta oportuna a su queja o reclamo efectuado.

III. RESULTADOS DE LA SUPERVISIÓN NACIONAL DE COMISARÍAS

3.1. Condiciones mínimas que aseguran una adecuada atención a la ciudadanía en las comisarías

Teniendo en consideración que las comisarías son, en la gran mayoría de casos, el primer contacto de la ciudadanía con la Policía Nacional del Perú y, hasta en algunas zonas rurales, la única cara visible del Estado, la atención que recibe la ciudadanía y que se brinda en ellas constituye un tema importante para asegurar un buen nivel de confianza y legitimidad hacia la institución policial.

De ahí que la evaluación de la atención que brindan las comisarías o delegaciones policiales se ha convertido en una tarea permanente por parte de instituciones públicas, organismos internacionales, organismos de derechos humanos, defensorías del pueblo y hasta organismos no gubernamentales. Así, podemos mencionar, por ejemplo, la denominada “Semana de Visitas a Estaciones Policiales”¹² evento mundial organizado por Altus¹³, una institución internacional que agrupa a diversas organizaciones no gubernamentales especializadas en materia de seguridad, cuyo propósito es mejorar los niveles de seguridad y hacer más eficiente y democrático el trabajo policial.

A este respecto, en el 2009, al igual que en años anteriores desde el 2004, la semana de visitas a estaciones policiales también se realizó en el Perú. De esta manera se visitaron en nuestro país, 91 comisarías de Lima Metropolitana y la región Callao, las cuales fueron evaluadas en cinco categorías: orientación a la comunidad, condiciones físicas, tratamiento igualitario al público, transparencia y responsabilización, y condiciones de detención.

El promedio general de las comisarías visitadas en Lima y Callao fue de 51.83, resultado que es inadecuado, de acuerdo con la tabla de calificaciones elaborado por Altus. En cuanto a las áreas, el promedio general más alto lo obtuvo la orientación a la comunidad con 55.85, lo que arroja un resultado adecuado. El resultado también fue adecuado para la categoría de transparencia y rendición de cuentas, con 54.89, así como condiciones físicas con 52.32, aunque este último resultado se ubica en el límite bajo, muy cercano a inadecuado. Las dos categorías en las que los resultados fueron inadecuados son tratamiento igualitario al público con 49.09 y condiciones de detención con 44.28.

En todo caso, las cinco comisarías con mejores puntajes en Lima y Callao fueron: Pro (79), La Corporación (70.3), Villa (69.3), Magdalena (68.7) y Ciudad y Campo (68.7). A nivel de Sudamérica, las estaciones policiales que luego de ser evaluadas recibieron mejores puntajes fueron las de Chile y Colombia.

En ese sentido, a través del presente documento, la Defensoría del Pueblo reitera la importancia que tiene una adecuada atención a la ciudadanía en las comisarías, poniendo a disposición de las autoridades los siguientes resultados:

12 Instituto de Asuntos Públicos. Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana de la Universidad de Chile, “Informe Seminario Regional. Semana Mundial de Visitas a Estaciones de Policía 2009”, Santiago de Chile, 31 de marzo de 2010.

13 Los informes nacionales, regionales y mundiales de la semana mundial de visitas a estaciones de policía pueden visualizarse en la siguiente dirección electrónica: www.altus.org.

A) ¿Cuál es el número, de qué género, y de qué categoría son los efectivos policiales que laboran en las comisarías?

Número

En la presente supervisión, diversas comisarías han solicitado de manera urgente y prioritaria que se les asigne mayor personal para poder atender de mejor manera la demanda ciudadana de seguridad. Así, por ejemplo, las comisarías de Chilca (Junín), Km. 50 y Vice (Piura), Nueva Esperanza y Tablada de Lurín (Villa María del Triunfo), Carmen de La Legua Reynoso (Callao) y Queñuani (Puno).

Según la información recogida en la presente supervisión nacional, el número total de efectivos policiales que laboran en las 328 comisarías es 11 655, a partir de lo cual, podríamos señalar que el promedio de efectivos policiales que labora en cada comisaría es de treinta y cinco (35).

Dicho promedio sería insuficiente teniendo en consideración que, por lo general, cada comisaría brinda servicios a un gran número de habitantes de una localidad. Así, por ejemplo, tenemos que la dotación policial de la Comisaría de Puno consta de 145 efectivos en total para atender la demanda de una población aproximada de 386 mil habitantes. De igual manera, la dotación policial de la Comisaría de Bellavista en Chiclayo apenas está integrada por cinco efectivos para una demanda de aproximadamente 18 800 habitantes¹⁴.

Género

Cabe recordar que las Naciones Unidas, a través de la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos, ha recomendado¹⁵ que se asigne a las delegaciones policiales suficiente personal policial femenino a fin de que puedan atender a las mujeres víctimas de delitos, así como encargarse del registro físico y la vigilancia de las mujeres detenidas.

Asimismo, conviene mencionar que dicha recomendación ha sido reconocida por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH),¹⁶ lo que resulta coherente con la Ley N° 28983, Ley de Igualdad de Oportunidades entre Hombres y Mujeres.

No obstante, según la información recogida en la presente supervisión, el género mayoritariamente predominante del personal policial que labora en las comisarías es el masculino, conforme lo registra el siguiente cuadro:

14 La información del número de efectivos asignados a cada comisaría y el número de habitantes que atenderían ha sido reportado por las propias comisarías señaladas, mediante sus informes y/o partes situacionales enviadas a la Defensoría del Pueblo.

15 Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas Para los Derechos Humanos, “*Normativa y Práctica de los Derechos Humanos para la Policía. Manual ampliado de derechos humanos para la Policía*”. Nueva York y Ginebra, 2003, p. 70.

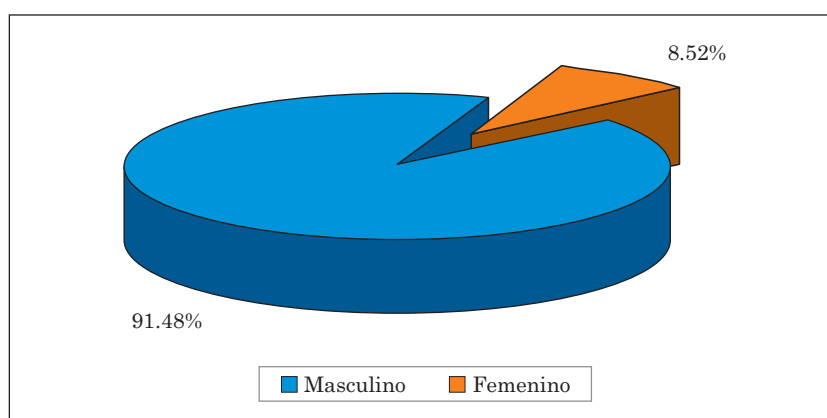
16 Comisión Interamericana de Derechos Humanos, “*Informe sobre Seguridad Ciudadana y Derechos Humanos*”. Washington: Organización de Estados Americanos (OEA), diciembre, 2009, p. 35 y 36.

Cuadro N° 2
Número de policías asignados a las 328 comisarías supervisadas, dividido por razón de género

Masculino	Femenino	Total
10 662 = 91.48%	993 = 8.52%	11 655 = 100%

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Gráfico N° 11
Número de policías asignados a las 328 comisarías supervisadas, dividido por razón de género



Elaboración: Defensoría del Pueblo

En ese sentido, de acuerdo con el cuadro y el gráfico anterior, más del 90% del personal policial que se asigna a las comisarías en el ámbito nacional es de sexo “masculino”. Ello permitiría señalar que por cada comisaría existen en promedio 32 efectivos de sexo “masculino” y sólo tres (03) de sexo “femenino”¹⁷.

Sin embargo, cabe señalar que se ha podido advertir que existen 126 comisarías en el ámbito nacional que no cuentan con personal policial femenino. Es decir, en el 38% de las comisarías supervisadas en el ámbito nacional no existe personal policial femenino que realice las labores de atención a mujeres víctimas y/o registre a las mujeres detenidas.

De ahí que la Defensoría del Pueblo considere importante que las autoridades policiales, en cumplimiento de la recomendación emitida por el Alto Comisionado para los Derechos Humanos de las Naciones Unidas y que ha sido recogida por la CIDH, puedan dotar de mayor personal policial femenino a las comisarías, a fin de que éstas puedan realizar las labores de atención a las mujeres víctimas y, sobre todo, de registro a las mujeres detenidas.

¹⁷ Cabe mencionar que de acuerdo con el Cuadro de Organización de la PNP – 2010, existirían un promedio de 22 Comisarías de Mujeres en el país. Ver: Policía Nacional del Perú, “Cuadro de Organización 2010”, documento disponible en www.pnp.gob.pe (consultado el 03 de setiembre de 2010)

Categoría

Teniendo en consideración al Manual de Organización y Funciones (MOF) de las Comisarías Policiales, aprobado por Resolución Ministerial N° 1091-2003-IN-PNP, de fecha 30 de junio de 2003, la comisaría, dependiendo de la densidad poblacional, extensión geográfica y problemática social que atiende, debería tener un número aproximado de cinco (5) oficiales, a fin de que ocupen los cargos de Comisario, Jefe del Departamento de Administración, Jefe del Departamento de Atención al Público, Jefe del Departamento de Prevención y Jefe del Departamento de Investigación.

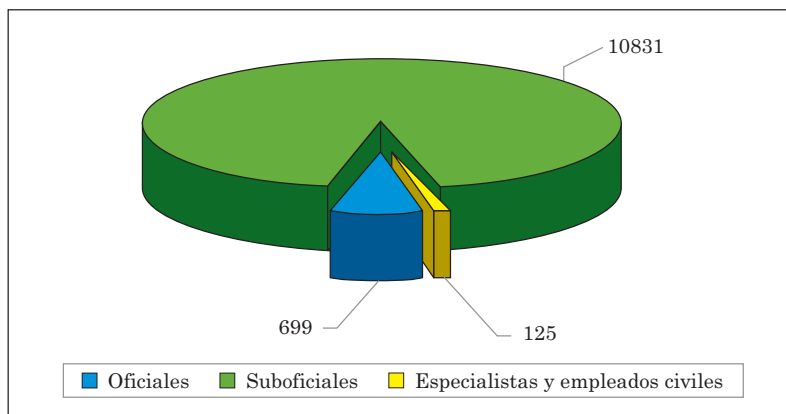
En la presente supervisión nacional se ha podido advertir lo siguiente:

Cuadro N° 3
Número de policías asignados a las 328 comisarías supervisadas, dividido por razón de categoría

Oficiales	Suboficiales	Especialistas y empleados civiles	Total
699	10 831	125	11 655

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Gráfico N° 12
Número de policías asignados a las 328 comisarías supervisadas, dividido por razón de categoría



Elaboración: Defensoría del Pueblo

De esta manera, de acuerdo con la información que aparece en el cuadro y gráfico anterior, podría señalarse que en promedio existen treinta y tres (33) suboficiales, y dos (2) oficiales por cada comisaría.

En tal sentido, la Defensoría del Pueblo considera necesario que aquellas comisarías que presentan un grupo significativo de personal policial asignado, en razón de la densidad poblacional, extensión geográfica y/o problemática social que atienden, puedan tener cinco (5) oficiales como mínimo, conforme lo exigiría el MOF de las Comisarías Policiales.

B) ¿Existe un área específica y personal especializado para atender al público en las comisarías?

Constituye un componente del derecho a una gestión pública de calidad que los ciudadanos puedan identificar a las autoridades y/o funcionarios públicos encargados de las prestaciones o servicios públicos a que tienen derecho, de acuerdo con el literal “d” del numeral 18 de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, reconocido y adoptado por el Estado Peruano en la XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno realizado el 31 de octubre de 2008 en El Salvador.

Asimismo, de conformidad con el MOF de las Comisarías Policiales, toda comisaría debe considerar en su organigrama una Oficina o Departamento de Atención al Público, cuya función general es orientar a las personas sobre el departamento al que debe acudir para solucionar su problema.

No obstante, en la supervisión nacional realizada en el presente año se pudo advertir lo siguiente:

Solo en el 10% de los casos (30 comisarías) se contempla en su organigrama interno el Departamento o la Oficina de Atención al Público, de conformidad con el MOF de las Comisarías Policiales. Además de constituir un incumplimiento con dicho MOF, esto provoca un distanciamiento con la ciudadanía que diariamente acude a las comisarías para realizar un trámite o solicitar un servicio.

Si la sola inexistencia de la Oficina y/o Departamento de Atención al Público ya constituye un problema de accesibilidad de la ciudadanía a las comisarías, ello se agrava cuando se advierte que no todas ellas cuentan con una persona específicamente asignada para atender al público.

Así, solo en el 83.84% de los casos (275 comisarías) existe una persona específicamente asignada para orientar al público que acude a ellas. Además, en más de 40 comisarías supervisadas en el ámbito nacional se indicó que no existe una persona específicamente asignada para atender al público.



Oficina de Atención de Denuncias
de la Comisaría de Trompetero - Loreto



Comisaría de Casa Grande - Trujillo

En relación con lo expuesto, la Defensoría del Pueblo pone de relieve que el hecho de que algunas comisarías no cuenten con personal policial específicamente asignado para la atención al público constituiría una afectación del derecho ciudadano a la calidad del servicio policial.

De la misma manera, constituye un incumplimiento del MOF de las comisarías policiales que el 90% de las comisarías supervisadas en el ámbito nacional no haya consignado en su organigrama la Oficina o Departamento de Atención al Público.

C) ¿Se capacita al personal policial para atender al público?

De acuerdo con el numeral 3 del artículo 64 de la Ley N° 28857, Ley de Régimen de Personal de la PNP, la administración policial tiene la obligación de capacitar permanentemente a su personal para garantizar su desarrollo profesional y el cumplimiento de los fines institucionales.

Esta obligación ha sido reconocida por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos (CIDH) en su “Informe sobre Seguridad Ciudadana y Derechos Humanos”¹⁸, y por las Naciones Unidas en sus “Principios Básicos sobre el Empleo de la Fuerza y de Armas de Fuego por parte de los encargados de hacer cumplir la ley”¹⁹ y “Normativa y Práctica de los Derechos Humanos para la Policía”²⁰.

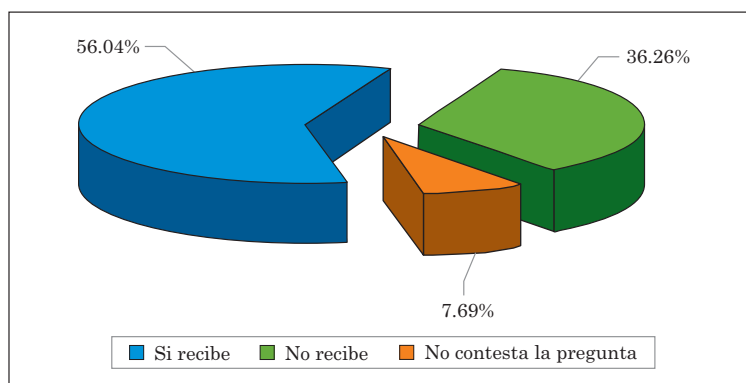
No obstante, cabe mencionar que, de acuerdo con la información proporcionada por el propio personal policial, a través de sus informes y/o partes situacionales de más de 180 comisarías en el ámbito nacional, se ha podido concluir lo siguiente:

Cuadro N° 4
¿El personal policial recibe cursos o capacitaciones?

Sí recibe	No recibe	No contesta la pregunta
56.04% = 102 Comisarías	36.26% = 66 Comisarías	7.69% = 14 Comisarías

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Gráfico N° 13
¿El personal policial recibe cursos o capacitaciones?



Elaboración: Defensoría del Pueblo

18 Comisión Interamericana de Derechos Humanos. “Informe sobre Seguridad Ciudadana y Derechos Humanos”, p. 39.

19 Asamblea General de las Naciones Unidas. “Principios Básicos sobre el Empleo de la Fuerza y de Armas de Fuego por parte de los encargados de hacer cumplir la ley”. Principio 20.

20 Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas Para Los Derechos Humanos . Op. Cit., p. 22.

De esta manera, a partir de la información consignada en el cuadro y gráfico anterior, la Defensoría del Pueblo hace un llamado a las autoridades policiales para que cumplan con su obligación de capacitar permanentemente a todo el personal policial que labora en comisarías, lo cual evidentemente redundará en el mejoramiento de la calidad del servicio policial que se brinda en ellas.

Por otro lado, cabe señalar que siendo el Perú un país multicultural y que ha reconocido en su Constitución Política²¹ la existencia de varios idiomas oficiales (castellano, quechua, aimara y otras lenguas aborígenes), es necesario que algunas comisarías, en algunas zonas del país como Ayacucho, Apurímac o Huancavelica, puedan contar con personal policial capacitado para atender los requerimientos de las personas que no hablen el castellano.

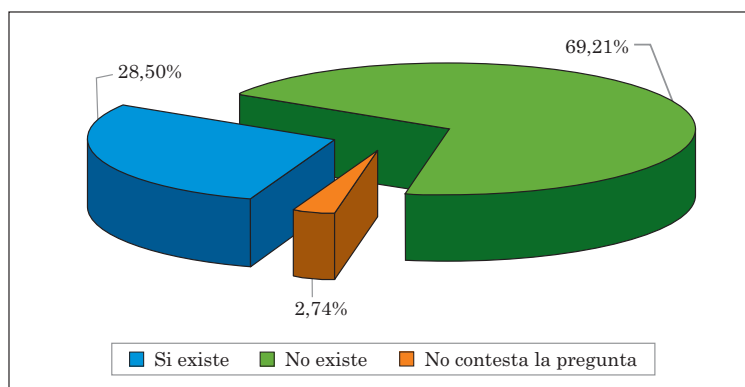
Sin embargo, la supervisión nacional realizada en el presente año arroja otros resultados interesante:

Cuadro N° 5
¿Existe personal policial capacitado para atender los requerimientos de las personas que no hablen el castellano?

Sí existe	No existe	No contesta la pregunta
28.5% = 92 Comisarías	69.21% = 227 Comisarías	2.74% = 09 Comisarías

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Gráfico N° 14
¿Existe personal policial capacitado para atender los requerimientos de las personas que no hablen el castellano?



Elaboración: Defensoría del Pueblo

Con relación al cuadro y el gráfico anterior, cabe precisar que de las 328 Comisarías supervisadas en el ámbito nacional, en el 69.21% (227 comisarías) no existe personal policial capacitado para atender los requerimientos de las personas que no hablan el castellano, lo cual podría constituir un obstáculo para ejercer los derechos constitucionales de éstas en dicha instancia policial. Solo el 28.05% (92 comisarías) refirieron que contaba con dicho personal.

21 Artículo 48 de la Constitución Política.

En tal sentido, la Defensoría del Pueblo hace un llamado a las autoridades policiales, a fin de tener muy en cuenta que la diversidad de idiomas oficiales que existe en algunas lugares de nuestro país exige que el personal policial que labora en las comisarías de esas zonas pueda estar debidamente capacitado para atender los requerimientos de las personas que no hablen el castellano.

D) ¿Qué información se encuentra al alcance de las personas en las comisarías?

Como lo señaló la Defensoría del Pueblo en su *Informe Defensorial N° 142*, un aspecto importante en la evaluación del servicio policial que se brinda en las comisarías es la calidad de atención que se presta a los ciudadanos y ciudadanas que acuden a ellas. No se debe olvidar que la razón de ser del servicio policial es servir y proteger al ciudadano y a la comunidad²².

De ahí que sea necesario que las personas que acudan a las Comisarías puedan tener a su alcance información básica de ellas como, por ejemplo, información general de la comisaría, procedimientos que se llevan a cabo en ella, y los requisitos y el trámite para poder efectuar un reclamo ante un caso de conducta o de un servicio policial irregular.



Oficina de Atención al Público en la Comisaría de La Joya - Arequipa

a. Información general sobre la comisaría

La accesibilidad de los ciudadanos a información general sobre la comisaría constituye una práctica necesaria para un buen servicio policial, en tanto que esto indudablemente repercutirá en la calidad del servicio que se brinda y asegurará el derecho ciudadano a una gestión pública de calidad. Se trata de un derecho reconocido en el numeral 18 de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública que, como ya se ha explicado anteriormente, ha sido adoptada por el Estado peruano.

De ahí que para la Defensoría del Pueblo debería existir información general accesible al ciudadano para que obtenga un conocimiento mínimo acerca de:

- Ubicación y ámbito geográfico de la comisaría.
- Organización y estructura de la comisaría.

22 Defensoría del Pueblo. *Informe Defensorial N° 142*, titulado “Policía Nacional del Perú: Cinco áreas de atención urgente”, Lima: Defensoría del Pueblo, 2009, p. 122 y ss.

- Principios, reglas y normas que regulan el servicio policial.
- Derechos de los usuarios con relación a los servicios policiales.
- Obligaciones y responsabilidades del personal policial.

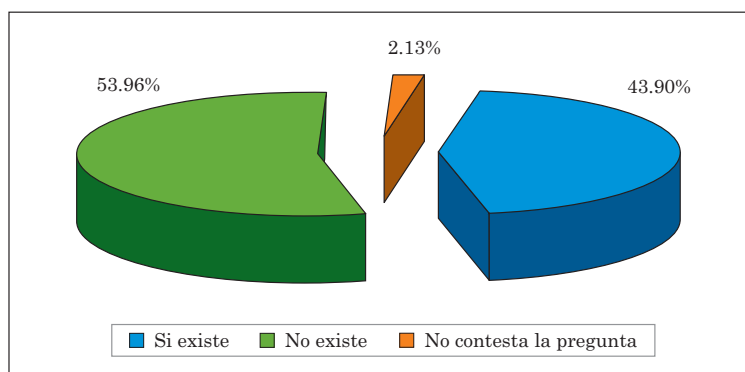
No obstante, gracias a la supervisión nacional de 328 Comisarías se ha podido obtener datos valiosos:

Cuadro N° 6
¿Existe información accesible al público sobre aspectos generales de la Comisaría?

Sí existe	No existe	No contesta la pregunta
43.90% = 144 Comisarías	53.96% = 177 Comisarías	2.13% = 07 Comisarías

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Gráfico N° 15
¿Existe información accesible al público sobre aspectos generales de la Comisaría?



Elaboración: Defensoría del Pueblo

De acuerdo con el cuadro y el gráfico anterior, cabe destacar que en más del 50% de las Comisarías visitadas no existe información accesible al público sobre aspectos generales de la Comisaría, lo cual no contribuye al aseguramiento de un servicio policial de calidad.

Por el contrario, esta falta de información generaría situaciones ilícitas, en tanto que malos policías, aprovechándose del desconocimiento de la ciudadanía sobre las funciones de las Comisarías, podrían solicitar pagos indebidos con la finalidad de realizar algún trámite o agilizar algún procedimiento. Lamentablemente el 15% de la población encuestada en el Perú ha señalado que por lo menos una vez ha sido víctima de un pedido de soborno por parte de un agente policial²³.

En tal sentido, la Defensoría del Pueblo recomienda a las autoridades policiales la necesidad de que exista información accesible a la ciudadanía en las Comisarías, a fin de garantizar el derecho de estas a la calidad en el servicio policial y así evitar situaciones ilícitas.

23 Perspectivas desde el Barómetro de las Américas 2008. Ver: Orces, Diana, "Victimización por corrupción por la Policía", En: Revista de Ciencia Política. Volumen 28, N° 3, 2008, pp. 203 – 208.

b. Información sobre los procedimientos administrativos y las denuncias por violencia familiar y/o sexual que se tramitan en las comisarías

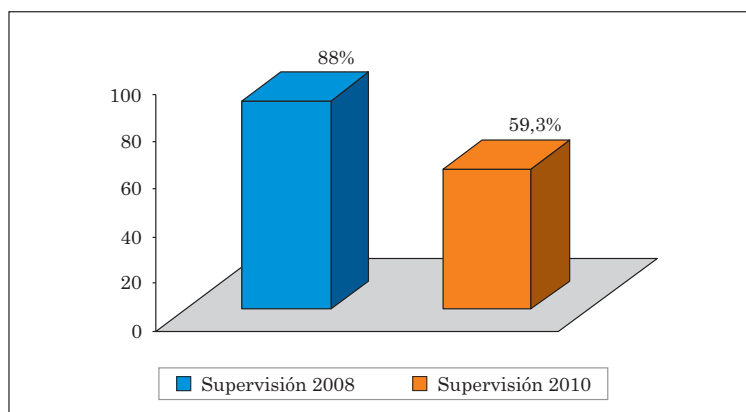
De conformidad con el literal c) del numeral 18 de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, el derecho a una gestión pública de calidad exige que los ciudadanos puedan conocer el esquema de organización de los órganos y entes de la Administración Pública, los servicios y prestaciones que ofrecen, así como los requisitos, condiciones, trámites y procedimientos administrativos y medios para acceder a ellos.

Asimismo es importante tener en cuenta que el MOF de las Comisarías Policiales señala al Departamento de Atención al Público la función de orientar y atender directa e inmediatamente al público que acude a las Comisarías.

De ahí que sea importante para la Defensoría del Pueblo que los ciudadanos que acuden a las comisarías puedan estar debidamente orientados respecto de los procedimientos administrativos que se llevan a cabo en ellas.

No obstante, si se comparan los resultados de la primera supervisión realizada en el *Informe Defensorial N° 142* con la presente supervisión nacional se podrá advertir que los resultados se presentan en la siguiente forma:

Gráfico N° 16
Comisarías que no poseen información accesible a la ciudadanía sobre los procedimientos que se llevan a cabo en ellas



Elaboración: Defensoría del Pueblo

De acuerdo con el gráfico N° 16, si bien se advierte una disminución en la falta de información accesible al ciudadano sobre los procedimientos que se llevan a cabo en las comisarías, aún más de la mitad de las Comisarías visitadas carece de información accesible sobre los procedimientos que tramitan en ellas, lo cual no contribuye al aseguramiento de un servicio policial de calidad.

Por el contrario, como ya se ha explicado anteriormente, esta falta de información generaría situaciones ilícitas, en tanto facilita que eventualmente malos policías, aprovechándose del desconocimiento de la ciudadanía sobre los procedimientos que se llevan a cabo en las comisarías, soliciten pagos indebidos con la promesa de iniciar y/o agilizar algún procedimiento.

Ahora bien, explicando con mayor detalle cada uno de los procedimientos, así como de las denuncias por violencia familiar y/o sexual que se tramitan en las comisarías, se arriba a los siguientes resultados:

- i) *Requisitos y trámite de algunos procedimientos administrativos, así como de las denuncias por violencia familiar y/o sexual.*

De acuerdo con el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) del Ministerio del Interior, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2008-IN,²⁴ las comisarías de la PNP están encargadas, además de la atención de denuncias por la comisión de delitos y faltas, del trámite de algunos procedimientos administrativos como, por ejemplo, el certificado de supervivencia, la copia certificada de denuncia policial, el certificado de mudanza domiciliaria y los pedidos de acceso a la información pública.

- * El *certificado de supervivencia* es un documento que acredita la existencia de una persona, a partir de la inscripción de su partida de nacimiento cuando no fue inscrita en su debida oportunidad²⁵.
- * La *copia certificada de denuncia policial* es un documento que certifica la existencia de una determinada denuncia realizada en una comisaría de la PNP²⁶.
- * El *certificado de mudanza domiciliaria* es un documento que garantiza que las especies que son trasladadas de un lugar a otro sean de procedencia legítima. Asimismo, este certificado tiene como objetivo prevenir accidentes de tránsito, en tanto que constata que la mudanza se realice en vehículos establecidos en el Reglamento Nacional de Tránsito²⁷.

Los requisitos y el trámite de los procedimientos anteriormente señalados, conjuntamente con el de acceso a la información pública, se encuentran regulados en el TUPA del Ministerio del Interior.

De ahí que, de acuerdo con el artículo 38.4 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, cada comisaría está obligada a realizar la difusión del TUPA mediante su ubicación en un lugar visible.

Sin embargo, el siguiente cuadro pone en evidencia la falta de información accesible sobre cada uno de los procedimientos administrativos que se llevan a cabo en las comisarías.

Cuadro N° 7

Procedimiento	¿Existe información accesible sobre los requisitos y el trámite?		
	Sí	No	No contesta
Certificado de supervivencia	36.28% (119 Comisarías)	61.28% (201 Comisarías)	2.44% (8 Comisarías)
Copia certificada de denuncia policial	40.55% (133 Comisarías)	57.62% (189 Comisarías)	1.83% (6 Comisarías)
Certificado de mudanza domiciliaria	35.98% (118 Comisarías)	60.37% (198 Comisarías)	3.66% (12 Comisarías)
Denuncia de violencia familiar y/o sexual	39.94% (131 Comisarías)	57.93% (190 Comisarías)	2.13% (7 Comisarías)

Elaboración: Defensoría del Pueblo

24 Publicado en el diario oficial El Peruano, el 10 de junio del 2008.

25 Definición advertida en el Portal Institucional del Ministerio del Interior (revisado el 03 de septiembre de 2010)

26 Ibidem.

27 Ibidem.

En el cuadro N° 7, se aprecia que más del 50% de las comisarías visitadas no tienen información accesible sobre los requisitos y el trámite de cada uno de los procedimientos administrativos que se llevan a cabo en ellas, incumpliendo con el artículo 38.4 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444.



Oficinas de la Comisaría de Castilla - Arequipa

Por tal motivo, la Defensoría del Pueblo recomienda a cada uno de los comisarios y a las autoridades policiales en general que cumplan con difundir los requisitos y el trámite de cada uno de los procedimientos que se llevan a cabo en las comisarías, a fin de asegurar, con ello, el derecho de todo ciudadano a un servicio policial de calidad.

ii) Identificación de los responsables de los procedimientos administrativos y del trámite de las denuncias por violencia familiar

De conformidad con lo establecido en el TUPA del Ministerio del Interior²⁸ y el MOF de las Comisarías Policiales, la Sección de Copias Certificadas de cada comisaría es la responsable del trámite de los procedimientos de certificado de supervivencia, copia certificada de denuncia policial y certificado de mudanza domiciliaria. A su vez, en los tres procedimientos anteriormente señalados, el Comisario es finalmente quien resuelve la solicitud.

A su vez, en cuanto a las solicitudes de acceso a la información pública que posee la comisaría, el TUPA del Ministerio del Interior señala que éstas deben ser recibidas en la mesa de parte de cada comisaría y deberán ser atendidas por el Comisario.

Por su parte, de acuerdo con el MOF de las Comisarías Policiales, las denuncias por violencia familiar son competencia de la Sección del Niño, Adolescente y la Familia de la comisaría.

Sin embargo, pese a la claridad de estas disposiciones, la supervisión nacional de 328 comisarías ha permitido constatar lo siguiente:

- Sólo en el 10% (33) de las comisarías visitadas se advirtió la existencia de la Oficina o Departamento de Copias Certificadas, encargada del trámite de los procedimientos de certificado de supervivencia, copia certificada de denuncia

²⁸ A través del cual se regula cada uno de los procedimientos que se llevan a cabo en la PNP y específicamente en las Comisarías

policial y certificado de mudanza domiciliaria, tal como lo exige el TUPA del Ministerio del Interior y el MOF de las Comisarías Policiales.

De este modo, se podría aseverar que cuando un ciudadano acude a una comisaría para realizar algún trámite de certificados, no puede advertir con anticipación qué requisitos tiene que presentar, ante quién debe tramitar su pedido y en cuánto tiempo obtendrá su certificado. Esto, además de generar una demora en la obtención de un certificado, provocaría desconfianza con relación al personal policial que lo atiende.

- Solo en el 9.67% (32) de las comisarías visitadas se constató la existencia de la Sección del Niño, Adolescentes y la Familia, encargada del trámite de las denuncias por violencia familiar, conforme al MOF de las Comisarías Policiales.

De esta manera, al igual que en el caso anterior, el ciudadano que acude a una comisaría para realizar un trámite de denuncia por violencia familiar no puede advertir con anticipación qué requisitos tiene que presentar, ante quién debe presentar una denuncia y en cuánto tiempo concluirá la investigación policial.

- Sólo en el 65.24% (214) de las comisarías supervisadas se indicó que existe una persona encargada de atender las solicitudes de acceso a la información pública que posee la comisaría. En tanto que en el 33.23% (109) de ellas se manifestó que no había una persona para atender dichas solicitudes²⁹.

Estos últimos resultados, nos estarían indicando que en un poco más del tercio del número total de comisarías visitadas, se desconoce que de acuerdo con el TUPA del Ministerio del Interior, la persona responsable de atender las solicitudes de acceso a la información pública es el Comisario.

iii) Registro de las solicitudes para que se tramite los procedimientos administrativos y las denuncias por violencia familiar y/o sexual

Constituye una obligación de las entidades de la Administración Pública adoptar un sistema que registre, organice, describa, seleccione y conserve la documentación activa y pasiva que obtengan³⁰.

Además, en el caso específico de las comisarías, de conformidad con el MOF de las Comisarías Policiales y el Reglamento de Documentación Policial, aprobado por Resolución Ministerial N° 0456-90-IN/PNP del 19 de septiembre de 1990, están obligadas a conservar y administrar la documentación que emitan y reciban.

En razón de ello, para la Defensoría del Pueblo es importante que las comisarías puedan tener un registro de las solicitudes que la ciudadanía presenta para tramitar un procedimiento administrativo y/o denunciar un hecho de violencia familiar y/o sexual.

Sin embargo, la supervisión nacional de 328 comisarías, ha permitido obtener la siguiente información:

²⁹ Cabe indicar que el 1.52% (5) de las comisarías supervisadas no respondió a esta pregunta.

³⁰ A este respecto, conviene tener en cuenta las Normas Generales para el Sistema Nacional de Archivos para el sector público nacional, aprobado por Resolución Jefatural N° 073-85-AGN-J del 11 de junio de 1985.

Cuadro N° 8

Procedimiento	¿Existe un registro de las solicitudes o denuncias atendidas?		
	Sí	No	No contesta
Certificado de supervivencia	39.63% (130 Comisarías)	53.35% (175 Comisarías)	7.01% (23 Comisarías)
Copia certificada de denuncia policial	86.28% (283 Comisarías)	10.37% (34 Comisarías)	3.35% (11 Comisarías)
Certificado de mudanza domiciliaria	75.61% (248 Comisarías)	17.68% (58 Comisarías)	6.71% (22 Comisarías)
Acceso a la información pública que posee la comisaría	41.16% (135 Comisarías)	55.49% (182 Comisarías)	2.74% (9 Comisarías)
Denuncia de violencia familiar y/o sexual	89.33% (293 Comisarías)	7.32% (24 Comisarías)	3.35% (11 Comisarías)

Elaboración: Defensoría del Pueblo

A la Defensoría del Pueblo le preocupa que en más del 50% de las comisarías visitadas no exista un registro de las solicitudes de certificados de supervivencia que emite la comisaría y de los pedidos de acceso a la información pública que llegan a la comisaría. Asimismo, en el 7%, esto es, en 24 comisarías, no se cuenta con un registro de denuncias por violencia familiar y/o sexual.

Esta falta de registros no solo constituye un incumplimiento del MOF de las Comisarías Policiales, el Reglamento de Documentación Policial y el Texto Único Ordenado (TUO) de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública³¹, sino que pone en evidencia una inobservancia de la institución policial en general respecto de su obligación de llevar a cabo un sistema que registre, organice, describa, seleccione y conserve la documentación que emite y recibe. Ello, además, también dificulta la elaboración de estrategias e indicadores para la adecuada atención de solicitudes y denuncias presentadas.

Ahora bien, de la información brindada por los propios comisarios a través de sus informes y/o partes situacionales, se puede advertir que el tipo de registro que mayoritariamente se utiliza en las comisarías es el manual. Así, de un universo de 182 comisarías, en el 87% (158) de ellas se lleva un registro manual de las denuncias que se reciben, en tanto que sólo en el 6% (12) se utiliza un registro informático³².

Por tal motivo, la Defensoría del Pueblo recomienda a los comisarios y a las autoridades policiales en general a que den cumplimiento al registro de las solicitudes que la ciudadanía presenta para tramitar un procedimiento administrativo y/o denunciar un hecho de violencia familiar y/o sexual. Ello, además, les permitirá conocer con precisión el número de procedimientos y denuncias que atiende en forma diaria y mensual, así como mejorar el trámite de los mismos.

31 Aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM y reglamentado a través del Decreto Supremo N° 072-2003-PCM. Ahora bien, estas normas exigen que las entidades públicas lleven un registro de la información que poseen, así como reporten a la Presidencia del Consejo de Ministros, las solicitudes de acceso a la información pública atendidas y no atendidas.

32 Conviene mencionar que el 7% (12) de las comisarías restantes, no respondieron esta pregunta.

iv) *Promedio de solicitudes de procedimientos administrativos y de denuncias de violencia familiar y/o sexual que tramita una comisaría al mes.*

Se hace necesario mencionar que un principio necesario para llevar adelante un servicio público de calidad es la evaluación permanente de los procedimientos que tiene a su cargo una determinada entidad, con la finalidad de identificar oportunidades para el mejoramiento continuo de estos³³.

Ahora bien, para realizar dicha evaluación es necesario conocer en principio el número de procedimientos que atiende cada entidad. De ahí que, en la presente supervisión, la Defensoría del Pueblo haya querido identificar el promedio mensual de procedimientos administrativos que atiende una comisaría, lo cual permitirá advertir con exactitud la carga laboral que sobre este aspecto asume, así como el procedimiento más recurrente.

A este respecto, podemos observar el siguiente cuadro:

Cuadro N° 9

Procedimiento administrativo	Total de solicitudes atendidas en las 328 Comisarías visitadas	Promedio al mes de solicitudes o denuncias atendidas por cada Comisaría
Certificado de supervivencia	6, 444	19.65
Copia certificada de denuncia policial	34, 537	105.30
Certificado de mudanza domiciliaria	1, 897	5.78
Denuncia de violencia familiar y/o sexual	11, 687	35.63

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Del cuadro N° 9, se advierte que el procedimiento administrativo más recurrente que asume una comisaría es la entrega de copias certificadas de denuncias policiales, seguida por el trámite de denuncias por violencia familiar y/o sexual.

v) *Promedio de denuncias que tramitan las comisaría de las Direcciones Territoriales de la Policía Nacional del Perú*

De acuerdo con la información consignada Anuario Estadístico 2009 de la Policía Nacional del Perú³⁴, el promedio de denuncias registradas en las comisarías de las Direcciones Territoriales de la PNP por comisión de delitos en el 2009 fue de 160 mil 848, lo cual da un promedio mensual de 13 mil 404 denuncias.

Ahora bien, entre los tres principales tipos de denuncia que se presentan, tenemos: delitos contra el patrimonio (hurto, robo, abigeato, entre otros), delitos contra la vida, cuerpo y la salud, así como delitos contra la seguridad pública.

Del mismo modo, de acuerdo con el referido anuario³⁵, el total de faltas denunciadas el año pasado asciende a 215 mil 865. De este total, el 37.01% de los casos corresponde a faltas cometidas contra el patrimonio, en tanto que el 23.39% responde a faltas contra la persona.

33 Numeral 17 de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública.

34 Ministerio del Interior. Policía Nacional del Perú. Estado Mayor General, “Anuario Estadístico 2009”, Lima, Perú, Junio de 2010, pp. 23 y ss.

35 Ibidem, p. 47 y ss.

Tanto en el caso de los delitos como de las faltas, la información de la propia PNP nos indica que se ha presentado un incremento en las denuncias. Así, en el caso de los delitos se ha dado un incremento de 9 mil 288 casos, en tanto que en lo que corresponde a las faltas, el incremento ha sido de 3 mil 830 casos.



Oficina de recepción de denuncias en la Comisaría de Miramar – Trujillo

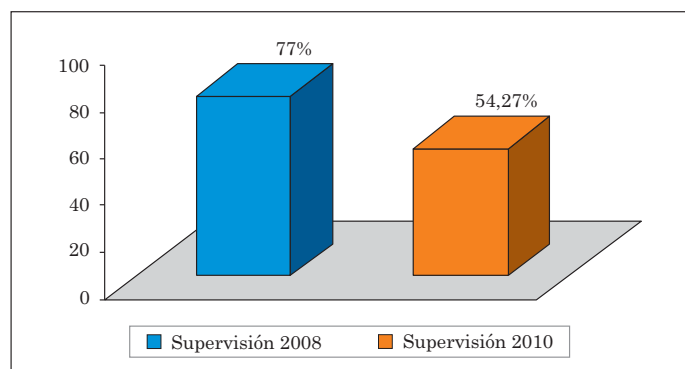
c. Información sobre el procedimiento para presentar una queja por un servicio deficiente

De acuerdo con el literal “e” del numeral 18 de la Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública, adoptada por el Estado peruano en la XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno, en el ámbito del derecho a una gestión pública de calidad es menester que la ciudadanía pueda presentar con facilidad las peticiones, solicitudes o reclamos a los órganos y entes de la Administración Pública.

En ese sentido, la Defensoría del Pueblo considera que para alcanzar ese componente de calidad es imprescindible que las comisarías pongan al alcance de los ciudadanos y ciudadanas información clara y precisa sobre los servicios que brindan y, a su vez, hagan públicos los pasos y requisitos para presentar una queja ante una inconducta funcional o problemas en la prestación del servicio policial.

En relación con esto, en el Gráfico N° 17 se comparan los presentes resultados con la primera supervisión realizada en el 2008, contenidos en el *Informe Defensorial N° 142*:

Gráfico N° 17
Comisarías supervisadas que no poseen información accesible de cómo actuar ante un caso de inconducta policial o un mal servicio policial



Elaboración: Defensoría del Pueblo

De acuerdo con el gráfico anterior, existe una disminución de más del 20% de comisarías que no poseen información accesible de cómo actuar ante un caso de conducta policial o un mal servicio policial; pese a lo cual, más del 50% de comisarías de todo el territorio nacional no posee dicha información.

Si bien la Defensoría del Pueblo saluda esta considerable disminución, hace un llamado a las autoridades policiales para que todas las comisarías del ámbito nacional puedan contar con información accesible al ciudadano, de modo que este sepa cómo actuar ante un caso de conducta o de un servicio policial irregular, lo cual constituye un componente necesario del derecho que tiene la ciudadanía a un servicio policial de calidad.

E) ¿Existen ambientes especiales y personal capacitado para la atención de denuncias y/o testimonios que requieren privacidad en las comisarías (casos de violencia sexual o familiar, por ejemplo)?

A este respecto, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos ha indicado que en los cuerpos de Policía de los Estados deben existir servicios especializados para la atención de mujeres víctimas de la violencia y el delito, con personal entrenado debidamente y con protocolos de intervención que permitan un trabajo integrado con otras instituciones del Estado y organizaciones de la sociedad civil³⁶.

En ese mismo sentido, la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos³⁷ ha propuesto lineamientos de intervención policial específicos para el tratamiento de casos contra la mujer o los niños y adolescentes.

No obstante, en la presente supervisión nacional, se ha podido advertir lo siguiente:

Cuadro N° 10
¿Existen ambientes especiales previstos para recibir denuncias y/o testimonios que requieran privacidad?

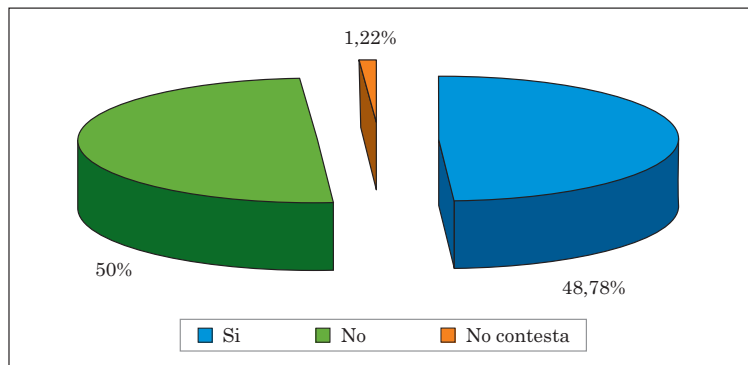
Sí	No	No Contesta
48.78% (160 Comisarías)	50% (164 Comisarías)	1.22% (4 Comisarías)

Elaboración: Defensoría del Pueblo

36 COMISIÓN INTERAMERICANA DE DERECHOS HUMANOS. “Informe sobre Seguridad Ciudadana y Derechos Humanos”, p. 35.

37 OFICINA DEL ALTO COMISIONADO DE LAS NACIONES UNIDAS PARA LOS DERECHOS HUMANOS, “Normativa y Práctica de los Derechos Humanos para la Policía”, Nueva Cork y Ginebra, 2003, pp. 64 y ss.

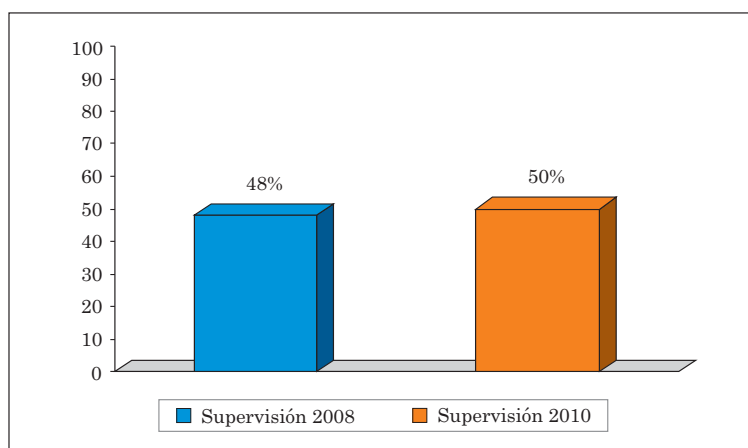
Gráfico N° 18
¿Existen ambientes especiales previstos para recibir denuncias y/o testimonios que requieran privacidad?



Elaboración: Defensoría del Pueblo

Por otro lado, comparando los resultados de la presente supervisión con los consignados en el *Informe Defensorial N° 142*, tenemos el siguiente gráfico:

Gráfico N° 19
Comisarías supervisadas que no poseen ambientes especiales para atender denuncias y/o testimonios que requieran privacidad



Elaboración: Defensoría del Pueblo

De acuerdo con el gráfico anterior, el porcentaje de comisarías que no tienen ambientes especiales para atender denuncias y/o testimonios que requieran privacidad se ha incrementado levemente de 48% (144) a 50% (164).

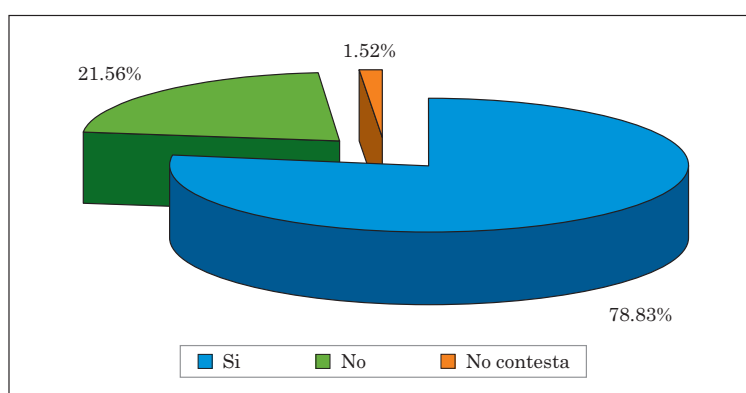
De otro lado, en cuanto al personal capacitado para atender este tipo de denuncias las veinticuatro (24) horas, la presente supervisión nos indica:

Cuadro N° 11
¿Existe suficiente personal capacitado que atienda las denuncias por violencia familiar o sexual las 24 horas del día?

Si	No	No contesta
78.83% (252 Comisarías)	21.65% (71 Comisarías)	1.52% (5 Comisarías)

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Gráfico N° 20
¿Existe suficiente personal capacitado que atienda las denuncias por violencia familiar o sexual las 24 horas del día?



Elaboración: Defensoría del Pueblo

Respecto al cuadro y el gráfico anterior, cabe subrayar que más del 20% de las comisarías visitadas no tiene suficiente personal capacitado para atender las denuncias por violencia familiar o sexual las 24 horas del día. Así, por ejemplo, se nos ha informado que la Comisaría de Carmen de La Legua sólo atiende los casos de violencia familiar de lunes a viernes desde las 07 hasta las 18 horas y los sábados de 7:00 a.m. a 1:00 p.m.

Por último, es importante mencionar que de las comisarías supervisadas en el 2010, el 81.40% (267 comisarías) no cuentan con un Fiscal de Familia adscrito a ellas. Sólo en el 15.85% (52 comisarías) se indicó que si contaban con dicho Fiscal, en tanto que el 2.74% (9 comisarías) no contestaron la pregunta.

Respecto de los datos señalados, la Defensoría del Pueblo recomienda a las autoridades del Sector Interior y de la Policía Nacional adoptar las medidas necesarias para que las comisarías del país tengan ambientes especiales y personal capacitado las veinticuatro horas del día para atender casos y/o testimonios que requieran privacidad (violación sexual y/o familiar).

Más aún, teniendo en cuenta que, de acuerdo con la información consignada en el Anuario Estadístico 2009 de la PNP³⁸, el número de denuncias por violencia familiar en el 2009 se

38 Ministerio del Interior. Policía Nacional del Perú. Estado Mayor General, "Anuario Estadístico 2009", Lima, Perú, Junio de 2010, p. 251.

ha incrementado en más de 3 mil 820 casos con relación al 2009. De esta manera, el total de denuncias por violencia familiar en el 2009 ha llegado a 95 mil 749 casos.

3.2. Servicios básicos de agua potable, luz eléctrica, desagüe y servicios higiénicos en las comisarías

A) ¿Cuál es la situación de los servicios básicos de agua potable, luz eléctrica y desagüe en las comisarías?

Conforme se ha señalado anteriormente, la normatividad nacional e internacional reconoce que el personal policial tiene derecho a condiciones mínimas de higiene y seguridad en el trabajo. De ahí que sea imprescindible que cada una de las comisarías cuente con servicios básicos de agua, luz y desagüe.

No obstante, de acuerdo con la supervisión nacional realizada por la Defensoría del Pueblo y de los informes y/o partes situacionales remitidos por los propios policías, se observa los siguientes resultados:

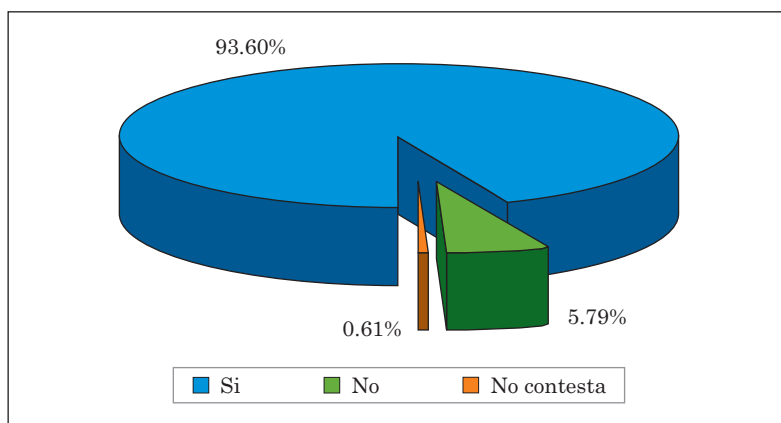
i) Agua potable

Cuadro N° 12
Agua potable en las comisarías

Servicio	Tiene			Frecuencia		
	Sí	No	No contesta	Permanente	Transitorio	No contesta
Agua potable	93.60% (307)	5.79% (19)	0.61% (2)	65.85% (216)	22.87% (75)	4.88% (16)

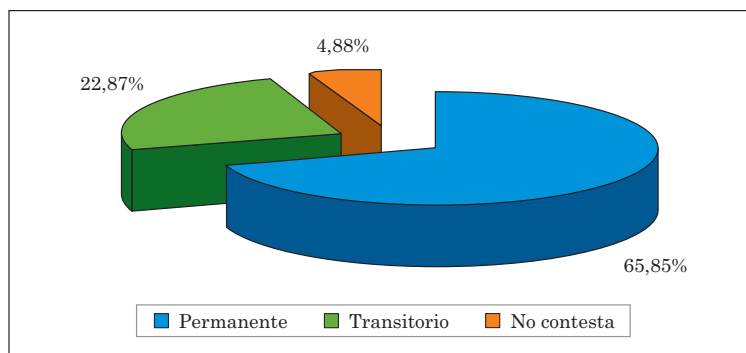
Elaboración: Defensoría del Pueblo

Gráfico N° 21
Comisarías que poseen el servicio de agua potable



Elaboración: Defensoría del Pueblo

Gráfico N° 22
Frecuencia del servicio de agua potable en las comisarías



Elaboración: Defensoría del Pueblo

De acuerdo con la información señalada en el gráfico anterior, la Defensoría del Pueblo muestra su preocupación por aquellas comisarías que han informado que no cuentan con el servicio de agua potable.

Cuadro N° 13
Comisarías que no tienen el servicio de agua potable

COMISARÍA	DIRTEPOL
ROMA	III – TRUJILLO
SAN FRANCISCO	FRENTE POLICIAL VALLE RIO APURIMAC-ENE
COMISARÍA DE SIVIA	FRENTE POLICIAL VALLE RIO APURIMAC-ENE
KM. 50	I – PIURA
NAMBALLE,	II – CHICLAYO
PUESTO DE VIGILANCIA DE LA BALSA,	II – CHICLAYO
COMISARÍA DE TAMBORAPA	II – CHICLAYO
ARAMANGO	IV – TARAPOTO
LA PECA	IV – TARAPOTO
CABAÑA SUR	IX – AYACUCHO
COMISARÍA DE CURINGA	V - IQUITOS
SANTA MARÍA DE NANAY	V - IQUITOS
CAMPO VERDE	VI – PUCALLPA
COMISARÍA DE MANCHAY	VII – LIMA
COMISARÍA DE SANTA RITA DE SIGUAS,	XI – AREQUIPA
COMISARÍA DE CHALA	XI – AREQUIPA
CIUDAD DE DÍOS	XI – AREQUIPA
COMISARÍA DE CONCHUCOS	XIII DIRECCIÓN TERRITORIAL DE POLICÍA HUARAZ
BOLIVAR	XIV – CAJAMARCA

A esta lista, se debe agregar las comisarías que han informado dicha carencia a través de sus informes y/o partes situacionales:

COMISARIA	DIRTEPOL
EL ESTRECHO	V DIRTEPOL - IQUITOS
IBERIA	V DIRTEPOL - IQUITOS
MUJERES DE PASCO	XVII DIRTEPOL - PASCO
SECTORIAL DE YANAHUANCA	XVII DIRTEPOL - PASCO

La falta de agua potable en las comisarías determina que el personal policial tenga que abastecerse con agua de piletas públicas, agua de río y que, en algunos casos, tenga que comprar el agua de cisternas.

En tal sentido, la Defensoría del Pueblo recomienda a las autoridades del Sector Interior y de la PNP que adopten las medidas para abastecer de agua potable a todas las comisarías en todo el ámbito nacional, a fin de asegurar con ello el derecho del personal policial a la seguridad e higiene.

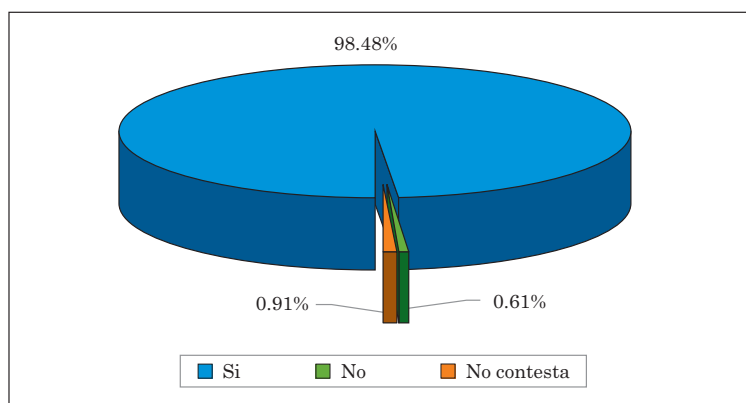
ii) Luz eléctrica

Cuadro N° 14
Luz eléctrica en las Comisarías

Servicio	Tiene		
	Sí	No	No contesta
Luz eléctrica	98.48% (323)	0.61% (2)	0.91% (3)

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Gráfico N° 23
Luz eléctrica en las Comisarías



Elaboración: Defensoría del Pueblo.

Con relación al cuadro y el gráfico anterior, cabe destacar con preocupación que existen comisarías que carecen de luz eléctrica.

Dichas comisarías son: Catacaos (Piura) y Tarucani (Arequipa). A éstas, se debe agregar las de Puerto Bermúdez y Lánchez, que han dado a conocer mediante sus partes y/o informes situacionales, que no cuentan con servicio de luz eléctrica.

Ahora bien, la falta de abastecimiento del servicio de luz eléctrica ha ocasionado que algunas comisarías reciban este servicio provisionalmente de una casa contigua. Así sucede, por ejemplo, en las Comisarías de San Ramón (La Merced), Huamalíes (Huánuco), Chirinos (Jaén) y Anta (Cusco).

En tal sentido, la Defensoría del Pueblo recomienda a las autoridades del Sector Interior y de la PNP abastecer de luz eléctrica a todas las comisarías en el ámbito nacional, toda vez que la falta de este servicio no permite realizar un servicio policial de calidad y, por el contrario, obstaculiza las labores en beneficio de la ciudadanía.

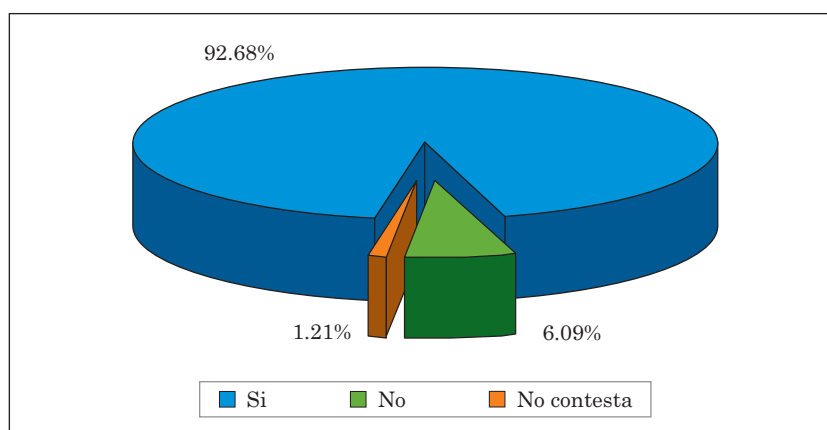
iii) *Desagüe*

Cuadro N° 15
Servicio de desagüe en las comisarías

Servicio	Tiene		
	Sí	No	No contesta
Desagüe	92.68% (304)	6.09% (20)	1.21% (4)

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Gráfico N° 24
Servicio de desagüe en las comisarías



Elaboración: Defensoría del Pueblo

A partir de la información señalada en el cuadro y el gráfico anterior, la Defensoría del Pueblo manifiesta su preocupación por aquellas comisarías que carecen del servicio de desagüe.

Estas comisarías son: Roma, Razuri (La Libertad), Los Molinos, Paracas (Ica), Canoas de Punta Sal, Puerto Pizarro (Tumbes), Curinga (Loreto), Carhuanca (Ayacucho), Queñauni (Puno), Aeropuerto (Cusco) El Alto, Catacaos y Km. 50 (Piura), La Peca (Amazonas), Santa Rita de Sigwas, Simón Bolívar, Ciudad Municipal y Ciudad de Dios (Arequipa), Planchón e Iberia (Madre de Díos).

Además, esta falta del servicio de desagüe ocasiona que el personal policial tenga que construir silos provisionales, como ha ocurrido, por ejemplo, en las comisarías de Rázuri (La Libertad), Los Molinos (Ica), Puerto Pizarro (Tumbes), Queñauni (Puno), Aeropuerto (Cusco), Ciudad Municipal (Arequipa) y Sectorial de Iberia (Madre de Dios).



Servicios higiénicos de la Comisaría de Huánuco

En tal sentido, la Defensoría del Pueblo recomienda a las autoridades del Sector Interior y de la PNP abastecer del servicio de desagüe a todas las comisarías del país, a fin de garantizar con ello, el derecho del personal policial a la seguridad e higiene.

B) ¿Cuál es la situación de los servicios higiénicos en las comisarías?

Si bien todas las entidades públicas deberían tener servicios higiénicos para el personal que labora en ellas, esto se hace más necesario en aquellas entidades que por sus funciones ininterrumpidas, el personal tiene que prestar servicios nocturnos y hasta habitar en ellas.

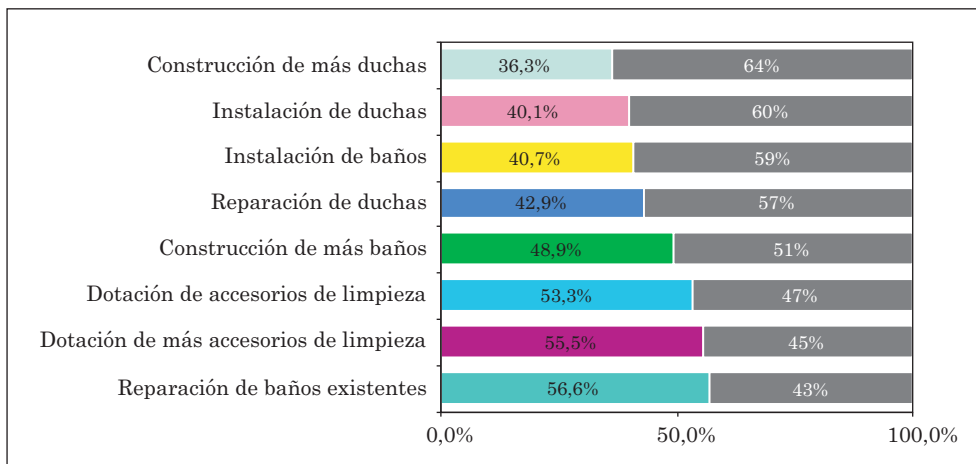
Así, en el caso de las comisarías, en tanto que son unidades policiales que están a disposición del público las 24 horas del día, se torna imprescindible que cuenten con servicios higiénicos, siendo lo más conveniente que éstos puedan diferenciar mínimamente a los usuarios por razones de sexo.

Sin embargo, de acuerdo con la información obtenida en la supervisión nacional realizada en el 2010, éstos son los resultados encontrados:

- El promedio de servicios higiénicos para varones es 1.53; sin embargo, debido a que existen 11 servicios higiénicos inoperativos, el promedio se reduce a 1.3 servicios higiénicos para hombres por cada comisaría.
- El promedio de servicios higiénicos para damas es 0.55 por comisaría; sin embargo, debido a que existen 83 servicios higiénicos inoperativos, el promedio se reduce a 0.47 servicios higiénicos, es decir, no llega ni a uno. De esta manera, muchas comisarías carecen servicios higiénicos específicos para damas, lo cual no sólo podría ocasionar inconvenientes al personal policial femenino que labora en ellas, sino también a las mujeres víctimas y detenidas.
- Por otro lado, en consideración a la información obtenida en 182 informes y/o partes situacionales, se puede señalar que el 73.08% (133 Comisarías) manifestó que requiere más servicios higiénicos.

Ahora bien, específicamente con relación a los servicios higiénicos, el propio personal policial ha requerido adoptar las siguientes medidas urgentes:

Gráfico N° 25 Requerimientos urgentes con relación a los servicios higiénicos en las Comisarías



Elaboración: Defensoría del Pueblo.

En el gráfico N° 25, cabe destacar que más del 50% de las comisarías supervisadas requiere una dotación de accesorios de limpieza, así como la reparación de los baños existentes.



Servicios Higiénicos de la Comisaría de Posope Alto (Lambayeque).



Ducha de la Comisaría de Casa Grande (Trujillo).

Por todo ello, la Defensoría del Pueblo recomienda a las autoridades del Sector Interior y de la PNP atender los requerimientos de servicios higiénicos que han realizado las comisarías en el ámbito nacional, con un especial énfasis en aquellas que carecen de servicios higiénicos específicos para damas.

3.3. Condiciones de seguridad mínimas en las comisarías ante un desastre natural o provocado por el hombre

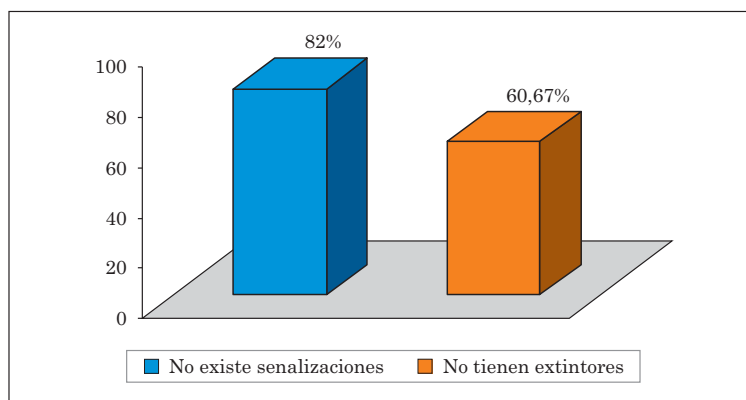
A) ¿Existen señalizaciones de seguridad y extintores en las comisarías?

De acuerdo con la ubicación geográfica del Perú, su territorio está constantemente expuesto a siniestros,³⁹ por lo que sus autoridades están obligadas a adoptar medidas mínimas para la seguridad de la población en caso de producirse un desastre natural (por ejemplo, sismos o maremotos), o un desastre provocado por el hombre (por ejemplo, incendios, explosiones, entre otros).

En ese contexto, el Indecí ha establecido condiciones mínimas que todo recinto público o privado debe cumplir, entre los que cabe destacar: la señalización de áreas de seguridad y vías de circulación, así como la tenencia de extintores operativos⁴⁰.

No obstante, en la supervisión nacional de las comisarías, la Defensoría del Pueblo ha podido constatar lo siguiente:

Gráfico N° 26



Elaboración: Defensoría del Pueblo

- En el 82.01% de los casos (269 comisarías), no existe señalizaciones de áreas de seguridad ni vías de circulación ante desastres naturales o provocados por el hombre.
- En el 60.67% de los casos (199 comisarías), no se tiene extintores, en tanto que solo en el 38.4% de ellas (146 comisarías) se manifestó contar con extintores. Ahora bien, de las 126 comisarías que indicaron que sí tienen extintores, el promedio de extintores por cada comisaría es menos de dos (1.79).

Estos datos demuestran que las comisarías distribuidas en el territorio nacional no están debidamente preparadas para afrontar un desastre natural o uno provocado por el hombre, lo cual constituye un riesgo latente para la vida e integridad del personal policial que labora en ellas y de la ciudadanía que las visita.

39 Instituto Nacional de Defensa Civil, “Manual Básico para la estimación del riesgo”, Versión 1, Lima, Perú, 2006, Introducción.

40 Estos requisitos se encuentran contemplados en el Acta de Inspección de Defensa Civil, aprobado por Resolución Jefatural N° 284-2005-INDECI del 08 de setiembre de 2005.

Ello se agrava, teniendo en consideración que conforme se ha podido constatar en el punto anterior, más del 10% de las comisarías visitadas fueron calificadas como de “alto riesgo” por el Indeci.

Asimismo, la situación se complica en caso de incendios o explosiones si se considera que muchas comisarías no tienen agua o que el abastecimiento de agua que reciben no es permanente, conforme se explicará a continuación.



Comisaría El Tambo (Junín)



Comisaría de Paiján - Trujillo

Por todo ello, la Defensoría del Pueblo recomienda a las autoridades del Sector Interior y de la PNP adoptar las medidas necesarias para que todas las comisarías puedan contar con extintores debidamente operativos, así como con la señalización de áreas de seguridad o vías de circulación, conforme lo exige el Indeci para asegurar el derecho a la vida y la integridad del personal policial que labora en ellas y de la ciudadanía que acude a solicitar un servicio policial.

B) ¿Cuál es el estado de la infraestructura de las comisarías?

Tal como lo ha señalado la Defensoría del Pueblo en el *Informe Defensorial N° 142*⁴¹ y lo ha reconocido la CIDH en su Informe sobre Seguridad Ciudadana y Derechos Humanos,⁴² uno de los derechos laborales más importantes del personal policial es el derecho a la seguridad e higiene en el trabajo.

De ahí que sea necesario que las comisarías presenten una infraestructura segura e higiénica para el desenvolvimiento de las funciones policiales. La Defensoría del Pueblo reitera que no basta la sola construcción de la comisaría, sino que se debe garantizar también su seguridad y su limpieza tomando en cuenta las necesidades del personal policial y de la ciudadanía que acude a ella.

En esa medida, es indispensable que todas las comisarías sean evaluadas por el Indeci, en su calidad de organismo rector y conductor del Sistema Nacional de Defensa Civil, y de acuerdo con la Directiva N° 015-2005-INDECI/DNP/10.3, “*Normas para la Ejecución de Visitas de Inspección de Defensa Civil*”, aprobada por Resolución Jefatural N° 284-2005-INDECI del 08 de setiembre del 2005, que lo faculta a realizar visitas de inspección

41 Defensoría del Pueblo. “*Informe Defensorial N° 142*”, p. 116.

42 Comisión Interamericana de Derechos Humanos, Op. cit., p. 39

a instalaciones o recintos de dominio público o privado (instituciones educativas, centros de salud, estadios, coliseos, comisarías, discotes, entre otros).

Dichas visitas de inspección tienen por objeto determinar la condición de riesgo (alto, moderado o ningún riesgo) que presentan las instalaciones o recintos, así como emitir indicaciones de cumplimiento obligatorio e inmediato para reducir el nivel de riesgo existente en salvaguarda de la vida humana.

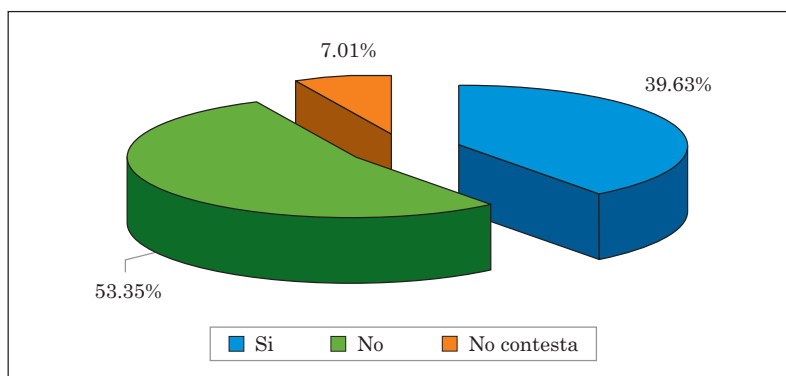
No obstante, de la supervisión nacional realizada a 328 comisarías se ha podido constatar lo siguiente:

Cuadro N° 16
¿La comisaría ha sido evaluada por el Indeci?

Sí	No	No contesta
39.63% = 130 comisarías	53.35% = 175 comisarías	7.01% = 23 comisarías

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Gráfico N° 27
¿La comisaría ha sido evaluada por el Indeci?



Elaboración: Defensoría del Pueblo

Ahora bien, conviene destacar que de las 130 comisarías que sí fueron evaluadas por el Indeci, se puede distinguir dos situaciones:

i) *¿En qué año se realizó la evaluación?*

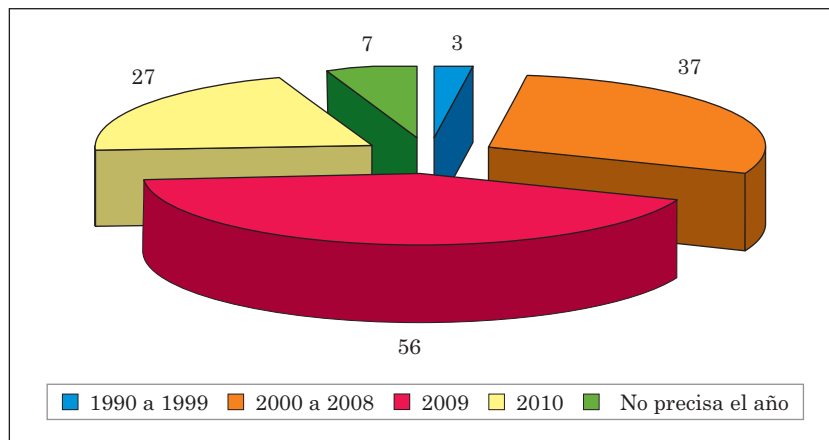
A este respecto, conviene tener presente el siguiente cuadro:

Cuadro N° 17
Número de comisarías que ha sido evaluado por Indeci

1990 a 1999	2000 a 2008	2009	2010	No precisa el año
3	37	56	27	7

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Gráfico N° 28
Número de comisarías que ha sido evaluado por Indeci



Elaboración: Defensoría del Pueblo

Según el cuadro y el gráfico anterior, 40 comisarías no han sido evaluadas por el Indeci en los dos últimos años, lapso que podría considerarse excesivo, teniendo en consideración la realidad geográfica y climática del Perú.



Comisaría Buenos Aires - Trujillo

En ese sentido, la Defensoría del Pueblo invoca a las autoridades del Indeci, en tanto organismo rector y conductor del Sistema Nacional de Defensa Civil, a continuar realizando evaluaciones periódicas a las instalaciones de las comisarías del país.

ii) *¿Cuál fue el resultado de la evaluación?*

De acuerdo con la Directiva N° 015-2005-INDECI/DNP/10.3, “*Normas para la Ejecución de Visitas de Inspección de Defensa Civil*”, aprobada por Resolución Jefatural N° 284-2005-INDECI del 8 de setiembre del 2005, la determinación de los niveles de riesgo por parte del Indeci dependerá de la evaluación a cada uno de los puntos críticos de seguridad.

Dichos puntos son: i) debilitamiento o deterioro en los elementos estructurales de la Comisaría (muros, vigas, placas, columnas, entre otros); ii) deterioro del estado de la instalación de los conductores eléctricos (tablero electrónico, interruptores, caja de paso de conductores eléctricos y tomacorrientes); y iii) falta de señalización, extintores, luces de emergencia y vías de circulación.

En tal sentido, constituye un “*alto riesgo*” para la vida e integridad de las personas, de acuerdo con el Indeci, aquel recinto que presenta problemas en los tres puntos críticos anteriormente señalados, y más especialmente cuando se evidencia un debilitamiento o deterioro en sus elementos estructurales (muros, vigas, placas, columnas, etc.). En este último caso se determinará la inhabilitación del recinto y se ordenará su evacuación.

Por otro lado, será un recinto con “*moderado riesgo*” cuando se presente algún problema en los tres puntos críticos de seguridad, pero este no reviste mayor gravedad y no está referido a serios problemas en sus elementos estructurales.

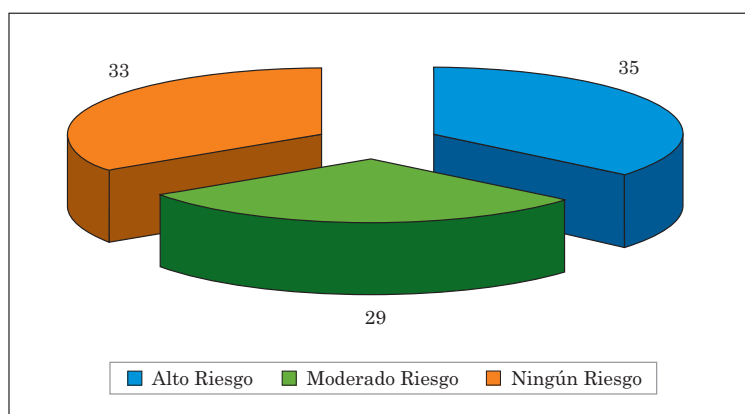
De la supervisión realizada por la Defensoría del Pueblo, a las comisarías que sí fueron evaluadas por el Indeci se puede mostrar los siguientes resultados:

Cuadro N° 18

Nivel de Riesgo		
Alto riesgo	Moderado riesgo	Ningún riesgo
35 comisarías	29 comisarías	33 comisarías

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Gráfico N° 29



Elaboración: Defensoría del Pueblo

De esta manera, con relación al cuadro y el gráfico anterior, cabe destacar que existen 35 comisarías que han sido calificadas como de “alto riesgo”. A dicha relación debe agregarse aquellas que no han sido visitadas por la Defensoría del Pueblo, pero que han sido reportadas⁴³ por el Indeci como de “alto riesgo”, es decir, presentan problemas en cada uno de los puntos críticos de seguridad, anteriormente señalados.

43 Mediante el Oficio N°2648-2010-INDECI/10.3 de fecha 02 de junio del 2010 y que reporta las visitas de supervisión a Comisarías realizada por el Indeci en los años 2008 y 2009.

Cuadro N° 19
Comisarías que han sido calificadas de “alto riesgo”

Comisarías que refieren esta calificación a través de sus informes y/o partes situacionales		
	COMISARÍA	DIRTERPOL
1	BOLIVAR	II DIRTERPOL CHICLAYO
2	BELLAVISTA	II DIRTERPOL CHICLAYO
3	CHIRINOS	II DIRTERPOL CHICLAYO
4	PUCALA	II DIRTERPOL CHICLAYO
5	SAN JOSÉ	II DIRTERPOL CHICLAYO
6	PUEBLO NUEVO	III DIRTERPOL TRUJILLO
7	SAN JOSÉ	III DIRTERPOL TRUJILLO
8	JEQUETEPE	III DIRTERPOL TRUJILLO
9	MAGDALENA DE CAO	III DIRTERPOL TRUJILLO
10	THAMISHIYACU	V DIRTERPOL IQUITOS
11	SECTORIAL DE JUNÍN	VIII DIRTERPOL HUANCAYO
12	ZAPALLANGA	VIII DIRTERPOL HUANCAYO
13	CARMEN ALTO	IX DIRTERPOL AYACUCHO
14	HUANCAPI	IX DIRTERPOL AYACUCHO
15	URUBAMBA	X DIRTERPOL CUSCO
16	OLLANTAYTAMBO	X DIRTERPOL CUSCO
17	LUCRE	X DIRTERPOL CUSCO
18	ONCOGATE	X DIRTERPOL CUSCO
19	COLQUEPATA	X DIRTERPOL CUSCO
20	VELILLE	X DIRTERPOL CUSCO
21	PARURO	X DIRTERPOL CUSCO
22	LAMPA	XII DIRTERPOL PUNO
23	PUNO	XII DIRTERPOL PUNO
24	ASILLO	XII DIRTERPOL PUNO
25	CARACOTO	XII DIRTERPOL PUNO
26	PUCARÁ	XII DIRTERPOL PUNO
27	SECTORIAL SAN MARCOS	XIV DIRTERPOL CAJAMARCA
28	TRINIDAD	XIV DIRTERPOL CAJAMARCA
29	CHILETE	XIV DIRTERPOL CAJAMARCA
30	ASUNCIÓN	XIV DIRTERPOL CAJAMARCA
31	CUTERVO	XIV DIRTERPOL CAJAMARCA
32	SAN ANDRÉS	XIV DIRTERPOL CAJAMARCA
33	SECTORIAL SAN MIGUEL	XIV DIRTERPOL CAJAMARCA
34	YANAHUANCA	XVII DIRTERPOL PASCO

Comisarías a las que el Instituto Nacional de Defensa Civil asigna esta calificación		
	COMISARÍA	DIRTERPOL
1	SAN JERÓNIMO	X DIRTERPOL CUSCO
2	SECTORIAL DE CARHUAZ	XIII DIRTERPOL HUARAZ
3	UCHUMAYO	XI DIRTERPOL AREQUIPA
4	ESTIQUE PAMPA	XI DIRTERPOL AREQUIPA
5	SECTORIAL CUSCO	X DIRTERPOL CUSCO
6	TABLAZO	XVIII DIRTERPOL TUMBES
7	SAN JOSÉ	XVIII DIRTERPOL TUMBES
8	ZARUMILLA	XVIII DIRTERPOL TUMBES
9	AGUAS VERDES	XVIII DIRTERPOL TUMBES
10	SECTORIAL CANDARAVE	XI DIRTERPOL AREQUIPA
11	SAN JUAN DE LA VIRGEN	XVIII DIRTERPOL TUMBES
12	PAMPAS DE HOSPITAL	XVIII DIRTERPOL TUMBES
13	CORRALES	XVIII DIRTERPOL TUMBES
14	MUJERES Y MENORES DE CHICLAYO	II DIRTERPOL CHICLAYO
15	PUERTO MALDONADO	X DIRTERPOL CUSCO
16	MUJERES-PIURA	I DIRTERPOL PIURA
17	PIURA	I DIRTERPOL PIURA
18	PUNO	XII DIRTERPOL PUNO
19	EL TAMBO	VIII DIRTERPOL HUANCAYO
20	CHILCA	VIII DIRTERPOL HUANCAYO
21	SAN AGUSTÍN DE CAJAS	VIII DIRTERPOL HUANCAYO
22	BELEN	V DIRTERPOL IQUITOS
23	MUJERES-TRUJILLO	III DIRTERPOL TRUJILLO
24	SATIPO	FRENTE VRAE
25	NORTE DE CHICLAYO	II DIRTERPOL CHICLAYO
26	CÉSAR LLATAS CASTRO	II DIRTERPOL CHICLAYO

Reporte de la Segunda Supervisión Nacional de Comisarías 2010

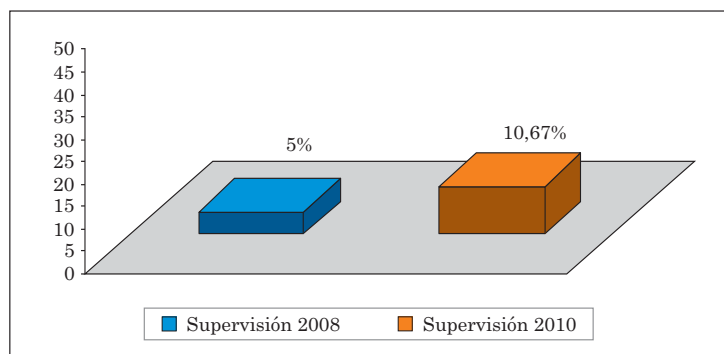
Comisarías de “alto riesgo” supervisadas por la Defensoría del Pueblo		
	COMISARÍA	DIRTEPOL
1	SAN JOSE	II DIRTEPOL CHICLAYO
2	POMALCA	II DIRTEPOL CHICLAYO
3	CASA GRANDE	III DIRTEPOL TRUJILLO
4	PAIJAN	III DIRTEPOL TRUJILLO
5	RAZURI	III DIRTEPOL TRUJILLO
6	SALAVERRY	III DIRTEPOL TRUJILLO
7	LA PERLA	XX DIRTEPOL CALLAO
8	HUANUCO	XIX DIRTEPOL HUANUCO
9	EL TABLAZO	XVIII DIRTEPOL TUMBES
10	ZARUMILLA	XVIII DIRTEPOL TUMBES
11	ASILLO	XII DIRTEPOL PUNO
12	AEROPUERTO-JULIACA	XII DIRTEPOL PUNO
13	UNICACHI	XII DIRTEPOL PUNO
14	JUNIN	VIII DIRTEPOL HUANCAYO
15	EL TAMBO	VIII DIRTEPOL HUANCAYO
16	SECTORIAL PUQUIO	IX DIRTEPOL AYACUCHO
17	VILCAHUAMAN	IX DIRTEPOL AYACUCHO
18	CANGALLO	IX DIRTEPOL AYACUCHO
19	QUEROBAMBA	FRENTE VRAE
20	PUEBLO NUEVO DE COLAN	I DIRTEPOL PIURA
21	CHULUCANAS	I DIRTEPOL PIURA
22	EL INDIO	I DIRTEPOL PIURA
23	CATACAOS	I DIRTEPOL PIURA
24	VICE	I DIRTEPOL PIURA
25	YAPATERA	I DIRTEPOL PIURA
26	MONTERO	I DIRTEPOL PIURA
27	SIPASPUQUIO	X DIRTEPOL CUSCO
28	WANCHAQ	X DIRTEPOL CUSCO
29	ANTA	X DIRTEPOL CUSCO
30	VILLA MARIA DEL TRIUNFO	VII DIRTEPOL LIMA
31	SANTA MARTA	XI DIRTEPOL AREQUIPA
32	LA CURVA	XI DIRTEPOL AREQUIPA
33	DISTRITAL DE CHIMBOTE	XIII DIRTEPOL HUARAZ
34	CHUQUICARA	XIII DIRTEPOL HUARAZ
35	PAMPAS DE HOSPITAL	XVII DIRTEPOL HUARAZ



Comisaría de Asillo - Puno

Finalmente, con relación a las 328 comisarías visitadas por la Defensoría del Pueblo y en comparación con los resultados obtenidos en la supervisión realizada en el 2008, que se encuentra en el *Informe Defensorial N° 142*, se arriba a estas cifras:

Gráfico N° 30
Comisarías que han sido declaradas de “alto riesgo”



Elaboración: Defensoría del Pueblo

La información contenida en el gráfico N° 30 preocupa a la Defensoría del Pueblo porque se ha podido constatar que mientras en la primera supervisión del 2008, de un universo de 300 comisarías, el 5% de ellas, esto es 15, fueron declaradas como de “alto riesgo”; en la segunda supervisión de un universo de 328 comisarías, el 10.67% de ellas, es decir 33, han sido declaradas con esta misma calificación.



Comisaría de Chicama - Trujillo

Por tal motivo, la Defensoría del Pueblo recomienda a las autoridades del Ministerio del Interior y de la PNP declarar en emergencia a dichas comisarías, a fin de que sean refaccionadas y, en algunos casos, reconstruidas para evitar con ello cualquier riesgo sobre la vida e integridad del personal policial que labora en ellas y de la ciudadanía que diariamente acude a solicitar un servicio.

Por otro lado bien la Defensoría del Pueblo saluda que durante los dos últimos años se haya efectuado refacciones y la construcción de nuevos ambientes en las comisarías en el ámbito nacional, aún existen muchas tareas pendientes, como se podrá observar a continuación.

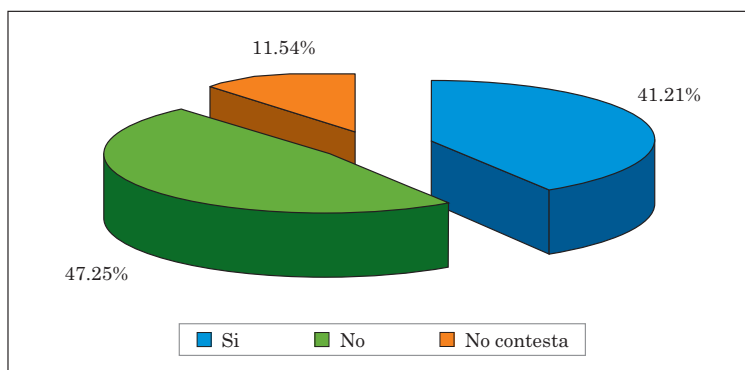
C) ¿Se han realizado refacciones a algunas áreas y/o se han construido nuevos ambientes en las comisarías?

Según la información brindada por los propios comisarios en sus informes situacionales, se obtuvo los siguientes resultados:

Cuadro N° 20
¿Se ha realizado refacciones sobre algunas áreas de la comisaría?

Sí	No	No contesta
41.21% = 75 comisarías	47.25% = 86 comisarías	11.54% = 21 comisarías

Gráfico N° 31
¿Se ha realizado refacciones sobre algunas áreas de la comisaría?



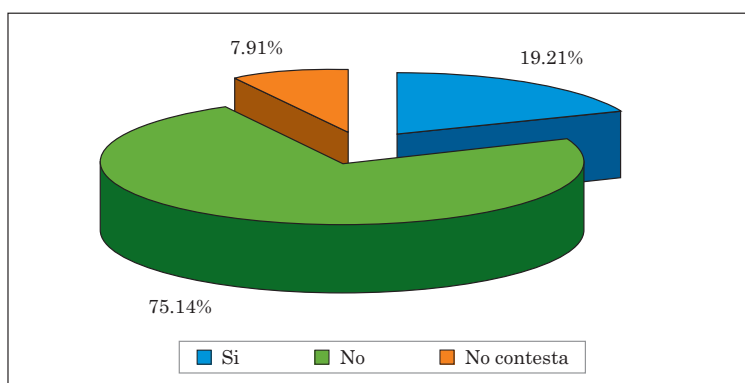
Elaboración: Defensoría del Pueblo

Cuadro N° 21
¿Se ha construido nuevos ambientes en la comisaría?

Sí	No	No contesta
19.21% = 34 comisarías	75.14% = 133 comisarías	7.91% = 14 comisarías

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Gráfico N° 32
¿Se ha construido nuevos ambientes en la comisaría?



Elaboración: Defensoría del Pueblo

Una lectura atenta de los cuadros anteriores permite advertir que, en lo que concierne al mejoramiento de las instalaciones de las comisarías en el ámbito nacional, las autoridades han privilegiado la refacción de áreas a la construcción de nuevos ambientes.

Sin embargo, dichas mejoras no son suficientes, toda vez que son diversas las comisarías que han informado problemas en sus instalaciones como, por ejemplo, paredes y techos rajados, baños malogrados, falta de dormitorios, oficinas y celdas.

De esta manera, es urgente refaccionar las instalaciones de las comisarías que se presentan en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 22
Comisarías que requieren refacciones urgentes en sus instalaciones

COMISARIA	DIRTEPOL
CATACAOS	I DIRTEPOL - PIURA
VICE	I DIRTEPOL - PIURA
ZAÑA	II DIRTEPOL CHICLAYO
CHIRINOS	II DIRTEPOL CHICLAYO
SAN JOSE	II DIRTEPOL CHICLAYO
TAMBORAPA	II DIRTEPOL CHICLAYO
BELLAVISTA	II DIRTEPOL CHICLAYO
POMALCA	II DIRTEPOL CHICLAYO
BUENOS AIRES	III DIRTEPOL TRUJILLO
CASA GRANDE	III DIRTEPOL TRUJILLO
CHICLIN	III DIRTEPOL TRUJILLO
RAZURI	III DIRTEPOL TRUJILLO
ROMA	III DIRTEPOL TRUJILLO
SANTA ELENA	V DIRTEPOL - IQUITOS
SAN ANTONIO	VII DIRTEPOL - LIMA
SAN RAMON	VIII DIRTEPOL - HUANCAYO
LAYO	X DIRTEPOL - CUSCO
CHARACATO	XI DIRTEPOL - AREQUIPA
MUJERES DE JULIACA	XII DIRTEPOL - PUNO
TRINIDAD	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
ASUNCIÓN	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
CHIMBAN	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
CHUGUR	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA



Comisaría de Paiján (Trujillo)

En tal sentido, la Defensoría del Pueblo recomienda a las autoridades del Sector Interior y de la PNP orientar sus esfuerzos para realizar las refacciones urgentes que necesitan las comisarías antes citadas.

D) ¿Existen adecuados ambientes especiales para el personal policial femenino que labora en las comisarías?

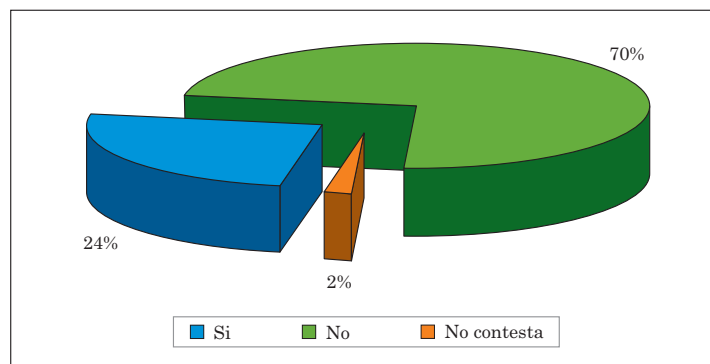
Según la información proporcionada por los propios comisarios, se puede obtener los siguientes datos:

Cuadro N° 23
¿Existen ambientes especiales para el personal policial femenino en las comisarías?

SÍ	NO	No Contesta
24% (44 comisarías)	70% (127 comisarías)	2% (4 comisarías)

Elaboración: Defensoría del Pueblo

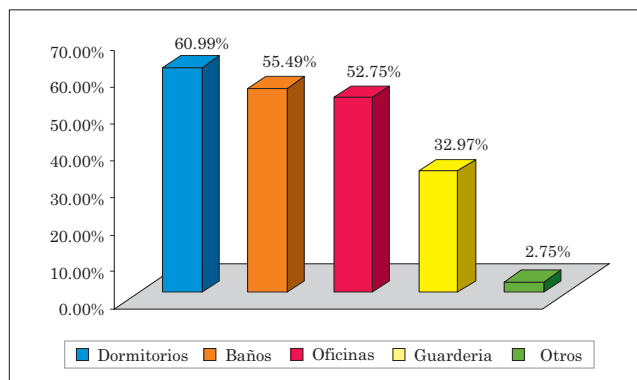
Gráfico N° 33
¿Existen ambientes especiales para el personal policial femenino en las comisarías?



Elaboración: Defensoría del Pueblo

Por otro lado, y con relación al personal policial femenino, se ha demandado urgentemente la construcción o habilitación de los siguientes ambientes:

Gráfico N° 34
Las comisarías necesitan urgentemente la construcción o habilitación de los siguientes ambientes:



Elaboración: Defensoría del Pueblo

Si se observa el gráfico anterior se podrá destacar que más del 50% de las comisarías exige la construcción o habilitación de dormitorios, baños, oficinas y celdas.



Comisaría Sincos - Junín



Daños en los dormitorios del personal policial de la Comisaría de Paiján, (Trujillo)



Puertas en mal estado de la Comisaría de Pucalá, (Lambayeque)



Oficina de la Comisaría de Curinga (Loreto)



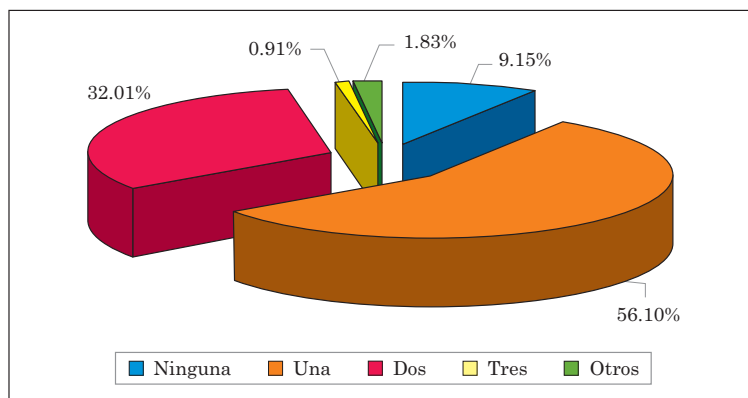
Daño producido por las lluvias en las paredes de la Comisaría de Buenos Aires (Trujillo)

E) ¿Existen ambientes diferenciados por razones de sexo y edad para albergar a las personas detenidas en las comisarías?

Como lo dio a conocer la Defensoría del Pueblo en su *Informe Defensorial N° 142*, la normatividad nacional e internacional exige que las comisarías brinden condiciones de infraestructura mínimas para los detenidos, a fin de que se respete su vida e integridad⁴⁴.

No obstante, de acuerdo con la información obtenida en la supervisión nacional realizada en el presente año, tenemos los siguientes resultados:

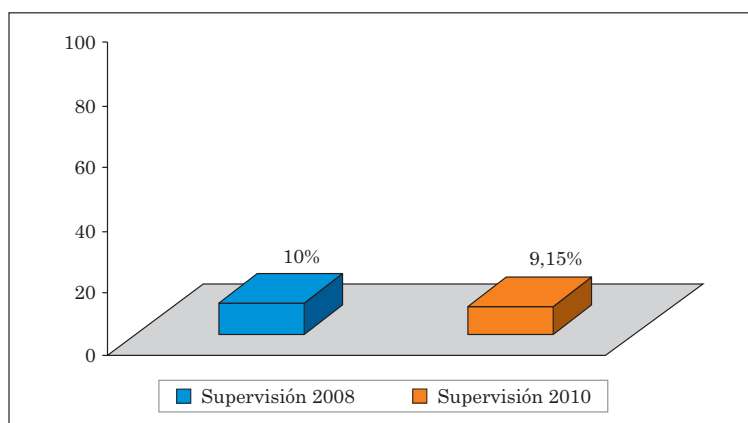
Gráfico N° 35
¿Cuántas celdas policiales tienen las comisarías?



Elaboración: Defensoría del Pueblo

Ahora bien, en comparación con lo señalado en el *Informe Defensorial N° 142*, tenemos el siguiente gráfico:

Gráfico N° 36
¿Cuántas comisarías no tienen celdas policiales?



Elaboración: Defensoría del Pueblo

44 DEFENSORÍA DEL PUEBLO, “Informe Defensorial N° 142, Policía Nacional del Perú: Cinco áreas de atención urgente”, Lima, 2009, pp. 138 y ss.

En atención al gráfico anterior, el porcentaje de comisarías que no tiene celdas policiales habría disminuido levemente; no obstante, el número de estas se ha mantenido en 30 comisarías en todo el ámbito nacional.

Estas comisarías son: José Abelardo Quiñones (Lambayeque), Magdalena de Cao (La Libertad), Puerto Pizarro (Tumbes), Crucero, Pucará, Asillo, Mujeres de Juliaca, Sandia, Caracote y Unicachi (Puno), Aeropuerto (Ucayali), Bolívar, Nanchoc y Niepos (Cajamarca), Curinga (Loreto), Vilcahuaman, Cangallo y Sivia (Ayacucho), Sopalache, Mujeres y Yapatera (Piura), Ocuante, San Sebastián, Aeropuerto y Pomacanchi (Cusco) y Puente Piedra (Lima), Mujeres, Simón Bolívar, Sabandia (Arequipa) y Pallasca (Chimbote).

Además, a partir de la información remitida por los propios comisarios a través de sus informes y/o partes situacionales, se puede advertir que existen 36 comisarías que no cuentan con celdas policiales.

Se trata de las comisarías de Bolívar, Niepos, Chirinos, Tamboraza, José Abelardo Quiñones, Zaña, La Mujer, Zapallanga, Carmen Alto, Huancapi, Yaurisque, Zurite, Ollantaytambo, Pisac, Amparaes, Ocongote, Pilcopata, Quiquijona, KCauri, Huancarani, Huambutio, Colquepata, Pomacanchi, Mosocllacta, Paruro, Huanquite, Pusi, Mujeres de Juliaca, Acora, Asillo, Caracoto, Mujeres de Puno, Pucará, San Andrés, Mujeres de Pasco y Mujeres del Callao.

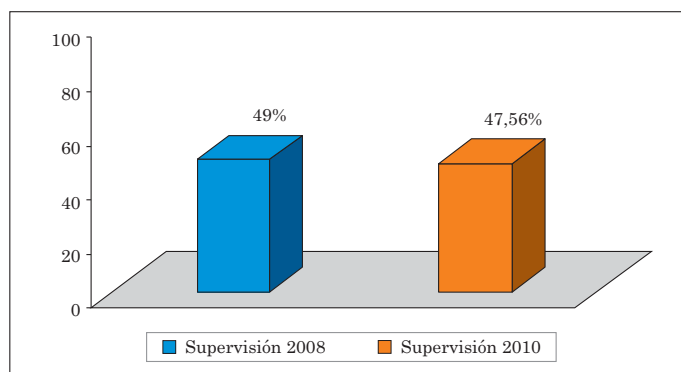
Por otro lado, cabe mencionar que solo en 88 comisarías supervisadas a nivel nacional existe una celda policial para las mujeres infractoras. Peor aún, sólo en cinco comisarías (Puerto Edén, Carhuamayo, San Miguel, El Alto y Villa Alejandro) se informó que existe una celda policial predeterminada para los niños y adolescentes infractores.

Asimismo, cabe mencionar que, de acuerdo con la información brindada por los propios comisarios, también tienen celdas policiales para niños y adolescentes las comisarías de Langui, Puno, Callao y Bocanegra.

La existencia de celdas policiales para mujeres y niños es importante en la medida que las comisarías deben estar preparadas para poder diferenciar entre la edad y el sexo de los detenidos.

Finalmente, en cuanto a la existencia de servicios higiénicos en las celdas policiales, y comparativamente con lo indicado en el *Informe Defensorial N° 142*, tenemos el siguiente gráfico:

Gráfico N° 37
¿Cuántas comisarías no poseen servicios higiénicos operativos en sus celdas para detenidos?



Elaboración: Defensoría del Pueblo

De este modo, de acuerdo con el gráfico anterior, el porcentaje de comisarías, cuyas celdas para detenidos no poseen servicios higiénicos operativos se ha reducido levemente en dos (2) puntos porcentuales; no obstante, el problema persiste en más del 47% de las Comisarías visitadas a nivel nacional.



Estado de la celda en la Comisaría de Chala – Arequipa



Estado de la celda en la Comisaría de La Joya – Arequipa



Estado de la celda en la Comisaría de Panao – Huanuco



Estado de la celda en la Comisaría de Pampas - Chimbote



Estado de la celda de la Comisaría de Casma - Chimbote

En consideración a los resultados anteriormente señalados, la Defensoría del Pueblo reitera su recomendación a las autoridades del sector Interior y de la Policía Nacional para que realicen las gestiones necesarias, a fin de habilitar, por lo menos, dos celdas para las personas detenidas, que permita separarlos por razones de sexo y edad.

3.4. Condiciones logísticas mínimas en las comisarías

Conforme lo ha manifestado la Defensoría del Pueblo en su *Informe Defensorial N° 142*, de acuerdo con el numeral 5 del artículo 64 de la Ley N° 28857, Ley de Régimen de Personal de la Policía Nacional, el personal policial tiene derecho a condiciones logísticas adecuadas que garanticen el eficiente cumplimiento de sus funciones.

De esta manera, el Estado tiene la obligación de proporcionar al personal policial los elementos mínimos suficientes para que pueda desarrollar su labor en condiciones dignas y eficientes.

Este derecho, y la correspondiente obligación del Estado, ha sido reconocido por la CIDH,⁴⁵ al señalar que “*es fundamental que las fuerzas policiales cuenten con las estructura institucional y los recursos humanos y materiales funcionales*”.

No obstante, preocupa a la Defensoría del Pueblo haber advertido las siguientes situaciones:

A) ¿Es suficiente la cantidad de sillas y escritorios que tienen las comisarías?

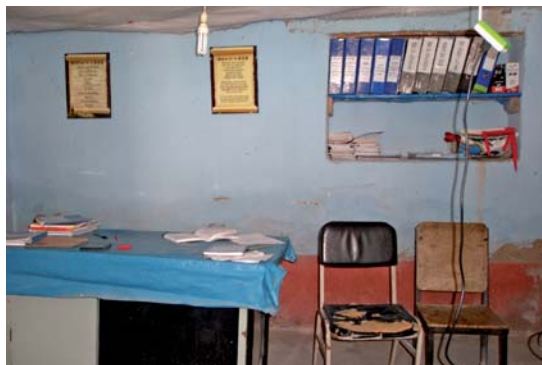
El trabajo que realiza el personal policial en las comisarías implica, entre otras tareas, fundamentalmente la atención del público que acude a denunciar o a realizar cualquiera de los procedimientos que se brindan en ellas. Asimismo, el personal policial está obligado a realizar informes y/o partes escritos por cada una de las actividades que realiza o como resultado de estas.

De esta manera, para brindar una adecuada atención al público y facilitar el trabajo policial, es necesario que cada una de las comisarías de todo el ámbito nacional obtenga el suficiente número de sillas y escritorios.

Sin embargo, de acuerdo con la información obtenida en la supervisión nacional realizada por la Defensoría del Pueblo en el presente año, se han registrado los siguientes resultados:

- El promedio de muebles (sillas y escritorios) por cada comisaría es 17.10; no obstante, si se toma en cuenta los 76 muebles inoperativos, el promedio se reduce a 15 muebles por cada comisaría.
- En el 58.23% (191 comisarías) se manifestó que el número de sillas y escritorios no era suficiente.
- Adicionalmente, es importante mencionar que, según la información obtenida en 182 informes y/o partes situacionales remitidos por los propios comisarios, la cantidad total de sillas y escritorios que se requiere adicionalmente es de 1666, es decir, un promedio de 10.74 muebles más por cada comisaría.

45 Comisión Interamericana de Derechos Humanos. *Informe sobre Seguridad Ciudadana y Derechos Humanos*. Aprobado el 31 de diciembre del 2009, p. 40.



Estado de los muebles de la Comisaría Ciudad Blanca (Arequipa).

En consideración de los resultados señalados, la Defensoría del Pueblo recomienda a las autoridades del Sector Interior y de la PNP realizar las gestiones necesarias, a fin de dotar a las comisarías del país con la cantidad de sillas y escritorios suficientes para atender adecuadamente a las personas que diariamente acuden a ellas, así como el facilitar el trabajo policial.

B) ¿Se abastece con papel bond, cintas de máquinas de escribir y material de escritorio a las comisarías?

Como ya lo señaló la Defensoría del Pueblo en su *Informe Defensorial N° 142*, una herramienta básica para el cumplimiento de la labor policial en comisarías es la dotación de bienes de uso inmediato (papel, cintas de máquina de escribir y material de escritorio, entre otros). Su importancia radica en que su carencia generaría que el personal policial asuma dicho costo con sus ingresos o lo traslade a la ciudadanía usuaria del servicio policial.

En razón de ello, la Defensoría del Pueblo consideró que, para optimizar el servicio policial que se brinda en las comisarías, es necesario y urgente dotar a estas de los bienes necesarios, a fin de evitar que los costos por su carencia sean asumidos por el personal policial o la ciudadanía usuaria del servicio policial.

Sin embargo, a la Defensoría del Pueblo le preocupa haber advertido lo siguiente:

Papel bond

- Las comisarías de Tamishiyacu y del Aeropuerto de Puno han dado a conocer que no tienen abastecimiento de papel bond.
- En el 60.98% (200) de las comisarías supervisadas se señaló que el abastecimiento de papel bond no es suficiente.
- Según la información obtenida en 182 informes y/o partes situacionales remitidos por las propias comisarías, si bien se advierte que 127 comisarías refieren que su abastecimiento es mensual, seis (6) comisarías (Caracoto, Mujeres de Puno, Tiquillaca, Vilquechico, Asunción y Llapa) han manifestado que su abastecimiento es esporádico durante el año.
- En el 44.82% (147) de las comisarías supervisadas se precisó que ante la falta de abastecimiento adecuado, el personal policial asume dicho costo con su sueldo. Éste es el caso de las comisarías de Iberia, Santa Elena, Asillo, Lampa, Juli, Santa Rosa y Vilquechico⁴⁶.

46 De acuerdo con la información proporcionada por sus propios comisarios, a través de sus informes y/o partes situacionales.

Cintas de máquinas de escribir

El avance de la computación y la informática han ocasionado un creciente desuso de las máquinas de escribir; sin embargo, muchas comisarías en todo el ámbito nacional que no tienen el número de computadoras suficientes aún siguen haciendo uso de las referidas máquinas.

De ahí que en tanto no se les provea de computadoras es necesario que las autoridades las doten con las cintas indispensables para su adecuado uso.

No obstante, 100 comisarías de todo el territorio nacional que aún siguen utilizando máquinas de escribir, informan mediante sus informes y/o partes situacionales contar con un abastecimiento total de 103 cintas, es decir, solamente algo menos de una (0.85) cinta por cada comisaría.

Este reducido número de cintas que recibe cada comisaría ha determinado que demanden adicionalmente 263 cintas de máquinas de escribir en total, esto es, 2.74 cintas más por cada comisaría.



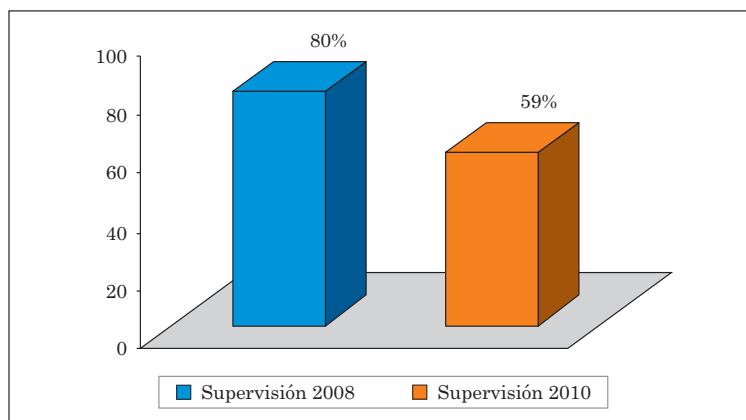
Mobiliario y máquina de escribir de la Comisaría de Nanay (Loreto).

Material de escritorio (lapiceros, cuadernos, etc.)

- La Comisaría de Tamishiyacu ha manifestado, mediante su informe situacional, que no se le abastece con útiles de escritorio.
- En el 59% (193) de las comisarías supervisadas se dio a conocer que el abastecimiento de útiles de escritorio es insuficiente.
- Según la información obtenida en 182 informes y/o partes situacionales, si bien 132 comisarías señalaron que el abastecimiento de útiles de escritorio que reciben es mensual, cuatro (4) comisarías (Caracoto, Vilquechico, Tiquillpa y LLapa) han informado que su abastecimiento es esporádico durante el año.
- En el 44.21% (145) de las comisarías supervisadas se indicó que el personal policial asume el costo por el déficit del abastecimiento de útiles de escritorio.

Ahora bien, respecto de las comisarías a los que no se les brinda el material de escritorio o los útiles de oficina suficientes, y comparativamente con los resultados señalados en el *Informe Defensorial N° 142*, tenemos el siguiente gráfico:

Gráfico N° 38
Comisarías a las que no se les brinda suficiente material de escritorio



Elaboración: Defensoría del Pueblo

Tras la lectura del gráfico N° 38 se ha podido advertir una disminución del 21% en las comisarías cuya dotación de material de oficina es insuficiente, y que aún existe un 59% de comisarías en esta situación que les dificulta cumplir adecuadamente con sus funciones.

En consideración de todo lo expuesto, la Defensoría del Pueblo reitera su recomendación a las autoridades del Sector Interior y de la PNP para que doten de modo suficiente a las comisarías de los bienes de uso inmediato necesarios, a fin de evitar que los costos por su carencia sean asumidos por el personal policial o la ciudadanía usuaria del servicio policial.

3.5. Medios con los que cuentan las comisarías para prevenir y combatir la delincuencia.

De acuerdo con el numeral 5) del artículo 64 de la Ley del Régimen de Personal de la Policía Nacional, Ley N° 28857, la administración policial está obligada a brindar al personal policial los medios (armamento, uniforme y equipamiento) necesarios para el adecuado desarrollo de sus funciones.

Esta obligación de la administración policial se traduce en un derecho del personal policial que, además de su regulación interna, ha sido reconocido por la CIDH en su “Informe sobre Seguridad Ciudadana y Derechos Humanos”,⁴⁷ y las Naciones Unidas, mediante de la aprobación de “Los Principios Básicos sobre el empleo de la fuerza y el uso de armas de fuego por parte de los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley”⁴⁸.

Sin embargo, preocupa a la Defensoría del Pueblo haber advertido las siguientes situaciones:

47 Comisión Interamericana de Derechos Humanos. *Informe sobre Seguridad Ciudadana y Derechos Humanos*. Aprobado el 31 de diciembre del 2009, p. 40.

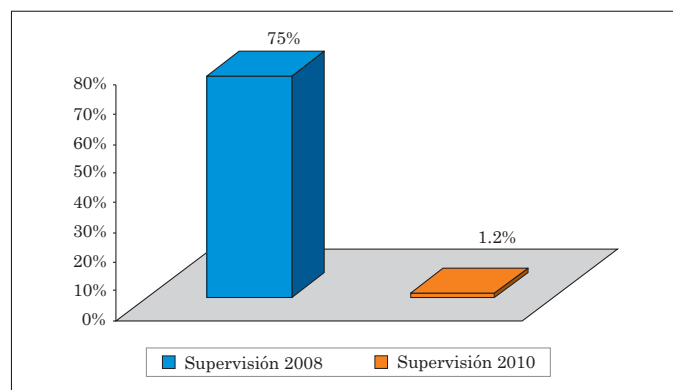
48 Organización de Naciones Unidas, *Principios Básicos sobre el empleo de la fuerza y el uso de armas de fuego por parte de los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley*. Adoptado el 7 de septiembre de 1990 por la Asamblea General de las Naciones Unidas. Disposición General N° 2.

A) Uniforme

- Si bien en el 94% (309) de las comisarías supervisadas, el personal policial indicó que se le ha renovado el uniforme en los dos últimos años (2010 y 2009), existen varias comisarías que dieron a conocer que hasta el momento no se les renovaba el uniforme. Estas últimas comisarías son las de San José, Puerto Bermúdez, Huancapi, Paruro, Llaucán, Humay (Ica), Nepos (Cajamarca), Huanta (Arequipa) y Cabana (Chimbote).
- Asimismo, existen casos en los que los uniformes entregados a los efectivos policiales no correspondían a sus tallas (por ejemplo, en la comisaría de El Muyo, Puno) o no eran los apropiados para la zona geográfica en donde el personal realiza sus funciones (por ejemplo, en la Comisaría de Yunguyo, Amazonas).
- Por otro lado, en el 37.50% (123) de las comisarías supervisadas precisó que el costo de la renovación de uniformes lo asume el propio personal policial.

Finalmente, y comparativamente con los resultados consignados en el *Informe Defensorial N° 142*, obsérvese el siguiente gráfico:

Gráfico N° 39
Comisarías a las que no se les ha renovado uniformes hace más de 4 años



Elaboración: Defensoría del Pueblo

De esta manera, de acuerdo con el gráfico anterior, la Defensoría del Pueblo saluda la disminución de comisarías a las que no se les había renovado uniformes hace más de cuatro años. Así, de un universo de 300 comisarías, en la primera supervisión del 2008, se constató que el 75% (225) de ellas no habían renovado uniformes; en tanto que en el presente año, de un universo de 328 comisarías supervisadas, sólo el 1.2% (4) ha manifestado que desde hace cuatro años no se les renueva el uniforme.

En dicha situación se encuentran las comisarías de Cabana (Chimbote), Huanca (Arequipa), Niepos (Cajamarca) y Humay (Ica).

B) Sistema informático

Computadoras

En los últimos años el Perú, al igual que los demás países de la región, han desarrollado una política de gobernabilidad electrónica como parte del proceso general de

modernización del Estado, a partir de objetivos concretos establecidos en un documento denominado “Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico”, aprobado por Resolución Ministerial N° 274-2006-PCM⁴⁹.

En esa misma línea, el Ministerio del Interior y la PNP han iniciado el proceso de modernización de las Comisarías, a partir de su interconexión a través de un Sistema Integral de Denuncias Policiales (Sidpol).

La Defensoría del Pueblo saluda el inicio de lo que se ha denominado “las Comisarías Digitales” que hasta el momento estaría interconectando a 112 comisarías de Lima, 20 del Callao y 2 de Cajamarca, habiéndose registrado más de 375 mil denuncias desde la creación de este sistema⁵⁰.

No obstante, en cuanto a las computadoras que posee cada una de las comisarías, la supervisión nacional realizada por la Defensoría del Pueblo ha permitido constatar lo siguiente:

- El promedio de computadoras por cada comisaría es de cuatro (4.45); sin embargo, debido a que existen 253 computadoras inoperativas en total, el promedio se reduce a tres (3.51) por cada comisaría.
- En el 74.39% de los casos (244 comisarías) se manifestó que el número de computadoras no era suficiente.
- Además, de acuerdo con los 182 informes y/o partes situacionales remitidos por los propios comisarios, la cantidad total de computadoras que se requiere adicionalmente es de 507, es decir, un promedio de tres (3.17) computadoras más por cada comisaría.
- Por último, conviene mencionar que en la presente supervisión se ha podido constatar que existen comisarías que no tienen computadoras. Este es el caso de las Comisarías de Pano (Huánuco), Pusi (Puno) y Calupe (Lambayeque).

De esta manera, la Defensoría del Pueblo advierte que la esperada y necesaria interconexión de las comisarías en el ámbito nacional requiere atender la falta o déficit de computadoras que existe en cada comisaría.

En ese sentido, recomienda a las autoridades del Sector Interior y de la PNP que en el proceso de modernización emprendido y en cumplimiento del Plan Estratégico de la Policía Nacional 2007 – 2011, aprobado por el Ministerio del Interior en diciembre del 2006, se cumpla con dotar de las computadoras necesarias a todas las comisarías del país, lo cual repercutirá en la calidad del servicio que se brinda a la ciudadanía.

Impresoras

Al igual que en el caso de las computadoras, las impresoras también cumplen un papel importante en el proceso de modernización de comisarías que ha iniciado el Ministerio del Interior.

No obstante, gracias a la información obtenida en la presente supervisión nacional, se ha podido advertir los siguientes resultados:

49 Oficina Nacional de Gobierno Electrónico e Informática. *Estrategia Nacional de Gobierno Electrónico*. Lima: 25 de julio de 2006. Documento disponible en www.ongei.gob.pe (consultado el 3 de setiembre de 2010).

50 Ministerio del Interior. *Sucesos y Noticias MININTER*". Lima: Oficina de Comunicación Social del Ministerio del Interior, Año 1, septiembre, 2010, p. 22 y 23.

- El promedio de impresoras por cada comisaría es de tres (3.26); sin embargo, debido a que existen 156 impresoras inoperativas en total, el promedio se reduce a dos (2.58) impresoras por cada comisaría.
- En el 71.04% de los casos (233 comisarías) se indicó que el número de impresoras no era suficiente.
- Además, de acuerdo con los 182 informes y/o partes situacionales remitidos por los propios comisarios, la cantidad total de impresoras que se requiere adicionalmente es de 443, es decir, un promedio de dos (2.82) impresoras más por cada comisaría.

En consideración a los resultados señalados, la Defensoría del Pueblo recomienda a las autoridades del Sector Interior y de la PNP dotar de las impresoras necesarias a cada una de las comisarías, en cumplimiento del Objetivo 4⁵¹ del Plan Estratégico 2007 – 2011 de la PNP.

Tintas y/o cartuchos de impresora

- En el 57.93% (190) de las comisarías supervisadas se manifestó que el abastecimiento de tintas de impresoras no era suficiente.
- Mediante sus informes situacionales 123 comisarías, han informado que solo se les abastece con 49 tintas y/o cartuchos de impresoras, es decir, un promedio de 0.4 por cada comisaría. De esta manera, preocupa que el abastecimiento de tintas y/o cartuchos de impresoras no llegue ni siquiera a una unidad por cada comisaría.
- 108 comisarías requieren adicionalmente, a través de sus informes situacionales, un total de 312.5 tintas y/o cartuchos de impresoras, esto es, un promedio de casi tres (2.89) tintas más por cada comisaría.
- En el 39.63% (130) de las comisarías supervisadas se indicó que ante la falta de abastecimiento adecuado, el personal policial asume el costo de dicho bien con su sueldo. De la misma manera, 66 comisarías, por medio de sus informes situacionales, precisan que el déficit de tintas y/o cartuchos es asumido por el propio personal con el dinero de su sueldo.



Oficinas de la Comisaría de Chala (Arequipa)

51 “Objetivo 4: Simplificación, transparencia e implementación moderna de la administración policial para consolidar un desarrollo organizacional eficiente y eficaz”. Cfr. Policía Nacional del Perú, *Plan Estratégico 2007 – 200*. Lima: 2007. Disponible en www.pnp.gob.pe (consultado 03 de septiembre del 2010).

C) Interconexión de las comisarías a las bases de datos de la Policía Nacional del Perú y de otras instituciones pública

Como lo destacó la Defensoría del Pueblo en su *Informe Defensorial N° 142*,⁵² cada día se hace más necesaria la interconexión de las comisarías, a fin de que el personal policial cumpla su labor con eficiencia y efectividad.

A su vez, el Ministerio del Interior ha reconocido la importancia de la interconexión de las comisarías, al haber advertido que ello aporta grandes beneficios⁵³ como, por ejemplo, el ahorro de tiempo y dinero al público usuario, que ya no tendrá que desplazarse hasta la comisaría que está investigando su denuncia, sino que puede consultar respecto de esta en cualquier otra comisaría más cercana a su domicilio o trabajo.

En ese sentido, la Defensoría del Pueblo saluda el inicio del proceso de interconexión de comisarías en el ámbito de Lima, Callao y Cajamarca, y formula un especial llamado para que ello pueda ser ampliado a toda las comisarías del país.

Asimismo, nuestra institución saluda medidas concretas como: i) suscripción de un convenio con RENIEC para facilitar el acceso del personal policial a la base de datos de dicha institución, ii) la renovación de la central de emergencias 105 y los sistemas de videovigilancia, iii) la convocatoria a los alcaldes electos de Lima Metropolitana para sumar esfuerzos en la lucha contra la delincuencia⁵⁴.

Sin perjuicio de lo anterior, pone a consideración de las autoridades, los siguientes resultados con relación al acceso a Internet y la base de datos de determinadas instituciones públicas por parte de las comisarías supervisadas:

Cuadro N° 24

	TIENE ACCESO		
	SÍ	NO	No Contesta
Internet	45.43% (149 comisarías)	53.05% (174 comisarías)	1.52% (5 comisarías)
Base de datos de RENIEC	33.84% (111 comisarías)	63.72% (209 comisarías)	2.44% (8 comisarías)
Base de datos de Registros Públicos	7.32% (24 comisarías)	89.02% (292 comisarías)	3.66% (12 comisarías)
Base de datos de Requisitorias de la PNP	38.11% (125 comisarías)	59.76% (196 comisarías)	2.13% (7 comisarías)

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Respecto al cuadro anterior, cabe precisar que si bien algunas comisarías tienen acceso a Internet y a la base de datos de ciertas instituciones públicas, el acceso a ellas no es permanente en todos los casos.

52 Defensoría del Pueblo, *Informe Defensorial N° 142, Policía Nacional del Perú: Cinco áreas de atención urgente*. Lima: Defensoría del Pueblo, 2009, p. 167.

53 Ministerio del Interior, *Sucesos y Noticias MININTER*, Oficina de Comunicación Social del Ministerio del Interior, Año 1, Septiembre, 2010, p. 23.

54 Información consignada en las notas de prensa del Ministerio del Interior, cuyo texto completo se encuentra disponible en la siguiente dirección electrónica: www.mininter.gob.pe

Defensoría del Pueblo

De esta manera, solo el número de comisarías que se detallan a continuación tienen acceso permanente a:

- Internet : 136 Comisarías
- Base de datos del Reniec : 104 Comisarías
- Base de datos de Registros Públicos : 23 Comisarías
- Base de datos de Requisitorias PNP : 113 Comisarías

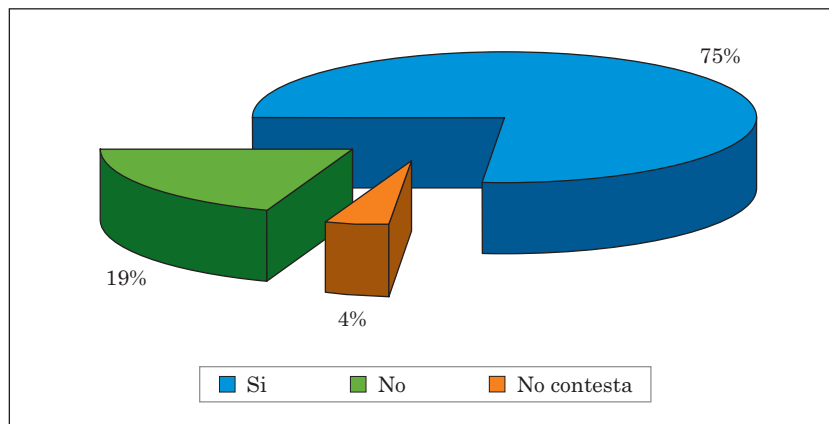
Por otro lado, preocupa a la Defensoría del Pueblo que, de acuerdo a la información proporcionada por el propio personal en 182 informes y/o partes situacionales, en el 74.73% (136 comisarías) se carece de acceso al Sistema Datapol, conforme, puede observar en el siguiente cuadro:

Cuadro N° 25

Acceso al Sistema Datapol		
SÍ	NO	No Contesta
20.33% (37 comisarías)	74.73% (136 comisarías)	4.95% (9 comisarías)

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Gráfico N° 40
¿Las comisarías tienen acceso al Sistema DATAPOL?

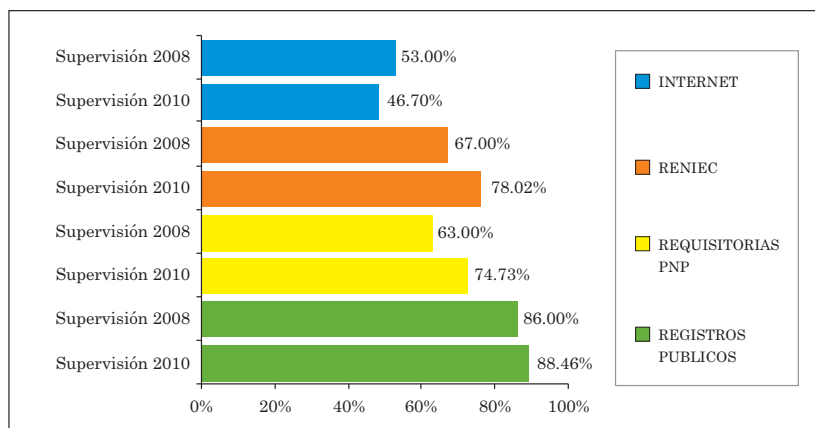


Elaboración: Defensoría del Pueblo

Peor aún: de las 35 comisarías que manifiestan que sí tienen acceso al Sistema de Datapol, solo 17 lo tienen en forma permanente.

Finalmente los resultados comparativos entre la presente supervisión y los consignados en el Informe Defensorial N° 142, son los siguientes:

Gráfico N° 41
Comisarías que no tienen acceso a Internet y a las bases de datos de otras instituciones públicas



Elaboración: Defensoría del Pueblo

Del gráfico anterior, la Defensoría del Pueblo advierte con preocupación que los problemas de interconexión en las comisarías se han mantenido y hasta agravado.

Además conviene señalar que de las Direcciones Territoriales de la PNP y los Frentes Policiales, sólo una de ellas, esto es, la DIRTEPOL – Callao tiene comisarías interconectadas con las Oficinas de Seguridad Ciudadana de los gobiernos regionales y locales que poseen cámaras de videovigilancia. Asimismo, sólo las DIRTEPOL Lima y Arequipa han asignado personal policial (24 y 2, respectivamente) a las Oficinas de Seguridad Ciudadana de los gobiernos regionales y locales⁵⁵.

En tal sentido, la Defensoría del Pueblo reitera su recomendación a las autoridades del sector Interior y de la Policía Nacional del Perú, para que adopten las medidas necesarias, a fin de que se interconecte a todas las comisarías del país, así como a éstas con otras bases de datos de otras instituciones públicas, lo cual redundará en la calidad y eficiencia del servicio que brindan a la ciudadanía.

D) Patrulleros

Ante el incremento de hechos noticiosos relacionados con la delincuencia, la ciudadanía está solicitando mayor presencia policial en las calles, ya sea, mediante el patrullaje a pie, o de las unidades motorizadas (patrulleros, motocicletas, entre otros).

Esta situación evidencia la importancia de los patrulleros en las comisarías del país, en tanto posibilitan un desplazamiento más rápido del personal policial para atender la demanda ciudadana de seguridad.

No obstante, la supervisión nacional realizada en el 2010 ha arrojado los siguientes resultados:

⁵⁵ Información remitida por la Jefatura de Estado Mayor de la PNP, a través del Oficio N° 543-2010-DIREOP-PNP/EM-SEC de fecha 30 de setiembre de 2010.

- El promedio de patrulleros por cada comisaría es de uno (1.84); no obstante, debido a que existen 31 patrulleros inoperativos en total, el promedio se reduce a 1.62 patrulleros por cada comisaría.
- En el 57.32% de los casos (188 comisarías) se manifestó que el número de patrulleros no era suficiente.
- Asimismo, de acuerdo con los 182 informes y/o partes situacionales remitidos por los propios comisarios, la cantidad total de patrulleros que se requiere es de 204, es decir, un promedio de 1.48 patrulleros por cada comisaría.
- Por otro lado, se ha podido advertir situaciones en las que, si bien la comisaría cuenta con patrulleros, el abastecimiento de gasolina no permite su operatividad. Éste es el caso de las comisarías de Vichayal y Bernal (Piura).

A este respecto, la Defensoría del Pueblo celebra que en los últimos años se haya adquirido más unidades móviles para la PNP.⁵⁶ Así, por ejemplo, concluida la supervisión nacional de comisarías, el Ministerio del Interior informó⁵⁷ de la adquisición de 661 vehículos motorizados⁵⁸ para ser distribuidos a diversas dependencias policiales en Lima y provincias.

Sin embargo, a partir de la supervisión nacional realizada en el presente año y al requerimiento de más patrulleros por parte del personal policial que labora en comisarías, la Defensoría del Pueblo considera que aún es necesario dotar con más patrulleros a las comisarías del país, especialmente a las regiones más alejadas y, del mismo modo, asegurar su operatividad, a partir de un adecuado mantenimiento de dichas unidades móviles.

Por tal motivo, la Defensoría del Pueblo recomienda a las autoridades del Ministerio del Interior y de la PNP atender los requerimientos de más patrulleros para las comisarías del país, así como asegurar su operatividad, lo cual redundará en la eficiencia y efectividad del servicio que brindan en respuesta a la demanda ciudadana de seguridad.

E) Motocicletas

Al igual que en el caso de los patrulleros, las motocicletas constituyen una importante herramienta en las labores que realiza el personal policial.

No obstante, en la supervisión nacional realizada por la Defensoría del Pueblo se ha podido advertir los siguientes resultados:

- El promedio de motocicletas por cada comisaría es uno (1.38); sin embargo, según la supervisión efectuada existen 65 motocicletas inoperativas en total, con lo que el promedio se reduce a 1.27 motocicletas por cada comisaría
- En el 43.60% de los casos (143 comisarías) se indicó que el número de motocicletas no era suficiente.
- Por otro lado, a partir de la información obtenida de los 182 informes y/o partes situacionales remitidos por los propios comisarios, la cantidad total de

56 De acuerdo a una Nota de Prensa del 24 de julio del 2010, el Ministerio del Interior informó que desde el año 2006 hasta la fecha había adquirido 4 mil 101 vehículos, con una inversión de 191 millones 418 mil 462 nuevos soles. Documento disponible en www.mininter.gob.pe (consultado el 25 de julio de 2010)

57 Mediante Nota de Prensa del 24 de julio del 2010. Documento disponible en www.mininter.gob.pe (consultado el 25 de julio de 2010).

58 311 camionetas Pickup 4 x 4 Nissan Frontier, 119 camionetas Pickup 4 x2, 173 motocicletas Tornado Honda, 2 ómnibus Internacional, 12 minibuses Modasa, 20 ómnibus Modasa, 10 vehículos para transporte personal Iveco y 14 motokar Honda.

motocicletas que se requiere adicionalmente es de 274, esto es, un promedio de una (1.85 motocicletas) más por cada comisaría.

En consideración de lo expuesto, la Defensoría del Pueblo recomienda a las autoridades del Sector Interior y de la PNP realizar los mayores esfuerzos, a fin que se pueda dotar de más motocicletas al personal policial, lo cual repercutirá directamente en la atención a la demanda ciudadana de seguridad.

F) Gasolina

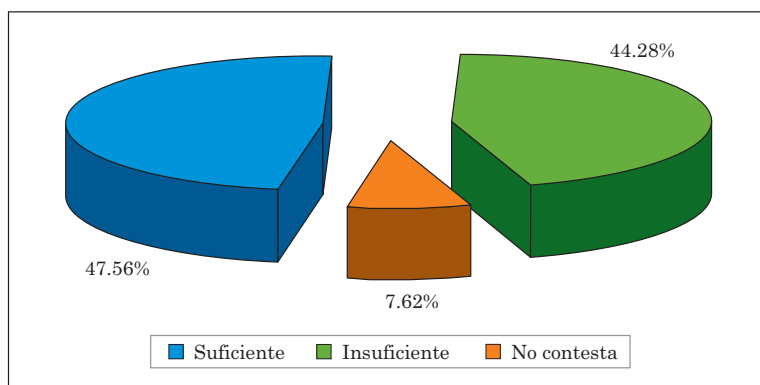
- En el 89.33% (293 comisarías) se informó que sí se recibe gasolina para movilizar sus vehículos y motocicletas. Sin embargo, en el 8.23% (27 comisarías) se manifestó lo contrario. Dichas 27 Comisarías son las de Pósope Alto, Pucalá, Crucero, Aeropuerto de Ucayali, Bolívar, Nietos, Tamshiyacu, Sectorial Maynas – Mazán, Pueblo Nuevo de Colán, Vichayal, Sondorillo, La Legua, Sullana, Vice, Yapatara, Copallín, Aramango, La Peca, Namballe, Marcapata, Ccatcca, Accha, Terminal Terrestre de Protección de Carreteras, Salamanca, Quilca, Chuquicara, Conchucos.
- En relación con la cantidad de gasolina que recibe el personal policial que labora en comisarías, obsérvese el siguiente cuadro:

Cuadro N° 26
Cantidad de gasolina que recibe la comisaría para movilizar sus vehículos y motocicletas

Suficiente	Insuficiente	No contesta
47.56% (156 comisarías)	44.82% (147 comisarías)	7.62% (25 comisarías)

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Gráfico N° 42
Cantidad de gasolina que recibe la comisaría para movilizar sus vehículos y motocicletas



Elaboración: Defensoría del Pueblo.

De acuerdo con el cuadro y el gráfico anterior, preocupa a la Defensoría del Pueblo que el 44.82% de las comisarías visitadas haya manifestado que el abastecimiento de gasolina para movilizar sus vehículos y motocicletas es insuficiente. Esto constituye un gran obstáculo para el ejercicio adecuado de la función policial en comisarías.

G) Armamento

- El promedio de armas por cada comisaría es de 10 (10.29); sin embargo, de acuerdo con la información brindada por el propio personal policial, por medio de sus informes situacionales, adicionalmente se requiere un promedio de cinco (5.87) armas más por cada comisaría.
- Respecto de la antigüedad del armamento que posee el personal policial, véase el siguiente cuadro y el siguiente gráfico:

Cuadro N° 27

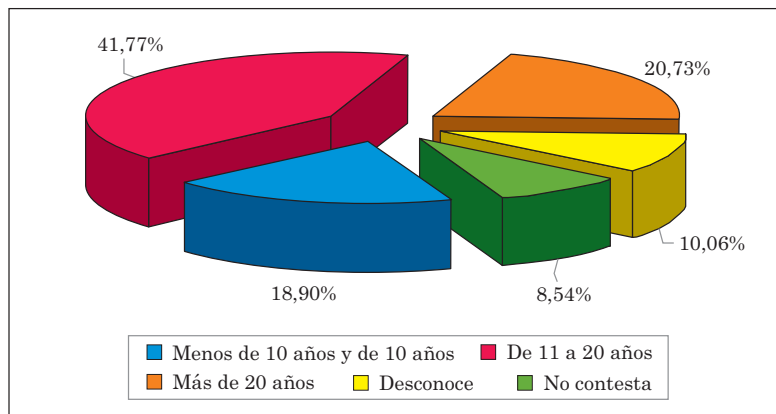
¿Cuántos años de antigüedad tienen las armas que posee el personal policial?

Menos de 10 años y de 10 años	De 11 a 20 años	Más de 20 años	Desconoce	No contesta
18.90% (62 comisarías)	41.77% (137 comisarías)	20.73% (68 comisarías)	10.06% (33 comisarías)	8.54% (28 comisarías)

Elaboración: Defensoría del Pueblo.

Gráfico N° 43

¿Cuántos años de antigüedad tienen las armas que posee el personal policial?



Elaboración: Defensoría del Pueblo.

En la información señalada en el cuadro y el gráfico anterior, cabe destacar que en el 62.5% (205) de las comisarías supervisadas se dio a conocer que las armas que poseía el personal policial tenían una antigüedad mayor de 10 años.

Esta situación, evidentemente, no contribuye al buen accionar del personal policial que cada día enfrenta a delincuentes que poseen armamento de última generación.

H) Municiones

- Si bien en el 88.72% (291 comisarías) se informó que el personal policial sí recibe municiones, preocupa que en el 10.06% (33 comisarías) se haya señalado lo contrario. Las comisarías que informaron que no reciben municiones son las de: Ventanilla, San Ramón, Panao, Oxapampa, Independencia, Canoas de Punta Sal, Pampas de Hospital, Jauja, Querobamba, El Alto, Vichayal, La

Peca, Leymebamba, Utcubamba, Ocupante, San Jerónimo, Independencia, Aeropuerto de Cusco, Mollepata, Limatambo, Pomacanchi, Laderas de Villa, Nueva Esperanza, La Ensenada, Cruz Blanca, Végueta, Mariscal Cáceres, Santiago de Surco, Barranco, San Miguel, La Curva, Tarucani y Planchón.

- Además, en el 26.52% (87 comisarías) se precisó que la cantidad de municiones que recibe el personal policial es insuficiente.
- Por otro lado, el promedio de municiones que recibe cada comisaría es 1 236.2 municiones. No obstante, de acuerdo con la información brindada por el propio personal policial se requiere, adicionalmente, un promedio de 1 238.6 municiones más por cada comisaría. De esta manera se estaría requiriendo un incremento del 100% de municiones para abastecer apropiadamente al personal policial.
- Finalmente, en el 19.82% de los casos (65 comisarías) se informa que el personal policial asume el costo por la falta o el déficit del abastecimiento de municiones.

D) Sistema de comunicación del personal policial

A este respecto, la Defensoría del Pueblo reitera su recomendación para que exista una verdadera y ágil comunicación entre las comisarías y, sobre todo, entre estas y el personal que realiza labores de patrullaje, pues en la supervisión nacional realizada, se advirtieron los siguientes resultados:

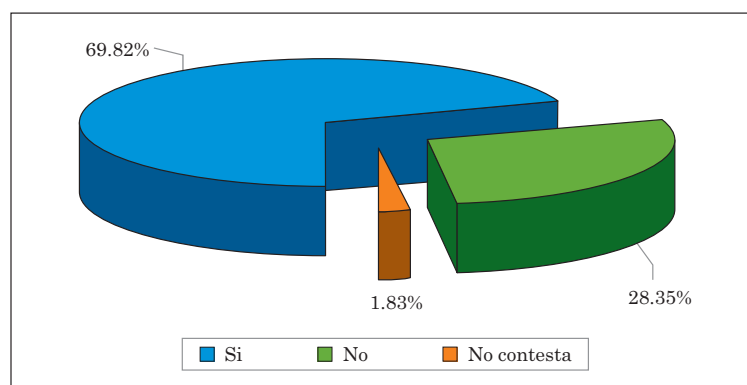
Teléfonos fijos

Cuadro N° 28
¿La comisaría tiene teléfonos fijos?

Sí	No	No contesta
69.82% (229 comisarías)	28.35% (93 comisarías)	1.83% (6 comisarías)

Elaboración: Defensoría del Pueblo.

Gráfico N° 44
¿La comisaría tiene teléfonos fijos?



Elaboración: Defensoría del Pueblo.

Cuadro N° 29

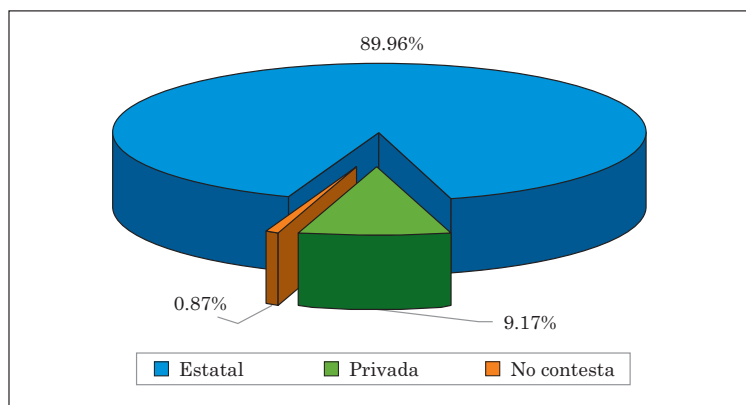
¿Los teléfonos fijos que tiene la comisaría son de propiedad estatal o privada?

Estatal	Privada	No contesta
89.96% (206 Comisarías)	9.17% (21 Comisarías)	0.87% (2 Comisarías)

Elaboración: Defensoría del Pueblo.

Gráfico N° 45

¿ Los teléfonos fijos que tiene la comisaría son de propiedad estatal o privada?



Elaboración: Defensoría del Pueblo

De conformidad con los cuadros anteriores se puede destacar que cerca del 30% de las comisarías visitadas manifiesta que no tiene teléfonos fijos.

Las comisarías que no tienen teléfonos fijos son las de Calupe, San José (Piura), Ciudad del Pescador (Callao), Panao y Dos de Mayor (Huánuco), Chacayán (Pasco), Canoas de Punta Sal, Pampas de Hospital, Corrales y Papayal (Tumbes), Manazo, Crucero, Huacullani, Taraco, Pusi, Vilquechico, Pucará, Asillo, Aeropuerto – Juliaca, Mujeres de Juliaca, Ayaviri, Sandia, Paucarcolla, Caracote, Acote y Queñuani (Puno), Campo Verde (Ucayali), Caudal, La Florida, Bolívar y Nancho (Cajamarca), Sincos, Carhuamayo y Ulcumayo (Junín), Cabaña Sur, Andamarca (Puquio), entre otros.

Por otro lado, cabe señalar que de aquellas comisarías que sí cuentan con teléfonos fijos, el 9.17% (21 comisarías) de ellas señala que son de propiedad privada, esto es, por ejemplo, de propiedad del Comisario o de algún efectivo policial.

Teléfonos móviles

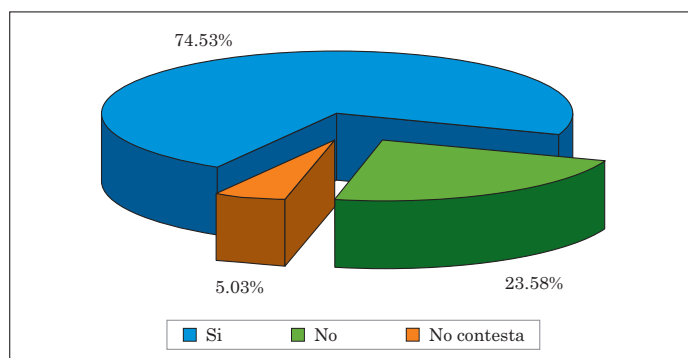
Cuadro N° 30

¿La comisaría tiene teléfonos móviles?

Sí	No	No contesta
74.53% (237 comisarías)	23.58% (75 comisarías)	5.03% (16 comisarías)

Elaboración: Defensoría del Pueblo.

Gráfico N° 46
¿La comisaría tiene teléfonos móviles?



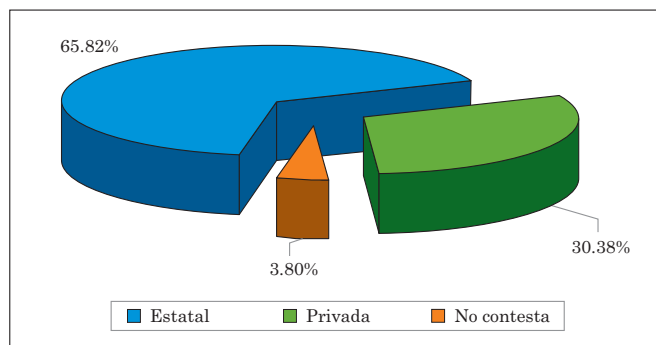
Elaboración: Defensoría del Pueblo.

Cuadro N° 31
Los teléfonos móviles que tiene la comisaría ¿son de propiedad estatal o privada?

Estatal	Privada	No contesta
65.82% (156 comisarías)	30.38% (67 comisarías)	3.80% (9 comisarías)

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Gráfico N° 47
¿Los teléfonos móviles que tiene la Comisaría son de propiedad estatal o privada?



Elaboración: Defensoría del Pueblo.

En el cuadro y el gráfico anterior, conviene destacar que más del 23% (75) de las comisarías supervisadas carece de teléfonos móviles, en tanto que más del 30% (67) de las comisarías que sí manifestaron tenerlos afirmó que estos son de propiedad privada, por ejemplo, de propiedad del personal policial.

Por otro lado, conviene mencionar que de la información remitida a la Defensoría del Pueblo por los propios comisarios, en 140 comisarías se requiere adicionalmente un total de 252 teléfonos móviles, esto es, casi dos (2) teléfonos móviles más por cada comisaría.

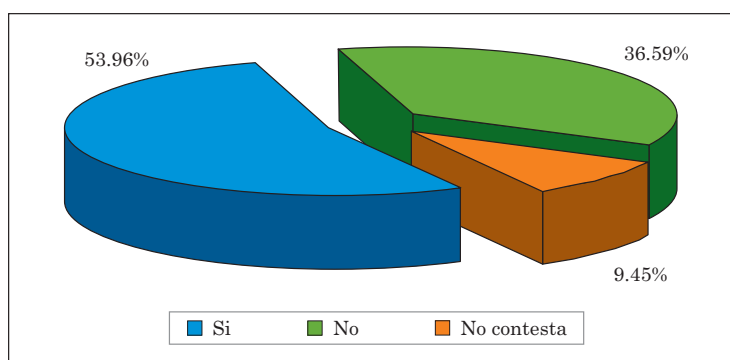
Radios

Cuadro N° 32
¿La comisaría tiene radios?

Si	No	No contesta
53.96% (177 comisarías)	36.59% (120 comisarías)	9.45% (31 comisarías)

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Gráfico N° 48
¿La comisaría tiene radios?



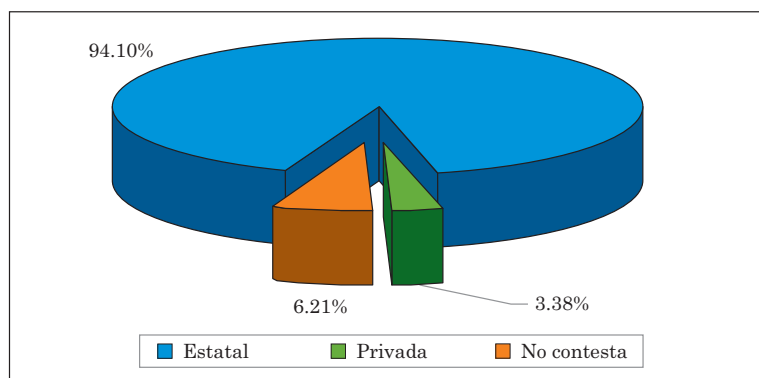
Elaboración: Defensoría del Pueblo

Cuadro N° 33
¿Las radios que tienen las comisarías son de propiedad estatal o privada?

Estatal	Privada	No contesta
94.1% (160 comisarías)	3.38% (6 comisarías)	6.21% (11 comisarías)

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Gráfico N° 49
¿Las radios que tienen las comisarías son de propiedad estatal o privada?



Elaboración: Defensoría del Pueblo.

En los cuadros y gráficos anteriores conviene destacar que más del 36% (120) de las comisarías supervisadas ha reportado que no tienen radios. No obstante, seis (6) comisarías afirman que las radios que poseen son de propiedad privada, esto es, por ejemplo, son de propiedad de los gobiernos locales o regionales.

Las comisarías que poseen radios de propiedad privada son las de Ingenio y Túpac Amaru (Ica), Bolívar (Cajamarca), Tamishiyacu (Loreto), Mollepata (Cusco) y la del Terminal Terrestre de Protección de Carreteras (Arequipa).

Por otro lado, de acuerdo con información proporcionada por los propios comisarios, en 132 comisarías se requiere adicionalmente un total de 286 radios, es decir, dos (2) más por comisaría.

En tal sentido, la Defensoría del Pueblo recomienda a las autoridades del Sector Interior y de la Policía Nacional que generen las condiciones necesarias para que exista una verdadera y ágil comunicación entre las comisarías y sobre todo entre estas y el personal que realiza labores de patrullaje.

Más aún, en consideración de todo lo expuesto, la Defensoría del Pueblo recomienda a las autoridades del Sector Interior y de la PNP cumplir con su obligación de dotar al personal policial de los medios necesarios para que atiendan la demanda ciudadana de seguridad.

Para ello, la Defensoría del Pueblo ha querido presentar algunos casos concretos de requerimiento de armamento, municiones, uniforme y gasolina que, si bien no pueden ser los únicos o todos los que se necesitan, constituyen verdaderos ejemplos de las carencias que sufren las comisarías del país.

IV. SUPERVISIÓN REALIZADA A LAS COMISARÍAS DE LA PROVINCIA DE PISCO, AFECTADAS POR EL TERREMOTO DEL 15 DE AGOSTO DEL 2007

4.1. Aspectos generales

Hoy en día, en todo el Perú se recuerda con tristeza el terremoto sucedido el 15 de agosto del 2007 en la Región Ica, con especial incidencia en la provincia de Pisco.

Más de tres años después de ese lamentable hecho, que enlutó a varias familias peruanas, las labores de reconstrucción de la ciudad de Pisco aún continúan⁵⁹.

De ahí que, considerando los alcances de este reporte, y en ejercicio de su mandato constitucional de defensa de los derechos fundamentales de la persona y supervisión del cumplimiento de los deberes de la Administración Estatal, la Defensoría del Pueblo dispuso la realización de visitas a cada una de las comisarías de la provincia de Pisco, a fin de revisar el avance de las tareas de reconstrucción y el cumplimiento adecuado de sus servicios a la ciudadanía.

⁵⁹ De acuerdo con informaciones periodísticas, hasta abril del 2010, FORSUR (Fondo para la reconstrucción del Sur) invirtió una cifra cercana a S/. 760 millones (US\$ 220 millones) y ha proyectado inversiones por más de S/. 900 millones (US\$ 329 millones). Ver: Revista "Poder", Julio de 2010, p.39.

4.2. Resultados de la supervisión realizada

Según los mismos indicadores adoptados para la supervisión de las comisarías de todo el ámbito nacional, la Defensoría del Pueblo, a través de su Oficina Defensorial de Ica, supervisó cada una de las comisarías ubicadas en la provincia de Pisco.

Dichas comisarías, de acuerdo con el Cuadro de Organización de la Policía Nacional, son:

1. Comisaría Sectorial de Pisco
2. Comisaría de San Andrés
3. Comisaría de San Miguel
4. Comisaría de Huamaní
5. Comisaría de Independencia
6. Comisaría de Paracas
7. Comisaría de Humay
8. Comisaría de Tupac Amaru

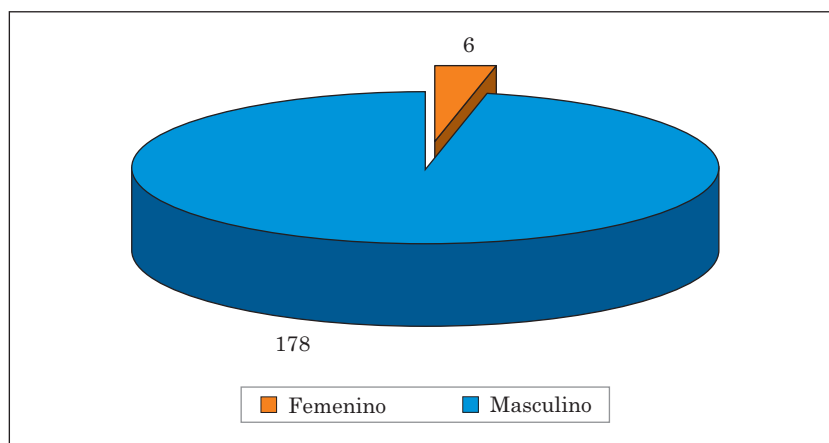
En tal sentido, los resultados que a continuación mencionaremos se basan en la visita realizada al 100% de las comisarías de la provincia de Pisco:

4.2.1. Condiciones mínimas que aseguran una adecuada atención a la ciudadanía en las comisarías

A) ¿Cuál es el número, de qué género, y de qué categoría son los efectivos policiales que laboran en las comisarías

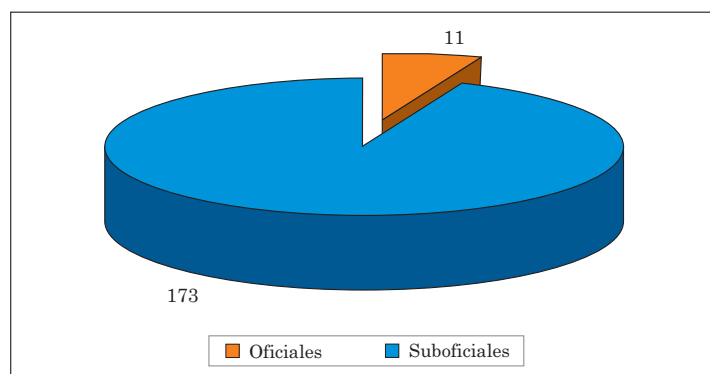
De acuerdo con la información brindada por el propio personal policial de las comisarías de la provincia de Pisco, el número total de efectivos policiales que tienen las 8 comisarías de esta provincia es de 184.

Gráfico N° 50



Elaboración: Defensoría del Pueblo

Gráfico N° 51



Elaboración: Defensoría del Pueblo

Así, pues, considerando los datos de los gráficos antes señalados, más del 90% del personal policial asignado a las comisarías es de género “masculino” y ostenta la categoría de “suboficial”.

Ahora bien, en lo concerniente al promedio de efectivos policiales que prestan servicios en comisarías con relación al número de habitantes de la provincia de Pisco⁶⁰, tenemos que existe 1 policía que labora en comisarías por cada 684 habitantes.

Evidentemente, estas cifras no serían adecuadas si se tiene en cuenta que el régimen laboral en el que se desempeña el personal policial es de 24 horas de trabajo por 24 horas de descanso (24 x 24). Esto quiere decir que, en un día de trabajo policial sólo la mitad del personal se encuentra laborando (92 efectivos policiales), en tanto que la otra mitad está en su denominado “día de franco” (realizando servicios privados en muchos casos).

De este modo, en realidad hay un policía por cada 1 368 habitantes de la provincia de Pisco.

El propio personal policial que presta servicios en las comisarías de la provincia de Pisco es consciente de que el número de efectivos policiales es muy reducido. Así, en la Comisaría de Huamaní se solicitó la presencia de treinta (30) efectivos más para atender la (cada vez mayor) demanda ciudadana de seguridad.

En tal sentido, la Defensoría del Pueblo recomienda a las autoridades de la Policía Nacional del Perú evaluar las medidas correspondientes para que exista mayor personal en las comisarías de Pisco, a fin de que puedan atender la demanda ciudadana.

B) ¿Existe un área específica y personal policial capacitado para atender al público en las comisarías?

Como lo hemos mencionado anteriormente, es muy importante que la ciudadanía que acuda a una comisaría sea atendida por un efectivo policial que, además de estar debidamente capacitado, haya sido previamente designado para tal efecto. A este respecto, el Manual

⁶⁰ De acuerdo con la información consignada en el Portal de Transparencia del Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI), el total de habitantes en la provincia de Pisco es 125 879. Ver: www.inei.gob.pe (consultado el 03 de setiembre de 2010).

de Organización y Funciones de las Comisarías Policiales determina que exista el cargo de “Jefe del Departamento de Atención al Público”.

Sin embargo, de las visitas realizadas a las comisarías de la provincia de Pisco, advertimos lo siguiente:

- Sólo en el 62.50% (5 comisarías) se puede identificar fácilmente al personal policial que labora en ellas, toda vez que cada efectivo está debidamente uniformado y porta su nombre y apellido.
- En el 62.50% (5 comisarías) no existe una persona específicamente asignada para orientar al público.
- Sólo en el 25% (2 comisarías) se ha establecido cargo distinto al Comisario (“Oficial de Guardia”) para atender al público. Estas comisarías son las de Sectorial Pisco y Paracas.
- En el 100% (8 comisarías) no existe personal policial capacitado para atender los requerimientos de las personas que no hablen el idioma castellano.

En vista de los datos señalados anteriormente, se puede aseverar que en casi todas las comisarías de Pisco no se puede determinar exactamente quién es el policía encargado de atender al público. Peor aún, en ninguna de dichas comisarías se ha establecido previamente el cargo de “Jefe del Departamento de Atención al Público” como lo exige el Manual de Organización y Funciones de las Comisarías Policiales.



Oficina de orientación a la ciudadanía que acude a la Comisaría de Independencia en Pisco

En consideración a lo expuesto, la Defensoría del Pueblo recomienda a los comisarios de la provincia de Pisco establecer en su organigrama el Departamento u Oficina de Atención al Público, conforme lo establece el MOF de las Comisarías Policiales.

C) ¿Qué información se encuentra al alcance de las personas para conocer los servicios que brinda una comisaría y para presentar una queja ante un mal servicio?

La falta de designación de una persona que atienda a la ciudadanía que acude a una comisaría se agrava cuando no existe información mínima al alcance de las personas para saber cuáles son los servicios que se brindan en una comisaría y cuál es el trámite

y los requisitos para presentar una queja ante un caso de inconducta policial o ante un mal servicio policial.

A este respecto, de las visitas realizadas a las comisarías de Pisco se ha podido constatar lo siguiente:

- En el 87.50% de los casos (7 comisarías) indicaron que no tienen información accesible al público sobre aspectos básicos de la comisaría. Cabe indicar que la Comisaría de Tupac Amaru no respondió a esta pregunta.
- En el 100% de los casos (8 comisarías) no existe información sobre el trámite y los requisitos para presentar una queja ante un caso de inconducta policial o ante un mal servicio policial.

Por consiguiente, se puede aseverar que cerca del 100% de las comisarías de Pisco no tienen información mínima accesible al alcance de las personas para saber qué servicios brinda una comisaría y cómo hacer para presentar una queja ante un servicio policial irregular.



Oficina de Orientación en la Comisaría de Paracas

Ante la falta de información accesible a la ciudadanía, la Defensoría del Pueblo recomienda a las autoridades de la Policía Nacional del Perú y a los Comisarios adoptar las medidas necesarias para que exista información accesible a los ciudadanos que acuden a las comisarías, conforme lo exige el MOF de las Comisarías Policiales.

D) ¿Qué información está al alcance de las personas para informarles sobre los procedimientos administrativos que se llevan a cabo en las comisarías?

La Defensoría del Pueblo considera necesario que exista información mínima sobre los procedimientos que, de acuerdo con el TUPA del Ministerio del Interior, se pueden llevar a cabo en las comisarías.

Como ya se ha precisado, estos procedimientos son, principalmente, los siguientes: certificado de supervivencia, certificado de mudanza domiciliaria, copia certificada de denuncia policial y denuncia de violencia familiar y/o sexual.

Sin embargo, de la supervisión realizada en las comisarías de la provincia de Pisco, hemos podido advertir lo siguiente:

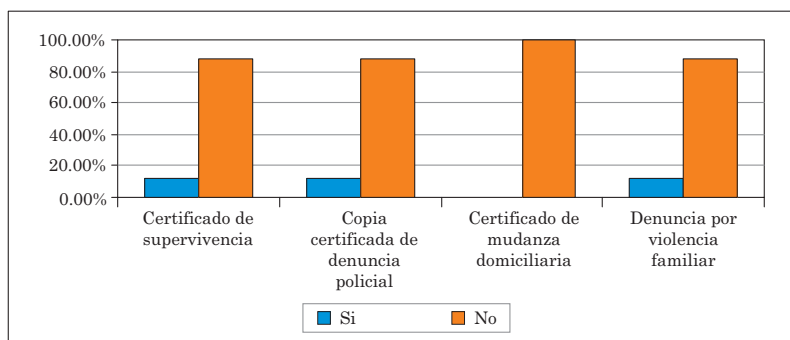
i) *Información sobre los requisitos y el trámite de los procedimientos administrativos y las denuncias por violencia familiar y/o sexual*

Cuadro N° 34

Procedimiento	¿Existe información sobre los requisitos y el trámite?	
	Si	No
Certificado de supervivencia	12.50% (1 comisaría)	87.50% (7 comisarías)
Copia certificada de denuncia policial	12.50% (1 comisaría)	87.50% (7 comisarías)
Certificado de mudanza domiciliaria	0	100% (8 comisarías)
Denuncia de violencia familiar y/o sexual	12.50% (1 comisaría)	87.50% (7 comisarías)

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Gráfico N° 52



Elaboración: Defensoría del Pueblo

De esta manera, como puede observarse en el cuadro anterior, más del 87.50% (7) de las comisarías visitadas en la provincia de Pisco no ha situado información al alcance de los ciudadanos sobre los requisitos y el trámite de cada uno de los procedimientos que se llevan a cabo en ellas.

Sólo las comisarías de Huamaní y Humay señalaron que contaban con información sobre el trámite de certificado de supervivencia y copia certificada de denuncia policial, así como de denuncia de violencia familiar y/o sexual, respectivamente.

ii) *Identificación de los responsables de los procedimientos administrativos y de las denuncias por violencia familiar y/o sexual*

Los resultados indican que en el 50% (4) de las comisarías visitadas, la persona responsable de los procedimientos es el Secretario y/o el Apoyo Técnico. Sólo en la Comisaría de San Andrés se refirió que el responsable del trámite de las denuncias por violencia familiar y/o sexual era el encargado de la sección familia.

De esta manera, se evidenciaría un incumplimiento de lo establecido en TUPA del Ministerio del Interior que regula cada uno de estos procedimientos y en el que se indica

que el responsable del inicio del trámite de los mismos es la Sección de Copias Certificadas de cada comisaría y que finalmente la solicitud es resuelta por el comisario.

De otro lado, se estaría incumpliendo el Manual de Organización y Funciones de las Comisarías Policiales en tanto que esta establece expresamente que corresponde a la Sección del Niño, Adolescente y la Familia, el registro y la investigación de las denuncias por violencia familiar.



Mesa de partes de la Comisaría de San Miguel

iii) *Registro de las solicitudes para que se tramiten los procedimientos administrativos y las denuncias por violencia familiar y/o sexual*

El 100% (8) de las comisarías visitadas indicaron que sí cuentan con un registro de solicitudes atendidas.

iv) *Promedio de solicitudes o denuncias de violencia familiar y/o sexual que tramita una comisaría al mes*

De acuerdo con la información brindada por cada una de las comisarías de la provincia de Pisco, el promedio de solicitudes o denuncias que tramitan al mes es el siguiente:

Cuadro N° 35

Procedimiento	Total de solicitudes atendidas en las 8 Comisarías	Promedio por cada Comisaría
Certificado de supervivencia	57	07
Copia certificada de denuncia policial	190	24
Certificado de mudanza domiciliaria	22	03
Denuncia de violencia familiar y/o sexual	134	134

Elaboración: Defensoría del Pueblo

En consideración de todo lo expuesto, la Defensoría del Pueblo recomienda a los comisarios cumplir con nombrar a los responsables del trámite de los procedimientos administrativos, así como colocar información accesible a la ciudadanía para que tome conocimiento sobre los requisitos y el trámite de los procedimientos administrativos que

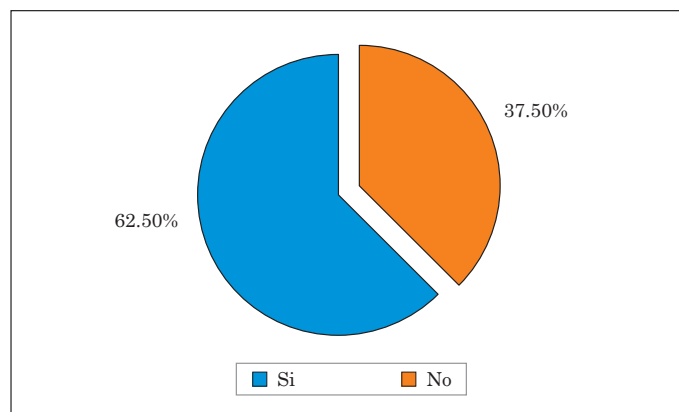
se llevan a cabo en las comisarías, según el TUPA del Ministerio del Interior, y conforme lo exige la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.

E) ¿Existen ambientes especiales y personal policial capacitado para la atención de denuncias y/o testimonios que requieren privacidad en las comisarías (casos de violencia sexual o familiar, por ejemplo)?

A este respecto, conviene enumerar los siguientes resultados:

- El 62.50% (5) de las comisarías indicó que no tiene ambientes previstos para recibir denuncias y/o testimonios que requieran privacidad. Sólo las comisarías de Tupac Amaru, San Miguel e Independencia han indicado que presentan dichos ambientes especiales, tal como se puede apreciar en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 53



Elaboración: Defensoría del Pueblo

- El 100% (8) de las Comisarías visitadas manifestó que si cuenta con personal capacitado para atender las denuncias por violencia familiar o sexual las 24 horas del día.

Habida cuenta de los datos señalados, la Defensoría del Pueblo recomienda a las autoridades del Sector Interior y de la Policía Nacional adoptar las medidas necesarias para que las comisarías de la provincia de Pisco tengan ambientes especiales y personal capacitado para atender casos y/o testimonios que requieran privacidad (violación sexual y/o familiar), conforme lo ha propuesto la Comisión Interamericana de Derechos Humanos y la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

4.2.2. Servicios básicos de agua potable, luz eléctrica y desagüe en las comisarías

Sobre el particular, el 100% de las comisarías de la provincia de Pisco supervisadas manifestaron que tiene el servicio de agua potable y luz eléctrica. Solo la comisaría de Paracas indicó no tener el servicio de desagüe.

De otro lado, si bien el 100% de las comisarías visitadas indicó que cuenta con el servicio de agua potable, el 50% de las mismas (comisarías de Paracas, San Miguel, Humay y

Tupac Amaru) precisaron que la frecuencia del servicio no es permanente o durante todo el día sino por horas en la mañana o en la tarde, algunos días a la semana.

Esta falta del servicio de agua potable, y del desagüe en el caso de la comisaría de Paracas, condicionan el nivel de limpieza que debe presentar una comisaría, y además generan un malestar al personal policial que tiene que comprar agua para su uso personal y la limpieza del local policial.

Por ello, la Defensoría del Pueblo recomienda atender los requerimientos de agua potable, luz eléctrica y desagüe de las comisarías de la provincia de Pisco que aún no lo tienen o que, teniéndolos, no lo tienen de modo permanente. Estos servicios básicos constituyen condiciones necesarias para asegurar el derecho del personal policial a la seguridad e higiene en el trabajo.

4.2.3. Condiciones de seguridad mínimas en las comisarías ante un desastre natural o provocado por el hombre

A) ¿Existen señalizaciones de seguridad y extintores en las comisarías?

A este respecto, y a pesar haber sufrido un terremoto hace algunos años, se ha podido advertir con preocupación que las comisarías de la provincia de Pisco no tienen condiciones mínimas que garanticen la seguridad del personal policial que labora en ellas y de la ciudadanía que acude a éstas.

Así, tenemos los siguientes resultados:

- Solo el 62.50% (5) de las comisarías tiene extintores. Las comisarías de Paracas, Huamani y Tupac Amaru no tienen ningún extintor.
- El 100% (8) de las comisarías no tienen señalizaciones de áreas de seguridad ante sismos o emergencias.



Celda utilizada como depósito en la Comisaría de Tupac Amaru

En vista de lo expuesto, la Defensoría del Pueblo recomienda a los comisarios de la provincia de Pisco cumplir con establecer señalizaciones de seguridad en caso de sismo.

Del mismo modo, la institución recomienda a las autoridades de la Policía Nacional dotar de extintores operativos a las comisarías de la provincia de Pisco que aún no los tienen, a fin de que estén preparadas ante un incendio o explosión.

B) ¿Cuál es el estado de la infraestructura de las Comisarías?

En tanto que la provincia de Pisco sufrió un terremoto en agosto del 2007 y el proceso de reconstrucción de la ciudad se encuentra en marcha, la Defensoría del Pueblo quiso constatar el estado de la infraestructura de las comisarías que pertenecen a esta provincia.

Así, los resultados de dicha supervisión son los siguientes:

- Sólo el 75% (6) de las comisarías refieren haber sido evaluadas por el Instituto Nacional de Defensa Civil (Indeci). Por su parte, las comisarías de San Miguel e Independencia no precisaron dicha información.
- De las seis comisarías que sí refieren haber sido evaluadas por Indeci: 2 (Paracas y Humay) fueron evaluadas en el 2007 con posterioridad al terremoto ocurrido el 15 de agosto de ese año, una (Tupac Amaru) en el 2009, y dos (Huamaní y San Andrés) en el 2010.
- Sólo cuatro de las seis comisarías que informaron haber sido evaluadas por el Indeci, manifiestan que el resultado de dicha evaluación determinó que sus instalaciones no presentaban ningún riesgo. Las comisarías de Sectorial Pisco y Huamaní no brindaron esta información.



Celda de la Comisaría Sectorial de Pisco

- La comisaría Sectorial de Pisco ha acondicionado un ambiente, en tanto concluyan las labores de reconstrucción de sus instalaciones.
- Recientemente en el primer semestre del presente año se han inaugurado las nuevas instalaciones de las comisarías de Independencia y San Miguel.

En vista de estos resultados, y a fin de contar con una reciente y adecuada evaluación del nivel de seguridad en la infraestructura de las comisarías de la provincia de Pisco, la Defensoría del Pueblo considera necesario y urgente que el Indeci las supervise, a fin de advertir algún riesgo para la vida e integridad del personal policial que labora en ellas y para las personas que diariamente acuden a sus oficinas.

C) ¿Existen ambientes diferenciados por razones de sexo y edad para albergar a las personas detenidas en las comisarías?

Respecto a este punto, cabe mencionar los siguientes resultados:

- Todas las comisarías visitadas señalaron que sí tienen celdas para los detenidos (salas de meditación); sin embargo, en la comisaría de Huamaní se indicó que solo tienen una celda, lo cual no les permite separar a los detenidos en razón de su sexo o edad.
- Siete comisarías mencionaron que sus celdas cuentan con servicios higiénicos; no obstante, en la comisaría de Huamaní se indicó que su celda no cuenta con servicios higiénicos.
- En las comisarías de San Andrés y San Miguel, una de sus celdas es utilizada como comedor y almacén, respectivamente.



Celdas de la Comisaría de Independencia

En consideración de lo expuesto, la Defensoría del Pueblo recomienda a las autoridades del Sector Interior y de la Policía Nacional habilitar, por lo menos, dos celdas para detenidos, a fin de poder diferenciarlos por razones de sexo y/o edad, conforme lo exige la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

4.2.4. Condiciones logísticas mínimas y medios con los que cuentan las comisarías para prevenir y combatir la delincuencia

Evidentemente, este es un aspecto medular en el ejercicio de la función policial, en razón de que, si el personal policial carece de los medios adecuados y suficientes para enfrentar la delincuencia, no estará en condiciones para atender (la cada vez mayor) demanda ciudadana de seguridad.

Sin embargo -como ya lo hemos advertido al explicar los resultados de la supervisión nacional a las comisarías-, las condiciones que tiene el personal policial para atender la demanda ciudadana de seguridad son limitadas.

En el caso de las comisarías de la provincia de Pisco, el panorama no varía mucho. Obsérvese, por ejemplo, los siguientes resultados:

i) En relación con los bienes muebles e inmuebles de las comisarías

El siguiente cuadro describe la cantidad de bienes muebles e inmuebles, la operatividad e inoperatividad de dichos bienes, así como el nivel de suficiencia que detentan las comisarías en la provincia de Pisco.

Cuadro N° 36
Cantidad de bienes en la comisaría

Bienes	Total	Promedio por Comisaría
Computadoras	11	1.37
Impresoras	07	0,87
Patrulleros	12	1.5
Motocicletas	08	01
Mobiliario (sillas y escritorios)	106	13.25
Servicios Higiénicos para varones	14	1.75
Servicios Higiénicos para damas	03	0.37
Servicios Higiénicos mixtos o únicos	07	0.875

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Cuadro N° 37
Operatividad e inoperatividad de bienes en las comisarías

Bienes	En operatividad	Inoperativos	Promedio de bienes operativos por comisaría
Computadoras	09	02	1.12
Impresoras	06	01	0.85
Patrulleros	11	01	1.37
Motocicletas	08	00	01
Mobiliario (sillas y escritorios)	106	00	13.25
Servicios Higiénicos para varones	09	05	1.12
Servicios Higiénicos para damas	03	00	0.37
Servicios Higiénicos únicos	07	00	0.875

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Cuadro N° 38
¿Es suficiente el abastecimiento de bienes en las comisarías?

Bienes	Si	No	No Contesta
Computadoras	0	88% (7)	12% (1)
Impresoras	0	63% (5)	37% (3)
Patrulleros	12% (1)	88% (7)	0
Motocicletas	0	25% (2)	75% (6)
Mobiliario (sillas y escritorios)	12% (1)	88% (7)	0
Servicios Higiénicos para varones	50%	25%	25%
Servicios Higiénicos para damas	25%	13%	62%
Servicios Higiénicos únicos	25%	50%	25%

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Respecto de los datos consignados en los cuadros anteriores, se puede destacar que, en el caso de computadoras, impresoras, patrulleros y mobiliario (sillas y escritorios), las comisarías de la provincia de Pisco, en más del 60%, informan que no reciben suficientes bienes muebles e inmuebles para brindar un adecuado servicio a la ciudadanía.

Ello ocasiona que el personal policial tenga que llevar sus propias computadoras e impresoras con la finalidad de cumplir sus labores como ocurre en las comisarías de Sectorial Pisco, Huamaní y San Andrés. Por su parte, en las comisarías de Paracas y San Miguel, las pocas computadoras que existen han sido producto de donaciones de la sociedad civil (colegios y gobiernos locales).

De otro lado, cabe precisar que en el caso de motocicletas, si bien el número total de estas son ocho (8), lo cual constituye un promedio de una (1) motocicleta por comisaría, las ocho están a cargo de una sola comisaría, esta es, la Sectorial de Pisco. De ahí que la Comisaría de Huamaní haya requerido tres motocicletas con la finalidad de cumplir adecuadamente con su labor de brindar seguridad a la ciudadanía.



Oficina de recepción de denuncias y testimonios de la comisaría de Tupac Amaru

ii) *Respecto de los bienes de uso inmediato que poseen las comisarías*

Obsérvese el siguiente cuadro que detalla el nivel de abastecimiento de los bienes de uso inmediato por parte de las autoridades policiales a las comisarías de la provincia de Pisco, así como quién asume el costo por la falta o el déficit de abastecimiento de dichos bienes.

Cuadro N° 39
¿Es suficiente el abastecimiento de bienes en las comisarías?

Bienes	Si es suficiente	No es suficiente	No contesta
Papel bond	12.50% (1 comisaría)	87.50% (7 comisarías)	0
Tintas de impresora	0	75% (6 comisarías)	25% (2 comisarías)
Material de escritorio (lapiceros, cuadernos, etc.)	0	100% (8 comisarías)	0

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Cuadro N° 40
¿Quién asume el costo por la falta o déficit de abastecimiento de bienes en las comisarías?

Bienes	Lo asume el Comisario	Lo asume el personal policial	No contesta
Papel bond	12.50% (1 comisaría)	75% (6 comisarías)	12.50% (1 comisaría)
Tintas de impresora	75% (6 comisarios)	0	25% (2 comisarías)
Material de escritorio (lapiceros, cuadernos, etc.)	12.50% (1 comisaría)	87.50% (7 comisarías)	0

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Según los datos del cuadro anterior, más del 80% de las comisarías de la provincia de Pisco informa que el papel bond, las tintas de impresora y el material de escritorio con el que son abastecidos no son suficientes. Sólo en la Comisaría de Humay se indicó que el papel bond que reciben es suficiente.

Además, cabe destacar que, en el caso de materiales de escritorio (lapiceros, cuadernos, entre otros), en el 100% (8) de las comisarías de la provincia de Pisco se manifestó que el abastecimiento que reciben no es suficiente, por lo que, muchas veces, los gastos para reabastecerse son asumidos, con su sueldo, por el propio personal o por el comisario.

iii) *Con relación con las condiciones laborales que se debe brindar al personal policial*

*** Armamento:**

- En lo referente a la propiedad: el 100% (8) de las comisarías señaló que el armamento que porta el personal policial es de propiedad del Estado.
- En lo concerniente a la antigüedad: En las comisarías de Humay y Pisco se dio a conocer que el armamento que posee el personal policial tiene una antigüedad mayor a los diez (10) años. En tanto, en las comisarías de Paracas y San Miguel, la antigüedad no supera los siete (7) años. Las Comisarías de Tupac Amaru, Huamani y San Andres no precisaron esta información.

*** Municiones:**

En siete (7) comisarías de la provincia de Pisco se afirma que sí reciben municiones y que la dotación que se les entrega es suficiente.

No obstante, preocupa a la Defensoría del Pueblo que en la Comisaría de Independencia se haya manifestado que el personal policial no recibe municiones y que el personal policial tiene que asumir el costo de su adquisición.

*** Uniforme:**

Si bien en el 50% (4) de las comisarías visitadas se indicó que en el 2009 se renovó el uniforme al personal policial, constituye una preocupación para la Defensoría del Pueblo que en la Comisaría de Humay se haya referido que desde el año 2005, el personal policial no ha recibido nuevos uniformes, por lo que dicho personal ha tenido que comprarlos asumiendo dicho costo con su sueldo.

Asimismo, en la comisaría de Huamani se manifestó que la entrega de uniformes fue incompleta, en tanto que no se le entregó a todo el personal, faltando para 6 efectivos policiales.

Finalmente, en las comisarías de Paracas y San Andrés se manifestó que es el propio personal quien asume el costo de dicha renovación.

*** Gasolina:**

Si bien el 100% (8) de las comisarías de la provincia de Pisco afirman que sí reciben gasolina para los vehículos policiales, el 75% (6) de ellas considera que la cantidad de gasolina que reciben es insuficiente. Solo las comisarías de Humay e Independencia manifiestan que la cantidad de gasolina que reciben es suficiente.

iv) En lo concerniente a la comunicación e interconexión de las comisarías

• **Teléfonos y radios**

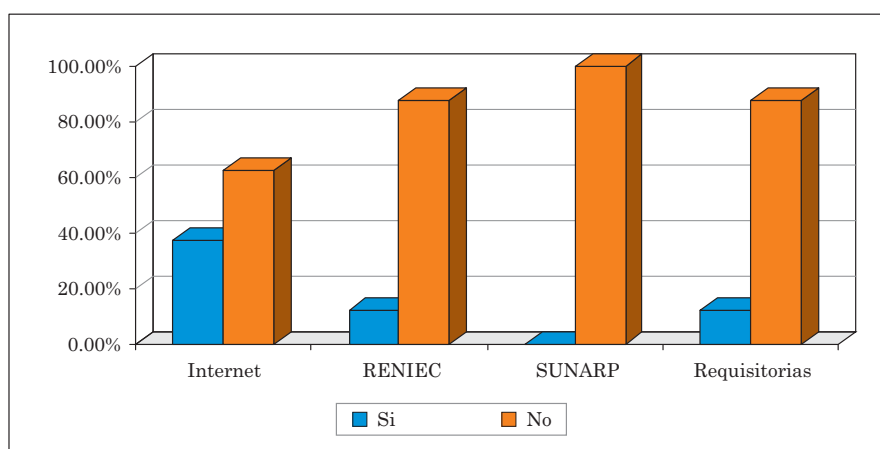
- En lo referente a **teléfonos fijos**: La Comisaría de San Miguel, a diferencia de las demás comisarías de la provincia de Pisco, no tiene teléfono fijo. Además, cabe precisar que si bien las comisarías de Paracas y Humay si tienen teléfono fijo, éstos son de propiedad privada, es decir, por ejemplo, es propiedad del comisario.
- Con relación a **teléfonos móviles**: A diferencia de las otras comisarías de la provincia de Pisco, las de Humay y Pisco carecen de teléfonos móviles. Sin embargo conviene precisar que las comisarías de Paracas, Huamani, San Andrés y San Miguel tienen teléfonos móviles que son de propiedad privada (del personal policial). Sólo en el caso de la Comisaría de Independencia se indicó que los teléfonos móviles eran de propiedad estatal.
- En lo concerniente a los **radiorreceptores**: A diferencia de las demás comisarías de la provincia de Pisco, las de Paracas y Huamani carecen de radiorreceptores. Asimismo, conviene precisar que la radio que tiene la Comisaría de Tupac Amaru ha sido obtenida gracias a una donación de la Municipalidad distrital de Tupac Amaru.

• **Acceso a internet y base de datos de otras instituciones**

Cuadro N° 41

	TIENE ACCESO	
	SI	NO
Internet	37.50% (3 comisarías)	62.50% (5 comisarías)
Base de datos de RENIEC	12.50% (1 comisaría)	87.50% (7 comisarías)
Base de datos de Registros Públicos	-	100% (8 comisarías)
Base de datos de Requisitorias de la propia PNP	12.50% (1 comisaría)	87.50% (7 comisarías)

Gráfico N° 54



Elaboración: Defensoría del Pueblo

Respecto del gráfico anterior, constituye una preocupación para la Defensoría del Pueblo que aproximadamente el 90% de comisarías de la provincia de Pisco no tengan acceso a la base de datos de RENIEC, a la de los Registros Públicos y a la de Requisitorias de la propia Policía Nacional. Sólo la Comisaría Sectorial de Pisco ha informado que tiene acceso a la base de datos de RENIEC y a la de Requisitorias de la Policía Nacional de forma permanente.

A ello conviene agregar que sólo las Comisarías de Pisco, Huamani y San Andrés tienen acceso permanente a Internet.

Por todo lo expuesto, la Defensoría del Pueblo recomienda a las autoridades del Sector Interior y de la Policía Nacional suministrar al personal policial que labora en las comisarías de la provincia de Pisco de los bienes muebles e inmuebles, de uso inmediato, así como de las condiciones labores indispensables y suficientes para que puedan realizar una función de modo eficiente y eficaz, esto es, brindando un servicio policial de calidad.

V. SUPERVISIÓN NACIONAL DE LOS PUESTOS DE VIGILANCIA FRONTERIZOS DE LA PNP⁶¹

5.1. Aspectos generales

De conformidad con el artículo 166° de la Constitución Política, la Policía Nacional del Perú tiene entre sus finalidades “*vigilar y controlar las fronteras*”. En desarrollo a dicha norma constitucional, la Ley de la Policía Nacional del Perú, Ley N° 27238⁶², reafirma esta finalidad y establece que es función de esta institución, “*vigilar y controlar las fronteras, así como velar por el cumplimiento de las disposiciones legales sobre control migratorio de nacionales y extranjeros*”⁶³.

A partir de ello, y en cumplimiento a dicha función que ha sido calificada⁶⁴ como de integración y desarrollo, la Policía Nacional del Perú ha creado los denominados “Puestos de Vigilancia Fronterizos” alrededor de cada uno de los límites fronterizos de nuestro país.

De esta manera, existen Puestos de Vigilancia Fronterizos (PVF) en los límites del país correspondientes a las regiones de Tumbes, Cajamarca, Loreto, Madre de Dios, Puno y Tacna.

La importancia que tienen estos puestos de vigilancia deviene de su estratégica ubicación geográfica, al ser las puertas de entrada y salida del país. De ahí que es necesario que estos puestos estén debidamente dotados de todas las condiciones indispensables para realizar un efectivo control de los objetos y personas que ingresan y salen del país.

En consideración a dicha importancia, y en cumplimiento a su mandato constitucional de defensa de derechos fundamentales y supervisión del cumplimiento de los deberes de la Administración Estatal, la Defensoría del Pueblo consideró importante evaluar las condiciones en las ejercen sus funciones los Puestos de Vigilancia Fronterizos.

61 Esta supervisión ha sido realizada por el Programa de Protección de Derechos en Dependencias Policiales de la Adjuntía para los Derechos Humanos y las Personas con Discapacidad

62 Ley publicada en el diario oficial “El Peruano” el 14 de diciembre de 1993 y reglamentado por Decreto Supremo N° 008-2000-IN, publicado el 04 de octubre de 2000.

63 Artículos 3 y 7.8 de la Ley de la Policía Nacional, Ley N° 27238.

64 Así lo establece el artículo 9.10 del Reglamento de la Ley de la Policía Nacional.

Así, a través del Informe de Adjuntía N° 003-2008/DP-PPDDP, el Programa de Protección de Derechos en Dependencias Policiales de la Adjuntía en Derechos Humanos y Personas con Discapacidad informó los resultados de una supervisión realizada en el 2007 a Complejos Policiales y Puestos de Vigilancia Fronterizos en las ciudades de Jaén, Madre de Dios, Tacna, Tumbes y Puno.

En atención a los resultados de dicha supervisión, se recomendó⁶⁵ fortalecer los recursos humanos y logísticos de los Complejos Policiales y Puestos de Vigilancia Fronterizos con la finalidad de optimizar el control de personas que ingresan y salen del país, así como del equipaje que estas llevan consigo; asignando personal femenino para el registro personal de mujeres, niños y niñas.

Asimismo, se recomendó la interconexión de las dependencias policiales al Sistema de Requisitorias de la Policía Nacional y al Registro Nacional de Requisitorias del Poder Judicial, y se insistió en la necesidad de establecer criterios objetivos para las intervenciones a personas nacionales y extranjeras, respetando su dignidad y derechos fundamentales.

Ahora bien, como respuesta a dichas recomendaciones, la Dirección General de la Policía⁶⁶ dispuso, entre otros, que las Direcciones Especializadas realicen las acciones necesarias para lograr la interconexión de los Complejos Policiales y Puestos de Vigilancia Fronterizos de la Policía Nacional con el Sistema de Requisitorias de dicha institución.

En tal sentido, y con la finalidad de evaluar el nivel de cumplimiento de las recomendaciones efectuadas por la Defensoría del Pueblo, a través del Programa de Protección de Derechos en Dependencias Policiales, en el 2010 se efectuaron visitas de supervisión a los Complejos y Puestos de Vigilancia Fronterizos de la Policía Nacional ubicadas en las regiones de Tumbes, Cajamarca, Madre de Dios, Puno, Tacna y Loreto.

De esta manera, durante el primer semestre del presente año, el Programa de Protección de Derechos en Dependencias Policiales en coordinación con las Oficinas Defensoriales de Tumbes, Cajamarca, Madre de Dios, Puno, Tacna y Loreto, visitaron los siguientes Complejos y Puestos de Vigilancia Fronterizos de la Policía Nacional:

1. Complejo Fronterizo de Zarumilla (Tumbes)
2. Complejo Fronterizo de San Rosa (Tacna)
3. Puesto de Vigilancia de Frontera San Luis de Alerta (Madre de Dios)
4. Puesto de Vigilancia Fronterizo San Lorenzo (Madre de Dios)
5. Puesto de Vigilancia Fronterizo Shiringayoc (Madre de Dios)
6. Puesto de Control Fronterizo Ñapari (Madre de Dios)
7. Puesto Fronterizo La Balsa (Cajamarca)
8. Puesto de Vigilancia Fronterizo La Palma (Tumbes)
9. Puesto de Vigilancia Fronterizo Moreros (Cajamarca)
10. Puesto de Control Fronterizo Kazan (Puno)
11. Puesto de Control Fronterizo Desaguadero (Puno)

65 Mediante el Oficio N° 0116-2008/DP de fecha 11 de marzo de 2008 remitido al despacho del Ministro del Interior de aquella época.

66 Mediante Oficio N° 148-2008-DIRGEN-PNP/EMP-OFIPRO del 15 de abril de 2009.

5.2. Resultados de la supervisión realizada

De las visitas realizadas a los referidos Complejos Fronterizos, podemos observar el siguiente cuadro:

Cuadro N° 42

Complejo Fronterizo	Condiciones de Seguridad	Condiciones Logísticas	Condiciones de comunicación e Interconexión	Condiciones de salubridad	Problemática
Santa Rosa - Tacna	Suficientes	Suficientes	Sistema Integrado Control Migratorio – Requisitorias PNP	Suficientes	Casos de falta de levantamiento de requisitorias
Zarumilla -Tumbes	Suficientes	Suficientes	Interconectado al sistema de requisitorias de la Policía Nacional del Perú	Insuficientes	Falta de condiciones logísticas suficientes y, criterios para la atención a migrantes deportados de Ecuador.



Complejo Fronterizo “San Rosa” (Tacna – Perú)

Por otro lado, en relación con las visitas realizadas a los Puestos de Vigilancia Fronterizo y a los Puestos de Control Fronterizo tenemos el siguiente cuadro:

Cuadro N° 43

Puesto Fronterizo y Puesto de Vigilancia Fronterizo	Condiciones de Seguridad	Condiciones Logísticas	Condiciones de comunicación e Interconexión	Condiciones de salubridad	Problemática
PVF La Palma	Ninguna	Insuficientes	Insuficientes	Insuficientes	Carece de interconexión al sistema de requisitorias en línea de la PNP.
PVF La Balsa	Ninguna	Insuficientes	Ninguna	Insuficientes	Carece de interconexión al sistema de requisitorias en línea de la PNP y de cualquier medio de comunicación directa.
PVF Moreros	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Ninguna	Carece de interconexión al sistema de requisitorias en línea de la PNP.
PVF Shiringayoc	Ninguna	Insuficientes	Insuficientes	Insuficientes	Carece de interconexión al sistema de requisitorias en línea de la PNP.
PVF San Luis de Alerta	Ninguna	Insuficientes	Ninguna	Insuficientes	Carece de interconexión al sistema de requisitorias en línea de la PNP y de cualquier medio de comunicación directa.
PVF San Lorenzo	Ninguna	Insuficientes	Ninguna	Insuficientes	Carece de interconexión al sistema de requisitorias en línea de la PNP y de cualquier medio de comunicación directa.
PCF Iñapari	Ninguna	Insuficientes	Insuficientes	Insuficientes	Carece de interconexión al sistema de requisitorias en línea de la PNP.
PCF Kazani	Ninguna	Insuficientes	Insuficientes	Insuficientes	Carece de interconexión al sistema de requisitorias en línea de la PNP y de cualquier medio de comunicación directa.
PCF Desaguadero	Ninguna	Insuficientes	Suficientes	Suficientes	Sistema Integrado Control Migratorio – Requisitorias PNP



Puesto de Vigilancia Fronterizo “La Balsa”



Puesto de Vigilancia Fronterizo “Kasani”

Ahora bien, de manera más detallada y a partir de las fichas de supervisión llenadas por los Comisionados y Comisionadas de la Defensoría del Pueblo, se enumeran los siguientes resultados con relación a los Puestos de Vigilancia Fronterizos:

A) ¿Cuál es el número, de qué género, y de qué categoría son los efectivos policiales que laboran en los Puestos de Vigilancia Fronterizos?

A este respecto, conviene señalar que de la información obtenida en la supervisión a los PVF, tenemos que el promedio de policías por cada uno de ellos es seis (6).

De dicho número promedio, todos son de sexo “masculino” y casi todos ostentan la categoría de “suboficiales”. Sólo el PVF de Shiringayoc informó que contaba con un Oficial en su lista de personal.

Asimismo, cabe precisar que del total de PVF visitados, sólo uno (PVF Iñapari) está localizado en una zona urbana, en tanto que las demás están ubicadas en zonas rurales.

B) ¿Existe personal especializado para atender al público en los Puestos de Vigilancia Fronterizos?

Cabe destacar, una vez más, lo importante que es para los ciudadanos obtener, eventualmente, la atención por parte de un efectivo policial capacitado, así como previamente designado para ejercer dicha función.

No obstante, la supervisión realizada a los Puestos de Vigilancia Fronteriza, permite destacar lo siguiente:

- Sólo en el 50% de los casos (3 PVF) existe una persona específicamente asignada para orientar al público. Los PVF de San Lorenzo e Iñapari no cuentan con dicha persona.
- En el 83.33% de los casos (5 PVF) existe personal policial capacitado para atender los requerimientos de las personas que no hablen el castellano. En la Comisaría de Shiringayoc se manifestó que no existe personal capacitado.

En vista de estos resultados, se puede aseverar que los ciudadanos que logran ser atendidos en estos puestos se encuentran con dificultades para poder ubicar y distinguir con facilidad al personal que pueda atenderlos.



Puesto de Vigilancia Fronterizo La Palma

Por tal motivo, la Defensoría del Pueblo recomienda a los Jefes de los Puestos de Vigilancia de Fronteras de la Policía Nacional asignar a un efectivo o un grupo de efectivos que se encarguen de atender personal y directamente a los ciudadanos que acuden a ellos.

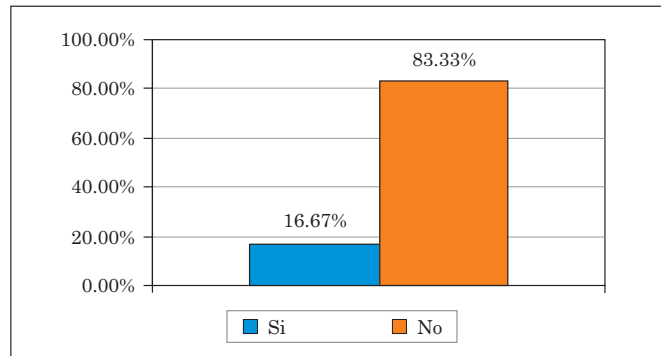
C) ¿Qué información está al alcance de las personas para conocer los servicios que brinda el Puesto de Vigilancia de Fronteras y para presentar una queja ante un mal servicio policial?

Cabe reiterar, a este respecto, que la falta de información mínima al alcance de las personas para saber cuáles son los servicios que se brindan en un PVF, así como sobre qué medidas se podrían adoptar para quejarse ante un caso de inconducta o mal servicio policial, podría ocasionar un estado de indefensión para la persona que acude a un PVF y no está de acuerdo con el servicio que se le brinda.

Al término de las visitas realizadas a los PVF se pudo constatar lo siguiente:

- En el 66.67% de los casos (4 PVF) se indicó que no han colocado información accesible al público sobre aspectos básicos de los Puestos Fronterizos.
- En el 83.33% de los casos (5 PVF) no existe información sobre el trámite, los requisitos ni ante quien acudir para presentar una queja ante un caso de inconducta o mal servicio policial.

Gráfico N° 55
¿Existe información sobre el trámite o los requisitos ante una conducta policial?



Elaboración: Defensoría del Pueblo

Según los datos anteriormente señalados, cabe destacar que sólo el Puesto de Vigilancia Fronteriza de La Balsa cuenta con información accesible al ciudadano sobre el trámite que debe seguir en caso hayan sido víctima de una conducta o un mal servicio policial.

Sin embargo, preocupa a la Defensoría del Pueblo que los Puestos de Vigilancia de San Lorenzo, Shiringayoc e Iñapari no cuenten con información (paneles, afiches, folletos, etc.) sobre sus aspectos básicos, situación que se ve agravada si tomamos en cuenta los datos arrojados en el literal a) precedente.



Puesto de Vigilancia Fronterizo “Desaguadero”

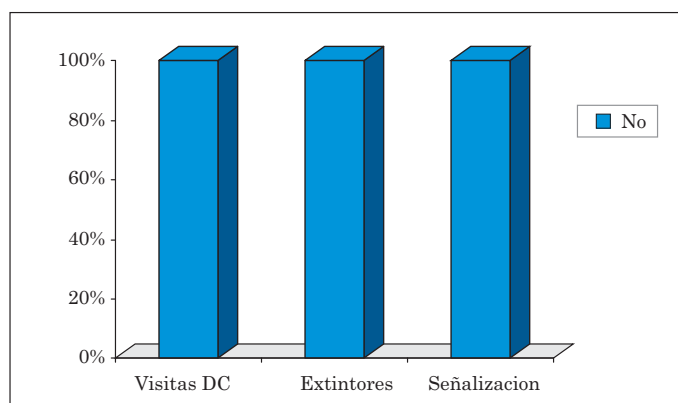
En tal sentido, la Defensoría del Pueblo recomienda a los Jefes de los Puestos de Vigilancia de Fronteras adoptar medidas para poner a disposición de la ciudadanía información accesible sobre los servicios que brinda un PVF, así como la orientación que se requiere ante un caso de conducta o mal servicio policial.

D) ¿Cómo están las condiciones mínimas de seguridad ante un sismo o incendio en los Puestos de Vigilancia de Fronteras?

En razón de nuestra realidad geográfica es importante conocer si los PVF han sido evaluados por el Instituto Nacional de Defensa Civil (Indeci), a fin de evitar situaciones que puedan poner en riesgo la vida e integridad del personal policial y los ciudadanos y ciudadanas que acuden a ellos para obtener un servicio.

Sin embargo, los resultados de la supervisión nos reflejan que no existen condiciones de seguridad ante un sismo o incendio en los Puestos de Vigilancia de Fronteras, en tanto que no cuentan con elementos mínimos, tales como señalización y extintores, conforme se puede observar en el siguiente gráfico:

Gráfico N° 56
Condiciones de seguridad en los PVF



Elaboración: Defensoría del Pueblo

Del gráfico anterior, podemos advertir:

- El 100%(6 Puestos de Vigilancia Fronterizo) no ha sido inspeccionado técnicamente por el Instituto Nacional de Defensa Civil.
- El 100% (6 Puestos de Vigilancia Fronterizo) carecen de extintores en sus instalaciones
- El 100% (6 Puestos de Vigilancia Fronterizo) no cuenta con señalización en las zonas de seguridad.

En vista de dichos resultados, la Defensoría del Pueblo considera que es sumamente necesario que el Indeci evalúe el estado de los PVF, más aún, si en el PVF Moreros se manifestó que sus instalaciones se han afectado considerablemente por las intensas lluvias y la humedad de la zona.



Puesto de Vigilancia Fronterizo “La Balsa”

E) ¿Cuál es la situación de los servicios básicos de agua, luz y desagüe en los Puestos de Vigilancia Fronterizo?

Sobre el particular, se debe señalar lo siguiente:

- En el 50% de los casos (3 PVF) se manifestó que no tienen el servicio de agua potable. En tanto que los PVF (San Lorenzo, Iñapari e Iñapari-Vehicular) que informan que sí tienen este servicio, precisan que solo lo reciben durante algunas horas del día.
- En el 50% de los casos (3 PVF) se indicó que no poseen el servicio de desagüe.
- En el 83.33% de los casos (5 PVF) se refirió que sí poseen el servicio de luz eléctrica. Sólo el PVF Iñapari indicó que no tiene este servicio.

A partir de estos resultados, la Defensoría del Pueblo manifiesta su preocupación porque el 50% de los Puestos de Vigilancia de Fronteriza no tiene el servicio de agua potable y desagüe, lo cual podría afectar el derecho a la seguridad e higiene en el trabajo que tiene el personal policial y que ha sido reconocido, como ya lo hemos manifestado, por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos en su Informe sobre Seguridad Ciudadana y Derechos Humanos.

En razón de ello, la Defensoría del Pueblo recomienda a las autoridades del Sector Interior y de la Policía Nacional cumplir con su obligación de brindar al personal policial que labora en los PVF las condiciones mínimas de seguridad e higiene en el trabajo, dotándolos de los servicios básicos de agua potable, luz y desagüe.

F) ¿Con qué medios cuentan los Puestos de Vigilancia de Fronteras para cumplir con sus funciones?

Como ya se ha precisado a lo largo de este documento, los medios con los que cuenta el personal policial en general son limitados.

El caso de los PVF no es la excepción. A este respecto, los resultados de la supervisión permiten señalar lo siguiente:

- i) *Con relación con los bienes muebles e inmuebles*

Cuadro N° 44

Bienes	CANTIDAD	
	Total	Promedio por PVF
Computadoras	4	0.80
Impresoras	4	0.80
Patrulleros	02	0.40
Motocicletas	07	1.40
Mobiliario (sillas y escritorios)	26	5.20

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Con referencia al cuadro anterior, preocupa a la Defensoría del Pueblo que en el caso de las computadoras, impresoras y patrulleros el número promedio de éstas en cada PVF no llega a uno (01).

De ahí que conviene tener en cuenta los siguientes datos:

- En el 66.67% de los casos (4 PVF) se indica que no es suficiente la cantidad de computadoras con el que se les ha dotado.
- En el 66.67% de los casos (4 PVF) se informa que no es suficiente la cantidad de mobiliario con el que se les ha abastecido.

ii) *En cuanto a los bienes de uso inmediato*

Al cabo de las visitas de supervisión realizadas por la Defensoría del Pueblo, tenemos los siguientes datos:

- En el 50% de los casos (3 PVF) se indicó que no es suficiente el abastecimiento de tintas de impresoras.
- En el 66.67% de los casos (4 PVF) se señaló que sí es suficiente el abastecimiento de material de escritorio (lapiceros, cuadernos, etc.).
- En el 83.33% de los casos (5 PVF) se manifestó que sí es suficiente el abastecimiento de papel bond. Sólo el PVF La Balsa señaló que no es suficiente.

iii) *Con relación a las condiciones laborales que se debe brindar al personal policial*

• **Armamento**

- En lo referente a la propiedad: En el 100% de los casos (6 PVF) se precisó que el armamento que porta el personal policial es de propiedad del Estado.
- En lo concerniente a la antigüedad: En el 50% de los casos (3 PVF) se informó que el promedio de antigüedad del armamento que posee el personal policial es entre 10 y 20 años. No obstante, en el 16.67% de los casos (PVF San Luis Alerta) se señaló que la antigüedad del armamento que posee el personal policial es mayor a los 20 años.

• **Municiones:**

De las visitas de supervisión realizadas a los PVF, tenemos lo siguiente:

- En el 100% de los casos (6 PVF) se manifestó que sí reciben municiones.
- No obstante, en el 66.6% de los casos (4 PVF) se indicó que la cantidad de abastecimiento es insuficiente. Sólo en los PVF Shiringayoc y San Luis Alerta se refirió que sí era suficiente.

• **Uniforme:**

En el 100% de los casos (6 PVF) se dio a conocer que el uniforme ha sido renovado entre el 2009 y durante el 2010.

Sin embargo, en el PVF Iñapari se indicó que es el propio personal quien asume el costo de renovación del uniforme.

• **Gasolina:**

En el 83% de los casos (5 PVF) se indicó que sí reciben gasolina para la movilización de sus vehículos y consideraron suficiente la cantidad de este abastecimiento.

iv) *En lo referente a la comunicación e interconexión de los Puestos de Vigilancia Fronterizos*

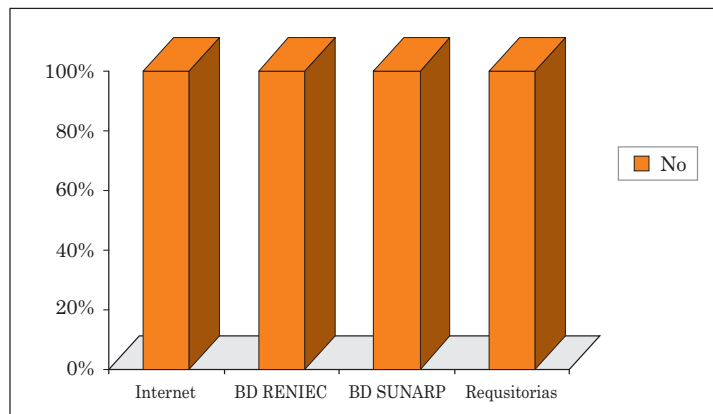
• **Teléfonos y radios**

- En cuanto a los **teléfonos fijos**, sólo el PVF San Lorenzo indicó que cuenta con un teléfono fijo - que es de propiedad privada-; en tanto que los cinco (5) PVF restantes señalaron que no cuentan con estos teléfonos en sus instalaciones.
- Con relación con los **teléfonos móviles**, en el 50% de los casos (3 PVF) se indicó que no cuentan con teléfonos móviles, en tanto que el 50% restante si bien manifestó que sí posee teléfonos móviles, precisaron que éstos eran de propiedad privada.
- En cuanto a los **radiorreceptores**, los PVF de Shiringayoc, Iñapari e Iñapari-vehicular señalaron que sí cuentan con ellos, y que son de propiedad estatal.

• **Acceso a internet y base de datos de otras instituciones**

Preocupa a la Defensoría del Pueblo que los PVF no cuenten con acceso a internet, así como el que carezcan de acceso a la base de datos de RENIEC, Registros Públicos y Requisitorias de la propia Policía Nacional, tal como se aprecia en el gráfico siguiente:

Gráfico N° 57
Acceso a Internet y base de datos de otras instituciones de los PVF



Elaboración: Defensoría del Pueblo

Considerando todos los datos anteriormente expuestos, la Defensoría del Pueblo recomienda a las autoridades del Sector Interior y de la Policía Nacional dotar al personal policial que labora en los PVF de los bienes muebles e inmuebles, de uso inmediato, así como de las condiciones laborales indispensables y suficientes para que puedan realizar una función eficiente y eficaz, esto es, un servicio policial de calidad.

G) ¿Cómo son las condiciones de detención en los Puestos de Vigilancia Fronterizo?

A este respecto, la información obtenida en la supervisión realizada por la Defensoría del Pueblo se puede detallar en los siguientes términos:

- En el 83.33% de los casos (5 PVF) se indicó que no cuentan con ninguna celda para los detenidos.
- Sólo el PVF La Balsa señaló que cuenta con una celda para detenidos; sin embargo, esta no tiene servicios higiénicos.



Puesto de Vigilancia Fronterizo Moreros

En vista de los datos registrados, la Defensoría del Pueblo recomienda a las autoridades del Sector Interior y de la Policía Nacional adoptar las medidas necesarias para que los PVF puedan habilitar, por lo menos, dos celdas para detenidos, a fin de poder diferenciarlos por razones de sexo y/o edad, conforme lo exige la Oficina del Alto Comisionado para los Derechos Humanos de las Naciones Unidas.

VI. CONCLUSIONES

1. De acuerdo con el artículo 166 de la Constitución Política del Perú, la Policía Nacional del Perú tiene por mandato garantizar, mantener y restablecer el orden interno; prestar protección y ayuda a las personas y a la comunidad; garantizar el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado, prevenir, investigar y combatir la delincuencia y, finalmente vigilar y controlar las fronteras.
2. La Comisaría es una dependencia fundamental para el cumplimiento del mandato que constitucionalmente tiene asignada la Policía Nacional del Perú, en la medida que constituye un espacio vital de interacción institucional con otros órganos de dicha institución (órganos de dirección, de apoyo y de ejecución). Y además porque es el primer punto de contacto entre la institución policial y la población; más aún, podría afirmarse que en algunas zonas rurales del territorio nacional es el único rostro visible del Estado.
3. El servicio policial que se brinda a la población en las comisarías puede ser concebido como un conjunto de actividades que, de manera integrada, realiza la Policía Nacional con la finalidad de cumplir su función de garantía del orden interno, del libre ejercicio de los derechos fundamentales de las personas y del normal desarrollo de las actividades ciudadanas.
4. En el presente documento la Defensoría del Pueblo presenta los resultados de la segunda supervisión nacional de comisarías realizada el 2010 a través de sus 38 Oficinas. La supervisión responde al objetivo general de fortalecer la política pública en las comisarías y tiene como objetivos específicos:

- a) Evaluar el estado y las condiciones que presentan las comisarías para brindar un servicio policial de calidad, que satisfaga la creciente demanda ciudadana de seguridad.
 - b) Evaluar el nivel de cumplimiento de las recomendaciones realizadas al Ministerio del Interior y a la Policía Nacional del Perú, luego de dos años de efectuada la primera supervisión nacional, de la que se dio cuenta en el Informe Defensorial N° 142.
5. Para el cumplimiento de dichos objetivos en esta supervisión nacional de comisarías, la Defensoría del Pueblo ha tomado en cuenta los siguientes indicadores:
- Condiciones mínimas que aseguren una adecuada atención a la ciudadanía en las comisarías.
 - Servicios básicos de agua potable, luz eléctrica, desagüe y servicios higiénicos en las comisarías.
 - Condiciones mínimas de seguridad en las comisarías ante un desastre natural o provocado por el hombre.
 - Condiciones logísticas mínimas en las comisarías.
 - Medios con los que cuentan las comisarías para prevenir y combatir la delincuencia.
6. En función de dichos indicadores, la Defensoría del Pueblo supervisó a 328 comisarías y a 11 Puestos de Vigilancia Fronteriza a nivel nacional, obteniéndose los resultados que a continuación se señalan.

SUPERVISIÓN NACIONAL A COMISARIAS 2010

- a) **Condiciones mínimas que aseguran una adecuada atención a la ciudadanía en las comisarías**
7. El **número del personal policial** que labora en las comisarías es insuficiente. Así, por ejemplo, según información brindada por los propios comisarios, a través de sus informes y/o partes situacionales, la dotación policial de la Comisaría de Puno consta de 145 efectivos en total para atender la demanda de una población aproximada de 386 mil habitantes. De igual manera, la dotación policial de la Comisaría de Bellavista en Chiclayo apenas está integrada por cinco efectivos para una demanda de aproximadamente 18 mil 800 habitantes.
8. En cuanto a la existencia de un **área específica, así como de personal especializado y por género** para atender al público en comisarías, se ha podido advertir lo siguiente:
- En el 83.84% (275) de las comisarías visitadas existe una persona específicamente asignada para **orientar y atender** al público que acude a ellas.
 - Sólo el 10% (32) de las comisarías supervisadas cumple con el Manual de Organización y Funciones (MOF) de las Comisarías Policiales, aprobado por Resolución Ministerial N° 1091-2003-IN-PNP, esto es, ha contemplado en su organigrama interno el **Departamento o la Oficina de Atención Público**.
 - Sólo en el 10% (33) de las comisarías visitadas se advirtió la existencia de una **Oficina o Sección de Copias Certificadas**, la cual es la responsable del trámite de los procedimientos de certificado de supervivencia, copia certificada de denuncia policial y certificado de mudanza domiciliaria, de conformidad con lo establecido en el TUPA del Ministerio del Interior y el MOF de las Comisarías Policiales.

- Sólo en el 9.67% (32) de las comisarías visitadas se constató la existencia de una **Sección del Niño, Adolescentes y la Familia**, encargada del trámite de las denuncias por violencia familiar, conforme lo establece el MOF de las Comisarías Policiales.
 - Existe muy poco personal policial femenino que labora en comisarías. Así, por ejemplo, solo el 10% (32) de las comisarías supervisadas tiene una agente policial de género femenino y el 38.41% (126) no tienen personal femenino, lo que dificulta el tratamiento de casos de **mujeres víctimas de la violencia y de mujeres detenidas**.
9. En lo que se refiere a la **capacitación especializada** del personal policial que labora en comisarías para atender al público y a la necesidad de contar con personal policial que atienda a las personas que tienen un idioma distinto al castellano, la supervisión arroja la siguiente información:
- De la información proporcionada por el propio personal policial que labora en 182 comisarías, a través sus informes y/o partes situacionales, el 36.26% (66 comisarías) ha indicado que no reciben cursos o capacitaciones especializadas para atender al público.
 - Por su parte, de las 328 comisarías supervisadas a nivel nacional, en el 69.21% (227 comisarías) no existe personal policial capacitado para atender los requerimientos de las personas que no hablan el castellano, lo cual constituye, en algunas zonas del país, un grave obstáculo para estas personas, al momento de solicitar la protección policial.
10. Para que las comisarías brinden un servicio de calidad es necesario que pongan al alcance de sus usuarios **información sobre su ubicación, organización, funciones y responsabilidades** de su personal policial. Sin embargo, en el 53.96% (177) de las comisarías visitadas no existe información accesible al público sobre los siguientes aspectos generales de la comisaría:
- Ubicación, organización y estructura de la comisaría
 - Principios, reglas y normas que regulan el servicio policial
 - Derechos de los usuarios con relación a los servicios policiales
 - Obligaciones y responsabilidades del personal policial
11. Comparando los resultados de la primera supervisión nacional de comisarías 2008, consignados en el Informe Defensorial N° 142, con la presente supervisión 2010 tenemos que el número de comisarías que no poseen **información accesible a la ciudadanía sobre sus procedimientos administrativos** ha disminuido del 88% (264) a 59.3% (194).
12. Conforme al artículo 38.4 de la Ley del Procedimiento Administrativo General, Ley N° 27444, cada entidad de la Administración Pública debe realizar la difusión de su TUPA mediante su ubicación en lugar visible de la entidad. No obstante, más del 50% (190) de las comisarías supervisadas no tiene **información accesible sobre los requisitos y el trámite para efectuar una denuncia por violencia familiar y/o sexual, así como de cada uno de los procedimientos administrativos específicos** que se llevan a cabo en las comisarías, como por ejemplo:
- Certificado de supervivencia
 - Copia certificada de denuncia policial
 - Certificado de mudanza domiciliaria
 - Acceso a la información pública que posee la comisaría.

13. **En cuanto a la información sobre cómo actuar ante un caso de conducta o de un servicio policial irregular en comisarías**, comparando los resultados de la primera supervisión nacional de comisarías 2008 con la presente supervisión 2010, tenemos que el número de comisarías que no poseen información accesible de cómo actuar ante un caso de conducta policial o un servicio policial irregular ha disminuido del 77% (231) al 54.27% (178).
14. En relación con la existencia de un **registro de solicitudes y denuncias presentadas** en las comisarías, el 53.35% (175) de las comisarías supervisadas no tienen un registro de los certificados de supervivencia emitidos por la comisaría. Asimismo, el 55.49% (182) de ellas no tienen un registro de las solicitudes de acceso a la información pública que se presentan en las comisarías. Además, el 7%, esto es, 24 comisarías no tiene un registro de denuncias por violencia familiar y/o sexual. Esta falta de registros no sólo se aparta de lo dispuesto por el Manual de Organización y Funciones de las comisarías, el Reglamento de Documentación Policial y el Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, sino que también dificulta la elaboración de estrategias e indicadores para la adecuada atención de solicitudes y denuncias presentadas.
15. En lo referente a la **atención de denuncias y/o testimonios que requieran privacidad en las comisarías** (casos de violencia sexual y/o familiar, por ejemplo), tenemos los siguientes datos:
 - En el 50% (164) de las comisarías supervisadas no existen ambientes especiales previstos para recibir denuncias y/o testimonios que requieran privacidad.
 - Comparando los resultados de la primera supervisión nacional de comisarías con la presente supervisión tenemos que el porcentaje de comisarías que no poseen ambientes especiales para recibir denuncias y/o testimonios que requieran privacidad se ha incrementado de 48% (144) a 50% (164) de ellas.
 - De otro lado, en el 21.65% (71) de las comisarías visitadas se manifestó que no existe suficiente personal capacitado que atienda las denuncias por violencia familiar y/o sexual las 24 horas del día.
 - El 81.40% (267) de las comisarías supervisadas mencionó contar con un Fiscal de Familia adscrito a ellas y solo el 15.85% (52) de las comisarías supervisadas indicó no contar con un Fiscal adscrito a ellas.

b) Servicios básicos de agua potable, luz eléctrica, desagüe en las comisarías

16. De las 328 comisarías supervisadas en el ámbito nacional, el 5.79% (19) de ellas ha indicado que no tienen el **servicio de agua potable**. Así, por ejemplo, tenemos los casos de las comisarías de Roma, San Francisco, Sivia, Namballe, Tamboraza, Aramango, Campo Verde, entre otros. De otro lado, el 22.87% (75) de las comisarías visitadas han referido que el servicio de agua potable que reciben es transitorio, sólo por algunas horas en las tardes o en las mañanas y en ciertos días a la semana. La falta de agua potable en las comisarías determina que el personal policial tenga que abastecerse con agua de piletas públicas, agua de río y hasta, en algunos casos, compre agua de camiones cisternas.
17. En relación con el servicio de luz eléctrica, de las 328 comisarías supervisadas en el país se ha constatado que el 0.61% (2) de ellas (Catacaos en Piura y Tarucani en Arequipa), no tienen el **servicio de luz eléctrica**, lo que obliga al personal policial, por lo general, a recibir este servicio provisionalmente desde un inmueble contiguo a la comisaría.

18. De la supervisión nacional de comisarías se ha podido advertir que el 6.09% (20) de ellas no tienen el **servicio de desagüe**, lo cual ocasiona que el personal policial tenga que construir silos provisionales, como ha ocurrido, por ejemplo, en las comisarías de Razuri (La Libertad), Los Molinos (Ica), Puerto Pizarro (Tumbes), Queñauni (Puno), Aeropuerto (Cusco), Ciudad Municipal (Arequipa) y Sectorial de Iberia (Madre de Díos).
19. De otro lado, algo muy ligado a los servicios básicos de agua y desagüe es el estado de los **servicios higiénicos**. No obstante, el presente reporte nos brinda los siguiente resultados:
- De la información obtenida en los 182 informes y/o partes situacionales, se advierte que el 73.08% (133 comisarías) manifestó requerir más servicios higiénicos.
 - El promedio de servicios higiénicos para varones es de uno (1.53); sin embargo, debido a que existen 11 servicios higiénicos inoperativos, el promedio se reduce a 1.3 servicios higiénicos para hombres por cada comisaría.
 - A su vez, el promedio de servicios higiénicos para damas es 0.55; sin embargo, debido a que existen 83 servicios higiénicos inoperativos, el promedio se reduce a 0.47 servicios higiénicos para damas por cada comisaría, es decir, no todas las comisarías tienen servicios higiénicos para damas, lo cual no sólo podría afectar al personal policial femenino que labora en las comisarías, sino también para las mujeres detenidas o adolescentes y niñas que han sido víctimas de algún delito o falta.
 - Ahora bien, de los 182 informes y/o partes situacionales remitidos por el propio personal policial, se ha identificado lo siguientes requerimientos urgentes de las comisarías con relación a los servicios higiénicos:
 - 66 (36.3%) requieren la construcción de más duchas.
 - 73 (40.1%) necesitan la instalación de duchas.
 - 74 (40.7%) urgen la instalación de baños.
 - 78 (42.9%) solicitan la reparación de duchas.
 - 89 (48.9%) urgen la construcción de más baños.
 - 97 (53.3%) requieren la dotación de accesorios de limpieza.
 - 101 (55.5%) necesitan la dotación de más accesorios de limpieza.
 - 103 (56.6%) solicitan la reparación de baños existentes.

c) Condiciones mínimas de seguridad en las comisarías ante un desastre natural o provocado por el hombre

20. Nuestras comisarías a nivel nacional no están debidamente preparadas para afrontar un desastre natural o uno provocado por el hombre, lo cual constituye un riesgo latente para la vida e integridad del personal policial que labora en ellas y de la ciudadanía que acude a las mismas, conforme lo demuestran los resultados que seguidamente se indican:
- En el 82.01% (269 comisarías) no existe **señalizaciones de áreas de seguridad** ni vías de circulación ante desastres naturales o provocados por el hombre. Asimismo, en el 60.67% (199 comisarías) no se tiene **extintores** y sólo el 38.4% (146 comisarías) manifestó contar con ellos. En relación a esto último cabe precisar que el promedio de extintores por cada comisaría es de uno (1.79).
 - En cuanto al **estado de la infraestructura** de las comisarías: en el 53.35% (175) de las comisarías supervisadas se ha señalado que sus instalaciones no han sido evaluadas por el Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI). A su vez, de las 130 comisarías que han manifestado que sí han sido evaluadas por el Indeci, tenemos que:

- El 30% (40) de ellas fueron supervisadas hace más de dos años, tiempo excesivo si tenemos en cuenta nuestra realidad geográfica y climática.
 - El 26.92% (35) de las comisarías, lo cual equivale a un poco más del 10% del total de comisarías supervisadas en el país, han sido calificadas como de “alto riesgo”, esto es, presentan problemas en cada uno de los puntos críticos de seguridad: debilitamiento o deterioro en los elementos estructurales de la comisaría, deterioro del estado de la instalación de los conductores eléctricos y falta de señalización, extintores, luces de emergencia y vías de circulación.
- Comparando los resultados de la primera supervisión nacional de comisarías 2008, con la presente supervisión 2010 tenemos que mientras en la primera supervisión de un universo de 300 comisarías, el 5% de ellas, esto es, 15 fueron declaradas por Indeci como de “alto riesgo”; en la segunda supervisión de un universo de 328 Comisarías, el 10.67% de ellas, es decir, 33 están en esta misma situación.
21. Ahora bien, en cuanto a las **refacciones de algunas áreas y/o la construcción de nuevos ambientes en las comisarías**, el 41.21% (75) de ellas han informado, a través de sus informes situacionales, que realizaron refacciones sobre alguna de sus áreas. Además, el 19.21% (34) han construido nuevos ambientes. Dichas mejoras no son suficientes, en tanto que existen diversas comisarías que exigen refacciones urgentes en sus baños, oficinas, dormitorios, almacenes y celdas, conforme se detallará en las siguientes conclusiones.
22. En relación con la existencia de **ambientes especiales para el personal femenino**, de los 182 informes situacionales remitidos por los propios comisarios, 127 comisarías no tienen ambientes especiales para el personal femenino. De ahí que se necesite con urgencia la construcción de dormitorios (60.99% = 111 comisarías), baños (55.49% = 101 comisarías), oficinas (52.75% = 96 comisarías), guardería (32.97% = 60 comisarías), otros como por ejemplo, duchas, vestidores, etc. (2.75% = 5 comisarías).
23. En cuanto a los **ambientes para albergar a los detenidos en las comisarías**, al igual que los resultados señalados en la primera supervisión de comisarías, el 56% (184) de las comisarías supervisadas sólo tienen una celda policial, en tanto que el 9.15% (30) no tiene ninguna celda. Asimismo, el 47.56% (156 comisarías) no tienen servicios higiénicos operativos en sus celdas para detenidos.
- d) Condiciones logísticas mínimas en las comisarías**
24. Los resultados de la supervisión en cuanto a la existencia de **bienes muebles (sillas y escritorios)**, nos refleja lo siguiente:
- El promedio de muebles (sillas y escritorios) por cada comisaría es 17.10; no obstante, debido a que existen 76 muebles inoperativos, el promedio se reduce a 15 muebles por cada comisaría.
 - En el 58.23% (191) de comisarías se manifestó que el número de sillas y escritorios no era suficiente. Adicionalmente de la información obtenida en 182 informes y/o partes situacionales remitidos por los propios comisarios, la cantidad total de muebles que se requieren adicionalmente es de no menos de 1666, es decir, un promedio de 10 (10.74) muebles más por cada comisaría.
25. En relación con el abastecimiento de **papel bond**, tenemos los siguientes datos:
- En el 60.98% (200) de las comisarías supervisadas se manifestó que el abastecimiento de papel bond no es suficiente. Así, conviene destacar que las

comisarías de Thamishiyacu y Aeropuerto de Puno han indicado que carecen de este abastecimiento.

- De la información obtenida en 182 informes y/o partes situacionales remitidos por las propias comisarías, si bien se advierte que 127 comisarías refieren que su abastecimiento es mensual, seis (6) comisarías (Caracoto, Mujeres de Puno, Tiquillaca, Vilquechico, Asunción y Llapa) han manifestado que su abastecimiento es esporádico durante el año.
- En el 44.82% (147) de las 328 comisarías supervisadas en el ámbito nacional, se indicó que ante la falta de abastecimiento adecuado, el personal policial asume dicho costo con su sueldo. Así, podemos mencionar los casos de las comisarías de Iberia, Santa Elena, Asillo, Lampa, Juli, Santa Rosa y Vilquechico

26. En cuanto a las **cintas para máquinas de escribir**: De las cien (100) comisarías a nivel nacional que aún siguen utilizando máquinas de escribir, hemos tomado conocimiento, a través de sus informes y/o partes situacionales, que su abastecimiento asciende a 103 cintas en total, es decir, solamente algo cercano a una (0.85) cinta por cada comisaría. Esta reducida cantidad de cintas que recibe cada comisaría, ha determinado que demanden adicionalmente 263 cintas en total, esto es, 2.63 cintas más por cada comisaría.

27. En lo que se refiere al abastecimiento de **material de escritorio** (lapiceros, cuadernos, entre otros), podemos mencionar los siguiente resultados:

- La Comisaría de Thamishiyacu ha manifestado, a través de su informe situacional, que no se le abastece de útiles de escritorio. A su vez, en el 59% (193) de las comisarías supervisadas se manifestó que el abastecimiento de útiles de escritorio es insuficiente.
- De la información obtenida en 182 informes y/o partes situacionales, si bien 132 comisarías refirieron que el abastecimiento de útiles de escritorio es mensual, cuatro (4) comisarías (Caracoto, Vilquechico, Tiquillpa y Llapa) han indicado que su abastecimiento es esporádico durante el año.
- En el 44.21% (145) de las 328 comisarías supervisadas se indicó que es el personal policial quien asume el costo por la falta o déficit del abastecimiento de útiles de escritorio.
- Comparando los resultados de la primera supervisión nacional de comisarías, con la presente supervisión tenemos que el número de comisarías que no poseen útiles de escritorio suficientes ha disminuido de 80% (240) a 59% (193). No obstante, aún se mantiene de forma preocupante un porcentaje mayor al 50%.

e) **Medios con los que cuenta la comisaría para prevenir y combatir la delincuencia**

28. En relación con la entrega de **uniformes** al personal policial, tenemos los siguiente datos:

- Las comisarías de San José, Puerto Bermudez, Huancapi, Paruro, Llaucan, Humay (Ica), Nepos (Cajamarca), Huanta (Arequipa) y Cabana (Chimbote) refieren que no se les ha renovado el uniforme. Asimismo, existen casos en los que los uniformes entregados a los policías no correspondían a sus tallas (por ejemplo, en la Comisaría de El Muyo - Puno) o no eran los apropiados para la zona geográfica en la que el personal realiza sus funciones (por ejemplo, en la comisaría de Yunguyo - Amazonas).
- Comparando los resultados de la primera supervisión nacional de comisarías, con la presente supervisión tenemos que el número de comisarías a las que no

se les había renovado uniformes hace más de cuatro años ha disminuido de 75% (225) a 1.2% (4).

Sin embargo, es necesario indicar que en el 37.50% (123) de las comisarías supervisadas se refirió que el costo de la renovación ante el uso constante del uniforme lo asume el propio personal policial.

29. En cuanto al **sistema informático** que debería tener una comisaría, la supervisión nacional nos reporta la siguiente información:

- **Computadoras:** El 7.01% (23) de las 328 comisarías supervisadas manifestó que no las tienen. Así, por ejemplo, los casos de las comisarías de Pano (Huanuco), Pusi, Vilquechico y Aeropuerto de Juliaca (Puno), Calupe (Lambayeque), Tarma y San Ramón (La Merced), Humay (Ica), Ulcumayo (Junín), Santa María de Nanay y Genaro Herrera (Loreto), entre otros.

Asimismo, en cuanto al **número de computadoras** en las comisarías, tenemos:

- De la supervisión nacional se ha obtenido que 317 comisarías detentan un total de 1,412 computadoras, lo cual nos da un promedio de cuatro (4.45) computadoras por cada comisaría; sin embargo, debido a que existen 253 computadoras inoperativas en total, el promedio se reduce a tres (3.51) computadoras por cada comisaría.
- En el 74.39% (244 comisarías) se manifestó que el número de computadoras no era suficiente. Además, de acuerdo con los 182 informes y/o partes situacionales remitidos por los propios comisarios, la cantidad total de computadoras que se requiere adicionalmente es de al menos 507, es decir, un promedio de casi tres (2.78) computadoras más por cada comisaría.
- **Impresoras:** De las 328 comisarías supervisadas, el promedio de ellas por cada comisaría es tres (3.26); sin embargo, debido a que existen 156 impresoras inoperativas en total, el promedio se reduce a dos (2.58) impresoras por cada comisaría. Además, conviene mencionar que en el 71.04% (233) de las comisarías visitadas se indicó que el número de impresoras era insuficiente. De otro lado, de acuerdo con los 182 informes y/o partes situacionales remitidos por los propios comisarios, la cantidad total de impresoras que se requiere adicionalmente es no menos de 443, es decir, un promedio de dos (2.82) impresoras más por cada comisaría.
- **Cartuchos o tintas para impresoras:** En el 57.93% (190) de las 328 comisarías supervisadas se manifestó que el abastecimiento de estos no era suficiente. Así, 123 comisarías, a través de sus informes situacionales, han informado que sólo se les abastece con 49 cartuchos para de impresoras, es decir, un promedio de 0.4 por cada comisaría. De esta manera, el abastecimiento de tintas de impresoras no llega a la unidad por cada comisaría.

Asimismo, de 108 informes situacionales remitidos por los propios comisarios, se puede advertir que se requieren adicionalmente un total de 312 cartuchos para impresoras, esto es, un promedio de 3 más por cada comisaría. De otro lado, en el 39.63% (130) de las 328 comisarías supervisadas se indicó que ante la falta de un abastecimiento adecuado, el personal policial asume el costo de dicho bien con su sueldo. De la misma manera, 66 comisarías, a través de sus informes situacionales, indican que la falta o el déficit de cartuchos es asumido por el propio personal con el dinero de su sueldo.

30. En cuanto a **la interconexión de las comisarías a las bases de datos de la PNP y otras instituciones públicas**, la supervisión nacional a 328 comisarías nos arroja los siguientes resultados:
- El 53.05% (174) de las comisarías no tienen acceso a Internet, lo que no les permite acceder a las bases de datos consignados en los portales de transparencia de algunas entidades públicas.
 - El 63.72% (209) de las comisarías no acceden a la base de datos de Reniec, lo cual no permite que el personal policial pueda constatar la identidad del denunciante o del denunciado.
 - El 89.02% (292) de las comisarías no tienen acceso a la base de datos de Registros Públicos, lo que dificulta que el personal policial pueda certificar la propiedad de los inmuebles y vehículos.
 - El 59.76% (196) de las comisarías no acceden a la base de datos de Requisitorias de la propia Policía Nacional del Perú, lo que dificulta su trabajo en la lucha contra la delincuencia.
 - De acuerdo con la información proporcionada por el propio personal en 182 informes y/o partes situacionales, en el 74.73% de ellos (136) Comisarías no tienen acceso al Sistema Datapol.
31. Respecto de **los patrulleros**, el promedio por cada comisaría es de uno (1.84); no obstante, debido a que, según se nos ha informado en la supervisión, existen 31 patrulleros inoperativos en total, el promedio se reduce a 1 patrullero (1.62) por cada comisaría. Además, el 57.32% (188) de las 328 comisarías supervisadas manifestó que el número de patrulleros que poseen era insuficiente. Asimismo, de acuerdo con los 182 informes y/o partes situacionales remitidos por los propios comisarios, la cantidad total de patrulleros que se requiere es no menor a 204, es decir, un promedio de 1.48 patrulleros por cada comisaría. De otro lado, se ha podido advertir situaciones en las que si bien la comisaría cuenta con patrulleros, el abastecimiento de gasolina no permite la operatividad de dichos patrulleros. Así, se nos ha informado en las comisarías de Vichayal y Bernal (Piura).
32. En cuanto a **las motocicletas**, el promedio por cada comisaría es de una (1.38); sin embargo, debido a que de nuestra supervisión existen 65 motocicletas inoperativas en total, el promedio se reduce a 1 motocicleta (1.27) por cada comisaría. Asimismo, en el 43.60% (143) de las 328 comisarías supervisadas se indicó que el número de motocicletas no era suficiente. Además, a partir de la información obtenida de los 182 informes y/o partes situacionales remitidos por los propios comisarios, la cantidad total de motocicletas que se requiere adicionalmente es de no menos de 274, esto es, un promedio de casi 2 (1.85) motocicletas más por cada comisaría.
33. El 8.23% (27) del total de comisarías supervisadas en el ámbito nacional, manifestó no recibir **gasolina**. Así, por ejemplo, lo refirieron las comisarías de Posope Alto, Pucalá, Crucero, Aeropuerto de Ucayali, Quilca, Conchucos, entre otros. Esta falta de abastecimiento de gasolina exige que el personal policial asuma el gasto o se lo traslade a la ciudadanía. De otro lado, en el 44.82% (147) de las comisarías visitadas se manifestó que el abastecimiento de gasolina para movilizar sus vehículos y motocicletas es insuficiente, lo cual constituye un gran obstáculo para el combate de la criminalidad y el control de la seguridad ciudadana.
34. En relación con el **armamento**, el promedio de armas por cada comisaría es de diez (10.29); sin embargo, de acuerdo con la información brindada por el propio

personal policial, a través de sus informes situacionales, se requiere adicionalmente un promedio de no menos de cinco (5.87) armas más por cada comisaría.

Por otro lado, en cuanto a la **antigüedad del armamento**, cabe destacar que en el 62.5% (205) de las comisarías supervisadas se manifestó que las armas que poseía el personal policial tenían una antigüedad mayor a los 10 años.

35. El 10.06% (33) del total de las comisarías supervisadas, ha manifestado que no recibe **municiones**. Además, en el 26.52% (87 comisarías) se indicó que la cantidad de municiones que recibe el personal policial es insuficiente. Finalmente, en el 19.82% (65) comisarías se refiere que el personal policial es quien asume el costo por la falta o déficit del abastecimiento de municiones
En cuanto al número de municiones, tenemos que el promedio mensual de municiones que recibe cada comisaría es 1236.2 municiones; a su vez, de acuerdo con la información brindada por el propio personal policial se requiere adicionalmente un promedio de 1238.6 municiones más por cada comisaría. De esta manera, se estaría requiriendo un incremento de no menos del 100% de municiones con el que se abastece al personal policial.
36. En lo referente a los **sistemas de comunicación del personal policial** que labora en las comisarías, tenemos los siguientes datos:
- El 28.35% (93) de las comisarías supervisadas manifestó no contar con **teléfono fijo**, en tanto que de aquellas comisarías que indicaron tenerlo el 9.17% (21 comisarías) manifestaron que este es de propiedad privada.
 - El 23.58% (75) de las comisarías supervisadas indicó que no tienen **teléfonos móviles**. Asimismo, de las que mencionaron tenerlos, el 30.38% (67) de comisarías expresaron que son de propiedad privada.
 - El 36.59% (120) de las comisarías supervisadas refirió no contar con **radios**. Además, el 3.38% (6) de las comisarías que afirmó tenerlos, indicaron que éstos son de propiedad privada.

SUPERVISIÓN REALIZADA A LAS COMISARÍAS DE LA PROVINCIA DE PISCO

a) Condiciones mínimas que aseguran una adecuada atención a la ciudadanía en las comisarías

37. En relación con el **número, género y categoría del personal policial** que labora en las comisarías de Pisco, tenemos los siguientes datos:
- El número del personal policial que labora en las ocho (8) comisarías de la provincia de Pisco es insuficiente. Así, el número total de efectivos es 184, en tanto que más del 90% de ellos es de género “masculino” y ostenta la categoría de “suboficial”.
 - En cuanto al promedio de efectivos policiales que prestan servicios en las comisarías tenemos que existe un policía por cada 684 habitantes. Sin embargo, teniendo en cuenta que el régimen laboral en el que se desempeña el personal policial es 24 horas de trabajo por 24 horas de descanso (24 x 24), el número real de habitantes de la provincia de Pisco por cada policía que labora en comisarías es aproximadamente de 1 policía por cada 1,368 habitantes.
 - Este reducido número de efectivos policiales ha sido advertido por el propio personal policial que presta servicios en las Comisarías de la provincia de Pisco. Así, por ejemplo, en la Comisaría de Huamaní se solicitó la presencia de treinta (30) efectivos más para atender la cada vez mayor demanda ciudadana de seguridad.
38. Sobre la existencia de **personal especializado para atender al público en las comisarías**, conviene señalar que en el 62.50% (5) de las comisarías de la provincia

de Pisco no existe una persona específicamente asignada para orientar al público. Sólo en el 25% (2 comisarías: Sectorial de Pisco y Paracas) se ha establecido cargo distinto al comisario (Por ejemplo, “Oficial de Guardia”) para atender al público. Asimismo, se ha podido constatar que en el 100% (8) de las comisarías de la provincia de Pisco no se ha establecido en su organigrama interno una Oficina o Departamento de Atención al Público como lo exige el Manual de Organización y Funciones de las Comisarías Policiales.

39. En cuanto a **la información que se encuentra al alcance de las personas en las comisarías**, podemos mencionar los siguientes resultados:

- El 87.50% (7) de las comisarías de la provincia de Pisco no tienen información accesible al público sobre aspectos básicos de ellas. De la misma manera, en el 100% (8) de las comisarías no existe información sobre el trámite y los requisitos para presentar una queja ante un caso de inconducta policial o ante un mal servicio policial.
- El 87.50% (7) de las comisarías visitadas en la provincia de Pisco no tienen información al alcance de los ciudadanos sobre los requisitos y el trámite de cada uno de los procedimientos administrativos que se llevan a cabo en ellas (certificado de supervivencia, copia certificada de denuncia policial y certificado de mudanza domiciliaria), así como del trámite de una denuncia por violencia familiar y/o sexual.
- En el 50% (4) de las comisarías de la provincia de Pisco, el encargo del trámite de los procedimientos administrativos y las denuncias por violencia familiar no es la Sección de Copias Certificadas ni la Sección de Familia de las Comisarías, conforme lo exige el TUPA del Ministerio del Interior y el Manual de Organización y Funciones de las Comisarías Policiales, sino el Secretario y/o Apoyo Técnico del Comisario.
- En el 100% (8) de las comisarías supervisadas sí existe un registro de las solicitudes para que se tramiten los procedimientos administrativos y las denuncias por violencia familiar.

40. Sobre la **atención de denuncias y/o testimonios que requieran privacidad en las comisarías** (casos de violencia sexual y/o familiar, por ejemplo), cabe indicar que el 62.50% (5) de las comisarías manifestó que no cuenta con ambientes previstos para recibir denuncias y/o testimonios que requieran privacidad. Sólo las comisarías de Tupac Amaru, San Miguel e Independencia han referido que presentan dichos ambientes especiales.

Además, es importante mencionar que el 100% (8) de las comisarías visitadas manifestó que si cuenta con personal capacitado para atender las denuncias por violencia familiar o sexual las 24 horas del día.

b) **Servicios básicos de agua potable, luz eléctrica, desagüe en las comisarías**

41. El 100% de las comisarías supervisadas indicó contar con el **servicio de agua potable y luz eléctrica**. No obstante, ello no ocurre en relación con el servicio de desagüe, toda vez que la comisaría de Paracas indicó que no lo tiene. Si bien el 100% de las comisarías visitadas indicó que cuenta con el servicio de agua potable, el 50% de las mismas (comisarías de Paracas, San Miguel, Humay y Tupac Amaru) precisaron que la frecuencia del servicio no es permanente o todo el día sino por horas en la mañana o en la tarde, algunos días a la semana.

c) **Condiciones mínimas de seguridad en las comisarías ante un desastre natural o provocado por el hombre**

42. Si bien el 62.50% (5) de las comisarías supervisadas tiene **extintores**, cabe mencionar con preocupación que las comisarías de Paracas, Huamani y Tupac Amaru no tienen extintores. Más preocupante aún es que en el 100% (8) de las comisarías de la provincia de Pisco, afectadas por un terremoto el 15 de agosto de 2007, no exista **señalizaciones de áreas de seguridad** ante sismos o emergencias.
43. En relación con **el estado de la infraestructura de las comisarías**, conviene señalar los siguientes datos:
- El 75% (6) de las comisarías visitadas manifiestan que sí han sido evaluadas por el Instituto Nacional de Defensa Civil (Indeci). De estas 6 comisarías: 2 (Paracas y Humay) fueron evaluadas en el 2007 con posterioridad al terremoto ocurrido el 15 de agosto de ese año, 1 (Tupac Amaru) en el 2009, y 2 (Huamaní y San Andrés) en el 2010.
 - Cuatro de las seis comisarías que informaron haber sido evaluadas por el Indeci manifestaron que el resultado de dicha evaluación determinó que sus instalaciones no presentaban ningún riesgo. Cabe indicar que las comisarías de Sectorial Pisco y Huamaní que también han sido evaluadas no precisaron esta información.
 - En el primer semestre del presente año se han inaugurado las nuevas instalaciones de las comisarías de Independencia y San Miguel. En tanto, la Comisaría Sectorial de Pisco viene atendiendo en un ambiente provisionalmente acondicionado hasta que concluyan las labores de reconstrucción de sus instalaciones.
44. En cuanto a los **ambientes para albergar a los detenidos en las comisarías**, cabe indicar que todas las comisarías de la provincia de Pisco tienen celdas para los detenidos (salas de meditación); sin embargo, en la Comisaría de Huamaní se indicó que sólo tienen una celda, lo cual no les permite separar a los detenidos en razón de su sexo o edad. De otro lado, el 87.50% (7) de las comisarías supervisadas mencionaron que sus celdas cuentan con servicios higiénicos; en tanto que la Comisaría de Huamaní indicó que su celda no cuenta con ellos.

d) **Condiciones logísticas mínimas y medios con los que cuentan las comisarías para prevenir y combatir la delincuencia**

45. De la supervisión realizada a las ocho (8) comisarías de la provincia de Pisco, tenemos los siguientes resultados:
- El 88% (7) considera que es insuficiente el número de **computadoras**.
 - El 63% (5) refiere que es insuficiente el número de **impresoras**.
 - El 88% (7) manifiesta que es insuficiente el número de **patrulleros**.
 - El 88% (7) indica que es insuficiente el número de **bienes muebles (sillas y escritorios)**.
46. Con relación al **abastecimiento de bienes de uso inmediato** a las comisarías de la provincia de Pisco, tenemos los siguientes datos:
- El 87.50% (7) refirieron que el abastecimiento de **papel bond** no es suficiente.
 - El 75% (6) manifestaron que el abastecimiento de **tintas y/o cartuchos de impresora** no es suficiente.
 - El 100% (8) expresó que el abastecimiento de **material de escritorio** (lapiceros, cuadernos, etc.) no es suficiente.

De esta manera, ante la falta y el déficit de abastecimiento de bienes en las comisarías, el 75% (6) de ellas indicó que el costo del papel bond y los materiales de escritorio lo asume el personal policial, en tanto que en el 75% (6) se refirió que el costo de las tintas de impresora lo asume el comisario.

47. En cuanto a los **medios con los que cuentan las comisarías para prevenir y combatir la delincuencia**, conviene señalar lo siguiente:
- El **armamento** que posee el personal policial es de propiedad estatal en el 100% (8) de las comisarías supervisadas. No obstante, en las comisarías de Humay y Pisco el armamento detenta una antigüedad mayor a diez años.
 - A diferencia de las comisarías que sí reciben el abastecimiento suficiente de **municiones**, en la Comisaría de Independencia se indicó que no reciben municiones y que el personal policial tiene que asumir el costo por su adquisición.
 - En el 50% (4) de las comisarías visitadas se indicó que en el 2009 se renovó el **uniforme** al personal policial; no obstante, en la comisaría de Humay se manifestó que desde el 2005 el personal policial no ha recibido nuevos uniformes, por lo que dicho personal ha tenido que comprar nuevos uniformes asumiendo dicho costo con su remuneración.
 - En el 100% (8) de las comisarías de la provincia de Pisco se afirmó que sí se recibe **gasolina** para los vehículos policiales; no obstante, en el 75% (6) de ellas se considera que la cantidad de gasolina que reciben es insuficiente.
48. En cuanto al **sistema de comunicaciones** habría que señalar que la Comisaría de San Miguel, a diferencia de las demás comisarías de la provincia de Pisco, no tiene **teléfono fijo**. Además, cabe precisar que si bien las comisarías de Paracas y Humay si tienen teléfono fijo, éstos son de propiedad privada. De la misma manera, las comisarías de Humay y Pisco, a diferencia de las otras comisarías de la provincia de Pisco, no tiene **teléfonos móviles**. Sin embargo conviene precisar que las comisarías de Paracas, Huamaní, San Andrés y San Miguel tienen teléfonos móviles que son de propiedad privada (del personal policial). Sólo en el caso de la Comisaría de Independencia se indicó que los teléfonos móviles eran de propiedad estatal. Finalmente, las comisarías de Paracas y Huamaní, a diferencia de las demás comisarías de la provincia de Pisco, no tienen **radios**. No obstante, conviene precisar que la radio que tiene la Comisaría de Túpac Amaru es producto de una donación de la Municipalidad distrital de Túpac Amaru.
49. En lo que se refiere a la **interconexión de las comisarías** a las bases de datos, tenemos los siguientes resultados:
- El 62.50% (5) no tiene acceso a internet.
 - El 87.50% (7) no tiene acceso a la base de datos del RENIEC
 - El 100% (8) no tiene acceso a la base de datos de Registros Públicos.
 - El 87.50% (7) no tiene acceso a la base de datos de requisitorias de la propia PNP.

SUPERVISIÓN NACIONAL REALIZADA A LOS PUESTOS FRONTERIZOS DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERÚ

50. La supervisión realizada a los Complejos y Puestos de Vigilancia Fronterizos permitió constatar el avance del **Sistema Integrado de Control Migratorio – Requisitorias PNP** en el Complejo Fronterizo de Tacna y en el Puesto de Control Fronterizo de Desaguadero.
51. La falta de **interconexión** de los Puestos de Vigilancia Fronterizos de la PNP, en cuanto al sistema de requisitorias de la PNP, así como al Registro de Requisitorias del Poder Judicial, aún se mantiene, lo cual dificulta significativamente la vigilancia

de la zona y el control del ingreso y salida de las personas. Dicho problema ha podido ser constatado en los puestos de vigilancia fronterizos de La Palma, La Balsa, Moreros, Shiringayoc, San Luis de Alerta, San Lorenzo, Iñapari y Kazani.

52. En la mayoría de los puestos de vigilancia fronterizos de la PNP, las **condiciones de seguridad e higiene**, así como las **condiciones logísticas y los medios** para cumplir con la labor policial son mínimos, dificultando con ello el desarrollo de un trabajo óptimo a favor de la población en el control del tránsito de las personas requisitorizadas. Así, por ejemplo, el PVF de La Balsa ha referido que su abastecimiento de equipamiento es insuficiente, en tanto que el PVF de San Luis de Alerta ha indicado que la antigüedad del armamento que posee el personal policial a su cargo es mayor a los 20 años. De otro lado, no todos los PVF tienen servicios básicos de agua potable, luz eléctrica y desagüe. A su vez, el 100% (6 PVF) de los supervisados no presenta condiciones mínimas de seguridad ante un desastre natural o uno provocado por el hombre, toda vez que no cuenta con extintores operativos, señalización de áreas de seguridad y no han sido inspeccionados por el Instituto Nacional de Defensa Civil (Indeci).

VII. RECOMENDACIONES

AL CONGRESO DE LA REPÚBLICA, AL PODER EJECUTIVO Y A LOS GOBIERNOS REGIONALES Y LOCALES

1. **INVOCAR** a que en el ejercicio de sus atribuciones constitucionales y legales formulen y ejecuten acciones concretas para apoyar y colaborar con el fortalecimiento y la modernización de las comisarías y puestos de vigilancia fronterizos de todo el territorio nacional. En ese sentido, la Defensoría del Pueblo pone a su disposición los resultados de esta segunda supervisión nacional de comisarías y de puestos de vigilancia fronterizos que ha contemplado los siguientes indicadores:
 - Condiciones mínimas que aseguran una adecuada atención a la ciudadanía.
 - Servicios básicos de agua potable, luz eléctrica, desagüe y servicios higiénicos.
 - Condiciones mínimas de seguridad ante un desastre natural o provocado por el hombre.
 - Condiciones logísticas mínimas.
 - Medios para prevenir y combatir la delincuencia.

AL MINISTERIO DEL INTERIOR, AL MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS Y A LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ

1. **RECOMENDAR** que adopten medidas urgentes respecto de 35 comisarías que han sido declaradas en “alto riesgo” por el Instituto Nacional de Defensa Civil-Indeci, las mismas que figuran en el cuadro N° 19 del presente reporte; con la finalidad de proteger la vida, salud e integridad del personal policial y de las personas que acuden a dichas instalaciones.
2. **RECOMENDAR** que se dote de extintores operativos; se establezcan señalizaciones de seguridad (en atención a la Directiva N° 015-2005-INDECI/DNP/10.3 del Instituto Nacional de Defensa Civil- Indeci); así como que se dispongan las refacciones en los baños, las oficinas, los dormitorios, los almacenes y las celdas de las comisarías que figuran en el cuadro N° 22 y de los puestos de vigilancia fronterizos de la Policía Nacional del Perú registrados en el subcapítulo 5.2. del presente reporte. Esta medida tiene por objeto garantizar el derecho a la seguridad en el trabajo del personal policial, reconocido en el literal e) del artículo 7° del Protocolo Adicional

a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de derechos económicos, sociales y culturales, así como en el literal b) del artículo 7° del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales. Asimismo, permitirá que las comisarías y los puestos de vigilancia fronterizos cuenten con las condiciones mínimas de seguridad para el personal policial y la ciudadanía ante la eventualidad de un desastre natural o provocado por el hombre.

AL MINISTERIO DEL INTERIOR Y A LA DIRECCIÓN GENERAL DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ

1. **RECOMENDAR** que adopten las medidas correspondientes para dotar de los servicios básicos de agua potable, desagüe y luz eléctrica, así como de servicios higiénicos, a las comisarías que figuran en el subcapítulo 3.2., y a los puestos de vigilancia fronterizos de la PNP registrados en el literal E) del subcapítulo 5.2 del presente reporte. Esto con el propósito de asegurar el derecho a la higiene en el trabajo del personal policial, reconocido en el literal e) del artículo 7° del Protocolo Adicional a la Convención Americana sobre Derechos Humanos en materia de derechos económicos, sociales y culturales, así como en el literal b) del artículo 7° del Pacto Internacional de Derechos Económicos, Sociales y Culturales.
2. **RECOMENDAR** que se asegure un adecuado abastecimiento y control del equipamiento de las comisarías y de los puestos de vigilancia fronterizos (uniforme, armamento, municiones, patrulleros, motocicletas, gasolina y condiciones logísticas mínimas) conforme a lo señalado en los subcapítulos 3.4 y 3.5, así como el literal F) del subcapítulo 5.2 del presente reporte.
Esta medida se justifica en el derecho que tiene el personal que labora en las comisarías y en los puestos de vigilancia fronterizos, a estar adecuadamente equipado para mejorar su capacidad operativa y cumplir sus obligaciones de forma eficiente y segura, tal como lo establece el numeral 5) del artículo 64° de la Ley del Régimen de Personal de la Policía Nacional del Perú y el inciso 4) del artículo 36° de la Ley de la Policía Nacional.
Cabe mencionar que esta recomendación también ha sido efectuada por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos en su informe “Seguridad Ciudadana y Derechos Humanos” (2009), así como por la Organización de los Estados Americanos (OEA) a través de su informe “La Seguridad Pública en las Américas”. Retos y Oportunidades (2008).
3. **RECOMENDAR** que se adquieran equipos de cómputo y mobiliario de oficina para todas las comisarías y los puestos de vigilancia fronterizos, especialmente para aquellas que han sido supervisadas en los subcapítulos 3.4. y 3.5., así como en el literal F) del subcapítulo 5.2 del presente reporte, respectivamente. Ello con la finalidad de que las comisarías y puestos estén aptos para la ejecución del proceso de modernización policial emprendido y en cumplimiento al Plan Estratégico 2007 -2011 de la Policía Nacional del Perú. Además, esta medida permitirá optimizar las labores de prevención y de reacción contra la delincuencia.
4. **REITERAR LA RECOMENDACIÓN** formulada en el 2009 a través del *Informe Defensorial N° 142*, de que se adopten las medidas administrativas necesarias para que todas las comisarías y puestos de vigilancia fronterizos accedan de manera permanente e ininterrumpida a la Base de Datos de Requisitorias de la Policía Nacional del Perú, así como ampliar el Sistema Integrado de Control Migratorio – Requisitorias PNP en el Complejo Fronterizo de Tumbes y los puestos de vigilancia fronterizos, lo cual permitirá optimizar el servicio policial que se brinda en dichas unidades policiales y asegurará el respeto a la libertad personal y a la libertad de tránsito de los ciudadanos.

5. **RECOMENDAR** que se disponga la construcción o, en su defecto, la habilitación en todas las comisarías del territorio nacional, de ambientes especiales para el tratamiento de denuncias y/o testimonios que requieran privacidad, así como que se asegure la capacitación del personal policial para atender las denuncias por violencia familiar y/o sexual las 24 horas del día.
Esta recomendación se basa en la formulada por el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, a través de su informe “Normativa y Práctica de los Derechos Humanos para la Policía” y por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos mediante su informe “Seguridad Ciudadana y Derechos Humanos” (2009).
6. **REITERAR LA RECOMENDACIÓN** formulada en el 2009 a través del *Informe Defensorial N° 142*, de que se disponga la construcción o, en su defecto, la habilitación de por lo menos dos celdas en todas las comisarías y los puestos de vigilancia fronterizos del territorio nacional, especialmente en aquellas 30 comisarías que no tiene ninguna celda y que han sido señaladas en el literal E) del subcapítulo 3.3. del presente reporte.
Esta recomendación tiene la finalidad de que se pueda separar a los detenidos de acuerdo con su edad y sexo (adultos, niños, niñas y adolescentes). Esta recomendación se sustenta en la formulada por el Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, a través de su Informe “Normativa y Práctica de los Derechos Humanos para la Policía”, así como en la jurisprudencia de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, por ejemplo, en el *Caso Montero Aranguren vs. Venezuela*.
7. **RECOMENDAR** que cuando se realice una reorganización o redistribución de personal, se atienda prioritariamente los requerimientos de mayor personal en las comisarías y los puestos de vigilancia fronterizos del país, así como también se atienda la necesidad de incorporar personal policial femenino a aquellas comisarías que no lo tienen y que ha sido advertido en el literal A) del subcapítulo 3.1 del presente reporte.
Esta recomendación se basa en las necesidades advertidas en la supervisión nacional realizada y en las recomendaciones formuladas por el Alto Comisionado para los Derechos Humanos a través su informe “Normativa y Práctica de los Derechos Humanos para la Policía”, la Comisión Interamericana de Derechos Humanos mediante su informe “Seguridad Ciudadana y Derechos Humanos”; y tiene en cuenta que el literal c) del artículo 8 del Reglamento de Organización y Funciones de la Policía Nacional del Perú le atribuye a dicha entidad la competencia para organizar sus recursos humanos con la finalidad de asegurar el cumplimiento de las funciones constitucionales de la institución policial.
8. **REITERAR LA RECOMENDACIÓN** formulada en el 2009 a través del *Informe Defensorial N° 142*, de que se apruebe una Directiva o Protocolo de Atención al Público en comisarías que contemple mínimamente lo siguiente:
 - Los principios y las reglas que regulan el servicio policial en comisarías.
 - Los derechos de las personas que acuden a las comisarías.
 - Las obligaciones y responsabilidades del personal policial que labora en las comisarías.
 - La organización y las funciones del Comisario o Comisaria y de las unidades, departamentos u oficinas de las comisarías.
 - Los procedimientos administrativos y los servicios policiales que se prestan en las comisarías.
 - Los mecanismos que tiene el público usuario de la comisaría ante la prestación de un servicio policial irregular o arbitrario.

AL MINISTERIO DEL INTERIOR

1. **RECOMENDAR** la suscripción de convenios de cooperación, de colaboración o afines para que todas las comisarías y puestos de vigilancia fronterizos accedan de manera permanente e ininterrumpida a las siguientes bases de datos:

- a) Base de datos de la Reniec, para identificar a la persona denunciante y a la persona denunciada de la comisión de un delito o falta.
- b) Base de datos de los Registros de Propiedad Vehicular y Propiedad Inmueble, ambos a cargo de la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos (Sunarp), con la finalidad de identificar la propiedad de bienes inmuebles y vehículos que forman parte de una investigación policial.

A LA DIRECCIÓN GENERAL Y AL ESTADO MAYOR GENERAL DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ

1. **RECOMENDAR** que se disponga que, en el marco de los programas de capacitación que se llevan a cabo en la Policía Nacional del Perú, se dicten cursos permanentes sobre los procedimientos y directivas de atención al público. Esta recomendación también ha sido efectuada por la Comisión Interamericana de Derechos Humanos en su informe “Seguridad Ciudadana y Derechos Humanos” (2009), así como por la Organización de los Estados Americanos (OEA) a través de su informe “La Seguridad Pública en las Américas”. Retos y Oportunidades (2008).
2. **RECOMENDAR** que se atiendan los requerimientos formulados por el personal policial que labora en las comisarías y en los puestos de vigilancia fronterizos para que se les capacite en idiomas propios de la zona en la que laboran o cuando dicha capacitación se requiera por otras necesidades del servicio. Ello se justifica por los resultados señalados en el presente reporte y en atención a lo dispuesto por el literal b) del artículo 8 del Reglamento de Organización y Funciones de la Policía Nacional del Perú que atribuye la función de conducir la formulación de planes de formación, capacitación, especialización y perfeccionamiento de todo el personal policial.

A LA DIRECCIÓN GENERAL, A LAS DIRECCIONES TERRITORIALES Y A LOS FRENTE POLICIALES DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ, en atención a su función de supervisión permanente de los servicios que brinda la institución policial, contemplado en el Reglamento de Organización y Funciones de la PNP:

1. **RECOMENDAR** que se fiscalice que todas las comisarías cumplan con contemplar en su organigrama interno al Departamento u Oficina de Atención al Público, conforme lo exige, por ejemplo, el Manual de Organización y Funciones de las Comisarías Policiales, aprobado por Resolución Ministerial N° 1091-2003-IN-PNP.
2. **RECOMENDAR** que se fiscalice que todas las comisarías cumplan con brindar información accesible al público sobre aspectos generales de ellas (los principios y las reglas que regulan el servicio policial, los derechos de las personas que acuden a las comisarías, las obligaciones y responsabilidades del personal policial, la organización y las funciones del comisario o comisaria y de las unidades, departamentos u oficinas de las comisarías, y los procedimientos administrativos y los servicios policiales que se prestan en ellas).
3. **RECOMENDAR** que se fiscalice que todas las comisarías cumpla con organizar y mantener adecuadamente un registro actualizado de cada una las solicitudes de procedimiento administrativo, así como de cada una de las denuncias tramitadas.
4. **SUGERIR** que en los premios que se otorgue a las comisarías del país, como por ejemplo el concurso anual de la “Comisaría del Año”, aprobado por Directiva DGPNP N° 10-22-07-EMGM-PNP-B, también se considere a las siguientes medidas como indicadores de mérito:

- Que la comisaría contemple en su organigrama interno el Departamento o la Oficina de Atención al Público.
- Que la comisaría brinde información accesible al público (a través de cartillas, afiches, murales, entre otros) sobre aspectos generales de su funcionamiento, así como sobre los requisitos y el trámite de cada uno de los procedimientos administrativos y las denuncias que se reciben en ella.
- Que la comisaría tenga un registro actualizado de cada una de las solicitudes de procedimiento administrativo, así como de las denuncias presentadas en ella.

A LOS COMISARIOS Y COMISARIAS:

1. **RECOMENDAR** que contemplen en el organigrama interno de las comisarías que dirigen al Departamento u Oficina de Atención al Público, así como que designen personal policial especializado en los procedimientos de atención al público, conforme lo exige, por ejemplo, el Manual de Organización y Funciones de las Comisarías Policiales, aprobado por Resolución Ministerial N° 1091-2003-IN-PNP.
2. **RECOMENDAR** que adopten las medidas necesarias para asegurar que, ya sea a través de murales, afiches, cartillas, entre otros mecanismos, se brinde información al público sobre los aspectos generales de la comisaría (los principios y las reglas que regulan el servicio policial; los derechos de las personas que acuden a las comisarías; las obligaciones y responsabilidades del personal policial: la organización y las funciones del comisario o comisario y de las unidades, departamentos u oficinas de las comisarías; así como los procedimientos administrativos y servicios policiales que se prestan en ellas), y los mecanismos existentes para actuar ante un caso de conducta policial o un mal servicio policial.
Ello conforme lo exige el Código Iberoamericano de Calidad en la Gestión Pública, reconocido por el Estado peruano en la XVIII Cumbre Iberoamericana de Jefes de Estado y de Gobierno realizado el 31 de octubre de 2008 en El Salvador.
3. **RECOMENDAR** que adopten las acciones del caso para que se difunda, a través de murales, afiches, cartillas, etc., los procedimientos y trámites que se llevan a cabo en las comisarías, conforme lo exige el artículo 38.4 de la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General.
4. **RECOMENDAR** que contemplen en el organigrama interno de las comisarías a su cargo, a la Oficina o Sección de Copias Certificadas y a la Sección del Niño, Adolescente y la Familia, a fin de que estas tramiten los procedimientos de certificado de supervivencia, copia certificada de denuncia policial y certificado de mudanza domiciliaria, así como las denuncias por violencia familiar, respectivamente; conforme lo exige el TUPA del Ministerio del Interior, aprobado por Decreto Supremo N° 004-2008-IN y el Manual de Organización y Funciones de las Comisarías Policiales.
5. **RECOMENDAR** que organicen un registro actualizado de cada una de las solicitudes de procedimiento, así como de las denuncias presentadas en la comisaría que dirigen, conforme lo exige el Texto Único Ordenado de la Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública, aprobado por Decreto Supremo N° 043-2003-PCM, el Manual de Organización y Funciones de las Comisarías Policiales, el Reglamento de Documentación Policial y el Código Iberoamericano de Calidad en la Gestión Pública, reconocido por el Estado peruano.

ANEXO N° 01

LISTA DE COMISARÍAS SUPERVISADAS POR LA DEFENSORÍA DEL PUEBLO EN EL 2010

	NOMBRE DE LA COMISARÍA	REGIÓN		NOMBRE DE LA COMISARÍA	REGIÓN
1	PUERTO ETEN	LAMBAYEQUE	56	TUPAC AMAURU	ICA
2	POSOPE ALTO	LAMBAYEQUE	57	HUAMANI	ICA
3	SANTA ROSA	LAMBAYEQUE	58	INDEPENDENCIA	ICA
4	PUCALA	LAMBAYEQUE	59	SAN ANDRES	ICA
5	CALUPE	LAMBAYEQUE	60	EL TABLAZO	TUMBES
6	ZAÑA	LAMBAYEQUE	61	ANDRES ARAUJO	TUMBES
7	SAN JOSE	LAMBAYEQUE	62	SAN JOSE	TUMBES
8	MOCHUMI	LAMBAYEQUE	63	CANOAS DE PUNTA SAL	TUMBES
9	PATAPO	LAMBAYEQUE	64	PAMPAS DE HOSPITAL	TUMBES
10	NUEVA ARICA	LAMBAYEQUE	65	CONTRALMIRANTE VILLAR	TUMBES
11	PACORA	LAMBAYEQUE	66	LA CRUZ	TUMBES
12	LLATAS CASTRO	LAMBAYEQUE	67	ZARUMILLA	TUMBES
13	JOSE QUIÑONES	LAMBAYEQUE	68	CORRALES	TUMBES
14	ATUSPARIAS	LAMBAYEQUE	69	PAPAYAL	TUMBES
15	POMALCA	LAMBAYEQUE	70	AGUAS VERDES	TUMBES
16	SECTORIAL LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	71	PUERTO PIZARRO	TUMBES
17	BUENOS AIRES	LA LIBERTAD	72	PUNO	PUNO
18	CASA GRANDE	LA LIBERTAD	73	MAÑAZO	PUNO
19	PAIJAN	LA LIBERTAD	74	CRUCERO	PUNO
20	CHICAMA	LA LIBERTAD	75	HUACULLANI	PUNO
21	CHICLIN	LA LIBERTAD	76	TARACO	PUNO
22	LA MAR	LA LIBERTAD	77	PUSI	PUNO
23	MAGDALENA DE CAO	LA LIBERTAD	78	VILQUECHICO	PUNO
24	CHOCOPE	LA LIBERTAD	79	PUCARA	PUNO
25	RAZURI	LA LIBERTAD	80	ASILLO	PUNO
26	ROMA	LA LIBERTAD	81	AEROPUERTO-JULIACA	PUNO
27	SALAVERRY	LA LIBERTAD	82	MUJERES-JULIACA	PUNO
28	MOCHE	LA LIBERTAD	83	AYAVIRI	PUNO
29	PLAYA RIMAC	LIMA	84	SECTORIAL JULIACA	PUNO
30	CIUDAD DEL PESCADOR	LIMA	85	SANDIA	PUNO
31	CALLAO	CALLAO	86	PAUCARCOLLA	PUNO
32	BELLAVISTA	CALLAO	87	CARACOTO	PUNO
33	LA PERLA	CALLAO	88	ACORA	PUNO
34	LA LEGUA	CALLAO	89	YUNGUYO	PUNO
35	SARITA COLONIA	CALLAO	90	QUEÑUANI	PUNO
36	VENTANILLA	CALLAO	91	UNICACHI	PUNO
37	LA PUNTA	CALLAO	92	CONTAMANA	LORETO
38	SECTORIAL TARMA	JUNIN	93	AEROPUERTO	UCAYALI
39	SAN RAMON	JUNIN	94	YARINACOCHA	UCAYALI
40	PICHANAKI	JUNIN	95	CAMPO VERDE	UCAYALI
41	PANAO	HUANUCO	96	CAUDAY	CAJAMARCA
42	DOS DE MAYO	HUANUCO	97	SECTORIAL CAJABAMBA	CAJAMARCA
43	HUAMALIES	HUANUCO	98	LA FLORIDA	CAJAMARCA
44	HUANUCO	HUANUCO	99	BOLIVAR	CAJAMARCA
45	CHACAYAN	PASCO	100	NANCHOC	CAJAMARCA
46	OXAPAMPA	PASCO	101	TEMBLADERA	CAJAMARCA
47	LOS AQUIJES	ICA	102	NIEPOS	CAJAMARCA
48	PARACAS	ICA	103	HUAYUCACHI	JUNIN
49	HUMAY	ICA	104	ORCOTUNA	JUNIN
50	EL INGENIO	ICA	105	SINCOS	JUNIN
51	ALTO LARAN	ICA	106	SICAYA	JUNIN
52	SECTORIAL PISCO	ICA	107	SECTORIAL JAUJA	JUNIN
53	LOS MOLINOS	ICA	108	SECTORIAL CHUPACA	JUNIN
54	TINGUIÑA	ICA	109	JUNIN	JUNIN
55	SAN MIGUEL	ICA	110	CARHUAMAYO	JUNIN

Defensoría del Pueblo

	NOMBRE DE LA COMISARÍA	REGIÓN
111	ULCUMAYO	JUNIN
112	SECTORIAL HUANCAYO	JUNIN
113	EL TAMBO	JUNIN
114	CHILCA	JUNIN
115	SECTORIAL DE PUQUIO	AYACUCHO
116	SECTORIAL CABAÑA SUR	AYACUCHO
117	ANDAMARCA	AYACUCHO
118	SANTA MARIA DE NANAY	LORETO
119	COMISARIA TAMISHIYACU	LORETO
120	INDIANA	LORETO
121	SECTORIAL MAYNAS-MAZAN	LORETO
122	CURINGA	LORETO
123	GENARO HERRERA	LORETO
124	VILCASHUAMAN	AYACUCHO
125	HUANCAPI	AYACUCHO
126	SAN FRANCISCO	AYACUCHO
127	CANGALLO	AYACUCHO
128	SIVIA	AYACUCHO
129	VILLA CANARIA	AYACUCHO
130	CARHUANCA	AYACUCHO
131	QUEROBAMBA	AYACUCHO
132	PACAIPAMPA	PIURA
133	EL ALTO	PIURA
134	HUANCABAMBA	PIURA
135	SAPALACHE	PIURA
136	PUEBLO NUEVO COLAN	PIURA
137	LA HUACA	PIURA
138	MIGUEL CHECA	PIURA
139	LA MATANZA	PIURA
140	CHULUCANAS	PIURA
141	PIURA	PIURA
142	EL INDIO	PIURA
143	CASTILLA	PIURA
144	VICHAYAL	PIURA
145	RINCONADA LLICUAR	PIURA
146	SONDORILLO	PIURA
147	LA LEGUA	PIURA
148	CATACAOS	PIURA
149	DE MUJERES-CAVIFAM	PIURA
150	SAN MARTIN	PIURA
151	KILOMETRO 50	PIURA
152	SULLANA	PIURA
153	SALITRAL	PIURA
154	LANCONES	PIURA
155	VICE	PIURA
156	LA UNION	PIURA
157	YAPATERA	PIURA
158	BERNAL	PIURA
159	PAIMAS	PIURA
160	MONTERO	PIURA
161	LAS LOMAS	PIURA
162	CANCHAQUE	PIURA
163	CURA MORI	PIURA
164	COPALLIN	AMAZONAS
165	ARAMANGO	AMAZONAS
166	LA PECA	AMAZONAS
167	LEYMEBAMBA	AMAZONAS
168	EL MUYO	AMAZONAS
169	UTCUBAMBA	AMAZONAS
170	SECTORIAL DE BAGUA	AMAZONAS
171	NAMBALLE	CAJAMARCA

	NOMBRE DE LA COMISARÍA	REGIÓN
172	PVF LA BALSA	CAJAMARCA
173	CHIRINOS	CAJAMARCA
174	SAN IGNACIO	CAJAMARCA
175	CHONTALI	CAJAMARCA
176	TAMBORAPA	CAJAMARCA
177	SIPASPUQUIO	CUSCO
178	SANTIAGO	CUSCO
179	SECTORIAL A CUSCO	CUSCO
180	TAHUANTINSUYO	CUSCO
181	OCUNANTE	CUSCO
182	MARCAPATA	CUSCO
183	CCATCCA	CUSCO
184	ACCHA	CUSCO
185	PARURO	CUSCO
186	SAN JERONIMO	CUSCO
187	WANCHAQ	CUSCO
188	SAN SEBASTIAN	CUSCO
189	INDEPENDENCIA	CUSCO
190	AEROPUERTO-CUSCO	CUSCO
191	CHINCHAYPUCYO	CUSCO
192	MOLLEPATA	CUSCO
193	PNP DE MUJERES	CUSCO
194	ANTA	CUSCO
195	LIMATAMBO	CUSCO
196	POMACANCHI	CUSCO
197	SANGARARA	CUSCO
198	SAN JUAN DE MIRAFLORES	LIMA
199	LURIN	LIMA
200	PACHACAMAC	LIMA
201	VILLA MARIA DEL TRIUNFO	LIMA
202	JOSE CARLOS MARIATEGUI	LIMA
203	MUJERES-VILLA EL SALVADOR	LIMA
204	URBANIZACION PACHACAMAC	LIMA
205	JOSE GALVEZ	LIMA
206	VILLA ALEJANDRO	LIMA
207	PAMPLONA ALTA	LIMA
208	LADERAS DE VILLA	LIMA
209	NUEVA ESPERANZA	LIMA
210	MANCHAY	LIMA
211	VILLA EL SALVADOR	LIMA
212	TABLADA DE LURIN	LIMA
213	ZAPALLAL	LIMA
214	PUENTE PIEDRA	LIMA
215	UNIVERSITARIA	LIMA
216	INDEPENDENCIA	LIMA
217	LAURA CALLER	LIMA
218	SANTA ISABEL	LIMA
219	SOL DE ORO	LIMA
220	LA ENSENADA	LIMA
221	EL PROGRESO	LIMA
222	LA PASCANA	LIMA
223	SANTA LUZMILA	LIMA
224	SANTA ROSA	LIMA
225	CANTA	LIMA
226	YANGAS	LIMA
227	ANCON	LIMA
228	HUACHO	LIMA
229	HUARA	LIMA
230	CRUZ BLANCA	LIMA
231	VEGUETA	LIMA

Reporte de la Segunda Supervisión Nacional de Comisarías 2010

	NOMBRE DE LA COMISARÍA	REGIÓN
232	YERBATEROS	LIMA
233	MARISCAL CACERES	LIMA
234	VITARTE	LIMA
235	SAN CAYETANO	LIMA
236	SANTA FELICIA	LIMA
237	SALAMANCA	LIMA
238	SANTOYO	LIMA
239	BAYOVAR	LIMA
240	CIENEGUILLA	LIMA
241	VILLA	LIMA
242	SAN ANTONIO	LIMA
243	SANTIAGO DE SURCO	LIMA
244	BARRANCO	LIMA
245	MIRAFLORES	LIMA
246	CHORRILLOS-HUAYLAS	LIMA
247	SAN GENARO	LIMA
248	SAN ISIDRO	LIMA
249	MATEO PUMACAHUA	LIMA
250	JESUS MARIA	LIMA
251	COTABAMBAS	LIMA
252	ALFONSO UGARTE	LIMA
253	MIRONES BAJO	LIMA
254	SAN MIGUEL	LIMA
255	MAGDALENA DEL MAR	LIMA
256	CIUDAD Y CAMPO	LIMA
257	PIEDRA LIZA	LIMA
258	MIRONES ALTO	LIMA
259	PALOMINO	LIMA
260	SANTA ELIZABETH	LIMA
261	ORRANTIA DEL MAR	LIMA
262	PRO	LIMA
263	SANTA RTTA DE SIGUAS	AREQUIPA
264	LA JOYA	AREQUIPA
265	CIUDAD BLANCA	AREQUIPA
266	TAMBILLO	AREQUIPA
267	MUJERES	AREQUIPA
268	PAUCARPATA- COLQUE APAZA	AREQUIPA
269	ISRAEL	AREQUIPA
270	MIGUEL GRAU	AREQUIPA
271	JOSE LUIS BUSTAMANTE	AREQUIPA
272	ANDRES AVELINO CACERES	AREQUIPA
273	HUNTER	AREQUIPA
274	SIMON BOLIVAR	AREQUIPA
275	TERMINAL TERRESTRE DE PROTECCION CARRETERA	AREQUIPA
276	SOCABAYA	AREQUIPA
277	CHARACATO	AREQUIPA
278	SABANDIA	AREQUIPA
279	CIUDAD MI TRABAJO	AREQUIPA
280	POLOBAYA	AREQUIPA
281	TIABAYA	AREQUIPA
282	PAMPA DE CAMARONES	AREQUIPA
283	UCHUMAYO	AREQUIPA
284	CONGAYA	AREQUIPA
285	MIRAFLORES	AREQUIPA
286	MARIANO MELGAR	AREQUIPA
287	PALACIO VIEJO	AREQUIPA
288	SANTA MARTA	AREQUIPA
289	ZAMACOLA	AREQUIPA
290	CIUDAD MUNCIPAL	AREQUIPA

	NOMBRE DE LA COMISARÍA	REGIÓN
291	CIUDAD DE DIOS	AREQUIPA
292	CAYMA	AREQUIPA
293	ACEQUIA ALTA	AREQUIPA
294	CASIMIRO CUADRO	AREQUIPA
295	ALTO SELVA ALEGRE	AREQUIPA
296	INDEPENDENCIA	AREQUIPA
297	CERRO COLORADO	AREQUIPA
298	SECTORIAL DE MOLLENDO	AREQUIPA
299	MATARANI	AREQUIPA
300	LA CURVA	AREQUIPA
301	CAMANA	AREQUIPA
302	PEDREGAL	AREQUIPA
303	OCONA	AREQUIPA
304	APLAO	AREQUIPA
305	CORIRE	AREQUIPA
306	CARAVELI	AREQUIPA
307	CHALA	AREQUIPA
308	ATICO	AREQUIPA
309	HUANCA	AREQUIPA
310	SALAMANCA	AREQUIPA
311	TARUCANI	AREQUIPA
312	QUILCA	AREQUIPA
313	CHUQUIBAMBA	AREQUIPA
314	DISTRITAL DE CHIMBOTE	ANCASH
315	CHUQUICARA	ANCASH
316	RINCONADA	ANCASH
317	SECTORIAL SANTA	ANCASH
318	CABANA	ANCASH
319	PALLASCA	ANCASH
320	PAMPAS	ANCASH
321	TAUCA	ANCASH
322	CONCHUCOS	ANCASH
323	SECTORIAL DE CASMA	ANCASH
324	YAUTAN	ANCASH
325	SECTORIAL DE IBERIA	MADRE DE DIOS
326	PUERTO MALDONADO	MADRE DE DIOS
327	TAMBOPATA	MADRE DE DIOS
328	PLANCHON	MADRE DE DIOS

ANEXO N° 02

**LISTA DE COMISARÍAS A LAS QUE SE LES HA EVALUADO
LA CALIDAD EN SU SERVICIO**

	NOMBRE DE LA COMISARÍA	REGIÓN		NOMBRE DE LA COMISARÍA	REGIÓN
1	PUERTO EDEN	LAMBAYEQUE	56	SAN FRANCISCO	AYACUCHO
2	POSOPE ALTO	LAMBAYEQUE	57	CANGALLO	AYACUCHO
3	SANTA ROSA	LAMBAYEQUE	58	SIVIA	AYACUCHO
4	PUCALA	LAMBAYEQUE	59	VILLA CANARIA	AYACUCHO
5	ZAÑA	LAMBAYEQUE	60	QUEROBAMBA	AYACUCHO
6	SAN JOSE	LAMBAYEQUE	61	EL ALTO	PIURA
7	PACORA	LAMBAYEQUE	62	HUANCABAMBA	PIURA
8	CESAR LLATAS CASTRO	LAMBAYEQUE	63	NUEVA COLON	PIURA
9	ATUSPARIA	LAMBAYEQUE	64	LA HUACA	PIURA
10	POMALCA	LAMBAYEQUE	65	LA MATANZA	PIURA
11	LAMBAYEQUE	LAMBAYEQUE	66	CHULUCANAS	PIURA
12	BUENOS AIRES	LA LIBERTAD	67	PIURA	PIURA
13	PAIJAN	LA LIBERTAD	68	EL INDIO	PIURA
14	ASCOPE	LA LIBERTAD	69	CASTILLA	PIURA
15	SALAVERRY	LA LIBERTAD	70	CATACAOS	PIURA
16	MOCHE	LA LIBERTAD	71	SAN MARTIN	PIURA
17	CALLAO	CALLAO	72	KILOMETRO 50	PIURA
18	BELLAVISTA	CALLAO	73	SULLANA	PIURA
19	LA PERLA	CALLAO	74	SALITRAL	PIURA
20	TARMA	JUNIN	75	LA UNION	PIURA
21	SAN RAMON	JUNIN	76	YAPATERA	PIURA
22	PICHANAKI	JUNIN	77	BERNAL	PIURA
23	PANAO	HUANUCO	78	CANCHAQUE	PIURA
24	LLATA HUAMALIES	HUANUCO	79	CURA MORI	PIURA
25	HUANUCO	HUANUCO	80	PAIMAS	PIURA
26	OXAPAMPA	PASCO	81	COPALLIN	AMAZONAS
27	PARACAS	ICA	82	LEYMEBAMBA	AMAZONAS
28	LA TINGUIÑA	ICA	83	UTCUBAMBA	AMAZONAS
29	AGUAS VERDES	TUMBES	84	SECTORIAL BAGUA	AMAZONAS
30	CANOS DE PUNTA SAL	TUMBES	85	NAMBALLE	CAJAMARCA
31	PAMPAS DE HOSPITAL	TUMBES	86	CHIRINOS	CAJAMARCA
32	PUNO	PUNO	87	SAN IGNACIO	CAJAMARCA
33	ASILLO	PUNO	88	CHONTALI	CAJAMARCA
34	MUJERES-JULIACA	PUNO	89	SIPASPUQUIO	CUSCO
35	SECTORIAL JULIACA	PUNO	90	SANTIAGO	CUSCO
36	CONTAMANA	UCAYALI	91	SECTORIAL-A	CUSCO
37	AEROPUERTO	UCAYALI	92	TAHUANTINSUYO	CUSCO
38	YARINACOA	UCAYALI	93	ACCHA	CUSCO
39	CAMPO VERDE	UCAYALI	94	PARURO	CUSCO
40	CAJABAMBA	CAJAMARCA	95	SAN JERONIMO	CUSCO
41	HUAYUCACHI	CAJAMARCA	96	SAN SEBASTIAN	CUSCO
42	ORCOTUNA	JUNIN	97	WANCHAQ	CUSCO
43	SINCOS	JUNIN	98	AEROPUERO- CUSCO	CUSCO
44	SICAYA	JUNIN	99	ANTA	CUSCO
45	SECTORIAL JAUJA	JUNIN	100	CHINCHAYPUCYO	CUSCO
46	CHUPACA	JUNIN	101	SAN JUAN DE MIRAFLORES	LIMA
47	JUNIN	JUNIN	102	LURÍN	LIMA
48	CARHUAMAYO	JUNIN	103	PACHACAMAC	LIMA
49	HUANCAYO	JUNIN	104	VILLAMARÍA DEL TRIUNFO	LIMA
50	EL TAMBO	JUNIN	105	MUJERES DE VILLA EL SALVADOR	LIMA
51	CHILCA	JUNIN	106	URBANIZACIÓN PACHACAMAC	LIMA
52	SANTA MARIA DE NANAY	LORETO	107	JOSE GALVEZ	LIMA
53	VILCASHUAMAN	AYACUCHO	108	VILLA ALEJANDRO	LIMA
54	HUANCAPI	AYACUCHO			
55	PICHARI	CUSCO			

Reporte de la Segunda Supervisión Nacional de Comisarías 2010

	NOMBRE DE LA COMISARÍA	REGIÓN
109	LADERAS DE VILLA	LIMA
110	MANCHAY	LIMA
111	VILLA EL SALVADOR	LIMA
112	TABLADA DE LURIN	LIMA
113	HUACHO	LIMA
114	YERBATEROS	LIMA
115	MARISCAL CÁCERES	LIMA
116	VITARTE	LIMA
117	SAN CAYETANO	LIMA
118	SANTA FELICIA	LIMA
119	SALAMANCA	LIMA
120	SANTOYO	LIMA
121	BAYOVAR	LIMA
122	VILLA	LIMA
123	SAN ANTONIO	LIMA
124	SANTIAGO DE SURCO	LIMA
125	BARRANCO	LIMA
126	MIRAFLORES	LIMA
127	SAN GENARO	LIMA
128	HUAYLAS	LIMA
129	SAN ISIDRO	LIMA
130	MATEO PUMACAHUA	LIMA
131	JESUS MARÍA	LIMA
132	COTABAMBA	LIMA
133	ALFONSO UGARTE	LIMA
134	PALOMINO	LIMA
135	MIRONES ALTO	LIMA
136	CIUDAD Y CAMPO	LIMA
137	MAGDALENA	LIMA
138	SAN MIGUEL	LIMA
139	MIRONES BAJO	LIMA
140	SAN JUAN DE TARUCANI	AREQUIPA
141	CHALA	AREQUIPA
142	ATICO	AREQUIPA
143	TAMBILLO	AREQUIPA
144	CORIRE	AREQUIPA
145	MATARANI	AREQUIPA
146	SANTA RITA DE SIGUAS	AREQUIPA
147	LA JOYA	AREQUIPA
148	PEDREGAL	AREQUIPA
149	OCAÑA	AREQUIPA
150	CHIMBOTE	ANCASH
151	RINCONADA	ANCASH
152	SECTORIAL SANTA	ANCASH
153	SECTORIAL DE CASMA	ANCASH

ANEXO N° 03

LISTA DE COMISARÍAS QUE HAN REMITIDO SUS INFORMES
Y/O PARTES SITUACIONALES

NÚMERO TOTAL	COMISARÍAS	DIRTEPOL
1	SALTUR	II DIRTEPOL CHICLAYO
2	BOLIVAR	II DIRTEPOL CHICLAYO
3	CRUZ DEL MEDANO	II DIRTEPOL CHICLAYO
4	LA FLORIDA	II DIRTEPOL CHICLAYO
5	LANCHEZ	II DIRTEPOL CHICLAYO
6	NANCHOC	II DIRTEPOL CHICLAYO
7	NIEPOS	II DIRTEPOL CHICLAYO
8	BELLAVISTA	II DIRTEPOL CHICLAYO
9	CHIRINOS	II DIRTEPOL CHICLAYO
10	CHONTALI	II DIRTEPOL CHICLAYO
11	JAEN	II DIRTEPOL CHICLAYO
12	NAMBALLE	II DIRTEPOL CHICLAYO
13	TAMBORAPA	II DIRTEPOL CHICLAYO
14	CALUPE	II DIRTEPOL CHICLAYO
15	JOSE AVELARDO QUIÑONES	II DIRTEPOL CHICLAYO
16	JOSE LEONARDO ORTIZ	II DIRTEPOL CHICLAYO
17	LLATAS CASTRO	II DIRTEPOL CHICLAYO
18	MOCHUMI	II DIRTEPOL CHICLAYO
19	NUEVA ARICA	II DIRTEPOL CHICLAYO
20	PACORA	II DIRTEPOL CHICLAYO
21	PATAPO	II DIRTEPOL CHICLAYO
22	POMALCA	II DIRTEPOL CHICLAYO
23	POSOPE ALTO	II DIRTEPOL CHICLAYO
24	PUCALA	II DIRTEPOL CHICLAYO
25	PUERTO ETEN	II DIRTEPOL CHICLAYO
26	SAN JOSE	II DIRTEPOL CHICLAYO
27	SANTA ROSA	II DIRTEPOL CHICLAYO
28	ZAÑA	II DIRTEPOL CHICLAYO
29	SECTORIAL LAMBAYEQUE	II DIRTEPOL CHICLAYO
30	PUEBLO NUEVO	III DIRTEPOL TRUJILLO
31	LA MUJER	III DIRTEPOL TRUJILLO
32	SECTORIAL JERUSALEN / WICHANZO	III DIRTEPOL TRUJILLO
33	MOCHE	III DIRTEPOL TRUJILLO
34	PACASMAYO	III DIRTEPOL TRUJILLO
35	SAN JOSE	III DIRTEPOL TRUJILLO
36	JEQUETEPE	III DIRTEPOL TRUJILLO
37	MAGDALENA DE CAO	III DIRTEPOL TRUJILLO
38	CABALLO COCHA	V DIRTEPOL - IQUITOS
39	EL ESTRECHO	V DIRTEPOL - IQUITOS
40	IBERIA	V DIRTEPOL - IQUITOS
41	INDIANA	V DIRTEPOL - IQUITOS
42	PUNCHANA	V DIRTEPOL - IQUITOS
43	SANTA ELENA	V DIRTEPOL - IQUITOS
44	SANTA MARIA DE NANAY	V DIRTEPOL - IQUITOS
45	THAMISHIYACU	V DIRTEPOL - IQUITOS
46	SECTORIAL JUNIN	VIII DIRTEPOL - HUANCAYO
47	CHILCA	VIII DIRTEPOL - HUANCAYO
48	SECTORIAL CONCEPCION	VIII DIRTEPOL - HUANCAYO
49	SAN JERONIMO DE TUNAN	VIII DIRTEPOL - HUANCAYO
50	EL TAMBO	VIII DIRTEPOL - HUANCAYO
51	SAPALLANGA	VIII DIRTEPOL - HUANCAYO
52	ULCUMAYO	VIII DIRTEPOL - HUANCAYO
53	SAN AGUSTIN DE CAJAS	VIII DIRTEPOL - HUANCAYO
54	PICHANAKI	VIII DIRTEPOL - HUANCAYO
55	PUERTO BERMUDEZ	VIII DIRTEPOL - HUANCAYO
56	SAN RAMON	VIII DIRTEPOL - HUANCAYO
57	CARMEN ALTO	IX DIRTEPOL - AYACUCHO
58	HUANCABI	IX DIRTEPOL - AYACUCHO
59	MARANGANI	X DIRTEPOL - CUSCO

Reporte de la Segunda Supervisión Nacional de Comisarías 2010

NÚMERO TOTAL	COMISARÍAS	DIRTEPOL
60	YAURISQUE	X DIRTEPOL - CUSCO
61	WAMCHAQ	X DIRTEPOL - CUSCO
62	ZURITE	X DIRTEPOL - CUSCO
63	INDEPENDENCIA	X DIRTEPOL - CUSCO
64	CHINCHAYPUCYO	X DIRTEPOL - CUSCO
65	URUBAMBA	X DIRTEPOL - CUSCO
66	OLLANTAYTAMBO	X DIRTEPOL - CUSCO
67	CHINCHERO	X DIRTEPOL - CUSCO
68	HUAYLLABAMBA	X DIRTEPOL - CUSCO
69	PISAC	X DIRTEPOL - CUSCO
70	SAN SALVADOR	X DIRTEPOL - CUSCO
71	AMPARAES	X DIRTEPOL - CUSCO
72	LUCRE	X DIRTEPOL - CUSCO
73	OCONGATE	X DIRTEPOL - CUSCO
74	QUINCE MIL	X DIRTEPOL - CUSCO
75	PILCOPATA	X DIRTEPOL - CUSCO
76	SICUANI	X DIRTEPOL - CUSCO
77	COMBAPATA	X DIRTEPOL - CUSCO
78	TINTA	X DIRTEPOL - CUSCO
79	CHECACUPE	X DIRTEPOL - CUSCO
80	HUARO	X DIRTEPOL - CUSCO
81	QUIQUIJONA	X DIRTEPOL - CUSCO
82	KCAURI	X DIRTEPOL - CUSCO
83	MARCAPATA	X DIRTEPOL - CUSCO
84	SALVACION	X DIRTEPOL - CUSCO
85	CCATCCA	X DIRTEPOL - CUSCO
86	PAUCARTAMBO	X DIRTEPOL - CUSCO
87	OROPESA	X DIRTEPOL - CUSCO
88	HUANCARANI	X DIRTEPOL - CUSCO
89	ANDAHUAYLILLAS	X DIRTEPOL - CUSCO
90	HUAMBTIO	X DIRTEPOL - CUSCO
91	COLQUEPATA	X DIRTEPOL - CUSCO
92	SECTORIAL CUSCO	X DIRTEPOL - CUSCO
93	DESCANSO	X DIRTEPOL - CUSCO
94	LANGUI	X DIRTEPOL - CUSCO
95	ACOMAYO	X DIRTEPOL - CUSCO
96	POMACANCHI	X DIRTEPOL - CUSCO
97	SANGARARA	X DIRTEPOL - CUSCO
98	LAYO	X DIRTEPOL - CUSCO
99	MOSOCLLACTA	X DIRTEPOL - CUSCO
100	VELILLE	X DIRTEPOL - CUSCO
101	PARURO	X DIRTEPOL - CUSCO
102	HUANOQUITE	X DIRTEPOL - CUSCO
103	URCOS	X DIRTEPOL - CUSCO
104	LAMPA	XII DIRTEPOL - PUNO
105	SECTORIAL YUNGUYO	XII DIRTEPOL - PUNO
106	PUNO	XII DIRTEPOL - PUNO
107	AEROPUERTO	XII DIRTEPOL - PUNO
108	PUSI	XII DIRTEPOL - PUNO
109	LARAQUERI	XII DIRTEPOL - PUNO
110	MAÑAZO	XII DIRTEPOL - PUNO
111	DE MUJERES JULIACA	XII DIRTEPOL - PUNO
112	SECTORIAL JULIACA	XII DIRTEPOL - PUNO
113	ACORA	XII DIRTEPOL - PUNO
114	ASILLO	XII DIRTEPOL - PUNO
115	CARACOTO	XII DIRTEPOL - PUNO
116	HUACULLANI	XII DIRTEPOL - PUNO
117	JULI	XII DIRTEPOL - PUNO
118	MUJERES PUNO	XII DIRTEPOL - PUNO
119	PILCUYO	XII DIRTEPOL - PUNO
120	PUCARA	XII DIRTEPOL - PUNO
121	SANTA ROSA	XII DIRTEPOL - PUNO
122	TIQUILLACA	XII DIRTEPOL - PUNO
123	VILQUECHICO	XII DIRTEPOL - PUNO
124	ICHOCAN	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA

Defensoría del Pueblo

NÚMERO TOTAL	COMISARÍAS	DIRTEPOL
125	CHUGUR	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
126	LLAUCAN	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
127	HUALGAYOC	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
128	SECTORIAL SAN MARCOS	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
129	SECTORIAL CONTUMAZA	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
130	TRINIDAD	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
131	EL SALITRE	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
132	CHILETE	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
133	TEMBLADERA	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
134	CHOTA	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
135	LAJAS	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
136	COCHABAMBA	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
137	QUEROCOTO	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
138	PACCHA	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
139	TACABAMBA	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
140	CONCHAN	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
141	CHIGUIRIP	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
142	ANGUIA	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
143	CHALAMARCA	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
144	HUAMBOS	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
145	SECTORIAL BAMBAMARCA	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
146	AGUA BLANCA	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
147	ASUNCION	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
148	CALLAYUC	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
149	CUTERVO	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
150	LA CAPILLA	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
151	LA RAMADA	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
152	MAGDALENA	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
153	QUEROCOTILLO	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
154	SAN ANDRES	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
155	SAN JUAN	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
156	SANTA CRUZ	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
157	SANTO TOMAS	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
158	SAN PABLO	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
159	SOCOTA	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
160	CHIMBAN	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
161	SECTORIAL SAN MIGUEL	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
162	LLAPA	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
163	EL PRADO	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
164	SAN GREGORIO	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
165	CATILLUC	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
166	TONGOD	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
167	CALQUIS	XIV DIRTEPOL - CAJAMARCA
168	BAÑOS DEL INCA	XVI DIRTEPOL APURIMAC
169	CHANTA ALTA	XVI DIRTEPOL APURIMAC
170	COSPAN	XVI DIRTEPOL APURIMAC
171	DE MUJERES	XVII DIRTEPOL PASCO
172	SECTORIAL YANAHUANCA	XVII DIRTEPOL PASCO
173	MI PERU - VENTANILLA	XX DIRTEPOL CALLAO
174	CALLAO	XX DIRTEPOL CALLAO
175	CIUDADELA CHALACA	XX DIRTEPOL CALLAO
176	BOCANEGRA	XX DIRTEPOL CALLAO
177	MARQUEZ	XX DIRTEPOL CALLAO
178	LA PUNTA	XX DIRTEPOL CALLAO
179	DULANTO	XX DIRTEPOL CALLAO
180	CARMEN DE LA LEGUA REYNOSO	XX DIRTEPOL CALLAO
181	DE MUJERES	XX DIRTEPOL CALLAO
182	BELLAVISTA	XX DIRTEPOL CALLAO

Impreso en:

WR Impresores

Jr. José Gálvez N° 1670 - Lince / Tel: 265-3576

Octubre 2010