

LA RELACIÓN ENTRE LA CONVENIENCIA DEL SERVICIO POLICIAL VOLUNTARIO EN LAS LABORES ADMINISTRATIVAS O DE BAJO RIESGO Y LA POSIBLE DEBILITACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

THE RELATIONSHIP BETWEEN THE CONVENIENCE OF VOLUNTARY POLICE SERVICE IN ADMINISTRATIVE OR LOW-RISK TASKS AND THE POTENTIAL WEAKENING OF THE INSTITUTION.

Rodrigo Alejandro Ramos Alfaro

Mia Francesca Tassara Carranza

Alumnos de la Facultad de Derecho de la Universidad de San Martín de Porres

SUMARIO

- Introducción
- Método
- Resultados
- Plan Nacional De Vigilancia Comunitaria Por Cuadrantes (Pnvc) Por El Instituto De Estudios Urbanos - IEU
- Conclusiones
- Referencias

RESUMEN

Este artículo tiene como objetivo demostrar si es conveniente implementar un mecanismo donde civiles puedan participar activamente ejerciendo funciones policiales de bajo riesgo o, en su defecto, administrativas, para que los oficiales ya entrenados puedan dedicar más tiempo a la seguridad ciudadana; o, por el contrario, resultaría una medida poco idónea y con resultados esperables precarios, teniendo en cuenta que toda política incurre en un costo, también, observar su pertinencia a nivel económico. Es importante, bajo la situación social actual (secuestros, robos, sicariato, extorsiones, etc.), encontrar mecanismos efectivos para revertir la problemática respecto a la criminalidad y, asimismo, conseguir la reducción de sensación de inseguridad. La investigación bibliográfica y el análisis cuantitativo, son las metodologías que se utilizaron en el presente trabajo.

PALABRAS CLAVE

Servicio policial voluntario, Administración de riesgos, Seguridad ciudadana, Eficiencia económica

ABSTRACT

This article aims to demonstrate whether it is convenient to implement a mechanism where civilians can actively participate in performing low-risk police or, alternatively, administrative functions, so that trained officers can dedicate more time to public safety. Conversely, it may be an inappropriate measure with expected poor results, considering that every policy incurs a cost. It is also essential to assess its economic relevance. Given the current social situation (kidnappings, robberies, assassinations, extortions, etc.), finding effective mechanisms to address the issue of crime and, likewise, achieve a reduction in the perception of insecurity is crucial. Bibliographic research and quantitative analysis are the methodologies employed in this study.

KEYWORDS

Voluntary police service, Risk management, Citizen security, Economic efficiency

INTRODUCCIÓN

Este artículo tiene como principal objetivo demostrar la relevancia sobre la necesidad de implementar un Servicio Policial Voluntario, esto nos podrá enseñar una posible alternativa al mejoramiento del sistema de defensa interna de nuestro estado. Lo cual, potencialmente, podría reducir el índice de delincuencia existente (si es que se habla de una implementación de nivel macro y sistemática) y, por otro lado, fortalecer la institucionalidad. En tanto un primer acercamiento voluntario a la Policía Nacional del Perú (PNP), podría generar que los civiles que decidan postular y logren ingresar al programa, finalmente, decidan establecerse como efectivos policiales de carrera.

De esta manera, la ciudadanía no sería la única beneficiada, que actualmente se encuentra sucumbida en el temor ocasionado por el alto porcentaje de criminalidad, además otro beneficiado sería el sector público debido a que el programa (de ser aprobado el Proyecto de Ley N° 4867/2022-CR) el Estado puesto que no tendría que invertir en la contratación de nuevo personal, reduciendo así un costo variable importante. Manteniendo, únicamente, los costos fijos del establecimiento de toda la política pública, ya sea en locales de capacitación, los instructores, la utilización de espacios de la entidad, etc.

Continuando con lo desarrollado, al realizar una redistribución de tareas de bajo riesgo (mayormente operativas y administrativas), los efectivos policiales serían capaces de focalizar su atención en labores que requieran aptitudes propias de un elemento entrenado, aumentando su productividad y, consecuentemente, mejorando su capacidad de brindar una atención de calidad a la ciudadanía.

MÉTODO

En esta ocasión, la recolección de datos que se utilizó, en primer lugar, tenemos el Informe N.º 004-2018-DP/ADHPD (ahora, **Informe de defensoría**), por el cual, la Defensoría del Pueblo (DP, 2018) indica que se recogieron fichas de supervisión a las comisarías básicas dentro del territorio nacional del año 2017, las cuales contienen un pliego de más de cien (100) preguntas, así como las fichas de supervisión a las comisarías especializadas de familia a nivel nacional del año mencionado anteriormente, las cuales contienen un pliego de más de ciento veinte (120) preguntas y las fichas de supervisión de comisarías especializadas de familias a nivel nacional del año 2018, las cuales contienen un pliego de más de cuarenta (40) preguntas.

De estas fichas, la Defensoría del Pueblo (DP, 2018) logró obtener los siguientes tópicos: “*i) datos de las comisarías; ii) órgano de comando; iii) atención al público; iv) sección de la familia; v) investigación de delitos y faltas; vi) datos del comisario; vii) atención a mujeres e integrantes del grupo familiar víctimas de violencia y viii) registro y ejecución de medidas de protección*”.

Esta información servirá para dilucidar las condiciones que existen en la atención que brindan las comisarías a los usuarios y también la facilidad o dificultad con la que solucionan los problemas en el marco de la protección de derechos fundamentales, dado que la población es sujeto de derechos.

Por otro lado, como fuente bibliográfica, tenemos el artículo denominado “*La estrategia para la mejora de la calidad de la atención prestada a la ciudadanía como una herramienta innovadora del sector interior para institucionalizar el principio de orientación al ciudadano*” (estrategia para mejorar calidad de atención), de Denisse Adriana Doroteo Pulache, donde se observan los estándares de calidad en atención brindada por la fuerza policial peruana.

En otro orden de ideas, se tiene que el artículo del Instituto de Estudios Urbanos - IEU, elaborado por Paola Medellín Aranguren muestra un modelo similar al propuesto, el cual fue aplicado en Colombia; donde se indica tanto los aspectos positivos de la medida como los aspectos negativos.

RESULTADOS

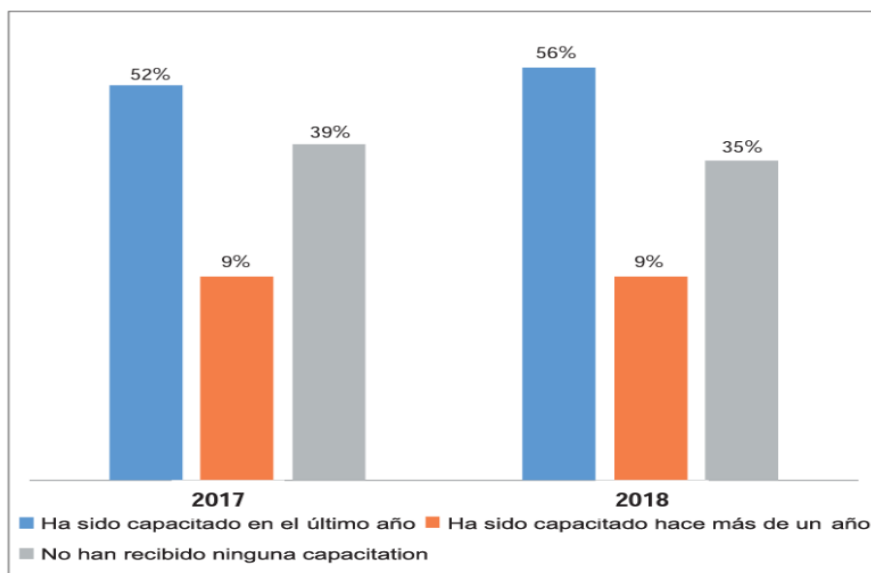
Capacitación de Personal Administrativo Policial

Con el fin de comprender el estado de las comisarías respecto del personal que está en atención inmediata con el usuario, Doroteo (2017) en el artículo *Estrategia para mejorar calidad de atención* indica que no se ha señalado un perfil específico dentro de la institución para cumplir con este puesto.

El **Informe de defensoría** muestra la alarmante situación en la que se encuentran las comisarías especializadas de familia y las básicas al no contar con un perfil específico, donde se requieran conocimientos y capacidades para atender a la población, la cual, llega a estas con desconocimiento de los procedimientos institucionales. En consecuencia, esto puede mostrar una vulneración manifiesta al derecho fundamental de la persona a acceder a los servicios efectivos de las entidades públicas.

A partir de lo señalado, tenemos el siguiente gráfico:

Figura N° 1 – Capacitación del personal asignado a la tarea de atención al público

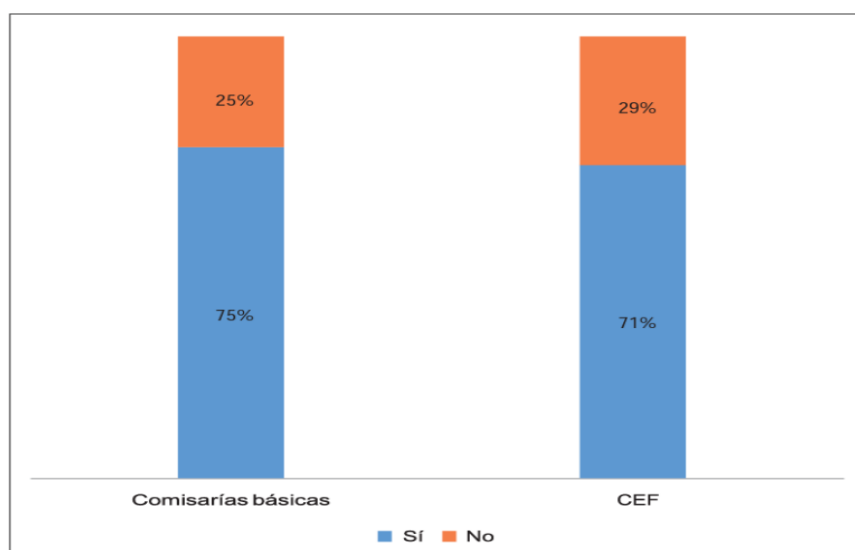


Fuente: Defensoría del Pueblo – Serie de Informe de Adjuntía - Informe N° 004-2018-DP/ADHPD

Elaboración: Defensoría del Pueblo

De la Figura N°1 se puede observar que casi la mitad del personal no ha tenido capacitación reciente (para el año del acopio de información). Por otro lado, la Defensoría del Pueblo señala que, respecto de los comisarios, el 25% de las comisarías básicas y 29% de las de familia, no han capacitado a este órgano para el puesto.

Figura N° 2 – Comisarios/as capacitados/as para asumir dicho cargo



Fuente: Defensoría del Pueblo – Serie de Informe de Adjuntía - Informe N° 004-2018-DP/ADHPD

Elaboración: Defensoría del Pueblo

Esta data muestra la falta de personal de línea capacitado. Esta cuestión apoyaría la idea de introducir nuevos elementos aptos, exclusivamente, para el ejercicio de estas actividades en la institución policial.

En tanto este personal (aquellos considerados en la estadística) no se focaliza necesariamente, en la labor administrativa de atención al usuario, desplazarlos por personal (civil) instruido específicamente para este fin mejoraría, con creces, la calidad de atención en las comisarías.

PLAN NACIONAL DE VIGILANCIA COMUNITARIA POR CUADRANTES (PNVCC) POR EL INSTITUTO DE ESTUDIOS URBANOS - IEU

Como resultado de la investigación, se tiene que el Plan Nacional de Vigilancia Comunitaria por Cuadrantes (PNVCC) por el Instituto de Estudios Urbanos – IEU se originó en el año 2010 con el objetivo de establecer un vínculo más estrecho con las comunidades y mejorar la eficiencia de los servicios policiales mediante la demarcación territorial.

Como señala Medellín (1986), originalmente se puso en marcha en distintas localidades de Colombia, pero, su implementación se extendió gradualmente a otras áreas del país.

Durante el 2013, este plan evolucionó en lo que hoy se reconoce como el PNVCC; el propósito del enfoque era lograr identificar las unidades operativas más pequeñas (llamadas cuadrantes) para lograr un control territorial más efectivo. Por otro, la meta era aliviar a la comunidad al abordar problemas relacionados con la convivencia y la seguridad. Además, buscaba establecer relaciones de coordinación efectivas con otras entidades y la población en general. Esto se conseguía al fomentar que los residentes conocieran sus cuadrantes locales y puedan comunicarse directamente a través de un número telefónico específico para solicitar asistencia.

Medellín (1986) destacó, como puntos favorables la integración de las labores “en la calle” con las herramientas de seguimiento y la recopilación de datos sobre la actividad delictiva. También, se mencionó la empleabilidad de recursos tácticos y operativos, como los Centros de Información Estratégica Policial Sectorial, y las acciones específicas implementadas por la policía para combatir la delincuencia.

No obstante, dentro de los puntos negativos, se observó la descoordinación entre la población (comunidad), para lograr brindar un servicio efectivo, la policía debía gestionar soluciones que abarcaran aspectos sociales, de infraestructura e incluso servicios dentro de su área de responsabilidad.

Estas situaciones podrían causar efectos adversos a los esperados. Debemos entender la institucionalidad de la PNP como su capacidad de ejercer su función de acuerdo a ciertas directrices y mantenerla en el tiempo. Esta función debe ser la de brindar una protección efectiva a la población frente a la inseguridad.

Si, eventualmente, las descoordinaciones terminan ejerciendo una sobrecarga para los efectivos policiales con los que se colabore, esta situación podría verse mermada, pues, a mayor carga, peor servicio.

CONCLUSIONES

Respecto de la calidad en atención al usuario de las comisarías, desde la óptica del **Informe de defensoría**, se tiene una latente problemática en cuestión de capacitación al personal policial en esta actividad administrativa. Incluir elementos civiles previamente capacitados exclusivamente para estos fines, que desplacen al personal antiguo, puede resultar beneficioso para el usuario, el cual, tendrá pleno conocimiento de los procedimientos institucionales, reduciendo sus costos de transacción por una deficiente atención en la administración pública.

Por otro lado, tomando de ejemplo el modelo colombiano por sectores, la evidencia empírica señala que muchas veces la implementación de elementos civiles a las actividades de la policía puede llegar a ser perjudiciales para esta, por temas de descoordinación, lo que sobrecarga a los efectivos por abocarse a dirigirlos.

De esta manera, se perdería la razón medular de implementar a civiles voluntarios a realizar actividades de la PNP, la cual es, reducir la carga laboral de los oficiales.

Estas situaciones significarán un doble coste de transacción, lo que implicaría que se invierta más para obtener un servicio más precario, debilitando la institucionalidad de la policía nacional del Perú, en este extremo.

REFERENCIAS

Doroteo, D. A. (2017). La estrategia para la mejora de la calidad de la atención prestada a la ciudadanía como una herramienta innovadora del sector interior para institucionalizar el principio de orientación al ciudadano. Recuperado de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/BC6FAA20E8057B41052582560077A297/\\$FILE/dorotden.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con5_uibd.nsf/BC6FAA20E8057B41052582560077A297/$FILE/dorotden.pdf)

Defensoría del Pueblo (2018). Por una Atención Policial de Calidad con Respeto a los Derechos Fundamentales, Informe N.º 004-2018-DP/ADHPD. Recuperado de

<https://www.defensoria.gob.pe/wp-content/uploads/2018/10/Informe-de-Adjuntia-No-004-2018-DP-ADHPD-PPPDDP.pdf>

Medellín, P. (1986). Vigilancia comunitaria por cuadrantes: de la rigidez al dinamismo para enfrentar el delito. Instituto de Estudios Urbanos – IEU, 2020. Recuperado de <https://ieu.unal.edu.co/medios/noticias-del-ieu/item/vigilancia-comunitaria-por-cuadrantes-de-la-rigidez-al-dinamismo-para-enfrentar-el-delito>