



Mi Comisaría Mi Orgullo

**Buenas prácticas identificadas
en el marco del Concurso Nacional**

**“MI COMISARÍA,
MI ORGULLO”
2021**

Buenas prácticas identificadas en el marco del concurso nacional “MI COMISARÍA, MI ORGULLO” 2021

El V Concurso Nacional “Mi Comisaría, Mi Orgullo”, bajo el lema “Por un servicio de calidad y eficiente en tiempos de pandemia”, buscó identificar, reconocer, difundir y premiar las iniciativas más innovadoras de las Comisarías a nivel nacional, orientadas a mejorar el servicio a la ciudadanía. Dicho Concurso se desarrolló en el marco del Convenio de Cooperación Interinstitucional entre el Banco Internacional del Perú S.A.A. y el Ministerio del Interior; y estuvo a cargo de la Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD), en coordinación con los representantes de Interbank y la Policía Nacional del Perú. Al cierre de las postulaciones, se registraron un total de 578 iniciativas a nivel nacional, de las cuales 16 quedaron como semifinalistas (8 en cada categoría) y 6 finalistas (3 en cada categoría), las cuales ocuparon el primer, segundo y tercer lugar en cada una de las dos categorías del concurso.

Metodología del concurso

El concurso tuvo dos categorías de participación:

Categoría 1: Comisarías de tipo A, B, Comisarías de Familia y Comisarías de Turismo.

Categoría 2: Comisarías de tipo C, D y E.

De acuerdo a lo establecido en las bases del concurso, las temáticas de participación fueron las siguientes:

Desarrollo de acciones que fomentan el acercamiento a la ciudadanía:

Iniciativas que demuestren la inclusión, trato y comunicación de la información durante la atención ciudadana en las Comisarías.

Optimización de los procesos para la entrega oportuna de los servicios policiales a la ciudadanía:

Iniciativas relacionadas a mejorar la gestión interna de la Comisaría, respecto al proceso de atención para la entrega de los servicios policiales, incluyendo acciones de fortalecimiento de capacidades.

Generación o adecuación de espacios para la mejora de la atención y entrega de los servicios a la ciudadanía:

Iniciativas que mejoren las condiciones de la Comisaría, en términos de seguridad, mejora de los canales de atención a la ciudadanía.

Promoción de acciones que fortalezcan la confianza del servicio policial hacia la ciudadanía:

Iniciativas enfocadas a generar lazos de confianza con la ciudadanía, que impliquen transparencia en la actuación, acciones de participación conjunta entre el personal policial y ciudadanía.

Se precisó en todas las temáticas, que las iniciativas podían incluir propuestas de herramientas tecnológicas, que estén enmarcadas en el contexto de la pandemia por la COVID-19.

La evaluación de las iniciativas se realizó utilizando los criterios de evaluación siguientes:

Enfoque en la ciudadanía:

La iniciativa debe estar orientada a atender alguna necesidad de la ciudadanía. Ello supone explicar y demostrar cómo se les ha beneficiado en términos concretos y qué medidas se han adoptado para que las personas sean la prioridad de los métodos empleados para evitar el contagio por la COVID-19.

Sostenibilidad:

La iniciativa debe ser replicable y tener la capacidad de generar conocimientos, así como la facilidad de implementación y organización para desarrollar nuevos proyectos de mejora en calidad de atención a la ciudadanía.

Innovación:

La iniciativa de responder a una necesidad o problema para la ciudadanía, y para abordarlo se exploraron diversas posibilidades novedosas que agregan valor en el servicio a la ciudadanía. La solución debe ser creativa y original.

Eficiencia:

La iniciativa debe demostrar eficiencia en el uso de sus recursos económicos, financieros y humanos. Debe demostrar una relación de costo beneficio de los recursos y los resultados obtenidos, es decir, una mayor eficiencia en la medida en que se realice una menor inversión de recursos, sin perder calidad de atención a la ciudadanía.

Comisarías semifinalistas

CATEGORÍA 1		
Comisarías	Departamento	Nombre de la iniciativa
Comisaría de Familia de Ayacucho	Ayacucho	Central de atenciones y detecciones de necesidades sociales “bienestar en línea con tu amigo el policía” - “amigos que liberan corazones, alivian dolores y aligeran el alma”
Comisaría PNP Orrantía del Mar	Lima	Empleo de la lectora de código de barras en el control de identidad de las personas
Comisaría PNP Punta Hermosa	Lima	Código QR de la Comisaría PNP Punta Hermosa
Comisaría PNP Tahuantinsuyo	Cusco	Recuperando al educando
Comisaría PNP Los Algarrobos	Piura	Policine - Cine con mensaje
Comisaría PNP Piedra Liza	Lima	Copias certificadas a domicilio
Comisaría de Familia de Cajamarca	Cajamarca	Mascarilla M-19
Comisaría PNP La Merced	Junín	La ciudadanía de Chanchamayo
CATEGORÍA 2		
Comisarías	Departamento	Nombre de la iniciativa
Comisaría Rural PNP Poroto	La libertad	Aprende lenguaje de señas peruanas ayúdanos a romper el silencio
Comisaría PNP Huáscar	Puno	Programa de optimización de los servicios policiales frente a la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en tiempos de pandemia (covid-19)
Comisaría Rural PNP Sincos	Junín	Módulos descentralizados de atención integral para la seguridad ciudadana
Comisaría PNP Casimiro Cuadros	Arequipa	Mujer tú eres importante “capacítate y empodérate”
Comisaría PNP Calca	Cusco	Proyecto Social “Gente Joven”
Comisaría Rural PNP Ubinas	Moquegua	Campamento temporal PNP - Aulas virtuales
Comisaría PNP Ibería	Madre de Dios	Patrulla juvenil, juntas vecinales
Comisaría PNP Sicaya	Junín	Comisaría móvil – Polimóvil

Comisarías ganadoras

Para la selección de las comisarías finalistas se solicitó la información complementaria de la iniciativa. Como resultado de esta evaluación, el Comité Técnico seleccionó a seis (06) Comisarías finalistas (3 en cada categoría), las cuales –luego de la evaluación del jurado– ocuparon el primer, segundo y tercer lugar.

Categoría 1

Primer puesto: Comisaría de Familia de Ayacucho
Segundo puesto: Comisaría PNP Punta Hermosa, Lima
Tercer puesto: Comisaría PNP Orrantía del Mar, Lima

Categoría 2

Primer puesto: Comisaría Rural PNP Sincos, Junín
Segundo puesto: Comisaría PNP Huáscar, Puno
Tercer puesto: Comisaría Rural PNP Poroto, La Libertad

1er Puesto

“Central de atenciones y detecciones de necesidades sociales” **“Bienestar en línea con tu amigo el policía”-** **“Amigos que liberan corazones, alivian dolores y aligeran el alma”**

Comisaría de Familia de Ayacucho

La Comisaría de Familia de Ayacucho desarrolló la iniciativa de crear una central de atención a la población en general y con énfasis en la población quechua hablante, poniendo a disposición un espacio televisivo para atenciones públicas, y líneas telefónicas y espacios presenciales para atenciones privadas, donde profesionales bilingües (español- quechua) de la Policía Nacional del Perú y de la salud mental interactúan con los usuarios/as, brindando información, orientación y soporte emocional sobre los problemas que los aquejan, con la finalidad de contribuir en la seguridad y salud mental de la población víctima de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar.

Esta iniciativa se implementó principalmente debido a la ausencia de denuncias en los distritos rurales, al incremento de casos de suicidios y tentativa de suicidios, así como el incumplimiento de las medidas de protección.



2do Puesto

Código QR de la Comisaría PNP Punta Hermosa

Comisaría PNP Punta Hermosa

La Comisaría implementó un código QR que redirecciona al número de WhatsApp de la dependencia, para mejorar la atención a la ciudadanía, facilitando y agilizando la comunicación con la misma. Con esta iniciativa se buscó también evitar la concurrencia y aglomeración de personas que acuden a la sede policial para realizar consultas, denuncias y emergencias.

El código QR fue distribuido a través de calcomanías para vehículos, banners y stickers adhesivos en establecimientos públicos como mercados, tiendas, restaurantes, centros comerciales, entre otros. Para la difusión del uso del código QR, formaron una alianza estratégica con la Municipalidad de Punta Hermosa capacitando a sus funcionarios.

También capacitaron a los integrantes de las juntas vecinales, red de cooperantes, agentes de seguridad privada y administradores de los centros comerciales.



3er Puesto

Empleo de la lectora de código de barras en el control de identidad de las personas

Comisaría PNP Orrantia del Mar

La Comisaría PNP Orrantia del Mar implementó el uso de lectoras de código de barras en el control de la identidad de las personas, a fin de agilizar la actuación policial en intervenciones policiales, operativos u otros; eliminar errores de digitación de números del Documento Nacional de Identidad (DNI); y reducir la interacción física con las personas intervenidas.

Esta iniciativa permite al efectivo policial leer y registrar automáticamente el número del DNI a una distancia prudente. De esta manera, se obtiene información inmediata y segura de las personas, incrementando la eficiencia en el trabajo policial y una mayor percepción de seguridad.



1er Puesto

Módulos descentralizados de atención integral para la seguridad ciudadana

Comisaría Rural PNP Sincos

La Comisaría trasladó los servicios policiales a los distritos de Huaripampa, Muquiyauyo, Muqui, Leonor Ordoñez y el anexo de Aramachay del distrito de Sincos, a través de módulos descentralizados de atención integral para la seguridad ciudadana instalados en Municipalidades y locales comunales, donde el personal policial de la Comisaría acude un día a la semana (de lunes a viernes) en cada distrito y anexo, para brindar atención a la ciudadanía.

Esta iniciativa se viene ejecutando desde el año 2020. Para su implementación solicitaron a las municipalidades y locales comunales la facilitación de espacios, equipo de cómputo y mobiliario básico. De esta manera, lograron un mayor acercamiento a los distritos de su jurisdicción que se encuentran geográficamente alejados, facilitándoles el acceso a los servicios policiales y previniendo el contagio del COVID 19, al reducir el uso del transporte público para trasladarse hasta las instalaciones de la Comisaría. Esta iniciativa obtuvo un reconocimiento y mención honrosa en la Edición 2020 del Premio a las Buenas Prácticas en Gestión Pública, organizado por Ciudadanos al Día.



2do Puesto

Aplicativo móvil “Warmy Jarkay”: mujer protegida

Comisaría PNP Huáscar

La iniciativa consistió en el desarrollo del aplicativo móvil “Warmy Jarkay”, disponible en tres idiomas (quechua, aymara y castellano), para la atención de servicios policiales frente a los actos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo. Dicho aplicativo se instala en el celular de la denunciante para darle acceso a los servicios de la Comisaría: seguimiento de la denuncia, solicitud de copia certificada y envío a domicilio, asesoría legal y psicológica gratuita, además de contar con un botón de pánico el cual permite alertar a la Comisaría ante una emergencia por violencia familiar y brindarle atención inmediata.



3er Puesto

Aprendemos Lenguaje de Señas Peruanas - LSP, ayúdanos a romper el silencio

Comisaría Rural PNP Poroto

La Comisaría fomentó la mejora de los servicios policiales brindando una atención inclusiva a personas con discapacidad auditiva o hipoacusia, a través del uso de Lenguaje de Señas Peruanas, generando un mayor acercamiento a una población que al ser víctima de abuso y maltrato, se encuentra en una situación de mayor vulnerabilidad ante dificultades de comunicación.





PERÚ

Ministerio del Interior



BICENTENARIO
DEL PERÚ
2021 - 2024



Mi Comisaría Mi Orgullo