



PERÚ

Ministerio del Interior



REPORTE

BUENAS PRÁCTICAS EN SEGURIDAD CIUDADANA

"Atención inclusiva a personas con discapacidad y personas quechua hablantes"

La experiencia de la Comisaría de Turismo de Ayacucho



I. INTRODUCCIÓN

La iniciativa “Atención inclusiva a personas con discapacidad (sordos, ciegos y discapacidad intelectual) y personas quechua hablantes” impulsada por la Comisaría de Turismo de Ayacucho surge como una respuesta concreta

a la brecha en el acceso a atención que enfrentan las personas con discapacidad y los quechua hablantes en su interacción con las instituciones públicas. En un contexto donde la comunicación constituye una barrera estructural para el acceso a la justicia y la seguridad, la comisaría ha desarrollado un modelo de atención inclusiva que busca garantizar que todas las personas, sin distinción, puedan acceder a los servicios policiales.

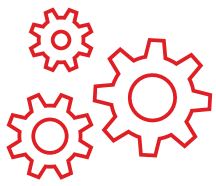
Esta iniciativa combina capacitación, sensibilización e innovación operativa, incorporando el uso del lenguaje de señas peruano, la elaboración de materiales adaptados para personas con discapacidad visual y la atención en idioma quechua.



Fuente: Comisaría de Turismo de Ayacucho, archivo “Mi Comisaría, Mi Orgullo 2023”, de la Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD), 2023.



Este esfuerzo ha permitido no solo mejorar la calidad de la atención, sino también fortalecer la confianza ciudadana hacia la Policía Nacional del Perú, convirtiéndose en un referente regional para la atención inclusiva y accesible en materia de seguridad.



II. METODOLOGÍA



La información que nutre este reporte proviene de dos fuentes principales:



1.

Expediente de postulación

al Concurso Nacional “Mi Comisaría, Mi Orgullo 2023” donde la Comisaría de Turismo de Ayacucho presentó su iniciativa y detalló sus objetivos, actores aliados y resultados preliminares.



2.

Entrevista en profundidad

con el Suboficial Superior Abel Asencio Sotelo de la Comisaría de Turismo de Ayacucho quien explicó los antecedentes, retos de implementación y aprendizajes derivados de la práctica.

Fuente: Comisaría de Turismo de Ayacucho, archivo “Mi Comisaría, Mi Orgullo 2023”, de la Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD), 2023.



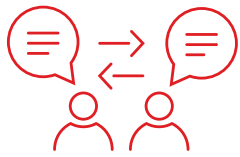
III. ¿CUÁL ES LA BUENA PRÁCTICA IDENTIFICADA?



Fuente: Comisaría de Turismo de Ayacucho, archivo “Mi Comisaría, Mi Orgullo 2023”, de la Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD), 2023.

La Comisaría de Turismo de Ayacucho ha desarrollado una atención inclusiva a personas con discapacidad (sordos, ciegos y discapacidad intelectual) y personas quechua hablantes para mejorar el acceso de estos sectores que históricamente habían sido excluidos del sistema de atención pública por razones comunicativas, físicas o culturales.

El esfuerzo parte del reconocimiento de la diversidad lingüística y funcional de la región de Ayacucho, donde coexisten comunidades quechua hablantes, personas con discapacidad auditiva y visual, y personas con discapacidad intelectual. A través de alianzas interinstitucionales, la comisaría promovió un modelo de atención que prioriza la empatía, la inclusión y la igualdad de oportunidades, articulando esfuerzos con la Oficina Regional de Atención a las Personas con Discapacidad (OREDIS), el Centro de Recursos de Educación Básica Especial (CREBE), la Dirección Regional de Comercio Exterior y Turismo (DIRCETUR) y asociaciones locales.



IV. ALISTANDO EL CAMINO PARA LA BUENA PRÁCTICA

1

Diagnóstico y reconocimiento de la brecha en atención

Las personas con discapacidad y los quechua hablantes no recibían un trato adecuado al acudir a dependencias policiales. Este diagnóstico se visibilizó durante una actividad municipal donde representantes de asociaciones locales expresaron sentirse ignorados y excluidos por parte de las autoridades. Ante ello, la comisaría decidió emprender una estrategia de acercamiento e inclusión.

2

Alianzas para capacitar y sensibilizar al personal policial

La OREDIS brindó capacitaciones en lengua de señas peruana básica, con apoyo de intérpretes y modelos lingüísticos; mientras que el CREBE aportó conocimientos sobre la atención educativa a personas con discapacidad. Asimismo, la Dirección Desconcentrada de Cultura contribuyó a sensibilizar al personal policial sobre la importancia de valorar la diversidad cultural y lingüística de la región.

3

Elaboración de materiales inclusivos

Como maquetas a escala de monumentos y lugares turísticos que permitieron a las personas con discapacidad visual reconocer su entorno mediante el tacto. Estas acciones se complementaron con recorridos guiados para personas sordas.



V. RESULTADOS



Acercamiento entre la ciudadanía y el personal policial

Uno de los principales logros ha sido el fortalecimiento de la confianza ciudadana dado que personas con discapacidad que antes evitaban acudir a la comisaría ahora lo hacen con frecuencia y seguridad.



Mejor capacidad de atención a la ciudadanía

Durante el año 2023, la comisaría atendió a más de un centenar de personas con discapacidad —auditiva, visual, física e intelectual— y brindó orientación en lengua quechua a más de 70 ciudadanos. Estos resultados reafirman la pertinencia y sostenibilidad de la práctica. Asimismo, se ha observado un cambio institucional en la disposición del personal, que ha asumido la inclusión como parte de su identidad profesional y de servicio.

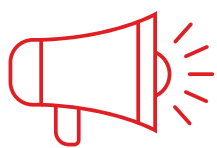


Establecimiento de alianzas estratégicas

El personal policial pudo ser capacitado y sensibilizado gracias a las alianzas con entidades locales y la necesidad de fortalecer las capacidades de comunicación inclusiva de los efectivos policiales.



Fuente: Comisaría de Turismo de Ayacucho, archivo “Mi Comisaría, Mi Orgullo 2023”, de la Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD), 2023.



VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

- La experiencia de la Comisaría de Turismo de Ayacucho demuestra que la inclusión no requiere grandes recursos, sino voluntad institucional, empatía y articulación.
- Al integrar la perspectiva de accesibilidad en la atención policial, se ha logrado transformar la percepción de la ciudadanía respecto al rol de la Policía Nacional, consolidando una relación más humana y cercana con la comunidad.

Recomendaciones:

- Para asegurar la continuidad y replicabilidad de la práctica, se recomienda institucionalizar programas de capacitación permanente en lengua de señas y atención inclusiva, así como promover convenios regionales con universidades e institutos especializados.
- De igual modo, se sugiere extender este modelo a otras comisarías de turismo y familia, priorizando aquellas ubicadas en zonas con alta presencia de población quechua hablante o con discapacidad.



PERÚ

Ministerio del Interior