



REPORTE

BUENAS PRÁCTICAS EN SEGURIDAD CIUDADANA

“Amachasqa Wawakuna (Niños Protegidos)” y “Señas de Seguridad”.
La experiencia de la Comisaría PNP de La Victoria - Chiclayo.



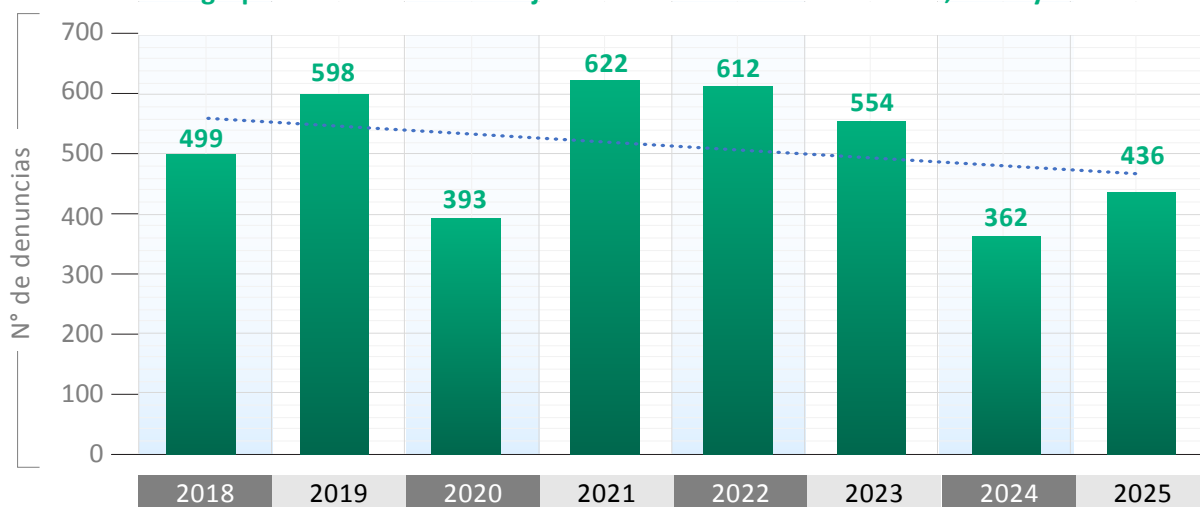
I. INTRODUCCIÓN

En el marco del VIII Concurso Nacional “Mi Comisaría, Mi Orgullo”, la **Comisaría PNP La Victoria, ubicada en la Región Policial Lambayeque**, ha presentado una experiencia destacable de innovación en el servicio policial, enfocada en la atención diferenciada a poblaciones vulnerables. Bajo un enfoque de proximidad y empatía, el personal policial ha implementado dos iniciativas orientadas a mejorar la calidad del servicio brindado: un espacio lúdico para menores denominado “Amachasqa Wawakuna (Niños protegidos)” y un programa de capacitación en Lengua de Señas Peruanas denominado “Señas de Seguridad”.

Ambas iniciativas responden a problemáticas identificadas en el día a día de la atención policial, tales como la revictimización de menores durante diligencias vinculadas a violencia familiar, y las barreras de comunicación que enfrentan personas con discapacidad auditiva al intentar acceder al sistema de justicia.

Al analizar longitudinalmente las denuncias de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar en La Victoria, Chiclayo se observa una tendencia levemente decreciente desde 2021 hacia 2024. Sin perjuicio de ello, este número de denuncias aumentó 20.4% del periodo enero-junio de 2024 al periodo enero-junio de 2025.

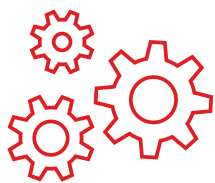
Gráfico N°1. Evolución del N° de denuncias de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar entre enero-junio del 2018-2025 en La Victoria, Chiclayo.



Fuente: SIDPOL (30/06/25)

Por otro lado, según el Censo del 2017 el 10.9% de la población de Chiclayo tiene alguna dificultad o limitación permanente, levemente por encima del porcentaje regional (10.1% en Lambayeque). Asimismo, a nivel nacional se identificó que el 7.6% de la población con discapacidad (243,486) tiene dificultad para oír, y el 3.1% de las personas con discapacidad (98,979) tienen dificultad para hablar o comunicarse. Estas exploraciones sirven para denotar la necesidad de diseñar atenciones personalizadas para poblaciones con requerimientos especiales.

En este sentido, esta doble estrategia revela no solo la capacidad de respuesta local de la comisaría, sino también una fuerte vocación del personal –particularmente femenino– por humanizar la atención policial desde el territorio.

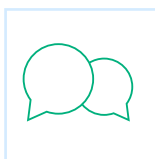


II. METODOLOGÍA

Este documento se basa en **tres fuentes principales de información**:



1. Resumen ejecutivo y ficha de postulación de la **Comisaría PNP La Victoria** al concurso “Mi Comisaría, Mi Orgullo”.



2. Transcripción completa de una entrevista cualitativa en profundidad realizada a la **Suboficial de Tercera Angie Sofía Aylas Quispe**, parte del equipo impulsor de la iniciativa.



3. Información oficial sobre delitos.

El análisis del caso fue estructurado siguiendo una metodología cualitativa, bajo un enfoque interpretativo que prioriza la voz de los actores institucionales y comunitarios involucrados.

La información obtenida ha sido contrastada y organizada temáticamente para reconstruir la lógica interna de las iniciativas, los desafíos encontrados, y los resultados alcanzados, con el fin de extraer aprendizajes útiles para la réplica de esta práctica en otras comisarías del país.

Integrantes de la Comisaría PNP La Victoria, en la región policial Lambayeque.





III. ¿CUÁL ES LA BUENA PRÁCTICA IDENTIFICADA?

La buena práctica identificada es el **diseño e implementación de dos estrategias complementarias** desarrolladas por la Comisaría PNP La Victoria:

1. Amachasqa Wawakuna (Niños protegidos)

Acondicionamiento de un espacio lúdico seguro y amigable dentro de la comisaría, para la atención y contención emocional de niños y niñas que acompañan a sus padres o madres durante trámites, diligencias o denuncias policiales. Este ambiente se encuentra contiguo a la sección de Violencia Familiar y cuenta con juguetes, libros, mobiliario adecuado, decoración infantil y piso de goma EVA, además de la atención constante de personal policial femenino.



Atención de niños en el ambiente de “Amachasqa Wawakuna”.

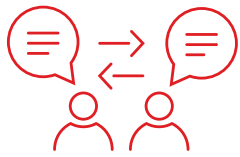
2. Señas de Seguridad Comunicación Inclusiva en la PNP

Programa de capacitación intensiva en Lengua de Señas Peruanas dirigido al personal administrativo femenino de la comisaría, con el objetivo de mejorar la atención a ciudadanos con discapacidad auditiva. La iniciativa se activó a raíz de un caso concreto en el que un ciudadano sordo no pudo inicialmente interponer una denuncia por violencia hacia su hija, lo que motivó al equipo a adquirir competencias comunicativas para evitar futuras barreras de acceso.



Capacitación al personal de la Comisaría PNP La Victoria en lenguaje de señas.

Estas iniciativas abordan directamente situaciones de vulnerabilidad invisibilizadas en el trabajo policial cotidiano y permiten establecer un modelo de atención diferenciada, sensible al contexto social y cultural de los usuarios.



IV. ALISTANDO EL CAMINO PARA LA BUENA PRÁCTICA

El proceso de implementación de ambas iniciativas se caracterizó por una fuerte articulación interna y el liderazgo del personal femenino, especialmente de la Sección de Policía Comunitaria (SPC), integrada exclusivamente por mujeres. Desde la identificación de los problemas hasta la ejecución de soluciones, las acciones estuvieron guiadas por el principio de empatía y la convicción de que la comisaría debía ofrecer un entorno protector.



Interior del ambiente “Amachasqa Wawakuna”.

La iniciativa “Amachasqa Wawakuna” se gestó a partir de la observación directa de múltiples casos en los que menores eran revictimizados al permanecer en ambientes tensos durante denuncias de violencia familiar. La implementación del espacio lúdico fue posible gracias a:

- Aportes voluntarios del personal policial (cuotas, juguetes, tiempo).
- Apoyo logístico y financiero del Comité Cívico de la jurisdicción (compuesto por comerciantes locales).

Por otro lado, la iniciativa “Señas de Seguridad” se consolidó tras la atención de emergencia a un ciudadano sordo, cuya denuncia fue procesada con ayuda remota de un intérprete. Esta experiencia motivó al personal a coordinar una capacitación de más de 30 días en lenguaje de señas, brindada gratuitamente por un intérprete de la Región Lambayeque. La formación se priorizó para el personal administrativo, con miras a extenderla progresivamente a efectivos de patrullaje y otras áreas operativas.



Atención a una persona con discapacidad auditiva.

Ambas iniciativas fueron sostenidas en el tiempo mediante compromisos colectivos, como la rotación de personal femenino para el cuidado de los menores, registros de beneficiarios, y acuerdos internos para mantener el espacio en condiciones óptimas mediante rondas de limpieza, mantenimiento y donaciones periódicas.



V. RESULTADOS

Los resultados obtenidos son múltiples y de distinto orden. Entre los más destacados se encuentran:



Atención directa a más de 60 menores en el ambiente lúdico, evitando su exposición a situaciones de estrés o violencia en contextos familiares complejos.



Registro documentado de beneficiarios en ambas iniciativas, lo que permite trazabilidad y seguimiento.



Reducción significativa del estrés infantil y de revictimización de los menores.



Capacitación intensiva de personal femenino en Lengua de Señas Peruanas, con evidencias en video y registro de participantes. Esta capacitación ha permitido mejorar sustancialmente la atención a ciudadanos con discapacidad auditiva.



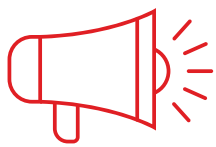
Activación de protocolos de emergencia accesibles, incluyendo traslados de intérpretes o efectivos capacitados en caso de turnos sin disponibilidad inmediata.



Mejora percibida en la relación con la comunidad, evidenciada por comentarios positivos en redes sociales, participación ciudadana en inauguraciones y visitas espontáneas.



Reforzamiento del rol del Comité Cívico como aliado estratégico, fortaleciendo el vínculo entre Policía y ciudadanía.



VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

La experiencia de la Comisaría PNP La Victoria muestra que es posible construir una policía más humana, empática e inclusiva desde los recursos ya existentes y el compromiso interno del personal. Las iniciativas implementadas no solo responden a necesidades críticas de grupos vulnerables, sino que fortalecen el vínculo con la comunidad y elevan los estándares de atención.

Conclusiones:

- El liderazgo femenino ha sido un factor clave, en tanto ha permitido integrar la dimensión del cuidado como parte del servicio policial.
- La identificación de problemas se hizo desde la práctica diaria, lo que otorga legitimidad y realismo a las soluciones planteadas.
- Las iniciativas se sostienen en mecanismos colaborativos, como los aportes voluntarios, la rotación de tareas, y la articulación con actores locales (comité cívico, universidades, intérpretes, centros médicos).
- La inclusión de un enfoque diferenciado no requiere grandes presupuestos, sino voluntad, organización y sensibilidad social.

Recomendaciones:

- Replicar el modelo de ambiente lúdico en comisarías con alta incidencia en violencia familiar.
- Incorporar de manera sistemática la capacitación en Lengua de Señas Peruanas como parte de la formación del personal policial.
- Formalizar alianzas con universidades y gobiernos locales para asegurar el soporte psicosocial y logístico de estas iniciativas.
- Fomentar mecanismos de seguimiento y evaluación cualitativa y cuantitativa que permitan medir el impacto sostenido de estas buenas prácticas.



PERÚ

Ministerio del Interior