



Municipalidad de Santiago de Surco

RESOLUCION N° 499-2009-RASS

Santiago de Surco, 30 SET. 2009



EL ALCALDE DISTRITAL DE SANTIAGO DE SURCO,

VISTO:

El Memorandum N° 705-2009-GTSC -MSS de la Gerencia de Tránsito y Seguridad Ciudadana, el Informe N° 069 -2009-SGPLAE-GPP-MSS, de la Subgerencia de Planeamiento y Estadística, el Memorandum N° 599- 2009-GPP-MSS de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto y el Informe N° 1019 - 2009-GAJ-MSS de la Gerencia de Asesoría Jurídica donde opinan favorablemente respecto al Proyecto de Directiva MANUAL DE OPERACIONES DEL SERENO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE SURCO.



CONSIDERANDO:

Que, la Constitución Política del Perú en su artículo 163° indica que "el Estado garantiza la seguridad de la Nación mediante el Sistema de Defensa Nacional";

Que la Ley N° 27238, Ley de la Policía Nacional del Perú en su, Artículo 8° indica que son atribuciones de la Policía Nacional del Perú entre otras "Intervenir en toda circunstancia, cuando el ejercicio de la función policial así lo requiera", asimismo "Coordinar y cooperar con los organismos internacionales e instituciones de policía en la prevención y represión de la delincuencia, de conformidad con los convenios suscritos";



Que, la Ley N° 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades en su artículo 85° "establece como funciones de los Gobiernos Locales entre otras el establecer un sistema de seguridad ciudadana con la participación de la Sociedad Civil y de la Policía Nacional, y normar el establecimiento de los servicios de serenazgo";

Que ley N°27933 Ley del Sistema de Seguridad Ciudadana en su artículo 18° indica que "Los Comités Regionales, Provinciales y Distritales de Seguridad Ciudadana tienen las siguientes atribuciones: aprobar los planes, programas y proyectos de Seguridad Ciudadana de sus correspondientes jurisdicciones, en concordancia con las políticas contenidas en el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana, informando al Consejo, dictar directivas de Seguridad Ciudadana informando al Consejo y difundir las medidas y acciones sobre Seguridad Ciudadana y evaluar el impacto de las mismas en la comunidad";

De conformidad a los considerandos y en uso de las facultades que confiere el artículo 20° numeral 6) de la Ley Orgánica de Municipalidades – Ley N° 27972;





Municipalidad de Santiago de Surco

Página 2 de la RESOLUCION N° ⁴⁹⁹ -2009-RASS

RESUELVE:

ARTÍCULO PRIMERO.- APROBAR la Directiva N° ⁰¹¹ -2009-MSS sobre, "MANUAL DE OPERACIONES DEL SERENO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE SURCO" cuyo contenido y anexo forma parte integrante de la presente resolución.

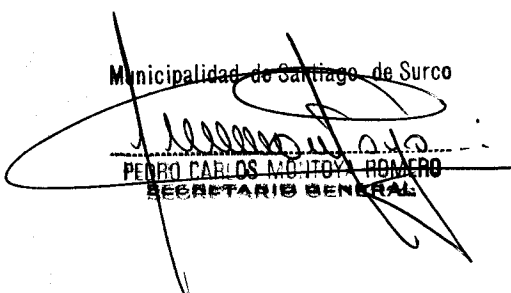
ARTÍCULO SEGUNDO.- PRECISAR que la presente Directiva entrará en vigencia, a partir del día siguiente de aprobada mediante Resolución de Alcaldía.

ARTÍCULO TERCERO.- ESTABLECER que la Gerencia de Tránsito y Seguridad Ciudadana y la Subgerencia de Serenazgo son responsables de velar por su cumplimiento.

ARTÍCULO CUARTO.- ENCARGAR a la Secretaría General la difusión de la presente Directiva y a la Gerencia de Sistemas y Procesos su publicación en el INTRANET y Portal de la Municipalidad de Santiago de Surco.

Regístrese, comuníquese y cúmplase

Municipalidad de Santiago de Surco


PEDRO CARLOS MONTOYA ROMERO
SECRETARIO GENERAL

Municipalidad de Santiago de Surco


JUAN MANUEL DEL MAR ESTREMERAS
ALCALDE

JMDME/PMR/MGZ/CML/DLA





Municipalidad de Santiago de Surco

DIRECTIVA N° -2009-MSS

MANUAL DE OPERACIONES DEL SERENO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE SURCO

I. OBJETIVO

- 1.1 Establecer normas para el adecuado accionar del personal de serenazgo en servicio.
- 1.2 Dictar las pautas para la implementación de medidas preventivas durante el servicio.



II. FINALIDAD

- 2.1 Brindar una guía al sereno para el desarrollo de sus actividades ofreciendo una imagen apropiada y un servicio eficaz al vecino del distrito de Santiago de Surco.
- 2.2 Otorgar pautas de comportamiento ante diversas circunstancias que deben afrontar en mérito a sus funciones.
- 2.3 Fortalecer el flujo de información entre los componentes del servicio de serenazgo.



III. BASE LEGAL

- 3.1. Constitución Política del Perú
- 3.2. Ley N° 27238 - Ley de la Policía Nacional del Perú
- 3.3. Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades.
- 3.4. Ley N° 27933 Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.
- 3.5. Ordenanza N° 316-MMS, mediante la cual se aprueba el "Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad Distrital de Santiago de Surco".
- 3.6. Ordenanza N° 324-MSS Aprueban Plan de Desarrollo Concertado del distrito de Santiago de Surco 2009 – 2021- LÍNEA ESTRATEGICA 2: DISTRITO SEGURO



IV. ALCANCE

La presente Directiva es de aplicación para personal de Serenos de la Subgerencia de Serenazgo.



3 de 21





Municipalidad de Santiago de Surco

V. RESPONSABILIDAD

- 5.1 De la Gerencia de Tránsito y Seguridad Ciudadana disponer la entrega de los Manuales al personal de Serenazgo
- 5.2 De la Subgerencia de Serenazgo por entregar y difundir el manual entre el personal a su cargo, así como supervisar su cumplimiento.
- 5.3 De la Subgerencia de Recursos Humanos por consignar en los contratos del personal de serenazgo el compromiso de cumplir con las disposiciones del presente manual.





Municipalidad de Santiago de Surco

MANUAL DE OPERACIONES DEL SERENO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE SURCO

CAPITULO I

Normas y Procedimientos Generales

1.1.- Al ingresar a su servicio el Sereno deberá tener en cuenta lo siguiente:

- 1.1.1.- Presentarse aseado y correctamente uniformado teniendo presente que sólo esta permitido el uso de prendas que forman parte del uniforme.
- 1.1.2.- Portar su documento de nacional de identidad original (DNI).
- 1.1.3.- Portar la correspondiente licencia de conducir (original) vigente, para el caso de conductores de unidades motorizadas.
- 1.1.4.- Llevar consigo libreta de notas, lapicero y plano del sector de patrullaje.
- 1.1.5.- Portar una cadena y candado para la seguridad de la bicicleta, en el caso de personal que utilice este medio durante su servicio.
- 1.1.6.- Esta terminantemente prohibido portar armas, grilletes u otro tipo de objetos defensivos u ofensivos que no sean los que forman parte del equipo autorizado por la Gerencia.
- 1.1.7.- No se debe ingresar al servicio con síntomas de embriaguez, efectos de fármacos, drogas u otros.
- 1.1.8.- No esta permitido portar ni utilizar teléfonos celulares particulares durante el servicio.
- 1.1.9.- No esta permitido portar aparatos para escuchar música durante el servicio.
- 1.1.10.- Los equipos de radio deberán estar sujetos al cuello por una driza de seguridad.
- 1.1.11.- No solicitar ni recibir, por ningún motivo, retribución por alguna acción realizada.

1.2.- Al hacerse cargo del puesto deberá:

- 1.2.1.- Presentarse al puesto con la anticipación suficiente (media hora antes) que le permita recibir el informe de la persona que va a relevar.
- 1.2.2.- Durante el relevo el personal saliente deberá entregar al personal entrante los equipos y materiales que le hubieran asignado para el servicio.
- 1.2.3.- En el proceso de relevo el Sereno saliente informará al Sereno entrante las ocurrencias y novedades que hubiese detectado durante su turno.
- 1.2.4.- Al relevarse trasferirá los equipos y materiales a su sucesor
- 1.2.5.- Al final del relevo dará cuenta al supervisor de servicio las ocurrencias.
- 1.2.6.- Los conductores de unidades motorizadas deberán realizar una verificación detallada de la unidad móvil a fin de determinar el estado en que la recibe, dando cuenta al supervisor de las ocurrencias que hubiere.
- 1.2.7.- Es responsabilidad del sereno entrante tomar conocimiento de las consignas o indicaciones del Supervisor.





Municipalidad de Santiago de Surco

1.3.- Durante el servicio el Sereno deberá tener en cuenta:

- 1.3.1.- No esta permitido alejarse de su puesto o zona de responsabilidad sin autorización.
- 1.3.2.- No esta permitido ingresar a establecimientos comerciales por motivos particulares.
- 1.3.3.- Debe emplear el código 10 para sus comunicaciones.
- 1.3.4.- Adoptar una posición correcta en todo momento, evitando posturas que muestren cansancio o que atenten contra la imagen y porte que el sereno debe mostrar.
- 1.3.5.- Portar en todo momento el equipo de comunicaciones, el cual deberá estar permanentemente encendido.
- 1.3.6.- No ingerir alimentos fuera del horario de refrigerio.
- 1.3.7.- No utilizar los equipos de comunicación para asuntos particulares.
- 1.3.8.- No abandonar su puesto hasta que sea relevado, salvo por orden superior.
- 1.3.9 En caso de correr peligro de ser agredido físicamente deberá solicitar el apoyo necesario de inmediato.

1.4.- Patrullaje en unidades móviles:

- 1.4.1.- Queda terminantemente prohibido el desplazamiento de motocicletas en servicio de patrullaje por la carretera Panamericana
- 1.4.2.- No deberá realizar persecuciones si no cuenta con compañía de la Policía, salvo orden superior.
- 1.4.3.- Está terminantemente prohibido subir y transportar a personas particulares y objetos no autorizados en las unidades.
- 1.4.4.- Esta prohibido el empleo de equipos de música y/o audífonos durante el patrullaje.
- 1.4.5.- Desplazarse con las lunas bajas durante el patrullaje.
- 1.4.6.- El empleo del cinturón de seguridad es obligatorio tanto para el Conductor como para los que se encuentran dentro del vehículo.
- 1.4.7.- Durante el patrullaje la tripulación de la unidad móvil deberá obligatoriamente usar el chaleco antibalas.
- 1.4.8.- La velocidad de patrullaje es de 20 Km./h., en caso deba desplazarse a mayor velocidad deberá emplear las luces de emergencia (barra de luces) y dar cuenta a Control el motivo.
- 1.4.9.- Es Obligatorio portar el certificado SOAT (vigente) y la tarjeta de propiedad dentro del vehículo.
- 1.4.10.- No deberá alejarse de su vehículo a una distancia donde pueda perder el control y/o contacto visual de la unidad.
- 1.4.11.- En todo momento deberá cumplir con las señales y normas de tránsito.
- 1.4.12.- No debe transportar heridos en las unidades móviles, en caso necesario debe solicitar apoyo de la ambulancia.
- 1.4.13.- En caso de sufrir algún accidente deberá dar cuenta en forma inmediata al centro de control y al supervisor, quien deberá disponer que se realicen todos los procedimientos de ley (Denuncia policial y dar cuenta al seguro, Dosaje etílico, Denuncia Policial, etc.).
- 1.4.14.- En caso de daño a terceros queda terminantemente prohibido realizar acuerdos o compromisos con la otra parte.





Municipalidad de Santiago de Surco

1.4.15.- Antes de iniciar el patrullaje el conductor deberá verificar el estado operativo del extintor de la unidad.

1.5.- Manejo de Canes:

- 1.5.1.- Los canes durante el servicio deberán estar permanentemente con bozal y correa de sujeción.
- 1.5.2.- El Sereno Guía-Can deberá llevar consigo una bolsa plástica y los elementos necesarios para recoger los excrementos del can y evitar ensuciar la vía pública.
- 1.5.3.- El sereno deberá observar permanentemente el comportamiento del can a su cargo a fin de poder detectar cualquier anomalía o problema de salud del animal.
- 1.5.4.- En caso que el can presente problemas de salud deberá dar cuenta al supervisor de Brigada Canina a fin de que disponga su traslado al veterinario.
- 1.5.5.- El can es un elemento disuasivo y su empleo como elemento defensivo será sólo en caso extremo, cuando peligre la integridad física del sereno o del vecino.
- 1.5.6.- El empleo de un Can en el patrullaje no debe exceder las seis (06) horas.
- 1.5.7.- Por ningún motivo el sereno se alejará del can a su cargo ni encargará su cuidado a ningún extraño.
- 1.5.8.- No permitir que terceras personas proporcionen alimentos al can.

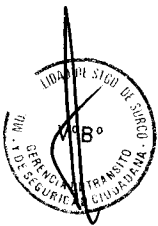
CAPITULO II

Proceso de Intervención

2.1.- Elaboración de Partes de intervención

- 2.1.1.- Los partes de intervención constituyen documentos públicos cuyas copias pueden ser solicitadas por las partes involucradas en la intervención o por terceros por lo tanto se debe tener especial cuidado en su confección.
- 2.1.2.- Todo el personal de servicio debe disponer de formatos de partes de intervención.
- 2.1.3.- Toda intervención que realice el personal de Serenazgo debe quedar registrada en un Parte de Intervención.
- 2.1.4.- Los partes de intervención deben ser escritos con letra de imprenta legible, quien lo firma deberá colocar en la post firma su nombre y Cargo.
- 2.1.5.- Cuando se disponga de efectivo policial será este quien formule y firme los partes de intervención.
- 2.1.6.- Cuando, luego de realizada una intervención, el efectivo policial no haya formulado el parte de intervención, el sereno a cargo de la unidad asumirá esa tarea, indicando las razones por las cuales el efectivo policial no lo hizo.
- 2.1.7.- La información consignada en los partes de intervención debe ser veraz y objetiva, sólo se debe consignar lo que ha sucedido y observado, evitando emitir opiniones, conjeturas o suposiciones.
- 2.1.8.- Los partes de intervención deben contener un relato detallado pero a la vez resumido de lo ocurrido y observado.

7 de 21





Municipalidad de Santiago de Surco

- 2.1.9.- En caso se consigne alguna información recibida de terceros deberá indicarse el nombre de quien proporcionó dicha información.
- 2.1.10.- Toda información contenida en el parte de intervención debe ser veraz bajo responsabilidad de quien lo firma.

2.2 Procedimientos Generales para una intervención

Durante el servicio de patrullaje el sereno puede realizar intervenciones en los siguientes casos:

- 2.2.1.- Cuando recibe una orden del Centro de Control.
- 2.2.2.- Cuando directamente detecta alguna situación que requiere su intervención dando cuenta al centro de control.

2.3. En caso de existir Orden del Centro de Control de Operaciones, (CCO) siempre que el Sereno se encuentra en una unidad móvil, deberá actuar de la siguiente manera:

- 2.3.1.- Recibir la llamada del Centro de Control donde le deben indicar: el tipo de intervención y lugar.
- 2.3.2.- Confirmar la recepción de la llamada y los datos recibidos.
- 2.3.3.- Dar cuenta al Supervisor de servicio sobre su lugar destino.
- 2.3.4.- Acudir a la dirección indicada con la barra de luces encendida y accionando la sirena de ser necesario.
- 2.3.5.- Al llegar al lugar indicado, deberá observar y hacer una rápida apreciación de la situación.
- 2.3.6.- Proceder a comunicar al Centro de Control la situación y su ubicación. En caso necesario solicitar apoyo policial o de otras unidades.
- 2.3.7.- Si la unidad dispone de efectivo policial asignado, es éste quien debe realizar la intervención.
- 2.3.8.- Durante la intervención el Sereno deberá proceder de acuerdo a la situación (ver procedimientos específicos) en apoyo al efectivo policial.
- 2.3.9.- Terminada la intervención comunicar al Centro de Control el resultado de ella y solicitar el código de intervención respectivo.
- 2.3.10.- Confeccionar el parte correspondiente y firmarlo.

2.4. Cuando el Sereno se encuentra a pie o cubriendo un puesto fijo, deberá actuar de la siguiente manera:

- 2.4.1.- Recibir la llamada del Centro de Control donde le deben indicar el tipo de intervención y lugar.
- 2.4.2.- Dar cuenta al Supervisor de Servicio, solicitando autorización para alejarse de su puesto.
- 2.4.3.- Acudir a la dirección indicada si es que se encuentra dentro del área de su responsabilidad (100 metros), caso contrario dará cuenta al Centro de Control.
- 2.4.4.- Al llegar al lugar indicado proceder de acuerdo a la situación (ver procedimientos específicos) y de acuerdo a su evaluación de la situación solicitar al Centro de Control apoyo policial.
- 2.4.5.- Confeccionar el parte correspondiente.
- 2.4.6.- Terminada la intervención regresar a su puesto.

8 de 21





Municipalidad de Santiago de Surco

2.5 Cuando ejecuta una intervención directa

2.5.1.- Si durante su servicio de patrullaje el Sereno observa algo sospechoso, un hecho delictivo flagrante o algún acto que a su criterio amerita su intervención, debe actuar de la siguiente manera:

2.6 Cuando se encuentra en una unidad móvil (Auto o Moto):

2.5.1.- Observar rápidamente la situación y dar cuenta al Centro de Control indicando los detalles de la incidencia y lugar donde se encuentra.

2.5.2.- Si se encuentra acompañado de un efectivo policial, deberá tener presente que es el policía quien debe tomar la decisión de intervenir y el sereno prestará el apoyo necesario.

2.5.3.- Si se encuentra sólo deberá tener en cuenta que la intervención no dará lugar a que abandone su unidad, en caso necesario deberá solicitar apoyo.

2.5.4.- Una vez en el lugar deberá ubicar su unidad de tal manera que pueda protegerla de cualquier tipo de riesgo.

2.5.5.- El Sereno procederá de acuerdo a la situación (ver procedimientos específicos).

2.5.6.- Terminada la intervención comunicará al Centro de Control los resultados.

2.5.7.- Solicitará el código de intervención y formulará el parte de intervención respectivo.

2.5.8.- Continuará con su patrullaje.

2.7 Cuando el Sereno se encuentra a pie o en bicicleta:

2.7.1.- Observar rápidamente la situación y dar cuenta al Centro de Control indicando los detalles de la incidencia y lugar donde se encuentra.

2.7.2.- Guardar la bicicleta con cadena y candado en un lugar seguro.

2.7.3.- En lo posible y si la situación lo permite deberá solicitar apoyo policial.

2.7.4.- Si la situación es apremiante y no dispone de apoyo, deberá rápidamente evaluar la situación para determinar si puede controlarla y no poner en riesgo innecesario su integridad física ni la de los vecinos.

2.7.5.- El Sereno procederá de acuerdo a la situación (ver procedimientos específicos).

2.7.6.- Terminada la intervención comunicará al Centro de Control los resultados de ésta.

2.7.7.- Solicitará el código de intervención y formulará el parte de intervención respectivo.

2.7.8 Continuará con su patrullaje.





Municipalidad de Santiago de Surco

CAPITULO III

Procedimientos Específicos

A continuación se describen algunas situaciones particulares que se pueden presentar durante el servicio y las pautas que debe seguir el sereno en cada uno de ellas.

Siempre se debe tener en cuenta que la acción del sereno es preventiva y en lo posible con la presencia de un efectivo policial, pero en caso necesario el sereno puede intervenir siempre y cuando su acción ayude a impedir la consumación de un hecho delictivo inminente y no ponga en riesgo innecesario su integridad física ni la de los vecinos.

Se debe tener presente que en todos los casos es necesario la presencia del denunciante para que la policía pueda hacer el atestado correspondiente.

Además de las normas generales para las intervenciones el sereno deberá tener en cuenta lo siguiente:

3.1.- Cuando se produzcan robos a personas

- 3.1.2.- En caso que el delincuente este armado y se encuentre aún en el lugar de los hechos o las inmediaciones, el Sereno deberá pedir apoyo desde un lugar protegido, dando la información necesaria para que refuerzos lleguen debidamente preparados.
- 3.1.3.- Si el agraviado ha sufrido daños personales debido al robo, el Sereno deberá pedir apoyo al Centro de Control para que la ambulancia se acerque al lugar de los hechos.
- 3.1.4.- En caso que se produzca una persecución, el Sereno deberá seguir al sospechoso a una distancia prudente y deberá indicar al Centro de Control su desplazamiento.
- 3.1.5.- Si el presunto delincuente esta armado deberá solicitar apoyo policial.
- 3.1.6.- En todo momento deberá prestar atención a las características del delincuente (rasgos físicos, vestimenta).
- 3.1.7.- Evitar el enfrentamiento, solo deberá enfrentarse al delincuente en caso de inminente necesidad y cuando se tenga una notoria superioridad sobre él.
- 3.1.8.- Nunca debe enfrentarse en el caso que el delincuente se encuentre armado.
- 3.1.9.- En caso de captura del delincuente, se deberá tener presente que los serenos no detienen sólo retienen al delincuente y deberá conducirlo inmediatamente a la Comisaría y se debe solicitar al agraviado que realice la denuncia correspondiente.
- 3.1.10.- Si al llegar el sereno al lugar de los hechos el ladrón ha logrado escapar, debe comunicar al Centro de Control, describiendo la situación. Posteriormente prestará apoyo al agraviado para que haga la correspondiente denuncia en la comisaría.
- 3.1.11.- Si como resultado de la intervención se recuperan prendas, dinero u objetos estos deben ser entregados con cargo en la comisaría y los debe consignar en el parte correspondiente.
- 3.1.12.- Si los delincuentes se encuentran en vehículo, solicitar al agraviado las características del automóvil y el Sereno deberá informar de dichas





Municipalidad de Santiago de Surco

características al Centro de Control, al igual que la ruta de escape que los sospechosos tomaron.

3.2 Cuando se produzca robo a inmuebles

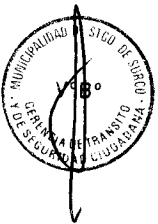
- 3.2.1.- Tener presente que los serenos no deben ingresar dentro de propiedad privada sin la autorización del dueño del inmueble.
- 3.2.2.- En caso de extrema necesidad y si el dueño del inmueble está ausente podrá ingresar con un vecino o testigo.
- 3.2.3.- En el caso que el delincuente se encuentre dentro del inmueble deberá solicitar apoyo policial, en ningún caso debe ingresar sólo al inmueble.
- 3.2.4.- Si el dueño está presente, esperará a que el Policía confeccione el parte correspondiente y el dueño de cuenta de las especies que han sido sustraídas.
- 3.2.5.- El Sereno debe dar las facilidades para que el vecino o testigo realice la denuncia correspondiente.

3.3 Cuando exista robo a Vehículos

- 3.3.1.- En caso de robo total del vehículo, el Sereno deberá prestar el apoyo necesario para que el dueño formule en la comisaría la denuncia respectiva.
- 3.3.2.- Si se han producido daños personales como consecuencia del robo, el Sereno deberá pedir ayuda al Centro de Control para que la ambulancia se acerque a prestar auxilio.
- 3.3.3.- El sereno dará cuenta al Centro de Control la placa y las características del vehículo robado a fin de que todas las unidades tomen conocimiento y puedan identificarlo durante su patrullaje.
- 3.3.4.- En el caso de robo de autopartes, el Sereno deberá pedir apoyo policial para que el dueño o un testigo informe sobre las piezas sustraídas y se proceda a la denuncia policial correspondiente.
- 3.3.5.- Por ningún motivo el sereno deberá conducir vehículos particulares, ni ingresar al interior de ellos, salvo autorización directa del dueño.

3.4 Cuando existan accidentes vehiculares

- 3.4.1.- En caso de choque de vehículos el sereno deberá dar cuenta inmediatamente al Centro de Control de la ubicación y magnitud del accidente, solicitando apoyo policial.
- 3.4.2 Verificará inmediatamente, si como producto del choque se han producido daños personales, en cuyo caso solicitará el apoyo de la ambulancia indicando la cantidad de heridos.
- 3.4.3 En caso de fuga deberá dar cuenta inmediata al Centro de Control de las características del vehículo.
- 3.4.4 En caso se encuentre en el lugar o se haga presente alguna unidad policial, deberá dejar la intervención para que la policía se haga cargo del caso.
- 3.4.5 Si se dispone de efectivo policial, es éste quien debe realizar la intervención, el sereno debe colaborar con la policía en lo que sea necesario.
- 3.4.6 Apoyará en el aislamiento y control del tránsito en la zona si fuera necesario.
- 3.4.7 El Sereno por ningún motivo realizará la función de conciliador mediador entre las partes afectadas.





Municipalidad de Santiago de Surco

- 3.4.8 Ante un accidente que tenga como consecuencia daños personales, el sereno deberá prestar ayuda prioritariamente a las personas heridas, dando cuenta al Centro de Control para el apoyo de la ambulancia.
- 3.4.9 Siempre que haya heridos de gravedad, daños graves en los vehículos, obstrucción de vías y/o amagos de incendios, se debe solicitar además la presencia de la ambulancia así como la presencia de los bomberos.

3.5 Cuando se produzcan víctimas fatales (muerte)

- 3.5.1 En caso hubiesen víctimas fatales, el sereno mantendrá el orden en la zona, evitando la intervención de terceros que no sean la policía o autoridades judiciales. Por ningún motivo tocará o moverá los cuerpos hasta la llegada del Fiscal.
- 3.5.2.- Si encuentra una persona sin vida en la vía pública, el sereno deberá comunicar al Centro de Control.

3.6 Cuando haya consumo de licor en la vía pública

- 3.6.1 Lo primero que debe hacer ante la presencia de personas libando en la vía pública, es informar a los infractores que este acto se encuentra prohibido por Ley. En lo posible se debe disuadir a dichas personas, a retirarse de la zona. En caso de persistir su actitud se debe solicitar al Centro de Control apoyo policial.
- 3.6.2 Si los infractores se encuentran en estado etílico deberá tener en cuenta que las personas en ese estado pueden reaccionar violentamente para lo cual deberá tomar sus precauciones para no exponerse a agresiones ni exponer a las unidades móviles.
- 3.6.3 En caso de establecimientos públicos que expendan bebidas alcohólicas sin autorización y fuera de hora deberá dar cuenta al Centro de Control para ser puesto en conocimiento de la Subgerencia de Fiscalización.

3.7 Cuando exista presencia de orates o mendigos en la vía pública

- 3.7.1 Ante la presencia de orates y mendigos en la vía pública el sereno deberá dar cuenta al Centro de Control a fin de que se comunique a la Gerencia de Desarrollo Humano y Proyección social.
- 3.7.2 En caso que sea necesaria la intervención inmediata se solicitará apoyo policial siendo el policía quien deberá intervenir.
- 3.7.3 Por ningún motivo se deberá subir a ningún mendigo u orate a las unidades móviles de serenazgo.





Municipalidad de Santiago de Surco

3.8 Cuando se produzca consumo de drogas en la vía pública

- 3.8.1.- En caso se reciba una denuncia o se tenga indicios que alguna persona o grupo de personas se encuentran consumiendo drogas en la vía pública, pero no se encuentren haciendo escándalo o alterando el orden público, el sereno debe tratar de persuadir a estas personas a retirarse del lugar.
- 3.8.2.- En caso de que se encuentren haciendo escándalo, o creando desorden, el sereno debe dar cuenta al Centro de Control para solicitar apoyo policial, a fin que ellos realicen la intervención.
- 3.8.3 En todo momento el sereno debe apoyar al personal policial durante la intervención excepto en el cateo y en el traslado a la comisaría si fuera necesario.
- 3.8.4.- Tener en cuenta que el policía es el único que puede disponer la detención y cateo o traslado a la comisaría.

3.9 En caso de actos inmorales

- 3.9.1.- Al recibir una denuncia de presuntos actos inmorales, no constatados personalmente por el sereno, debe proceder a disuadir a los presuntos infractores a retirarse de la zona.
- 3.9.2.- En caso el sereno sorprenda a personas realizando actos inmorales o reñidos contra la moral, deberá dar cuenta al Centro de Control para solicitar apoyo policial, a fin de que el efectivo policial realice la intervención.
- 3.9.3.- Cuando el sereno intervenga, por la presencia de prostitutas y/o homosexuales debe tener en cuenta que su misión es disuasiva por lo cual deberá actuar sin utilizar la violencia.
- 3.9.4.- En el caso que se encuentren ejerciendo la prostitución en la vía pública dará cuenta al Centro de Control solicitando la presencia policial y es el efectivo policial quien debe realizar la intervención.
- 3.9.5.- En el caso de riñas o peleas, si la intervención no pone en riesgo la integridad física del sereno, este podrá intervenir a fin de impedir la pelea, si la situación es de mayor gravedad deberá solicitar apoyo policial y es el efectivo policial quien debe realizar la intervención, el Sereno lo debe apoyar y cubrir a una distancia prudente, dando cuenta al Centro de Control sobre la situación y solicitar mayor apoyo de ser necesario.
- 3.9.6.- En caso que como consecuencia de la pelea se hayan producido lesiones el policía deberá disponer el traslado de los implicados a la comisaría. Si es necesaria la atención medica, el Sereno solicitará al Centro de Control la presencia de la ambulancia.
- 3.9.7.- Si la riña no trasciende y termina con la presencia de serenazgo y no existe denuncia de ninguna de las partes, el Sereno informará al Centro de Control lo sucedido, el Policía elaborará el parte respectivo, el cual será firmado por el y el Sereno.





Municipalidad de Santiago de Surco

3.10 En caso de presencia de Menores en situación de abandono:

- 3.10.1.-Se debe tener siempre en cuenta que sólo se puede intervenir a menores de edad con la presencia del fiscal.
- 3.10.2.-Por ningún motivo se deberá subir a las unidades móviles de serenazgo a menores de edad.
- 3.10.3.-En caso que el menor requiera ayuda, el sereno le preguntará nombre, dirección y el número de teléfono de algún familiar a quien se pueda llamar, estos datos deberán ser transmitidos al Centro de Control.
- 3.10.4.-El sereno deberá solicitar apoyo policial al Centro de Control para el traslado del menor a la Comisaría del Sector.
- 3.10.5.-Sólo se apoyará con las unidades móviles de serenazgo para el traslado de menores de edad a la comisaría o a su domicilio si cuenta con la autorización del fiscal en primer caso o de la familia en el segundo caso

3.11 En caso de Comercialización de Drogas

- 3.11.1.-En el caso de constatarse, o recibir una denuncia sobre comercialización o micro comercialización de drogas, se debe tener presente que sólo la policía es quien debe realizar la intervención.
- 3.11.2.-Durante la intervención de la policía, el Sereno lo cubre a una distancia prudente, e informa al Centro de Control lo que sucede y solicita apoyo de ser necesario.

3.12 En caso de presencia de pandilleros

- 3.12.1.-Ante la presencia de pandilleros el sereno deberá dar cuenta al Centro de Control sobre la ubicación y cantidad de pandilleros y solicitará apoyo policial.
- 3.12.2.-La Policía es la que realiza la intervención, el Sereno lo apoyará a una distancia prudente e informará al Centro de Control como se desarrolla la situación.
- 3.12.3.-En lo posible se debe persuadir a los pandilleros a retirarse de la zona.
- 3.12.4.-En la intervención en ningún momento debe abandonar su unidad y debe evitar exponerla a la acción violenta de los pandilleros.
- 3.12.5.-En caso de sufrir alguna agresión física y/o daños materiales a las unidades móviles policiales por parte de los pandilleros se debe tratar de identificar al o los agresores a fin de realizar la denuncia correspondiente.

3.13 En caso de presencia de canes peligrosos o abandonados

- 3.13.1.-Ante la presencia de canes potencialmente peligrosos o canes abandonados el Sereno deberá ubicar a los dueños y poner en su conocimiento las normas legales que regulan la tenencia de Canes en el distrito.





Municipalidad de Santiago de Surco

- 3.13.2.-En caso de mordedura de canes deberá pedir apoyo a la ambulancia, para la curación tópica o traslado a un centro medico de acuerdo a la gravedad.
- 3.13.3.-Deberá dar cuenta al Centro de Control a fin de solicitar la presencia de un integrante de la Subgerencia de Salud, para la verificación de la condición del can y las acciones pertinentes.
- 3.13.4.-Deberá prestar apoyo al agraviado en caso requiera realizar la denuncia Policial correspondiente.

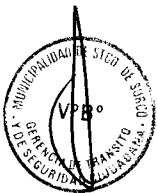
3.14 En caso de Suicidio

- 3.14.1.-En el caso de un intento de suicidio el sereno deberá actuar rápidamente tratando de persuadir al suicida de deponer su actitud en el momento, dando a continuación aviso al Centro de Control solicitando apoyo policial, quienes deberán realizar la intervención formal.
- 3.14.2.-Si es necesario atención médica, el Sereno solicitará al Centro de Control la presencia de la ambulancia.
- 3.14.3.-En caso que se produzca el suicidio, seguirá el procedimiento similar al de víctimas por accidente de vehículo.
- 3.14.4.-Elaborará el Parte respectivo. Personas sin vida
- 3.14.5.-Se debe coordinar con el Centro de Control para que llame al Fiscal, quien es la única persona que puede ordenar el levantamiento del cadáver
- 3.14.6.-El sereno no deberá tocar el cuerpo, ni las pertenencias del occiso controlando que nadie se acerque hasta la llegada del efectivo policial.
- 3.14.7.-Se deberá tener en cuenta, que no se debe mover el cuerpo hasta la llegada el fiscal.
- 3.14.8.-En caso que el occiso se encuentre dentro de un inmueble, sólo el efectivo policial es el que debe ingresar al inmueble
- 3.14.9.-No se debe trasportar personas sin vida en las unidades de serenazgo, de ser necesario se solicitará la presencia de la ambulancia.



3.15 En Caso de Delitos Contra la libertad Sexual

- 3.15.1 En caso de encontrar una persona que haya sido o manifieste haber sido víctima de delitos contra libertad Sexual el sereno deberá dar cuenta al Centro de Control y solicitar apoyo policial, el policía es quien debe realizar la intervención.
- 3.15.2 El Sereno apoya a la policía e informa al Centro de Control.
- 3.15.3 En caso de capturar al agresor el policía debe inmediatamente derivarlo a la policía Comisaría del Sector.
- 3.15.4 Si es necesaria la atención medica, el Sereno solicitará al Centro de Control la presencia de la ambulancia, para trasladar a la agredida(o) a un hospital y/o clínica del sector.



3.16 En caso de incendio

- 3.16.1 En casos de incendio, el Sereno analizará la situación e informará al Centro de Control a fin de que esta comunique a los bomberos.
- 3.16.2 Si están presentes los bomberos, el sereno no deberá interferir en el trabajo de estos.



15 de 21





Municipalidad de Santiago de Surco

- 3.16.3 Si la magnitud del incendio lo permite el Sereno tratará de controlar el incendio con el extintor u otros medios que se encuentre a su alcance.
- 3.16.4 En caso de existir personas afectadas por el siniestro que requieran atención médica, el Sereno solicitará al Centro de Control la presencia de la ambulancia.
- 3.16.5 Durante la intervención de los bomberos la función del sereno será la de aislar, controlar y mantener el orden en la zona, de manera que impida que las personas obstruyan la labor del personal de bomberos.

3.17 Identificación de personas y vehículos

- 3.17.1 En los casos en que se requiera la identificación de personas o vehículos, quien debe realizar la intervención es el efectivo policial, el Sereno apoyará al policía e informará al Centro de Control lo sucedido, solicitando apoyo de ser necesario.
- 3.17.2 El sereno en ningún caso debe solicitar identificación o documentos a las personas.
- 3.17.3 El policía es quien debe solicitar a la persona o chofer intervenida sus documentos y si fuera el caso del vehículo intervenido.
- 3.17.4 Si se trata de un vehículo abandonado realizará las indagaciones para encontrar al propietario, caso contrario se dará cuenta al Centro de Control para que comunique a la Sub Gerencia de Fiscalización.
- 3.17.5 Por ningún motivo el sereno debe abrir o ingresar a vehículos particulares, aunque se encuentren abandonados.

3.18 Normas para el empleo de la ambulancia

- 3.18.1 El empleo de la ambulancia es sólo para la atención de emergencias. Su utilización debe ser coordinada con el Centro de Control.
- 3.18.2 Para acudir a una intervención la ambulancia deberá contar con un médico y/o un paramédico.
- 3.18.3 El médico de la ambulancia deberá establecer el estado del paciente y determinar su traslado al centro médico u hospitalario más cercano.
- 3.18.4 El empleo de la ambulancia es solamente dentro de los límites del distrito, sólo en caso necesario y con orden superior podrá salir del distrito.

3.19 Recomendaciones para el uso del extintor

- 3.19.1 Diariamente durante los relevos se debe revisar el estado de los extintores.
- 3.19.2 Revisar la fecha de carga y el peso del extintor.
- 3.19.3 El extintor deberá estar con el precinto de seguridad intacto, caso contrario se le debe considerar inoperativo.
- 3.19.4 Los extintores empleados durante alguna intervención en el servicio (aunque no hayan sido utilizados totalmente) deben ser internados inmediatamente para su recarga.
- 3.19.5 Ninguna unidad debe patrullar con extintores descargados o inoperativos. Es responsabilidad del sereno chofer de la unidad móvil verificar que su unidad cuente con extintor operativo.

16 de 21





Municipalidad de Santiago de Surco

CAPITULO IV

Medidas de Seguridad para los Serenos (vehículos, motos, bicicletas)

- 4.1.1.- Mantener el vehículo en buenas condiciones de mantenimiento y funcionamiento.
- 4.1.2.- Llevar permanentemente herramientas y accesorios para cualquier eventualidad.
- 4.1.3.- Cuando conduzca debe mantener todas las puertas cerradas desde dentro con seguro.
- 4.1.4.- Las lunas y ventanillas deben mantenerse levantadas todo lo posible. Para ventilar y se dejará una abertura de 2 cm. como máximo.
- 4.1.5.- Tener a mano a vara de reglamento para repeler cualquier agresión.
- 4.1.6.- Cambiar constantemente el itinerario de sus desplazamientos.
- 4.1.7.- Cuando tenga que detenerse dejar siempre un espacio mínimo de 2 mt. para maniobrar.
- 4.1.8.- Tener el vehículo en marcha y estar alerta para acelerar si es necesario.
- 4.1.9 Tener bajo el volúmen de la radio, para escuchar cualquier ruido extraño.
- 4.1.10 Por ningún motivo dejar las llaves del vehículo en la chapa de encendido.
- 4.1.11.- Al retornar al vehículo mirar siempre el piso y el asiento posterior, alguien puede estar oculto.
- 4.1.12.- Cuando se aproxime al vehículo tener las llaves de contacto a la mano e ingresar rápidamente no esperar llegar al carro para ponerse a buscar las llaves.
- 4.1.13.- No conducir en estado de embriaguez y sin el cinturón de seguridad.
- 4.1.14.- No exceder los límites de velocidad, de pasajeros y de carga.
- 4.1.15.- Al viajar de noche, usar luces bajas cuando se acercan vehículos en dirección contraria para no cegar al otro conductor.
- 4.1.16.- Conducir a una velocidad que permita detenerse dentro de la distancia que iluminen los focos.
- 4.1.17 Mantener siempre la distancia reglamentaria entre vehículos, que le permita maniobrar oportunamente y evitar accidentes.
- 4.1.18 Mantener siempre en su vehículo un botiquín de primeros auxilios, equipos de carretera, extintor, señales de vías y documentos del vehículo.



4.2 Para evitar robo de vehículos

- 4.2.1.- Al salir del vehículo coloque los pestillos de seguridad.
- 4.2.2.- En lo posible, no dejar su vehículo en la vía pública ni lo estacione en lugares oscuros o apartados.
- 4.2.3.- Procurar no llevar paquetes o maletines de aparente valor visibles dentro del vehículo.
- 4.2.4.- Evitar que el vehículo permanezca estacionado por mucho tiempo.
- 4.2.5.- En caso de ser víctima de un asalto, cuando se enfrente a un asaltante armado no ofrecer resistencia.



17 de 21





Municipalidad de Santiago de Surco

- 4.2.6.- Cuando un asalto se produzca en un establecimiento comercial o local cerrado, se debe tener presente que el estado mental y emocional de la persona que entra a un lugar con un arma e intenta tomar lo que desea por la fuerza, es de violencia extrema. Por eso no ofrezca resistencia, haga exactamente lo que le digan.
- 4.2.7.- Cuando los asaltantes no usan máscara el peligro es mucho mayor, saben que mas tarde podrían ser reconocidos, en ese caso no los mire directamente a la cara, mantenga la mirada baja y tenga cuidado de no dar la impresión de que esta intentando memorizar sus rasgos faciales.
- 4.2.8.- En caso de tiroteo lo primero que debe hacer es arrojar al suelo y permanecer inmóvil y silencioso, resulta más difícil apuntar con un revolver sobre alguien que yace en el piso, que disparar sobre un blanco que se mueve y corre.
- 4.2.9.- Si el asaltante que lo apunta con un arma de fuego se muestra tembloroso es un individuo extremadamente peligroso, su nerviosismo lo puede llevar a disparar, no se deje llevar por el miedo, no le agregue más temor al que ya puede estar sintiendo el asaltante.
- 4.2.10 No realice movimientos bruscos producto del miedo o del pánico. No arriesgue su vida con actos heroicos por más competente que usted se considere, tenga en cuenta la seguridad de los demás.

4.3.- Ante una Emergencia

- 4.3.1.- Dará prioridad a preservar vidas y cuando las circunstancias lo permitan, los bienes materiales.
Mantener la calma ante toda acción a realizar, analice las consecuencias que puedan originar, trate de tranquilizar a los demás.
Emplear los medios de comunicación que disponga, que le permitan dar la voz de alerta o para solicitar ayuda.

4.3.2.- En caso de incendio

Evitar el pánico, no lo enfrente en forma desproporcionada, aléjese de él.
Localizar el foco principal del fuego y atáquelo con los elementos que tenga a su alcance.
Si las circunstancias lo permiten, desconectar el fluido eléctrico, cierre la llave del gas, retire del lugar elementos combustibles.
Si sus ropas o las de otras personas son presas de las llamas no debe correr, arrójese al piso, de vueltas o cubriéndose con una manta o frazada.
En lo posible húmeda.
No regresar por ningún motivo al área extinguida y afectada mientras la autoridad competente no lo autorice y este asegurado el lugar.
Antes de entrar al área afectada cerciorarse que no hayan cables de luz rotos, caídos o escapes de gas.





Municipalidad de Santiago de Surco

No tratar de remover vigas, puertas y otros elementos que puedan provocar desplazamientos o caídas de escombros con el riesgo de quedar atrapado.

- 4.3.3.- Prestar colaboración a las autoridades en la vigilancia y seguridad del área, no dificulte la labor de los bomberos los trabajar libremente.

"EL SERENO DEBERÁ TENER SIEMPRE PRESENTE QUE SI BIEN ES CIERTO HAY MUCHOS CASOS QUE NO SON DE EXCLUSIVA RESPONSABILIDAD DE SERENAZGO, LOS SERENOS SON LOS ÚNICOS QUE RECORREN EL DISTRITO LAS 24 HORAS DEL DIA POR LO QUE DEBEN DAR CUENTA AL CENTRO DE CONTROL DE TODAS LAS IRREGULARIDADES QUE OBSERVEN DURANTE SU PATRULLAJE"





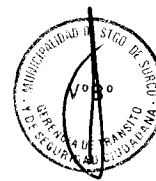
Municipalidad de Santiago de Surco

ANEXO 01

Código 10 – MSS del

Manual de Procedimientos Operativos del Sereno

- | | | | |
|-------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------------------------|
| 10-1 | Fuera de servicio | 10-41 | Ebrios |
| 10-2 | Me encuentro en... | 10-42 | Homosexuales (EROS) |
| 10-3 | Domicilio IQTH | 10-43 | Manifestantes |
| 10-4 | Comprendido, enterado | 10-44 | Mendigos |
| 10-5 | S.O.S. (en emergencia) | 10-45 | Meretrices (ISIS) |
| 10-6 | Negativo | 10-46 | Orates |
| 10-7 | Contribuyente /vecino | 10-47 | Pandilleros |
| 10-8 | En espera! QAP | 10-48 | Peloteros |
| 10-9 | Delincuente | 10-49 | Recicladores |
| 10-10 | Sospechoso | 10-50 | Llamada Telefónica |
| 10-11 | En patrullaje | 10-51 | ¿Hacia donde se dirige? |
| 10-12 | Solicito información!
Ubicación | 10-52 | Acercamiento a... |
| 10-13 | Con precaución | 10-53 | Control de Velocidad |
| 10-14 | Cuál es su ubicación | 10-54 | En comisión / En apoyo |
| 10-15 | Sin novedad | 10-55 | Táctico preventivo |
| 10-16 | Robo | 10-56 | Ingreso al abastecimiento |
| 10-17 | Intento de robo | 10-57 | Salida del abastecimiento |
| 10-18 | En seguimiento | 10-58 | congestión Vehicular |
| 10-19 | Retenido | 10-59 | Emape |
| 10-20 | Capturado | 10-60 | Presencia de... |
| 10-21 | Comisaría | 10-62 | Cambie de frecuencia
(canal) |
| 10-22 | Solicito unidad con policía | 10-63 | Manténgase en frecuencia |
| 10-23 | Solicito apoyo | 10-64 | ¿Quién llama? ... Identifíquese |
| 10-24 | Solicito al Supervisor | 10-65 | Atención solo... |
| 10-25 | Se pone a disposición | 10-66 | Atención todo el personal |
| 10-26 | Relevo | 10-67 | Buena recepción |
| 10-27 | Se ha reconocido a
Delincuente(s) merodeando
en... | 10-68 | Esta causando interferencia |
| 10-28 | Robo en Proceso en... | 10-69 | Información confidencial |
| 10-29 | La Incidencia en... está Bajo
Control. Unidades retirarse
del lugar y continuar el
Patrullaje en sus cuadrantes | 10-71 | Mala recepción |
| 10-30 | Ambulancia | 10-72 | Mensaje entregado |
| 10-31 | Bomberos | 10-73 | Ocupado |
| 10-32 | Accidente | 10-74 | Realizar Informe escrito |
| 10-33 | Atropello | 10-75 | Repetir mensaje |
| 10-34 | Choque | 10-76 | Solo modula unidad en
emergencia |
| 10-35 | Heridos | 10-77 | Suspenda la Información |
| 10-36 | Incendio | 10-78 | Tomar nota |
| 10-37 | Occiso | 10-79 | Transmita más despacio |
| 10-38 | Sexo Femenino | 10-80 | Policía Municipal |
| 10-39 | Sexo Masculino | 10-81 | Ambulantes |
| 10-40 | Drogadictos | 10-82 | Aniego |
| | | 10-83 | Canaleros |
| | | 10-84 | Grúa |
| | | 10-85 | Limpieza Pública |





Municipalidad de Santiago de Surco

- 10-86 Ornato
- 10-87 Parques y jardines
- 10-88 Reciclaje
- 10-89 Ruidos Molestos
- 10-90 Servicios Higiénicos

