



Municipalidad de Santiago de Surco
Subgerencia de Operaciones de Seguridad Ciudadana

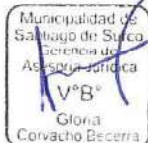
MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

Municipalidad de Santiago de Surco



SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS





Índice

A. Introducción.....	4
B. Datos Generales.....	4
1. Objetivo.....	4
2. Alcance.....	4
3. Base Legal.....	4
4. Aprobación y Actualización.....	5
5. Definiciones.....	5
6. Normas Generales.....	6
C. Inventario de Procesos.....	7
D. Diagrama de bloques del Proceso	9
E. Descripción de Procedimientos.....	10
I. Proceso nivel 1: DIAGNÓSTICO Y PLANEACIÓN DE ACTIVIDADES DE SEGURIDAD CIUDADANA	10
A. Proceso nivel 2: ELABORACIÓN DE MAPA DISTRITAL DE RIESGOS, PLANES Y ESTRATEGIAS	10
1. Diagnóstico, análisis y conocimiento de la seguridad ciudadana y problemas de seguridad en el territorio	10
2. Elaboración del mapa de factores de riesgo de seguridad ciudadana del distrito	13
3. Elaboración del Planes Operativos de Seguridad Ciudadana	16
II. Proceso nivel 1: ORGANIZAR, DIRIGIR, EJECUTAR Y COORDINAR ACTIVIDADES DE SEGURIDAD CIUDADANA	22
A. Proceso nivel 2: SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN (CECAM)	22
4. Selección y capacitación de formación de personal operativo	22
5. Elaboración y ejecución del programa de capacitación de serenazgo municipal	26
6. Capacitación a las juntas vecinales, coordinadores y personas representativas de la comunidad en temas de seguridad ciudadana	31
B. Proceso nivel 2: ATENCIÓN DE CCO Y REGISTRO DE INCIDENCIAS	35
7. Atención de consultas a los vecinos en temas de seguridad ciudadana	35
8. Atención y apoyo a la ciudadanía en casos de comisión de delitos, faltas, actos de violencia, accidentes y/o desastres	39
C. Proceso nivel 2: PATRULLAJE POR SECTORES	44
9. Patrullaje, registro de incidencias y partes de intervención	44
10. Intervención en caso de eventos u ocurrencias que atenten contra la seguridad ciudadana	52
11. Intervención en casos de identificación de vehículo o persona sospechosa	57
12. Intervención en caso de robo (consumado o en proceso)	62
13. Intervención en caso de ruidos molestos por fiestas, equipos, construcciones	68

Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Seguridad Ciudadana
 V°B°
 Vicente Romero Fernández

Municipalidad de Santiago de Surco
 SGO/SC
 V°B°
 Alan Gino Svagelij Toledo

Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
 V°B°
 Aldo Mirko Echevarría Capcha

Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Asesoría Jurídica
 V°B°
 Gloria Corvacho Becerra



14. Intervención en caso de orates o mendigos	72
15. Intervención en caso de accidentes vehiculares	76
16. Intervención en caso de otros actos sospechosos y/o peligrosos	80
17. Atención y conducción de víctimas de incidencias a centros médicos	86
18. Intervención en caso de trata de personas y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes	92
19. Evaluación del desempeño de personal contratado de la policía nacional	96
20. Control y monitoreo del patrullaje con canes	99
21. Supervisión del servicio de serenazgo	103
D. Proceso nivel 2: MONITOREO DE CÁMARAS DE SEGURIDAD	109
22. Vigilancia y/o monitoreo permanente de cámaras de seguridad (videovigilancia) instaladas en el distrito	109
23. Atención de solicitud de imágenes de las cámaras de seguridad	114
E. Proceso nivel 2: ATENCIÓN AL CIUDADANO EN MÓDULOS DE SEGURIDAD Y/O COVV	118
24. Atención de ciudadanos en los puestos de vigilancia o COVV instalados en el distrito	118
F. Proceso nivel 2: CONTROL Y MONITOREO DE VEHÍCULOS Y EQUIPOS	123
25. Control y monitoreo flota vehicular y equipos de comunicación asignado	123
G. Proceso nivel 2: COORDINAR ACCIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA - PNP, CODISEC, JUNTAS VECINALES, ETC	129
26. Coordinación con equipos de trabajo de otras unidades y de otras instituciones	129
27. Autorización y renovación de instalación de casetas de vigilancia en el distrito	133
III. Proceso nivel 1: EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE SEGURIDAD CIUDADANA Y CORRECCIÓN DE ESTRATEGIAS	137
A. Proceso nivel 2: EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE SEGURIDAD CIUDADANA Y CORRECCIÓN DE ESTRATEGIAS	137
28. Evaluación de resultados obtenidos de los planes operativos de seguridad ciudadana para su replanteo estratégico	137

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Seguridad Ciudadana
V°B°
Vicente Romero Fernández

Municipalidad de Santiago de Surco
SGO/SC
V°B°
Alan Gino Jeli Toledo

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
V°B°
Aldo Mito Echevarría Cepcha

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Asesoría Jurídica
V°B°
Gloria Corvacho Becerra

Manual de Procedimientos Operativos del Sereno

141



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS

A. Introducción

El presente Manual de Procedimientos (MAPRO) contiene en forma ordenada, las acciones que se siguen en la ejecución de los procesos generados para el cumplimiento de las funciones y guarda coherencia con la normatividad que regula el funcionamiento de la Municipalidad.

El MAPRO, identifica los puestos de trabajo y áreas que intervienen en cada procedimiento, precisando sus responsabilidades y participación. Asimismo, incluye modelos de los formatos utilizados en cada procedimiento,

B. Datos Generales

1. Objetivo

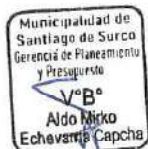
El Manual de Procedimientos (MAPRO) tiene por objetivo formalizar los procedimientos relacionados con el cumplimiento de las funciones asignadas.

2. Alcance

El ámbito de aplicación del presente MAPRO comprende a la Subgerencia de Operaciones de Seguridad Ciudadana.

3. Base Legal

- a) Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades y modificatorias.
- b) Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias.
- c) Ley N° 29263 - Modificatoria del Código Penal y de la Ley N° 28611.
- d) Decreto Supremo N° 009-2022-IN que aprueba el Reglamento de la Ley N° 31297, Ley del Servicio de Serenazgo Municipal.
- e) Directiva N° 006-2021-SERVIR-GDSRH Elaboración del Manual de Clasificador de Cargos y del Cuadro para Asignación de Personal provisional.
- f) Directiva N° 001-2022-SERVIR-GDSRH Elaboración y Aprobación de Perfiles en el Sector Público.
- g) Ley N° 29783, ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST).
- h) Reglamento de la Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (SST) aprobado con DS. N° 005-2012-TR.
- i) Texto Único Ordenado (TUO) del Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad de Santiago de Surco, aprobado con DA. N° 15-2022-MSS de fecha 04 de Octubre del 2022.
- j) Ley N° 31297, Ley del servicio de serenazgo municipal.
- k) Ley N° 31795, Ley que modifica la ley 31297, Ley del servicio de serenazgo municipal, que autoriza el uso de medios de defensa.
- l) DS N° 009-2024-IN, Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley N° 31297, Ley del Servicio de Serenazgo Municipal, aprobado por Decreto Supremo N° 009-2022-IN, para adecuarlo a las disposiciones de la Ley N° 31795.





4. Aprobación y Actualización

El MAPRO será aprobado por Resolución de Gerencia Municipal, con la opinión técnica favorable de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

En el caso se modifique, por lo menos, un procedimiento contenido en el MAPRO, el funcionario responsable con el fin de actualizar el instrumento normativo contará con el asesoramiento de la Gerencia de Planeamiento y Presupuesto.

5. Definiciones

- a) SGOSC: Sub Gerencia de Operaciones de Seguridad Ciudadana.
- b) Personal de Serenazgo: Es el servidor o servidora civil que cuenta con vínculo laboral con la municipalidad provincial o distrital, para realizar las funciones principales como vigilancia pública, prestar orientación, información y auxilio inmediato a la ciudadanía, entre otras.
- c) Ocurrencias: Son los hechos desarrollados durante el patrullaje e intervenciones del servicio de serenazgo.
- d) Seguridad ciudadana: Es la acción integrada y articulada que desarrolla el Estado, en sus tres niveles de gobierno, con la participación del sector privado, la sociedad civil organizada y la ciudadanía, destinada a asegurar la convivencia pacífica, la erradicación de la violencia, el uso pacífico de las vías y espacios públicos, y contribuir a la prevención de la comisión de delitos y faltas.
- e) Vigilancia pública: Es el conjunto de acciones ejecutadas por el Sereno con el propósito de contribuir a la seguridad de espacios públicos en su respectivo ámbito geográfico. Su ejecución facilita y colabora con la actuación de la Policía Nacional del Perú, el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, el Sistema de Atención Móvil de Urgencias, el Instituto Nacional de Defensa Civil y el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres, orientado a un enfoque disuasivo, preventivo y comunitario.
- f) Centro de capacitación de serenos (CECAM): Dependencia encargada de la capacitación y entrenamiento especializado del personal de serenazgo a efectos de estandarizar su formación académica para el adecuado ejercicio de sus funciones.
- g) Vigilancia pública: Es el conjunto de acciones ejecutadas por el personal de serenazgo con el propósito de contribuir a la seguridad de espacios públicos en su respectivo ámbito geográfico. Su ejecución facilita y colabora con la actuación de la Policía Nacional del Perú, el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú, el Sistema de Atención Móvil de Urgencias, el Instituto Nacional de Defensa Civil y el Centro Nacional de Estimación, Prevención y Reducción del Riesgo de Desastres, orientado a un enfoque disuasivo, preventivo y comunitario.





6. Normas Generales

Equipamiento básico de protección

Son los equipos y accesorios autorizados para brindar el servicio de serenazgo, que están destinados a la protección de la vida e integridad física del personal de serenazgo, y tienen como propósito contribuir al cumplimiento adecuado de sus funciones.

El equipamiento de protección para el personal de serenazgo municipal es el siguiente:

- Casco
- Rodilleras
- Coderas
- Mitones de cuero
- Implementos de protección solar (bloqueador, gorras, entre otros)

Medios de defensa

Son los dispositivos empleados por el personal de serenazgo debidamente capacitado en los Centros de Capacitación de Serenos certificados por el Ministerio del Interior en su uso adecuado, de manera progresiva y diferenciada, y que cuentan con evaluación psicológica previa, para su protección y el cumplimiento de sus funciones de acuerdo a la modalidad del servicio que brinda.

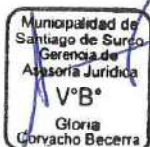
Estos dispositivos son proporcionados por las municipalidades provinciales y/o distritales que cuentan con servicio de serenazgo. Asimismo, son considerados medios de defensa:

- Grilletes de seguridad
- Escudos
- Bastones tonfa
- Aerosoles de pimienta
- Chalecos antibalas

El uso de los medios de defensa por el personal de serenazgo está condicionado a superar la capacitación y la evaluación psicológica correspondiente.

Responsabilidades del personal de serenazgo durante el servicio

El personal de serenazgo debe realizar acciones disuasivas y preventivas frente a una ocurrencia, para ello deben estar **debidamente equipados con medios de defensa**, para emitir alertas tempranas en apoyo a las funciones de Seguridad Ciudadana que cumple la Policía Nacional del Perú y otras instituciones vinculadas a la seguridad ciudadana.





C. Inventario de Procesos

NIVEL 0	PROCESOS NIVEL 1		PROCESOS NIVEL 2		COD. PROCED.	PROCEDIMIENTOS	
<p>Gestión de la Seguridad Ciudadana</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 5px;"> Municipalidad de Santiago de Surco Gerencia de Seguridad Ciudadana V°B° Vicente Romero Fernández </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 5px;"> Municipalidad de Santiago de Surco SGOSC V°B° Alan Gino Svagelj Toledo </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px; margin-bottom: 5px;"> Municipalidad de Santiago de Surco Gerencia de Planeamiento y Presupuesto V°B° Aldo Mirto Echevarría Cepcha </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 2px;"> Municipalidad de Santiago de Surco Gerencia de Asesoría Jurídica V°B° Gloria Corvacho Beerra </div>	I	Diagnóstico y planeación de actividades de seguridad ciudadana	A	Elaboración de mapa distrital de riesgos, planes y estrategias	P-01-SGOSC	Diagnóstico, análisis y conocimiento de la situación actual de la seguridad ciudadana y problemas de seguridad en el territorio	
					P-02-SGOSC	Elaboración del mapa de factores de riesgo de seguridad ciudadana del distrito	
					P-03-SGOSC	Elaboración de Planes Operativos de Seguridad Ciudadana	
				A	Selección y Capacitación (CECAM)	P-04-SGOSC	Selección y capacitación de formación de personal operativo
					P-05-SGOSC	Elaboración y ejecución del programa de capacitación de serenazgo municipal	
					P-06-SGOSC	Capacitación a las juntas vecinales, coordinadores y personas representativas de la comunidad en temas de seguridad ciudadana	
				B	Atención de CCO y registro de incidencias	P-07-SGOSC	Atención de consultas a los vecinos en temas de seguridad ciudadana
					P-08-SGOSC	Atención y apoyo a la ciudadanía en casos de comisión de delitos, faltas, actos de violencia, accidentes y/o desastres	
					P-09-SGOSC	Patrullaje, registro de incidencias y partes de intervención	
					P-10-SGOSC	Intervención en caso de eventos u ocurrencias que atenten contra la seguridad ciudadana	
					P-11-SGOSC	Intervención en casos de identificación de vehículo o persona sospechosa	
					P-12-SGOSC	Intervención en caso de robo (consumado o en proceso)	
				C	Patrullaje por sectores	P-13-SGOSC	Intervención en caso de ruidos molestos por fiestas, equipos, construcciones
					P-14-SGOSC	Intervención en caso de orates o mendigos	
					P-15-SGOSC	Intervención en caso de accidentes vehiculares	
					P-16-SGOSC	Intervención en caso de otros actos sospechosos y/o peligrosos	
					P-17-SGOSC	Atención y conducción de víctimas de incidencias a centros médicos	
					P-18-SGOSC	Intervención en caso de trata de personas y	



NIVEL 0	PROCESOS NIVEL 1	PROCESOS NIVEL 2	COD. PROCED.	PROCEDIMIENTOS	
				explotación sexual de niños, niñas y adolescentes	
			P-19-SGOSC	Evaluación del desempeño de personal contratado de la policía nacional	
			P-20-SGOSC	Control y monitoreo del patrullaje con cancs	
				P-21-SGOSC	Supervisión del servicio de serenazgo
		D	Monitoreo de cámaras de seguridad	P-22-SGOSC	Vigilancia y/o monitoreo permanente de cámaras de seguridad (videovigilancia) instaladas en el distrito
				P-23-SGOSC	Atención de solicitud de imágenes de las cámaras de seguridad
		E	Atención al ciudadano en módulos de seguridad y/o COVV	P-24-SGOSC	Atención de ciudadanos en los puestos de vigilancia o COVV instalados en el distrito
		F	Control y monitoreo de vehículos y equipos	P-25-SGOSC	Control y monitoreo flota vehicular y equipos de comunicación asignado
		G	Coordinar acciones de seguridad ciudadana - PNP, CODISEC, juntas vecinales, etc	P-26-SGOSC	Coordinación con equipos de trabajo de otras unidades y de otras instituciones
				P-27-SGOSC	Autorización y renovación de instalación de casetas de vigilancia en el distrito
III	Evaluación de resultados de seguridad ciudadana y corrección de estrategias	A	Evaluación de resultados de seguridad ciudadana y corrección de estrategias	P-28-SGOSC	Evaluación de resultados obtenidos de los planes operativos de seguridad ciudadana para su replanteo estratégico

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
V°B°
Aldo Mirko Echavarría Cepeda

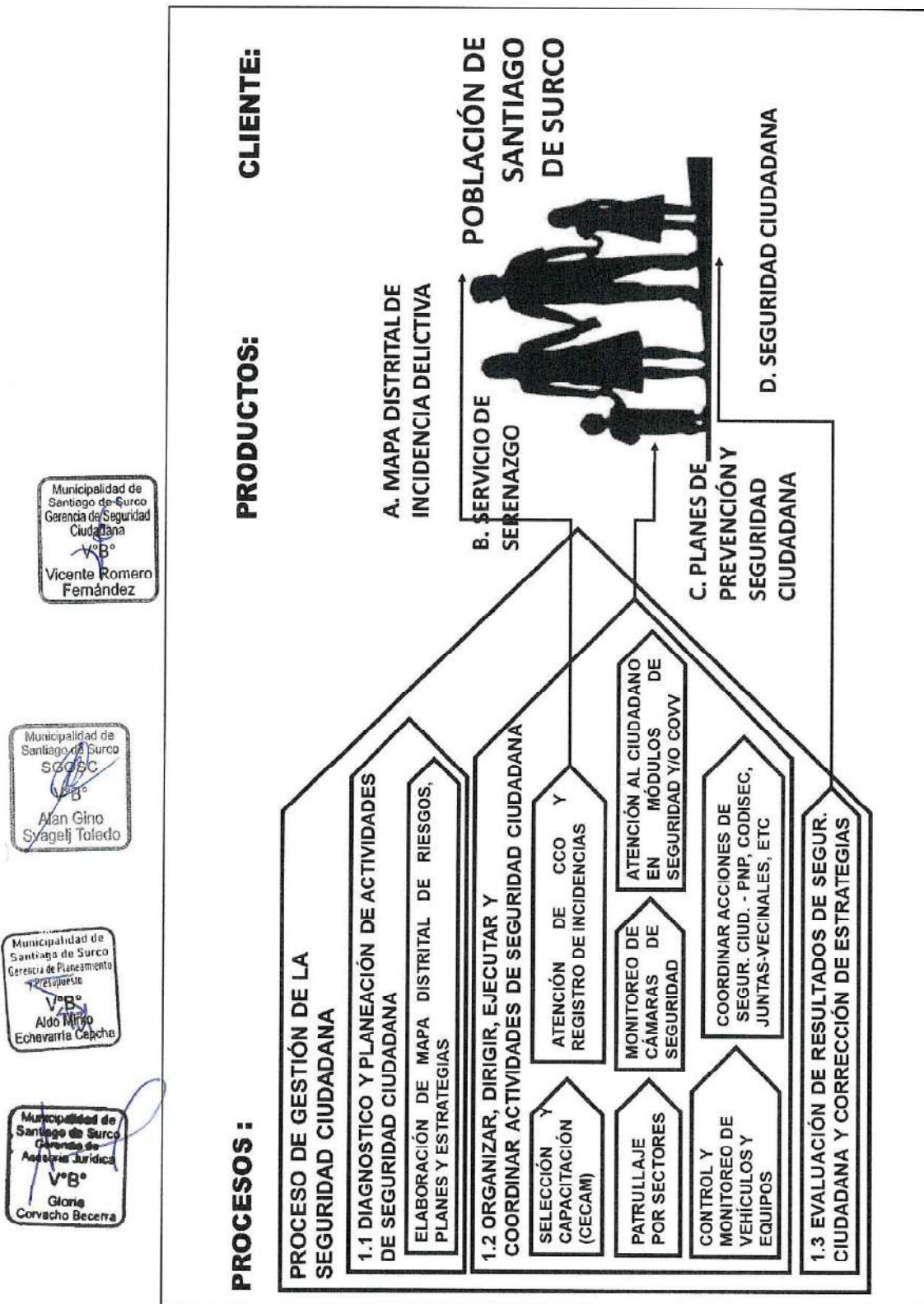
Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Seguridad Ciudadana
V°B°
Vicente Romero Fernández

Municipalidad de Santiago de Surco
SGOSC
V°B°
Alan Gino Svacedij Toledo

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Asesoría Jurídica
V°B°
Gloria Corvacho Becerra



D. Diagrama de bloques del Proceso





E. Descripción de Procedimientos

I. Proceso nivel 1:

DIAGNÓSTICO Y PLANEACIÓN DE ACTIVIDADES DE SEGURIDAD CIUDADANA

A. Proceso nivel 2:

ELABORACIÓN DE MAPA DISTRITAL DE RIESGOS, PLANES Y ESTRATEGIAS

1. Denominación:

DIAGNÓSTICO, ANÁLISIS Y CONOCIMIENTO DE LA SEGURIDAD CIUDADANA Y PROBLEMAS DE SEGURIDAD EN EL TERRITORIO

1.1. Código:

P-01-SGOSC

1.2. Finalidad:

Elaborar un diagnóstico, análisis y conocimiento de la seguridad ciudadana y la seguridad en el territorio que permita elaborar e implementar planes operativos para mejorar la seguridad ciudadana.



1.3. Base legal:

- a) Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.
- b) Decreto Supremo N° 011-2014-IN - Reglamento de la Ley N°. 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.
- c) Ley N° 29010, Ley que faculta a los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales a disponer de recursos para seguridad ciudadana, y normas modificatorias.
- d) Ley N° 31297, Ley del servicio de serenazgo municipal.
- e) Decreto Supremo N° 009-2022-IN que aprueba el Reglamento de la Ley N° 31297, Ley del Servicio de Serenazgo Municipal.
- f) Resolución Ministerial N° 0786-2023-IN, Directiva N° 006-2023-INDGSC, "Lineamientos técnicos para la formulación, aprobación, implementación y actualización de los planes de acción regional, provincial y distrital de seguridad ciudadana".



1.4. Requisitos:

- a) El informe de diagnóstico, análisis y conocimiento de la seguridad ciudadana se realiza trimestralmente y sirve de insumo para la elaboración de los planes operativos de seguridad.
- b) El informe se elabora teniendo como insumo las incidencias registradas en el SADE, esta información permite realizar el diagnóstico de la seguridad ciudadana por sectores y cuadrantes del distrito.





- c) El informe debe contener los riesgos indicando la zona donde hay mayor incidencia de los mismos, los riesgos detectados permitirán mantener actualizado el mapa de riesgos del distrito.
- d) Factores de riesgo: Conjunto de factores individuales, sociales y/o ambientales que pueden facilitar e incrementar la probabilidad de desarrollar conductas violentas o delictivas. Según el determinado nivel de influencia, se atribuyen factores de riesgo a los distintos tipos de violencia que se presentan. La atención de uno de los factores de riesgo no garantiza la disminución de posibles conductas delictivas, por ello, se requiere una intervención integral de estos.

1.5. Descripción: P-01-SGOSC

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Subgerente

Paso 1. Requiere la elaboración de los planes operativos mensuales a fin de poder cumplir con las actividades estratégicas contempladas en el PADSC.

Cargo: Jefe de Planeamiento Estratégico y Planes de Seguridad

Paso 2. Requiere reporte estadístico por sector y cuadrantes de las incidencias registradas en el SADE.

Cargo: Coordinador Analista del CCO

Paso 3. Extrae data de las incidencias registradas en el SADE.

Paso 4. Elabora reporte estadístico de las incidencias y lo envía al Jefe de Planeamiento Estratégico.

Cargo: Jefe de Planeamiento Estratégico y Planes de Seguridad

Paso 5. Compara los resultados esperados de los planes de seguridad manera trimestral versus lo registrado en el SADE.

Paso 6. Realiza análisis de la información obtenida.

Paso 7. Elabora informe de diagnóstico, análisis y conocimiento de la seguridad ciudadana del mes.

Paso 8. PROCEDIMIENTO DEL ELABORACIÓN DEL MAPA DE RIESGOS DE LA MUNICIPALIDAD (Directiva N°011-2019-IN-DGSC)

Fin del procedimiento.

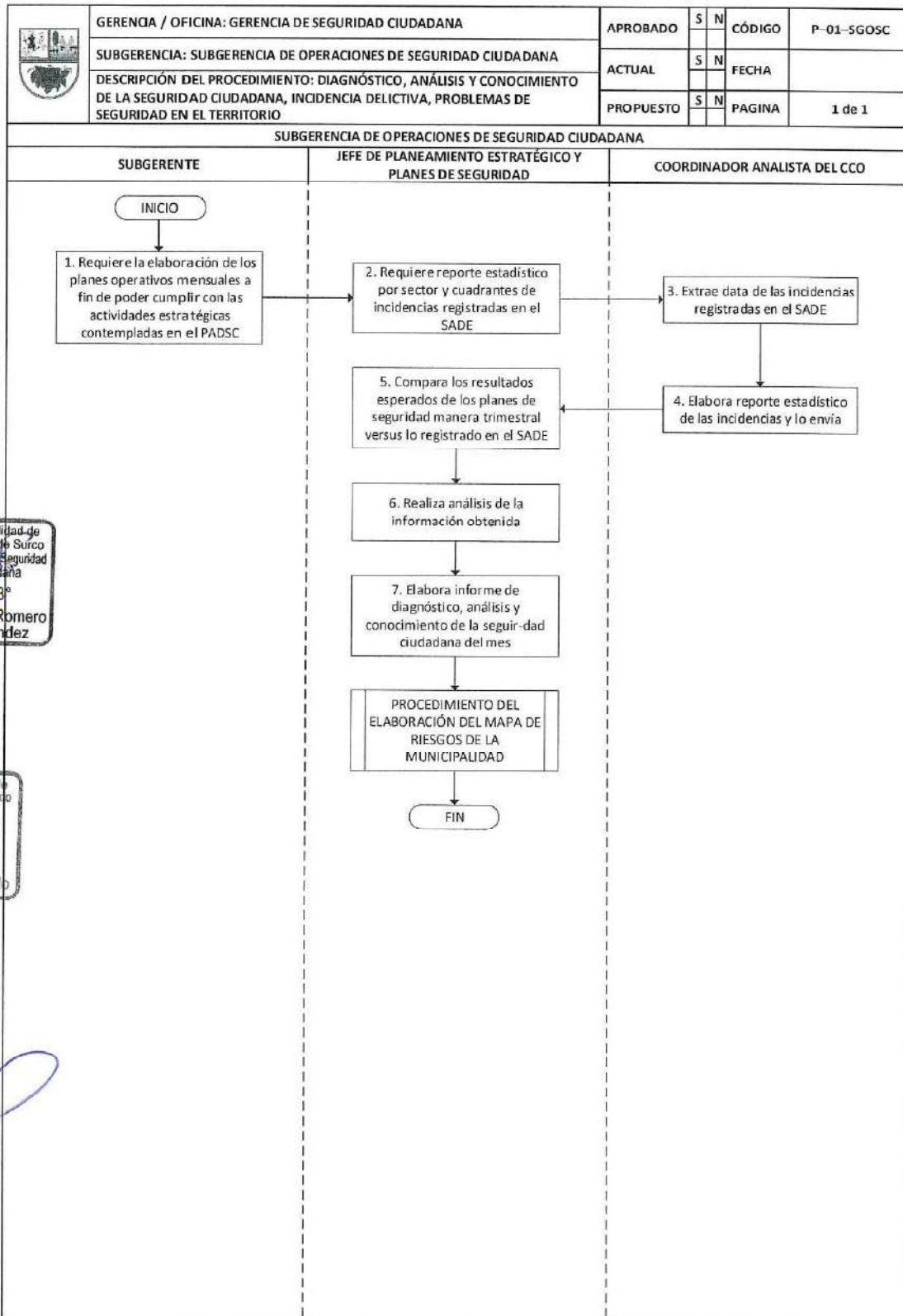
1.6. Anexos

- a) Anexo 1: Diagrama de Flujo de Diagnóstico, análisis y conocimiento de la seguridad ciudadana, incidencia delictiva, problemas de seguridad en el territorio.





Anexo N° 1





2. Denominación:

ELABORACIÓN DEL MAPA DE FACTORES DE RIESGO DE SEGURIDAD CIUDADANA DEL DISTRITO

2.1. Código:

P-02-SGOSC

2.2. Finalidad:

Elaborar el mapa de riesgos del distrito teniendo como data las incidencias registradas en el SADE.

2.3. Base legal:

- Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.
- Decreto Supremo N° 011-2014-IN - Reglamento de la Ley N°. 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.
- Ley N° 29010, Ley que faculta a los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales a disponer de recursos para seguridad ciudadana, y normas modificatorias.
- Ley N° 31297, Ley del servicio de serenazgo municipal.
- Decreto Supremo N° 009-2022-IN que aprueba el Reglamento de la Ley N° 31297, Ley del Servicio de Serenazgo Municipal.
- Resolución Ministerial N° 0786-2023-IN, Directiva N° 006-2023-INDGSC, "Lineamientos técnicos para la formulación, aprobación, implementación y actualización de los planes de acción regional, provincial y distrital de seguridad ciudadana".



2.4. Requisitos:

- El mapa de factores de riesgo de seguridad ciudadana se elabora en base al diagnóstico, análisis y conocimiento de la seguridad ciudadana, problemas de seguridad y factores de riesgo presentados en el territorio.
- Factores de riesgo: Conjunto de factores individuales, sociales y/o ambientales que pueden facilitar e incrementar la probabilidad de desarrollar conductas violentas o delictivas. Según el determinado nivel de influencia, se atribuyen factores de riesgo a los distintos tipos de violencia que se presentan. La atención de uno de los factores de riesgo no garantiza la disminución de posibles conductas delictivas, por ello, se requiere una intervención integral de estos.



2.5. Descripción: P-02-SGOSC

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Subgerente

Paso 1. Solicita al responsable asignado la actualización del Mapa del Riesgo Trimestral (establecido en las actividades de PADSC).





Cargo: Responsable de elaborar mapa de riesgos

Paso 2. Recepciona los informes de unidades orgánicas y Jefes de Sector de los factores de riesgos presentados en sus respectivas áreas y sectores de responsabilidad y riesgos registrados en el SADE.

Paso 3. Actualiza el mapa de riesgos de seguridad ciudadana.

Paso 4. Informa al Subgerente de Operaciones de Seguridad Ciudadana que el mapa de riesgos se ha actualizado.

Cargo: Subgerente

Paso 5. Revisa mapa de riesgos y requiere que se implementen acciones sobre las zonas con mayor riesgo en seguridad ciudadana.

Fin de Procedimiento.

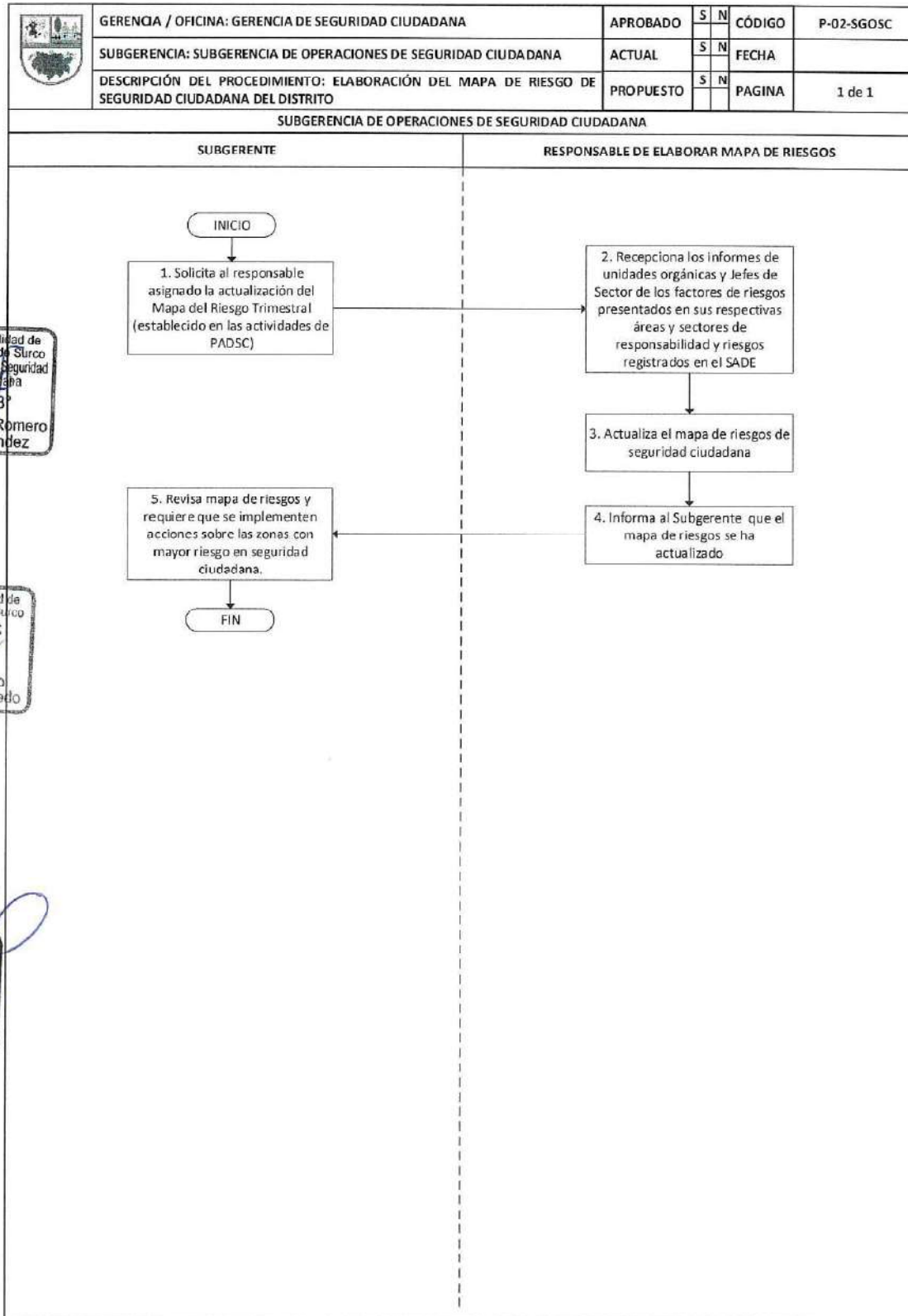
2.6. Anexos

- a) Anexo 1: Diagrama de Flujo de Elaboración del mapa de riesgos de seguridad ciudadana del distrito





Anexo N° 1





3. Denominación:

ELABORACIÓN DE PLANES OPERATIVOS DE SEGURIDAD CIUDADANA

3.1. Código:

P-03-SGOSC

3.2. Finalidad:

Establecer los pasos a seguir para la elaboración, aprobación e implementación de planes operativos de seguridad ciudadana.

3.3. Base legal:

- a) Ley N° 27933, Ley del sistema Nacional de Seguridad ciudadana.
- b) Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- c) Ley N° 31297, Ley del Servicio de Serenazgo Municipal.
- d) Decreto Supremo N° 009-2022-IN, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 31297, Ley del Servicio de Serenazgo Municipal.
- e) Decreto Supremo N° 006-2022-IN, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional Multisectorial de Seguridad Ciudadana al 2030.



3.4. Requisitos:

- a) Los planes operativos de seguridad ciudadana se elaboran de acuerdo a la necesidad de alcanzar los objetivos estratégicos en seguridad ciudadana, con la finalidad de satisfacer la demanda de los servicios de seguridad ciudadana. Según sea el caso, para la formulación y ejecución de los planes operativos se puede requerir la intervención de otras áreas de la municipalidad.
- b) Los planes operativos de seguridad ciudadana deben estar alineados a las actividades estratégicas planteadas en el PADSC a fin de poder cumplir con los objetivos establecidos en el mismo documento.

3.5. Descripción: P-03-SGOSC

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Subgerente

Paso 1. Requiere al Jefe de Planeamiento Estratégico y Planes de Seguridad los Planes de Operaciones que refuercen la seguridad ciudadana en el distrito.

Cargo: Jefe de Planeamiento Estratégico y Planes de Seguridad

Paso 2. Analiza el mapa de riesgo y los resultados obtenidos del diagnóstico, análisis y conocimiento de la seguridad ciudadana, riesgos, problemas de seguridad en el territorio.



¿Requiere participación de otras áreas?

Si = Paso 3

No = Paso 5

Paso 3. Identifica las áreas con las que debe coordinar para la ejecución de los planes operativos.

Paso 4. Coordina con los responsables de las áreas sobre las actividades que debe realizar cada área.

Paso 5. Elabora plan operativo de seguridad ciudadana y lo remite a la Subgerencia para visto bueno.

Cargo: Subgerente

Paso 6. Da visto bueno al plan operativo de seguridad ciudadana.

Paso 7. Envía plan operativo con visto bueno a la Gerencia de Seguridad Ciudadana para aprobación.



GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Gerente

Paso 8. Aprueba plan operativo.



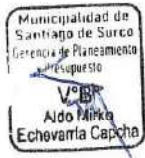
SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Subgerente

Paso 9. Envía plan operativo aprobado al Jefe de Operaciones para su ejecución.

Cargo: Jefe de Operaciones

Paso 10. Ejecuta plan operativo de seguridad ciudadana haciendo seguimiento a las demás áreas involucradas. PASO 17



Cargo: Jefe de Planeamiento Estratégico y Planes de Seguridad

Paso 11. Elabora plan operativo de seguridad ciudadana y lo remite a la Subgerencia para visto bueno.

Cargo: Subgerente

Paso 12. Da visto bueno al plan operativo de seguridad ciudadana.

Paso 13. Envía plan operativo a la Gerencia de Seguridad Ciudadana para aprobación.





GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Gerente

Paso 14. Aprueba plan operativo.

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Subgerente

Paso 15. Envía plan operativo aprobado al Jefe de Operaciones para su ejecución.

Cargo: Jefe de Operaciones (o el que haga esa función)

Paso 16. Ejecuta plan operativo de seguridad ciudadana.

Paso 17. Elabora informe de los resultados obtenidos de la ejecución del plan operativo de seguridad ciudadana.

Paso 18. Envía informe al Subgerente para conocimiento.

Cargo: Subgerente

Paso 19. Recopila información de los resultados obtenidos para reportarlo a la Gerencia de Seguridad Ciudadana.

GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Gerente

Paso 20. Hace seguimiento del cumplimiento de las actividades estratégicas del PADSC.

Fin del procedimiento.

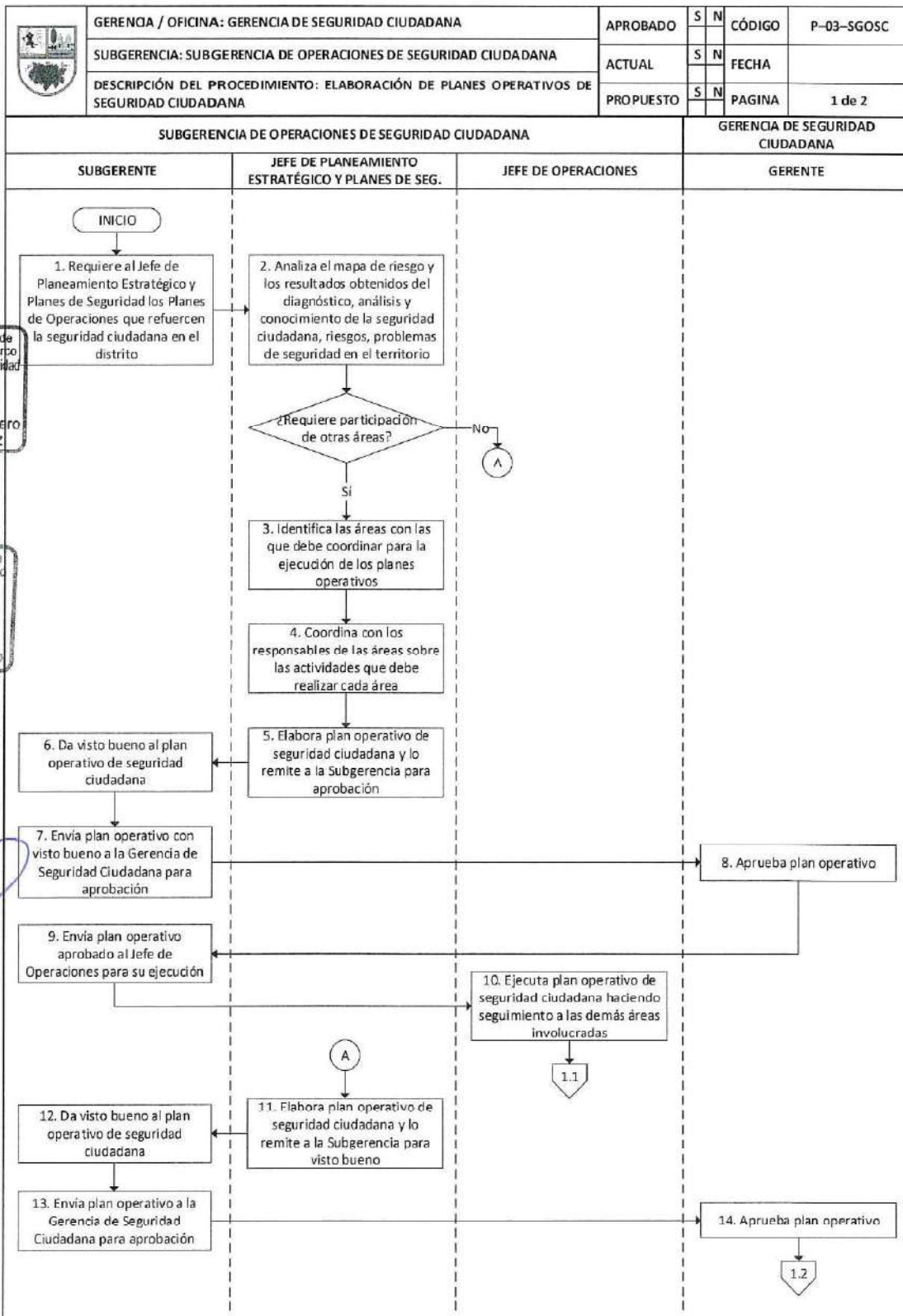
3.6. Anexos

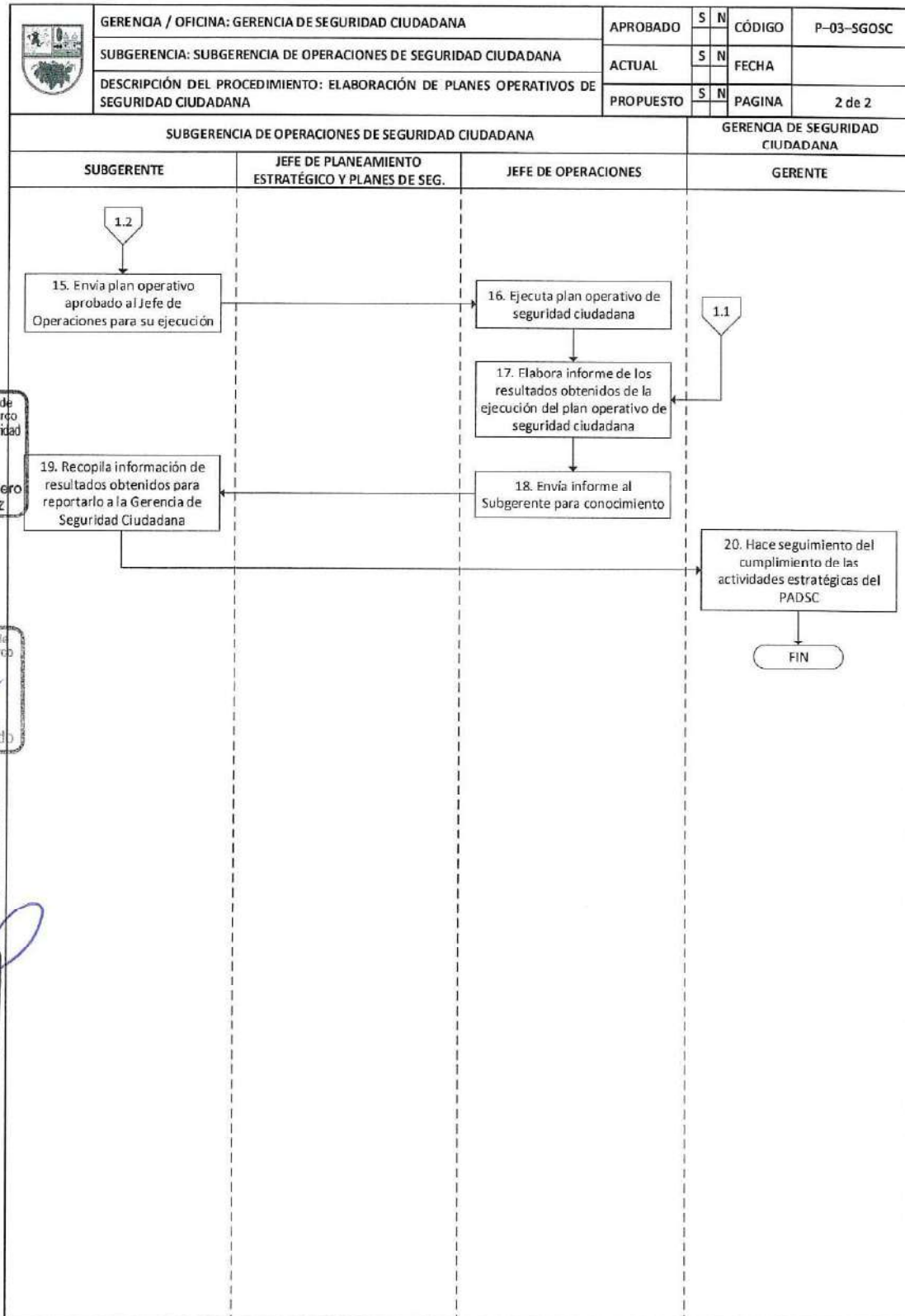
- a) Anexo 1: Diagrama de Flujo de Elaboración del Planes Operativos de Seguridad Ciudadana
- b) Anexo 2: Esquema del Plan Operativo de Seguridad Ciudadana





Anexo N° 1







Anexo N° 2

ESQUEMA DEL PLAN OPERATIVO DE SEGURIDAD CIUDADANA

1. SITUACIÓN GENERAL
2. MISIÓN
3. OBJETIVO
4. FINALIDAD
5. BASE LEGAL
6. EJECUCIÓN
7. INSTRUCCIONES DE COORDINACIÓN
8. COMANDO Y COMUNICACIONES
9. DISTRIBUCIÓN
10. ANEXOS





II. Proceso nivel 1:

ORGANIZAR, DIRIGIR, EJECUTAR Y COORDINAR ACTIVIDADES DE SEGURIDAD CIUDADANA

A. Proceso nivel 2:

SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN (CECAM)

4. Denominación:

SELECCIÓN Y CAPACITACIÓN DE FORMACIÓN DEL PERSONAL OPERATIVO



4.1. Código:

P-04-SGOSC

4.2. Objetivo:

Seleccionar y capacitar al personal operativo de serenos municipales ingresantes por el Centro de Capacitación Municipal de la Gerencia de Seguridad Ciudadana.



4.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- b) Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias.
- c) Ordenanza No 233-MSS
- d) Ley N° 30057, Ley del Servicio Civil
- e) Ley N° 31297, Ley del servicio de serenazgo municipal.
- f) Decreto Supremo N° 009-2022-IN que aprueba el Reglamento de la Ley N° 31297, Ley del Servicio de Serenazgo Municipal.
- g) Decreto Supremo N° 010-2019-IN, Decreto Supremo que modifica el Reglamento de la Ley N° 27933.
- h) Decreto Supremo N° 012-2019-IN, Decreto Supremo que crea el Registro Nacional de Serenos y de Serenazgos y aprueba su Reglamento.



4.4. Requisitos:

- a) Las personas que postulan al puesto de Serenos Municipales deben cumplir con los siguientes requisitos:
 - Ser peruano de nacimiento, por naturalización o por opción, mayor de dieciocho (18) años.
 - Acreditar experiencia laboral no menor a tres (03) meses en el sector público o privado.
 - Contar con la constancia de aptitud en las evaluaciones médico-física y psicológica.
 - No estar inhabilitado administrativa o judicialmente para el ejercicio de la función pública o para contratar con el Estado.



- No contar con medidas de protección en su contra, dentro del marco de la Ley N° 30364 Ley para prevenir, sancionar, erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, y normativa de la materia.
- No estar inscrito en el Registro de Deudores Alimentarios Morosos del Poder Judicial (REDAM).
- No contar con antecedentes penales, judiciales y policiales;
- No estar Inscrito en el Registro Nacional de Sanciones contra Servidores Civiles (RNSSC).
- Acreditar, previamente al ejercicio de la función de sereno municipal haber sido capacitado en un centro de capacitación de serenos conforme a la estructura curricular básica. (No excluyente)
- No encontrarse inscrito en el Registro de Deudores de Reparaciones Civiles por Delito Doloso (REDERECEI).
- Tener instrucción secundaria completa superior y/o profesional.
- Certificado de Estudios y Certificado Domiciliario.
- Contar con licencia AI (**EN CASO POSTULE A CHOFER**).
- No contar con infracciones vigentes (**EN CASO POSTULE A CHOFER**).

- b) La selección y contratación de los serenos municipales se realiza a través de la modalidad CAS.
- c) Las personas contratadas pasaran por un periodo de prueba, el cual debe ser informado a su vencimiento a la Subgerencia de Gestión de Talento Humano según lo establecido en la Ley 30057 Ley del Servicio Civil.



4.5. Descripción: P-04-SGOSC

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Jefe de Operaciones

Paso 1. Identifica necesidad de personal.

Paso 2. Elabora perfil de puesto, elabora solicitud de contratación administrativa de servicios a RRHH.

Cargo: Subgerente

Paso 3. Elabora Memorándum de requerimiento de personal.

Paso 4. Envía documentos a la Sub Gerencia de Gestión de Talento Humano vía email.

SUBGERENCIA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Paso 5. PROCESO DE SELECCIÓN DE PERSONAL
 Personal que postula al puesto de Sereno debe realizar la evaluación psicométrica y entrevista personal.





SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Subgerente

Paso 6. Recibe resultados del personal seleccionado.

Paso 7. Envía resultados al Jefe de Operaciones.

Cargo: Jefe de Operaciones

Paso 8. Distribuye el personal en los sectores de acuerdo a las necesidades existentes.

SUBGERENCIA DE GESTIÓN DE TALENTO HUMANO

Paso 9. PROCESO DE CONTRATACIÓN DE PERSONAL

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Jefe de Operaciones

Paso 10. Envía lista de personal nuevo contratado al CECAM para programación de capacitación.

Cargo: CECAM

Paso 11. Elabora, programa y ejecuta la capacitación al personal.

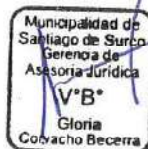
Paso 12. Evalúa y califica a los Serenos, elabora informe.

Paso 13. Envía informe de la capacitación al Jefe de Operaciones.

Fin del procedimiento.

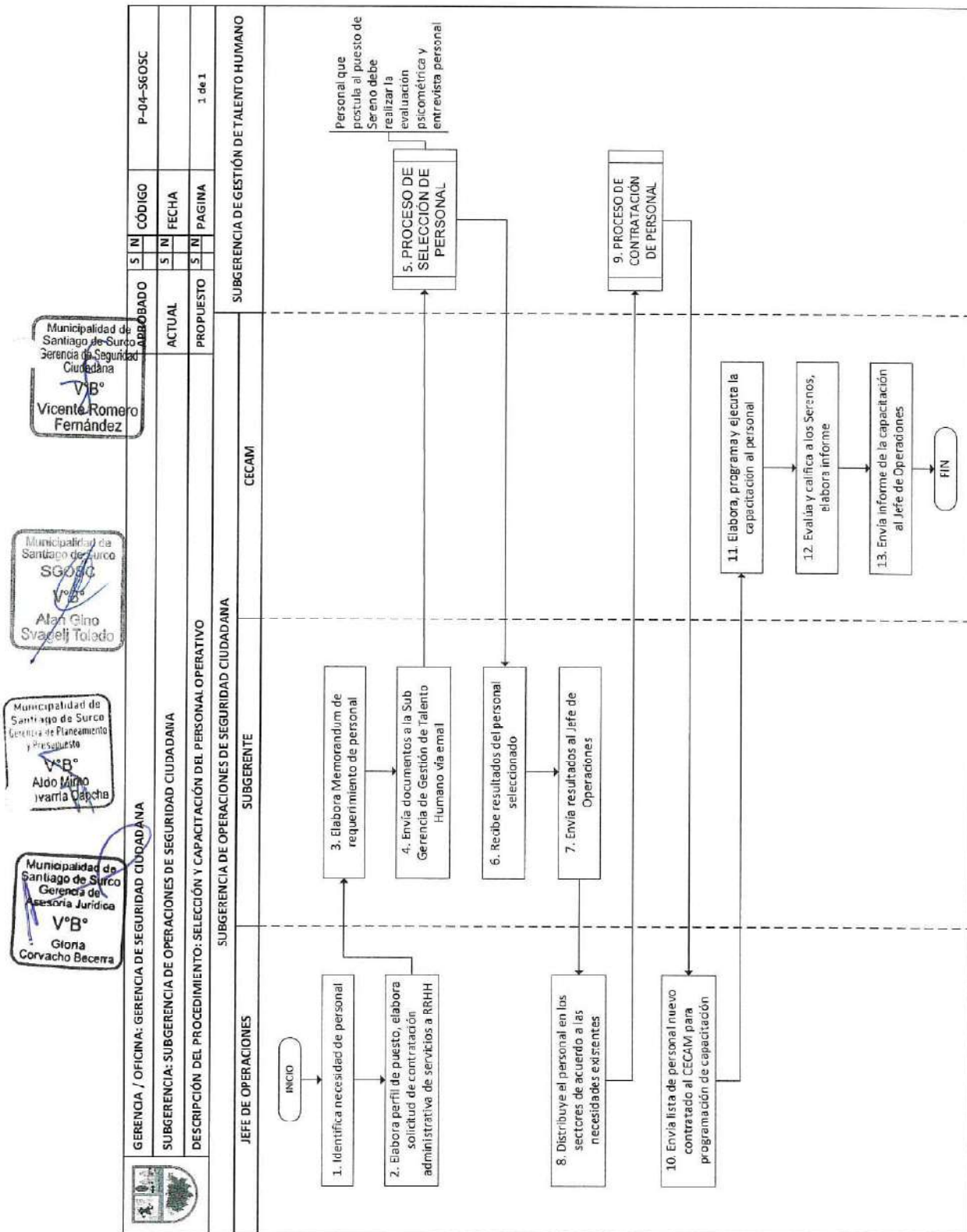
4.6. Anexos

- a) Anexo 1: Diagrama de Flujo Selección y capacitación de formación del personal operativo





ANEXO 1





5. Denominación:

ELABORACIÓN Y EJECUCIÓN DEL PROGRAMA DE CAPACITACIÓN DE SERENAZGO MUNICIPAL

5.1. Código:

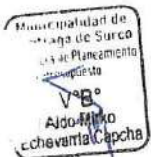
P-05-SGOSC

5.2. Objetivo:

Elaborar y ejecutar el programa de entrenamiento y capacitación del personal operativo de serenos.

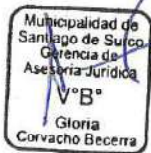
5.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- b) Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus Modificatorias.
- c) Ordenanza No 233-MSS
- d) Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.
- e) Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- f) Ley N° 30120, Ley de apoyo a la Seguridad Ciudadana con cámaras de Video Vigilancia Pública y Privada.
- g) Decreto Legislativo 1218, que Regula el uso de las Cámaras de Video Vigilancia.
- h) Decreto Supremo N° 010-2019-IN, que modifica el Reglamento de la Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.
- i) Resolución Ministerial 498-2018-IN, aprueba la Directiva N° 03-2018-IN Lineamiento Sectorial Vecindario Seguro - Policía Comunitario por Sectores.
- j) Directiva 03-2015-DIRGEM PNP / EMEG-DIRASOPE-B, para la ejecución de patrullaje local integrado entre la PNP y los gobiernos locales.



5.4. Requisitos:

- a) El CECAM es el responsable de la elaboración del Plan de Capacitación del Personal de Serenazgo Municipal.
- b) El Plan de Capacitación debe estar enfocado en el fortalecimiento del serenazgo municipal y de acuerdo a la estructura curricular básica de los Centros de Capacitación de Serenos Municipales aprobado por el Ministerio del Interior.
- c) El plan de capacitación debe contener el temario de capacitación y debe estar dirigido al personal que realiza el servicio de serenazgo (Serenos a pie, Serenos de patrullaje motorizado o no motorizado y Sereno especialista en vigilancia a través de cámaras).
- d) El CECAM debe brindar obligatoriamente entrenamiento y reentrenamiento permanente a nivel básico y especializado, orientado a la adquisición de conocimientos y perfeccionamiento de habilidades, incluyendo lo referente al uso adecuado de los medios de defensa autorizados, con criterio diferenciado y progresivo, conforme a la estructura curricular básica de los Centros de





Capacitación de Serenos Municipales aprobada por el Ministerio del Interior, para el adecuado desempeño de las funciones del sereno municipal.

- e) Las capacitaciones que brinda el CECAM deben estar bajo la estructura curricular básica de Centros de Capacitación de Serenos Municipales que es el documento oficial que contiene las asignaturas y competencias de carácter teórico y práctico, a fin de optimizar los estándares de calidad del servicio de serenazgo municipal.
- f) El CECAM debe emplear herramientas digitales para capacitar al personal de serenazgo, con el propósito de lograr los objetivos establecidos por el Ministerio del Interior.

5.5. Descripción: P-05-SGOSC

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Subgerente

Paso 1. Requiere la elaboración del plan de capacitación del personal de serenazgo municipal al CECAM.

Cargo: CECAM

Paso 2. Elabora Plan de Capacitación del Personal de Serenazgo Municipal al inicio del año.

Paso 3. Envía el plan de capacitación al Subgerente para su aprobación.

Cargo: Subgerente

Paso 4. Revisa y aprueba plan de capacitación.

Paso 5. Envía plan de capacitación para el visto bueno de la Gerencia de Seguridad Ciudadana.

GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Gerente

Paso 6. Revisa que el plan de capacitación esté alineado al D.S. N° 001-2022- IN.

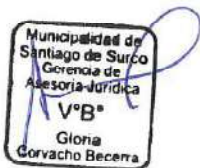
¿Plan de capacitación alineado al D.S. N° 001-2022- IN?

No = Paso 7

Sí = Paso 8

Paso 7. Envía plan de capacitación a la subgerencia con observaciones.
PASO 2

Paso 8. Da visto bueno al plan de capacitación y lo envía a la subgerencia.





SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Subgerente

Paso 9. Requiere que se elabore el cronograma de capacitaciones para la ejecución de plan.

Cargo: CECAM

Paso 10. Elabora cronograma de capacitaciones para el personal de Serenazgo.

Paso 11. Envía cronograma de capacitaciones al Jefe de Operaciones.

Cargo: Jefe de Operaciones

Paso 12. Comunica las fechas programadas de capacitación a los supervisores para que sean comunicados a los Serenos.
* En el caso del curso de reentrenamiento, el Jefe de Sector designa a los Serenos que deben seguir el curso de formación.



Espera fecha programada

Cargo: CECAM

Paso 13. Registra asistencia del personal de acuerdo al rol que asiste al curso.

Paso 14. Realiza capacitación y evalúa al personal.

Paso 15. Registra y asigna notas de calificación en un informe de evaluación.

Paso 16. Envía informe al Subgerente y Jefe de Sector

Cargo: Jefe de sector

Paso 17. Recepción del personal operativo que terminó satisfactoriamente el curso.
* Solo en caso se trate del curso de formación de serenos.

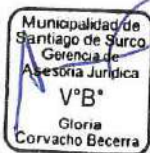
Cargo: Subgerente

Paso 18. Elabora informe y lo envía a la Gerencia para que tome conocimiento.

Fin del procedimiento.

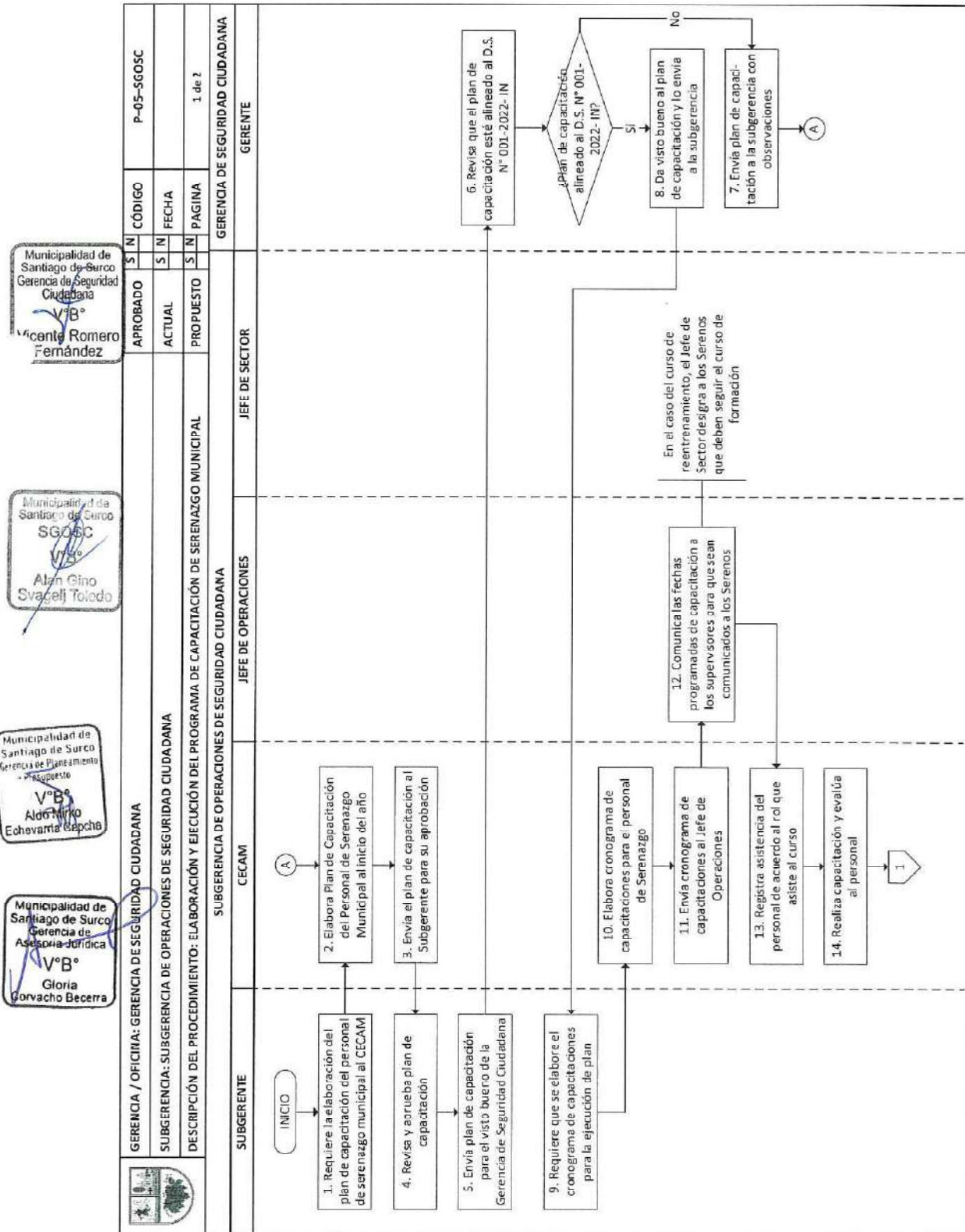
5.6. Anexos

- a) Anexo 1: Diagrama de Flujo de Elaboración y ejecución del programa de capacitación de serenazgo municipal.





ANEXO 1



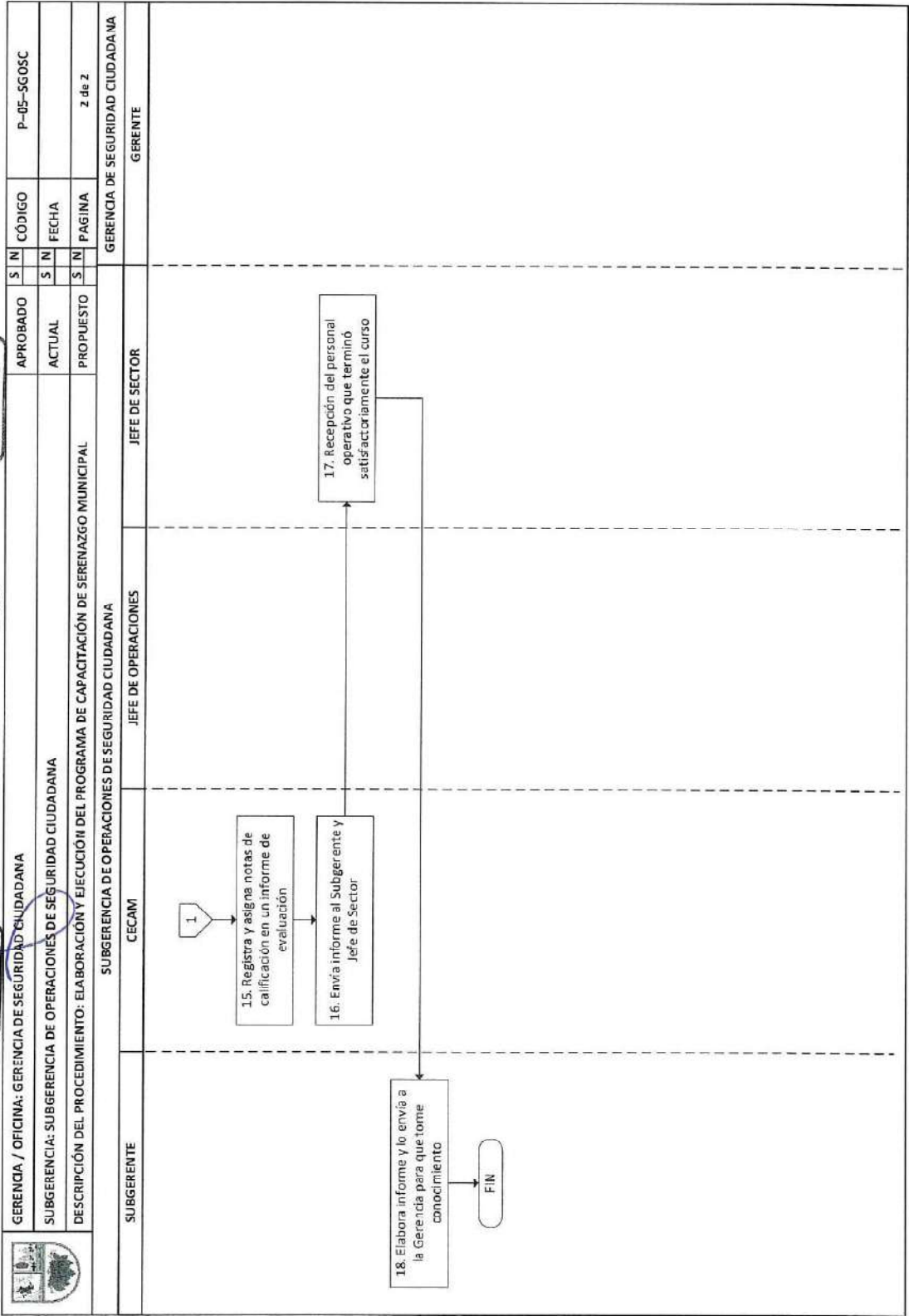


Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Seguridad Ciudadana
V°B°
Vicente Romero Fernández

Municipalidad de Santiago de Surco
SGOSC
V°B°
Alan Gino Svagelj Toledo

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
V°B°
Aldo Miró Varilla Cacha

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Asesoría Jurídica
V°B°
Gloria Corvacho Becerra





6. Denominación:

CAPACITACIÓN A LAS JUNTAS VECINALES COMUNALES, COORDINADORES Y PERSONAS REPRESENTATIVAS DE LA COMUNIDAD EN TEMAS DE SEGURIDAD CIUDADANA

6.1. Código:

P-06-SGOSC

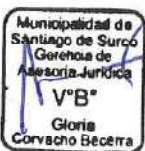
6.2. Objetivo:

Capacitar a las juntas vecinales, coordinadores y personas representativas de la comunidad en aspectos preventivos de seguridad por el Centro de Capacitación Municipal y en coordinación con las comisarías de los sectores del distrito.



6.3. Base Legal:

- a) Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- b) Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y sus modificatorias.
- c) Ordenanza No 233-MSS.
- d) Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.
- e) Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- f) Ley N° 29701, Ley que dispone beneficios a favor de los integrantes de las Juntas Vecinales, establece el día de las JVSC, y su Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 002-2013-IN.
- g) Decreto Supremo N° 010-2019-IN, que modifica el Reglamento de la Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.
- h) Resolución Ministerial 498-2018-IN, que aprueba la Directiva N° 03-2018-IN Lineamiento Sectorial Vecindario Seguro - Policía Comunitario por Sectores.
- i) Resolución Ministerial N° 0880-2015-IN, que aprueba el Manual de organización y funcionamiento de las Juntas Vecinales de Seguridad ciudadana promovidas por la Policía Nacional del Perú.



6.4. Requisitos:

- a) La Municipalidad de Santiago de Surco a través de la Subgerencia de Operaciones de Seguridad Ciudadana es responsable de organizar y ejecutar actividades de capacitación dirigidas a los representantes y miembros de las Juntas Vecinales Comunales en materia de prevención comunitaria de faltas, delitos u otros fenómenos sociales adversos, apoyo informativo para la disuasión de la violencia y la delincuencia, proyección social para la seguridad ciudadana y otros temas afines.
- b) El programa de capacitación "Contacto Ciudadano" formulada y dirigida por el Centro de Capacitación Municipal (CECAM) desarrolla actividades académicas dirigido a la comunidad en general, organizaciones vecinales, centros escolares, vigilantes particulares, etc. donde se promoverá un sentido de colaboración y participación en Seguridad Ciudadana.



- c) Debe ser visado por el Subgerente de Operaciones de Seguridad Ciudadana y aprobado por el Gerente de Seguridad Ciudadana. Este programa se encuentra incluido en las actividades del Plan Local de Seguridad Ciudadana, las que se desarrollarán en coordinación con los Jefes de Sector.
- d) Las capacitaciones para las juntas vecinales comunales, instituciones educativas estatales y vigilantes particulares se realizan por sectores en coordinación con la comisaría de cada sector.

6.5. Descripción: P-06-SGOSC

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Subgerente

Paso 1. Solicita al CECAM que elabore el programa de capacitación.

Cargo: CECAM

Paso 2. Elabora el programa de capacitación.

Paso 3. Envía programa de capacitación al Subgerente para visado.

Cargo: Subgerente

Paso 4. Visa programa de capacitación y lo envía al Gerente de Seguridad Ciudadana.

Paso 5. Requiere que se programen las fechas de capacitación según sectores.

Cargo: CECAM

Paso 6. Elabora cronograma de capacitaciones por sectores en coordinación de los Jefes de Sector y lo remite al Jefe de Operaciones para que gestione las fechas programadas con las instituciones.

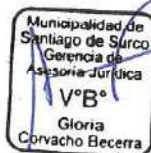
Cargo: Jefe de operaciones

Paso 7. Comunica a las instituciones las fechas, horarios y lugar donde se va a realizar las capacitaciones mediante oficio.

ESPERA FECHA PROGRAMADA

Cargo: CECAM

Paso 8. Coordina con Jefes de Sector las capacitaciones a las Juntas Vecinales Comunales, Instituciones Educativas, vigilantes particulares y población en general.





Cargo: Jefe de Sector

Paso 9. Ejecuta capacitación a juntas vecinales comunales, personal de vigilancia particular e instituciones educativas designadas.

Paso 10. Presenta un informe a la Subgerencia de Operaciones de Seguridad Ciudadana.

Paso 11. Remite al encargado administrativo del CODISEC y al encargado POI SGOSC el informe de capacitación de las juntas vecinales, grupo de vigilantes o institución educativa estatal capacitada.

CODISEC

Cargo: Encargado administrativo de CODISEC

Paso 12. Consolida y verifica cumplimiento de metas en el Plan de Acción Distrital de Seguridad Ciudadana.

Fin del procedimiento.

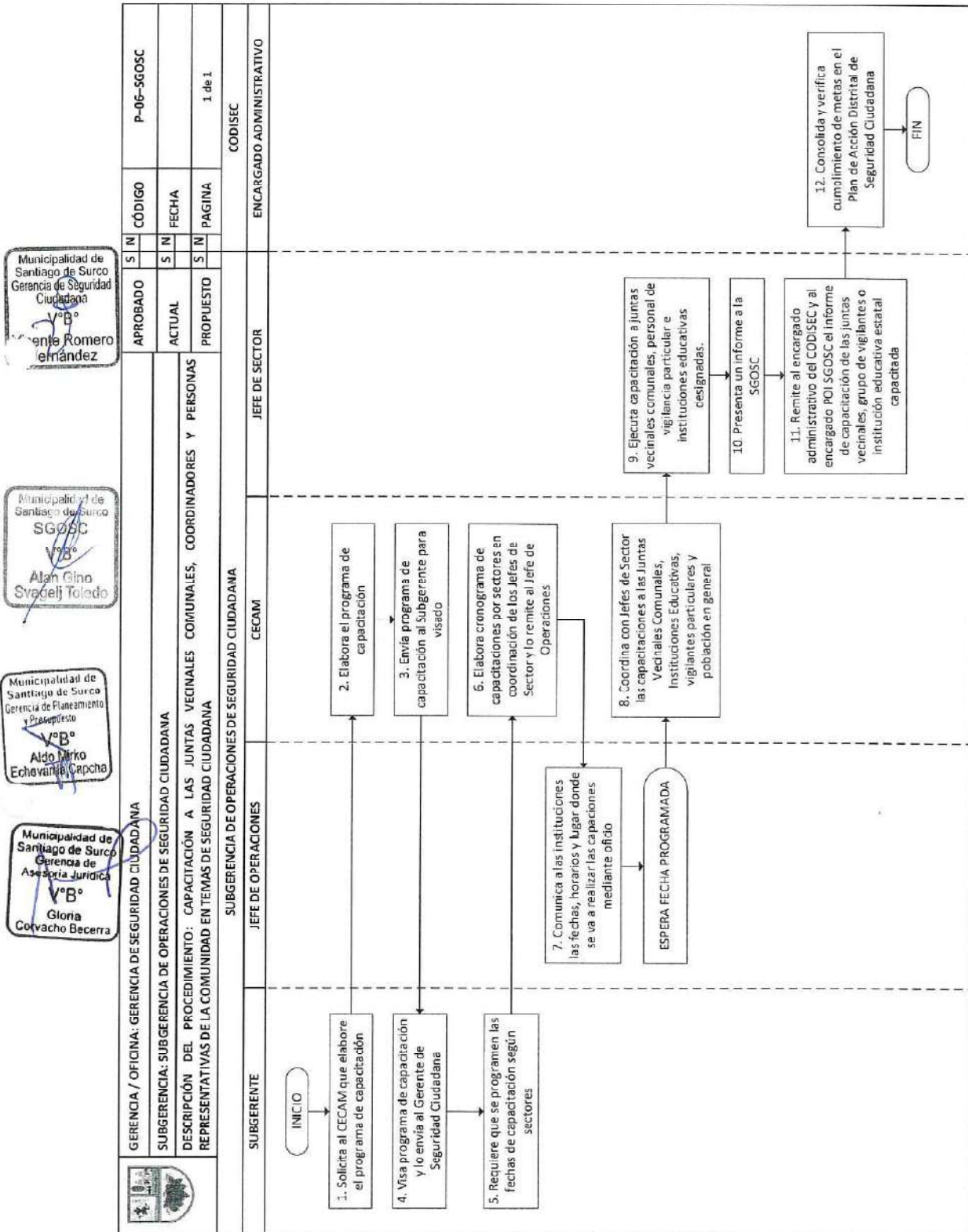
6.6. Anexos

- a) Anexo 1: Diagrama de Flujo de Capacitación a las juntas vecinales, coordinadores y personas representativas de la comunidad en temas de seguridad ciudadana





ANEXO 1





B. Proceso nivel 2:

ATENCIÓN DE CCO Y REGISTRO DE INCIDENCIAS

7. Denominación:

ATENCIÓN DE CONSULTAS A LOS VECINOS EN TEMAS DE SEGURIDAD CIUDADANA

7.1. Código:

P-07-SGOSC

7.2. Objetivo:

Atender, absolver inquietudes y asesorar a los vecinos en temas de Seguridad Ciudadana.

7.3. Base legal:

- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana
- Ley N° 31297, Ley del Servicio de Serenazgo
- Decreto Supremo N° 009-2021-IN, aprueba reglamento de la Ley N° 31297 Ley del Servicio de Serenazgo Municipal
- Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad de Santiago de Surco, aprobado por Ordenanza N° 396-MSS.
- Cuadro para la Asignación de Personal (CAP) de la Municipalidad de Santiago de Surco, aprobado por Ordenanza N° 325-MSS.
- Resolución Ministerial N° 0427-2024-IN, Aprueban el Registro Estandarizado de Ocurrencias del servicio de serenazgo y el Formato de Ocurrencias del servicio de serenazgo, y dictan otras disposiciones.
- Decreto Supremo N° 010-2019-IN, modifica el Reglamento de la Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, aprobado por D.S N° 011-2014-IN.
- Decreto Legislativo N° 1316, que modifica la Ley 27933 y regula la cooperación de la PNP.

7.4. Requisitos

No aplica

7.5. Descripción: P-07-SGOSC

ADMINISTRADO

EN PARALELO PASOS 1 Y 2

Paso 1. Llama al CCO y realiza su solicitud. PASO 3





Paso 2. Se acerca al sereno más cercano y realiza su solicitud. PASO 6

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Telefonista CCO

Paso 3. Registra solicitud de consulta en el SADE.

¿Consulta requiere entrevista con personal especializado?

No = Paso 4

Sí = Paso 5



Paso 4. Atiende solicitud de consulta y asesora al vecino. FIN

Paso 5. Indica al administrado que se acerque personalmente al Centro de Atención Surcano (CAS). PASO 9

Cargo: Sereno

Paso 6. Registra solicitud de consulta en el Formato de Ocurrencia del Servicio de Serenazgo.



¿Consulta requiere entrevista con personal especializado?

No = Paso 7

Sí = Paso 8

Paso 7. Atiende solicitud de consulta y asesora al vecino.

Paso 8. Comunica al Jefe de Sector o supervisor.



Espera llegada del Jefe de Sector o supervisor

Cargo: Jefe de Sector / Supervisor

Paso 9. Se entrevista con el vecino.

Paso 10. Elabora informe de los temas y hechos suscitados en la entrevista.



¿Requiere acción operativa?

No = Paso 11

Sí = Paso 12

Paso 11. Asesora el vecino en temas de seguridad ciudadana. FIN

Paso 12. Evalúa y dispone realizar la acción operativa.

Cargo: Sereno

Paso 13. Ejecuta acción operativa



Espera de fecha planificada para término de la acción

Paso 14. Comunica al Jefe de Sector o Supervisor los resultados de la operación.

Cargo: Jefe de Sector / Supervisor

Paso 15. Elabora informe de resultados.

Paso 16. Se entrevista con el vecino y evalúa resultados.

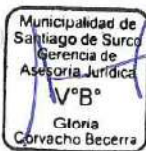
¿Es conforme?

No = Paso 12

Sí = Fin del procedimiento.

7.6. Anexos

- a) Anexo 1: Diagrama de Flujo de Atención de consultas a los vecinos en temas de seguridad ciudadana





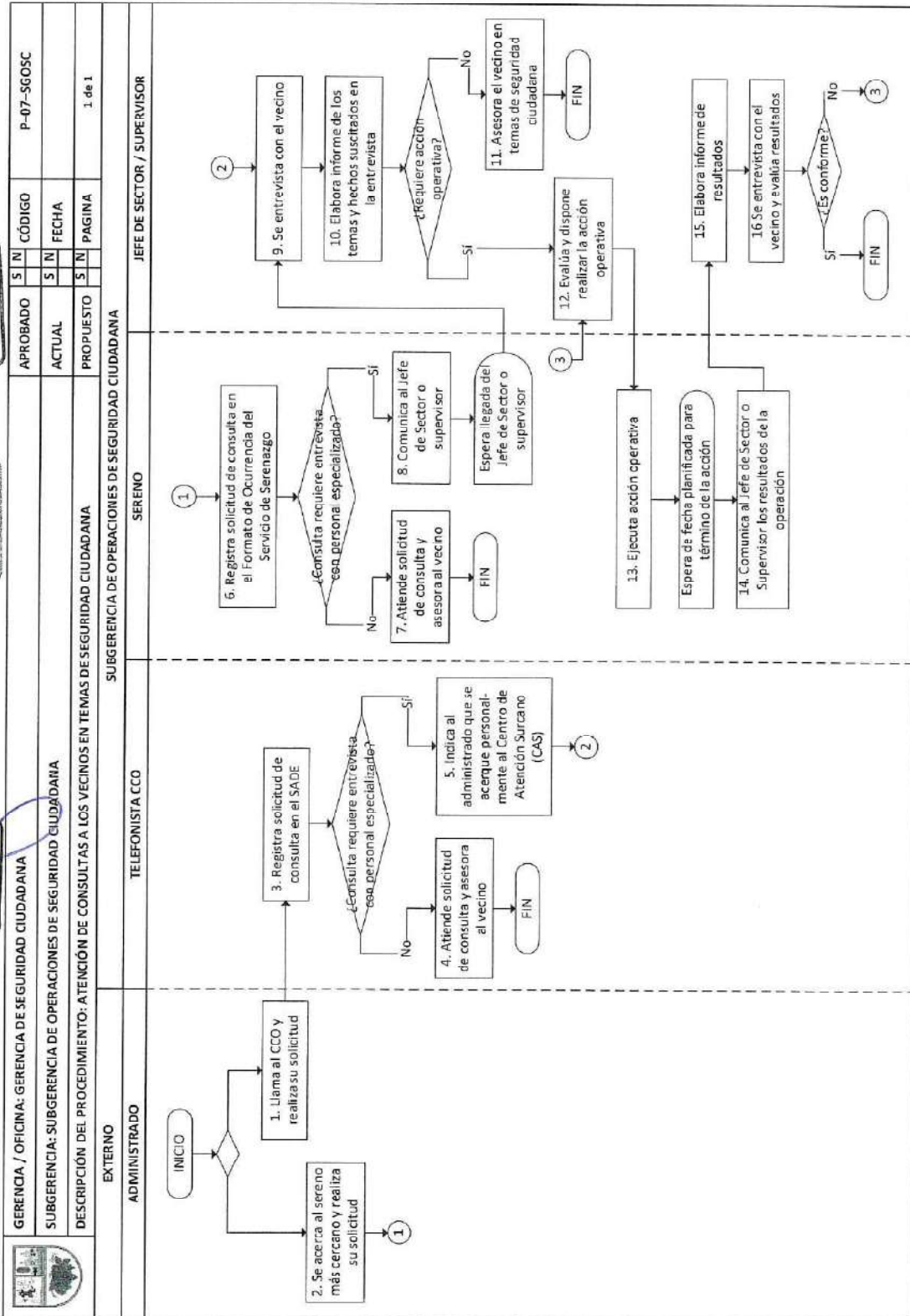
ANEXO 1

Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Seguridad Ciudadana
 Vicario
 Vicente Romero Fernández

Municipalidad de Santiago de Surco
 SGOOSC
 Vicario
 Alan Ciro Svaldel Toledo

Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
 Vicario
 Aldo Enrique Echevarría Cepeda

Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Asesoría Jurídica
 Vicario
 Gloria Corvacho Becerra





8. Denominación:

ATENCIÓN Y APOYO A LA CIUDADANÍA EN CASOS DE COMISIÓN DE DELITOS, FALTAS, ACTOS DE VIOLENCIA, ACCIDENTES Y/O DESASTRES

8.1. Código:

P-08-SGOSC

8.2. Finalidad:

Brindar atención y apoyo a la ciudadanía en caso hayan sido víctimas de delito, faltas, actos de violencia. Además de brindar apoyo a la ciudadanía en caso de accidentes y/o desastres dentro de sus competencias.

8.3. Base legal:

- a) Ley 27972 Ley Orgánica de Municipalidades.
- b) Resolución Ministerial N° 772-2019-IN que aprueba el Manual del Sereno Municipal con aplicación del ámbito nacional.
- c) DECRETO SUPREMO N° 009-2022-IN - Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 31297, Ley del Servicio de Serenazgo Municipal.

8.4. Requisitos

No aplica

8.5. Descripción: P-08-SGOSC

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Ciudadano

Paso 1. Informa de la ocurrencia de incidente.

¿Comunica presencialmente a Sereno?

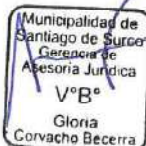
Sí = Paso 2

No = Paso 7

Cargo: Sereno a pie / Sereno en unidad de patrullaje

Paso 2. Informa a Radio operador principal de la ocurrencia reportada por ciudadano y que se dirige a lugar de los hechos.

Paso 3. Registra información en Formato de Ocurrencias de Servicio de Serenazgo.





Cargo: Radio operador administrativo CCO

Paso 4. Registra información brindada por el Sereno y lo registra en el SADE.

Paso 5. Comunica código SADE a Sereno.

Cargo: Sereno a pie / Sereno en unidad de patrullaje

Paso 6. Registra código SADE en Formato de ocurrencia. PASO 11

Cargo: Telefonista CCO

Paso 7. Recibe llamada telefónica de ciudadano comunicando incidente y lo registra en el SADE.

Paso 8. Comunica al radio operador principal.

Cargo: Radio operador principal CCO

Paso 9. Designa a la unidad móvil para atención del incidente.

Cargo: Sereno a pie / Sereno en unidad de patrullaje

Paso 10. Recepciona el comunicado de incidente y acude al lugar de los hechos.

Paso 11. Verifica zona de incidente y comunica detalles al CCO.

Paso 12. Llena Formato de Ocurrencias de Servicio de Serenazgo.

¿Necesita apoyo?

Si = Paso 13

No = Paso 21

Paso 13. Solicita apoyo para atención de incidente al CCO.

Cargo: Radio Operador principal CCO

Paso 14. Toma conocimiento de incidente.

¿Situación de emergencia de seguridad?

Si = Paso 15

No = Paso 16 (Emergencia Médica)

Paso 15. Solicita o gestiona apoyo (Serenos, PNP). PASO 21

Paso 16. Comunica incidencia al operador del COED.

Cargo: Operador COED

Paso 17. Solicita apoyo a bomberos y ambulancias.





Paso 18. Activa el protocolo de emergencia de COED SURCO.

Cargo: Sereno a pie / Sereno en unidad de patrullaje

Paso 19. Apoya en el cierre de vías, desvío de tráfico, cordones de seguridad, perímetro de seguridad hasta la llegada del personal policial, bomberos o ambulancia. *EN CASO DE ACCIDENTES O FALLECIDOS*

Paso 20. Identifica zonas seguras y apoya a los ciudadanos en la identificación de puntos de evacuación. *EN CASO DE DESASTRES.*

Paso 21. Realiza intervención según lo indicado en los procedimientos de intervención.

Paso 22. Comunica al CCO el resultado de la intervención.

Cargo: Radio operador administrativo de CCO

Paso 23. Registra resultado de la atención del hecho en el SADE.

Cargo: Sereno a pie / Sereno en unidad de patrullaje

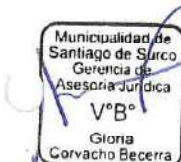
Paso 24. Registra código SADE del incidente y llena información adicional en el Formato de Ocurrencias de Servicio de Serenazgo.

Paso 25. Continúa con sus rondas programadas.

Fin del procedimiento.

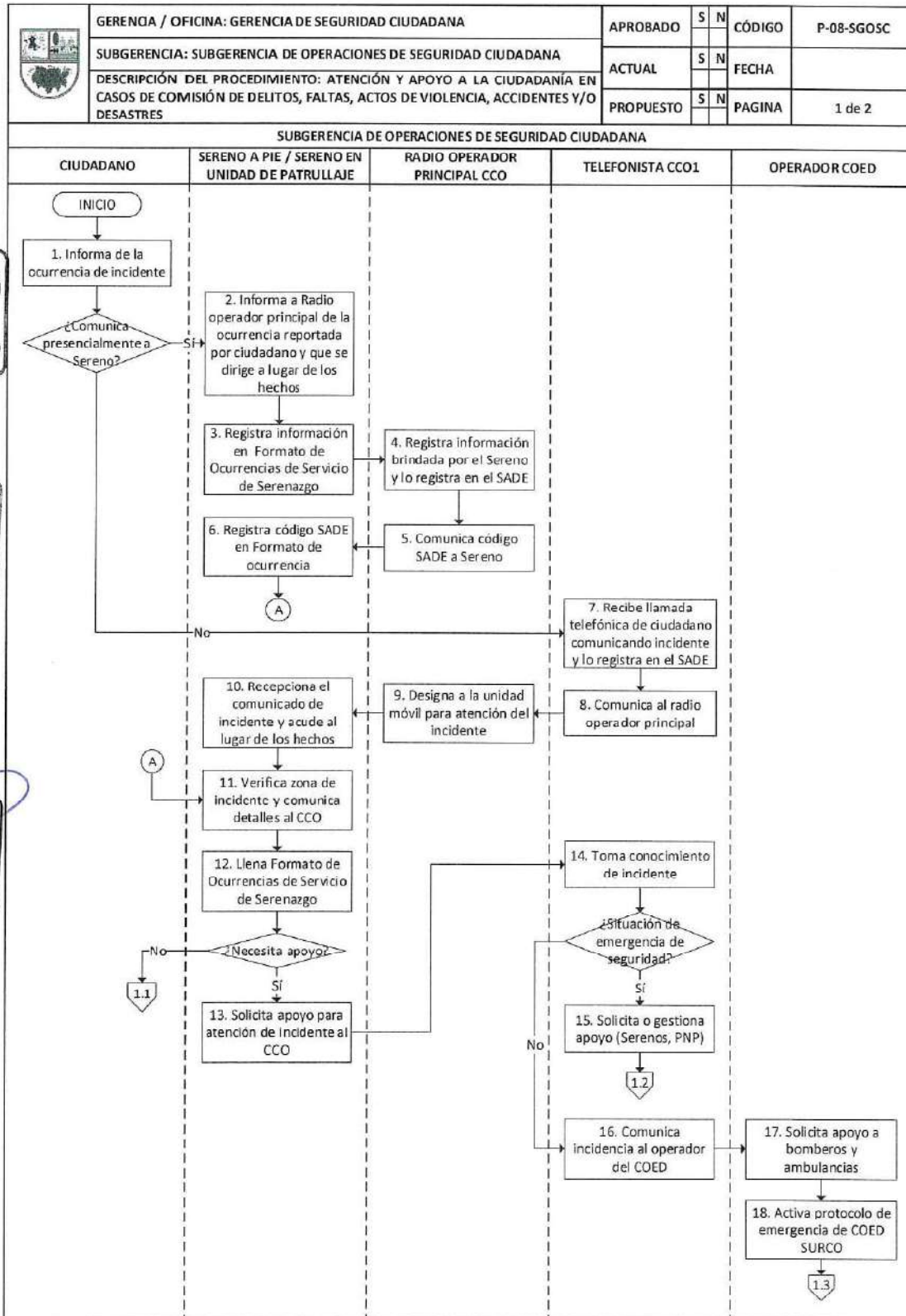
8.6. Anexos

- a) Anexo 1: Diagrama de Flujo de Atención y apoyo a la ciudadanía en casos de comisión de delitos, faltas, actos de violencia, accidentes y/o desastres





Anexo N° 1



Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Seguridad Ciudadana
VºBº
Vicente Romero Hernández

Municipalidad de Santiago de Surco
SGOCC
VºBº
Alan Gino Svalzell Tolado

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
VºBº
Aldo Mikko Echevarría Capcha

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Asesoría Jurídica
VºBº
Gloria Covacho Becerra



GERENCA / OFICINA: GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA		APROBADO	S	N	CÓDIGO	P-08-SGOSC
SUBGERENCIA: SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA		ACTUAL	S	N	FECHA	
DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: ATENCIÓN Y APOYO A LA CIUDADANÍA EN CASOS DE COMISIÓN DE DELITOS, FALTAS, ACTOS DE VIOLENCIA, ACCIDENTES Y/O DESASTRES		PROPUESTO	S	N	PAGINA	2 de 2
SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA						
CIUDADANO	SERENO A PIE / SERENO EN UNIDAD DE PATRULLAJE	RADIO OPERADOR PRINCIPAL CCO	TELEFONISTA CCO	OPERADOR COED		
<pre> graph TD Start(()) --> D1{1.3} D1 --> S19[19. Apoya en el cierre de vías, desvío de tráfico, cordones de seguridad, perímetro de seguridad] D1 -- DESASTRES --> S19 S19 --> S20[20. Identifica zonas seguras y apoya a ciudadanos en la identificación de puntos de evacuación] S20 --> D2{ } D2 -- 1.1 --> S21[21. Realiza intervención según lo indicado en los procedimientos de intervención] D2 -- 1.2 --> S23[23. Registra resultado de la atención del hecho en el SADE] S21 --> S22[22. Comunica al CCO el resultado de la intervención] S22 --> S23 S23 --> S24[24. Registra código SADE del incidente y llena información adicional en el Formato de Ocurrencias de Servicio de Serenazgo] S24 --> S25[25. Continúa con sus rondas programadas] S25 --> End([FIN]) </pre>						

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Seguridad Ciudadana
V°B°
Alejandro Romero Hernández

Municipalidad de Santiago de Surco
SGOSC
V°B°
Alan Gino Svagelj Toledo

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
V°B°
Aldo Márquez Echevarría Capcha

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Asesoría Jurídica
V°B°
Gloria Corvacho Becerra



C. Proceso nivel 2:

PATRULLAJE POR SECTORES

9. Denominación:

PATRULLAJE, REGISTRO DE INCIDENCIAS Y PARTES DE INTERVENCIÓN

9.1. Código:

P-09-SGOSC

9.2. Finalidad:

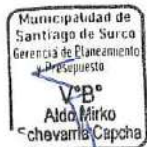
Realizar patrullaje en sectores a fin de prevenir delitos y faltas en atención a solicitudes de los ciudadanos.

9.3. Base legal:

- a) Ley N° 27933, Ley de Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.
- b) Ley N° 29010, Ley que faculta a los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales a disponer de recursos para seguridad ciudadana.
- c) Ley N° 31297, Ley del Servicio de Serenazgo Municipal
- d) Decreto Legislativo N° 1316, que modifica la Ley 27933 y regula la cooperación de la PNP.
- e) Decreto supremo N° 011-2014-IN, que aprueba el Reglamento de la Ley del Sistema de Seguridad Ciudadana.
- f) Directiva 03-2015-DIRGENPNP / EMG-DIRASOPE-B, Ejecución de patrullaje local, integrado entre la PNP y los Gobiernos Locales.
- g) Decreto Supremo N° 010-2019-IN, modifica el Reglamento de la Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, aprobado por D.S N° 011-2014-IN.
- h) Resolución Ministerial N° 0427-2024-IN, Aprueban el Registro Estandarizado de Ocurrencias del servicio de serenazgo y el Formato de Ocurrencias del servicio de serenazgo, y dictan otras disposiciones.

9.4. Generalidades

- a) El CCO es el responsable del control y actualización de las hojas de ruta de acuerdo al mapa de delitos y mapa de riesgos, realiza seguimiento diario del cumplimiento de recorrido por las unidades de patrullaje.





9.5. Descripción: P-09-SGOSC

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Jefe de Sector

Paso 1. Entrega al inicio del mes las coordenadas geográficas de las áreas priorizadas en cada cuadrante.

Cargo: Supervisor de campo

Paso 2. Controla asignación de serenos en su cuadrante de responsabilidad de acuerdo a los dispositivos establecidos y la necesidad del servicio.

Paso 3. Asigna equipo de comunicación al Sereno.

Paso 4. Elabora y entrega Hoja de Ruta de forma diaria al Sereno en unidad de patrullaje.

Paso 5. Ordena inicio del servicio.

Cargo: Sereno en unidad de patrullaje

Paso 6. Traslada a los serenos a pie a la zona de responsabilidad asignada.

Paso 7. Se desplaza a su zona de responsabilidad para iniciar patrullaje.

Paso 8. Realiza reconocimiento de su zona de responsabilidad para conocer novedades al inicio de su turno e inicia patrullaje establecido por las hojas de rutas.

Paso 9. Visita los puntos de consigna registrando e informando al CCO su presencia en el lugar de consigna y áreas priorizadas establecidas.

Cargo: Sereno en unidad de patrullaje / Sereno a pie

Paso 10. Informa novedades e incidencias al CCO y Supervisor.

¿Incidente sospechoso?

Si = Paso 11

No = Paso 10

Paso 11. Reporta incidente al Radio Operador del CCO y al Supervisor.

Cargo: Radio Operador del CCO

Paso 12. Registra incidente en el SADE y entrega código SADE a Sereno.





Cargo: Sereno en unidad de patrullaje / Sereno a pie

Paso 13. Llena Formato de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo.

¿Requiere apoyo?

Si = Paso 14

No = Paso 18

Paso 14. Solicita apoyo para atención de urgencia o incidencia.

Cargo: Radio operador principal

¿Delitos o faltas?

Si = Paso 15

No = Paso 16

Paso 15. Requiere apoyo para atención de unidad de patrullaje con efectivo de la PNP. PASO 18

Paso 16. Requiere apoyo para atención de urgencia o incidencia médica.

Cargo: Operador COED

Paso 17. Gestiona apoyo según la situación (Ambulancia, Bomberos, etc).

Cargo: Serenazgo en unidad de patrullaje / Sereno a pie

Paso 18. Brinda apoyo de acuerdo a los procedimientos de intervención.

Paso 19. Completa información en el Formato de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo.

Paso 20. Reporta detalle de la atención de la ocurrencia al Supervisor de Turno.

Paso 21. Continúa con patrullaje en la zona de responsabilidad asignada.

Paso 22. Espera llamado de Supervisor para relevo.

Cargo: Supervisor de Turno

Paso 23. Comunica a Sereno en unidad móvil dirigirse a punto de relevo o punto de recojo de personal.

Paso 24. Comunica a Sereno a pie esperar en el punto de relevo o punto de recojo de personal.

¿Debe recoger personal?

Si = Paso 25

No = Paso 26





Cargo: Sereno en unidad de patrullaje

Paso 25. Efectúa recojo de personal en punto establecido.

Paso 26. Se dirige al punto de relevo.

Cargo: Supervisor de Turno

Paso 27. Consolida formatos de ocurrencias.

Paso 28. Entrega documentos al responsable de su custodia.

Cargo: Encargado de registro de Ocurrencias de plataforma virtual CCO

Paso 29. Consolida formatos de ocurrencias.

Paso 30. Registra Formato de Ocurrencias en la Plataforma Virtual de la Dirección General de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior.

Fin del procedimiento.

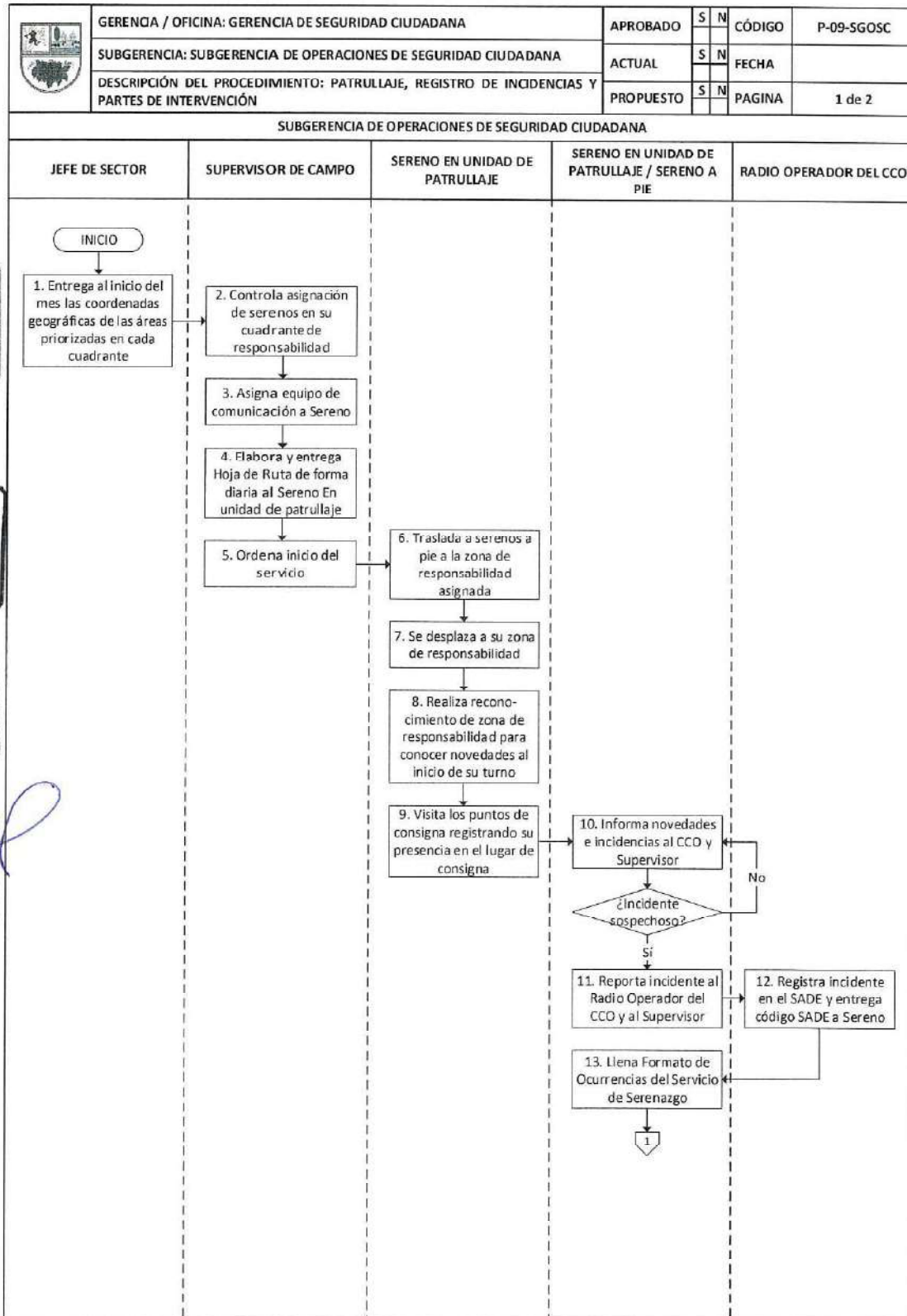
9.6. Anexos

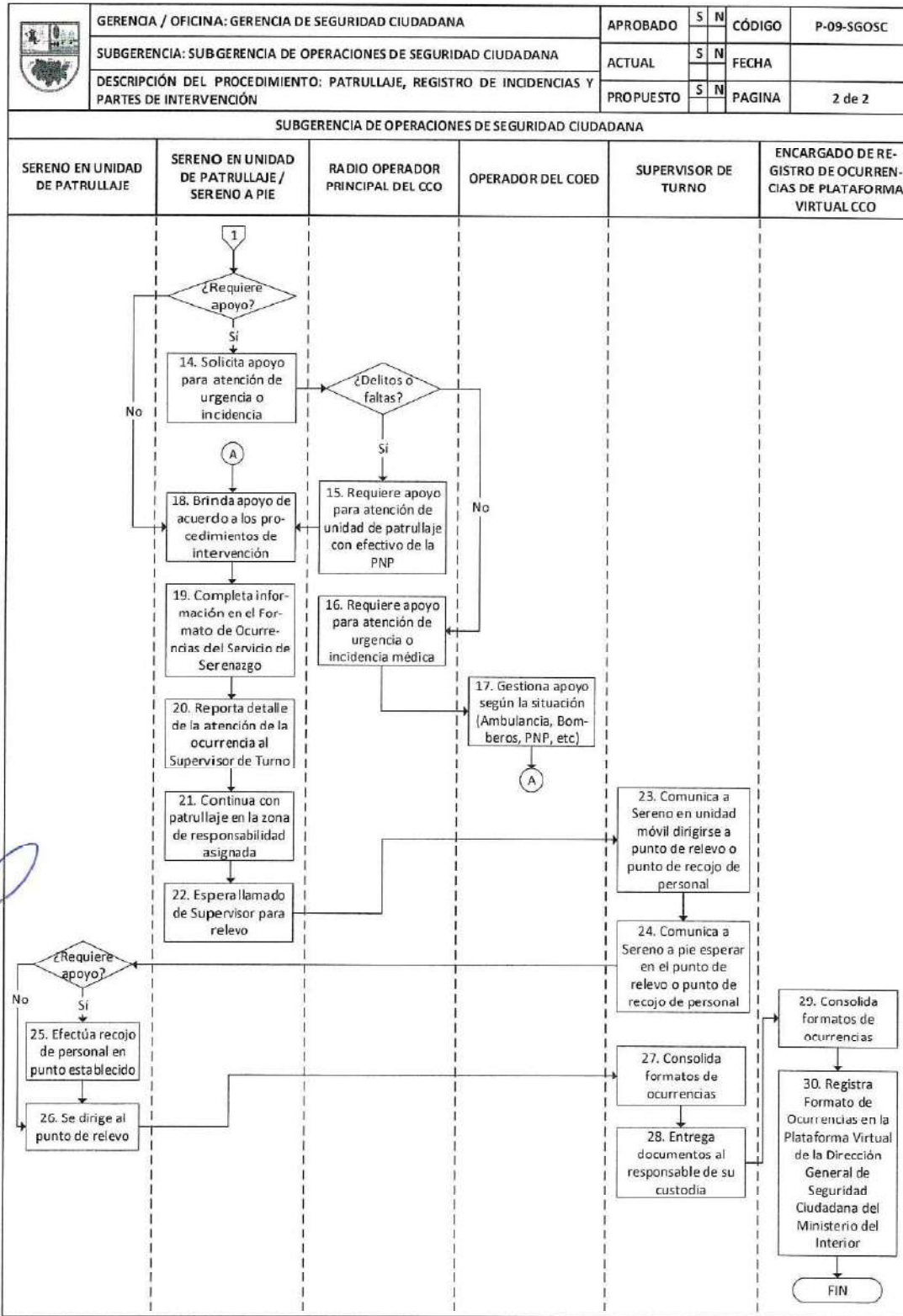
- a) Anexo 1: Diagrama de Flujo de Patrullaje, registro de incidencias y partes de intervención
- b) Anexo 2: Formato de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo





Anexo N° 1





Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Seguridad Ciudadana
Vice: Romero Fernández

Municipalidad de Santiago de Surco
SGOSC
V°B°
Alan Gino Svagolj Toledo

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
V°B°
Aldo Mirso Echevarría Cepeda

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Asesoría Jurídica
V°B°
Gloria Corvacho Becerra



Anexo N° 2

FORMATO DE OCURRENCIAS DEL SERVICIO DE SERENAZGO



FORMATO DE OCURRENCIAS DEL SERVICIO DE SERENAZGO	
GENERALIDADES	
N° de Ocurrencia: _____	
DNI (Sereno) _____	
APELLIDOS Y NOMBRES: (Sereno) _____	
UBIGEO: Dpto. _____ Prov. _____ Dist. _____	
ORIGEN: Visualización Cámaras Video Vigilancia () Requerimiento Teléf. () Patrullaje () Operativos () Redes sociales () Botón de pánico () Otros ()	
MODALIDAD PATRULLAJE: Integrado () Municipal ()	
INFORMACIÓN EFECTIVO PNP Ape: () Nom () Grado ()	
COMISARIA: _____	
TIPO DE PATRULLAJE: Motorizado () A pie () Bicicleta () Otros ()	
PLACA VEH. _____ TIPO: Auto () Camioneta Doble Cabina () Moto Lineal () Otros ()	
TURNO: Mañana () Tarde () Noche ()	
HORA alerta o notificación _____ HORA llegada sereno _____ HORA repliegue sereno _____	
FECHA: _____ DIA DE LA SEMANA: _____ MES: _____	
CÓD. OCU: _____	
DATOS: AUTOR () / AGRESOR () / CONDUCTOR (ES) ()	
IDENTIDAD: SI IDENTIFICADO () NO IDENTIFICADO ()	
En caso de no tener el Ape y Nom, escribir en ese casillero "El Género" y en edad, escriba la "Edad Aprox." En caso de Accidentes e Infracciones con conductor ausente, escribir en el casillero Ape y Nom "Consulta SUNARP"	
(01) APE Y NOM _____ EDAD _____ PLACA _____	
(02) APE Y NOM _____ EDAD _____ PLACA _____	
(03) APE Y NOM _____ EDAD _____ PLACA _____	
Cant. Total: _____ Cant. Masc. _____ Cant. Fem. _____ Cant. May. _____ Cant. Men. _____	
DATOS: VÍCTIMA DE UN DELITO, FALTA, INFRACCIÓN / O BENEFICIARIO DE UN SERVICIO	
Si las víctimas o beneficiarios son el vecindario o la comunidad, escribir "COMUNIDAD"	
Apellidos y nombre o características físicas:	
(01) _____ EDAD _____	
(02) _____ EDAD _____	
(03) _____ EDAD _____	
Cant. Total: _____ Cant. Masc. _____ Cant. Fem. _____ Cant. May. _____ Cant. Men. _____	
RELACION VÍCTIMA - VICTIMARIO	
Esposa o ex esposa () Pareja o ex pareja () Padre () Madre () Familiar () Conocido () Desconocido ()	



DATOS DE LA OCURRENCIA Y DE LOS MEDIOS EMPLEADOS	
RESULTADO:	Hecho consumado () Hecho frustrado ()
CONSECUENCIAS:	materiales () personales () psicológico () muerte () desorden () ocupación indebida espacios públicos () paz y orden () acciones disuasivas-preventivas ()
LUGAR DE OCURRENCIA:	vía pública () inmueble particular () centro comercial () depósito () dependencia estatal () fábrica () entidad financiera () otros ()
MEDIO UTILIZADO:	arma de fuego () arma blanca () agresión () amenaza () fuerza () engaño () habilidad () otros ()

DATOS DE LA DIRECCIÓN Y GEORREFERENCIACIÓN	
TIPO DE VÍA:	avenida () calle () jirón () pasaje () sin dato ()
DIRECCIÓN:	_____
REFERENCIA:	_____
MANZANA:	_____ LOTE: _____
TIPO DE ZONA:	Si ninguna de esas zonas le corresponde, marcar sin dato y en ese caso en el campo "Nombre de la Zona" no debe escribir nada. Asoc. Vivienda () Barrio () Conj. Hab. () Coop. Viv. () P. Joven () UPIS () Urbanización () sin dato ()
NOMBRE DE LA ZONA:	_____
SECTOR DE PATRULLAJE:	_____
LATITUD	_____ LONGITUD _____

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Seguridad Ciudadana
V°B°
Vicente Romero Fernández

Municipalidad de Santiago de Surco
SGOSC
V°B°
Alan Gino Svagelj Toledo

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
V°B°
Aldo Mirco Covarrubias

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Asesoría Jurídica
V°B°
Gloria Corvacho Becerra

SECCIÓN DATOS IMPORTANTES (MÁXIMO 140 CARACTERES)

Firma del Sereno

- En la sección "GENERALIDADES" en el dato "ORIGEN" debe adicionarse las opciones Redes sociales () Botón de pánico () Otros ()
- En la sección "GENERALIDADES" el último dato a considerar es "CÓDIGO DE LA OCURRENCIA"
- En la sección "GENERALIDADES" cuando se marque los códigos de hurto (010308, 010309, 010310, 010311, 010312 y 010313) solo debe aparecer la opción "HABILIDAD" cerrándose las demás opciones del dato "MEDIOS EMPLEADOS" de la sección "DATOS DE LA OCURRENCIA"
- En la sección "GENERALIDADES" cuando se marque los CODIGOS choque y choque fuga (030103 Y 030104), los datos "CONDUCTORES" también deben repetirse en el dato "VÍCTIMAS"
- En la sección "GENERALIDADES" cuando se marque los CÓDIGOS de suicidio e intento de suicidio (060101 y 060102) los datos del "AUTOR" también deben repetirse en el dato "VÍCTIMA".



10. Denominación:

INTERVENCIÓN EN CASO DE EVENTOS U OCURRENCIAS QUE ATENTEN CONTRA LA SEGURIDAD CIUDADANA

10.1. Código:

P-10-SGOSC

10.2. Objetivo:

Identificar e intervenir en caso de eventos u ocurrencias que atenten contra la seguridad ciudadana.

10.3. Base legal:

- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana
- Ley N° 31297, Ley del Servicio de Serenazgo.
- Decreto Supremo N° 009-2021-IN, aprueba reglamento de la Ley N° 31297 Ley del Servicio de Serenazgo Municipal
- Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad de Santiago de Surco, aprobado por Ordenanza N° 396-MSS.
- Cuadro para la Asignación de Personal (CAP) de la Municipalidad de Santiago de Surco, aprobado por Ordenanza N° 325-MSS.
- Resolución Ministerial N° 0427-2024-IN, Aprueban el Registro Estandarizado de Ocurrencias del servicio de serenazgo y el Formato de Ocurrencias del servicio de serenazgo, y dictan otras disposiciones.
- Decreto Supremo N° 010-2019-IN, modifica el Reglamento de la Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, aprobado por D.S N° 011-2014-IN.
- Decreto Legislativo N° 1316, que modifica la Ley 27933 y regula la cooperación de la PNP.

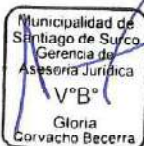
10.4. Generalidades:

- El presente procedimiento se aplica para los siguientes casos:
 - Actos contra la moral en vía pública (licor, droga, obscenidades)
 - Peleas entre pandillas
 - Microcomercialización de drogas
 - Prostitución clandestina
 - Captura de delincuentes
 - Caso de secuestro

10.5. Descripción: P-10-SGOSC

EXTERNO – VECINO

EN PARALELO PASOS 1, 2 Y 3





Paso 1. Realiza llamada a CCO. PASO 4

Paso 2. Se acerca al personal de Seguridad Ciudadana. PASO 10

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Sereno en Unidad de Patrullaje

Paso 3. Identifica evento u ocurrencia que atenta contra la seguridad ciudadana. PASO 10

Evento u ocurrencia que atenta contra la seguridad ciudadana:

- Actos contra la moral en vía pública (licor, droga, obscenidades)
- Peleas entre pandillas
- Microcomercialización de drogas
- Prostitución clandestina
- Captura de delincuentes
- Caso de secuestro



Cargo: Radio Operador CCO

Paso 4. Recepciona y/o atiende al interesado y registra llamada en el SADE.

EXTERNO-VECINO

Paso 5. Denuncia evento u ocurrencia que atenta contra su seguridad o la seguridad ciudadana.



SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Radio Operador CCO

Paso 6. Coordina con Sereno en Unidad de Patrullaje del sector el tipo de intervención e indica lugar de ocurrencia.



Cargo: Sereno en Unidad de Patrullaje

Paso 7. Recibe comunicación y confirma la recepción.

Paso 8. Acude a la dirección indicada.

Paso 9. Comunica al CCO su llegada, observa y realiza una rápida apreciación de la situación.

Paso 10. Solicita apoyo de la PNP.

Cargo: Radio operador CCO

Paso 11. Comunica al Radio Operador principal para que gestione apoyo de la PNP. Registra en el SADE si recién toma conocimiento de la ocurrencia.





Cargo: Radio operador principal

Paso 12. Gestiona apoyo de la PNP. EN PARALELO PASO 13 Y 14

EXTERNO - EFECTIVO POLICIAL

Paso 13. Proceso de intervención. Actúa según reglamento Policía Nacional del Perú -De considerar necesario pedir apoyo a la PNP. PASO 15

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Sereno en Unidad de Patrullaje

Paso 14. Durante intervención policial el sereno permanece cerca de su vehículo en estado de alerta (Actúa según el Manual de procedimientos operativos interno del Sereno)

ESPERA TÉRMINO DEL PROCESO DE INTERVENCIÓN

Cargo: Sereno en Unidad de Patrullaje

Paso 15. Comunica al CCO el resultado y solicita código de intervención respectivo.

Cargo: Radio Operador CCO

Paso 16. Recepciona la comunicación

Paso 17. Registra información adicional en el SADE y entrega código de SADE a Sereno.

Cargo: Sereno en Unidad de Patrullaje

Paso 18. Llena el Formato de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo correspondiente.

¿Se necesita apoyo en el traslado a la comisaría?

No = Paso 19

Sí = Paso 20

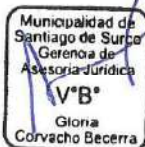
Paso 19. Traslada a la comisaría. **Fin del procedimiento.**

Paso 20. Comunica a CCO y continúa realizando las rondas programadas.

Fin del procedimiento.

10.6. Anexos

- a) Anexo 1: Diagrama de Flujo de Intervención en caso de eventos u ocurrencias que atenten contra la seguridad ciudadana





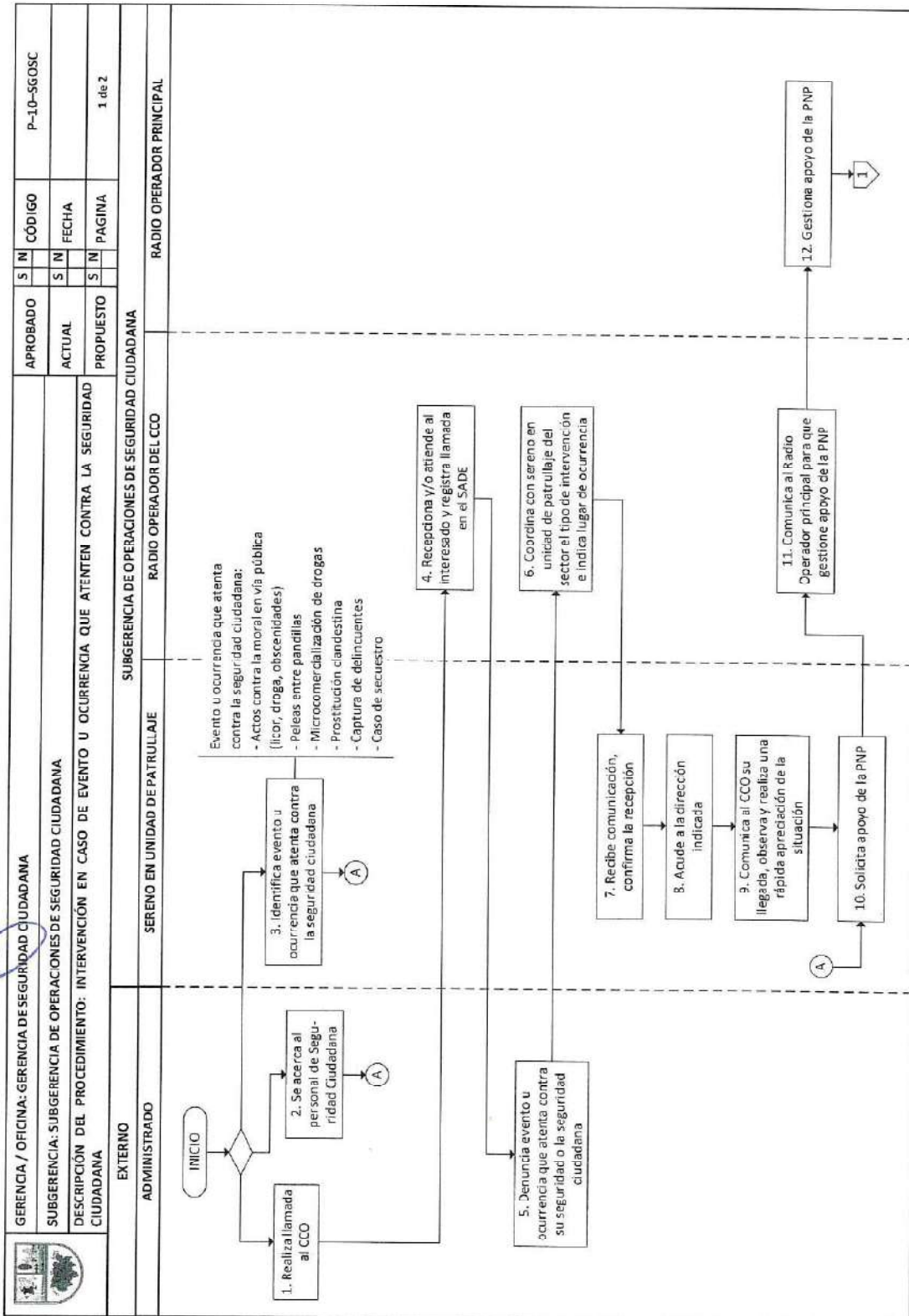
ANEXO 1

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Seguridad Ciudadana
Vicente Romero Fernández

Municipalidad de Santiago de Surco
SGOSC
Alan Gino Svagelj Toledo

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
Echevarría Cepcha

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Asesoría Jurídica
Gloria Carvacho Becerra



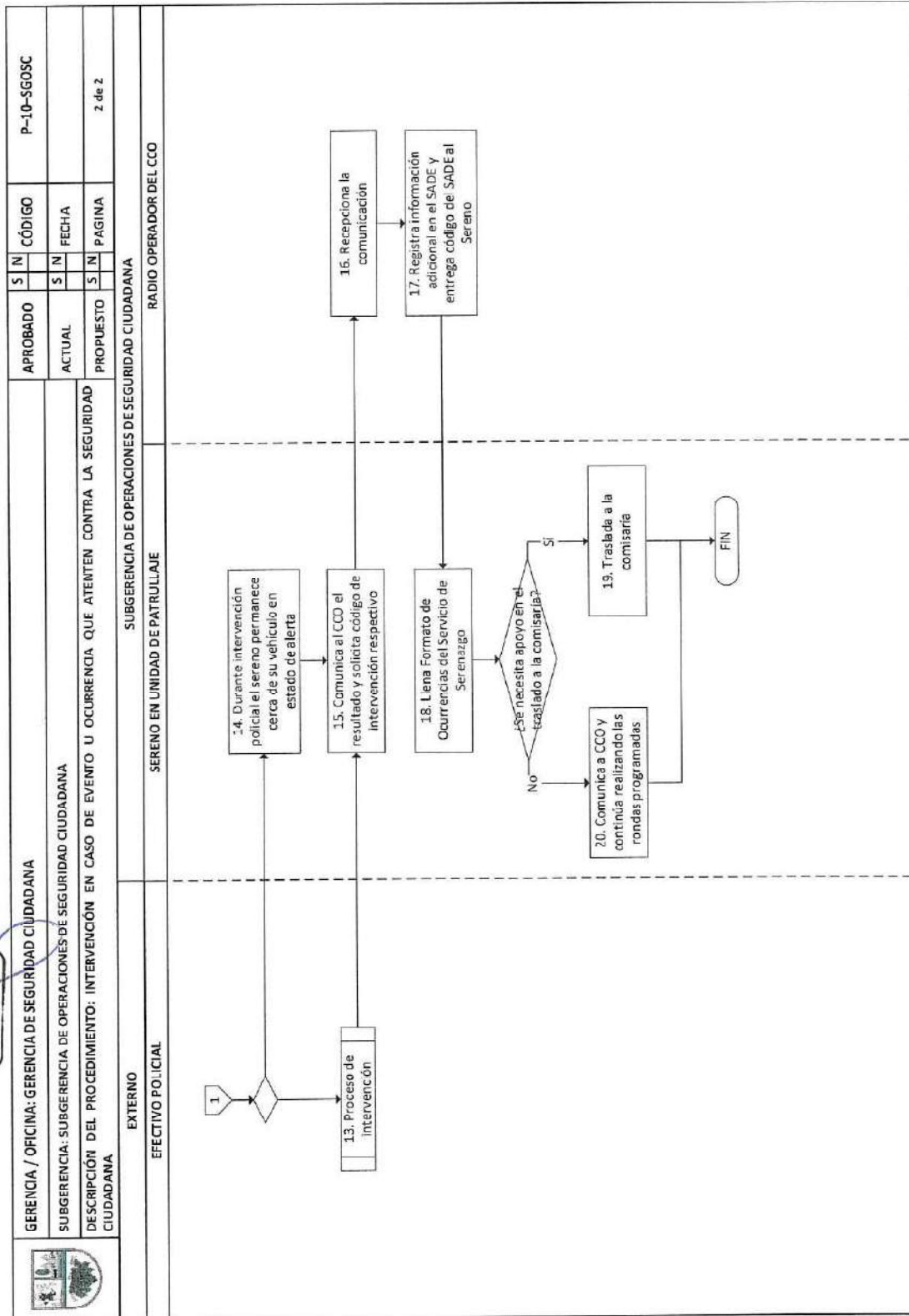


Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Seguridad Ciudadana
V°B°
Vicente Romero Fernández

Municipalidad de Santiago de Surco
SGOSC
V°B°
Alan Gino Svagelj Toledo

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
V°B°
Luis V. Santibañez

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Asesoría Jurídica
V°B°
Gloria Corvacho Becerra





11. Denominación:

INTERVENCIÓN EN CASO DE IDENTIFICACIÓN DE VEHÍCULO O PERSONA SOSPECHOSA

11.1. Código:

P-11-SGOSC

11.2. Objetivo:

Apoyar en la intervención e identificación de personas y vehículos en actitudes sospechosas por parte de la Policía Nacional del Perú.

11.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- b) Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana
- c) Ley N° 31297, Ley del Servicio de Serenazgo
- d) Decreto Supremo N° 009-2021-IN, aprueba reglamento de la Ley N° 31297 Ley del Servicio de Serenazgo Municipal
- e) Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad de Santiago de Surco, aprobado por Ordenanza N° 396-MSS.
- f) Cuadro para la Asignación de Personal (CAP) de la Municipalidad de Santiago de Surco, aprobado por Ordenanza N° 325-MSS.
- g) Resolución Ministerial N° 0427-2024-IN, Aprueban el Registro Estandarizado de Ocurrencias del servicio de serenazgo y el Formato de Ocurrencias del servicio de serenazgo, y dictan otras disposiciones.
- h) Decreto Supremo N° 010-2019-IN, modifica el Reglamento de la Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, aprobado por D.S N° 011-2014-IN.
- i) Decreto Legislativo N° 1316, que modifica la Ley 27933 y regula la cooperación de la PNP.

11.4. Requisitos:

No aplica

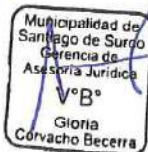
11.5. Descripción: P-11-SGOSC

EXTERNO – VECINO

EN PARALELO PASOS 1, 2 Y 3

Paso 1. Realiza llamada a CCO. PASO 4

Paso 2. Se acerca al personal de Seguridad Ciudadana. PASO 10





SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Sereno en Unidad de Patrullaje

Paso 3. Identifica vehículo o persona sospechosa. PASO 10

Cargo: Radio Operador CCO

Paso 4. Recepciona y/o atiende al interesado y registra llamada en el SADE.

EXTERNO-VECINO

Paso 5. Denuncia evento u ocurrencia que atenta contra su seguridad o la seguridad ciudadana.

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Radio Operador CCO

Paso 6. Coordina con Sereno en Unidad de Patrullaje del sector el tipo de intervención e indica lugar de ocurrencia.

Cargo: Sereno en Unidad de Patrullaje

Paso 7. Recibe comunicación y confirma la recepción.

Paso 8. Acude a la dirección indicada.

Paso 9. Comunica al CCO su llegada, observa y realiza una rápida apreciación de la situación.

Paso 10. Solicita apoyo de la PNP.

Cargo: Radio operador CCO

Paso 11. Comunica al Radio Operador principal para que gestione apoyo de la PNP. Registra en el SADE si recién toma conocimiento de la ocurrencia.

Cargo: Radio operador principal

Paso 12. Gestiona apoyo de la PNP. EN PARALELO PASO 13 Y 14

EXTERNO - EFECTIVO POLICIAL

Paso 13. Proceso de intervención. Actúa según reglamento Policía Nacional del Perú - De considerar necesario pedir apoyo a la PNP. PASO 15





SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Sereno en Unidad de Patrullaje

Paso 14. Durante intervención policial el sereno permanece cerca de su vehículo en estado de alerta (Actúa según el Manual de procedimientos operativos interno del Sereno)

Espera término del proceso de intervención

Cargo: Sereno en Unidad de Patrullaje

Paso 15. Comunica al CCO el resultado y solicita código de intervención respectivo.

Cargo: Radio Operador CCO

Paso 16. Recepciona la comunicación

Paso 17. Registra información adicional en el SADE y entrega código de SADE a Sereno.

Cargo: Sereno en Unidad de Patrullaje

Paso 18. Llena el Formato de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo correspondiente.

¿Se necesita apoyo en el traslado a la comisaría?

No = Paso 19

Sí = Paso 20

Paso 19. Traslada a la comisaría. **Fin del procedimiento.**

Paso 20. Comunica a CCO y continúa realizando las rondas programadas.

Fin del procedimiento.

11.6. Anexos

- a) Anexo 1: Diagrama de Flujo de Intervención en caso de identificación de vehículo o persona sospechosa





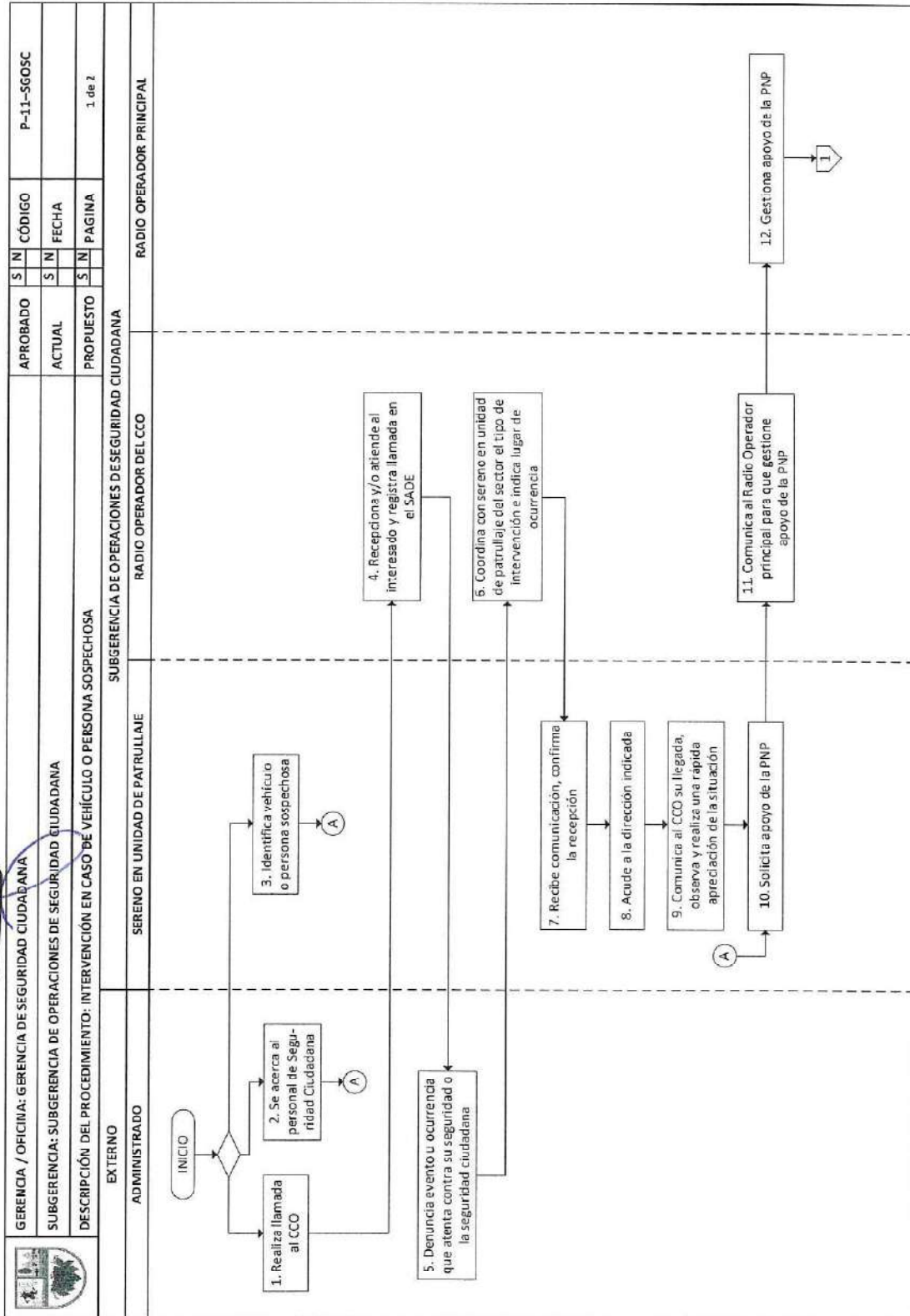
ANEXO 1

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Seguridad Ciudadana
V°B°
Vicente Romero Mánquez

Municipalidad de Santiago de Surco
SGOSC
V°B°
Alan Gino Svagelj Toledo

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
V°B°
Aldo Fariño Echavarría Pachá

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Asesoría Jurídica
V°B°
Gloria Corvacho Becerra



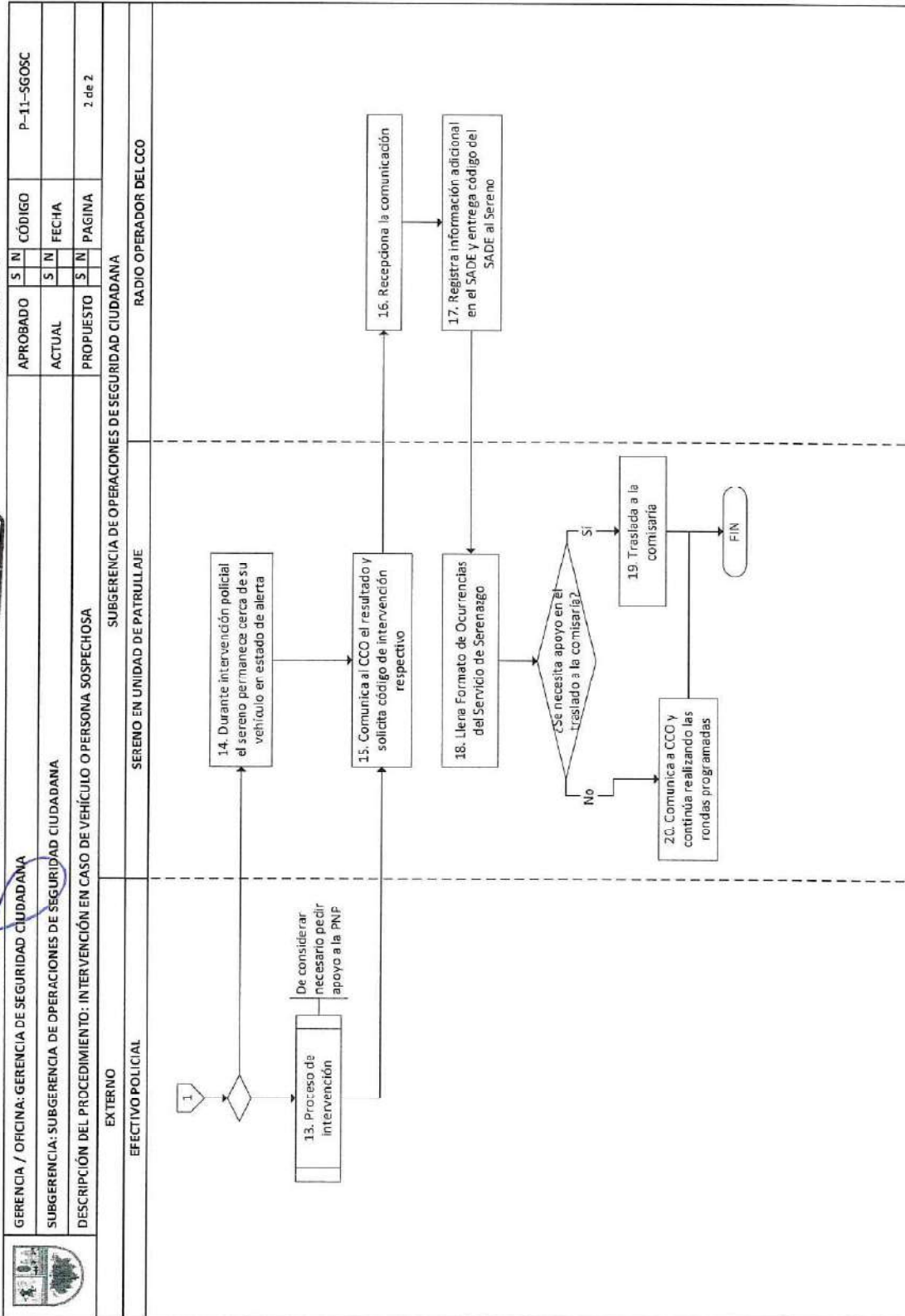


Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Seguridad Ciudadana
 V.B.
 Vicente Romero Fernández

Municipalidad de Santiago de Surco
 SGOSC
 V.B.
 Alan Gino Svagelj Toledo

Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
 V.B.
 Aldo Hualpa Echevarría Capcha

Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Asesoría Jurídica
 V.B.
 Gliona Corvacho Becerra





12. Denominación:

INTERVENCIÓN EN CASO DE ROBO (CONSUMADO O EN PROCESO)

12.1. Código:

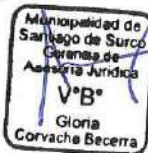
P-12-SGOSC

12.2. Objetivo:

Intervenir, neutralizar y asistir al vecino en casos de robos ya sea consumado o en proceso.

12.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- b) Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.
- c) Ley N° 31297, Ley del Servicio de Serenazgo.
- d) Decreto Supremo N° 009-2021-IN, aprueba reglamento de la Ley N° 31297 Ley del Servicio de Serenazgo Municipal.
- e) Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad de Santiago de Surco, aprobado por Ordenanza N° 396-MSS.
- f) Cuadro para la Asignación de Personal (CAP) de la Municipalidad de Santiago de Surco, aprobado por Ordenanza N° 325-MSS.
- g) Resolución Ministerial N° 0427-2024-IN, Aprueban el Registro Estandarizado de Ocurrencias del servicio de serenazgo y el Formato de Ocurrencias del servicio de serenazgo, y dictan otras disposiciones.
- h) Decreto Supremo N° 010-2019-IN, modifica el Reglamento de la Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, aprobado por D.S N° 011-2014-IN.
- i) Decreto Legislativo N° 1316, que modifica la Ley 27933 y regula la cooperación de la PNP.



12.4. Requisitos:

No aplica

12.5. Descripción: P-12-SGOSC

EXTERNO - VECINO

EN PARALELO PASOS 1, 2 Y 3

Paso 1. Realiza llamada al CCO. PASO 4

Paso 2. Se acerca al personal de Seguridad Ciudadana. PASO 10



SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Sereno en Unidad de Patrullaje

Paso 3. Identifica el robo durante la ronda. PASO 10

Cargo: Radio Operador CCO

Paso 4. Recepciona llamada y atiende al vecino-externo, registra llamada en el SADE.

EXTERNO-VECINO

Paso 5. Denuncia robo (consumado o en proceso)

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Radio Operador CCO

Paso 6. Coordina con sereno en unidad de patrullaje del sector el tipo de intervención e indica lugar de ocurrencia.

Cargo: Sereno en Unidad de Patrullaje

Paso 7. Recibe comunicación, confirma la recepción.

Paso 8. Acude a la dirección indicada.

¿Tipo de robo?

Consumado, Paso 19

En Proceso, Paso 10

Paso 9. Comunica al CCO su llegada, observa y realiza una rápida apreciación de la situación. (Actúa de acuerdo a los procedimientos generales y particulares descrito en el Manual de procedimientos operativos interno del Sereno).

Paso 10. Solicita apoyo de la PNP.

Cargo: Radio operador CCO

Paso 11. Comunica al Radio Operador principal para que gestione apoyo de la PNP. Registra en el SADE si recién toma conocimiento de la ocurrencia.

Cargo: Radio operador principal

Paso 12. Gestiona apoyo de la PNP. PARALELO PASOS 13 Y 14

EXTERNO - EFECTIVO POLICIAL

Paso 13. Proceso de intervención. Actúa según reglamento policial -De considerar necesario pedir apoyo a la PNP. Si el agraviado sufrió





lesiones físicas, solicita a CCO apoyo para la solicitud de una ambulancia. PASO 16

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Sereno en Unidad de Patrullaje

Paso 14. Durante intervención policial el sereno permanece cerca de su vehículo en estado de alerta. (Actúa según el Manual de procedimientos operativos interno del Sereno)

¿Intervención requiere persecución?

Sí = Paso 15

No = Paso 16

Paso 15. Sigue al sospechoso a una distancia prudente e indicar a CCO el desplazamiento. De ser posible dará cuenta a CCO la placa y las características del auto a fin que todas las unidades tengan conocimiento.

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Sereno en Unidad de Patrullaje

Paso 16. Comunica al CCO el resultado y solicita código de intervención respectivo.

Cargo: Radio Operador CCO

Paso 17. Recepciona la comunicación.

Paso 18. Registra información adicional en el SADE y entrega código del SADE al Sereno.

Cargo: Sereno en Unidad de Patrullaje

Paso 19. Llena Formato de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo.

¿Agravado solicita apoyo?

No = Paso 20

Sí = ¿Se logró retener o detener al delincuente?

Paso 20. Asesora al agraviado y solicita realizar la denuncia correspondiente. PASO 22

¿Se logró retener o detener al delincuente?

No = Paso 21

Sí = ¿Se necesita apoyo en el traslado a la comisaría?

Paso 21. Comunica a CCO y continúa realizando las rondas programadas.
Fin del procedimiento.





¿Se necesita apoyo en el traslado a la comisaría?

No = Paso 21

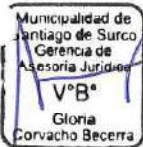
Sí = Paso 22

Paso 22. Traslada a la comisaría con la presencia de PNP quien se hace cargo de la intervención.

Fin del procedimiento.

12.6. Anexos

- a) Anexo 1: Diagrama de Flujo de Intervención en caso de robo (consumado o en proceso)





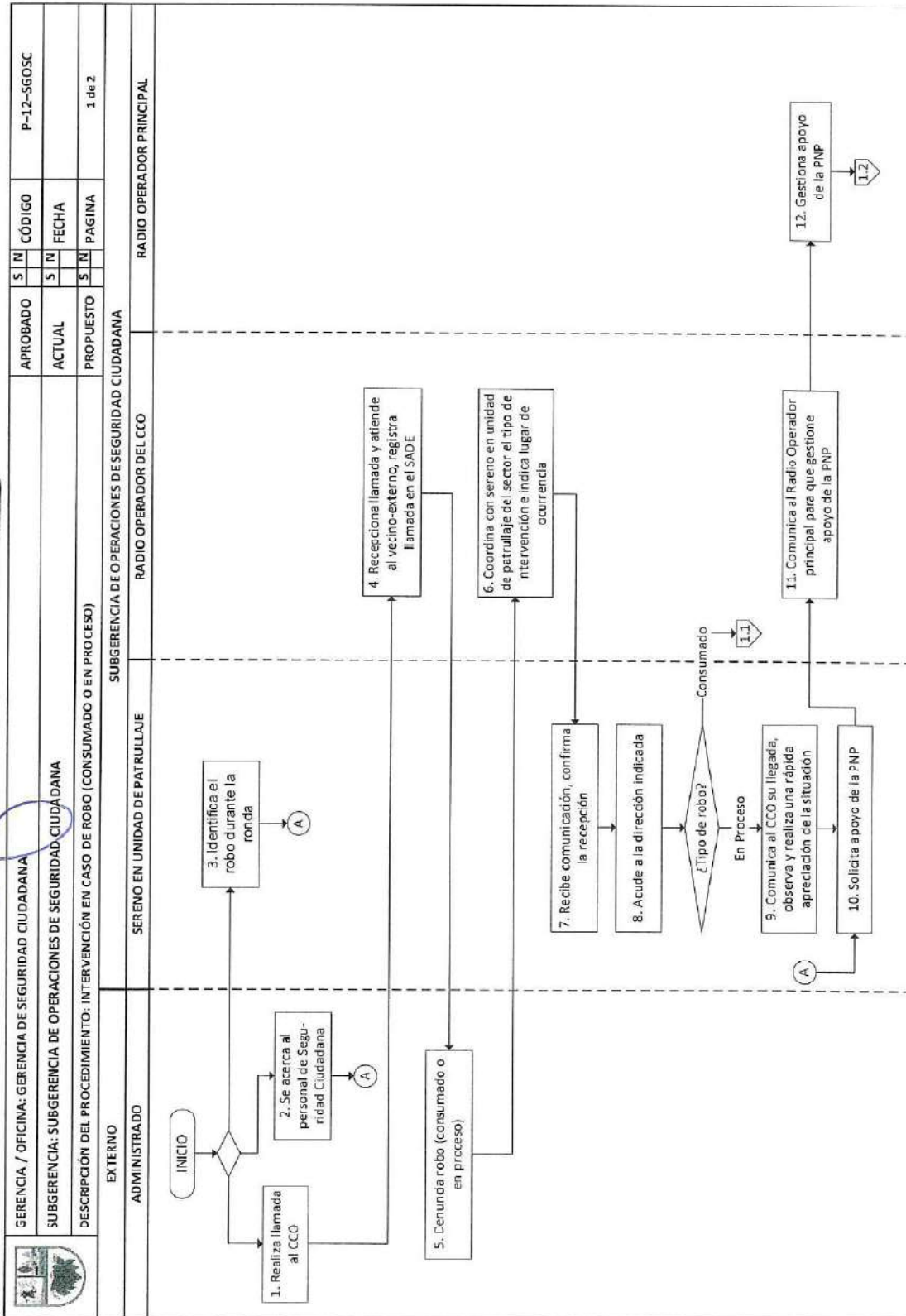
ANEXO 1

Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Seguridad Ciudadana
 VºBº
 Vicente Romero Fernández

Municipalidad de Santiago de Surco
 SGOSC
 VºBº
 Alan Gino Svagelj Toledo

Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Placamiento y Presupuesto
 VºBº
 Aldo Lazo Echavarría Vespacha

Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Asesoría Jurídica
 VºBº
 Gloria Corvacho Becerra



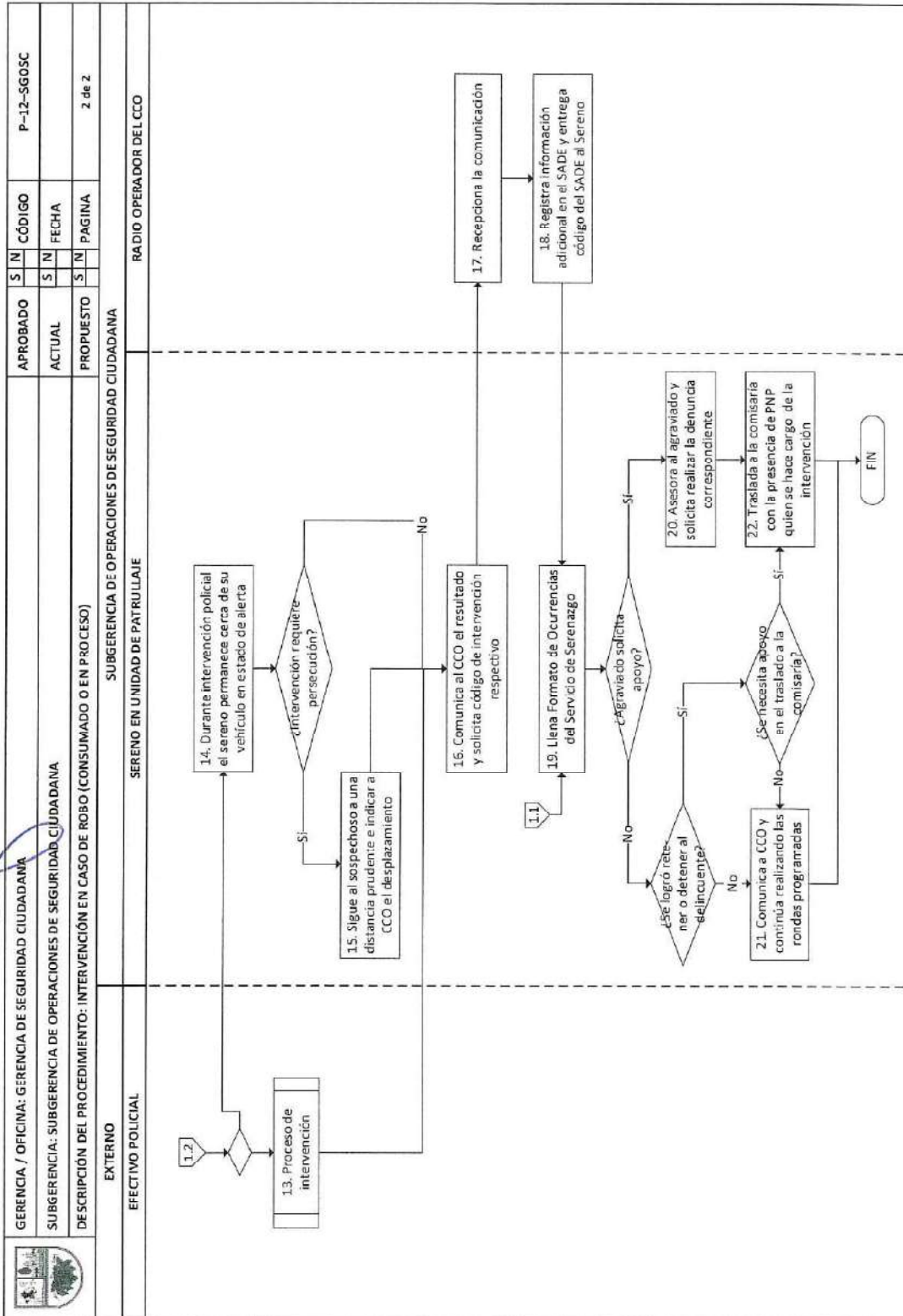


Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Seguridad Ciudadana
VºBº
Vicente Romero Fernández

Municipalidad de Santiago de Surco
SGOSC
VºBº
Alan Gino Svagelij Toledo

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
VºBº
Aldo Nino Echevarría Capcha

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Asesoría Jurídica
VºBº
Gloria Corvacho Becerra





13. Denominación:

INTERVENCIÓN EN CASO DE RUIDOS MOLESTOS POR FIESTAS, EQUIPOS, CONSTRUCCIONES

13.1. Código:

P-13-SGOSC

13.2. Objetivo:

Identificar, disuadir e intervenir a personas que realicen ruidos molestos o actos que atenten contra la salud física y mental contaminando el medio ambiente con ruido alterando el orden público desde una vivienda o en la vía pública.

13.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- b) Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana
- c) Ley N° 31297, Ley del Servicio de Serenazgo
- d) Decreto Supremo N° 009-2021-IN, aprueba reglamento de la Ley N° 31297 Ley del Servicio de Serenazgo Municipal
- e) Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad de Santiago de Surco, aprobado por Ordenanza N° 396-MSS.
- f) Cuadro para la Asignación de Personal (CAP) de la Municipalidad de Santiago de Surco, aprobado por Ordenanza N° 325-MSS.
- g) Resolución Ministerial N° 0427-2024-IN, Aprueban el Registro Estandarizado de Ocurrencias del servicio de serenazgo y el Formato de Ocurrencias del servicio de serenazgo, y dictan otras disposiciones.
- h) Decreto Supremo N° 010-2019-IN, modifica el Reglamento de la Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, aprobado por D.S N° 011-2014-IN.
- i) Decreto Legislativo N° 1316, que modifica la Ley 27933 y regula la cooperación de la PNP.

13.4. Requisitos

No Aplica

13.5. Descripción: P-13-SGOSC

EXTERNO – VECINO

EN PARALELO PASOS 1 Y 2

Paso 1. Realiza llamada a CCO. PASO 3

Paso 2. Comunica al personal de la Subgerencia de Operaciones de Seguridad Ciudadana cercano al evento. PASO 7





SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Radio operador CCO

Paso 3. Recepciona y/o atiende al interesado y registra llamada en el SADE.

EXTERNO – VECINO

Paso 4. Denuncia el desarrollo de una actividad con nivel de ruido no admisible.

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Radio operador CCO

Paso 5. Coordina con chofer de la unidad de patrullaje del sector el tipo de intervención e indica lugar de ocurrencia

Cargo: Sereno en unidad de patrullaje

Paso 6. Recibe comunicación y confirma la recepción

Paso 7. Acude a la dirección indicada.

Paso 8. Comunica al CCO su llegada, observa y realiza una rápida apreciación de la situación.

¿Es necesaria la presencia de personal de la Subgerencia de Fiscalización y Coactiva Administrativa?

No = Paso 9

Sí = Paso 10

EXTERNO - EFECTIVO POLICIAL

Paso 9. Se acerca a los infractores para conminarlos, orienta y espera absuelvan la falta y continúa con patrullaje

Nota: En caso unidad de patrullaje no cuente con Efectivo Policial, es el Sereno quien conmina y orienta a los infractores.

Paso 10. Comunica al Sereno en unidad de patrullaje para el reporte al CCO.

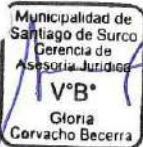
SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Sereno en unidad de patrullaje

Paso 11. Comunica al CCO el resultado y solicita código de intervención respectivo.

Cargo: Radio operador CCO

Paso 12. Recepciona la comunicación





Paso 13. Registra información adicional en el SADE y deriva a Subgerencia de Fiscalización y Coactiva Administrativa

Cargo: Sereno en unidad de patrullaje

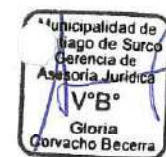
Paso 14. Llena Formato de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo.

Paso 15. Continúa realizando las rondas programadas.

Fin del procedimiento.

13.6. Anexos

- a) Anexo 1: Diagrama de Flujo de Intervención en caso de ruidos molestos por fiestas, equipos, construcciones





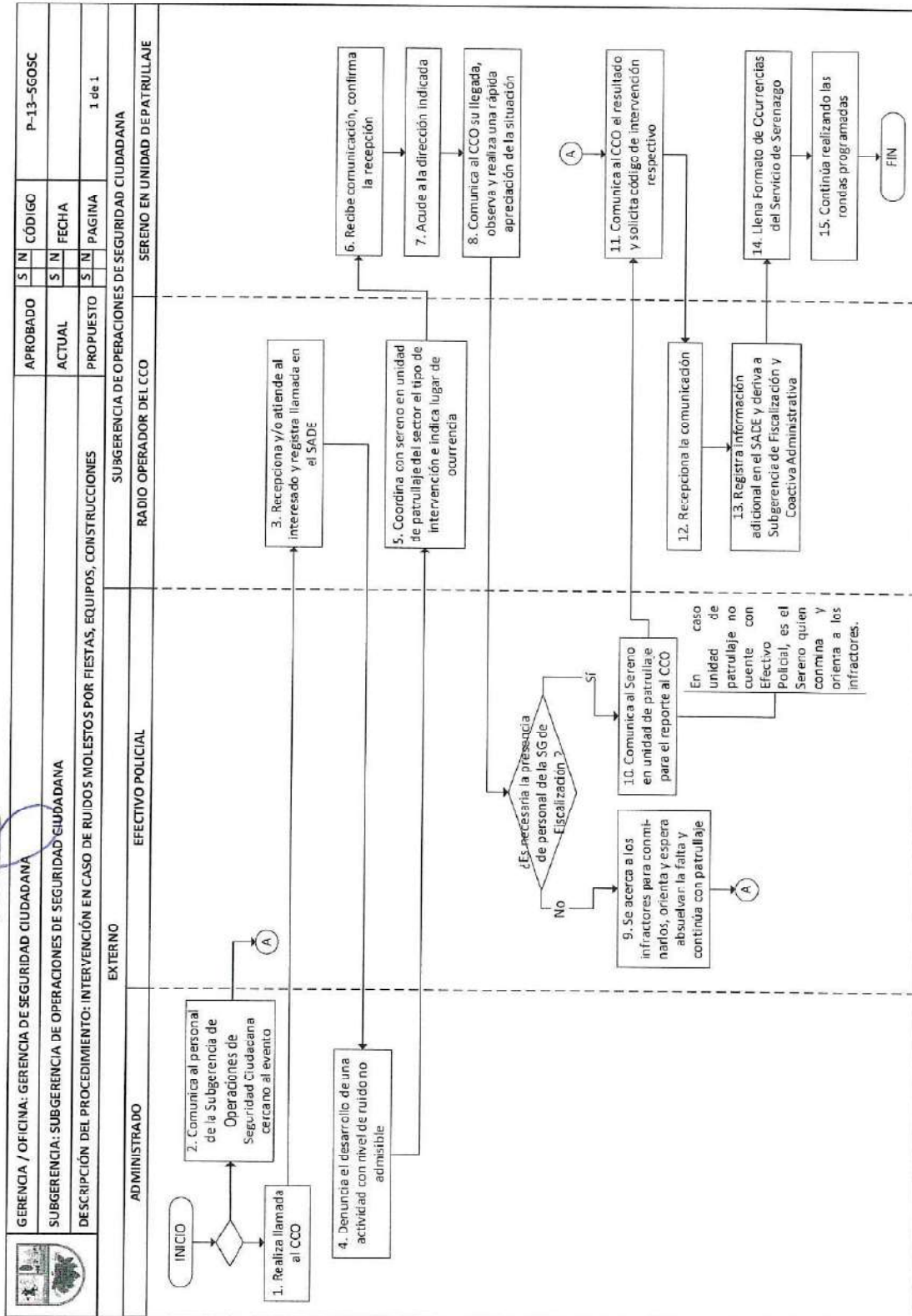
ANEXO 1

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Seguridad Ciudadana
V°B°
Vicente Romero Fernández

Municipalidad de Santiago de Surco
SGOSC
V°B°
Alan Gino Svagelj Toledo

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
V°B°
Alejo Muñoz Escobar

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Asesoría Jurídica
V°B°
Gloria Corvacho Becerra





14. Denominación:

INTERVENCIÓN EN CASO DE ORATES O MENDIGOS

14.1. Código:

P-14-SGOSC

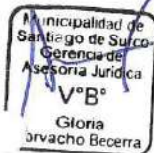


14.2. Objetivo:

Identificar, disuadir y apoyar en la intervención policial a personas que realicen el acto de mendicidad en la vía pública dentro de la jurisdicción del distrito.

14.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- b) Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana
- c) Ley N° 31297, Ley del Servicio de Serenazgo
- d) Decreto Supremo N° 009-2021-IN, aprueba reglamento de la Ley N° 31297 Ley del Servicio de Serenazgo Municipal
- e) Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad de Santiago de Surco, aprobado por Ordenanza N° 396-MSS.
- f) Cuadro para la Asignación de Personal (CAP) de la Municipalidad de Santiago de Surco, aprobado por Ordenanza N° 325-MSS.
- g) Resolución Ministerial N° 0427-2024-IN, Aprueban el Registro Estandarizado de Ocurrencias del servicio de serenazgo y el Formato de Ocurrencias del servicio de serenazgo, y dictan otras disposiciones.
- h) Decreto Supremo N° 010-2019-IN, modifica el Reglamento de la Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, aprobado por D.S N° 011-2014-IN.
- i) Decreto Legislativo N° 1316, que modifica la Ley 27933 y regula la cooperación de la PNP.



14.4. Requisitos:

No Aplica

14.5. Descripción: P-14-SGOSC

EXTERNO – VECINO

EN PARALELO PASOS 1, 2 Y 3

Paso 1. Realiza llamada a CCO. PASO 4

Paso 2. Se acerca al puesto de serenazgo o sereno más cercano. PASO 10



SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Sereno en unidad de patrullaje

Paso 3. Identifica orates o mendigos durante la ronda. PASO 10

Cargo: Radio operador CCO

Paso 4. Recepciona y/o atiende al interesado y registra llamada en el SADE.

EXTERNO – VECINO

Paso 5. Denuncia la presencia de orates o mendigos

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Radio operador CCO

Paso 6. Coordina con chofer de la unidad de patrullaje del sector el tipo de intervención e Indica lugar de ocurrencia

Cargo: Sereno en unidad de patrullaje

Paso 7. Recibe comunicación y confirma la recepción.

Paso 8. Acude a la dirección indicada.

Paso 9. Comunica al CCO su llegada, observa y realiza una rápida apreciación de la situación.

¿Requiere apoyo de la PNP?

No = Paso 10

Sí = Paso 11

Paso 10. Emplea medidas disuasivas para retirar a mendigo(s). PASO 16

Paso 11. Solicita apoyo de la PNP.

Cargo: Radio operador CCO

Paso 12. Comunica al Radio Operador principal para que gestione apoyo de la PNP.

Cargo: Radio operador principal

Paso 13. Gestiona apoyo de la PNP. EN PARALELO PASOS 13 Y 14

EXTERNO - EFECTIVO POLICIAL

Paso 14. Emplea medidas disuasivas para retirar a mendigo(s).





SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Sereno en unidad de patrullaje

Paso 15. Durante intervención policial el sereno permanece cerca de su vehículo en estado de alerta. (Actúa según el Manual de procedimientos operativos interno del Sereno)

Paso 16. Comunica al CCO el resultado y solicita código de intervención respectivo.

Cargo: Radio operador CCO

Paso 17. Recepciona la comunicación

Paso 18. Registra información adicional en el SADE y entrega código de SADE a Sereno.

Cargo: Sereno en unidad de patrullaje

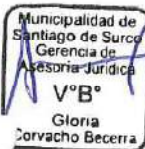
Paso 19. Llena el Formato de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo correspondiente.

Paso 20. Continúa con el patrullaje.

Fin del procedimiento.

14.6. Anexos

- a) Anexo 1: Diagrama de Flujo de Intervención en caso de orates o mendigos





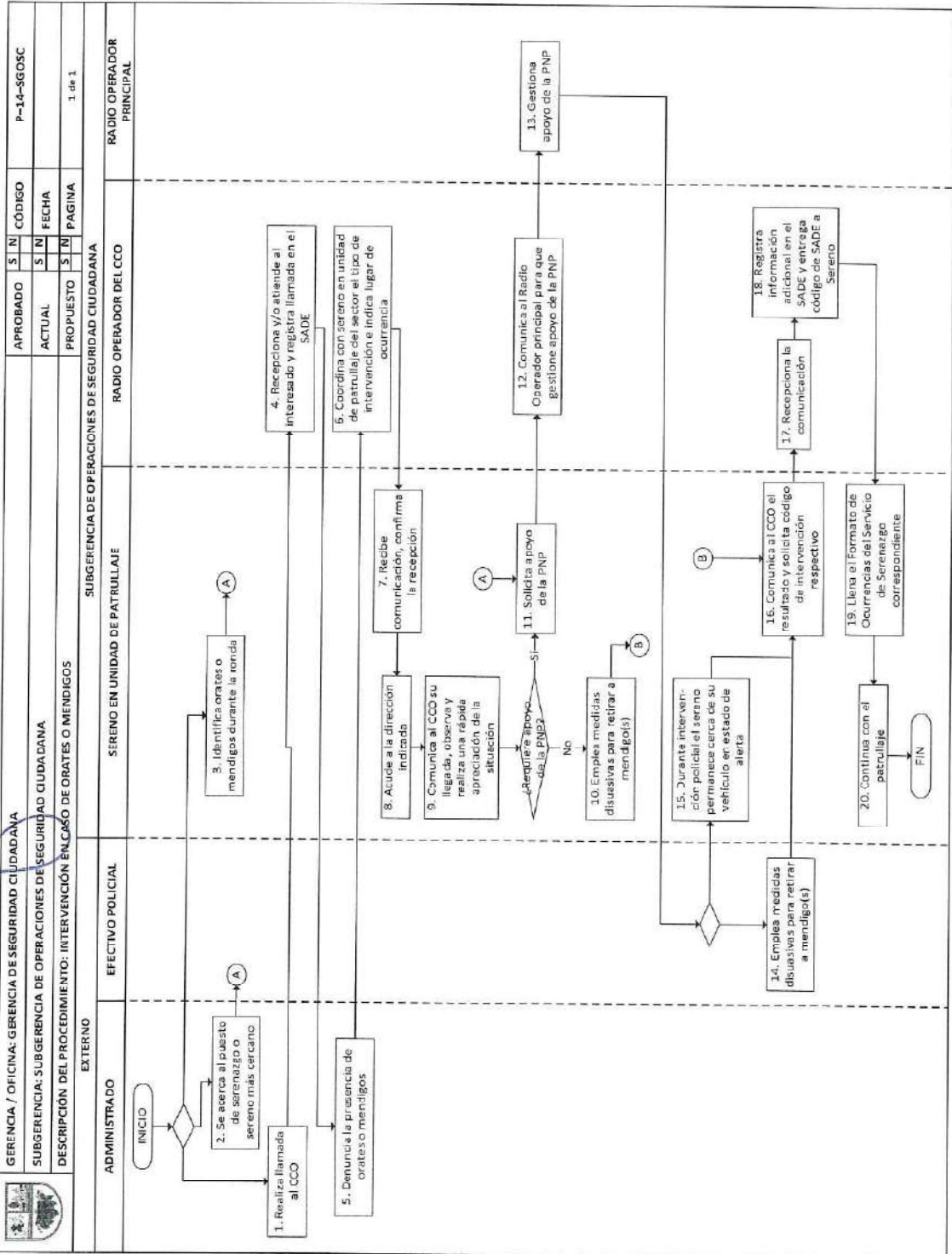
ANEXO 1

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Seguridad Ciudadana
V°B°
Vicente Romero Méndez

Municipalidad de Santiago de Surco
SGOSC
V°B°
Aján Gino Svagelj Toledo

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
V°B°
Aldo Miró Echevarría Capcha

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Asesoría Jurídica
V°B°
Gloria Corvacho Becerra





15. Denominación:

INTERVENCIÓN EN CASO DE ACCIDENTES VEHICULARES

15.1. Código:

P-15-SGOSC

15.2. Objetivo:

Reportar y prestar apoyo a las personas que han sufrido un accidente vehicular.

15.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- b) Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana
- c) Ley N° 31297, Ley del Servicio de Serenazgo
- d) Decreto Supremo N° 009-2021-IN, aprueba reglamento de la Ley N° 31297 Ley del Servicio de Serenazgo Municipal
- e) Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad de Santiago de Surco, aprobado por Ordenanza N° 396-MSS.
- f) Cuadro para la Asignación de Personal (CAP) de la Municipalidad de Santiago de Surco, aprobado por Ordenanza N° 325-MSS.
- g) Resolución Ministerial N° 0427-2024-IN, Aprueban el Registro Estandarizado de Ocurrencias del servicio de serenazgo y el Formato de Ocurrencias del servicio de serenazgo, y dictan otras disposiciones.
- h) Decreto Supremo N° 010-2019-IN, modifica el Reglamento de la Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, aprobado por D.S N° 011-2014-IN.
- i) Decreto Legislativo N° 1316, que modifica la Ley 27933 y regula la cooperación de la PNP.



15.4. Requisitos:

No Aplica

15.5. Descripción: P-15-SGOSC

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Sereno en unidad de patrullaje

Paso 1. Identifica el accidente vehicular.

Paso 2. Reporta inmediatamente a CCO la ubicación y magnitud del accidente.

¿Existen daños personales?

No = ¿Se dispone de efectivo policial?

Si = Paso 03



Paso 3. Solicita a CCO apoyo de PNP y de ambulancia indicando la cantidad de heridos.

Cargo: Radio operador principal del CCO

Paso 4. Coordina con el operador COED dependiendo la emergencia o urgencia.

Paso 5. Registra accidente en el SADE.

Cargo: Operador COED

Paso 6. Gestiona apoyo según la emergencia o urgencia (Ambulancia, Bomberos, PNP, etc).

Cargo: Sereno en unidad de patrullaje

¿Existen víctimas fatales?

No = ¿Se dispone de efectivo policial?

Sí = Paso 07

Paso 7. Realiza el apoyo de mantener el orden en la zona. Evita intervención de terceros que no sean la policía o autoridades judiciales

¿Identifica fuga?

No = ¿Se dispone de efectivo policial?

Si = Paso 08

Paso 8. Dará cuenta a CCO las características del vehículo que realizó la fuga.

¿Requiere ordenamiento de tránsito?

No = ¿Se dispone de efectivo policial?

Sí = Paso 09

Paso 9. Colaborar con el efectivo de tránsito en el aislamiento y control de tránsito en la zona.

¿Se dispone de efectivo policial?

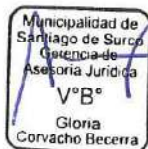
No = Espera llegada de la intervención

Si = Paso 10

Espera llegada de la intervención

EXTERNO - EFECTIVO POLICIAL

Paso 10. Proceso de intervención, Actúa según reglamento de la Policía Nacional del Perú, De considerar necesario pedir apoyo a la PNP o Bomberos.





SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Sereno en unidad de patrullaje

Paso 11. Permite la intervención por el efectivo, colabora en lo necesario, comunica al CCO el resultado y solicita código de intervención respectivo.

Cargo: Radio operador CCO

Paso 12. Recepciona la comunicación

Paso 13. Completa información adicional en el SADE.

Cargo: Sereno en unidad de patrullaje

Paso 14. Llena Formato de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo.

Paso 15. Comunica a CCO y continúa realizando las rondas programadas.

Fin del procedimiento.

15.6. Anexos

- a) Anexo 1: Diagrama de Flujo de Intervención en caso de accidentes vehiculares





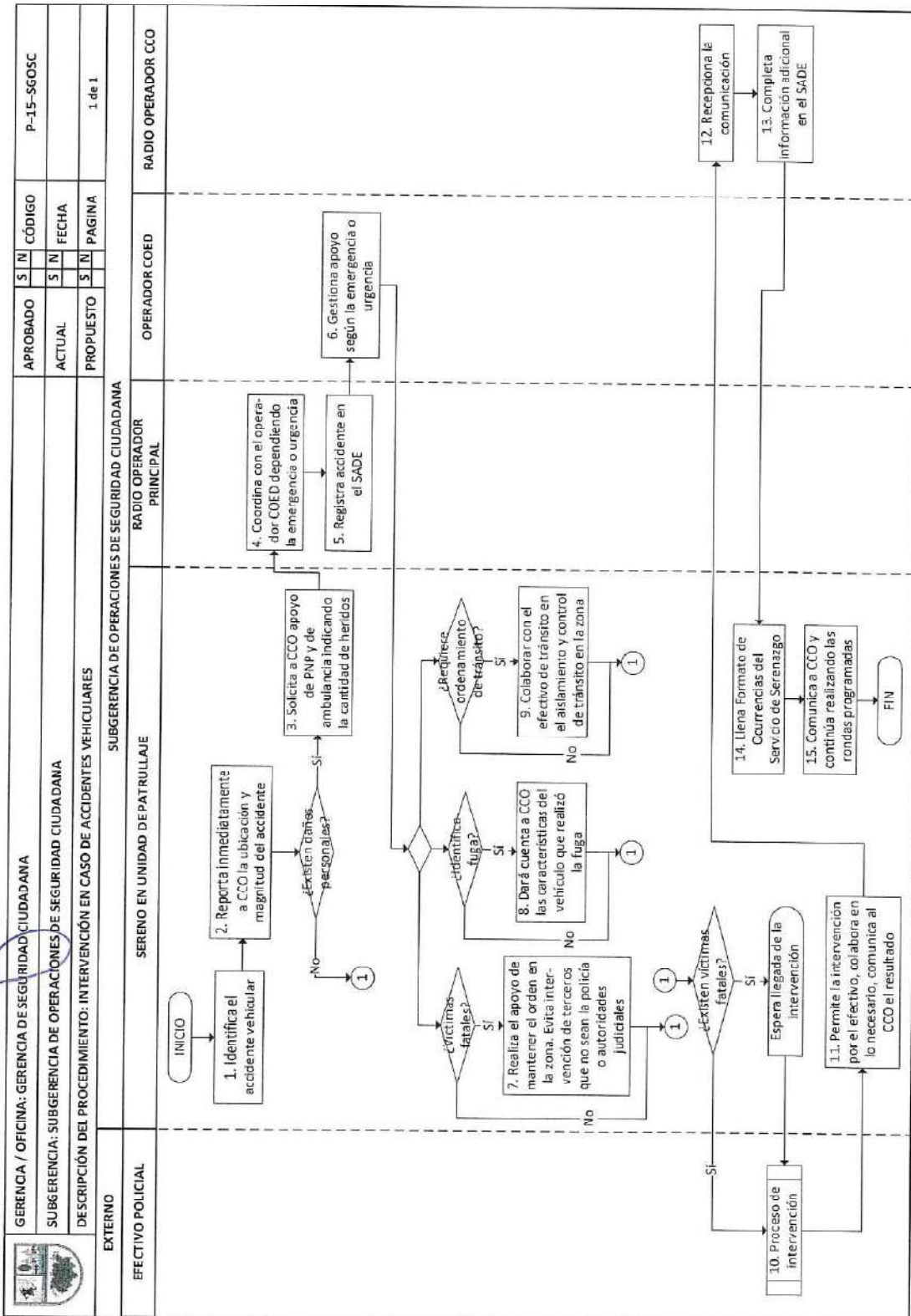
ANEXO 1

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Operaciones de Seguridad Ciudadana
V.B.
Vicente Romero Fernández

Municipalidad de Santiago de Surco
SGOSC
V.B.
Alan Gino Syagel Toledo

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
V.B.
Aldo Mirko Echevarría Capacha

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Asesoría Jurídica
V.B.
Gloria Corvacho Becerra





16. Denominación:

INTERVENCIÓN EN CASO DE OTROS ACTOS SOSPECHOSOS Y/O PELIGROSOS

16.1. Código:

P-16-SGOSC

16.2. Objetivo:

Identificar, disuadir del ser el caso y apoyar en la intervención policial a menores de edad en abandono, dé personas sin vida en la vía pública, violaciones, de intentos de suicidios presencia de canes peligrosos. Así mismo, auxiliar y comunicar en caso de violaciones e incendios.

16.3. Base legal:

- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana
- Ley N° 31297, Ley del Servicio de Serenazgo
- Decreto Supremo N° 009-2021-IN, aprueba reglamento de la Ley N° 31297 Ley del Servicio de Serenazgo Municipal
- Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad de Santiago de Surco, aprobado por Ordenanza N° 396-MSS.
- Cuadro para la Asignación de Personal (CAP) de la Municipalidad de Santiago de Surco, aprobado por Ordenanza N° 325-MSS.
- Resolución Ministerial N° 0427-2024-IN, Aprueban el Registro Estandarizado de Ocurrencias del servicio de serenazgo y el Formato de Ocurrencias del servicio de serenazgo, y dictan otras disposiciones.
- Decreto Supremo N° 010-2019-IN, modifica el Reglamento de la Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, aprobado por D.S N° 011-2014-IN.
- Decreto Legislativo N° 1316, que modifica la Ley 27933 y regula la cooperación de la PNP.

16.4. Requisitos:

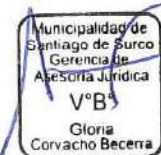
No Aplica

16.5. Descripción: P-16-SGOSC

SUBGERENCIA DE SERENAZGO

Cargo: Sereno en unidad de patrullaje

Paso 1. Identifica acto sospechoso y/o peligroso.





¿Presencia de?

- **Menores abandonados: Paso 2**
- **Canes peligrosos o abandonados: ¿Hubo mordedura?**
- **Persona sin vida: Paso 6**

• **Menores abandonados:**

Paso 2. Reporta a CCO para la intervención del fiscal y/o apoyo policial.

¿Menor requiere apoyo?

No = ¿Se dispone de efectivo policial?

Sí = Paso 3

Paso 3. Registra nombre, n° de teléfono de algún familiar y reporta a CCO.
CONTINUA **¿Dispone de efectivo policial?**



• **Canes peligrosos o abandonados:**

¿Hubo mordedura?

No = Paso 6

Sí = Paso 4

Paso 4. Reporta a CCO, solicita apoyo de ambulancia y de la SGFCA (Retención del can), auxilia al agraviado.

Cargo: Sereno en unidad de patrullaje

Espera llegada de la intervención. PASO 18

Paso 5. Intentará ubicar a los dueños. De encontrar a los dueños les pondrán de conocimiento las normas municipales que regulan la tenencia de canes en el distrito, de no hacerlo solicitarán apoyo a la Subgerencia de Fiscalización y Coactiva Administrativa.



• **Personas sin vida:**

Paso 6. Reporta a CCO y solicita apoyo de PNP y de ambulancia.
CONTINUA **¿Dispone de efectivo policial?**



En caso de

- **Intento de suicidio o suicidio: ¿Tipo?**
- **Violación: Paso 9**
- **Incendio: Paso 11**

• **¿Tipo?**

Suicidio = Paso 7

Intento de suicidio = Paso 8

Paso 7. Reporta a CCO y solicita apoyo policial. De ser necesario solicitará apoyo de una Ambulancia.

Paso 8. Intenta persuadir al suicida de deponer su actitud. CONTINUA
¿Dispone de efectivo policial?





• **Violación**

Paso 9. Reporta a CCO y solicita apoyo policial. De ser necesaria solicitará apoyo de una ambulancia.

Paso 10. Auxilia a la persona agraviada. CONTINUA ¿Dispone de efectivo policial?

• **Incendio**

Paso 11. Reporta a CCO y solicita apoyo de los bomberos.

¿Identifica personas afectadas?

No = Paso 13

Sí = Paso 12

Paso 12. Reporta a CCO y solicita la presencia de una ambulancia

Cargo: Sereno en unidad de patrullaje

Paso 13. Aísla, controla y mantiene el orden en la zona durante el siniestro. Si la magnitud del incendio lo permite tratará de controlar el incendio con un extintor u otros medios que tenga a su alcance hasta la llegada de apoyo.

Espera llegada y apoyo.

¿Se dispone de efectivo policial?

No = Espera llegada de la intervención

Sí = Paso 14

Espera llegada de la intervención

EXTERNO - EFECTIVO POLICIAL

Paso 14. Proceso de intervención, actúa según reglamento policial, de considerar necesario pedir apoyo a la PNP o BOMBEROS

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Sereno en unidad de patrullaje

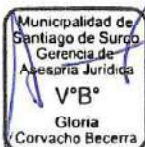
Paso 15. Permite la intervención por el efectivo, colabora en lo necesario.

Paso 16. Comunica al CCO el resultado y solicita código de intervención respectivo.

Cargo: Radio operador CCO

Paso 17. Recepciona la comunicación

Paso 18. Registra información adicional de la ocurrencia en el SADE.





Cargo: Sereno en unidad de patrullaje

Paso 19. Llena Formato de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo.

Paso 20. Comunica a CCO y continúa realizando las rondas programadas.

Fin del procedimiento.

16.6. Anexos

- a) Anexo 1: Diagrama de Flujo de Intervención en caso de otros actos sospechosos y/o peligrosos






ANEXO 1

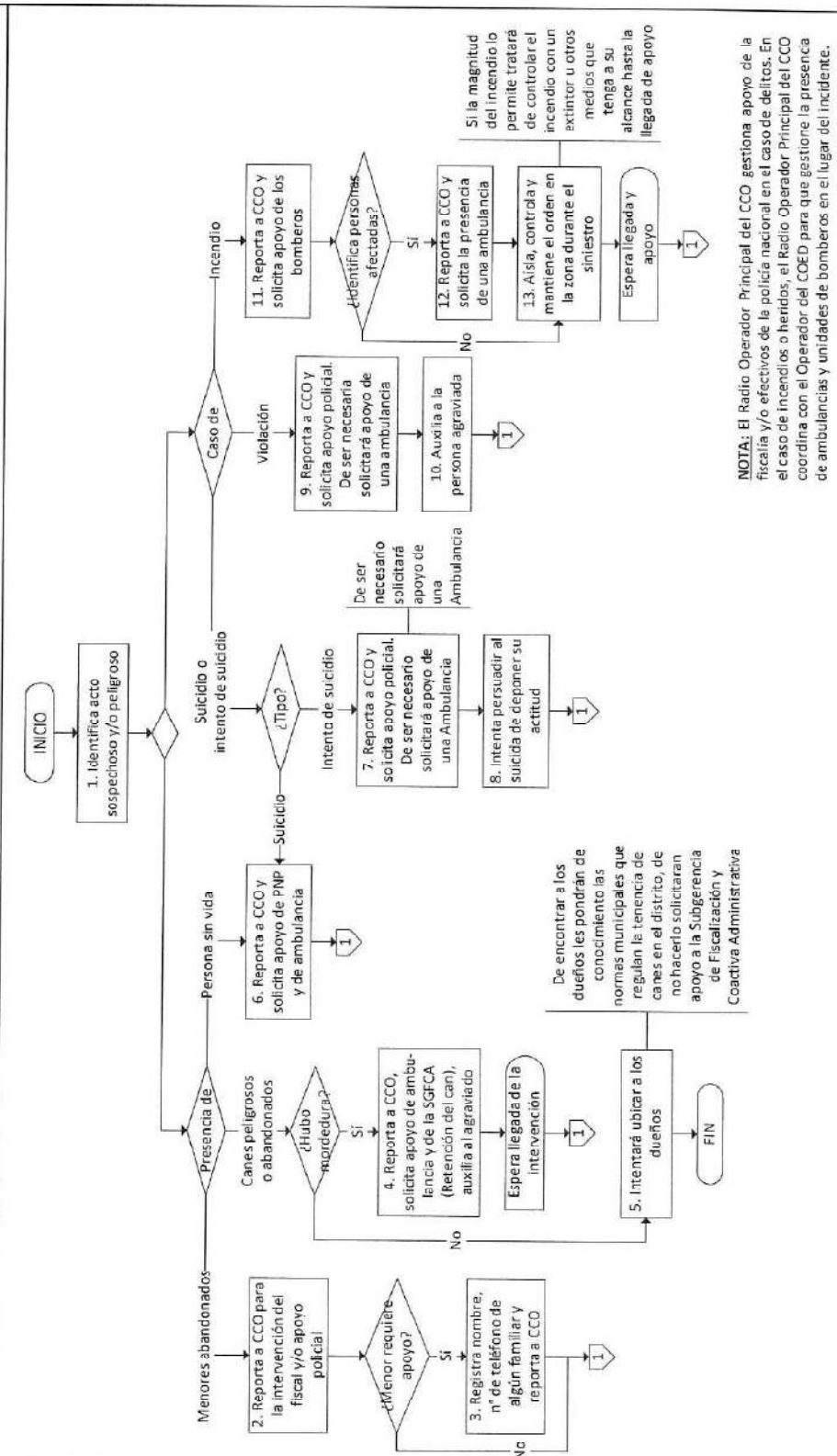
Municipalidad de Santiago de Surco
Subgerencia de Operaciones de Seguridad Ciudadana
VºBº
Vicente Romero Fernández

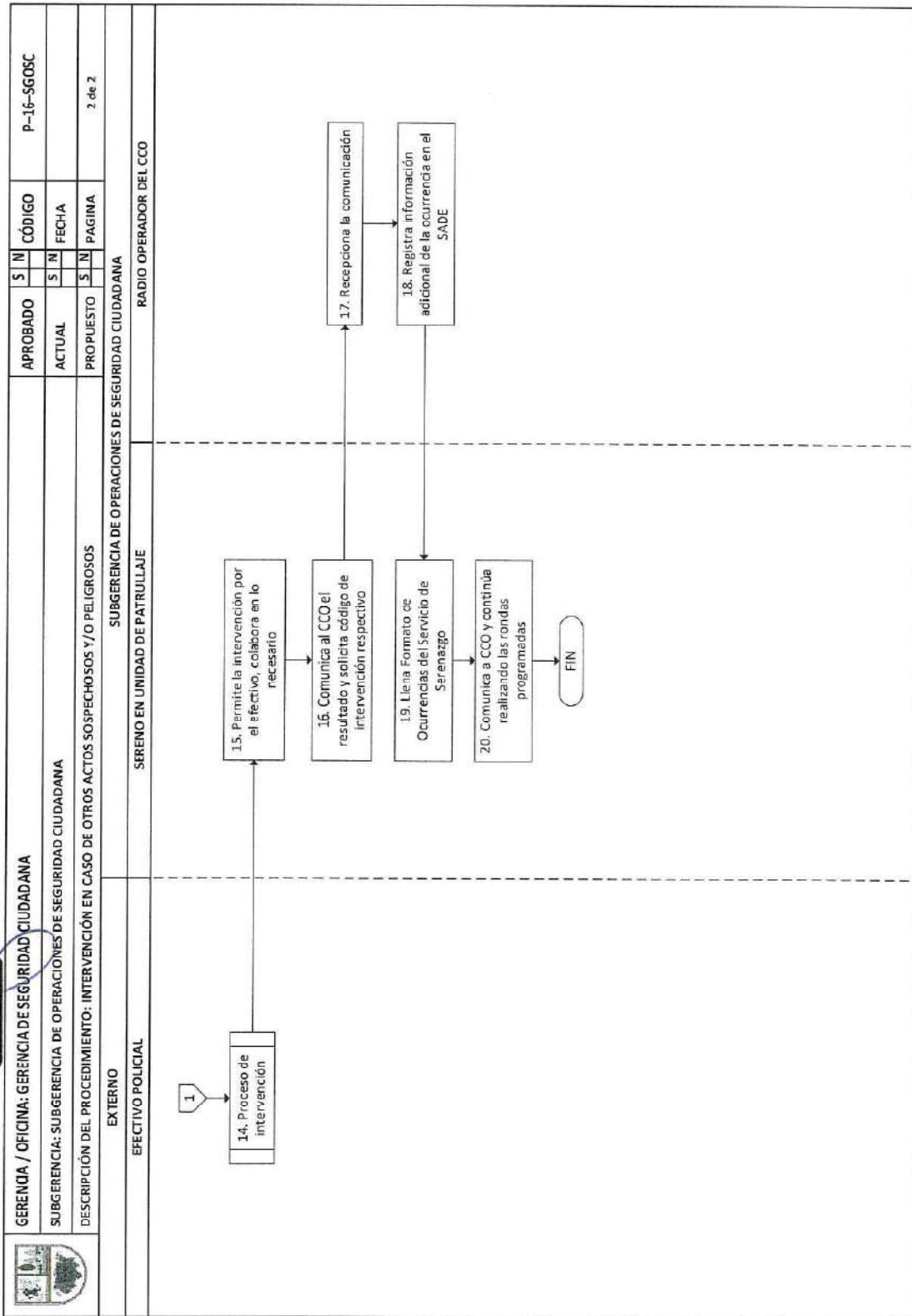
Municipalidad de Santiago de Surco
SGOSC
VºBº
Alan Gino Svagel Toledo

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
VºBº
Aldemar Echevarría Cepcha

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Asesoría Jurídica
VºBº
Gloria Corvacho Becerra

 GERENCIA / OFICINA: GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA SUBGERENCIA: SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: INTERVENCIÓN EN CASO DE OTROS ACTOS SOSPECHOSOS Y/O PELIGROSOS	APROBADO	S	N	CÓDIGO	P-16-SGOSC
	ACTUAL	S	N	FECHA	
	PROPUESTO	S	N	PAGINA	1 de 2







17. Denominación:

ATENCIÓN Y CONDUCCIÓN DE VÍCTIMAS DE INCIDENCIAS A CENTROS MÉDICOS

17.1. Código:

P-17-SGOSC

17.2. Finalidad:

Definir los pasos a seguir para la atención y conducción de víctimas de incidencias a centros médicos.

17.3. Base legal:

- a) Ley 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Resolución Ministerial N° 772-2019-IN que aprueba el Manual del Sereno Municipal con aplicación del ámbito nacional.
- c) DECRETO SUPREMO N° 009-2022-IN - Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 31297, Ley del Servicio de Serenazgo Municipal.



17.4. Requisitos

No aplica

17.5. Descripción: P-17-SGOSC

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Sereno

Paso 1. Reporta incidente y condición de la(s) víctima(s) al CCO y Supervisor.

Cargo: Radio operador CCO

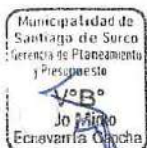
Paso 2. Registra incidente en el SADE y comunica al Radio operador principal CCO.

Cargo: Radio operador CCO principal

Paso 3. Comunica a operadora de COED y gestiona apoyo según la situación (ambulancia, bomberos, etc).

Cargo: Operador del COED

Paso 4. Ejecuta actividades según el procedimiento del COED para la atención de la incidencia ocurrida.





Paso 5. Envía brigada de rescate a la zona de incidencia para atención de la(s) víctima(s).

Cargo: Brigada de rescate

Paso 6. Realiza evaluación de la situación de la(s) víctima(s).

Cargo: Sereno

Paso 7. Implementa un perímetro de seguridad para que terceros no alteren la atención de la emergencia.

Cargo: Brigada de rescate

Paso 8. Brinda primeros auxilios a la(s) víctima(s).

¿Víctima responde a primeros auxilios?

Sí = Paso 9

No = Paso 19

Paso 9. Informa al operador del COED que víctima(s) se encuentra(n) bien y retorna a su base.

Cargo: Sereno

Paso 10. Informa al Radio Operador del CCO que víctima fue atendida y se encuentra fuera de peligro.

Paso 11. Llena Formato de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo.

Paso 12. Informa detalle de lo ocurrido a la PNP de ser el caso.

Cargo: Radio Operador del CCO

Paso 13. Comunica a familiares de la(s) víctima(s) su localización y que se encuentra bien.

Cargo: Sereno

Paso 14. Acompaña a la(s) víctima(s) hasta la llegada de sus familiares.

Paso 15. Informa al CCO que familia de víctima(s) llegó a auxiliarlo.

Paso 16. Completa información adicional en el Parte de Intervención y Formato de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo.

Cargo: Radio Operador del CCO

Paso 17. Registra información adicional en el SADE.

Fin del procedimiento.





Cargo: Brigada de rescate

Paso 18. Informa a Operador del COED que la(s) víctima(s) no responde a los primeros auxilios.

Paso 19. Requiere presencia inmediata de ambulancia para derivarlo a hospital.

Paso 20. Atiende a la(s) víctima(s) hasta la llegada de la(s) ambulancia(s).

Cargo: Operador del COED

Paso 21. Gestiona la presencia de la(s) ambulancia(s) en el lugar de la incidencia (ambulancia de la municipalidad, de los bomberos o SAMU).



AMBULANCIA

Cargo: Paramédico

Paso 22. Presta atención a la(s) víctima(s) y realiza traslado al hospital.

¿Ambulancia de la municipalidad?

Sí = Paso 24

No = Paso 25

Paso 23. Informa al COED estado de la víctima e indica a qué hospital traslada a la(s) víctima(s).



SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Brigada de Rescate

Paso 24. Requiere información del estado de la(s) víctima(s) al personal paramédico y a qué hospital será(n) trasladado(s).

Paso 25. Informa al Operador del COED estado de la(s) víctima(s) y a qué hospital será(n) trasladado(s).

Cargo: Operador COED

Paso 26. Informa a Radio Operador principal del CCO sobre estado de la(s) víctima(s) y registra información adicional en el SADE.

Cargo: Radio Operador principal del CCO

Paso 27. Comunica a familia de la(s) víctima(s) sobre lo sucedido y a qué hospital fue(ron) derivado(s).

Fin del procedimiento.





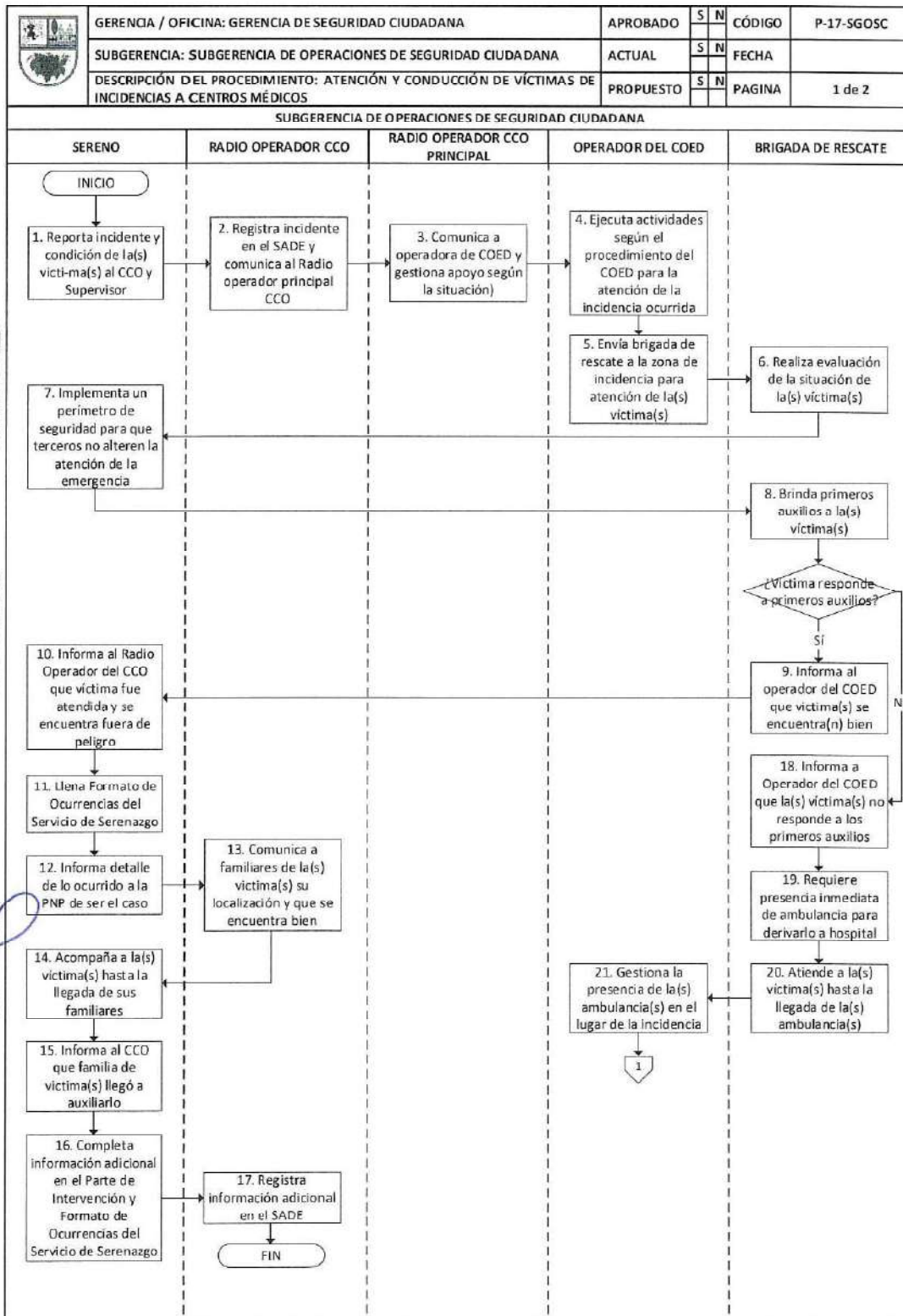
17.6. Anexos

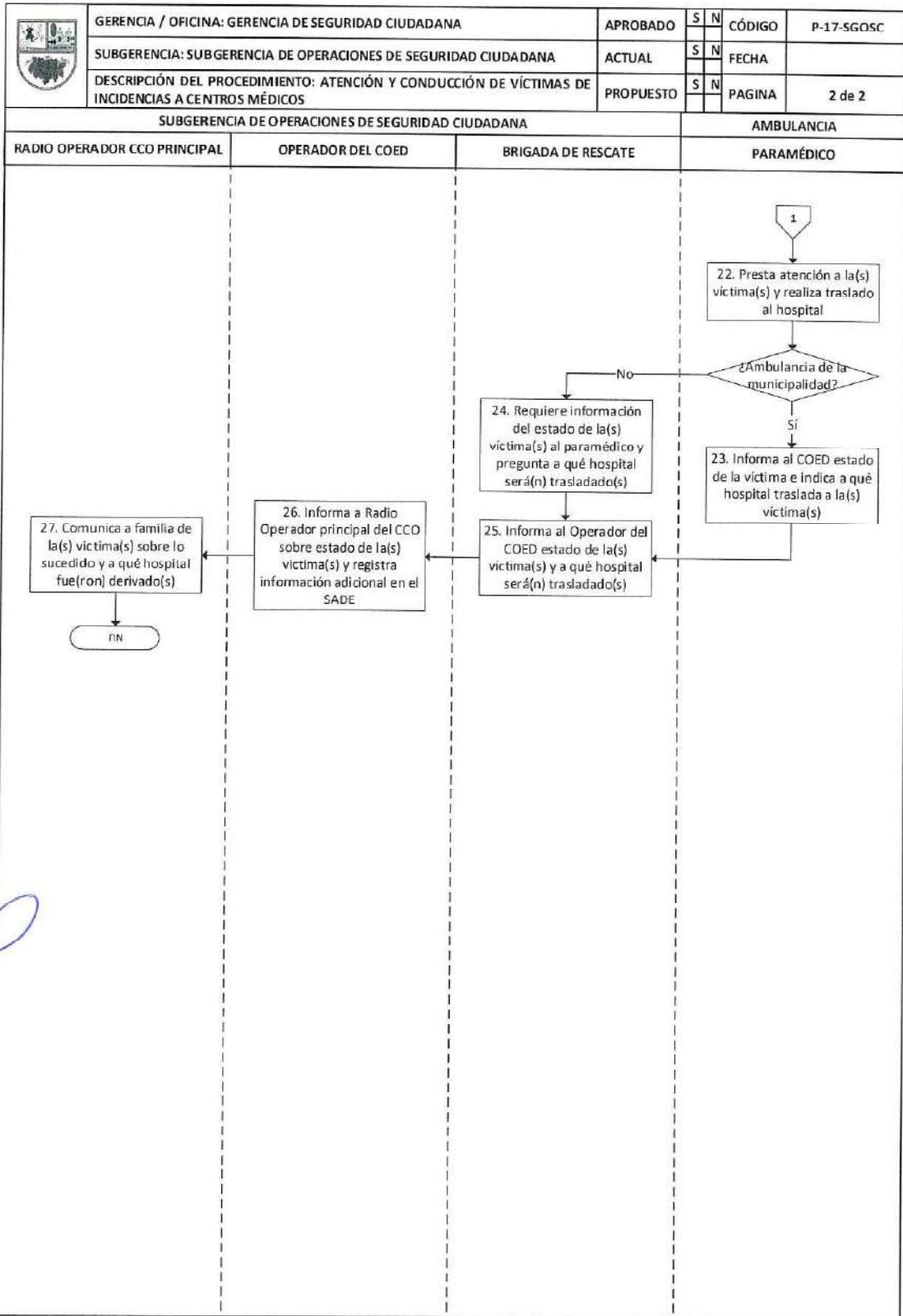
- a) Anexo 1: Diagrama de Flujo de Atención y conducción de víctimas de incidencias a centros médicos.





Anexo N° 1





Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Seguridad Ciudadana
V°B°
Vicente Romero Fernández

Municipalidad de Santiago de Surco
SGOSC
V°B°
Alan Gino Svagelj Toledo

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
V°B°
Aldo Mirko Encarnación Cepana

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Asesoría Jurídica
V°B°
Gloria Gorvacho Becerra



18. Denominación:

INTERVENCIÓN EN CASO DE TRATA DE PERSONAS Y EXPLOTACIÓN SEXUAL DE NIÑOS, NIÑAS Y ADOLESCENTES

18.1. Código:

P-18-SGOSC

18.2. Objetivo:

Identificar e intervenir en el caso de detectar trata de personas y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes.

18.3. Base legal:

- a) Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- b) Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.
- c) Ley N° 31297, Ley del Servicio de Serenazgo.
- d) Decreto Supremo N° 009-2021-IN, aprueba reglamento de la Ley N° 31297 Ley del Servicio de Serenazgo Municipal.
- e) Reglamento de Organización y Funciones (ROF) de la Municipalidad de Santiago de Surco, aprobado por Ordenanza N° 396-MSS.
- f) Cuadro para la Asignación de Personal (CAP) de la Municipalidad de Santiago de Surco, aprobado por Ordenanza N° 325-MSS.
- g) Resolución Ministerial N° 0427-2024-IN, Aprueban el Registro Estandarizado de Ocurrencias del servicio de serenazgo y el Formato de Ocurrencias del servicio de serenazgo, y dictan otras disposiciones.
- h) Decreto Supremo N° 010-2019-IN, modifica el Reglamento de la Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, aprobado por D.S N° 011-2014-IN.
- i) Decreto Legislativo N° 1316, que modifica la Ley 27933 y regula la cooperación de la PNP.
- j) Manual para el personal de serenazgo e inspectores municipales. Trata de personas, ESNNA, seguridad ciudadana y gobierno municipal. 3a edición.
- k) Ley N° 28950 y Ley N° 30251. Leyes contra la Trata de Personas y el Tráfico Ilícito de Migrantes.
 - a) Decreto Supremo N° 001-2016-IN. Reglamento de la Ley contra la Trata de Personas y el Tráfico Ilícito de Migrantes.
 - b) Decreto Supremo N° 004-2011-IN. Plan Nacional de Acción contra la Trata de Personas 2011-2016.
 - c) Ley N° 27337. Código de los Niños y Adolescentes.
 - d) Decreto Supremo N° 003-2010-MIMDES Relación de Trabajos Peligrosos y Actividades Peligrosas o Nocivas para la Salud Integral y la Moral de los y las Adolescentes.
 - e) Ley N° 28251 Lineamientos Rectores y Procedimientos para la Intervención en Focos de Explotación Sexual Comercial de Niños, Niñas y Adolescentes.





18.4. Condiciones generales:

- a) NNA: Niño, niña y/o adolescente.
- b) El Sereno durante el patrullaje debe estar atento y observar las zonas de mayor vulnerabilidad del distrito (bares, cantinas, locales nocturnos, etc.) o de actividades que pueden utilizarse para cometer este delito (agencias de empleo, zonas de transporte masivo).
- c) El Sereno debe estar atento ante la siguiente apariencia y comportamientos de NNA porque se podría tratar de una posible víctima de Trata de Personas:
 - Desaliñados, descuidados, rastro de maltrato.
 - Extremadamente nerviosos y ansiosos.
- d) El Sereno debe comunicarse inmediatamente al CCO para que:
 - Solicite apoyo de una unidad de patrullaje con efectivo policial.
 - Se comunique con la comisaría de la jurisdicción o directamente con la Dirección de Trata de Personas (DIRINTRAP) o con la unidad de investigación correspondiente de la PNP.
 - Llame a la Línea Contra la Trata de Personas del Ministerio del Interior o poner el caso en conocimiento del Ministerio Público.

El Sereno debe informar cómo se encuentra la víctima físicamente, y el lugar, local o predio donde se esté configurando la Trata de Personas.



18.5. Descripción: P-18-SGOSC

EXTERNO - NIÑO / NIÑA / ADOLESCENTE

EN PARALELO PASOS 1 y 2

Paso 1. Se acerca al personal de Seguridad Ciudadana. PASO 3

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Sereno

Paso 2. Observa comportamiento y apariencia de NNA para identificar posible víctima de Trata de Personas.

¿Identifica trata de personas?

No = Paso 3

Sí = Paso 5

Paso 3. Informa a Radio Operador CCO situación de abandono para que se comunique con la DEMUNA, Unidad de Protección Especial, Línea 100 o Línea 1810.

Paso 4. Acompaña a NNA a la comisaría de la jurisdicción para denunciar situación de abandono.

Fin del procedimiento.



Cargo: Sereno

Paso 5. Alerta a Radio Operador CCO sobre situación de trata de personas.

Cargo: Radio operador CCO

Paso 6. Comunica al Radio Operador principal para que gestione apoyo de la PNP.

Paso 7. Registra situación de trata de personas en el SADE.

Cargo: Radio operador principal

Paso 8. Gestiona apoyo de la PNP, llama a la Línea Contra la Trata de Personas del Ministerio del Interior.

PARALELO PASOS 9 Y 10

EXTERNO - EFECTIVO POLICIAL

Paso 9. Proceso de intervención. Actúa según reglamento policial - De considerar necesario pedir apoyo a la PNP.

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Sereno en Unidad de Patrullaje

Paso 10. Durante intervención policial el sereno permanece cerca de su vehículo en estado de alerta. (Actúa según el Manual de procedimientos operativos interno del Sereno)
NOTA: Si el NNA tiene lesiones físicas, solicita a CCO apoyo para la solicitud de una ambulancia.

Paso 11. Comunica al CCO el resultado y solicita código de intervención respectivo.

Cargo: Radio Operador CCO

Paso 12. Recepciona la comunicación, actualiza SADE y entrega código al Sereno.

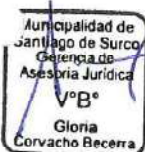
Cargo: Sereno en Unidad de Patrullaje

Paso 13. Llena Formato de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo.

Fin del procedimiento.

18.6. Anexos

- a) Anexo 1: Diagrama de Flujo de Intervención en caso de trata de personas y explotación sexual de niños, niñas y adolescentes





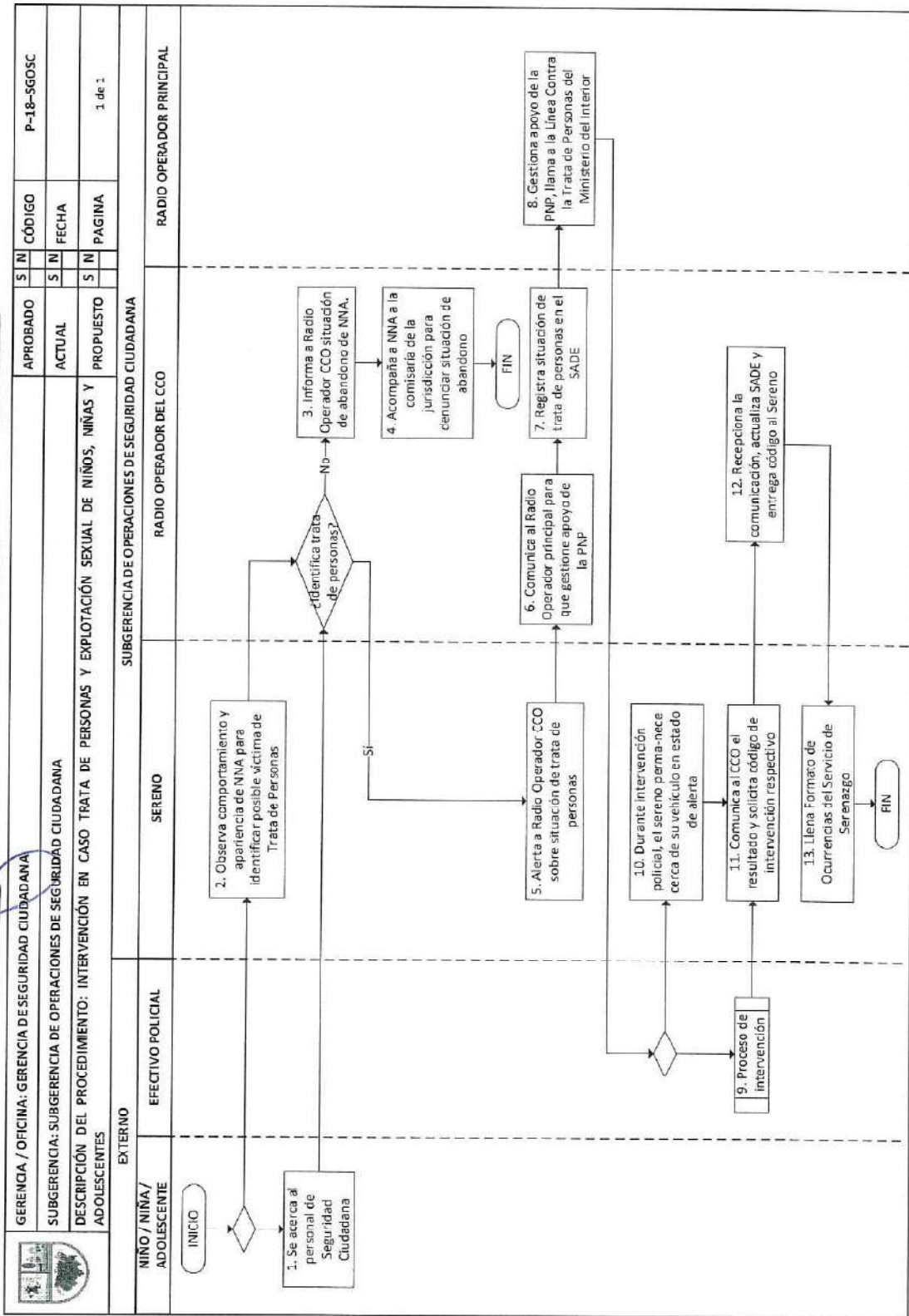
ANEXO 1

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Seguridad Ciudadana
VºBº
Vicente Romero Fernández

Municipalidad de Santiago de Surco
SGOSC
VºBº
Alan Gino Svagelj Toledo

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
VºBº
Aldemir Echevarría Capcha

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Asesoría Jurídica
VºBº
Gloria Corvacho Becerra





19. Denominación:

EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO DE PERSONAL CONTRATADO DE LA POLICÍA NACIONAL

19.1. Código:

P-19-SGOSC

19.2. Finalidad:

Establecer los lineamientos que debe aplicar la Subgerencia de Operaciones de Seguridad Ciudadana para evaluar el desempeño del personal contratado de la Policía Nacional del Perú.

19.3. Base legal:

- Ley N° 27933, Ley de Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.
- Ley N° 29010, Ley que faculta a los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales a disponer de recursos para seguridad ciudadana.
- Ley N° 31297, Ley del Servicio de Serenazgo Municipal
- Decreto supremo N° 011-2014-IN, que aprueba el Reglamento de la Ley del Sistema de Seguridad Ciudadana.
- Decreto Supremo N° 010-2019-IN, que modifica el Reglamento de la Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, aprobado por D.S N° 011-2014-IN.
- Resolución Ministerial 498-2018-IN, lineamiento sectorial vecindario Seguro - Policía Comunitaria por Sector.
- Directiva 03-2015-DIRGENPNP/EMG-DIRASOPE-B, para la ejecución de patrullaje local, integrado entre la PNP y los Gobiernos Locales.
- DA-15-2022-MSS, Decreto de alcaldía que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de Santiago de Surco.

19.4. Generalidades:

- La evaluación de desempeño del personal PNP del servicio integrado o extraordinario es permanente.
- El Jefe de Sector observa y recibe información de los supervisores o conductores sobre el incumplimiento de funciones de los efectivos policiales del servicio de patrullaje.

19.5. Descripción: P-19-SGOSC

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Sereno en unidad de patrullaje

Paso 1. Observa desempeño de efectivo policial durante el desarrollo del servicio de patrullaje.





Paso 2. Informa de manera escrita sobre incumplimiento de funciones del personal PNP en el servicio de patrullaje al Jefe de Sector, previa información al supervisor.

Cargo: Jefe de Sector

Paso 3. Recibe el informe, realiza indagaciones, formula y eleva el informe final a la Subgerencia de Operaciones de Seguridad Ciudadana

Cargo: Subgerente

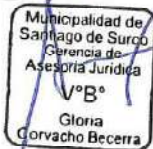
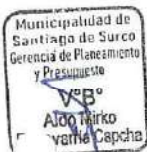
Paso 4. Formula oficio y envía a comisaría (patrullaje integrado) o Ministerio del Interior (patrullaje extraordinario) dando cuenta de la ocurrencia.

Paso 5. Espera respuesta de las entidades policiales para tomar decisión sobre comportamiento inapropiado del efectivo policial.

Fin del procedimiento.

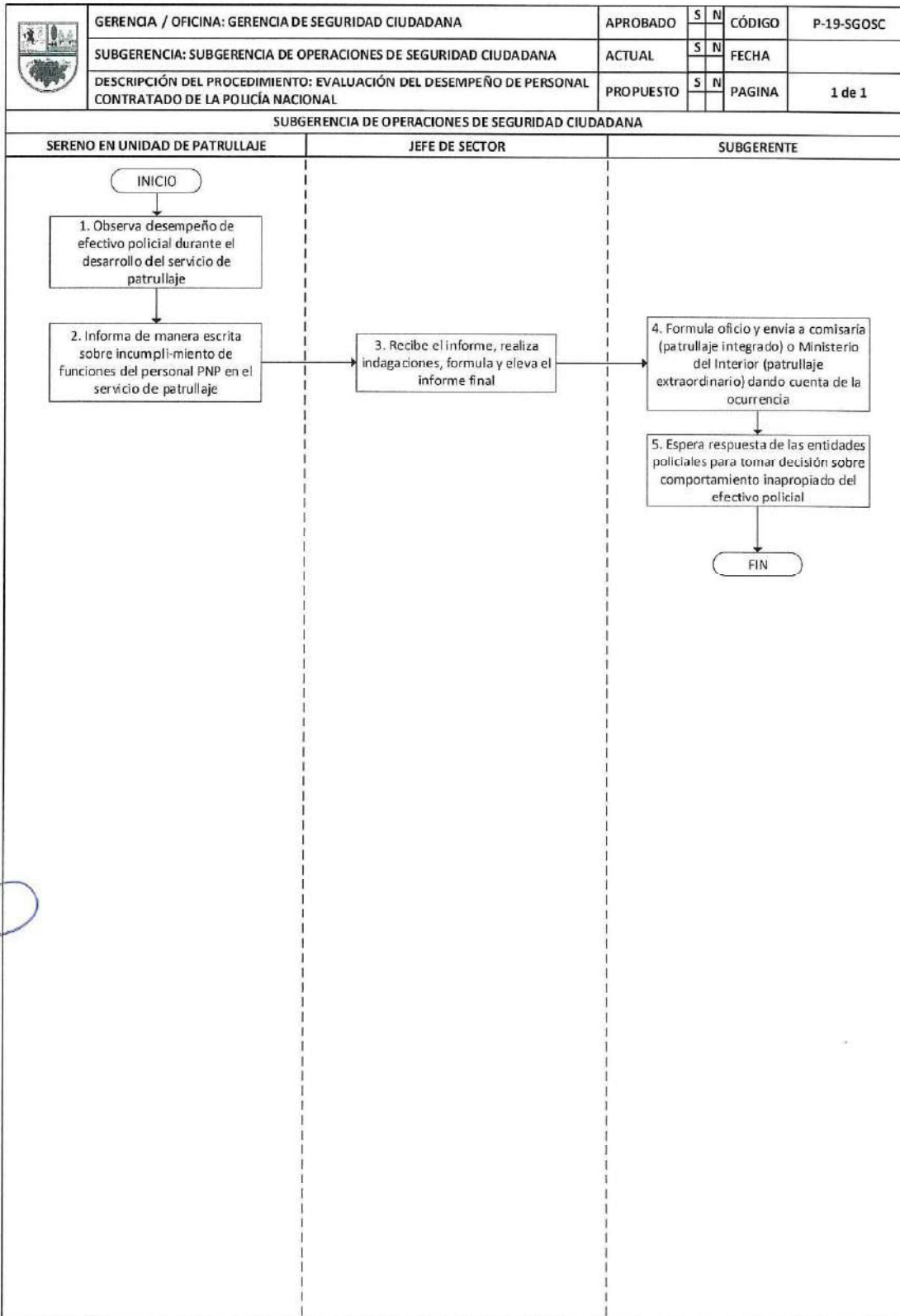
19.6. Anexos

- a) Anexo 1: Diagrama de Flujo de Evaluación del desempeño de personal contratado de la policía nacional





Anexo N° 1



Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Seguridad Ciudadana
 V°B°
 Vicente Romero Fernández

Municipalidad de Santiago de Surco
 SGOSC
 V°B°
 Alan Gino Svagelj Toledo

Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
 V°B°
 Idor Mijko Berni Qapcha

Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Asesoría Jurídica
 V°B°
 Glona Corvacho Becerra



20. Denominación:

CONTROL Y MONITOREO DEL PATRULLAJE CON CANES

20.1. Código:

P-20-SGOSC

20.2. Finalidad:

Establecer las acciones que se realizan durante el patrullaje con canes.

20.3. Base legal:

- a) Ley N° 27933, Ley de Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.
- b) Ley N° 29010, Ley que faculta a los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales a disponer de recursos para seguridad ciudadana.
- c) Ley N° 31297, Ley del Servicio de Serenazgo Municipal
- d) Decreto Legislativo N° 1316, que modifica la Ley 27933 y regula la cooperación de la PNP.
- e) Decreto supremo N° 011-2014-IN, que aprueba el Reglamento de la Ley del Sistema de Seguridad Ciudadana.
- f) Directiva 03-2015-DIRGENPNP / EMG-DIRASOPE-B, Ejecución de patrullaje local, integrado entre la PNP y los Gobiernos Locales.
- g) Decreto Supremo N° 010-2019-IN, modifica el Reglamento de la Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, aprobado por D.S N° 011-2014-IN.



20.4. Requisitos

No aplica

20.5. Descripción: P-20-SGOSC

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Supervisor de Brigada canina

Paso 1. Elabora rol de puestos diarios.

Paso 2. Verifica la asistencia del Sereno guía-can de la brigada canina al inicio del turno.

Paso 3. Verifica las ocurrencias y novedades del turno anterior.

Paso 4. Realiza charla de 5 minutos antes del inicio del turno sobre seguridad ciudadana, funciones e intervenciones según cronograma de capacitaciones.

Paso 5. Designa personal que realizará patrullaje con acompañamiento de los canes.



Cargo: Sereno Guía-Can

Paso 6. Realiza evaluación de las condiciones de salud del can que va a recibir. (sin heridas, aseado, que haya sido alimentado)

Paso 7. Realiza aseo parcial del can.

Paso 8. Verifica que can tenga puesto correctamente el bozal, la correa de sujeción y el chaleco distintivo.

Paso 9. Alista elementos necesarios como bolsa plástica y otros elementos para recoger el excremento del can y bebedero para hidratar al can.

Cargo: Supervisor de Brigada canina

Paso 10. Ordena inicio de servicio.

Paso 11. Verifica que el personal se encuentre cumpliendo sus funciones en los puestos.

Cargo: Sereno Guía-Can

Paso 12. Se dirige al puesto de responsabilidad asignado en vehículo o a pie.

Paso 13. Realiza patrullaje con apoyo del can (ronda perimétrica radio de 300 mts).

Paso 14. Observa el comportamiento del can para detectar alguna anomalía o problema de salud.

¿Problema de salud del can?

Si = Paso 14

No = Paso 16

Paso 15. Continúa con el patrullaje programado. PASO 27

Paso 16. Informa al Supervisor de brigada canina sobre salud del can.

Cargo: Supervisor de Brigada canina

Paso 17. Dispone traslado del can al veterinario.

Cargo: Sereno Guía-Can

Paso 18. Traslada al can al veterinario para control de salud.

Paso 19. Informa al supervisor sobre el diagnóstico dado por el veterinario sobre el estado de salud del can.





Cargo: Supervisor de Brigada Canina

Paso 20. Toma conocimiento del estado del can.

¿Can debe ser internado?

Si = Paso 21

No = Paso 22

Paso 21. Indica al Sereno guía-can que lleve al can a la base para que descanse. PASO 23

Paso 22. Indica al Sereno guía-can interne al can en la veterinaria.

Paso 23. Verifica si hay canes disponibles para que Sereno guía-can continúe patrullaje.

¿Hay canes disponibles?

Si = Paso 24

No = Paso 25

Paso 24. Asigna otro can al Sereno Guía-Can para que continúe patrullaje. PASO 26

Paso 25. Indica a Sereno Guía-Can que continúe patrullaje solo.

Cargo: Sereno Guía-Can

Paso 26. Continúa patrullaje en zona de responsabilidad.

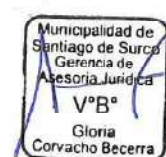
Paso 27. Atiende reportes de incidentes sospechosos reportados por ciudadanos o por el CCO.

Paso 28. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y APOYO A LA CIUDADANÍA EN CASOS DE COMISIÓN DE DELITOS, FALTAS, ACTOS DE VIOLENCIA, ACCIDENTES Y/O DESASTRES

Fin del procedimiento.

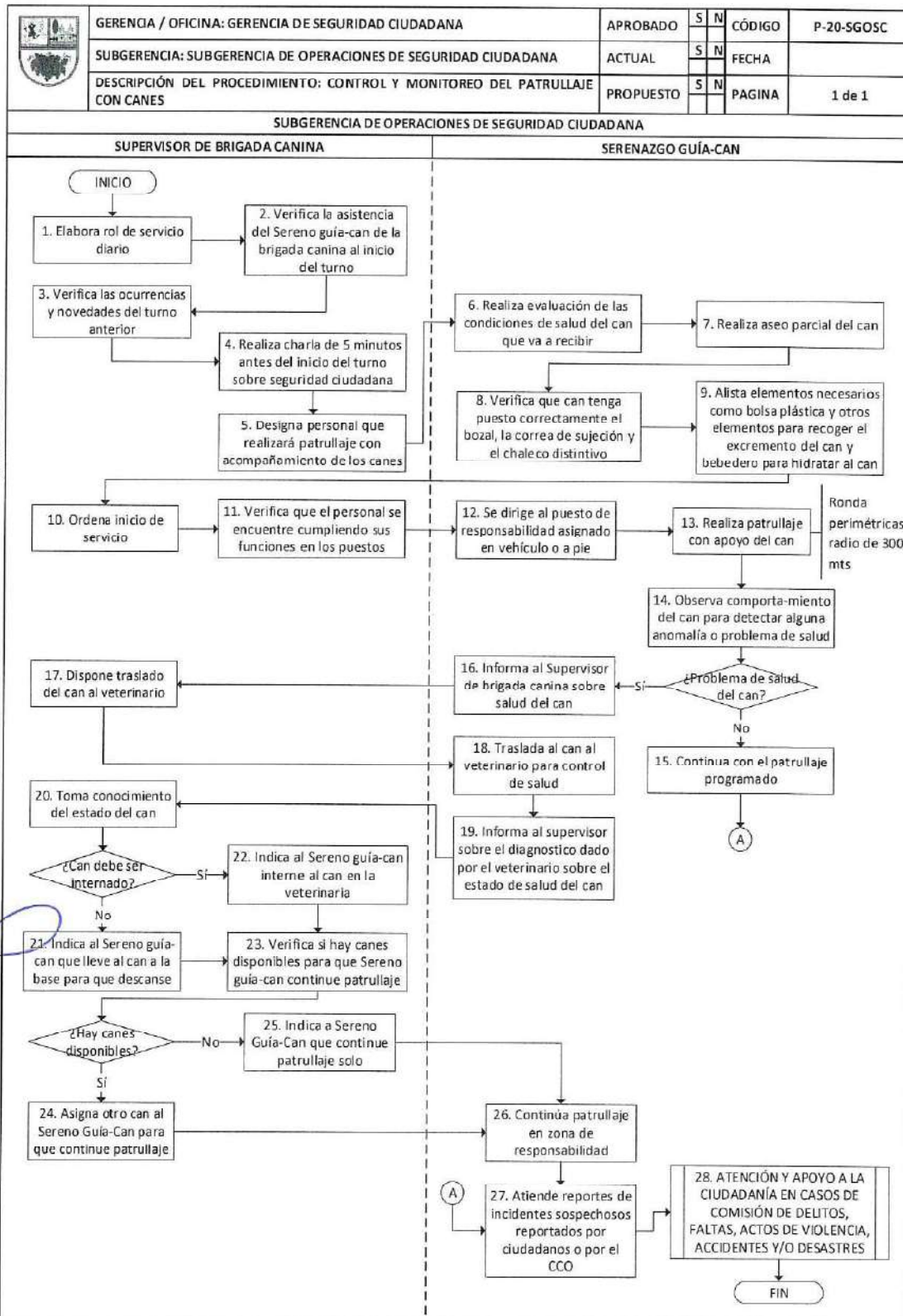
20.6. Anexos

- a) Anexo 1: Diagrama de Flujo de Control y monitoreo de las acciones de la brigada canina





Anexo N° 1



Municipalidad de Santiago de Surco
 Subgerencia de Operaciones de Seguridad Ciudadana
 V°B°
 Vicente Romero Fernández

Municipalidad de Santiago de Surco
 SGOSC
 V°B°
 Alan Gino Svagelj Toledo

Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
 V°B°
 Aldo Miguel Echovarría Cepcha

Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Asesoría Jurídica
 V°B°
 Gloria Corvacho Becerra



21. Denominación:

SUPERVISIÓN DEL SERVICIO DE SERENAZGO

21.1. Código:

P-21-SGOSC

21.2. Finalidad:

Establecer los pasos a seguir por el Supervisor a fin de efectuar la supervisión del servicio de serenazgo de forma diaria.

21.3. Base legal:

- a) Ley N° 27933, Ley de Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.
- b) Ley N° 29010, Ley que faculta a los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales a disponer de recursos para seguridad ciudadana.
- c) Ley N° 31297, Ley del Servicio de Serenazgo Municipal
- d) Decreto Legislativo N° 1316, que modifica la Ley 27933 y regula la cooperación de la PNP.
- e) Decreto supremo N° 011-2014-IN, que aprueba el Reglamento de la Ley del Sistema de Seguridad Ciudadana.
- f) Directiva 03-2015-DIRGENPNP / EMG-DIRASOPE-B, Ejecución de patrullaje local, integrado entre la PNP y los Gobiernos Locales.
- g) Decreto Supremo N° 010-2019-IN, modifica el Reglamento de la Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, aprobado por D.S N° 011-2014-IN.
- h) Resolución Ministerial N° 0427-2024-IN, Aprueban el Registro Estandarizado de Ocurrencias del servicio de serenazgo y el Formato de Ocurrencias del servicio de serenazgo, y dictan otras disposiciones.



21.4. Requisitos

No aplica

21.5. Descripción: P-21-SGOSC

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Supervisor de Turno

Paso 1. Verifica la asistencia del Sereno al inicio del turno.

Paso 2. Verifica que Sereno esté correctamente uniformado al inicio del turno.

Paso 3. Verifica las ocurrencias y novedades del turno anterior.



- Paso 4.** Verifica los bienes que recibe del turno anterior y reporta observaciones de ser el caso.
- Paso 5.** Realiza charla de 5 minutos antes del inicio del turno sobre seguridad ciudadana, funciones e intervenciones según cronograma de capacitaciones.
- Paso 6.** Comunica las consignas generales y particulares referidas al servicio para el cumplimiento de serenos.
- Paso 7.** Distribuye personal según rol de servicio y hoja de ruta.
- Paso 8.** Ordena inicio de servicio.
- Paso 9.** Verifica y controla que el personal distribuido según el rol de servicio y hoja de ruta se encuentre en la zona de responsabilidad asignada.



¿Recibe reporte de incidente, ocurrencia o emergencia?

Si = Paso 10

No = Paso 9

- Paso 10.** Acude de manera inmediata a lugar indicado donde ocurren los incidentes, ocurrencias y/o emergencias del servicio dando cuenta al CCO.
- Paso 11.** Recibe reporte de serenazgo del incidente, ocurrencia y/o emergencia.
- Paso 12.** Interviene según procedimiento establecido.
- Paso 13.** Continúa con su servicio verificando ubicación y cumplimiento de funciones y consignas del Sereno.
- Paso 14.** Comunica a Sereno a pie esperar en el punto de relevo o punto de recojo de personal.
- Paso 15.** Requiere que personal entregue los formatos de ocurrencias del día al jefe de sector para su visado y consolidación.
- Paso 16.** Revisa el correcto llenado de la Bitácora Individual de Control de Vehículos el registro del abastecimiento de combustible.
- Paso 17.** Elabora informes de las observaciones detectadas durante el servicio.
- Paso 18.** Deriva partes de intervención e informes al jefe del Sector.
- Cargo: Jefe de Sector
- Paso 19.** Verifica el correcto llenado de los formatos de ocurrencias.





Paso 20. Verifica que la cantidad de partes coincida con la cantidad de códigos SADE generados por el CCO.

Paso 21. Envía el consolidado de partes de intervención al encargado de su custodia.

Cargo: Jefe de operaciones

Paso 22. Revisa y valida documentación.

Paso 23. Da visto bueno de los informes presentados por el Sereno y lo deriva al Subgerente de Operaciones de Seguridad Ciudadana.

Cargo: Subgerente

Paso 24. Revisa y valida documentación y se envía al encargado de su custodia y archivamiento.

Fin del procedimiento.

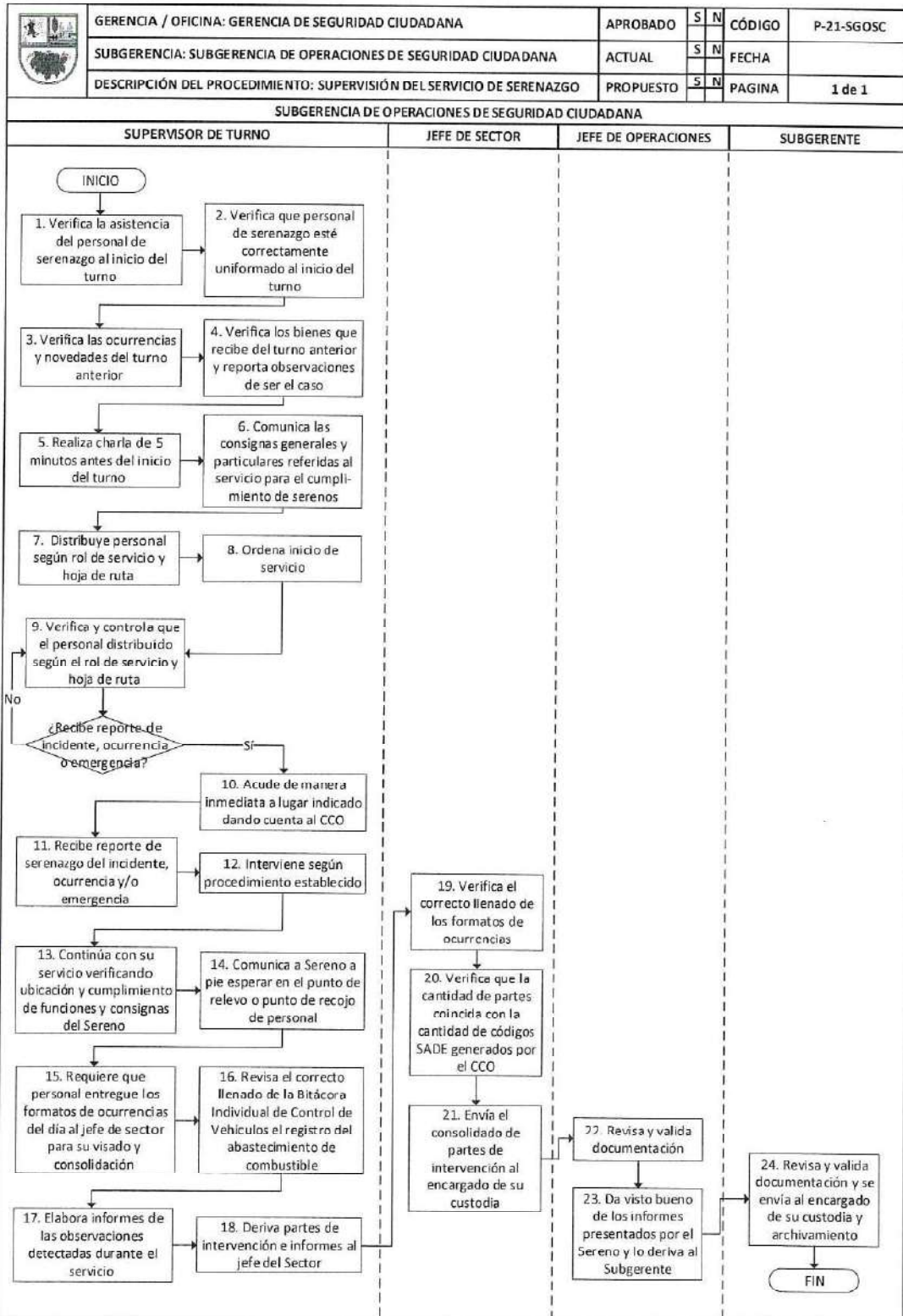
21.6. Anexos

- a) Anexo 1: Diagrama de Flujo de Supervisión del servicio de serenazgo
- b) Anexo 2: Bitácora Individual de Control de Vehículos





Anexo N° 1



Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Seguridad Ciudadana
 V/B°
 Vicente Romero Fernández

Municipalidad de Santiago de Surco
 SGOSC
 V/B°
 Alan Gino Svagelij Toledo

Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
 V/B°
 Alejandro Iván Capcha

Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Asesoría Jurídica
 V/B°
 Gloria Corvacho Becerra



Anexo N° 2

BITÁCORA INDIVIDUAL DE CONTROL VEHICULAR



Municipalidad
de Santiago de Surco

**BITÁCORA INDIVIDUAL DE
CONTROL DE VEHÍCULOS**

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Seguridad Ciudadana
V°B°
Ante Romero Fernández

Municipalidad de Santiago de Surco
SGO/SC
V°B°
Alan Gino Svagelj Toledo

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
V°B°
Alfonso Mirko Larrea Capche

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Asesoría Jurídica
V°B°
Gloria Corvaicho Becerra

CLASE: PLACA:
 TIPO: Nº MOTOR:
 MODELO: Nº CHASIS:
 MARCA: AÑO:
 COLOR: PÓLIZA:

PROPIEDAD:
 ASIGNADO:
 CONDUCTOR:



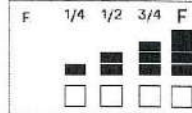


CONTROL DIARIO DE VEHÍCULOS

PLACA: CÓDIGO:

CUADRANTE: RECORRIDO:
 FECHA: ACEITE DE MOTOR:
 TURNO: LÍQUIDO DE FRENO:
 KM. ENTRADA: HIDROLINA:
 KM. SALIDA: REFRIGERANTE:

NIVEL DE COMBUSTIBLE:



RELLENOS:
 COMBUSTIBLE: KILOMETRAJE:
 ACEITE DE MOTOR: KILOMETRAJE:

MANTENIMIENTO Y/O REPARACIONES REALIZADAS EN EL SERVICIO (Indicar N° de Orden de trabajo)

.....

PROBLEMAS Y FALLAS MECÁNICAS: **RESPONSABLE:**

.....

CARROCERÍA / TAPIZ:

.....

PARTES Y ACCESORIOS:

Llanta repuesto ()	Herramientas ()	Vaso ()	Espejos int/ext ()	Tapa combustible ()
Gala / extensión ()	Extintor ()	Tapasol ()	Encendedor ()	Antena ()
Linterna ()	Llave de ruedas ()	Medidor de aire ()	Radio ()	Cenicero ()
Chaleco antibala ()	Botiquín ()	Altavoz ()	Circulina ()	GPS ()
Piso ()	Sirena ()	Plumillas ()	Luz Estroboscópica ()	Otros ()

DOCUMENTOS:
 SOAT () Tarjeta de propiedad () Certificado RT ()

NOVEDADES DEL RELEVO

.....

CHOFER SALIENTE	CHOFER ENTRANTE	SUPERVISOR
Nombres y Apellidos:	Nombres y Apellidos:	Nombres y Apellidos:
FIRMA:	FIRMA:	FIRMA:

Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Seguridad Ciudadana
 V.B.
 Ana Romero Mández

Municipalidad de Santiago de Surco
 SGOSC
 V.B.
 Alan Gino Svagelj Toledo

Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
 V.B.
 Aldo Mirco Echevarría Capcha

Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Asesoría Jurídica
 V.B.
 Gloria Corvacho Becerra



D. Proceso nivel 2:

MONITOREO DE CÁMARAS DE SEGURIDAD

22. Denominación:

VIGILANCIA Y/O MONITOREO PERMANENTE DE CÁMARAS DE SEGURIDAD (VIDEOVIGILANCIA) INSTALADAS EN EL DISTRITO

22.1. Código:

P-22-SGOSC

22.2. Finalidad:

Establecer los pasos a seguir a fin de efectuar el adecuado control y monitoreo de las cámaras en el Centro de Control de Operaciones de Seguridad Ciudadana.

22.3. Base legal:

- Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.
- Decreto Supremo N° 012-2013-IN, Aprueba Política Nacional del Estado Peruano en Seguridad Ciudadana
- Ley N° 30120, Ley de Apoyo a la Seguridad Ciudadana con Cámaras de Video vigilancia Públicas y Privadas.
- Decreto Legislativo N° 1218, que regula el uso de las cámaras de video vigilancia.
- Resolución Ministerial N° 0427-2024-IN, Aprueban el Registro Estandarizado de Ocurrencias del servicio de serenazgo y el Formato de Ocurrencias del servicio de serenazgo, y dictan otras disposiciones.

22.4. Generalidades:

- El operador de cámara debe cumplir con las funciones generales y particulares propias del puesto.
- La Subgerencia de Operaciones de Seguridad Ciudadana es responsable de salvaguardar las imágenes captadas por las cámaras de videovigilancia.
- CCO: Centro de Control de Operaciones.
- Sereno: Personal que brinda servicio de serenazgo y que puede tener la modalidad de Sereno a pie, Sereno de patrullaje motorizado o no motorizado y Sereno especialista en vigilancia a través de cámaras.





22.5. Descripción: P-22-SGOSC

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Supervisor de CCO

Paso 1. Controla la distribución del Sereno en los puestos de monitoreo de cámaras.

Cargo: Sereno (Operador de cámara)

Paso 2. Recibe cuaderno de ocurrencias.

Paso 3. Revisa registros en el cuaderno de ocurrencias del turno anterior.

Paso 4. Realiza monitoreo de cámaras asignadas buscando incidencias.

¿Incidente sospechoso?

Si = Paso 5

No = Paso 4

Paso 5. Informa de incidente sospechoso al radio operador y solicita apoyo para atender incidente. EN PARALELO PASOS 6 Y 7 CON PASO 8

Paso 6. Registra incidente sospechoso en el cuaderno de ocurrencias.

Paso 7. Continúa monitoreando incidente sospechoso para mantener informado al CCO.

Cargo: Radio operador del CCO

Paso 8. Designa sereno(s) que se encuentra(n) cerca de la zona para atender incidente sospechoso.

Paso 9. Registra incidente en el SADE.

Cargo: Sereno

Paso 10. Observa incidente, comunica situación y ubicación al CCO.

Paso 11. Llena formato de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo.

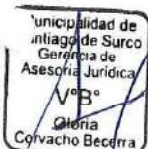
Paso 12. Evalúa si es una emergencia o urgencia.

¿Emergencia o urgencia?

Si = Paso 13

No = Paso 16

Paso 13. Solicita apoyo para atención de emergencia o urgencia.





Cargo: Radio operador principal del CCO

Paso 14. Coordina con el operador COED dependiendo la emergencia o urgencia.

Cargo: Operador COED

Paso 15. Gestiona apoyo según la emergencia o urgencia (Ambulancia, Bomberos, etc).

Cargo: Sereno

Paso 16. Brinda apoyo de acuerdo a los procedimientos de intervención.

Paso 17. Llena formato de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo.

Paso 18. Requiere código SADE a Radio Operador del CCO y lo registra en el formato de Ocurrencias.

Paso 19. Reporta detalle de la atención de la ocurrencia al Supervisor de Turno.

Cargo: Supervisor de Turno

Paso 20. Evalúa ocurrencia y prepara informe dirigido al Subgerente de Operaciones de Seguridad Ciudadana en caso se requiera.

Cargo: Sereno (Operador de cámara)

Paso 21. Hace seguimiento de incidente hasta el termino de atención.

Paso 22. Registra información adicional en el cuaderno de ocurrencias y lo reporta al radio operador para cierre de registro en el SADE.

Paso 23. Continúa con el monitoreo de las cámaras de vigilancia.

Fin del procedimiento.

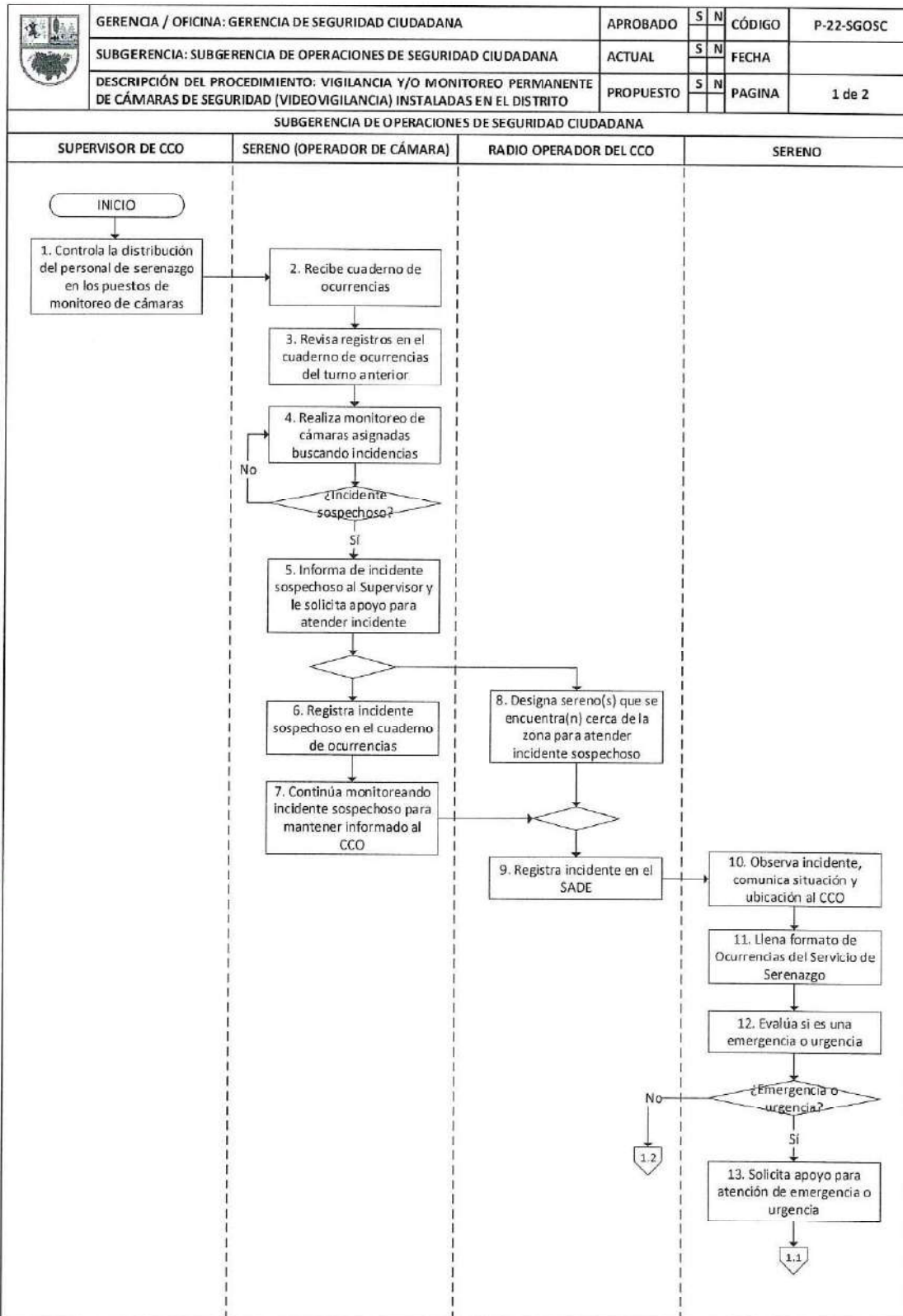
22.6. Anexos

- a) Anexo 1: Diagrama de Flujo de Vigilancia y/o monitoreo permanente de cámaras de seguridad (videovigilancia) instaladas en el distrito





Anexo N° 1

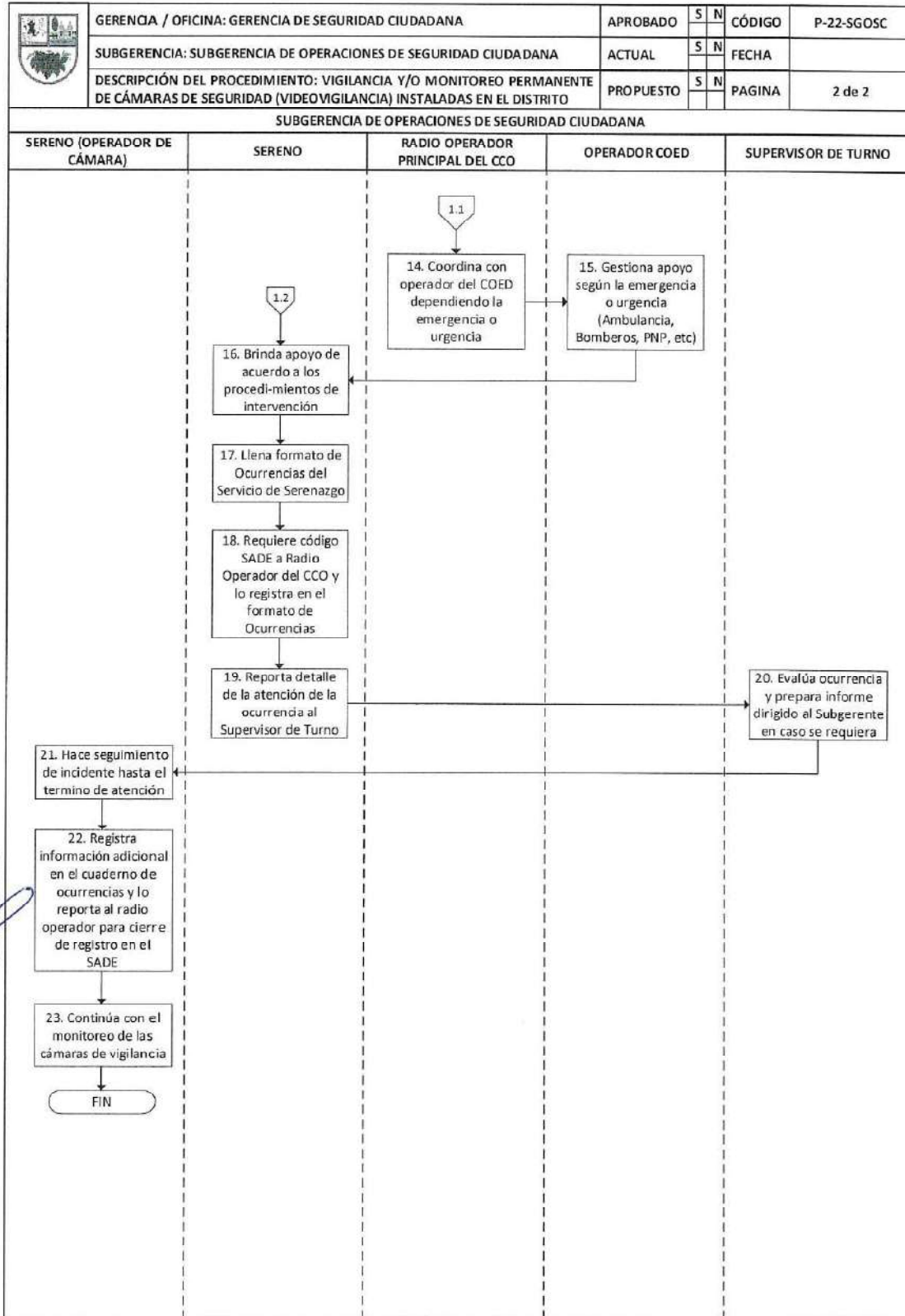


Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Seguridad Ciudadana
 V:8°
 Vicente Romero Fernández

Municipalidad de Santiago de Surco
 SGOSC
 V:8°
 Alan Gino Svagelj Toledo

Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
 V:8°
 Alda Yanko Echavarría Cepcha

Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Asesoría Jurídica
 V:8°
 Gloria Cornejo Becerra



Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Seguridad Ciudadana
 VºBº
 Vicente Romero Fernández

Municipalidad de Santiago de Surco
 SGOSC
 VºBº
 Alan Gino Svagelj Toledo

Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
 VºBº
 Aldo Mikko Echevarría Cepcha

Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Asesoría Jurídica
 VºBº
 Gloria Corvacho Becerra



23. Denominación:

ATENCIÓN DE SOLICITUD DE IMÁGENES DE LAS CÁMARAS DE SEGURIDAD

23.1. Código:

P-28-SGOSC

23.2. Finalidad:

Establecer los pasos a seguir a fin de atender la solicitud de imágenes de las cámaras de seguridad por parte del ciudadano, empresa privada o entidad del Estado.

23.3. Base legal:

- Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.
- Decreto Supremo N° 012-2013-IN, Aprueba Política Nacional del Estado Peruano en Seguridad Ciudadana.
- Ley N° 30120, Ley de Apoyo a la Seguridad Ciudadana con Cámaras de Video vigilancia Públicas y Privadas.
- Decreto Legislativo N° 1218, que regula el uso de las cámaras de video vigilancia.

23.4. Generalidades:

- El operador de cámara debe cumplir con las funciones generales y particulares propias del puesto.
- La Subgerencia de Operaciones de Seguridad Ciudadana es responsable de salvaguardar las imágenes captadas por las cámaras de videovigilancia.
- La Subgerencia de Operaciones de Seguridad Ciudadana debe atender la solicitud de imágenes de las cámaras de videovigilancia en caso proceda la solicitud y la entrega se realiza en discos.

23.5. Descripción: P-28-SGOSC

MESA DE PARTES

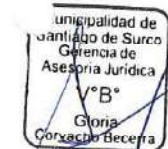
Cargo: Asistente de Mesa de Partes

Paso 1. Recibe el documento simple de solicitud de imágenes o videos presentado por el ciudadano, empresa privada o entidad del Estado.

Paso 2. Verifica que la solicitud contenga la siguiente información:

- Descripción breve del hecho o evento.
- Fecha y hora exacta del hecho o evento.
- Dirección precisa del lugar donde ocurrió el hecho o evento.

Paso 3. Registra la solicitud en el SISDOC.





Paso 4. Deriva la solicitud a la Subgerencia de Operaciones de Seguridad Ciudadana.

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Secretaria

Paso 5. Recibe la solicitud de imágenes o videos.

Paso 6. Deriva la solicitud al Centro de Control de Videovigilancia.

Cargo: Supervisor del Centro de Control de Videovigilancia

Paso 7. Recibe la solicitud de imágenes o videos.

Paso 8. Encarga al Operador del Módulo de Atención de Copia y Videos la verificación de la existencia de cámaras en la zona indicada en la solicitud.

Cargo: Operador del Módulo de Atención de Copia y Videos

Paso 9. Verifica si existe alguna cámara ubicada en la zona o ubicación indicada en la solicitud.

¿Resultados positivos?

Si = Paso 14

No = Paso 10

Paso 10. Elabora un documento de respuesta informando al solicitante que no se dispone de imágenes o videos del hecho solicitado.

Cargo: Supervisor del Centro de Control de Videovigilancia

Paso 11. Recibe el documento de respuesta.

Paso 12. Envía documento de respuesta a la Secretaria.

Cargo: Secretaria

Paso 13. Deriva documento a Secretaría General. PASO 22

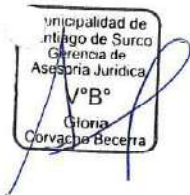
Cargo: Operador del Módulo de Atención de Copia y Videos

Paso 14. Procede a ubicar el video del hecho solicitado, teniendo en cuenta la fecha, hora y ubicación indicada en la solicitud.

Paso 15. Descarga el video en un CD.

Paso 16. Elabora un documento de respuesta informando al solicitante que su solicitud ha sido atendida.

Paso 17. Entrega el documento de respuesta y el CD con el video al Supervisor del Centro de Control.





Cargo: Supervisor del Centro de Control de Videovigilancia

Paso 18. Recibe el documento de respuesta y el CD con el video (si corresponde).

Paso 19. Deriva el documento de respuesta a la Secretaria.

Cargo: Secretaria

Paso 20. Recibe el documento de respuesta.

Paso 21. Solicita firma de Subgerente en el documento de respuesta.

Paso 22. Deriva el documento de respuesta a la Secretaría General.

SECRETARÍA GENERAL

Cargo: Responsable de Secretaría General

Paso 23. Recibe el documento de respuesta.

Paso 24. Se comunica con el solicitante, informándole que su solicitud ha sido atendida.

Cargo: Asistente de la Secretaría General

Paso 25. Entrega documento de respuesta y el CD con el video al solicitante (si corresponde).

Fin del procedimiento.

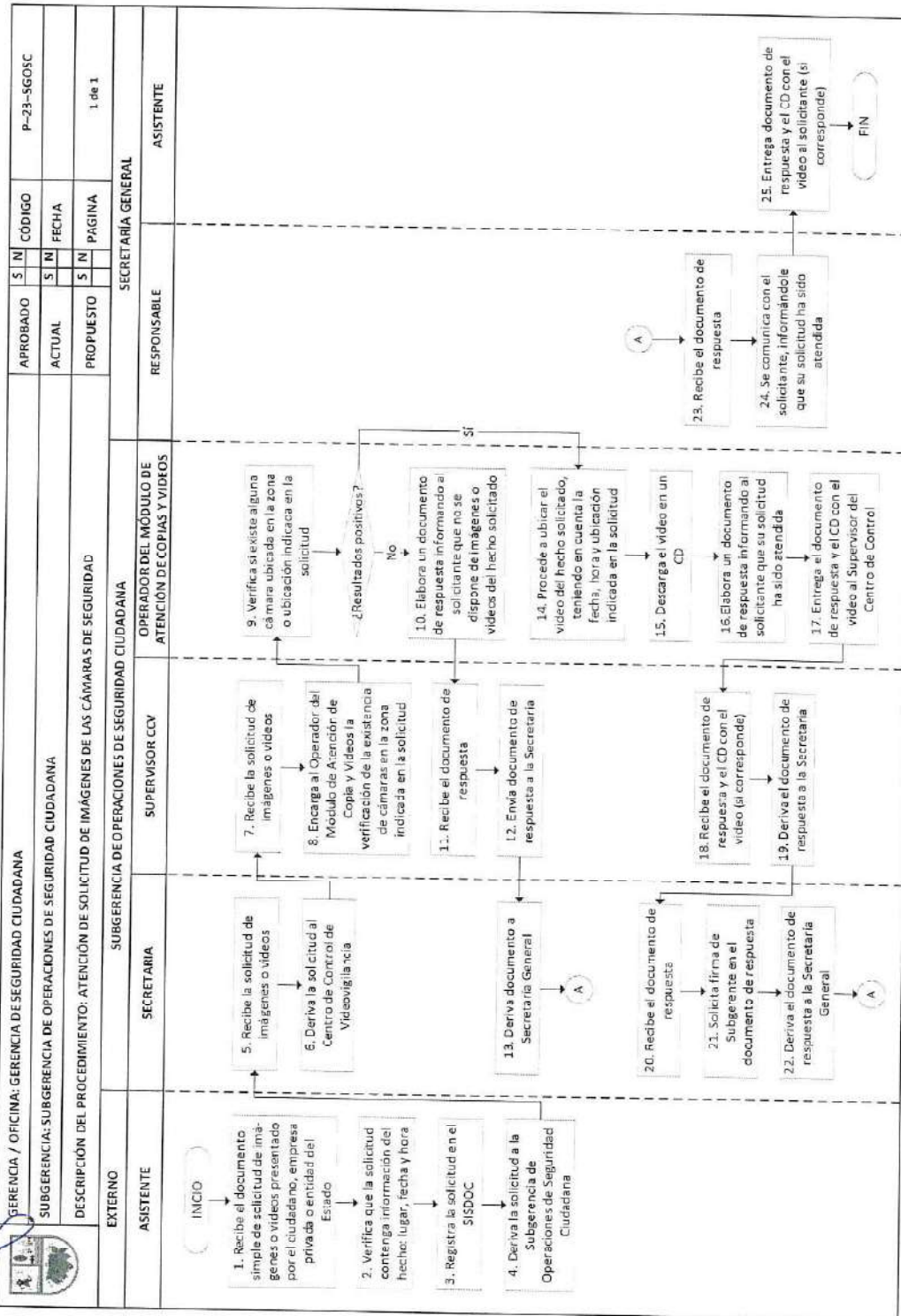
23.6. Anexos

- a) Anexo 1: Diagrama de Flujo de Atención de solicitud de imágenes de las cámaras de seguridad





Anexo N° 1





E. Proceso nivel 2:

ATENCIÓN AL CIUDADANO EN MÓDULOS DE SEGURIDAD Y/O COVV

24. Denominación:

ATENCIÓN DE CIUDADANOS EN LOS PUESTOS DE VIGILANCIA O COVV INSTALADOS EN EL DISTRITO

24.1. Código:

P-24-SGOSC

24.2. Finalidad:

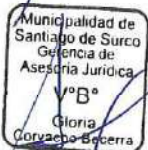
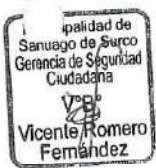
Establecer el protocolo además del paso a paso para la atención de los ciudadanos en los puestos de vigilancia a fin de lograr la satisfacción de los mismos.

24.3. Base legal:

- a) Ley 27972 Ley Orgánica de Municipalidades
- b) Resolución Ministerial N° 772-2019-IN que aprueba el Manual del Sereno Municipal con aplicación del ámbito nacional.
- c) DECRETO SUPREMO N° 009-2022-IN - Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 31297, Ley del Servicio de Serenazgo Municipal

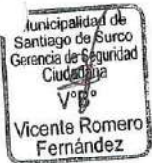
24.4. Requisitos

- a) La Subgerencia de Operaciones de Seguridad Ciudadana debe capacitar constantemente al Sereno sobre:
 - Atención al ciudadano.
 - Qué acciones debe tomar ante una denuncia presentada por un ciudadano.
 - Conocimientos básicos a fin de poder proporcionar información requerida por el ciudadano.
- b) El trato del Sereno asignado a los puestos de vigilancia y COVV hacia el ciudadano debe ser cortés en todo momento.
- c) El Sereno asignado a los puestos de vigilancia y COVV debe mantener su área de trabajo completamente ordenada y contar con todas las herramientas necesarias para poder atender a los ciudadanos. El puesto de vigilancia y COVV debe contar con la presencia de un Sereno para que los ciudadanos puedan acercarse a presentar una denuncia, realizar consultas o comunicar una incidencia.
- d) El protocolo a seguir para la atención al ciudadano que se presenta en los puestos de vigilancia es el siguiente:
 1. **Contacto inicial:** Debe mantener una imagen personal bien cuidada, dar la bienvenida al ciudadano, mirarlo a los ojos y saludarlo identificándose con nombre y apellidos. Seguidamente, y de manera cordial, debe ofrecerle su ayuda.





2. **Sintonía:** Escuchar activamente al ciudadano sin interrupciones, mostrando interés y utilizando el lenguaje corporal. Indagar datos complementarios sobre la solicitud del ciudadano para poder atenderlo mejor. En caso el ciudadano se muestre preocupado o confuso, debe intentar tranquilizarlo y ofrecerle su comprensión y ayuda. Identificar las necesidades del ciudadano pidiendo, si es necesario, más aclaraciones, con un tono de voz correcto y mencionando su nombre para hacer más agradable el trato.
3. **Desarrollo:** En caso de consulta sobre información, brindará la información requerida al ciudadano y lo registra en la bitácora de ocurrencias del puesto de vigilancia o COVV. En caso de denuncia de delito, ayuda a mantener la calma al ciudadano y registra el detalle de la denuncia de en la bitácora de ocurrencias y se comunica con el CCO para que coordine inmediatamente el apoyo de un efectivo de la policía. En caso de una emergencia por salud, accidente o incendio, ayuda a mantener la calma al ciudadano, se comunica inmediatamente al CCO para el apoyo correspondiente.
4. **Conclusión:** En caso de consulta sobre información, preguntar si tiene alguna inquietud adicional para poder continuar con la atención, de lo contrario se despide si es posible utilizando el nombre del usuario, de manera amable y cortés, quedando a su disposición para cualquier otra aclaración que pudiese necesitar. En caso de denuncia o emergencia, acompañar al ciudadano hasta que llegue el apoyo requerido para su atención.



24.5. Descripción: P-24-SGOSC.

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Sereno en puesto de vigilancia o COVV

Paso 1. Recibe al ciudadano de forma cortés y pregunta en qué puede ayudarlo.

¿Consulta sobre información?

Si = Paso 2

No = ¿Denuncia de delito?

Si = Paso 10

No = Emergencia por salud, accidente o incendio. Paso 18

Paso 2. Escucha atentamente al ciudadano y brinda información requerida.

Paso 3. Reporta al CCO que ciudadano se acercó a realizar consulta.

Cargo: Radio operador administrativo de CCO

Paso 4. Registra consulta en el SADE.





Cargo: Sereno en puesto de vigilancia o COVV

Paso 5. Solicita datos generales del ciudadano y registra atención en la bitácora del puesto de vigilancia.

Paso 6. Atiende consulta y pregunta si tiene alguna consulta adicional.

¿Consulta adicional?

Si = Paso 7

No = Paso 9

Paso 7. Escucha atentamente al ciudadano y brinda información requerida.

Paso 8. Registra consulta adicional en la bitácora del puesto de vigilancia.

Paso 9. Llena Formato de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo y registra código SADE brindado por radio operador administrativo CCO.

Fin de procedimiento.

Paso 10. Escucha atentamente al ciudadano y solicita sus datos.

Paso 11. Pregunta por detalles de la denuncia y se comunica con el radio operador administrativo del CCO.

Cargo: Radio Operador Administrativo del CCO

Paso 12. Coordina el apoyo de una unidad de patrullaje con efectivo policial para la atención de la denuncia.

Paso 13. Registra ocurrencia en el SADE.

Cargo: Sereno en puesto de vigilancia o COVV

Paso 14. Ayuda a mantener la calma al ciudadano hasta que llegue unidad móvil a trasladarlo a la Comisaría.

Paso 15. Llena Formato de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo y registra código SADE brindado por radio operador administrativo.

Cargo: Sereno en unidad de patrullaje con efectivo policial

Paso 16. Traslada a ciudadano a la Comisaría y lo acompaña a realizar denuncia.

Paso 17. Llena Formato de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo y registra código SADE brindado por radio operador administrativo.

Fin de procedimiento.

Paso 18. Escucha atentamente al ciudadano y solicita sus datos.





Paso 19. Pregunta por detalles de la emergencia y lo registra en la bitácora de ocurrencias.

Paso 20. Comunica al radio operador del CCO.

Paso 21. PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y APOYO A LA CIUDADANÍA EN CASOS DE COMISIÓN DE DELITOS, FALTAS, ACTOS DE VIOLENCIA, ACCIDENTES Y/O DESASTRES

Fin de procedimiento.

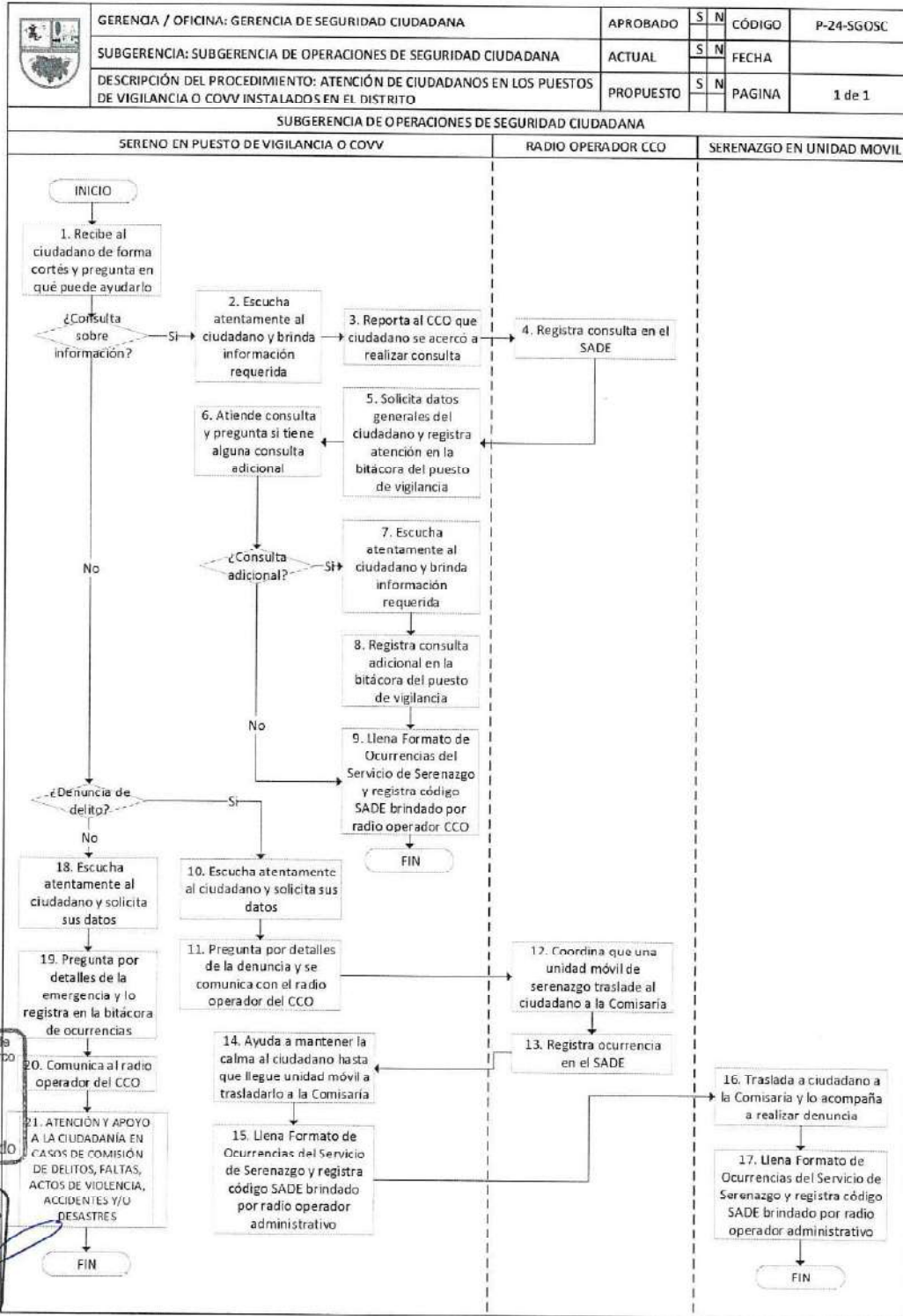
24.6. Anexos

- a) Anexo 1: Diagrama de Flujo de Protocolo de atención de ciudadanos en los puestos de vigilancia o COVV instalados en el distrito





Anexo N° 1



Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
 V°B°
 Aldo Irujo Echavarría Capcha

Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Seguridad Ciudadana
 V°B°
 Vicente Romero Fernández

Municipalidad de Santiago de Surco
 SGOOSC
 V°B°
 Alan Gino Syagelj Toledo

Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Asesoría Jurídica
 V°B°
 Gloria Corvacho Becerra



F. Proceso nivel 2:

CONTROL Y MONITOREO DE VEHÍCULOS Y EQUIPOS

25. Denominación:

CONTROL Y MONITOREO DE LA FLOTA VEHICULAR Y EQUIPOS DE COMUNICACIÓN ASIGNADO

25.1. Código

P-25-SGOSC

25.2. Finalidad:

Establecer los pasos a seguir para el control y monitoreo de la flota vehicular y los equipos de comunicación asignados para el patrullaje motorizado.

25.3. Base legal:

- a) Ley N° 27933, Ley de Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.
- b) Ley N° 29010, Ley que faculta a los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales a disponer de recursos para seguridad ciudadana.
- c) Ley N° 31297, Ley del Servicio de Serenazgo Municipal
- d) Ley N° 29707, Ley que dispone beneficios a favor de los Integrantes de las Juntas Vecinales de Seguridad Ciudadana; y sus Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 0020-2013-IN.
- e) Ley N° 30120, Ley de apoyo a la Seguridad Ciudadana con cámaras de video vigilancia Pública y Privada.
- f) Decreto supremo N° 011-2014-IN, que aprueba el Reglamento de la Ley del Sistema de Seguridad Ciudadana.
- g) Resolución Ministerial 498-2018-IN, lineamiento sectorial vecindario Seguro - Policía Comunitaria por Sector.
- h) Directiva 03-2015- DIRGENPNP/EMG-DIRASOPE-B para la ejecución de patrullaje local, integrado entre la PNP y los Gobiernos Locales.
- i) Decreto Supremo N° 010-2019-IN que modifica el Reglamento de la Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, aprobado por D.S N° 011-2014-IN.
- j) DA-15-2022-MSS, Decreto de alcaldía que aprueba el Reglamento de Organización y Funciones de la Municipalidad de Santiago de Surco.



25.4. Requisitos

No aplica



25.5. Descripción: P-25-SGOSC

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Supervisor CCO

- Paso 1.** Recibe rol de servicio de cada sector.
- Paso 2.** Verifica cuadro de unidades de GPS.
- Paso 3.** Requiere verificación de equipos de comunicación y seguimiento de ubicación de vehículos.
- Paso 4.** Verifica los sistemas de video vigilancia.
- Paso 5.** Verifica el cumplimiento de las consignas generales y particulares dictadas por la Subgerencias de Operaciones y Gerencia de Seguridad Ciudadana.



**EQUIPO DE COMUNICACIÓN = PASO 6
 GPS = PASO 12**

Cargo: Radio operador de CCO

- Paso 6.** Verifica que los equipos de comunicación están activos durante el turno.

¿Equipo activo?
 Sí = Paso 7
 No = Paso 6

- Paso 7.** Reporta equipo de comunicación inactivo a Supervisor CCO y Jefe de Sector.
- Paso 8.** Ubica a Sereno cercano y requiere que verifique motivo de equipo inactivo.

¿Problema técnico?
 Sí = Paso 10
 No = Paso 9

- Paso 9.** Requiere que se active el equipo de comunicación. PASO 11
- Paso 10.** Requiere equipo asignado a Sereno para reparación y asigna equipo activo.
- Paso 11.** Registra información en el reporte de incidencias.

Cargo: Operador de GPS

- Paso 12.** Efectúa control de las unidades en los sistemas de GPS.





Paso 13. Verifica que GPS esté transmitiendo señal y la ubicación del vehículo.

¿Unidad fuera de la zona de responsabilidad?

Sí = Paso 14

No = Paso 12

Paso 14. Comunica al radio operador principal y/o administrativo.

Cargo: Radio operador principal

Paso 15. Verifica si conductor comunicó salida de zona de responsabilidad.

¿Salida autorizada?

Sí = Paso 16

No = Paso 17

Paso 16. Indica regreso de la unidad móvil a zona de responsabilidad asignada al finalizar actividad autorizada.

Fin del procedimiento.

Paso 17. Requiere al conductor le indique motivo de la salida de la zona de responsabilidad.

Paso 18. Comunica al Supervisor del CCO

Cargo: Supervisor del CCO

Paso 19. Indaga sobre la salida de la zona de responsabilidad con el Supervisor de Turno.

En caso que Supervisor de turno no responda, se comunica con el Jefe de sector o Jefe de permanencia. → Hora diurna: Jefe de sector / Hora nocturna: jefe de permanencia

Cargo: Supervisor de Turno

Paso 20. Comunica al Jefe de Sector o permanencia de ser necesario.

Cargo: Jefe del sector / Jefe de permanencia

Paso 21. Averigua el motivo por el que la unidad móvil se encuentra fuera de su zona de responsabilidad.

Paso 22. Ordena regreso de la unidad móvil a zona de responsabilidad asignada.

Paso 23. Indica a conductor que formule informe correspondiente.

Paso 24. Determina acciones según evaluación del informe.

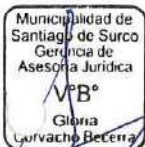
Fin del procedimiento.





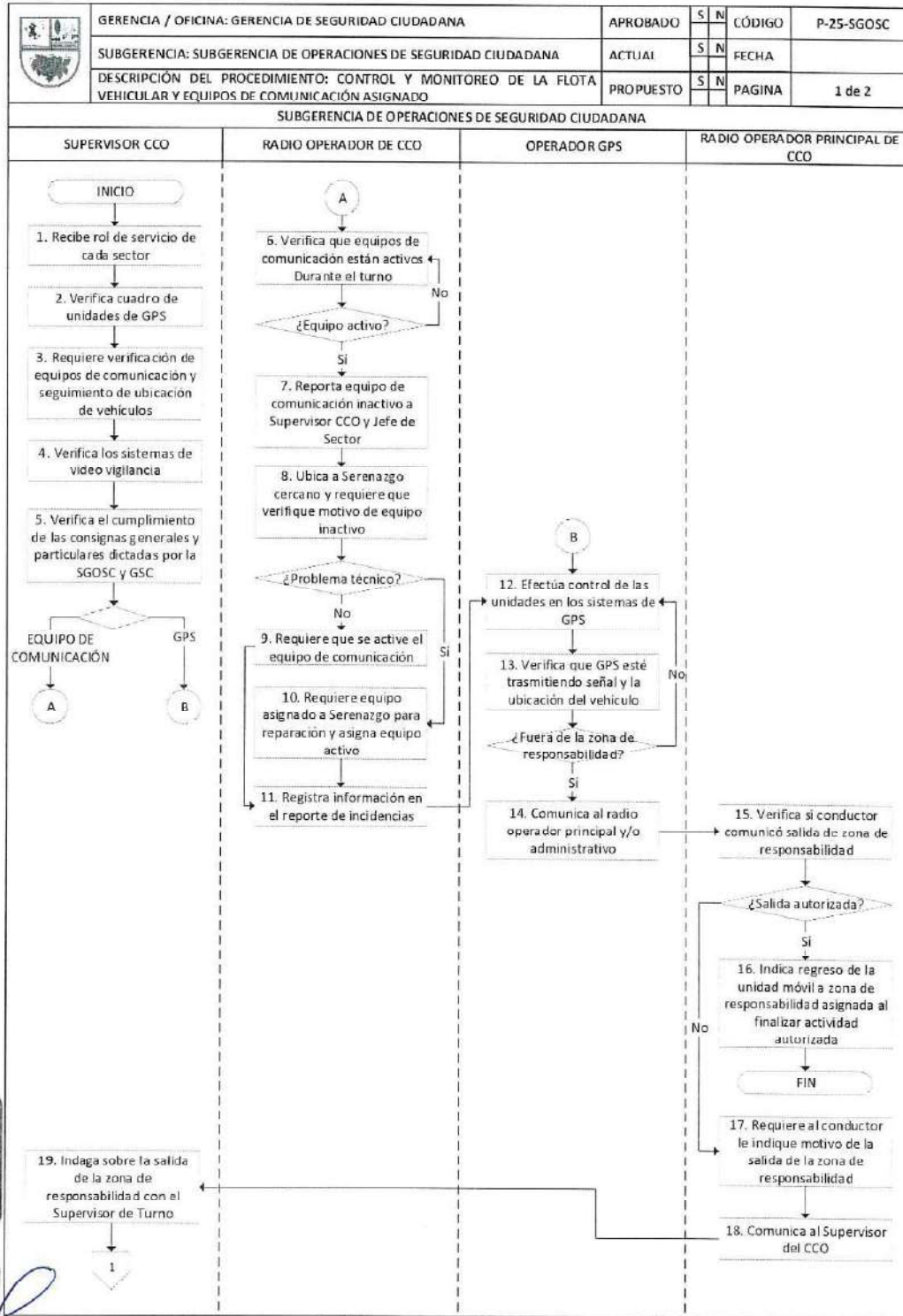
25.6. Anexos

- a) Anexo 1: Diagrama de Flujo de Control y monitoreo flota vehicular y equipos de comunicación asignado.





Anexo N° 1



Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
VºBº
Adolfo Echevarría

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Seguridad Ciudadana
VºBº
Vicente Romero Fernández

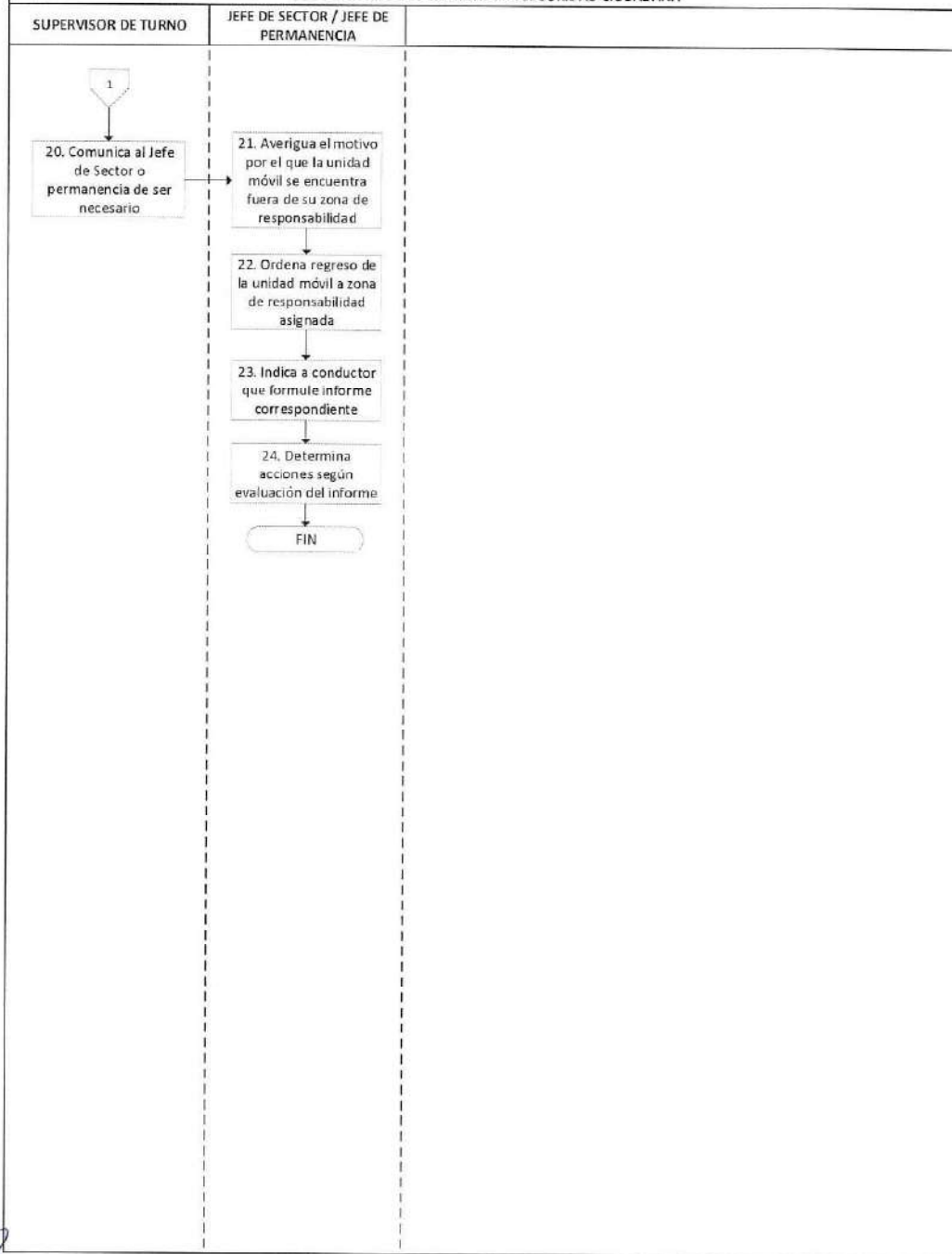
Municipalidad de Santiago de Surco
SGOSC
VºBº
Alan Gino Syagel Toledo

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Asesoría Jurídica
VºBº
Gloria Córdova Becerra



	GERENCIA / OFICINA: GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA	APROBADO	S	N	CÓDIGO	P-25-SGOSC
	SUBGERENCIA: SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA	ACTUAL	S	N	FECHA	
	DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO: CONTROL Y MONITOREO DE LA FLOTA VEHICULAR Y EQUIPOS DE COMUNICACIÓN ASIGNADO	PROPUESTO	S	N	PAGINA	2 de 2

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA



Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
Aldo Echeverría

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Seguridad Ciudadana
Vicente Romero Fernández

Municipalidad de Santiago de Surco
SGOSC
Alan Gino Svadefej Toledo

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Asesoría Jurídica
Gloria Corvacho Becerra



G. Proceso nivel 2:

COORDINAR ACCIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA - PNP, CODISEC, JUNTAS VECINALES, ETC

26. Denominación:

COORDINACIÓN CON EQUIPOS DE TRABAJO DE OTRAS UNIDADES Y DE OTRAS INSTITUCIONES

26.1. Código:

P-26-SGOSC

26.2. Finalidad:

Establecer los pasos a seguir para una adecuada coordinación con equipos de trabajo de otras unidades de la municipalidad o de otras instituciones en temas relacionados a seguridad ciudadana.

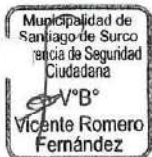
26.3. Base legal:

- a) Ley N° 27933, Ley de Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.
- b) Ley N° 29010, Ley que faculta a los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales a disponer de recursos para seguridad ciudadana.
- c) Ley N° 31297, Ley del Servicio de Serenazgo Municipal
- d) Decreto Legislativo N° 1316, que modifica la Ley 27933 y regula la cooperación de la PNP.
- e) Decreto supremo N° 011-2014-IN, que aprueba el Reglamento de la Ley del Sistema de Seguridad Ciudadana.
- f) Directiva 03-2015-DIRGENPNP / EMG-DIRASOPE-B, Ejecución de patrullaje local, integrado entre la PNP y los Gobiernos Locales.
- g) Decreto Supremo N° 010-2019-IN, modifica el Reglamento de la Ley N° 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, aprobado por D.S N° 011-2014-IN.
- h) Ley N° 29707, Ley que dispone beneficios a favor de los Integrantes de las Juntas Vecinales de Seguridad Ciudadana; y sus Reglamento aprobado por Decreto Supremo N° 0020-2013-IN.
- i) Resolución Ministerial 498-2018-IN, lineamiento sectorial vecindario Seguro - Policía Comunitaria por Sector.

26.4. Requisitos

No aplica

26.5. Descripción: P-26-SGOSC





SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Subgerente

Paso 1. Designa a responsable de coordinar con equipos de trabajo de otras unidades orgánicas o de otras instituciones sobre un tema específico para cumplir con los objetivos de los planes operativos.

Paso 2. Elabora documento (Memorandum, oficios y otros) dirigido al área orgánica o institución solicitando coordinar sobre un tema específico e indicando el nombre de responsable de la coordinación.

Paso 3. Recibe respuesta del área o de la institución y agenda reunión.

Cargo: Responsable de coordinación

Paso 4. Asiste a reunión en representación del Subgerente.

Paso 5. Informa al Subgerente sobre los acuerdos tomados.

Paso 6. Elabora Acta de reunión con los acuerdos tomados.

Paso 7. Envía Acta de reunión a Subgerente para su visto bueno.

Cargo: Subgerente

Paso 8. Visa Acta de reunión.

Cargo: Responsable de coordinación

Paso 9. Envía Acta de reunión a los involucrados.

Paso 10. Hace seguimiento del cumplimiento de los acuerdos en los plazos establecidos.

Paso 11. Interactúa con los involucrados para poder cumplir con la información requerida y los plazos establecidos.

¿Se cumple con plazos establecidos?

Si = Paso 15

No = Paso 12

Paso 12. Informa al Subgerente sobre las demoras.

Cargo: Subgerente

Paso 13. Elabora Memorándum, oficio u otros solicitando atención de los acuerdos tomados en la reunión y fechas de cumplimiento.

Paso 14. Envía Memorándum, oficio u otros a área orgánica o a otra institución según corresponda. PASO 10





Cargo: Responsable de coordinación

Paso 15. Consolida información trabajada con los equipos de trabajo de las otras unidades o instituciones.

Paso 16. Elabora informe con los resultados obtenidos de la información recibida y lo envía al Subgerente.

Cargo: Subgerente

Paso 17. Revisa informe y lo deriva al responsable de hacer seguimiento del cumplimiento de los acuerdos para la formulación de los planes operativos.

Fin del procedimiento.

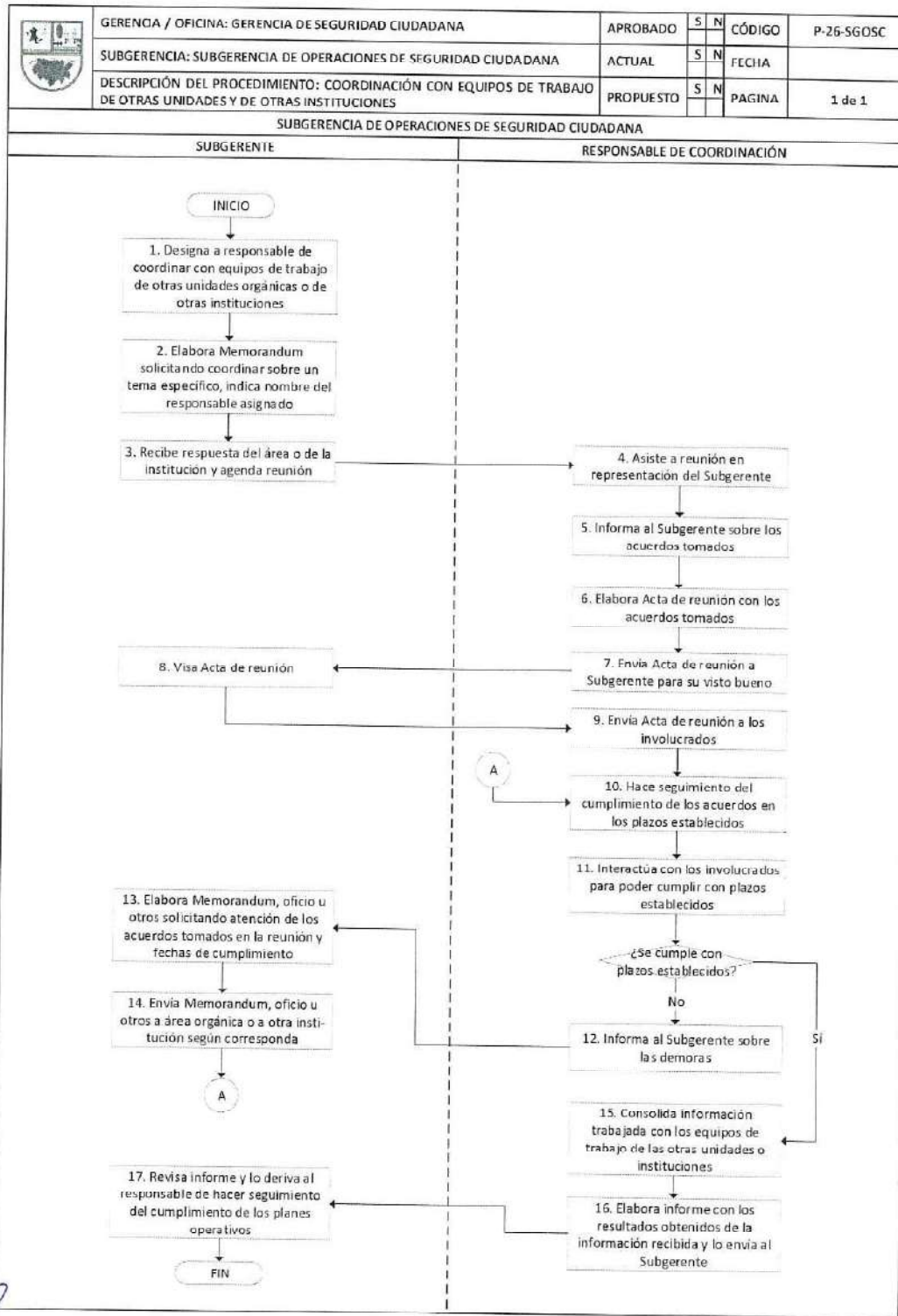
26.6. Anexos

- a) Anexo 1: Diagrama de Flujo de Coordinación con equipos de trabajo de otras unidades y de otras instituciones





Anexo N° 1



Municipalidad de Santiago de Surco
 Secretaría de Planeamiento y Presupuesto
 Verge
 Alejandro Echavarría

Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Seguridad Ciudadana
 V°B°
 Vicario Romero Fernández

Municipalidad de Santiago de Surco
 SGOSC
 V°B°
 Alan Gino Syagel Toledo

Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Asesoría Jurídica
 V°B°
 Gloria Coracho Becerra



27. Denominación:

AUTORIZACIÓN Y RENOVACIÓN DE INSTALACION DE CASETAS DE VIGILANCIA

27.1. Código:

P-27-SGOSC

27.2. Objetivo:

Regular el uso e instalación de casetas de vigilancia en el distrito.

27.3. Base legal:

- Reglamento Nacional de construcciones DS N° 39-70-VI y DS No 63-70-VI
- Ley del Procedimiento administrativo general N° 27444
- Ley Orgánica de municipalidades N° 27972
- Ley del Silencio administrativo N° 29060
- Ordenanza N° 242-MSS Reglamentación de uso e instalación de casetas de vigilancia en el distrito
- Ordenanza N° 181-MSS Reglamentación del Plan urbano distrital de Santiago de Surco

27.4. Requisitos:

- Solicitud dirigida al Alcalde firmada por el representante de la junta vecinal o comité vecinal registrado en la unidad de participación vecinal.
- Copia simple del Acta de asamblea con la conformidad de por lo menos el 80% de los conductores de predios que se ubicarán en el interior del área de protección.
- Padrón de residentes (nombre, apellidos, teléfonos, domicilio)
- Plano del área de protección 1/15000, memoria descriptiva con la indicación de los elementos de seguridad propuestos.
- La opinión favorable de la Subgerencia Defensa Civil de MSS
- Ficha de datos de acuerdo al formato establecido en la Ordenanza No 242- MSS y copia del DNI de los vigilantes particulares que utilizarán la caseta.

27.5. Descripción: P-27-SGOSC

SUBGERENCIA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Cargo: Técnico mesa de partes

Paso 1. Consulta al administrado la gestión o solicitud a realizar.





EXTERNO – ADMINISTRADO

Paso 2. Indica que va a solicitar la instalación o renovación de una caseta de vigilancia.

SUBGERENCIA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Cargo: Técnico mesa de partes

Paso 3. Revisa que solicitud del administrado tenga los documentos correspondientes.

¿Contiene los documentos?

No = Paso 4

Si = Paso 5

Paso 4. Orienta al administrado sobre los documentos que debe presentar.
* Administrado retorna con los documentos faltantes.



EXTERNO – ADMINISTRADO

Paso 5. Presenta documentos.

SUBGERENCIA DE GESTIÓN DOCUMENTAL

Cargo: Técnico mesa de partes

Paso 6. Recepciona y revisa documentos.

¿Cumple con los requisitos?

No = Paso 7

Sí = Paso 8

Paso 7. Orienta e indica las observaciones encontradas.
* Administrado retorna con observaciones levantadas.

Paso 8. Registra en Sistema de Tramite Documentario y deriva a SGOSC.

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Secretaria

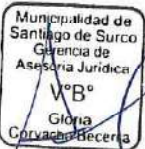
Paso 9. Recepciona expediente, registra en el SISDOC y entrega a Subgerente.

Cargo: Subgerente

Paso 10. Revisa y decreta orden de inspección.

Cargo: Secretaria

Paso 11. Recibe y deriva expediente al jefe de sector





Cargo: Jefe de sector

Paso 12. Realiza inspección ocular

Paso 13. Realiza Informe técnico

¿Informe favorable?

No = Paso 14

Sí = Paso 16

Cargo: Secretaria

Paso 14. Realiza Carta a Administrado con Observaciones y entrega a mensajero.

Cargo: Mensajero

Paso 15. Entrega de Carta al Administrado con Observaciones, recibe cargo y entrega a secretaria.

Fin del procedimiento.

Cargo: Secretaria

Paso 16. Recepción de expediente e informe técnico.

Cargo: Subgerente

Paso 17. Revisa Expediente completo y decreta resolución.

Cargo: Asistente Legal

Paso 18. Elabora Resolución de Autorización para instalación de caseta de vigilancia.

Fin del procedimiento.

27.6. Anexos

- a) Anexo 1: Diagrama de Flujo del procedimiento de Autorización y renovación de instalación de casetas de vigilancia





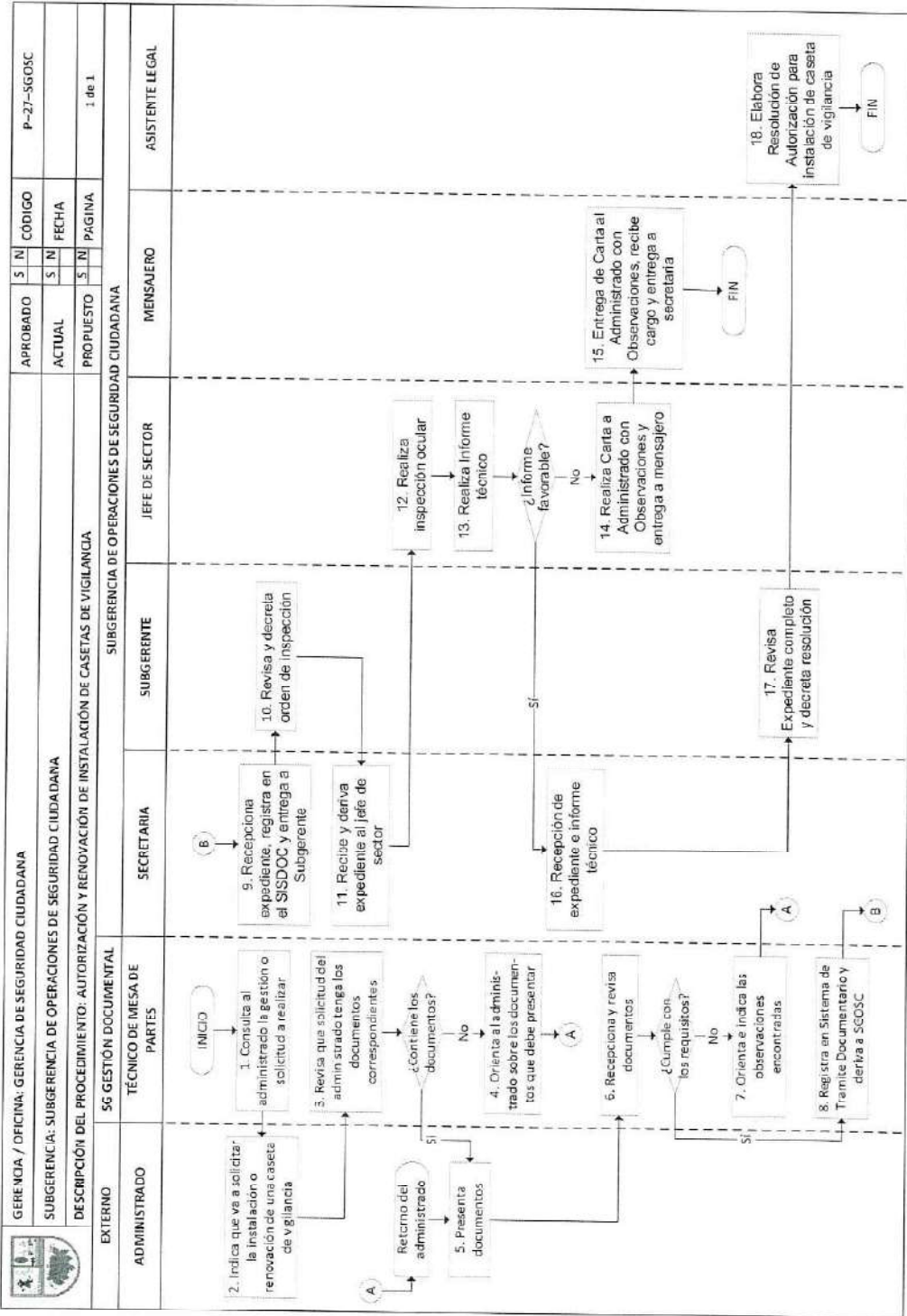
ANEXO 1

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
Aldo Viljo Echavarría Capcha

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Seguridad Ciudadana
Vicente Romero Fernández

Municipalidad de Santiago de Surco
SG/SC
Alan Gino Svageij Toledo

Municipalidad de Santiago de Surco
Gerencia de Asesoría Jurídica
Gloria Covacho Becerra





III. Proceso nivel 1:

EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE SEGURIDAD CIUDADANA Y CORRECCIÓN DE ESTRATEGIAS

A. Proceso nivel 2:

EVALUACIÓN DE RESULTADOS DE SEGURIDAD CIUDADANA Y CORRECCIÓN DE ESTRATEGIAS

28. Denominación:

EVALUACIÓN DE RESULTADOS OBTENIDOS DE LOS PLANES OPERATIVOS DE SEGURIDAD CIUDADANA PARA SU REPLANTEO ESTRATÉGICO

28.1. Código:

P-28-SGOSC

28.2. Finalidad:

Establecer los pasos para la evaluación de los resultados obtenidos de la ejecución de los planes operativos de seguridad ciudadana a fin de determinar su replanteo estratégico.

28.3. Base legal:

- Ley N° 27933, Ley del sistema Nacional de Seguridad ciudadana.
- Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades.
- Ley N° 31297, Ley del Servicio de Serenazgo Municipal.
- Decreto Supremo N° 009-2022-IN, Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 31297, Ley del Servicio de Serenazgo Municipal.
- Decreto Supremo N° 006-2022-IN, Decreto Supremo que aprueba la Política Nacional Multisectorial de Seguridad Ciudadana al 2030.

28.4. Requisitos:

- La evaluación de los resultados obtenidos de la ejecución de los planes operativos de seguridad ciudadana permite determinar si es necesario replantear las estrategias de seguridad ciudadana a fin de poder cumplir con las actividades estratégicas establecidas en el PADSC vigente.





28.5. Descripción: P-28-SGOSC

GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Gerente

Paso 1. Revisa los resultados obtenidos de los planes operativos de seguridad ciudadana.

Paso 2. Requiere al Subgerente de Operaciones de Seguridad Ciudadana que se dé atención a los planes con resultados negativos.

SUBGERENCIA DE OPERACIONES DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Subgerente

Paso 3. Realiza reunión con Jefe de Planeamiento Estratégico y Planes de Seguridad para definir estrategias que mejoren los resultados de planes operativos de seguridad ciudadana.

Cargo: Jefe de Planeamiento Estratégico y Planes de Seguridad

Paso 4. Identifica las causas que genera que los planes operativos no tengan resultados positivos.

Paso 5. Define soluciones y nuevas estrategias que permitan obtener resultados positivos en la ejecución de los planes operativos de seguridad ciudadana.

Paso 6. Replantea los planes operativos.

Cargo: Subgerente

Paso 7. Remite planes operativos replanteados al Jefe de operaciones (o quién haga su función).

Paso 8. Realiza seguimiento de los resultados obtenidos de la ejecución de los planes.

Paso 9. Verifica eficacia de los planes operativos replanteados.

Paso 10. Reporta al Gerente de Seguridad Ciudadana los resultados obtenidos.

GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

Cargo: Gerente

Paso 11. Revisa los nuevos resultados obtenidos de los planes operativos de seguridad ciudadana.





¿Resultados positivos?

Si = Paso 12

No = Paso 2

Paso 12. Recopila información de los resultados obtenidos.

Paso 13. Hace seguimiento del cumplimiento de las actividades estratégicas del PADSC.

Fin del procedimiento.

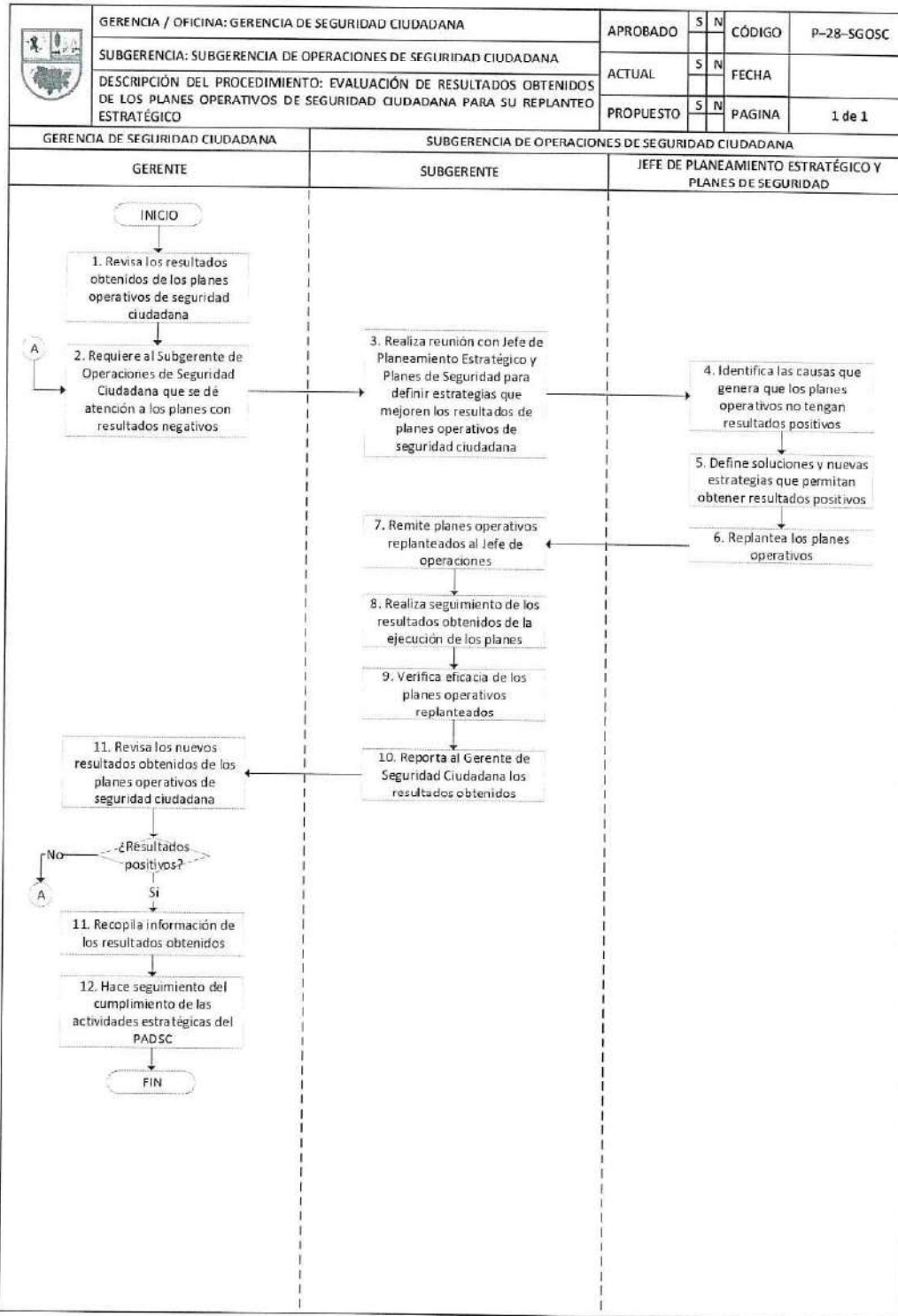
28.6. Anexos

- a) Anexo 1: Diagrama de Flujo de Evaluación de resultados obtenidos de los planes operativos de seguridad ciudadana para su replanteo estratégico





Anexo N° 1



Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Planeamiento y Presupuesto
 V.B.
 María García

Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Seguridad Ciudadana
 V.B.
 Vicente Romero Fernández

Municipalidad de Santiago de Surco
 SGOSC
 V.B.
 Alan Gino Svagelj Toledo

Municipalidad de Santiago de Surco
 Gerencia de Asesoría Jurídica
 V.B.
 Gloria Corvacho Becerra



**MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO DE SURCO
GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA**

Manual de Procedimientos Operativos del Sereno



INDICE

	Pág.
Introducción	143
Capítulo I: FUNCIONES GENERALES Y ESPECIFICAS	144
1.1. Funciones generales	144
1.2. Funciones específicas	145
1.2.1. Al ingresar a su servicio	146
1.2.2. Al hacerse cargo del puesto	146
1.2.3. Durante el servicio deberá tener en cuenta	146
1.2.4. Patrullaje en unidades móviles	147
1.2.5. Especialista en vigilancia a través de cámaras	148
1.2.6. Especialista en patrullaje con Drones	148
1.2.7. Empleo del Formato de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo	149
1.3. Procedimientos generales	149
1.3.1. Llamada del Centro de control de Operaciones	149
1.3.1.1. Si el Sereno se encuentra en unidad móvil	149
1.3.1.2. Si el sereno se encuentra a pie o en puesto fijo	150
1.3.2. En caso de ser intervención directa	150
1.3.2.1. Si el Sereno se encuentra en unidad móvil	150
1.3.2.2. Si el sereno se encuentra a pie o en puesto fijo	150
Capítulo II:	152
2.1. Procedimientos Particulares	152
2.1.1. Delitos contra el patrimonio (hurto y robo)	152
2.1.2. Delitos contra la Vida, el Cuerpo y la Salud (homicidios y lesiones)	153
2.1.3. Micro comercialización de drogas, consumo de drogas y licor	153
2.1.4. Accidentes de tránsito	153
2.1.5. Pandillaje	154
2.1.6. Grupos de víctimas en situación de vulnerabilidad	154
2.1.7. Incendios y desastres naturales	155
2.1.8. Contaminación acústica o ruidos molestos	156
2.1.9. Alteración del orden público o afectación contra la convivencia pacífica	156
2.1.10. Presencia de canes peligrosos o abandonados	156
2.1.11. Intento de suicidio	156
2.1.12. Casos de delitos de violencia sexual	157
2.1.13. Operativos conjuntos con la Policía Nacional del Perú	157
Capítulo III: Normas de Seguridad	158
3.1. Al desplazarse en vehículo	158
3.2. En caso de encontrarse con un delincuente con arma de fuego	158
3.3. En caso de encontrarse en el CCO, puesto de comando y Centro de Observación y Video Vigilancia (COVV)	159
3.4. Uso de los medios de defensa	159





INTRODUCCION

La inseguridad ciudadana viene siendo uno de los principales problemas que presenta el país en los últimos años, lo que se ve reflejado en el alto índice de victimización y percepción de inseguridad. El Sereno Municipal realiza su labor brindando su apoyo a la comunidad en zonas establecidas en el ámbito territorial del distrito mediante acciones preventivas, disuasivas, de atención a las personas en situaciones de emergencia y apoyo a situaciones requeridas por el vecino que afectan su seguridad y tranquilidad.

Esta labor se hace efectiva con la ejecución del Patrullaje Municipal y vigilancia que realiza diariamente en los diferentes sectores asignados; por lo tanto, debe tener en cuenta que el éxito de su labor depende del conocimiento y aplicación de los procedimientos vigentes, comportamiento y profesionalismo que ponga en el cumplimiento de sus funciones.



Para una mejor actuación del serenos en la labor de brindar una adecuada Seguridad Ciudadana a los ciudadanos es necesario disponer de un Manual del Sereno Municipal en el Distrito de Santiago de Surco, que se encuentre alineado con el Manual del Sereno Municipal aprobado por Resolución Ministerial N° 772-2019-IN, elaborado por el Ministerio del Interior y de alcance a nivel nacional, que tendrá como finalidad la de servir de guía al Sereno, en su labor ante posibles situaciones que pudieran presentarse en el servicio, ejecutándolo de una manera eficiente y segura.



Este manual consta de tres capítulos;

- **Cap. 1 - Funciones y Procedimientos Generales:** en la cual se indican las normas que debe seguir y tener en cuenta el sereno de manera general y permanente durante su servicio.
- **Cap. 2 - Procedimientos Particulares:** se encuentran los pasos a seguir en las diferentes situaciones específicas que se pueden presentar durante el servicio
- **Cap. 3 - Normas de Seguridad:** en la cual se encuentran algunos aspectos que el Sereno deberá conocer para realizar recomendaciones, si es requerido, a los vecinos para protegerse de la delincuencia en el Distrito de Santiago de Surco.



Cabe mencionar que este manual es una guía de cómo debe de actuar, por lo tanto, no se descarta la iniciativa y el criterio que debe poner de manifiesto el sereno para saber afrontar las situaciones inesperadas que se pudieran presentar y que no estén previstas en el presente manual, teniendo en cuenta que deberá siempre actuar con seguridad, inteligencia y sentido común dentro de los lineamientos generales que establece este manual.



Los procedimientos establecidos en el presente Manual deben ejecutarse teniendo en cuenta el respeto irrestricto a los Derechos Humanos.



CAPITULO I

FUNCIONES GENERALES Y ESPECIFICAS

1.1. FUNCIONES GENERALES

- a) Vigilar e informar al CCO situaciones o comportamientos irregulares o ilegales que evidencien la comisión o actos preparatorios de delitos, faltas y contravenciones que se produzcan en su sector de vigilancia.
- b) Apoyar al ciudadano y la Policía Nacional del Perú en casos de comisión de delitos, faltas, actos de violencia flagrantes y accidentes.
- c) Comunicar de forma inmediata al CCO, para la atención de situaciones de emergencia.
- d) Participar en operativos conjuntos con la Policía Nacional del Perú, Ministerio Público, Gobernación y otras instituciones vinculadas a la seguridad ciudadana, en el marco de los Planes de Seguridad Ciudadana elaborados por la SGOSC.
- e) Apoyar al cumplimiento de las normas de seguridad ciudadana en eventos públicos, deportivos, sociales, culturales y religiosos que sean requeridos como apoyo a la SGOSC.
- f) Apoyar en casos de incendios, inundaciones y otros desastres, en labores de auxilio y evacuación.
- g) Apoyar a las personas en situación de vulnerabilidad durante su desplazamiento o cruce de vías hasta un lugar seguro.
- h) Colaborar en mantener la tranquilidad, orden, seguridad y moral pública del vecindario, respetando las normas vigentes y los derechos fundamentales de la persona, en el marco de los planes de acción de seguridad ciudadana de la Municipalidad de Santiago de Surco.
- i) Operar las cámaras de video vigilancia y el uso de las tecnologías de información y comunicación.
- j) En casos de delitos y faltas flagrantes podrá retener al presunto implicado, poniendo en forma inmediata al retenido a disposición de la Policía Nacional del Perú, en aplicación de la Ley N° 29372, Ley de Arresto Ciudadano y Código Procesal Penal (Decreto Legislativo 957).
- k) Realizar acciones disuasivas y preventivas **debidamente equipados con medios de defensa**, para emitir alertas tempranas en apoyo a las funciones de Seguridad Ciudadana que cumple la Policía Nacional del Perú y otras instituciones vinculadas a la seguridad ciudadana.
- l) Llenar el respectivo Formato de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo de todas las incidencias que se produzcan durante su turno de servicio.
- m) Proporcionar información al ciudadano de forma inmediata de centros comerciales, centros de salud, deportivos, religiosos, culturales, turísticos, vías públicas, y otros, en cuanto sea requerido.
- n) Prestar orientación y auxilio inmediato a la ciudadanía en materia de seguridad ciudadana, con especial énfasis a las personas en situación de vulnerabilidad y grupos de especial protección.
- o) Apoyar subsidiariamente a la Policía Nacional del Perú para viabilizar el tránsito vehicular en caso de necesidad y urgencia (congestión, accidentes de tránsito, desastres naturales y otros eventos).
- p) Realizar el patrullaje en forma sistémica, articulada y sectorizada dentro del territorio de la Municipalidad de Surco.





- q) Identificar los puntos críticos, zonas de riesgo, teniendo como referencia el mapa del delito elaborado por las comisarías de la jurisdicción y el mapa de riesgo elaborado Subgerencia de Operaciones de Seguridad Ciudadana.
- r) Colaborar y prestar apoyo a otros órganos de la municipalidad para la ejecución de acciones en materia de seguridad ciudadana.
- s) Propiciar el orden, la tranquilidad, la seguridad y la convivencia pacífica en la comunidad, respetando las normas vigentes y los derechos fundamentales de la persona.
- t) Apoyar en la detección de las infracciones a las ordenanzas municipales, comunicando oportunamente al área correspondiente de la municipalidad provinciales o distritales a la que pertenece, para el inicio de los procesos sancionadores establecidos en las normas vigentes;
- u) Hacer cumplir las disposiciones establecidas en las ordenanzas municipales locales.
- v) Informar a los órganos competentes de la municipalidad provincial o distrital a la que pertenece, la falta o poca iluminación en espacios públicos, así como el estado de la infraestructura vial, señalización y el funcionamiento del sistema de semaforización.
- w) Otras funciones relacionadas a la seguridad ciudadana, dentro del marco de la Ley.



1.2. FUNCIONES ESPECIFICAS



1.2.1. Al ingresar a su servicio el sereno deberá tener en cuenta lo siguiente

- a) Esta terminantemente prohibido portar armas. Los medios de defensa que están permitidos bajo el DS N° 009-2024-IN que modifica la Ley 31297 Ley del Servicio de Serenazgo Municipal son grilletes, escudos, bastones tonfa, aerosoles de pimienta y chalecos antibalas.
- b) No debe ingresar al servicio con síntomas de embriaguez, efectos de fármacos, drogas u otros.
- c) Debe presentarse correctamente uniformado teniendo presente que solo está permitido el uso de prendas que forman parte del uniforme.
- d) Debe portar su documento de identidad personal (DNI).
- e) Los conductores de unidades motorizadas deberán portar la correspondiente licencia de conducir física y vigente, cuando se encuentre por vencer deberá de tomar en cuenta el tiempo para realizar su renovación en el Ministerio de Transporte y Comunicaciones.
- f) El personal que presente el brevete de conducción vencido o suspendido por medida sancionadora del MTC, no podrá conducir por ningún motivo unidades de la SGOSC.
- g) No está permitido ingresar al servicio con equipos para escuchar música, videos, redes sociales, etc.
- h) Deberá llevar consigo libreta de notas, lapicero y plano del sector de patrullaje.
- i) De implementarse un servicio con el uso de bicicleta, deberá de portar una cadena y candado para dar la seguridad a la bicicleta asignada.
- j) Deberá de verificar que la radio de comunicación asignada deberá de encontrarse operativa y los ganchos en buenas condiciones para evitar caídas y extravíos de los mismos.





1.2.2. Al hacerse cargo del puesto deberá

- a) Presentarse al puesto con la anticipación suficiente que le permita realizar un relevo detallado con el saliente.
- b) Relevarse con el saliente con todas las ocurrencias y novedades que hubiese y con los equipos y materiales asignados.
- c) Al final del relevo dará cuenta al supervisor del servicio de las novedades de su relevo.
- d) Los conductores de unidades motorizadas deberán realizar una verificación detallada de la unidad móvil a fin de determinar el estado que se encuentra (chasis, equipos electrónicos, sistemas, funcionamiento, repuestos, accesorios, etc.) dando cuenta al supervisor de las ocurrencias que encuentre.
- e) Todas las novedades encontradas deberán de ser consignadas en la bitácora de la unidad de patrullaje de manera clara y precisa.
- f) Es responsabilidad del servicio entrante tomar conocimiento de las consignas que hubiese.



1.2.3. Durante el servicio de patrullaje a pie deberá tener en cuenta

- a) Cumplir las disposiciones y consignas que sean encomendadas para el servicio.
- b) Conocer su sector de patrullaje, a fin de identificar los puntos críticos, zonas de riesgo, teniendo como referencia el mapa de delito y mapa de riesgo.
- c) Conocer a los vecinos de su sector asignado para generar acercamiento y confianza en el Servicio de Serenazgo, a fin de coadyuvar en la prevención de delitos, faltas y contravenciones.
- d) Efectuar el patrullaje con mayor frecuencia en los puntos críticos y zonas de riesgo de las jurisdicciones.
- e) Informar sobre el estado en el que recibe y entrega los bienes (equipo de comunicación, etc.) asignados para el cumplimiento de sus funciones.
- f) Permanecer alerta ante cualquier situación que perturbe la tranquilidad y el orden público. En caso advierta la presencia de personas, vehículos u objetos sospechosos, solicitará el apoyo correspondiente al CCO y a la Policía Nacional del Perú, de acuerdo a las circunstancias.
- g) El desplazamiento del patrullaje debe ser a una cadencia que le permita observar su entorno y situaciones inusuales que puedan desencadenar delitos, faltas y contravenciones.
- h) Variar su itinerario y horario de patrullaje para no ser previsible.
- i) Apoyar a las personas con discapacidad durante su desplazamiento o cruce de calles hasta un lugar prudente.
- j) Durante su desplazamiento, debe observar situaciones inusuales respecto a puertas, ventanas abiertas y otras circunstancias que puedan significar un riesgo a la seguridad de la propiedad pública y privada.
- k) Entregar diariamente los Formatos de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo correctamente llenados, sobre las ocurrencias del servicio correspondiente a su turno.
- l) Atender diligentemente las emergencias y pedidos de información del vecindario.
- m) Alertar a los órganos competentes sobre el estado de la infraestructura vial, señalización y el funcionamiento del sistema de semaforización.
- n) No está permitido alejarse de su puesto o cuadrante asignado sin autorización.





- o) Está terminantemente prohibido recibir durante el servicio algún tipo de compensación o dádiva por parte del público, por alguna acción o apoyo prestado.
- p) No está permitido ingresar a establecimientos comerciales por motivos particulares durante el servicio.
- q) En todo momento debe adoptar una posición correcta, evitando adoptar posturas que muestren cansancio o que atenten contra la imagen que el sereno debe mostrar.
- r) No está permitido ingerir alimentos durante el servicio.
- s) Está terminantemente prohibido hacer uso de equipos o accesorios para escuchar música, ver videos, etc. el uso del celular solo será permitido en una situación de emergencia o cuando exista problemas de comunicación con la radio asignada.

1.2.4. Patrullaje en unidades móviles



- a) El patrullaje debe realizarse respetando la hoja de ruta asignada.
- b) Comunicar las ocurrencias durante su servicio, por los medios de comunicación disponibles.
- c) Emplear vehículos en condiciones óptimas que le permitan cumplir sus funciones.
- d) El vehículo debe ser conducido a una velocidad prudencial que permita el control visual de acciones o situaciones irregulares que impliquen riesgos potenciales para la seguridad y el orden público (30km/h).
- e) Cuando por necesidad del servicio tenga que desplazarse a una velocidad mayor a la reglamentaria, debe hacer uso de las señales audio-visuales, adoptando las medidas de seguridad para evitar accidentes de tránsito.
- f) Realizar el patrullaje integrado en coordinación y apoyo a la Policía Nacional del Perú.
- g) Estar atento en todo momento a cualquier incidente y ocurrencia (hechos delictivos, accidentes y otros) para su atención oportuna de acuerdo a su competencia.
- h) Las unidades de patrullaje durante el servicio no deberán por ningún motivo desplazarse por la carretera Panamericana, se podrá realizar por emergencia del servicio dando cuenta al CCO.
- i) Las Unidades de patrullaje cuentan con un sistema de georreferenciación (GPS) que permite en tiempo real poder realizar un monitoreo del recorrido y ubicación de la unidad en tiempo real de acuerdo al cuadrante asignado, si el conductor debiera de salir del cuadrante, sector o distrito deberá de comunicar al CCO y supervisor de servicio.
- j) Una unidad móvil no deberá realizar persecuciones a vehículos sospechosos si no dispone de Policía, salvo que se encuentre en contacto visual con el vehículo o persona sospechosa, deberá de mantener una distancia de seguridad e informará al CCO para el apoyo de unidades con efectivos policiales.
- k) El conductor de la unidad de patrullaje deberá de realizar una conducción a la defensiva, respetando siempre el reglamento Nacional de Tránsito, evitando los accidentes y daños personales y materiales.
- l) Está terminantemente prohibido subir y transportar en las unidades a personas particulares o personal administrativo durante el servicio, de mediar una situación de emergencia deberá de realizarlo con la autorización del supervisor de servicio.



- e) Consultar el pronóstico del tiempo para el área de vuelo, evitando volar en condiciones climáticas adversas como viento fuerte, lluvia, etc.
- f) Identificar en el área de vuelo los posibles obstáculos y establecer puntos de referencia y rutas seguras de vuelo.
- g) Establecer una zona de despegue y aterrizaje segura.
- h) Realizar la calibración del dron según las instrucciones del fabricante, verificando la precisión del GPS y la brújula.
- i) Realizar un vuelo de prueba corto para asegurarse de que el dron esté funcionando correctamente.
- j) Mantener un registro de los detalles del vuelo, incluyendo la hora de despegue, aterrizaje y cualquier incidencia durante el vuelo.
- k) Registrar cualquier dato relevante para informes posteriores.



1.2.7. Empleo del Formato de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo

- a) Todo el personal de Serenos debe de llenar el Formato de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo y otros formatos establecidos por la SGOSC.
- b) Toda intervención, apoyo, servicio, etc. deberá de quedar registrado en el Formato de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo, el cual deberá de ser registrado en el CCO, para lo cual se brindará un código del Sistema Atención de Emergencias (SADE)
- c) El sereno, cualquiera sea la modalidad deberá de llenar el Formato de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo el cual deberá de encontrarse con el código de ingreso al SADE, los efectivos policiales formularán sus partes policiales de acuerdo a la intervención requerida dando cuenta a la comisaría de la jurisdicción.
- d) La información de los Formatos de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo debe ser objetiva, deben contener lo que se ha observado, evitando escribir opiniones, conjeturas o suposiciones.
- e) Los Formatos de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo deben contener un relato detallado, pero a la vez resumido de lo ocurrido



1.3. PROCEDIMIENTOS GENERALES

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

1.3.1. Llamada del Centro de Control de Operaciones (CCO)

1.3.1.1. Si el Sereno se encuentra en una unidad móvil:

- a) El Sereno recibe la llamada del CCO donde como mínimo deben indicar: Tipo de intervención y lugar.
- b) Confirma la recepción de la llamada y los datos recibidos.
- c) Dar cuenta al Supervisor de servicio a donde se dirige.
- d) Acude a la dirección indicada con la barra de luces encendida y accionando la sirena de ser necesario.
- e) Una vez que llega al lugar indicado observa y hace una rápida apreciación de la situación.
- f) Comunica al CCO la apreciación de situación y su llegada al lugar, en caso necesario solicita apoyo policial o de otras unidades.
- g) En todos los casos quien debe realizar la intervención es el efectivo policial asignado a la unidad móvil.





- h) Durante la intervención el Sereno deberá proceder de acuerdo a la situación (ver procedimientos particulares) en apoyo al efectivo policial.
- i) Terminada la intervención comunica al CCO el resultado de ella y solicita el código de intervención respectivo.
- j) Confecciona el Formato de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo y lo firma.

1.3.1.2. Si el Sereno se encuentra a pie o cubriendo un puesto fijo:

- a) El Sereno recibe la llamada del CCO donde le deben indicar el tipo de intervención y lugar.
- b) Da cuenta al Supervisor de servicio solicitando autorización para alejarse de su puesto.
- c) Acude a la dirección indicada si es que se encuentra dentro del área de su responsabilidad (100 metros), caso contrario da cuenta al CCO.
- d) Al llegar al lugar indicado el Sereno procederá de acuerdo con la situación (ver procedimientos particulares) y de acuerdo a su evaluación de la situación solicitará a control apoyo policial.
- e) Confecciona el Formato de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo.
- f) Terminada la intervención regresa a su puesto.



1.3.2. En caso de intervención directa

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

1.3.2.1. Si se encuentra en una unidad móvil (Auto o Moto):

- a) Aprender rápidamente la situación y dar cuenta al CCO indicando los detalles de la incidencia y lugar donde se encuentra.
- b) Si se encuentra acompañado de un efectivo policial, deberá tener presente que es el policía quien debe intervenir y el sereno prestará el apoyo necesario.
- c) Si se encuentra solo deberá tener en cuenta que la intervención no deberá dar lugar a que deje su unidad sin tomar las medidas de seguridad.
- d) Una vez en el lugar deberá ubicar su unidad de tal manera que pueda protegerla en lo posible de cualquier tipo de riesgo.
- e) El Sereno procederá de acuerdo con la situación (ver procedimientos particulares).
- f) Terminada la intervención comunica a control los resultados de esta.
- g) Solicita el código de intervención y llena el Formato de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo.
- h) Continúa con su patrullaje.

1.3.2.2. Si el Sereno se encuentra a pie o en bicicleta:

- a) Aprender rápidamente la situación y dar cuenta al CCO indicando los detalles de la incidencia y lugar donde se encuentra.



- b) En lo posible y si la situación lo permite deberá solicitar a control apoyo policial.
- c) Si la situación es apremiante y no dispone de apoyo, deberá rápidamente evaluar la situación para determinar si puede controlarla y si no pondrá en riesgo innecesario su integridad física ni la de los vecinos.
- d) El Sereno procederá de acuerdo con la situación (ver procedimientos particulares). Terminada la intervención comunica al CCO los resultados de esta,
- e) Solicita el código de intervención y llena el Formato de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo.
- f) Continúa con su patrullaje.





CAPITULO II

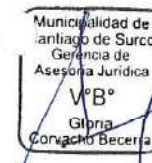
2.1. PROCEDIMIENTOS PARTICULARES

A continuación, se describen algunas situaciones particulares que se pueden presentar durante el servicio y los pasos generales que debe seguir el sereno en cada uno de ellos. Siempre se debe tener en cuenta que la acción del sereno es preventiva y disuasiva, la intervención se debe de realizar como apoyo a la intervención de un efectivo policial, pero en caso necesario el sereno puede intervenir siempre y cuando su intervención ayude a impedir la consumación de un hecho delictivo inminente y no ponga en riesgo su integridad física ni la de los vecinos.

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

2.1.1. Delitos contra el patrimonio (hurtos y robos)

- a) En caso de hurto o robo flagrante, comunica al CCO y a la Policía Nacional del Perú brindando información sobre los hechos para lograr el apoyo correspondiente; y de ser el caso, alertar a las unidades de patrullaje de la zona.
- b) Intervenir y retener a una persona en caso de flagrancia (arresto ciudadano) teniendo en consideración los riesgos y las condiciones adversas (empleo de armas de fuego y objetos que puedan generar un riesgo contra la integridad física, la superioridad numérica, entre otros), poniendo de forma inmediata al intervenido a disposición de la Policía Nacional del Perú.
- c) Cuando el Sereno advierta la fuga del implicado, de acuerdo a las circunstancias puede seguirlo a una distancia prudente, manteniendo comunicación permanente al CCO, este enviará unidades de apoyo.
- d) En caso de hurto o robo a inmuebles, no debe ingresar, salvo flagrante delito, peligro inminente de su perpetración o autorización expresa de la persona que la habita; debiendo en estos casos, tener en consideración los riesgos y condiciones adversas, ingresará acompañando a efectivo policial si es requerido.
- e) En caso o robos de vehículos o autopartes, se comunica al CCO y se solicita el apoyo de una unidad con efectivo policial para la intervención y traslado de los agraviados a la comisaría del sector para la denuncia correspondiente.
- f) Observar y de ser posible, registrar información relevante y útil (características del implicado y agraviado, rutas de escape del implicado, placas de rodaje de vehículos, entre otros), para comunicar de manera inmediata al CCO y llenar el Formato de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo.
- g) Si el agraviado ha sufrido lesiones personales debido al robo, comunica al CCO para el envío de la unidad de emergencia (ambulancia, Unidad de Rescate).
- h) Cuando hubiere víctimas fatales (fallecimiento), comunica al CCO, este comunica a la Policía Nacional del Perú, sin perjuicio de proteger (aislar) el lugar de los hechos a fin de evitar que personas no autorizadas manipulen el cadáver o alteren la escena de los hechos, hasta que la Policía Nacional del Perú llegue al lugar y se haga cargo del caso.





- i) En todos los casos (delito flagrante o no flagrante), el Sereno apoya para mantener el orden en el lugar de los hechos.
- j) Orientar y prestar el apoyo a las personas que resulten agraviadas con el delito.
- k) Si como resultado de la intervención se recuperan prendas u objetos estos deben ser entregados con cargo en la comisaría y los debe consignar en el parte correspondiente.

2.1.2. Delitos contra la vida, el cuerpo y la salud (homicidios y lesiones)

- a) Cuando advierta personas que presenten lesiones que requieran asistencia médica, debe comunicar al CCO, este a la Policía Nacional y unidades de emergencia de la municipalidad (ambulancia y unidades de rescate, con la finalidad que actúen conforme a sus atribuciones.
- b) En caso hubiese víctimas fatales (fallecimiento), el personal de serenazgo mantiene el orden en la zona, evitando la intervención de personas no autorizadas. En ningún caso manipula los cuerpos, la escena de los hechos o los bienes que se encuentren en el lugar hasta la llegada de la Policía Nacional del Perú y el Fiscal competente.
- c) Prestar el apoyo correspondiente a la Policía Nacional del Perú y otras autoridades para el ejercicio de sus labores.



2.1.3. Micro comercialización, consumo de drogas y licor

- a) En caso de micro comercialización de drogas en espacios públicos, informar de manera inmediata al CCO, a su vez informa a la Policía Nacional del Perú para que actúe en el ámbito de su competencia funcional.
- b) Cuando se percate o tenga información sobre la micro comercialización de drogas en algún lugar específico (vivienda, establecimientos y otros) debe comunicar al CCO para que informe a la Policía Nacional del Perú, para las acciones de su competencia. Llenará el formato de ocurrencias del servicio de serenazgo.
- c) Cuando observe personas, que al parecer consuma drogas y bebidas alcohólicas en espacios públicos, debe persuadirlo para que se retiren de la zona y la vez informar al CCO para el apoyo correspondiente de ser necesario.
- d) Cuando los infractores se resistan a retirarse del lugar, alteren el orden público, dañen el patrimonio público o privado, o pongan en riesgo la vida e integridad física de las personas, solicita apoyo al CCO para el apoyo de efectivo policial para la intervención correspondiente.
- e) Cuando observe locales, tiendas, bodegas o viviendas que no cuenten con la autorización para la venta de licores o expendan en horas no autorizadas, comunica al CCO, para que la Subgerencia de Fiscalización y Coactiva Administrativa intervengan en el ámbito de sus competencias.

2.1.4. Accidentes de tránsito

- a) Cuando se produzca accidentes de tránsito con daños materiales, comunica al CCO, solicitando el apoyo correspondiente de una unidad con efectivo policial o de la Policía Nacional del Perú para que intervenga de acuerdo a sus funciones.
- b) En el caso de accidente de tránsito con lesiones personales, solicita el apoyo al CCO de los Bomberos, SAMU (Sistema de Atención Médica



Móvil de Urgencia del MINSA), ambulancia, unidad de rescate, a fin de brindar el auxilio a los heridos.

- c) En accidentes de tránsito con consecuencia fatal (fallecimiento) sin perjuicio de comunicar en forma inmediata al CCO y a la Policía Nacional del Perú para su intervención; apoya viabilizando el tránsito vehicular y preserva en la medida de lo posible el lugar del accidente; evitando manipular el cuerpo de la persona(s) fallecida(s).
- d) En caso de que el conductor participante de un accidente de tránsito se dé a la fuga, debe indagar ante vecinos, testigos o transeúntes sobre las características del vehículo y cualquier información que pueda servir para la identificación del conductor y las investigaciones correspondientes.
- e) Informar al CCO toda la información que obtenga relacionada a los accidentes de tránsito que se produzcan en su zona o sector de patrullaje.



2.1.5. Pandillaje

- a) Ante la presencia de pandilleros, comunicar en forma inmediata al CCO, brindando información sobre el lugar, cantidad estimada y otros datos para facilitar el apoyo de otras unidades de patrullaje y la Policía Nacional del Perú para la intervención.
- b) El Sereno debe persuadir a las personas que se encuentren cometiendo actos de pandillaje a retirarse del lugar, pudiendo emplear medios coercitivos de acuerdo a las circunstancias (armas no letales autorizadas), mientras llega el apoyo policial.
- c) En caso que se afecte el orden público, cause daños a la propiedad pública o privada, integridad física, entre otros, solicita el apoyo inmediato al CCO, y este comunicará a la Policía Nacional del Perú para su intervención inmediata.
- d) Si como consecuencia de la intervención se produjeran detenciones, apoya a la Policía Nacional del Perú en las medidas de seguridad y traslado.
- e) Cuando se produzcan lesiones a las personas que requieran atención médica, el Sereno debe informar al CCO, para la atención por parte de la ambulancia y unides de rescate para la asistencia correspondiente.
- f) Cuando se produzca el fallecimiento de personas como consecuencia de los actos de pandillaje, informa inmediatamente al CCO, para la comunicación con la Policía Nacional del Perú, para que intervenga en el ámbito de su competencia.



2.1.6. Grupos y víctimas en situación de vulnerabilidad

- a) Cuando en su labor de patrullaje identifique a un menor de edad en situación de abandono o a una persona como posible víctima de trata de personas, comunicar inmediatamente al CCO, para su comunicación con la Policía Nacional del Perú, brindándole el apoyo y confianza mientras llega el apoyo correspondiente.
- b) En los supuestos de actos flagrantes de violencia familiar, de acuerdo a las circunstancias podrá intervenir y tratar de persuadir al agresor a fin que cese la agresión, siempre tomando en cuenta su seguridad personal, comunicando al CCO para el apoyo inmediato de unidades de patrullaje y de la Policía Nacional del Perú, según sea necesario.
- c) En caso de actos flagrantes de tentativa de feminicidio, intervenir y retener al agresor, teniendo en consideración los riesgos y las



condiciones adversas (empleo de armas de fuego y objetos que puedan generar un riesgo contra la integridad física, la superioridad numérica, entre otros); comunicando y pidiendo el apoyo inmediato al CCO, el que informará de manera inmediata a la Policía Nacional del Perú para que intervenga de acuerdo a su competencia funcional.

- d) En caso que el Sereno haya efectuado la retención de una persona por actos flagrantes de violencia familiar o tentativa de feminicidio, comunicará al CCO y el implicado debe ser puesto a disposición de la autoridad policial más cercana de forma inmediata.
- e) En los supuestos de violencia familiar no flagrantes, brinda información a la víctima para que se constituya a la Comisaría a registrar su denuncia, así como, el apoyo que puedan brindarle otras instituciones del Estado (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, Ministerio de Salud, Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, Defensoría del Pueblo, etc.).
- f) En caso de advertir actos contra el pudor o que atenten contra la libertad sexual de las personas, en la vías y espacios públicos, comunica al CCO para el envío de una unidad con efectivo policial para la intervención correspondiente.
- g) En caso de retención, el presunto implicado debe ser puesto a disposición de la autoridad policial de forma inmediata.
- h) En los supuestos que en su cuadrante o sector de patrullaje advierta personas con discapacidad (habilidades diferentes), presta el apoyo correspondiente para cruzar la vía pública, ayudarlos a embarcar o desembarcar de vehículos, trasladarlos a lugares seguros o cualquier otra ayuda que requieran.
- i) Cuando se trate de adultos mayores, brinda orientación y protección, asegurándose que no se encuentren en condición de abandono, desaparecidos u otras circunstancias que pongan en peligro su integridad física.
- j) Las personas LGTBI serán tratados con respeto a los derechos humanos; interviniendo únicamente en los casos que alteren el orden público y las buenas costumbres, pidiendo el apoyo correspondiente al CCO para el apoyo con una unidad de patrullaje con efectivo policial cuando sea necesario.
- k) Cuando el sereno intervenga, por la presencia de prostitutas y/o trabajadores sexuales LGTBI, deben tener en cuenta que su misión es disuasiva por lo cual deberá actuar sin utilizar la violencia.
- l) Cuando se trate de personas con enfermedades mentales y ameriten ser atendidos, solicitará el apoyo al CCO para que pueda coordinar el traslado a los centros médicos especializados.



2.1.7. Incendios y desastres naturales

- a) En caso de incendio comunica al CCO, para que comunique a su vez al Cuerpo General de Bomberos Voluntarios y a la Policía Nacional del Perú, para el apoyo correspondiente.
- b) Apoyar en las labores de auxilio y evacuación de las personas que puedan resultar víctimas del suceso.
- c) Apoya en el control y mantenimiento del orden en la zona, a fin de facilitar la labor del Cuerpo General de Bomberos Voluntarios, la Policía Nacional del Perú y otras instituciones en el ámbito de su competencia.
- d) En situaciones de desastres naturales comunica al CCO y presta apoyo a las instituciones públicas y privadas que participan de acuerdo a sus



competencias.

- e) En el caso de encontrarse con un amago de incendio (el inicio del siniestro) el sereno podrá hacer uso de extintores que se encuentre a la mano, realizando una apreciación de situación en donde no presente riesgo para el sereno.

2.1.8. Contaminación acústica o ruidos molestos

- a) Constituirse al lugar o dirección de la persona que reportó el caso, a fin de obtener mayor información sobre el problema.
- b) Identificar plenamente la fuente generadora del ruido e informar al CCO para el envío del personal de la Subgerencia de Fiscalización y Coactiva Administrativa a fin de efectuará la medición sonora de la fuente, para determinar los niveles de densidad.
- c) De ser posible conminará al responsable de la fuente generadora del ruido, a culminar con las emisiones sonoras.
- d) Llenar el Formato de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo registrando los datos de la intervención.



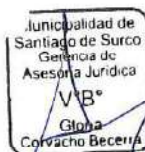
2.1.9. Alteración del Orden Público o afectaciones contra la convivencia pacífica

- a) Comunicar en forma inmediata al CCO para el apoyo correspondiente, de ser necesario a la Policía Nacional del Perú para que intervenga de acuerdo a sus atribuciones.
- b) Apoyar a la Policía Nacional del Perú, en las tareas de auxilio y traslado de heridos que se produjeran como consecuencia de la alteración del orden público.
- c) Llenar el Formato de Ocurrencias del Servicio de Serenazgo dando cuenta de su participación



2.1.10. Presencia de canes peligrosos o abandonados

- a) Ante la presencia de canes potencialmente peligrosos o canes abandonados el Sereno deberá comunicar al CCO, para el apoyo con la Subgerencia de Fiscalización y Coactiva Administrativa, apoyará en la ubicación de los dueños y pone en conocimiento las normas legales que regulan la tenencia de canes en el distrito.
- b) En caso de mordedura de canes debe pedir apoyo a CCO y solicitar la presencia de una unidad con efectivo policial para la intervención y traslado a la comisaría del sector, solicita la presencia de personal de la Subgerencia de Fiscalización y Coactiva Administrativa para su intervención de acuerdo a sus atribuciones.



2.1.11. Intento de suicidio

- a) En caso de un intento de suicidio el sereno deberá comunicar inmediatamente al CCO, realizar una apreciación rápida de la situación, de no representar riesgo para el sereno, actuará rápidamente tratando de persuadir al suicida de deponer su intención de quitarse la vida.
- b) Solicita apoyo policial, el efectivo policial es quien debe realizar la intervención de acuerdo a sus atribuciones.
- c) Si es necesario atención médica el Sereno solicita al CCO el apoyo de una unidad de emergencia médica.
- d) Si se encuentra una persona sin vida, el sereno deberá informar inmediatamente al CCO, solicitará la presencia de un efectivo policial y



procederá a aislar la zona en donde se encuentra el occiso, hasta la llegada de las autoridades policiales y Ministerio Público.

- e) El sereno no deberá tocar el cuerpo, ni las pertenencias del occiso controlando que nadie se acerque hasta la llegada del efectivo policial.
- f) En caso de que el occiso se encuentre dentro de un inmueble, solo el efectivo policial es el que debe ingresar al inmueble para realizar la verificación.

2.1.12. Casos de delitos de violencia sexual

- a) En caso de encontrar una persona que haya sido o manifiesta haber sido víctima de violencia sexual, el sereno deberá de informar al CCO, para el apoyo de un efectivo policial para realizar la intervención de acuerdo a sus atribuciones.
- b) En caso de ser retenido el agresor, este debe ser inmediatamente entregado a al efectivo policial que se hace cargo de la intervención.

2.1.13. Operativos conjuntos con la Policía Nacional del Perú.

- a) En los casos en que el sereno participe en operativos conjuntos de identificación, solo se limitará a ejecutar acciones de apoyo a la labor policial (traslados, señalización, control, etc.)
- b) El sereno en ningún caso debe solicitar identificación a las personas o documento de los vehículos intervenidos, solo el efectivo policial tiene esa facultad legal.
- c) El sereno deberá de encontrarse correctamente uniformado y con los documentos de identificación completos (DNI, fotocheck, marbete)





CAPITULO III

NORMAS DE SEGURIDAD

3.1. Al desplazarse en Vehículo

- a) Verificar que la unidad de patrullaje se encuentre en perfectas condiciones de funcionamiento y se encuentre con los mantenimientos programados.
- b) Verificar que se encuentre con todos las herramientas y accesorios completos y en buenas condiciones.
- c) El uso del cinturón de seguridad y chaleco antibalas es obligatorio para el conductor y tripulantes.
- d) Verificar el funcionamiento de la Radio de comunicación y sistemas que posee la unidad de patrullaje.
- e) Cuando conduzca mantenga las puertas cerradas desde dentro con seguro, las lunas delanteras deberán de encontrarse bajas y las posteriores levantadas.
- f) Mantenga la ruta de patrullaje de acuerdo a las rutas establecidas en cada cuadrante, para su registro y control en el CCO.
- g) Cuando tenga que detenerse, siempre establezca un espacio que le permita maniobrar y salir del lugar de manera rápida, si la situación lo requiera.
- h) Si se tiene que detener la unidad de patrullaje y bajar, deberá de tener en cuenta que deberá dejar la unidad en un lugar seguro, donde no interfiera el tránsito de la vía, asegurando que la unidad no sufra ningún daño.
- i) Por ningún motivo deberá bajar de la unidad y dejarla encendido, si se aleja de la unidad deberá de apagarla y sacar la llave del contacto.
- j) Durante el patrullaje deberá de mantener el volumen de la radio de comunicaciones de manera moderada, que permita escuchar algún llamada que prevenga del exterior de la unidad, prohibido escuchar música o estar visualizando videos durante el servicio.
- k) En el patrullaje deberá de hacerlo concentrado en la vía, el manejo a la defensiva y respetando la velocidad 30 km/h aprox. que le permita observar la ruta de patrullaje, respetando el Reglamento Nacional de Tránsito.



3.2. En caso de encontrarse con un delincuente con de arma de fuego

- a) Si se encuentra conduciendo una unidad de patrullaje, en un establecimiento o vía pública y es asaltado por un delincuente que se encuentre en uso de un arma de fuego, no ofrezca resistencia, mantenga la calma y obedezca a lo solicitado, siempre piense en no exponer su seguridad personal ni la de su compañero.
- b) Evite mirarlo a los ojos, el hampón no quiere ser identificado, si lo mira directamente puede volverse más agresivo, mantenga la cabeza agachada y acate sus indicaciones.
- c) Si presencia el asalto en la vía pública o establecimiento comercial, y se visualiza el uso de armas de fuego por parte de los delincuentes, mantenga una distancia prudencial que permita mantener un contacto visual y su seguridad personal, informar al CCO y pedir el apoyo de unidades con efectivos policiales.
- d) Cuando se encuentre en un fuego cruzado de armas de fuego, lo primero que debe hacer es arrojar al suelo y buscar un obstáculo que le permita estar seguro del alcance de las balas, informar al CCO para el apoyo con unidades con efectivos policiales.





- e) En las situaciones antes descritas procure no realizar movimientos bruscos producto del miedo o del pánico, estos podrían causar una reacción por parte de los delincuentes y producir su muerte o de otras personas.
- f) No arriesgue su vida con actos inseguros e improvisados, la segura suya y de las personas que se encuentran involucradas en la situación de emergencia es primero, actúe de acuerdo a los procedimientos previstos para cada situación.

3.3 En caso de encontrarse en el CCO, Puesto de Comando o Centro de Observación y Vigilancia (COVV)

- a) Verificar que los ingresos del módulo se encuentren en buen estado y que cuenten con seguros (puertas y ventanas) de esta manera no podrán ser sorprendidos durante los turnos de madrugada.
- b) Verificar que los equipos de comunicación se encuentren operativos y en buen estado (teléfono, radios de comunicación, señas de internet, etc.)
- c) Toda información que se maneje como consecuencia de la labor realizada (documentos, imágenes, grabaciones, mapas de situación, etc.) deberán de manejarse de manera reservada, siendo el Jefe de Sector o jefe de CCO respectivamente el que autorice la divulgación de la información, existe responsabilidad administrativa la divulgación de la información sin la autorización correspondiente.
- d) La entrega de un video relacionado con un hecho delictivo o una ocurrencia deberá de ser con autorización por el Jefe de CCO previa solicitud ingresada por mesa de partes.



3.4 Uso de los medios de defensa

Los medios de defensa son los dispositivos empleados por el personal de serenazgo debidamente capacitado en los Centros de Capacitación de Serenos certificados por el Ministerio del Interior en su uso adecuado, de manera progresiva y diferenciada, y que cuenten con evaluación psicológica previa, para su protección y el cumplimiento de sus funciones de acuerdo a la modalidad del servicio que brinda.

Estos dispositivos son proporcionados por las municipalidades provinciales y/o distritales que cuentan con servicio de serenazgo. Asimismo, son considerados medios de defensa los grilletes de seguridad, escudos, bastones tonfa, aerosoles de pimienta y chalecos antibalas.



- a) **Grilletes de seguridad:** Dispositivo de seguridad de restricción de movimiento, diseñado bien con tiras de cuerda hechas de nylon trenzado y un mecanismo de bloqueo, o bien con tiras de plástico de alta resistencia, de un solo uso, utilizado excepcionalmente, por el personal de serenazgo debidamente capacitado. No solo permiten controlar la acción agresiva del infractor de la ley, sino también la sujeción momentánea de este, para su aseguramiento o traslado inmediato a la autoridad competente.
- b) **Escudos:** Consiste en una lámina de policarbonato de alta resistencia con un mínimo de 4 mm de espesor, resistente a fracturas, rajaduras y fragmentaciones, liviano y ambidiestro que se apoye en el brazo; cuyo objeto es cubrir y resguardar al usuario reduciendo los riesgos contra lesiones producidas por lanzamiento de objetos contundentes, armas blancas y ataques con algunas sustancias explosivas.
- c) **Bastones tonfa:** Es un medio defensivo a base de polipropileno o policarbonato, utilizado por el personal del servicio de serenazgo debidamente entrenado y capacitado, que permite establecer un área de



seguridad mayor al de la protección alcanzada con brazos y pies. Deberá estar comprendida de tres partes principales: cuerpo, empuñadura recta y empuñadura lateral, a efectos de disponer de dos longitudes distintas para realizar movimientos. Nunca deben utilizarse como elementos de castigo ni como medios ofensivos o de intimidación. Al hacer uso de ellos debe reducirse al mínimo las posibles lesiones innecesarias. Sin embargo, de presentarse alguna situación involuntaria, debe brindarse la asistencia médica inmediata. El uso de los bastones tonfa es excepcional. Sin embargo, si es inevitable usarlos para defenderse ante la agresión, debe restringirse su uso al mínimo necesario. En esa circunstancia el personal del servicio de serenazgo preferentemente hace contacto sobre las partes de mayor volumen muscular (piernas, brazos), evitando impactar en la cabeza, cuello, tórax o genitales.

En estas circunstancias, al emplear los bastones tonfa debe tenerse en cuenta lo siguiente:

- Zonas prohibidas: Son las que pueden causar la muerte o lesiones graves en el individuo; por lo tanto, es imperioso evitar impactar con los bastones tonfa en estas zonas.
- Zonas incapacitantes: Son las que causan efectos temporales o permanentes. El impacto de los bastones hacia estas zonas no debe ser reiterativo.
- Zonas momentáneas: Son las que se inmoviliza por segundos, minutos u horas al individuo, con recuperación total a corto plazo. El impacto de los bastones hacia estas zonas debe ser el estrictamente necesario.

d) **Aerosoles de pimienta:** Es un compuesto químico que provoca una profunda irritación, sensación de picazón muy molesta y un ardor generalizado sobre todo en las vías respiratorias. El gas pimienta en aerosol es utilizado por el personal del servicio de serenazgo debidamente capacitado y su propósito es exclusivamente defensivo. La composición química de este gas no debe ser inflamable. Se debe evitar el uso en espacios cerrados, sobre todo en el interior de vehículos públicos o privados. No debe usarse a una distancia menor de 50 cm aproximadamente, por cuanto la fuerza de impacto generada por la dispersión del chorro podría generar lesiones oculares y, debe portarse siempre en una funda con el seguro del aspersor accionado. Este dispositivo es de uso exclusivo ante una agresión no letal, esto es, frente a una agresión física al personal del servicio de serenazgo o a personas involucradas en la intervención mediante el empleo de la fuerza corporal u objeto que atenta contra la integridad física, sin generar un peligro real e inminente de muerte o lesiones graves.

e) **Chalecos antibalas:** Es una prenda que protege el pecho, la espalda y laterales contra amenazas de determinadas armas de fuego, es utilizado por el personal del servicio de serenazgo municipal.

