

# POLICÍA COMUNITARIA MODELO DE GESTIÓN



Coronel de Policía de E.M. Edmundo Moncayo Juaneda  
**DIRECTOR NACIONAL DE LA POLICIA COMUNITARIA**

Actualización de Contenidos  
Teniente Coronel de Policía de E.M. Ángel Zapata Villares  
**JEFE DE CAPACITACION DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE LA POLICIA COMUNITARIA**

Compilación  
Cabo Primero de Policía Maya Tito  
**DEPARTAMENTO DE CAPACITACIÓN DE LA DIRECCIÓN NACIONAL DE LA POLICIA COMUNITARIA**

**POLCO 2013**

## INTRODUCCIÓN

Este documento ha sido elaborado por la Dirección Nacional de Policía Comunitaria constituye un manual que guía y permite unificar, conceptualizar y operativizar el trabajo de las Unidades de Policía Comunitaria en la actualidad; a partir de una gestión cimentada en procesos y fundamentos filosóficos estructurados que propendan alcanzar el fortalecimiento del servicio a la comunidad como principal componente de gestión de la seguridad ciudadana en el eje de la prevención; pretende adaptarse y adecuarse a las distintas realidades sociales sobre la base de un trabajo vocacional y de servicio comunitario en cada circuito y sub circuito de todo el territorio nacional, apoya la eficacia y eficiencia para la aplicación de estrategias e iniciativas que logren neutralizar y reducir la delincuencia, incrementar la confianza y los resultados de las acciones policiales.

La Policía Nacional ha dado pasos trascendentales por cambiar aquella filosofía de auto suficiencia, defensa férrea y acción exclusiva, por la de involucrar a todos los actores de la seguridad para conseguir lo que la comunidad demanda; por ello ha tomado la responsabilidad de iniciar procesos de renovación de estrategias, planes, programas y proyectos, que posibiliten mejorar los niveles de seguridad ciudadana, y es justamente dentro de estos procesos, en el que la Policía Comunitaria se convierte en la propuesta más importante para alcanzar la participación, convivencia, seguridad y el buen vivir de nuestra sociedad; **el objetivo** es poner al servicio de la comunidad, personal altamente capacitado y humanístico que lidere procesos de prevención, disuasión, proacción y educación dentro de su jurisdicción para reducir la acción de la delincuencia.

El policía amigo, solidario, honesto y consiente de las necesidades de una sociedad que anhela seguridad, logrará que la Policía Nacional sea una institución de mayor confiabilidad y excelente imagen, aspecto que únicamente se lo puede alcanzar con la suma de esfuerzos y participación de todos los servidores y servidoras policiales.

“Mantener el orden público y una disciplina social eran objetivos del Estado en los siglos XVIII y XIX, esto hizo que se desarrolle en esa época un alto profesionalismo y estructuras burocráticas herméticas; consecuencia de esto existió un claro aislamiento de la comunidad.

En varios países como Estados Unidos –cuya influencia en América Latina es innegable y trascendente-, en los años 50 se dieron grandes avances a nivel de policía y su trabajo en campo. Las fuerzas del orden se armaron de herramientas como patrullas y motos para poder tener mayor cercanía con la población. Esto fue desarrollando un tipo de atención que no fue suficiente a la hora de enfrentar a los y las criminales y al momento de trabajar de manera conjunta con la ciudadanía.

Los años ‘60 se caracterizan por una clara necesidad de innovación y adecuación a las exigencias de los Estados de Derecho. Es así que en varias partes del mundo se empiezan a implementar programas que contienen ya ciertas características de trabajo comunitario. Dichas iniciativas se empiezan a concretar dando el nombre de Policía Comunitaria que se divulga sobre todo en Estados Unidos, Canadá y Europa en los años ‘70 – ‘80. En América Latina se empiezan a difundir en los años ‘90.

Los modelos desarrollados desde entonces en la Policía a nivel mundial han ido cambiando y desarrollándose. Se busca introducir nuevos valores y principios, terminar con una mirada de separación entre Policía y ciudadanos/as, esto permite que los procesos de desarrollo de los modelos comunitarios tengan una gran relevancia.

Frente a este nuevo modelo, varios autores toman como precursoras experiencias norteamericanas de las décadas de 1960 y 1970. El objetivo básico fue ganar la confianza de la población en la policía, y prevenir conjuntamente crímenes, garantizando

así el derecho democrático. Esta propuesta se basa en dos ideas: población como coproductor de seguridad y orden; y, mecanismos participativos como forma eficaz para abordar conflictos en modo pacífico.

A pesar de que en el mundo existen una gran cantidad de modelos comunitarios, que difieren en sus objetivos, metodología, recursos, etc., todos los modelos de Policía Comunitaria tienen como fin un encuentro con la población, mejorar la imagen policial, aumentar la confianza y obtener cooperación de los ciudadanos/as en general. En América, este modelo se justifica bajo los lineamientos de modelos de Estado descentralizados.”<sup>1</sup>

Según Daniel Pontón, las estrategias de Policía Comunitaria se puede resumir en:

- 1) El empoderamiento de la comunidad en un rol importante de la labor policial en temas concernientes a la definición de orden público.
- 2) La ampliación del rol del mando policial tradicional que ya no sólo se limita a las funciones tradicionales de la policía, sino a un modelo de convivencia y empatía con la comunidad.
- 3) El establecimiento de un sistema de acercamiento permanente a la comunidad con el objetivo de dar una respuesta personalizada a los ciudadanos a través de la radicación estable del personal policial en una determinada área geográfica y la concentración de la vigilancia policial a pie en pequeñas zonas específicas e identificadas como conflictivas.
- 4) La adopción de mecanismos de asociación, cooperación y coordinación con las autoridades políticas del lugar (Junta Parroquial, Concejales, Alcaldes, Jefes, Tenientes Políticos, entre otros), con el fin de que la comunidad conozca los roles y competencias de las mismas).
- 5) La incorporación de un sistema permanente y recurrente de rendición de cuentas.
- 6) El mejoramiento en la selección y capacitación del personal policial con el objetivo de lograr su profesionalización y excelencia; entre otras.<sup>2</sup>

Antes de analizar la evolución de este modelo en Ecuador, es importante también tomar en consideración que en el país, existe una propuesta de Reformulación del Plan Estratégico de la Policía Nacional 2010 – 2014 (R-PEPN). Dicho Plan constituye una herramienta para el desarrollo integral de la Policía Nacional; busca dar una respuesta eficaz a las demandas de la población en temas de seguridad ciudadana.

Los requisitos que se deben cumplir dentro de la organización a nivel de procesos internos y externos son:

- Planificación operativa con criterio de territorialidad dirigida a solucionar las demandas ciudadanas focalizadas.

---

<sup>1</sup>SimeoneHenriques, Márcio, El desafío de la comunicación estratégica de la administración pública en el contexto democrático: El caso de la implantación de la Policía Comunitaria, 2007.

<sup>2</sup> Pontón, Daniel, *Policía comunitaria y cambio institucional en el Ecuador*, Tesis de Maestría en Políticas Sociales con Mención en Gestión de Desarrollo. FLACSO, 2008.

- Enfoque en procesos relacionados a la gestión policial y su afectación a la comunidad.
- Orientación al cumplimiento de metas.
- Más acciones preventivas y menos acciones correctivas.
- Evaluación permanente con programa de mejoría continúa.<sup>3</sup>

## Historia Policía Comunitaria en Ecuador

Según Fiedmann (1994), la “policía comunitaria es una política y una estrategia orientada a alcanzar un control más efectivo y eficiente del crimen, reducción del miedo al crimen, mejorar la calidad de los servicios policiales y a la legitimidad de la policía, a través de una confianza pro-activa en los recursos de la comunidad que busca cambiar las condiciones que provocan los crímenes. Asume una necesidad de mayor responsabilidad, de la policía, mayor coparticipación de las decisiones con el público y mayor respeto a los derechos y libertades civiles.”

En el Ecuador, la Policía Nacional ha tenido pocas reformas estructurales si lo comparamos con otros países, pero esto no ha incidido en el desarrollo de la Policía Comunitaria que surge a partir del 2003, año desde el cual este modelo es visto como una estrategia para mejorar su imagen frente a la población.

Cuando empezó la República, la policía tenía una gran dependencia con los cabildos locales, las funciones eran básicamente de control de los problemas de ornato e higiene. Se pasa a una dependencia a las intendencias locales a mediados del siglo XIX y eran reguladas así por el Ministerio del Interior. En 1884 con la institucionalización de la policía esta se configura como una fuerza civil, su organización era militarizada y sus acciones partidarias. El Presidente Luis Cordero Crespo desmilitariza la estructura de la policía en 1892, pero es recién en los años 20 que se empieza a trabajar en su profesionalización, creándose en 1925 las primeras escuelas.

Durante varios años la Policía Nacional cambió varias veces de nombre y fue cambiando su enfoque y es sólo en 1946 que es mencionada en la Constitución y en 1998 se da la Ley Orgánica de la Policía Nacional (última en vigencia), donde ya se define a la Policía como una institución profesional y técnica con un sistema jerárquico disciplinario.

Entre el año 1999 y 2000 se dieron dos sucesos que promovieron cambios importantes: las primeras movilizaciones y presiones ciudadanas en Quito y Guayaquil ante el crecimiento de cierto tipo de delitos contra la propiedad y las personas, esto generó participación de gobiernos locales; y, la entrada del “Plan Colombia”, el cual generó un nuevo tipo de amenaza resultante de las actividades ilegales relacionadas al conflicto colombiano.<sup>4</sup>

Los cambios a nivel mundial, la aparición de nuevos modelos y sobre todo las exigencias de la comunidad, fueron la base para que el Comando de Policía del DMQ, presentara el proyecto de Policía Comunitaria, que fue elaborado por los Srs. Crnl. De Pol. De E.M. Ec. Carlos Calahorrano Recalde y Cptn. De Pol. Lic. Angel Zapata Villares, de ese entonces, que fue aprobado a partir del 12 de Diciembre del 2002, y mediante Resolución No 2002-640-CG-PN del Honorable Consejo de Generales de la Policía Nacional, publicado en la

<sup>3</sup> Dirección de Planificación –DIRPLAN- Policía Nacional del Ecuador, *Reformulación plan estratégico de modernización y transformación integral de Policía Nacional del Ecuador para el siglo XXI*, 2010.

<sup>4</sup> Pontón, Daniel, *Policía comunitaria y cambio institucional en el Ecuador*, Tesis de Maestría en Políticas Sociales con Mención en Gestión de Desarrollo. FLACSO, 2008.

Orden General N° 246 de fecha 20 de diciembre del 2002. Las ejecuciones del proyecto empiezan el 03 de febrero del 2003.<sup>5</sup>

El origen de este modelo responde a una estrategia de la Policía para acercarse a la comunidad, pero también nace de un proceso que de varios años en los cuales se dieron actividades como el Programa de Brigadas liderado por la Policía en 1996.

A partir de la experiencia de Quito, la Policía Nacional ha incorporado Unidades de Policía Comunitaria (UPC) en todo el país. Actualmente, la Policía Nacional del Ecuador tiene a la fecha (Agosto-2013) 1730 Unidades de Policía Comunitaria en la mayoría de los cantones y parroquias del Ecuador. Todo esto ha sido ligado a planes y programas transversales que buscan un real acercamiento con la comunidad.<sup>6</sup>

Toda filosofía nace de acciones implementadas para dar respuestas a las necesidades de la ciudadanía. Según un estudio realizado por la Policía Nacional, puntualiza que la ciudadanía requiere un servicio policial que preste los siguientes servicios<sup>7</sup>:

- Garantizar los derechos de la población. Es importante tomar en cuenta que este libre ejercicio de los derechos, con igualdad y sin discriminación, se logra con el trabajo conjunto entre Policía y comunidad en general.
- Escuchar, comprender y establecer diálogo permanente y constructivo con la comunidad.
- Ampliar la presencia policial en los barrios.
- Contribuir al mejoramiento del entorno.
- Desarrollar estrategias de prevención.
- Cambiar la actitud de la Policía en cuanto a un servicio más accesible.
- Educar a la y el ciudadana sobre convivencia y comportamiento cívico.
- Promover la organización de los barrios para trabajar por la seguridad.
- Liderar procesos comunitarios.
- Conocer la problemática del sector.
- Comprometer a las autoridades locales en la solución de problemas colectivos.
- Fortalecer la capacidad de liderazgo de la policía ante la comunidad.
- Propiciar espacios de integración, solidaridad y colaboración mutua con la comunidad, a través de programas de seguridad ciudadana.

El desarrollo de la Policía Comunitaria en Ecuador, frente a otras experiencias de Latino América, está en constante evolución, todavía hay mucho que hacer y se espera que este proceso iniciado se intensifique en el tiempo. El detalle de los servicios que se muestran como un requerimiento de la ciudadanía, implican un trabajo sumamente fuerte e intenso por parte de la Policía, el reto que se presenta es alto. Es importante tomar en consideración todos estos requerimientos, nuestra situación frente a otros países y también los procesos ya generados para seguir construyendo, si es posible conjuntamente con la ciudadanía.

## **Policía Comunitaria**

La gestión de la Policía Comunitaria involucra por una parte a la organización policial que denominamos Unidad de Policía Comunitaria (U.P.C.) la cual está formada por personal capacitado, con

<sup>5</sup>Cml. de Policía de E.M. Mcs. Nilo García Yéré; Mayor de Policía L

<sup>6</sup> Pontón, Daniel, *Policía comunitaria y cambio institucional en el Ecu* Gestión de Desarrollo. FLACSO, 2008.

<sup>7</sup> Tomado de: Policía Nacional, *Proyecto Policía Comunitaria*, 2002,



fundamentos ideológicos, teóricos y prácticos que le permiten interactuar con la comunidad local, organizándola y actuando conjuntamente para solucionar los problemas de inseguridad en un radio de acción definido como sub circuito.

Por otra parte entendemos por comunidad a todos los actores que social, política y administrativamente coexisten en una localidad para buscar su bienestar y prosperidad colectiva. Como es lógico la comunidad está dispersa en grupos muy diversos con sus propios intereses e ideologías; por lo que es necesario promover la cohesión de los ciudadanos y ciudadanas quienes coordinan con la Policía Comunitaria las acciones y planes para la seguridad de su jurisdicción.

En Ecuador, la Policía Comunitaria es definida como: **“modalidad de servicio que posibilita al talento humano policial, liderar procesos comunitarios y desarrollar acciones, preventivas y educativas, para la solución de problemas de seguridad y convivencia ciudadana”**.<sup>8</sup>

Bajo este concepto, dicha Policía está fundamentada en la integración de la siguiente trilogía:



## Misión

“La Policía Comunitaria, es una modalidad de servicio de la Policía Nacional del Ecuador, creado para construir una cultura de convivencia pacífica y de seguridad ciudadana, en el barrio, mediante acciones de carácter preventivo, proactivo y educativo; con la finalidad de fomentar la participación solidaria cívica y patriótica de las autoridades, organizaciones sociales y la comunidad.”<sup>9</sup>

## Visión.

Ser el servicio policial que más confianza ciudadana genere hacia la institución.

## Objetivo General<sup>10</sup>

Construir la cultura de seguridad ciudadana en el barrio o sector asignado, mediante la integración de la administración local, policía y comunidad, para lograr el mejoramiento

<sup>8</sup> Policía Nacional, *Proyecto Policía Comunitaria*, 2002, Pág. 11.

<sup>9</sup> Policía Nacional, *Proyecto Policía Comunitaria*, 2002, Pág. 11.

<sup>10</sup> Policía Nacional, *Proyecto Policía Comunitaria*, 2002

de la calidad de vida y el fortalecimiento de los principios de civismo, vecindad y solidaridad.

### **Objetivos Específicos Comunitarios**

- Identificar con la comunidad, los factores generadores de violencia e inseguridad, para prevenir el delito y fomentar la convivencia pacífica.
- Conseguir de las autoridades gubernamentales, seccionales y población, el apoyo a las actividades policiales.
- Promover y liderar programas de participación de la ciudadanía, para proteger y mejorar las condiciones de calidad de vida en su localidad.
- Integrar y educar a la comunidad en materia de seguridad y convivencia, para crear “La Cultura de Seguridad”; a través de la organización comunitaria.

### **Fundamentos, filosofía y funciones de la Policía Comunitaria**

#### **FUNDAMENTOS DE LA POLICIA COMUNITARIA<sup>11</sup>**

Actualmente la Policía Comunitaria se basa en tres fundamentos importantes:

1. Fundamentos Ideológicos
2. Fundamentos Teóricos
3. Fundamentos Prácticos

#### **1. FUNDAMENTOS IDEOLÓGICOS**

Son el conjunto de valores y actitudes que conforman el clima organizacional; entre ellos tenemos:

- Calidad de servicio para satisfacer las expectativas de la ciudadanía, mediante la ejecución de un trabajo honesto eficiente, y eficaz, para llegar a la excelencia.
- Eliminar vacíos de gestión como: duplicación de acciones y demoras o nudos críticos en la atención al público, terminar con las trabas burocráticas y con ello dinamizar la gestión policial.
- Liderazgo comunitario, visionario, proactivo y novedoso; para impulsar la formación de asociaciones, en cuyo organismo estará el policía como representante institucional.
- Gestión participativa, para buscar espíritu de cuerpo y sinergia en el trabajo de equipo.
- Motivación profesional, fundamentada en la formación de alta calidad, sistemas de promoción selección y reconocimiento transparentes, elevada autoestima y actitud mental positiva permanente.

#### **2. FUNDAMENTOS TEÓRICOS**

Acervo científico que debe poseer el policía comunitario, mediante la capacitación en: Liderazgo Comunitario, Administración por procesos, Planeación Estratégica, Técnicas Motivacionales, Análisis de Problemas, toma de Decisiones, Sistema de Atención al Público, Derechos Humanos, Comportamiento Humanístico, Sistemas de Prevención,

---

<sup>11</sup> Tomado del Libro de Policía Comunitaria, Un Modelo de Seguridad Ciudadana para el Siglo XXI, elaborado por Crnl. De Policía de E.M. Econ. Carlos CalahorranoRecalde, Págs.: 129-133.

Control y Disuasión del Delito; entre otros temas. De tal manera que su trabajo le permita:

- Solucionar problemas ligados al desorden social y a la criminalidad.
- Reducir la sensación de inseguridad, para acrecentar el sentimiento de tranquilidad, mediante programas de prevención.
- Realizar consultas de manera técnica, como estrategia para determinar lo que piensa y siente la comunidad en referencia al servicio que presta la policía.
- Mantener una actitud decidida para trabajar en equipo por el bien social, aceptando los cambios.
- Respetar los derechos y libertades constitucionales, convirtiéndose en el agente promotor de la paz.
- Ejercer un liderazgo carismático, para conseguir la cooperación de la comunidad.
- Mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, mediante la profesional resolución de los problemas sociales relacionados con la seguridad.
- Asimilar con profesionalismo las críticas y propiciar la rendición de cuentas, para someter a análisis y juzgamiento de su trabajo.

### **3. FUNDAMENTOS PRÁCTICOS**

Son el conjunto de estrategias que aplica el Policía Comunitario en el desarrollo de su gestión, entre estos se cuentan:

- Capacidad para trabajar en condiciones de riesgo e incertidumbre, característica propia en el cumplimiento de la misión policial.
- Capacidad para realizar diagnósticos de los problemas comunitarios, como herramienta de soporte para la ejecución de acciones posteriores.
- Capacidad de planificación.
- Habilidad para identificar e impulsar a líderes comunitarios, dispuestos a trabajar con la policía y por la comunidad.
- Capacidad de organización.
- Habilidad para capacitar y educar a la comunidad, en la filosofía y praxis de la Policía Comunitaria.
- Habilidad para comprometer la participación de la ciudadanía en la búsqueda de su propia seguridad.
- Habilidad para establecer alianzas estratégicas entre Policía Comunitaria y ciudadanía, determinando los roles que competen a cada estamento.
- Capacidad para motivar la formación de organizaciones estudiantiles, deportivas culturales, gremiales, las que servirán como elementos de enlace entre la ciudadanía y la Policía Comunitaria.
- Práctica en la coordinación con colegios, escuelas, universidades, asociaciones y sindicatos empresariales; para la planificación, organización, ejecución, monitoreo y seguimiento de los programas comunitarios.
- Práctica en la unificación de los sistemas de formación y apertura de canales de comunicación directos e indirectos, entre los representantes de la comunidad y sus autoridades.
- Dedicación hasta implementar una cultura de seguridad ciudadana:
- Capacidad para planificar y desarrollar jornadas cívicas y culturales con jóvenes y estudiantes de la comunidad, utilizando su tiempo libre en actividades a favor de la comunidad.
- Destrezas para cubrir las expectativas de la comunidad en seguridad, a través de la implementación de estrategias operativas.
- Decisión y voluntad de capacitarse de manera permanente en trabajo comunitario.
- Habilidad para socializar la nueva filosofía y accionar policial.

Los fundamentos y principios básicos de la Policía Comunitaria implican un elevado trabajo y compromiso de parte de los servidores (as) policiales que trabajen en las UPC. El trabajo no viene remunerado por la cantidad de arrestos o denuncias aceptadas, ni existe una evaluación sobre el cumplimiento o no de estos fundamentos, pero el trabajo de Policía va más allá de una profesión y cualquier policía debe formarse constantemente y revisar este tipo de principios para aplicarlos en su día a día.

Los sistemas de trabajo presentados implican un nivel de riesgo para las personas que estén involucradas en los mismos, es importante por eso, tomar en consideración los elementos de desarrollo de la Policía Comunitaria como son el conocimiento de la comunidad y el trabajo interinstitucional, estos elementos y otros pueden reducir el tipo de riesgos y mejorar los resultados de trabajo.

## **FILOSOFÍA DE LA POLICÍA COMUNITARIA<sup>12</sup>**

La Policía Comunitaria, rompe esquemas y paradigmas que en la policía tradicional limitaban el accionar ante la comunidad, a través del desarrollo de amplios espacios de trabajo y participación que permitan eliminar los factores generadores de inseguridad, además de convertirse en el nexo del conglomerado social en temas de seguridad ciudadana en continuos procesos de liderazgo, motivación y actualización de conocimientos y tendencias, activación de iniciativas y fundamentos que hacen del policía comunitario un funcionario diferente, su base filosófica está cimentada en los siguientes preceptos:

- Interrelación organizada de autoridades, comunidad y policía, como actores de la seguridad.
- Verificación de la actividad policial a través de veedurías ciudadanas.
- Desconcentración del servicio en las Unidades Policiales.
- Servicio de patrullaje a pie o en bicicleta, realizando pro actividad, para lograr proximidad con la comunidad.
- Conocimiento amplio del sector y la colectividad.
- Detección y neutralización de las causas que generen problemas de inseguridad.
- Cultura de calidad en el servicio que presta a la comunidad.
- Impulso de reuniones periódicas con la comunidad (contactos ciudadanos) y equipos de trabajo para planificar estrategias y valorar resultados.
- Servicio flexible, dinámico, capaz de adaptarse a los cambios del entorno.
- Trabajo interinstitucional cohesionado, en la solución de los problemas de la comunidad, generando ambientes de confianza mutua.
- Proximidad con la comunidad a través del empleo de mecanismos de acercamiento.
- Servicio proactivo permanente dando prioridad a la mediación y resolución de conflictos.
- Participación con la comunidad y autoridades en acciones de carácter preventivo y disuasivo.
- Nuevo concepto en el tratamiento del delito: delincuente, víctima y entorno.
- Servicio policial basado en la proacción, prevención, disuasión y respuesta.
- Priorización de sectores, considerando variables técnicas.
- Diagnósticos de problemas de inseguridad.
- Liderazgo policial en la gestión de procesos de desarrollo comunitario.
- Estabilidad policial en los sectores asignados.

<sup>12</sup> Tomado del Proyecto de POLCO, aprobado por el H. Consejo de Generales de la Policía Nacional, Págs.: 12-13.

- Implementación de procesos en el cumplimiento de la misión policial.
- Formar parte integral de los equipos de trabajo en el desarrollo de procesos comunitarios.
- Manejo honesto y eficiente de los recursos.
- Solución de problemas priorizando la mediación y la conciliación como herramientas de trabajo.
- Policía Comunitario estandarte de la paz, los derechos humanos y libertades individuales.
- Capacidad de liderazgo en la integración al tejido social.
- Calidad y efectividad en la gestión policial.
- Calidad de vida y resolución de problemas comunitarios con resultados medibles.
- Altos niveles de motivación elevado profesionalismo.
- Cambio en la percepción del ciudadano con relación a la seguridad.
- Definición y respaldo a las intervenciones policiales por parte de la comunidad.
- Sistemas de monitoreo y evaluación de gestión y rendición de cuentas.

**FUNCIONES DE LA POLICÍA COMUNITARIA.-** Entre otras definidas en el Acuerdo Ministerial 1725 del 2 de septiembre del 2010, la Policía Comunitaria encaminará su accionar con las siguientes funciones:

1. Ser parte activa de la comunidad y considerar al ciudadano como usuario del servicio policial.
2. Identificar y eliminar los factores generadores de inseguridad.
3. Mantener diálogos permanentes y constructivos con la comunidad.
4. Ampliar la presencia policial en los barrios y demás sectores, a través de patrullajes permanentes.
5. Contribuir al mejoramiento del entorno comunitario, en lo social, cultural, deportivo, y otros.
6. Desarrollar estrategias de prevención del delito y de la inseguridad ciudadana.
7. Propiciar el cambio de actitud del policía, fomentando una verdadera filosofía de servicio a la sociedad.
8. Educar al ciudadano sobre convivencia y comportamiento cívico y solidario.
9. Promover la organización integral de los barrios para trabajar por su seguridad.
10. Liderar procesos comunitarios.
11. Conocer y diagnosticar la problemática de cada sector, como paso previo para desarrollar el trabajo policial.
12. Comprometer a las autoridades locales y seccionales, así como a las entidades públicas y privadas, en la búsqueda de soluciones a los problemas que afectan a la comunidad.
13. Fortalecer la capacidad de liderazgo de la Policía ante la comunidad.
14. Propiciar espacios de integración, solidaridad y colaboración mutua con la comunidad, a través de programas de seguridad ciudadana y desarrollo comunitario.
15. Fomentar las veedurías ciudadanas.
16. Cumplir con las demás funciones propias policiales determinadas en las leyes y reglamentos institucionales.

**EL SERVIDOR DE POLICIA COMUNITARIA.-** El servidor o servidora policial designado(a) a prestar sus servicios en una UPC, deberá cumplirlas siguientes actividades:

1. Conocer todo lo que pasa en su sector en materia de seguridad.

2. Elaborar su plan de trabajo y planes de acción para su jurisdicción.
3. Ejecutar todos los programas y procesos comunitarios necesarios en su jurisdicción.
4. Realizar reuniones para evaluar el alcance de las actividades diarias.
5. Ajustar los horarios de las jornadas laborales de acuerdo a las necesidades operacionales.
6. Analizar y determinar las rutas de patrullaje dentro del sub circuito de responsabilidad.
7. Identificar zonas críticas y generar propuestas de solución.
8. Recoger información a través de contactos ciudadanos.
9. Tomar denuncias, requerimientos o sugerencias de los ciudadanos.
10. Liderar todas las actividades de seguridad ciudadana.
11. Propiciar reuniones periódicas con las organizaciones públicas o privadas.
12. Informar al coordinador de POLCO sobre las actividades realizadas.
13. Realizar diligencias complementarias que no requieran la intervención de unidades especializadas.
14. Comunicar a los vecinos del barrio o zona de responsabilidad las respuestas que las instituciones dieron sobre las demandas realizadas por los mismos.
15. Facilitar información relativa a trámites administrativos relacionados con las competencias de la Policía Nacional.
16. Dar respuesta inmediata a situaciones de emergencia y canalizar el apoyo de otras instituciones de emergencia.
17. Capacitar a la población de su jurisdicción en seguridad preventiva.
18. Establecer mecanismos de seguimiento de las respuestas dadas a las demandas de los ciudadanos.
19. Ayudar, proteger y colaborar con la comunidad, a través de la prevención y disuasión, para evitar se cometan delitos.
20. Presentar a la comunidad y al coordinador los informes de gestión.
21. Atender, pronta, diligente y correctamente, las demandas ciudadanas tanto en la calle, como en las unidades de la Policía Comunitaria, sin distinción de nacionalidad, raza, color e idioma.
22. Cumplir con lo establecido en el Manual de Buen uso y mantenimiento de las UPC.

Entre otras eficaces, y las demás que le asignen las leyes y reglamentos institucionales, el servidor de Policía Comunitaria, deberá consignar las siguientes competencias:

### **Comunicación para Orientar y Dirigir a la Comunidad<sup>13</sup>**

El éxito en el trabajo de un equipo y el correcto entendimiento de las ideas propuestas por los integrantes de éste, depende en gran medida de la manera como el Líder transmite las ideas a la comunidad y la orientación que éste les da por medio de la correcta utilización de sus palabras. Para lo cual debemos considerar estos aspectos:

- Transmitir información e imponer conductas
- Transmitir el mensaje
- Medio o canal con el que habla y facilita la conexión
- Destino o la persona a quien le envía el mensaje
- Evitar obstáculos o ruidos

### **Iniciativas**

- Realiza tareas o actividades propias sin esperar a que le sean específicamente ordenadas.

<sup>13</sup> Tomado del Módulo de Policía Comunitaria en el Ecuador, elaborado por CEPLAES, 2012-2013

- Cumple con su trabajo sin necesidad de supervisión continua y no realiza consultas relativas a asuntos ordinarios (sencillos) de su competencia.
- Realiza aportaciones para mejorar los procesos de trabajo.

### **Disponibilidad para el servicio**

- Incluye la disposición ante las necesidades de prolongación de la jornada laboral y cambios en el servicio.
- También incluye el ausentismo y la puntualidad.

### **Trabajo en equipo**

- Implica la atención de colaborador con otros para conseguir un objetivo común, trabajar juntos desarrollando funciones y roles tanto encaminados a la realización de tareas como a manejar el grupo, cohesionando y unido en áreas a la consecuencia de resultados.

### **Atención al cliente interno y externo**

- Ofrece a sus clientes (internos y/o externos) información útil y servicio correcto.
- Se responsabiliza personalmente de subsanar, sin excusas y con prontitud, los problemas de la comunidad.

De acuerdo a los nuevos modelos de seguridad ciudadana que viene implementando el Estado Ecuatoriano, a través de la Policía Nacional, es conveniente socializar los estratos más sobresalientes que demanda la fomentación de nuevos esquemas de involucramiento social (Autoridades Locales-Policía Nacional-Comunidad).

Siendo oportuno impartir los principios elementales sobre: Zonas y Subzonas de Planificación, Distritos, Circuitos, Sub-Circuitos, Unidades de Vigilancia Comunitaria y Unidades de Policía Comunitaria.

Cabe señalar que todas las actividades ejecutadas por la Policía Comunitaria, se encuentran en pleno proceso de gestión, que permiten la evaluación, retroalimentación, y sobre todo la rendición de cuentas de las acciones planteadas y cumplidas, y el cumplimiento y verificación de objetivos y metas comunitarias, fomentando o estableciendo nuevas estrategias comunitarias.

### **BASAMENTO LEGAL:**

- CONSTITUCION DE LA REPUBLICA DEL ECUADOR Art. 163
- PLAN NACIONAL DEL BUEN VIVIR 2013-2017 ECUADOR Objetivo 6
- LEY ORGANICA DE LA POLICIA NACIONAL RO No 368 24 de julio 1998
- CODIGO ORGANICO DE ORDENAMIENTO TERRITORIAL AUTONOMIA Y DESCENTRALIZACION "COOTAD"
- LEY DE SEGURIDAD PUBLICA Y DEL ESTADO Título IV Art. 23
- ACUERDO MINISTERIAL 2626 16 de mayo de 2012
- ACUERDO MINISTERIAL No 1725 de 2 septiembre del 2010 RO No 238 y OG No 181
- RESOLUCION No 557 SEMPLADES 16 de febrero de 2012
- ORDEN GENERAL No 032 14 de febrero de 2011
- PLAN ESTRATEGICO DE MODERNIZACION DE LA POLICIA NACIONAL
- REGLAMENTO ORGANICO FUNCIONAL DE LA DNPCSUJR
- SISTEMA DE CONTROL DE CALIDAD "GPR"

### **Resolución de SENPLADES No. 557-2012, del 16 de febrero del 2012.**

"Acuerda: Artículo 1.- Conformar 140 distritos administrativos de planificación, así como 1134 circuitos administrativos de planificación, a nivel nacional, para la gestión de las entidades y organismos que conforman la Función Ejecutiva, de acuerdo al nivel de desconcentración establecido en su respectiva matriz de competencias, modelo de gestión y estatuto orgánico.

#### Disposiciones Generales

Distrito administrativo de planificación: Unidad Territorial para la prestación de servicios públicos, que coincide con el cantón o unión de cantones y articula las políticas de desarrollo del territorio, dentro del cual se coordinará la provisión de servicios para el ejercicio de derechos y garantías ciudadanas.

Circuito administrativo de planificación: Unidad Territorial local conformada por el conjunto de establecimientos dedicados a la prestación de servicios públicos en un

<sup>14</sup> Tomado de la Dirección Nacional de Policía Comunitaria, septiembre, 2012".

territorio determinado dentro de un distrito, articulados entre sí a través de los servicios que ofertan.”

### **Distritos**

- Unidad Territorial para la prestación de servicios públicos. Correspondiente a la división política administrativa: un cantón, o varios cantones. La organización en distritos no implica una estructura institucional. (Población promedio 90.500).
- Una UVC (Tipología A-B-C) en cada DISTRITO:
  - Área de habitabilidad para 150 a 200 personas
  - Área de comedor
  - Área de Oficinas
  - Área de Atención al Público, Servicios de Justicia MIES, Comisarias, Registro Civil.
  - Área de vigilancia y control satelital

### **Circuitos**

Varios establecimientos en un territorio determinado que formarían una red articulada a través de los servicios que ofertan los diferentes sectores. El conjunto de Circuitos conformará un Distrito. (Población promedio 11.800)

### **Subcircuitos**

- Sub-circuito: Unidad Territorial cercano, en donde se consolidan las estrategias operativas de servicio, auxilio y respuesta a la ciudadanía.
- Trabajo realizado por el talento humano de los Comandos Provinciales (P3-secretarios(as) base de conocimiento y personal en el terreno).
- Densidad poblacional, vías de acceso, conflictividad, zona comercial, etc).

### **Unidades de Policía Comunitaria**

La organización policial a nivel de los barrios o sectores de ubicación geográfica similar, se denomina Unidad de Policía Comunitaria (UPC).

Esta unidad se conforma de policías suficientemente capacitados para adoptar el rol de líderes policiales que estarán en capacidad de identificar las necesidades de la comunidad, especialmente de los sectores de mayor complejidad; motivar la organización comunitaria y planificar, conjuntamente, las estrategias para la solución de los problemas; estas acciones procurarán rescatar, en la conciencia ciudadana, el sentido de cooperación y solidaridad, impulsar la educación y participación de las familias de los centros educativos, de las empresas y de los sectores residenciales, especialmente.

### **Acuerdo Ministerial No. 2626, de fecha 16 de mayo de 2012.**

**Art. 1.-** APROBARLA NUEVA ESTRUCTURA ORGANICA DE LAS UNIDADES OPERATIVAS DESCONCENTRADAS DE LA POLICIA NACIONAL, conformada de la siguiente forma:

#### **Niveles de la desconcentración operativa:**

Los niveles de desconcentración operativa de la Policía Nacional, que se establecen bajo el principio territorio-responsabilidad serán:

- Comando del servicio de la Policía Nacional para la Zona de Planificación y Comando del servicio de la Policía Nacional para el Distrito Metropolitano
- Comando del servicio de la Policía Nacional para la Subzona de Planificación
- Distrito de Policía
- Circuito de Policía
- Subcircuito de Policía

**Jurisdicción, territorio y responsabilidad:**

**Comando del servicio de la Policía Nacional para la Zona de Planificación:** Cuya jurisdicción y territorio será el equivalente al establecido para las Zonas Administrativas de Planificación del Estado, estructurado de la siguiente forma:

- Zona 1:** Provincias de Esmeraldas, Carchi, Imbabura y Sucumbíos
- Zona 2:** Provincias de Pichincha (excepto el cantón Quito), Napo y Orellana
- Zona 3:** Provincias de Pastaza, Cotopaxi, Tungurahua y Chimborazo
- Zona 4:** Provincias de Manabí, Santo Domingo de los Tsáchilas
- Zona 5:** Provincias de Guayas (excepto los cantones de Guayaquil, Duran y Samborondón), Los Ríos, Península de Santa Elena, Bolívar y Galápagos
- Zona 6:** Provincias de Azuay, Cañar y Morona Santiago
- Zona 7:** Provincias de El Oro, Loja y Zamora Chinchipe
- Zona 8:** Cantones de Guayaquil, Duran y Samborondón
- Zona 9:** Distrito Metropolitano de Quito

**Comando del servicio de la Policía Nacional para la Subzona de Planificación, Distritos y Circuitos de Policía:** Se asume la estructura administrativa establecida por la SENPLADES, con el territorio y jurisdicción correspondiente.

La Sub zonas y Distritos de Policía se encuentran categorizados en A, B y C, dependiendo de la población, extensión e índices delincuenciales, para lo cual se establecerá en forma técnica para determinar el número y codificación de los servidores policiales y recursos que se deban asignar.

**Subcircuito de Policía:** Es una estructura operativa, que resulta de la subdivisión de un Circuito de Policía; y, que acoge las necesidades ciudadanas, su creación se fundamenta en argumentos técnicos que permitan un mejor desempeño institucional a favor de los requerimientos del ciudadano en su territorio. En los Subcircuitos se establecerán las Unidades de Policía Comunitaria que podrán ser de tipo A y B de acuerdo a su conformación institucional.

- Las Unidades de Policía Comunitaria tipo A contarán con 22 Policías
- Las Unidades de Policía Comunitaria tipo B contarán con 16 Policías

Y, podrán ser simples o compuestas de acuerdo a servicios extra policiales

- Las Unidades de Policía Comunitaria simples son aquellas que únicamente contarán con el servicio policial.
- En las Unidades de Policía Comunitaria compuestas se agregaran sistemas de Administración de justicia.”

**Proyecto de desconcentración de los servicios de seguridad en distritos y circuitos**  
pág. 52-56

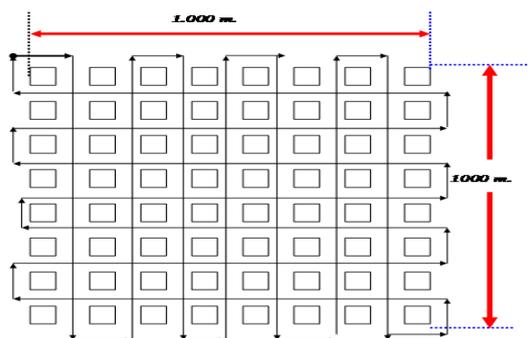
## Metodología para la territorialización de sub-circuito

El sub-circuito corresponde a un sector geográfico fijo, que a partir de sus características sociales, demográficas y geográficas, ofrece distintos tipos de servicios policiales, entre los cuales se cuentan la vigilancia comunitaria, atención a las víctimas, educación ciudadana, control de delitos y contravenciones; y recepción de denuncias; bajo principios de integralidad, corresponsabilidad y trabajo con calidad. Teniendo en cuenta las características demográficas y físicas del área urbana de cada población, ciudad o distrito metropolitano se deben organizar y delimitar las UPC. Estos deberán obedecer a un criterio objetivo teniendo en cuenta las siguientes variables:

- Densidad de población y/o población flotante.
- Desarrollo urbano.
- Tipo de uso del suelo o actividad socioeconómica predominante.
- Topografía y/o accidentes geográficos.
- Problemática de convivencia y seguridad ciudadana.
- Recursos de la unidad policial (personal, comunicaciones, armamento, habitáculos, vehículos etc.).

La Jurisdicción ideal para desplegar los servicios de policía en el territorio y poder cumplir con la demanda de seguridad, es de UN KM<sup>2</sup>. Como se observa en el gráfico siguiente:

### Sub-circuito



Elaborado por: Dirección de Planificación Ministerio del Interior

### Estándares de Personal Unidad de Policía Comunitaria.-

En el nivel 5 circuitos y sub-circuitos, define como estándar el personal policial de atención en las unidades de policía comunitaria, el numérico de policías obedece a una lógica operativa en la cual se desea mantener UPC con policías en turnos de 8 horas de trabajo, cubriendo tres servicios básicos para la ciudadanía.

### Cronogramas de Trabajo

Servicio	Función
UPC	Policías de servicio permanente en la UPC atención al público, las 24 horas del día en turnos de 8 horas
POLCO	Policías en funciones de Policía Comunitaria, acciones permanentes de acercamiento comunitario
PATRULLAJE VEHICULAR	Patrullaje vehicular permanente, una unidad con dos policías turnos de 8 horas,

	en acciones de prevención y respuesta
MOTORIZADO	Patrullaje Motorizado continuo, en acciones de prevención y respuesta, cumpliendo 11 horas en dos turnos.
PATRULLAJE APOYO	Personal de patrullaje en servicio de disuasión y reacción en horas y lugares críticos de cada asentamiento territorial.

Elaborado por: Dirección de Planificación Ministerio del Interior

**Observaciones:**

- En las Unidades de Policía Comunitaria existen personal motorizado que trabajara en el día entre las 08h00 y 20h00 debido a que son sectores con una densidad poblacional y de tráfico vehicular considerable.
- La asignación de este estándar de numérico personal en cada tipología asegura el servicio en cada UPC las 24 horas del día los 365 días del año, los respectivos francos que debe tener el personal policial y las funciones a desarrollar.
- El tema de carga laboral por policía, servicio y función, considera un ciclo de 12 días, dividido 9 de trabajo y 3 de descanso, en los 9 días de trabajo, el personal cumplirá 3 días de trabajo de 8 horas y 6 días de trabajo 8x8 horas.

**Horario de trabajo del policía comunitario conforme a la oferta y demanda del servicio.**

Considerando la demanda de servicio policial en horas del día es mayor que en horas de la noche la oferta de servicio policial comunitario debe ampliarse conforme a esta lógica y a la realidad socio-económico de cada jurisdicción.

DEMANDA DE SERVICIO DE SEGURIDAD EN EL DIA	DEMANDA DE SERVICIO DE SEGURIDAD EN LA NOCHE
<ul style="list-style-type: none"> <li>• DOMICILIOS ABANDONADOS.</li> <li>• NEGOCIOS ABIERTOS.</li> <li>• BANCA Y COMERCIO ATENDIENDO.</li> <li>• CENTROS EDUCATIVOS FUNCIONANDO.</li> <li>• SISTEMAS DE TRANSPORTE OPERANDO.</li> <li>• PARQUE AUTOMOTOR PRIVADO ESTACIONADO.</li> <li>• SECTOR TURISTICO Y HOTELERO EN MAYOR SERVICIO</li> <li>• CIUDADANOS TRANSITANDO Y EN ACTIVIDAD COMERCIAL.</li> <li>• INSTITUCIONES DE SERVICIO PÚBLICO LABORANDO.</li> <li>• EMPRESAS Y NEGOCIOS PRIVADOS TRABAJANDO.</li> <li>• PARQUES, PLAZAS, SITIOS TURISTICOS CON ASISTENCIA DE PUBLICO.</li> <li>• MERCADOS, SUPERMERCADOS, CON CLIENTES.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CONSUMO DE LICOR VIOLENCIA Y ACCIDENTABILIDAD.</li> <li>• ZONAS FOCALIZADAS DE TOLERANCIA FUNCIONANDO</li> <li>• LOCALES COMERCIALES Y NEGOCIOS PEQUEÑOS SIN VIGILANCIA.</li> <li>• INDIGENTES NOCTURNOS.</li> <li>• PANDILLERISMO.</li> </ul>

## Tipología Unidad de Policía Comunitaria<sup>15</sup>

Se definieron 2 tipos de unidades de policía comunitaria en el nivel “5” circuitos y sub-circuitos: A y B con un numérico estándar de 22 y 16 policías respectivamente, el numérico de policías obedece a una lógica operativa en la cual se desea mantener UPC con policías en turnos de 8 horas para:

**La atención al público** en la UPC y **las actividades propias** del POLCO o Policía Comunitario de acercamiento y organización a la comunidad acentuada en su sector de responsabilidad.

**El servicio de prevención y respuesta**, el cual está conformado por el personal en patrullaje vehicular continuo y el patrullaje motorizado.

**El servicio de disuasión y reacción**, el cual está conformado por personal de patrullaje vehicular y patrullaje motorizado en horas y lugares críticos de cada asentamiento territorial, los cuales obedecen a un análisis del sector, actividad criminal, espacialidad y tiempo en el que ocurre el evento criminal.

**La UPC tipo A:** Personal 22 policías cuenta con personal policial asignado de la siguiente manera:

### Servicio y Funciones

Servicio y Funciones	No. de Policías
Policías de servicio permanente en la UPC atención al público, las 24 horas del día en turnos de 8 horas	3
Policías en funciones de Policía Comunitaria, acciones permanentes de acercamiento comunitario	1
Patrullaje vehicular permanente, una unidad con dos policías turnos de 8 horas, en acciones de prevención y respuesta	6
Patrullaje Motorizado continuo, en acciones de prevención y respuesta, cumpliendo 11 horas en dos turnos.	6
Personal de patrullaje en servicio de disuasión y reacción en horas y lugares críticos de cada asentamiento territorial.	6
<b>TOTAL:</b>	<b>22</b>

Elaborado por: Dirección de Planificación Ministerio del Interior

### La UPC tipo B:

Personal 16 policías cuenta con personal policial asignado de la siguiente manera:

### Servicio y Funciones

<sup>15</sup>PROYECTO DESCONCENTRACIÓN DE LOS SERVICIOS DE SEGURIDAD EN DISTRITOS Y CIRCUITOS Diciembre, 2011 Pág. 56.

Servicio y Funciones	No. de Policías
Policías de servicio permanente en la UPC atención al público, las 24 horas del día en turnos de 8 horas	3
Policías en funciones de Policía Comunitaria, acciones permanentes de acercamiento comunitario	1
Patrullaje vehicular permanente, una unidad con dos policías turnos de 8 horas, en acciones de prevención y respuesta	6
Patrullaje Motorizado continuo, en acciones de prevención y respuesta, cumpliendo 11 horas en dos turnos.	2
Personal de patrullaje en servicio de disuasión y reacción en horas y lugares críticos de cada asentamiento territorial.	4
<b>TOTAL</b>	<b>16</b>

Elaborado por: Dirección de Planificación Ministerio del Interior

“En el nivel **Circuito** se cuenta con el servicio de prevención e investigación en el nivel territorial más pequeño, además de que se establecen los sub-circuitos (división más pequeña).

En coordinación con el Ministerio de Justicia, se tendrán UPC´s con Centros de Mediación y/o Jueces de paz.”<sup>16</sup>

#### **Preventivo:**

- Vigilancia Comunitaria
- Auxilio y Respuesta
- Capacitación Ciudadana
- Programas Preventivos

#### **Investigativo:**

- Recepción de Denuncias

### **ACTUACIÓN DE LA POLICIA COMUNITARIA EN EL MODELO DE GESTIÓN**

La actuación del policía comunitario, en la práctica implica muchos cambios en la gestión operativa policial, sobre todo cuando se trata de un esquema de trabajo rutinario; es importante para ello saber cómo se percibe el servidor policial a sí mismo, pero también como la ciudadanía define qué tipo de servicio policial quiere. Para lograr la efectividad en este modelo de gestión, es necesario que los servidores policiales estén plenamente integrados en el tejido social, que el policía no sea un elemento más del sector donde labora y por el contrario que se convierta en el auténtico servidor, con características que le permitan liderar procesos de solución a los problemas de la comunidad en lo que a inseguridad se refiere y conducir a las personas integrantes de un barrio o sector, a involucrarse en la eliminación de los factores y causas de la inseguridad.

La prevención tiene su base en el conocimiento y en el firme deseo de trabajar junto al ciudadano, en una coordinación y cooperación mutua, señalando el camino que se

<sup>16</sup> Proyecto de desconcentración de los servicios de seguridad en distritos y circuitos pág. 52-56

recorrerá de la mano y en equipo para actuar frente a las contingencias de la inseguridad, no tan solo para poner paliativos, sino para erradicarla con medidas que permitan eliminar las causas que la provocan; hechos que solo se pueden realizar cuando todos los actores están férreamente unidos, y en este aspecto la policía debe demostrar que pone de su parte y está involucrada plenamente.

La sociedad actual ya no ve al policía únicamente como un profesional dedicado al control social o como la fuerza al servicio de la ley, hoy se lo ve además como un potente modulador de conflictos, un elemento habilitado para actuar como mediador e integrador social; se pide además del policía, que sea un profesional para garantizar la seguridad, un integrador constituido en soporte y apoyo para el mejoramiento de la calidad de vida de los ciudadanos, desde el punto de vista de la libertad, la justicia, el imperio de la ley y la razón; todo ello solventada en una actitud de auténtica implicación en los problemas de la sociedad. Si bien es importante la gran gama de aspectos en los que debe intervenir, lo es más, la forma como lo debe hacer.

Existe una constante demanda de organizaciones de policías competentes y profesionalizados, pero esto sólo se puede conseguir con un alto nivel de motivación y una cultura institucional acorde con esas demandas sociales. La imagen del policía dedicado de manera primaria a la persecución del delincuente menor o común, desde potentes vehículos se ha perdido y está en crisis, porque en la actualidad la comunidad no se impresiona con pequeñas acciones, con las cuales no se resuelven los problemas de la inseguridad. Hoy se deben potenciar en la policía conceptos como el trabajo en equipo, la gestión tecnológica, el tratamiento de los problemas sociales, la búsqueda de la máxima calidad en la prestación de servicios. Se requiere en definitiva interiorizar una determinada actitud, con la que se haga fácil lo difícil y no conviertan lo fácil en difícil; es decir que los problemas que encuentren en los lugares de su responsabilidad los vean fáciles de resolver, y que no los vean como problemas o generen problemas donde no los hay.

Es importante recalcar que hoy ya no se admite la desproporción en el uso de los recursos, la falta de eficiencia o el abuso de autoridad; en la actualidad se espera del policía mucho más que el resto de los integrantes de la sociedad, es decir que sea un auténtico profesional, referente social y con potencialidades no generales para los demás.

Es fácil asimilar que un ciudadano cualquiera cometa una infracción de tránsito, pero de ninguna manera es asimilado por la sociedad que haya sido cometida por un policía, a pesar de ser parte de esa misma sociedad; un acto de corrupción que hoy por hoy y lastimosamente es generalizado, si es cometido por un funcionario cualquiera de una institución pública o privada que no sea de la policía puede o no trascender negativamente contra la organización en general a la que pertenece, pero si el involucrado es de la policía, se transforma en un escándalo y perjudica a la imagen de toda la institución; es por ello de lo importante de ser más que un buen profesional.

Para alcanzar la formación y permanencia de esos buenos profesionales, es imperioso trabajar con nuevas metodologías y roles de policía, con los que se garantice tanto la permanencia como un eficiente trabajo a favor de la comunidad y no caiga en lo que en la práctica hoy sucede con sus algunos funcionarios, en los que se contrasta fuertemente la enorme ilusión y entrega de que hacen gala los policías recién ingresados, con la apatía y desmotivación que se apodera de la gran mayoría de ellos pocos años después.

El conocimiento amplio del territorio, de la comunidad en que el policía se desenvuelve y su experiencia, permiten al mismo situar correctamente cada problema en el contexto adecuado. Se pueden igualmente detectar las causas reales por las que se producen los problemas, así como cada una de las consecuencias que puede provocar cada

alternativa utilizada para su solución; Independientemente a lo señalado es imprescindible conocer profundamente los diferentes recursos de la administración y del propio tejido social. Las políticas aplicadas en cada caso, las prioridades y los mecanismos de movilización de dichos recursos, es posible llevar a la práctica si la policía no actúa como un ente aislado, sino como una parte más de la administración, y por tanto su nivel de coordinación con otros servicios públicos con competencias sobre el tema se convierte en una norma y no en una excepción.

Las organizaciones policiales modernas se caracterizan por la progresiva implantación en su seno de una nueva cultura que implica una actitud hacia el servicio a la colectividad, diferente de la tradicional, convirtiéndose en suma, en un nuevo estilo de hacer policía.

En lo metodológico, se debe tener en cuenta que el modelo de gestión preventivo comunitario sin ser un remedio absoluto, es posible convertirle en una de las vías de acción contra la violencia y la delincuencia menos dogmáticas, en las que se puede agregar experiencias, doctrinas y teorías de muchísimos modelos que a lo largo de la historia se han ensayado. Además hay que destacar la importancia que tiene el modelo social, que alude a la necesidad de la prevención social del delito, mediante el mejoramiento de las condiciones de vida de la población y particularmente de los sectores en riesgo social.

También hay que tomar en cuenta el modelo reactivo, es decir, la alternativa de intervención mediante la judicialización y sanción de las infracciones y los delitos en una sociedad. En este tipo de intervención es importante señalar que las sanciones penales que se promueva en nuestro país, deben responder más a las necesidades sociales y a los principios rectores de sociedades que aspiran a ser regidas por los derechos constitucionales y convivencia democrática, que a los planteamientos teóricos redactados en leyes ambiguas.

El modelo preventivo comunitario no descarta ni excluye los modelos señalados en líneas anteriores, sino que los complementa a través de una mayor integración de la ciudadanía en las tareas de prevención y una mayor colaboración entre autoridades y sociedad para la neutralización de conductas pre delictivas y acciones delictivas.

Este modelo aplicado al ámbito policial constituye el más reciente paradigma desde el modelo profesional que surgió en los años cincuenta y sesenta; a partir de allí se cambia en los años setentas y ochentas cuando el problema criminal parece rebasar la capacidad institucional, y se replantea la necesidad de revisar el modelo vigente basado en la tecnología, en el patrullaje, en la reacción, en la respuesta rápida, en la comunicación oportuna, la radio de comunicación y otros.

La aplicación de este modelo alejó muchísimo al policía de la sociedad, generando grandes niveles de insatisfacción de la comunidad hacia la policía. Igualmente se observó que se redujo la capacidad de la policía en la prevención de situaciones delictivas, dando origen a grandes críticas relacionadas tanto a la eficacia como a la idoneidad en los procedimientos, especialmente por los continuos abusos en las acciones policiales como en los cada vez más continuos hechos de corrupción en los que se veían involucrados los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley. Se regresa entonces a los orígenes de la policía para recuperar los modelos exitosos, como el caso de Japón y de Gran Bretaña, observándose que la clave del éxito policial en dichas sociedades está estrechamente ligada al contacto directo y constante que mantiene la policía con la comunidad.

Los escenarios de actuación policial se dividen en tres partes, los que se implementan para evitar y prevenir acciones que contrarían la ley, los que las disuaden y los que se

implementan para responder luego de que sin embargo implementadas las primeras se efectivizan las infracciones.

Cada actuación o gestión policial tiene su importancia y protagonismo, dependiendo del lugar y el tiempo en el que se aplican, pero lo fundamental está en que las intervenciones policiales se orientan a evitar el cometimiento de las infracciones, antes que a la acción posterior de producidos los hechos que contrarían la ley.

## GESTIÓN PREVENTIVA

“La prevención es el conjunto de estrategias y acciones dirigidas a reducir el riesgo de que se produzcan hechos violentos o delictivos, a través de intervenciones que buscan influir en sus múltiples causas (CIPC, 2008). Existen, por lo menos, cinco modalidades de prevención, a saber, la situacional, la social, la comunitaria y la cultural, así como la policial (Costa y Romero, 2009).

- **La prevención situacional** tiene por objeto sobre los factores que facilitan la ocurrencia de espacios públicos abandonados, la iluminación de calles oscuras y peligrosas, y la instalación de alarmas comunicales son ejemplos de ella. Los principales actores responsables son los municipios y los ministerios o secretarías de vivienda y urbanismo.
- **La prevención social** persigue incidir en los factores de riesgo a la determinación de conductas delictivas, con el fin de evitar que estas se materialicen. Entre los factores de riesgo destacan y la violencia familiar, el descuido o abandono parental, la deserción escolar, los problemas conductuales, el consumo de alcohol y drogas, y la falta de oportunidades laborales. Según la población a la que está dirigida o el momento de la intervención en relación con el delito, la prevención social puede ser primaria, secundaria o terciaria. Es primaria cuando está dirigida a la población en general; secundaria, cuando se focaliza en la población infractora y tiene como propósito rehabilitarla y reinsertarla. Por la multiplicidad de factores de riesgo, la prevención social involucra a diversas instituciones, entre ellas los municipios y los ministerios y secretarías de desarrollo social, mujer, niñez y juventud, educación y salud. Los entes rectores de las políticas contra las drogas, las organizaciones de sociedad civil y las iglesias también son actores importantes.
- **La prevención comunitaria** busca fortalecer los mecanismos de control social a través de la organización vecinal, para contrarrestar la anomia y la indiferencia que son caldo de cultivo de las conductas infractoras. Si bien los ciudadanos son los principales protagonistas de esta forma de prevención, los municipios y las policías normalmente son de catalizador de su organización para la seguridad ciudadana.
- **La prevención cultural** también llamada cultura ciudadana, que surgió en Bogotá bajo la inspiración del alcalde Antanas Mockus de la premisa que la violencia y el delito son el resultado del divorcio entre la ley, la cultura y la moral, tres sistemas normativos que se retroalimentan. Esta forma de prevención se propone a alinear la conducta social-influida por la moral y sobre todo por la cultura-con las normas legales, especialmente mediante campañas educativas que contribuyan a formar ciudadanos y autoridades responsables y respetuosas (Mockus 2001).

- **La prevención policial** tiene por objeto desplegar efectivos en las calles, especialmente en los lugares más vulnerables, para disuadir posibles hechos delictivos razón por la cual muchos la consideran una forma de prevención situacional. Se hace efectiva a través de la vigilancia y el patrullaje a pie o motorizado, o de la respuesta a las llamadas de intervención del público. A diferencia de la prevención policial tradicional, el policiamiento comunitario no solo se propone prevenir hechos delictivos, sino contribuir a mejorar la calidad de vida de los ciudadanos y favorecer una mayor cohesión y solidaridad social (Rico y Chinchilla. 2006).<sup>17</sup>

## ELEMENTOS PREVENTIVOS<sup>18</sup>

**Patrullaje preventivo.-** El objetivo es contribuir al mantenimiento de las condiciones necesarias para la preservación de la convivencia y seguridad ciudadana, en una jurisdicción determinada mediante el conocimiento, prevención, disuasión y atención de fenómenos delictivos, contravencionales u otros conflictos ciudadanos.

La policía comunitaria supone una mayor calidad y una mayor frecuencia de los contactos con la comunidad. En consecuencia, es imperativo que exista un aumento del patrullaje a pie, o de otras formas de presencia o interacción constante de la policía con el público.

El patrullaje es una forma o manera de prestar el servicio de vigilancia, utilizada para neutralizar la comisión de delitos y contravenciones e incrementar la percepción de seguridad.

**Preventivo:** Es aquel que se realiza con el fin de identificar y neutralizar causas, factores de riesgo y en general condiciones sociales relacionadas con el origen de los delitos, contravenciones y conflictos ciudadanos. En este caso se debe partir de un diagnóstico de convivencia y seguridad ciudadana para el mejoramiento del servicio policial.

**Disuasivo:** Se realiza con el fin de desestimular la amenaza o ante la probabilidad de ocurrencia de un delito, contravención o conflicto ciudadano. En este caso no es indispensable partir de un diagnóstico de convivencia y seguridad ciudadana.

**Reactivo:** Es aquel que se realiza con el fin de restablecer las condiciones de convivencia y seguridad ciudadana luego de la ocurrencia de un delito, contravención o conflicto ciudadano; igualmente, para la recolección de información, elementos materiales probatorios y evidencia física, de acuerdo a los protocolos dispuestos en la Ley.

## GESTIÓN INVESTIGATIVA

La investigación se origina ante hechos consumados, luego de la intervención de los servicios de reacción policial inmediata; se dispone por delegación fiscal la intervención de equipos técnicos que levantan todo tipo de evidencias e indicios encaminados al descubrimiento y esclarecimiento de un hecho delictivo, y sus consecuentes causas, autores, cómplices y encubridores. En la actualidad la Policía Nacional desarrolla una importantísima labor que tiene un alto reconocimiento nacional e internacional por su alta especialidad y profesionalismo.

<sup>17</sup>Seguridad Ciudadana en debate ,Gino Costa Carlos Romero, Editora Provisual 2012 pág. 27/28

<sup>18</sup> Tomado del Módulo de Policía Comunitaria en el Ecuador, elaborado por CEPLAES, 2012-2013

## PROCESOS DE LA POLICÍA COMUNITARIA<sup>19</sup>

Las exigencias, normativa y tendencias de la administración actual., plantean que todas las acciones obedezcan a procesos debidamente definidos, esquematizados y ejecutados que permitan alcanzar resultados óptimos y tangibles, las actividades que realiza la Policía Comunitaria se desarrollan bajo esta óptica.

### DNPC-01 PROCESO DE IMPLEMENTACIÓN DEL SERVICIO EN UNA UPC

#### 1. Objetivo general:

Garantizar la efectiva organización de la modalidad de Policía Comunitaria en cada jurisdicción, respetando su filosofía y características del servicio.

#### Objetivos específicos:

1. Entregar las herramientas conceptuales, y de procedimiento que permitan implementar el modelo de gestión de la UPC en la estructura barrial existente.
2. Lograr la comprensión e interiorización del modelo de Policía Comunitaria como modalidad del servicio de seguridad ciudadana, diferenciándola de las actividades tangenciales de acercamiento a la comunidad.
3. Desarrollar una propuesta básica operativa para la implementación del servicio de Policía Comunitaria.
4. Contar con estándares de servicio a la comunidad y diseñar un modelo propio adaptado a las necesidades y recursos con que cuenta la Policía en cada jurisdicción.

#### 2. Alcance

Se inicia con el diagnóstico de necesidades de seguridad y convivencia en los sectores de responsabilidad, continúa con la implementación de estrategias operativas, procesos comunitarios y programas de prevención del delito y la violencia, finaliza alimentando la base de datos y la evaluación de todo lo realizado.

#### 3. Actividades

ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	RIESGOS	ACCIONES PREVENTIVAS
1. Verificar sector a cubrir conforme el modelo de gestión.	- Revisar criterios de sectorización, teniendo en cuenta el plan de desconcentración territorial - incidencia y problemática delictual.	Equipo de trabajo designado para la implementación	La selección de un sector no priorizado	Realizar un análisis profundo de las diferentes variables de un sector.
2. Solicitar el número de personal	Elaborar y presentar propuestas al jefe de la unidad, en el cual de acuerdo al sector seleccionado, se solicitará el número de servidores	Equipo de trabajo designado para la implementación	No exista disponibilidad de personal	Priorizar y acoplar numérico disponible a la necesidad de servicio.

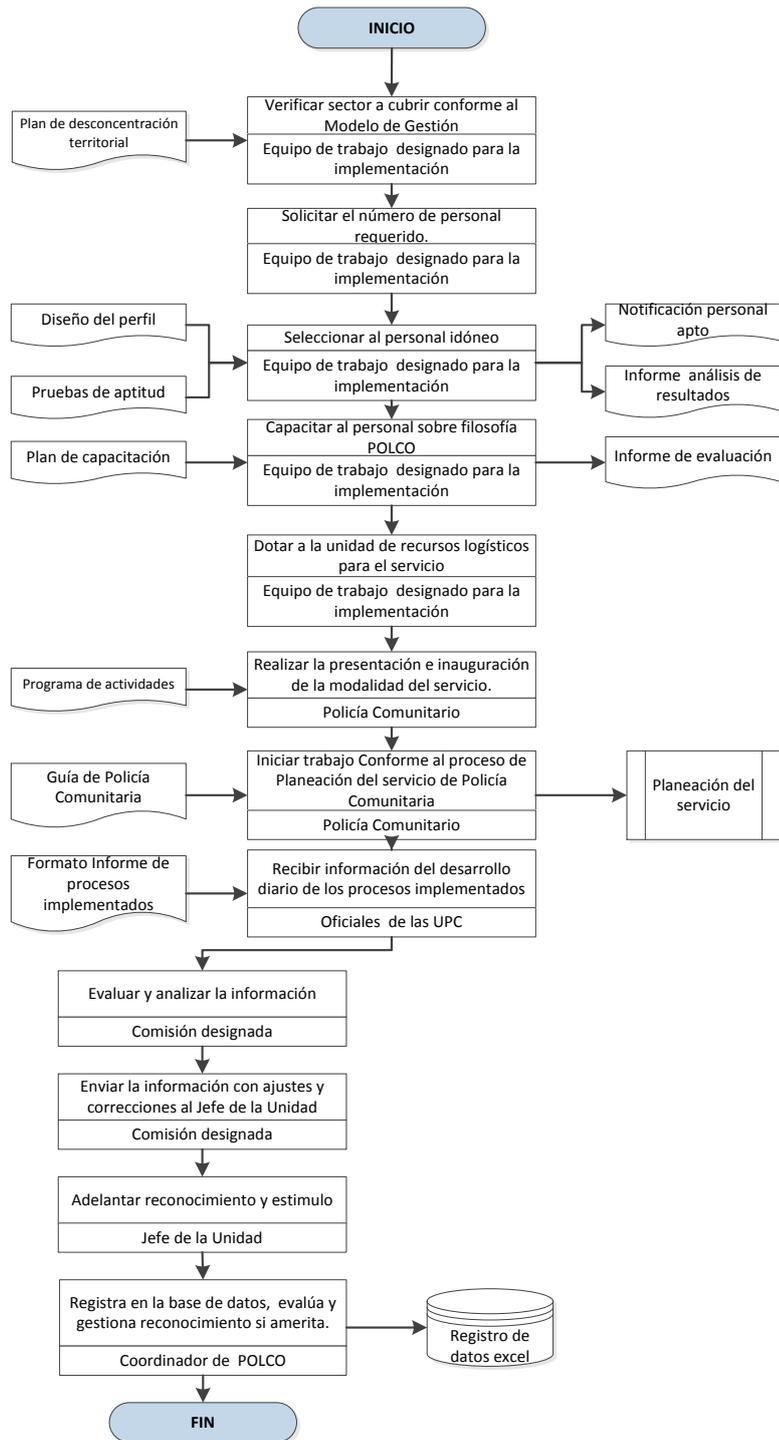
<sup>19</sup> TOMADOS COMO REFERENCIA LOS PROCESOS DE LA MEBOG

requerido.	policiales requeridos para implementar la modalidad, considerando la tipología de la UPC			
3. Seleccionar personal idoneo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conformación de comité interdisciplinario</li> <li>- Diseño del perfil</li> <li>- Aplicación de pruebas.</li> <li>- Análisis de resultados</li> <li>- Notificación personal apto.</li> </ul>	Equipo de trabajo designado para la implementación	Incorporar a la modalidad, personal que no tenga el perfil necesario.	Revisar e indagar las hojas de vida.
4. Capacitar al personal sobre filosofía POLCO	<p><b>Diseñar plan de capacitación:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se elabora un plan con los contenidos temáticos necesarios para desarrollar las competencias técnicas como habilidades de comunicación, Liderazgo, Trabajo comunitario, Trabajo por procesos, planeación estratégica, se determinan las fechas, lugares y se coordinan los instructores.</li> </ul> <p><b>Aplicación del plan de instrucción:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Se da cumplimiento al plan de capacitación y se evalúa el proceso al finalizar</li> </ul>	Equipo de trabajo designado para la implementación		
6. Dotar a la unidad de recursos logísticos para el servicio	Elaboración y presentación de los requerimientos logísticos, debidamente justificados.	Equipo de trabajo designado para la implementación	Falta de equipo básico para su trabajo	Gestionar con anticipación a la DGL
7. Realizar la presentación e inauguración de la modalidad del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Organizar acto protocolario</li> <li>- Se coordina el lugar, fecha y hora en que se va a realizar, se acuerda la agenda de la reunión.</li> <li>- Se invita a las personas residentes y autoridades del sector ya sea verbal o por escrito.</li> <li>- Realizar el acto de acuerdo a la agenda ya</li> </ul>	POLCO		

	programada.			
8. Iniciar trabajo conforme al proceso de Planeación del servicio de Policía Comunitaria.	Las UPC ya establecidas en los sectores, realizan y aplican los procedimientos preventivos, disuasivos y de educación en la modalidad de Policía Comunitaria.	POLCO		
10. Recibir información del desarrollo diario de los procesos implementados	El jefe de circuito recibirá cada 24 horas, toda la información del proceso en ejecución de cada UPC, con la finalidad de evaluar permanentemente y transmitir al Distrito  Iniciar trabajo Conforme al proceso de Planeación del servicio de Policía Comunitaria.	Oficiales de las UPC		
11. Evaluar y analizar la información	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Verificar y comparar indicadores de gestión</li> <li>- Monitoreo y seguimiento de procesos</li> <li>- Aplicar encuestas</li> </ul>	Comisión designada		
12. Enviar información con ajustes y correcciones al Jefe de la Unidad	Elaborar informe con ajustes y recomendaciones de acuerdo al modelo establecido.	Comisión designada		
13. Adelantar reconocimiento y estímulo	Aplicar reglamento	Jefe de la Unidad		
14. Registrar en la base de datos, evaluar y gestionar reconocimiento si amerita.	Actualizar base de datos de cada U.P.C.	Coordinación de la Policía Comunitaria		

#### 4. Diagrama de flujo

 <b>DIRECCIÓN NACIONAL DE LA POLICÍA COMUNITARIA</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO DNPC-01</b>	<b>Proceso: Implementación del servicio en una UPC</b>	
Edición No. 01		Página 1 de 1



## SELECCIÓN Y PERFIL DEL POLICIA COMUNITARIO

Dentro del proceso de creación de la Policía Comunitaria, es necesaria la conformación de un equipo técnico multidisciplinario para administrar los subsistemas de: selección, capacitación y entrenamiento, motivación de personal; atención al público, liderazgo, auditoría de recursos humanos, evaluación de desempeño, análisis del cargo, clasificación de puestos, valoración de cargos, higiene y seguridad laboral, entre otros subsistemas. Este equipo técnico será conformado por personas que asesorarán en la toma de decisiones para definir los correctivos a tomar.<sup>20</sup>

En la nueva figura de Policía Comunitaria, el rol del Policía se vuelve básico y su desarrollo presenta un desafío para el país. Se requiere un recurso humano para una transformación cultural de la policía ya que nos enfrentamos a varias temáticas como son: bienestar social del policía y su familia (salud, seguridad social, vivienda); educación, capacitación y actualización de conocimientos; reclutamiento y selección de personal; controles disciplinarios y asuntos internos; manejo del sistema de ascensos y pases; remuneraciones; condecoraciones; entre otras.

El policía comunitario es un líder transformador de la sociedad con la que convive; razón suficiente para que su exigente selección y capacitación esté orientada a cumplir parámetros establecidos que permitan el más correcto y eficiente desenvolvimiento. La designación de un equipo de trabajo integrado por psicólogos de la unidad policial y oficiales tanto con experiencia como comprometidos con la causa, serán quienes definan en primera instancia los requisitos, características personales y profesionales que debe superar el aspirante, así como los instrumentos y metodología requeridos para garantizar objetividad y calidad en el proceso.

Selección del personal de acuerdo al Perfil del Policía comunitario:



**Habilidad para comunicarse:** Capacidad para expresar sus ideas en forma coherente, con un lenguaje claro, preciso y sencillo.

**Relaciones interpersonales:** Capacidad para comprender a otras personas, asociarse con ellas y respetar sus ideas.

**Dinamismo e iniciativa:** Comportamiento activo motivado por las manifestaciones de interés por solucionar problemas.

**Integridad:** Fortalecimiento de la autoestima fundamentada en un sistema sólido de virtudes, valores éticos y morales.

**Estabilidad emocional:** Capacidad para controlar sus sentimientos y emociones.

**Creatividad:** Capacidad de innovar, concebir ideas en forma original y ponerlas en práctica.

**Cooperación:** Actuación conjunta dirigida hacia la consecución de los objetivos del grupo.

**Sensibilidad social:** Actitud frente a los grupos sociales.

**Compromiso institucional:** Decisión para vincularse con las políticas institucionales.

<sup>20</sup> Policía Nacional, *Proyecto Policía Comunitaria*, 2002.

**Actitudes:**

De entusiasmo e ilusión por su trabajo  
De entrega y servicio público

**Aptitudes:**

Para la comunicación interpersonal  
Para la visión policial de los problemas  
Para la mediación

**Conocimientos:**

De las técnicas de actuación policial  
De las técnicas de relación social

**Capacidades:**

De decisión y responsabilidad  
De persuasión  
De adaptación al trabajo planificado individual y en equipo  
Desarrollo de competencias

**Autoestima**

Expectativas personales y profesionales  
Confianza en sí mismo  
Esfuerzos y logros para alcanzar metas  
Manejo del éxito y fracaso  
Saber gerenciar su vida

**Comunicación****Metodología**

Revisión de hojas de vida: los servidores y servidoras destinados a la modalidad de Policía Comunitaria, en coordinación con el departamento de talento humano, revisan las hojas de vida de los aspirantes. Y aplicaran de pruebas.  
Pruebas de personalidad y valores

Consta de nueve escalas clínicas que permiten medir alteraciones psicológicas de la personalidad.

Para evaluar preferentemente los siguientes factores: estabilidad emocional, normatividad, astucia, seguridad, tradiciones, autocontrol y atención.

Para medir el nivel de ajuste a las normas sociales.

CB5.- que evalúa cinco categorías de valores: valores trascendentales; ser y crecer; autonomía y crecimiento personal; hacer y lograr; motivación hacia el logro; controlar y tener; poseer bienes materiales y/o controlar a otra persona; existir y sobrevivir.

**Entrevista.-** permite identificar aptitudes y comportamientos relacionados con la convivencia social, el trabajo en equipo, habilidades para tomar decisiones, liderazgo y estrategias de afrontamiento de adecuado perfil para el desempeño como Policía Comunitario.

Práctica de comunicación como expresión humana  
Toma de la comunicación como rasgo humanizado  
Incidencia de la percepción en la comunicación  
Estrategias de comunicación  
Desarrollo de la escucha  
Lenguaje positivo y persuasivo  
Comunicación oral y escrita

**Liderazgo**

Bases del liderazgo  
Liderazgo personal  
Liderazgo transformador  
Liderazgo comunitario  
Relaciones con la comunidad  
Rol del policía como gestor de procesos comunitarios

**Trabajo en equipo**

Características de un equipo efectivo  
Establecer objetivos comunes  
Determinar reglas de juego  
Valorar la interdisciplinariedad  
Aceptar las sugerencias  
Comunicación abierta y respetuosa  
Cumplimiento de compromisos  
Auto evaluación  
Evaluación del desempeño

## DNPC 02 PROCESO DE DIAGNÓSTICO

### 1. Objetivo

Determinar los factores y causas que generan problemas para la convivencia y seguridad ciudadana en el territorio bajo su responsabilidad, y plantear soluciones mediante la ejecución de planes de prevención y disuasión.

### 2. Alcance

Inicia determinando sector a diagnosticar y finaliza diseñando plan de trabajo.

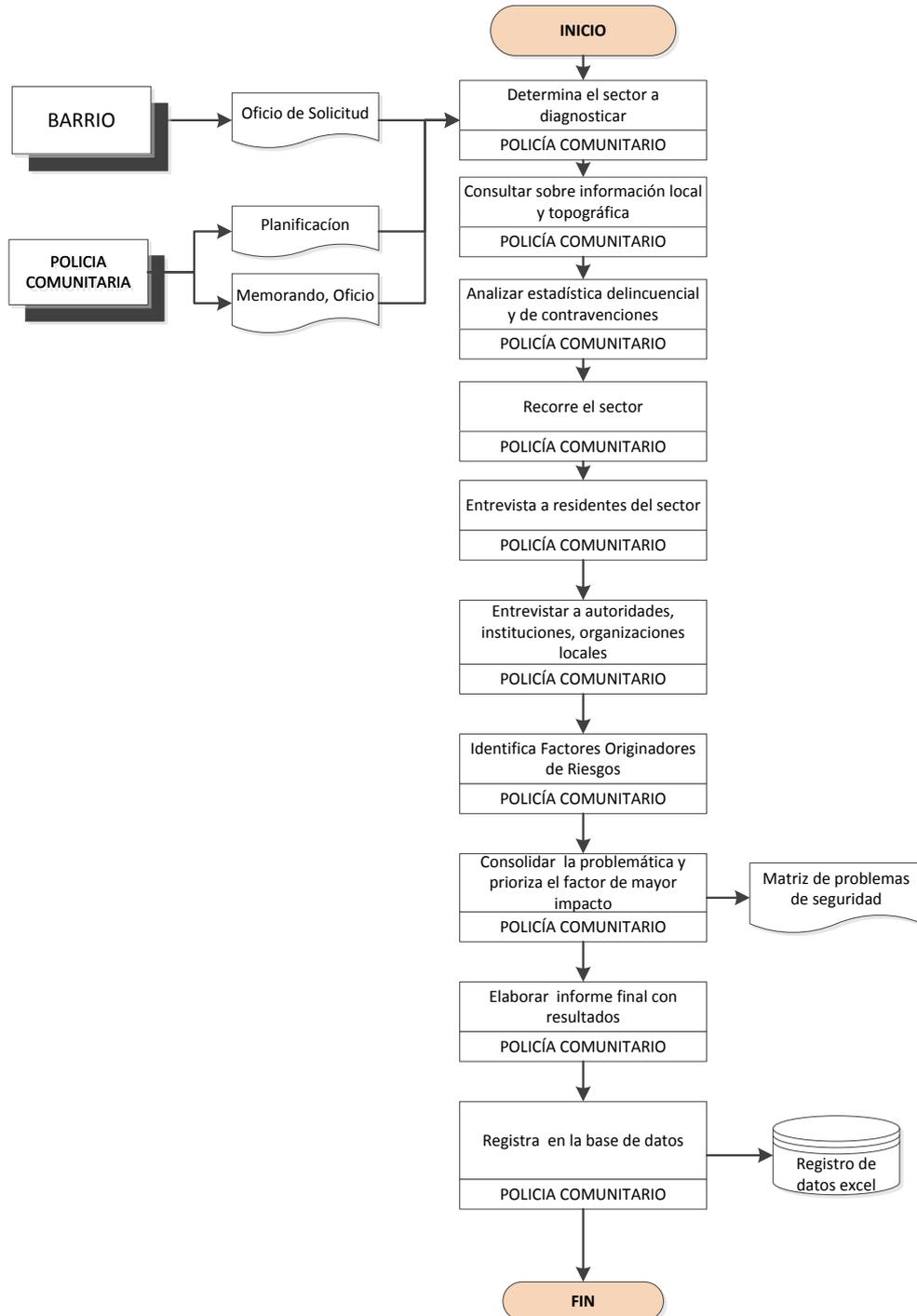
### 3. Actividades

ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	RIESGOS	ACCIONES PREVENTIVAS
1.- Determinar el sector a diagnosticar.	Mediante la recepción de quejas o requerimientos de la ciudadanía sobre la necesidad de seguridad, la poca convivencia, o por iniciativa propia de la Policía Comunitaria; teniendo en cuenta que no exista un diagnóstico ya realizado.	POLCO	Desgaste de recursos al realizar el diagnóstico en un sector en donde no se requiera.	Determinar el sector y verificar que no exista un diagnóstico anterior
2.- Consultar sobre información local y topográfica.	Solicitar a la oficina de Operaciones copia del plano local y topográfico, ubicando en ella los límites del sector, la historia, organizaciones, instituciones educativas, templos religiosos, clase de actividad comercial, nivel de educación, estrato, número de habitantes, catastros entre otros.	POLCO	Tomar datos erróneos.	Comparar datos.
3.- Analizar estadística delincriminal y de contravenciones	Consultar en el archivo estadístico de la UPC. Sobre los delitos y contravenciones registradas en el sector, estableciendo días, fechas, horas predominantes, modalidad y otras.	POLCO	Que no hayan sido registrados los datos de manera técnica e induzca a equivocaciones	Confirmar que sean datos solo del lugar requerido
4.- Recorrer el sector	Observación directa del sector a pie, en bicicleta, en motocicleta o en vehículo, estableciendo los límites del sector, vías principales, cambios en la memoria local y topográfica consultada, ajuste los nuevos cambios.	POLCO	No realizar la actividad considerando el tiempo que amerita.	Planificar las horas más indicadas para no ser interrumpido
5.- Entrevistar a residentes del sector	Ubicar líderes comunitarios, coordinadores y algunos moradores del sector, indagándoles por la percepción de seguridad, estableciendo el problema de seguridad y convivencia, sus posibles causas y soluciones, desde el punto de vista de la comunidad.	POLCO	Registrar erróneamente la percepción de seguridad ciudadana y convivencia de la comunidad.	Capacitar al policía en el manejo y registro de la información
6.- Entrevistar a autoridades, instituciones, organizaciones locales	Identificar instituciones, autoridades u organizaciones dentro del sector. Concertar cita con la entidad y realizar reunión en la cual se indague por la percepción de seguridad y convivencia desde el punto de vista de la entidad,	POLCO	Que no siempre exista seriedad en las apreciaciones y se las dé por intereses personales o	Escoger adecuadamente a las personas a entrevistar

	institución o autoridad.		políticos.	
7.- Identificar Factores Originadores de Riesgos	De acuerdo con la información recolectada sobre los problemas del sector, mediante consulta de memoria local y topográfica, estadística delincinencial, y contravencional, observación directa del policía, percepción de autoridades y habitantes del sector, se analizan las posibles causas que generan el problema ya sean de estructura o de percepción. (Remitirse al listado de Factores Originadores de Riesgo)	POLCO	Establecer erradamente las causas que originan el problema.	Análisis comparativo de los Factores Originadores de Riesgo
8.- Consolidar la problemática	Recopilar la información receptada, estableciendo el problema, posibles causas y registrar en un formato de diagnóstico.	POLCO		
9.-Elaborar informe con resultados	Realizar informe final con los resultados obtenidos al ejecutar el Plan de trabajo, si la estrategia utilizada para solucionar el problema del sector no funcionó, se deberá volver a formular soluciones a la problemática.	POLCO		
10.-Registrar en la base de datos.	Registra el informe final en la base de datos Excel	POLCO		

#### 4. Diagrama de Flujo

 <b>DIRECCIÓN NACIONAL DE LA POLICÍA COMUNITARIA</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO DNPCSUYR-02</b>	<b>Proceso: Diagnóstico de Seguridad</b>	
	Edición No. 01	Página 1 de 1



**1. Objetivo**

Contar con un instrumento que permita garantizar la prestación efectiva del servicio de Policía Comunitaria en los diferentes distritos, circuitos y sub circuitos, mediante el óptimo empleo del talento humano, y los recursos técnicos y logísticos disponibles.

**2. Alcance**

El procedimiento se inicia con la determinación de los problemas de inseguridad del sector, el diagnóstico del mismo y finaliza con la evaluación de los resultados del plan.

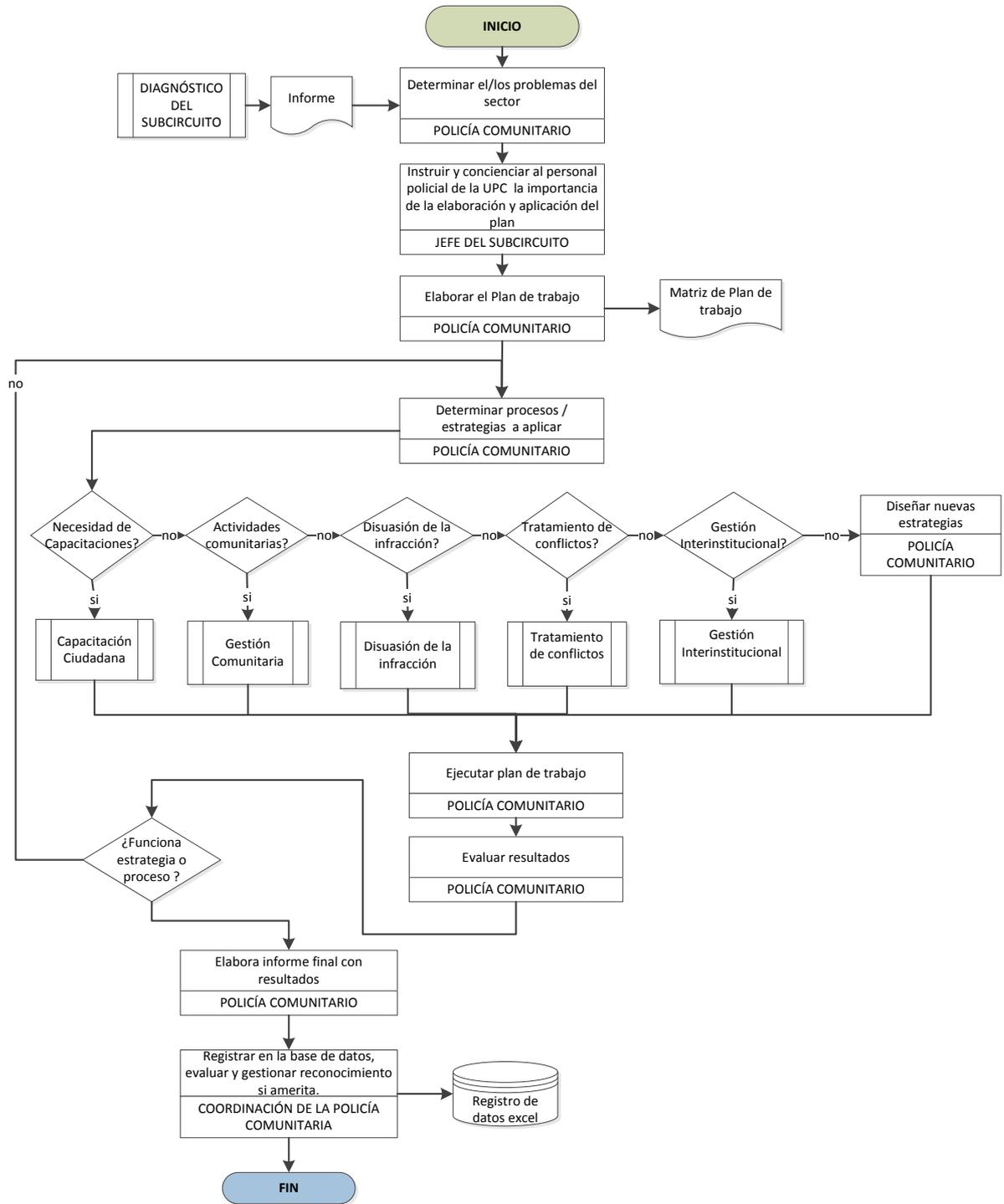
**3. Actividades**

ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	RIESGOS	ACCIONES PREVENTIVAS
1.- Determinar el / los problemas del sector	Se debe estudiar estadísticamente los casos de inseguridad del sector a intervenir, y efectuar el diagnóstico como herramienta que sirva de base para diseñar el plan.	POLCO	Que no se realice correctamente el diagnóstico y no se determine de manera acertada las necesidades de seguridad, y por tanto el plan tampoco sea bien realizado.	Capacitar al personal para que tenga los conocimientos que le permita planificar correctamente su servicio.
2.-Instruir y concienciar al personal policial de la UPC la importancia de la elaboración y aplicación del plan.	Citar de manera verbal o por escrito a los integrantes de la UPC para que participen en la elaboración del plan, y a su vez se instruya sobre las acciones o procedimientos a adoptar, para garantizar el cumplimiento del mismo.	JEFE DEL SUBCIRCUITO.	No formular el plan de manera correcta y volver a los procedimientos ineficaces.	Apoyarse en personas técnicas o con conocimientos de planificación operativa
3.- Elaborar el Plan de trabajo.	Identificados los problemas y efectuado el diagnóstico, se elaborará el plan operativo policial, en el que consten objetivos, estrategias y acciones a tomar; señalando responsables y determinando el tiempo de ejecución. Se diseñará además matrices que permitan evaluar la gestión periódicamente.	JEFE DEL SUBCIRCUITO	Que no todos los integrantes de la unidad estén en capacidad de participar activamente	Mantener informado al personal e interiorizar lo importante del aporte de todos.

<p>5.- Determinar procesos a aplicar</p>	<p>Una vez diseñados los procesos se definirá los que se van a aplicar en el campo de la prevención, disuasión, atención al público, o de reacción ante la presencia de un problema, con el fin de dar eficacia a la acción policial. Concluye con la elaboración de la Matriz del Plan de trabajo. Señalar por escrito las metas que se desea alcanzar con la aplicación de los procesos, las acciones que se van a tomar, los responsables del trabajo, tiempos en los que se va a cumplir, y otros detalles que permita obtener los resultados que se aspira.</p>	<p>POLCO</p>	<p>Que se confundan los campos de acción y su aplicación no sea la adecuada.  Que se omita detalles importantes de la planificación</p>	<p>Prever asesoramiento de compañeros con mayor experiencia.  Realizar más de una revisión a los documentos elaborados</p>
<p>6.- Ejecutar plan de trabajo</p>	<p>Desarrollar de manera sistemática y profesional todas las actividades contempladas en los plazos definidos y parámetros acordados.</p>	<p>POLCO con su personal</p>	<p>Que existan causas de fuerza mayor que no permita cumplir con las actividades.</p>	<p>Prevenir acciones alternativas para cumplir con las metas.</p>
<p>8.- Evaluar resultados</p>	<p>Aplicar los indicadores, determinados y realizar la medición respectiva. Determinar si la aplicación del proceso escogido tuvo resultados positivos, caso contrario se deberá escoger un nuevo proceso hasta lograr resultados positivos.</p>	<p>POLCO</p>		
<p>9. Registrar en la base de datos, evaluar y gestionar reconocimiento si amerita.</p>	<p>Actualizar base de datos de cada U.P.C.</p>	<p>Coordinación de la Policía Comunitaria</p>		

#### 4. Diagrama de Flujo

 <b>DIRECCIÓN NACIONAL DE LA POLICÍA COMUNITARIA</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO DNPC-03</b>	<b>Proceso: Planeación del Servicio Comunitario</b>	
Edición No. 01		Página 1 de 1



## DNPC 04 PROCESO DE GESTIÓN COMUNITARIA

### 1. Objetivo

Involucrar y comprometer a la comunidad en la solución a los problemas de inseguridad e inadecuada convivencia.

### 2. Alcance

Inicia determinando el requerimiento a solucionar y finaliza estableciendo acuerdos de convivencia y seguridad.

### 3. Actividades

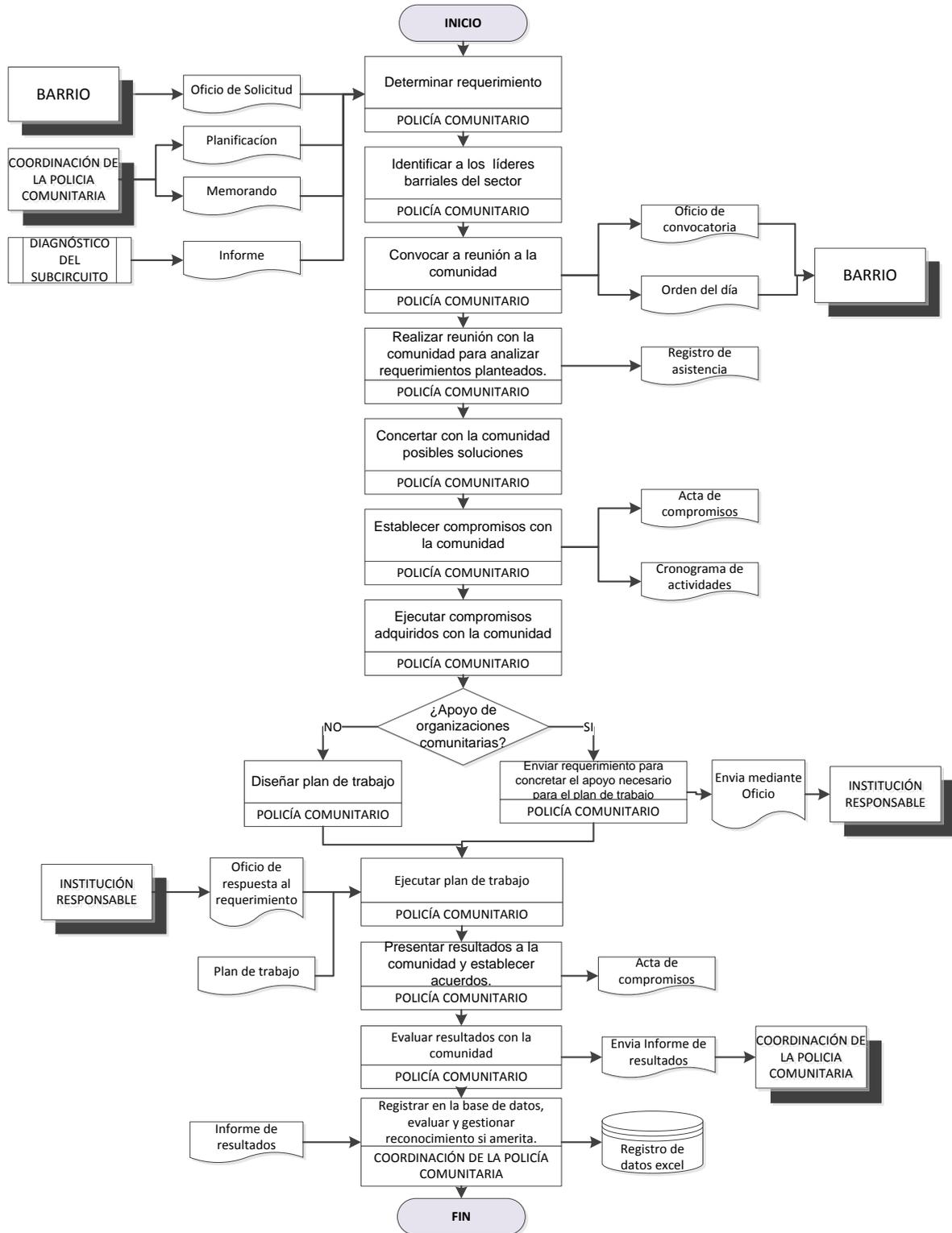
ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	RIESGOS	ACCIONES PREVENTIVAS
1.- Determinar requerimiento	Por iniciativa del policía y según necesidades determinadas en el diagnóstico, por observación directa o por solicitud de la comunidad, de manera escrita, personal o telefónica.	POLCO	De atender pedidos de solución a problemas no existentes, especialmente cuando es el llamado por teléfono.	Verificar los llamados para que se solucionen problemas
2.- Identificar a los líderes barriales del sector y analizar requerimientos	Se determina por información de la comunidad. Vincular a aquellos que por voluntad propia quieren hacerlo, aquellos que cuenten con experiencia en trabajo comunitario.	POLCO	Que ingresen personas que persigan otros intereses que no sean los de trabajar por la comunidad.	Estudiar adecuadamente los antecedentes en el barrio, de quienes pasarán a ser parte de la policía Comunitaria.
3.- Convocar a reunión a comunidad	Se convoca a una reunión con los colaboradores y líderes del sector ya sea verbalmente o por escrito, determinando hora y lugar. Se convocará a la comunidad del sector a través de medios audiovisuales y escritos. Elaborar orden del día de los temas a tratar.	POLCO		Comprometer asistencia de los líderes del barrio.
4.- Realizar reunión con la comunidad para analizar requerimientos planteados.	Durante el desarrollo de la reunión, los policías realizan su presentación a los asistentes, y señalarán el objetivo de la reunión, dando cumplimiento al orden del día, llenar el		Que no exista la asistencia esperada	

	registro de asistencia.  En la reunión se debe plantear el requerimiento, revisar antecedentes y buscar el planteamiento de posibles soluciones	POLCO		
5.- Concertar con la comunidad posibles soluciones	Escuchar a la comunidad para establecer e identificar los Factores Originadores de Riesgo, (F.O.R.), así como las estrategias y mecanismos para controlar y/o erradicar los problemas.	POLCO	Que las soluciones no sean técnicas y no den los resultados esperados	Realizar análisis técnicos antes de poner en práctica las posibles soluciones.
6.- Establecer compromisos con la comunidad	A través de la utilización de un mecanismo escrito o verbal, se asignan tareas y responsabilidades que conlleven en su totalidad el cumplimiento del objetivo, estableciendo fechas, plazos, acciones y cronogramas de trabajo.	POLCO		
7.- Ejecutar compromisos adquiridos con la comunidad	Iniciar la realización de las tareas pactadas con la comunidad en los términos y plazos inicialmente determinados, controlando que se realicen según lo acordado y que estén orientados a cumplir con el objetivo.	POLCO	La comunidad no asume el compromiso pactado.  La policía no cumple con lo pactado.	Plantear anticipadamente con la comunidad involucrándolos desde el inicio del procedimiento.  Prever recursos para cumplir con los compromisos, no asumir compromisos que no se puedan cumplir.
8.- Contactar organizaciones	Si se requiere el apoyo de organizaciones comunitarias que existen en el sector y que tengan la posibilidad de facilitar las soluciones a los problemas, se las contactará verbalmente o por escrito, acordando una cita o enviando el requerimiento para concretar el apoyo que se necesita.	POLCO	Contactar a una organización que no tenga voluntad de intervenir en la solución del problema.	Consultar el directorio de organizaciones y confirmar si es de injerencia de la organización el problema a solucionar.
9.- Diseñar plan de trabajo	Determinar objetivos que sean medibles y de posible cumplimiento, estrategias, acciones y tareas,	POLCO	Establecer objetivos	Plantear objetivos acertados y que

	responsables y plazos, igualmente el lugar en el cual se van a realizar las acciones.		erróneos que no solucionen un problema determinado	lógicamente contribuyan a la solución del problema seleccionado.
10 Ejecutar plan de trabajo	De acuerdo al plan de trabajo diseñado, deben ejecutarse las acciones y estrategias pactadas, verificando que estén orientadas al cumplimiento del objetivo y midiendo que sean acordes al plan inicial.	POLCO	Que se realice evaluaciones poco objetivas	
11.- Presentar resultados a la comunidad	Se convoca a una reunión ya sea por escrito o verbalmente, estableciendo hora, fecha y lugar; y entregar la información a la comunidad, en donde se reflejen los resultados obtenidos mediante una exposición o presentación donde se analice la evaluación del problema y las acciones que se tomaron para solucionarlos.	POLCO		
12. Evaluar resultados con la comunidad	Revisar el cumplimiento del plan de trabajo, los objetivos planteados, recursos utilizados, determinación de anomalías y cuando los resultados resulten positivos es necesario ejecutar actividades de mejoramiento  Elaborar un informe final con todas las acciones realizadas y enviar a la Coordinación de la Policía Comunitaria.	POLCO		
14.- Registrar en la base de datos, evaluar y gestionar reconocimiento si amerita.	El informe debe ser registrado en una base de datos, a continuación analizar el contenido y si el caso amerita se realizará un reconocimiento al personal policial por el trabajo realizado.	COORDINACIÓN DE LA POLICÍA COMUNITARIA		

#### 4.- Diagrama de Flujo

 <b>DIRECCIÓN NACIONAL DE LA POLICÍA COMUNITARIA</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>DNPC-04</b>	<b>Proceso: Gestión Comunitaria</b>	
Edición No. 01		



## DNPC 05 PROCESO DE TRATAMIENTO DE CONFLICTOS

### 1. Objetivo

Aplicar técnicas de mediación en conflictos que afectan la convivencia del sector, mediante la negociación, para lograr posibles soluciones lícitas, equitativas y de beneficio mutuo de las partes.

### 2. Alcance

Se inicia con el conocimiento del incidente o requerimiento ciudadano, se sigue el proceso de negociación evolucionando de tal manera que se discriminan las diferencias (liman asperezas) hasta llegar a acuerdos y finaliza con la firma del registro del resultado.

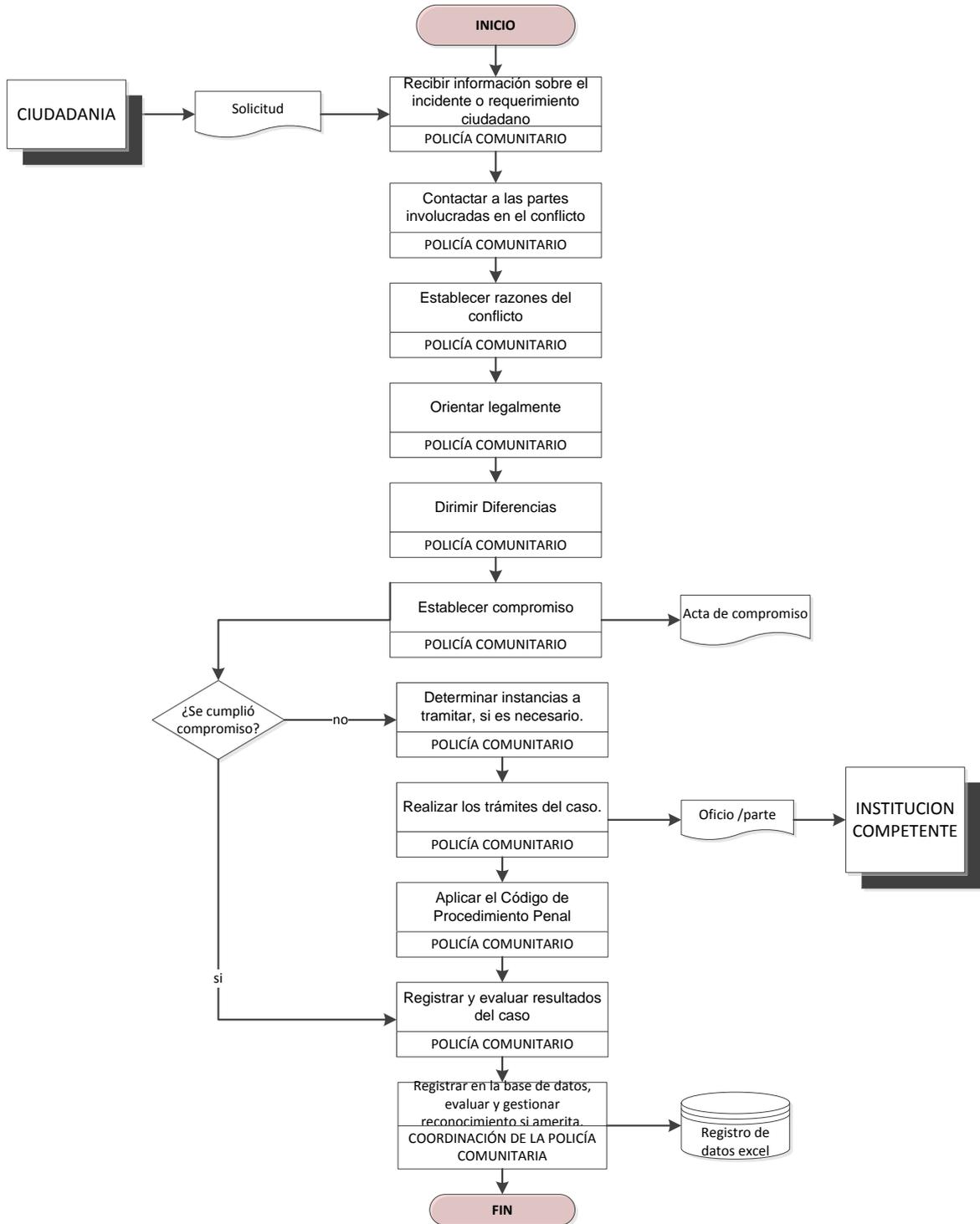
### 3. Actividades

ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	RIESGOS	ACCIONES PREVENTIVAS
1.- Recibir información sobre el incidente o requerimiento ciudadano	Receptar los requerimientos de forma directa del ciudadano, por teléfono, medios de comunicación, buzón de quejas, reclamos u otras formas.	POLCO	Que se presenten casos que no sean de competencia de la Policía Comunitaria.	Presentado el caso evaluarlo y direccionarlo al estamento competente.
2.- Contactar a las partes involucradas en el conflicto	Identificar las partes en conflicto, dialogando con los mismos.	POLCO	Policías en riesgo de ser afectados física o judicialmente.	Observar medidas de seguridad personal y legal.
4.- Establecer razones del conflicto	Escuchar las partes en conflicto, determinar la clase de conflicto, sea este social, familiar, de convivencia u otros, para de inmediato buscar orígenes o causas generadoras del mismo.	POLCO	No determinar adecuadamente los orígenes del conflicto.	Agotar todos los esfuerzos para comprender el problema y ayudar en su solución.
5.- Orientar legalmente	Determinar que normas se infringen con el conflicto. Explicar a las partes la infracción o posible infracción cometida con el origen del conflicto; explicar además los procedimientos legales a seguir para resolver el conflicto; siempre conservando la neutralidad.	POLCO	Desconocimiento de los procedimientos legales a seguir por parte del policía comunitario.	Estudiar los casos mucha atención.
6.- Dirimir diferencias	Hacer lo posible por exponer con claridad las razones del			

	conflicto, para llegar a un punto de interés común por llegar a un acuerdo entre las partes y luego plantear posibles soluciones.	POLCO	Contar con la resistencia de una de las partes	Tener paciencia y deseo de ayudar en la solución de los problemas.
7.- Establecer compromiso	Previa concertación fijar responsabilidades, plazos, acciones a cumplir y consecuencias al incumplimiento de condiciones de acuerdo a la situación, se puede realizar verbalmente o por medio de un documento.	POLCO		
8.- Determinar instancias a tramitar, si es necesario.	Si el conflicto necesita ser tramitado en otras instancias, se identifica la entidad competente para tratar y resolver el mismo.	POLCO		
9.- Realizar los trámites del caso.	Dirigir requerimiento a la autoridad determinada para tratar o resolver el conflicto ya sea por escrito, telefónicamente o de manera personal.	POLCO		
10.- Aplicar el Código de Procedimiento Penal	Si no es posible mediar, ni tramitar a otra institución, se aplica procedimientos policiales contemplados en códigos, reglamentos y ordenanzas dejando antecedentes del procedimiento tendientes a tratar de solucionar el problema o conflicto.	POLCO		
11.- Elaborar informe y evaluar resultados	Realizar un informe de las actividades realizadas.	POLCO		
12.- Registrar resultados del caso	Dejar constancia en los diferentes documentos y libros de lo actuado en el tratamiento del conflicto.	COORDINACION DE LA POLICIA COMUNITARIA		

#### 4. Diagrama de Flujo

 <b>DIRECCIÓN NACIONAL DE LA POLICÍA COMUNITARIA</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CODIGO</b> <b>DNPCSUJR-08</b>	<b>Proceso: Tratamiento de conflictos</b>	
Edición No. 01		Página 1 de 1



**1. Objetivo**

Involucrar a las instituciones, organizaciones y autoridades en la solución de los problemas de inseguridad ciudadana y convivencia, presentados en los sectores donde existe servicio de Policía Comunitaria.

**2. Alcance**

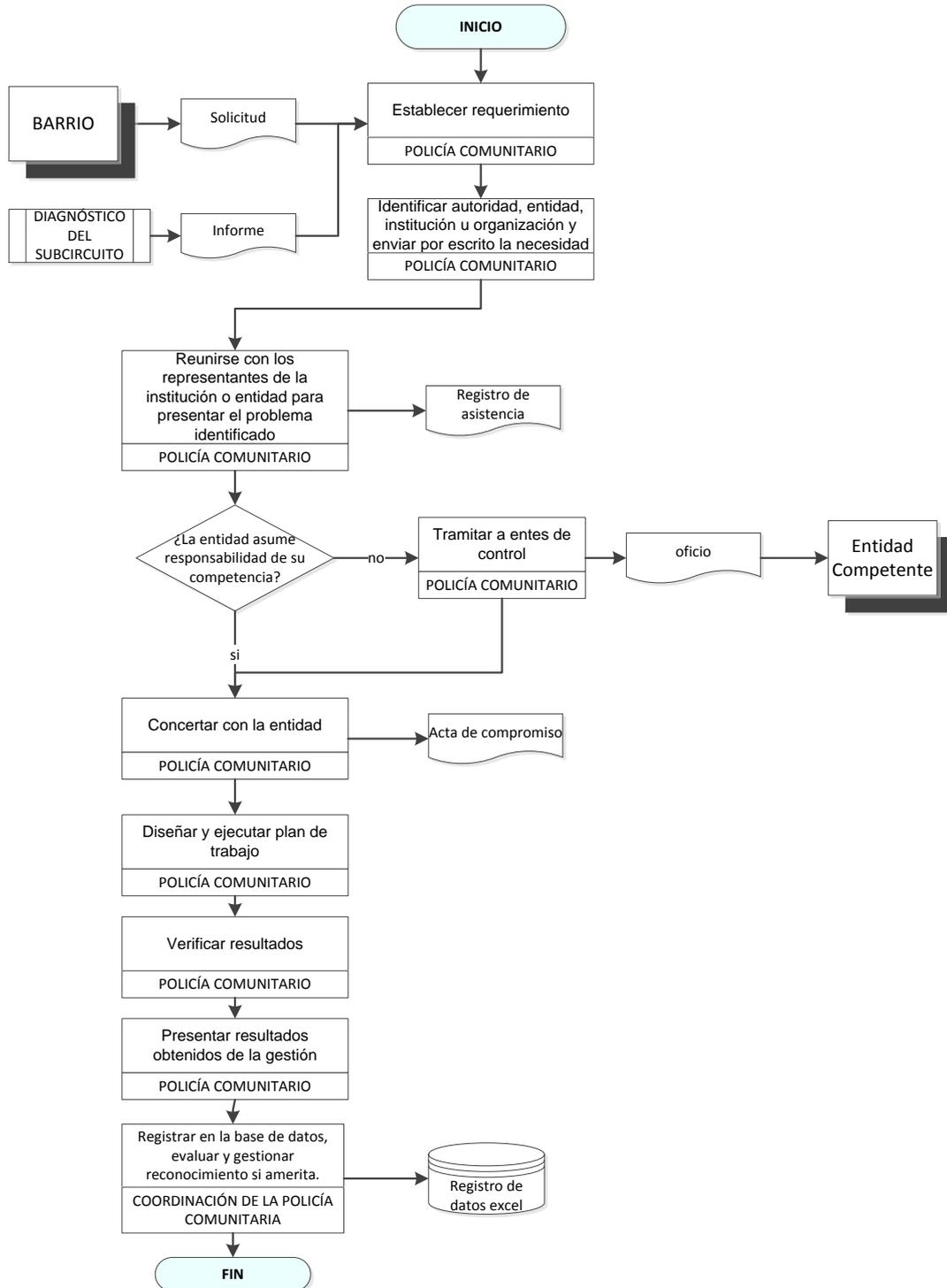
Se Inicia cuando se establece el requerimiento de la comunidad o cuando el policía considera oportuna la intervención de autoridades u otras organizaciones, finaliza presentando los resultados obtenidos.

**3. Actividades**

ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	RIESGOS	ACCIONES PREVENTIVAS
1.- Establecer requerimiento	Se determina el requerimiento ya sea por iniciativa del policía de acuerdo a las necesidades establecidas en el diagnóstico o por el requerimiento directo de la comunidad ya sea de forma escrita o verbal.	POLCO		
2.- Identificar autoridad, entidad, institución u organización	Determinar según el problema a solucionar la entidad, autoridad u organización que tiene la competencia, igualmente la dependencia dentro de la entidad encargada directamente del problema, enviar por escrito la necesidad identificada.	POLCO	Se envía requerimiento a la entidad, institución u organización equivocada, causando demoras en el procedimiento.	Identificar acertadamente la institución comprometida
3.- Reunirse con los representantes de la institución o entidad para presentar el problema identificado.	Dar a conocer personalmente el problema a la entidad y dependencia correspondiente describiendo y estableciendo posibles causas y soluciones.	POLCO	No prestación del servicio solicitado o demora en la solución del problema.	Formular acertadamente el problema siendo concreto y específico
4.- Tramitar a entes de control	Si el problema no es asumido por la entidad, institución u organización, teniendo ésta la responsabilidad de solucionarlo, se identifica el organismo de control que regula dicha entidad,	POLCO		

	mediante oficio se remite al organismo de control copia de los requerimientos anteriores informando la anomalía, esperando una respuesta del ente.			
5.- Concertar con la entidad	Tomar contacto por escrito o verbalmente, con la dependencia o entidad y la persona encargada de solucionar, con el fin de llegar a un acuerdo de cooperación, establecer responsabilidades mutuas, plazos, consecuencias, modos de ejecución, calidad del servicio y/o elementos requeridos según el caso.  Elaborar acta de compromiso	POLCO		
6.- Diseñar plan de trabajo	El plan debe constar por escrito, en el que se concretarán los objetivos, metas alcances y resultados, especificando lugar, fechas, horas y modo de ejecutar el plan.	POLCO	No cumplimiento del objetivo	Establecer de manera acertada los objetivos y acciones para solucionar el problema
7.- Ejecutar plan de trabajo	Desarrollar las actividades en las fechas, horas, lugares según plan de trabajo, cumpliendo los objetivos establecidos.	POLCO	No solución del problema o demora en el cumplimiento de los objetivos	Poner todo el empeño para que se cumpla el plan de trabajo establecido
8.- Verificar resultados obtenidos de la gestión	Comprobar resultados mediante visitas al lugar donde se desarrolló la actividad, reportes rendidos por la entidad e informaciones de la comunidad.	POLCO		
9. - Presentar resultados y registrar en la base de datos.	Exponer a la comunidad el resultado final del proceso, explicando los pasos desarrollados, experiencias, aciertos, fallas y resultados obtenidos.	COORDINACION POLCO		

#### 4. Diagrama de Flujo



**1. Objetivo**

Contribuir a la construcción de una cultura de seguridad ciudadana en la comunidad, mediante procesos educativos que conduzcan a la autorregulación y el respeto a los demás.

**2. Alcance**

Inicia identificando necesidad a cumplir a través de la capacitación, la cual permite utilizar estrategias metodológicas orientadas a solucionar los problemas, finalizando con la evaluación de resultados y de la acción educativa.

**3. Actividades**

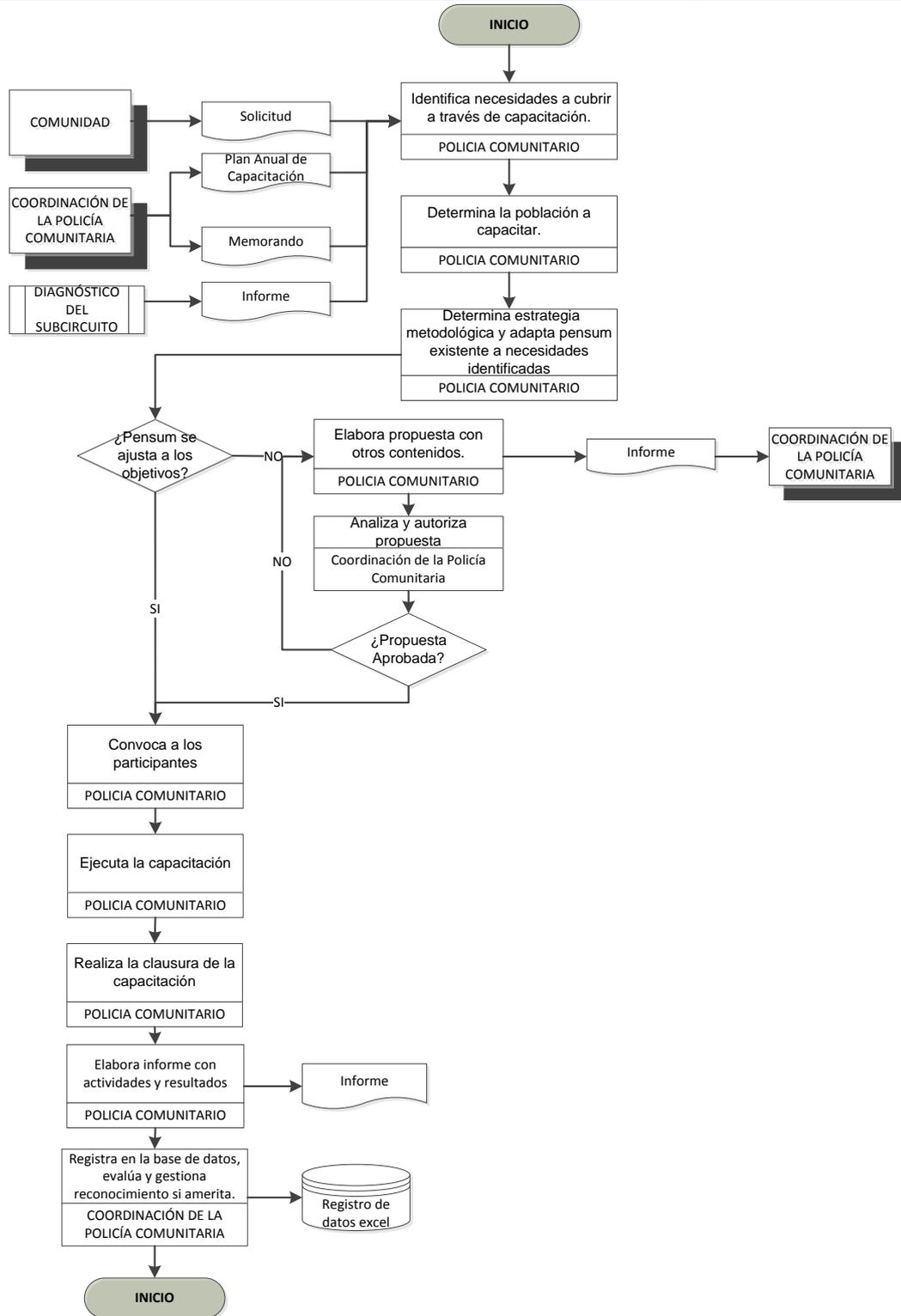
ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	RIESGOS	ACCIONES PREVENTIVAS
1.- Identificar necesidades a cubrir a través de capacitación.	Dentro de las necesidades seleccionadas, priorizar aquellas que requieran capacitación, así mismo debemos tener en cuenta los diferentes requerimientos que hace la comunidad en referencia a este tema.	POLCO	Priorizar problemas a tratar con capacitación que no sea posible su solución con este procedimiento.	Realizar un análisis profundo de las posibles causas de los problemas de inseguridad.
2.- Determinar población a capacitar.	Se selecciona, teniendo en cuenta edad, sector, estrato, grado, cultura; (infantil, adolescente, adulto, adulto mayor) (comercial, educativo, industrial). Establecer datos numéricos de ciudadanos con los que se va a trabajar como referencia.	POLCO	Que no atienda todo el requerimiento de capacitación.	Realizar plan de capacitación conforme a sus posibilidades
3.- Determinar estrategia metodológica	La metodología a emplearse debe basarse en el número y características de la población a capacitarse.	POLCO	Desperdiciar tiempo y recursos con el empleo de una metodología que no de resultados y no se cumpla con el objetivo.	Realizar un estudio sobre la metodología más apropiada teniendo en cuenta la población y el problema identificado.
4.- Adaptar Pensum a necesidades identificadas	Remitirse al pensum existente, compararlo con la necesidad, si no se ajusta a los objetivos se elabora una propuesta con otros contenidos, la cual debe ser aprobada por la Coordinación de la	POLCO	Que el pensum no se ajuste a las necesidades de los habitantes del sector,	Asesoría Pedagógica y diseño del pensum de acuerdo con las necesidades de convivencia y seguridad de la población

	Policía Comunitaria.			
5.- Convocar a los participantes	De acuerdo a la población identificada se invita de forma verbal o escrita,  Asegurándose que el mensaje llegue de manera clara y precisa; otra manera es a través de reuniones que los comunitarios lideran dentro de los barrios, como resultado se establece el listado de los aspirantes.	POLCO	Si no existe buena comunicación, es posible que no se obtenga respuesta positiva a la convocatoria.	Adelantarse a preparar y comprometer al público.
6.- Desarrollar Pensum Académico + de 2 horas	Se ubica el lugar, fecha y hora de inicio, dándole a conocer los inscritos por vía telefónica, escrita o personal; hacer los requerimientos a los instructores de manera verbal y escrita, permitiendo de esta manera comprometerlos con el desarrollo de las clases, se hace seguimiento al pensum, al finalizar evaluamos conocimientos adquiridos, metodología de los instructores, calidad del pensum.	POLCO	No cumplir oportunamente con el pensum.  Generar en la comunidad el concepto de improvisación y desorden del curso	Contactar oportunamente los instructores, evaluar su calidad y tener diseñados planes de contingencia en caso de fallo de los instructores
7.- Desarrollar capacitación para campañas educativas	Cuando se trata de una conferencia o taller se define según la necesidad a cubrir, el tema que se va a tratar a través del taller o conferencia	U.P.C.		
8- Seleccionar los responsables de conducir los talleres o conferencistas	Identificar las instituciones o personas que se pueden vincular para dictar el taller o conferencia teniendo en cuenta, disposición, tiempo y capacidad, para posteriormente concertar con la persona el lugar, fecha, hora, tema y metodología del taller o conferencia a dictar	POLCO	Incumplimiento de los instructores o conferencistas, así como de lo programado	Diseñar plan alternativo de capacitación e instructores

9.- Convocar a los participantes	De acuerdo al sector identificado a la población escogida y temas a tratar, se realiza convocatoria a interesados para la asistencia al taller o conferencia ya sea verbalmente, por escrito y/o utilizando medios de comunicación especificando hora, fecha, lugar y tema.	POLCO	Que asistan también personas con antecedentes personales o que contrarían las leyes.	
10.- Ejecutar la actividad	Se define el lugar, fecha, hora, metodologías, recursos técnicos, se procede a la actividad verificando la asistencia y dejando el registro por escrito	POLCO		
11.- Realizar acciones de educación verbal	Teniendo identificada y establecida la necesidad, el comunitario debe actualizarse en la normatividad y en las estrategias a aplicar para difundirlas de manera personalizada y práctica.	POLCO	La apatía y el poco o ningún interés por parte de la ciudadanía.	Capacitar al policía en técnicas de comunicación y educación directa.
12.- Clausura curso de ser el caso	Elaboración de certificados, consecución del lugar, estableciendo fecha, hora, medios de transporte y logísticos, procediendo a realizar las invitaciones correspondientes a autoridades policiales y locales, a los graduados y se finaliza con el desarrollo del evento.	POLCO		
13.- Evaluar resultados	Revisar la actividad desarrollada, verificando si se cumplió con el objetivo trazado, con cada una de las tareas e indicadores establecidos. Elaborar informe de lo ejecutado.	POLCO	La herramienta para verificar los indicadores no aplica.	Revisar con antelación las propuestas.
14.- Registrar resultados del caso	Registrar el informe en la base de datos Excel,	COORDINACION DE LA POLICIA COMUNITARIA		

#### 4.- Diagrama de Flujo

 <b>DIRECCIÓN NACIONAL DE LA POLICÍA COMUNITARIA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CÓDIGO DNPC-06</b>	<b>Proceso: Capacitación Ciudadana</b>
Edición No. 01	



## DNPC-08 PROCESO DE DISUASIÓN DE LA INFRACCIÓN

### 1. Objetivo

Evitar la materialización de delitos y contravenciones, a través de actividades disuasivas y aplicación correcta de las leyes, reglamentos y ordenanzas vigentes.

### 2. Alcance

Se inicia seleccionando problemas a tratar, y finaliza actualizando base de datos, plasmados en forma escrita o medio magnético.

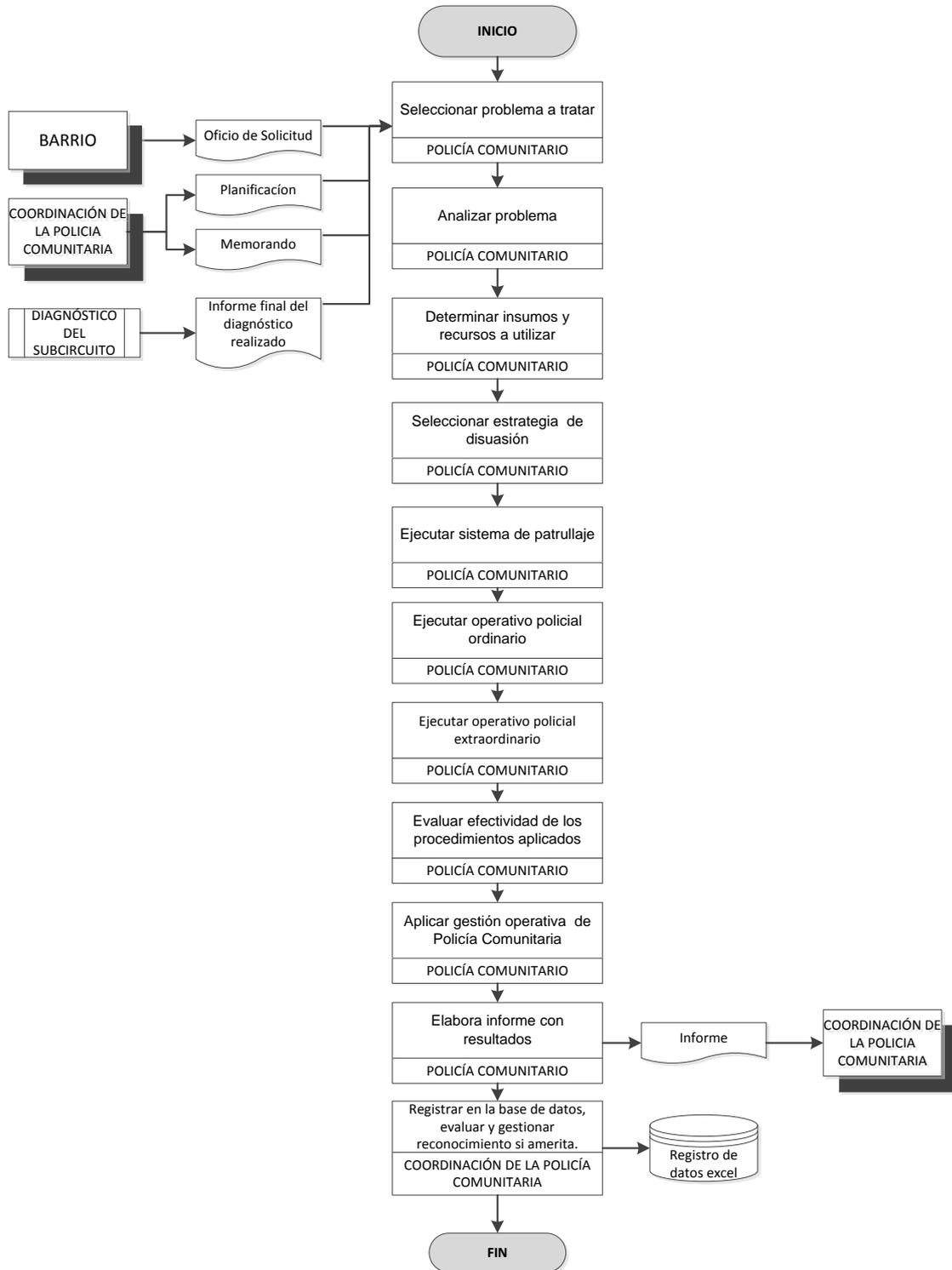
### 3. Actividades

ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	RIESGOS	ACCIONES PREVENTIVAS
1.- Seleccionar problema a tratar	Se remite al diagnóstico del sector por observación directa, o por requerimiento ciudadano.	POLCO	Seleccionar mal el problema y malgastar recursos	Análisis y revisión del problema seleccionado para ser tratado
2.- Analizar problema	En el desarrollo, se fijan los problemas y se plantean las posibles soluciones a emprender como UPC o en equipo con los vecinos del barrio.	POLCO		
3.- Determinar insumos y recursos a utilizar	Se determinan los insumos de acuerdo con la problemática presentada.  Información e identificación del lugar, talento humano y parte logística (vehículos, computador, papelería, armamento y otros)	POLCO	Exceder o minimizar los recursos presentando deficiencia en la ejecución.	Consultar hechos anteriores
4.- Seleccionar estrategia de disuasión	La estrategia o actividad seleccionada se debe aplicar de acuerdo al problema identificado, teniendo en cuenta fecha, lugar, hora y nivel de ocurrencia, naturaleza del problema, topografía, población afectada.	POLCO	Escoger erróneamente la estrategia o actividad disuasiva a aplicar.	Realizar análisis corporativos de acuerdo al problema determinado, escogiendo la actividad más efectiva. Consultar experiencias de otros casos.
5.- Ejecutar sistema de patrullaje	Puede establecerse nuevas formas de patrullar, o de ser necesario se debe remitir al procedimiento regular y	POLCO	Policías en problemas judiciales por procedimientos	Impartir instrucción en medidas de seguridad, en desplazamientos y en procedimientos.

	tradicional.		no acordes con la Ley	Capacitar al personal en los procedimientos y normativa vigente.
6.- Ejecutar operativo policial ordinario	Se requiere elaborar una orden de servicio y remitir al escalón superior para su aprobación y ejecución.	POLCO	Que exista poca información y de las infracciones y el operativo no tenga resultados	Impartir instrucciones precisas y medidas de seguridad, que evite fuga de información.
7.- Ejecutar operativo policial extraordinario	Se requiere coordinar con otras dependencias policiales, elaborar una orden de servicio y remitir al escalón superior para su aprobación y ejecución.	POLCO	Que no consiga respuesta de otras dependencias policiales y requiera personal policial adicional.	Asegurar el apoyo a través de las gestiones realizadas.
8.- Evaluar efectividad de los procedimientos aplicados	Reunir personas comprometidas. Consolidar resultados y procedimientos. Verificar posteriormente los cambios en el lugar del problema. Identificar fallas y aciertos en el procedimiento.	POLCO		
9.- Aplicar procedimientos preventivos de Policía Comunitaria	Si no se resuelve el problema o fue insuficiente la estrategia o actividad implementada, se aplican procedimientos de educación ciudadana, gestión comunitaria, gestión interinstitucional y diagnóstico de seguridad ciudadana.	POLCO		
10.- Elaborar informe de resultados	Realizar informe de resultados	POLCO		
11.- Registrar y actualizar base de datos	Informar al coordinador de POLCO los resultados. Ingresar a la base de datos e insertar resultados.	Coordinación POLCO	No contar con un técnico que registre de manera técnica la información.	Capacitación del personal de acuerdo a las necesidades y perfiles requeridos.

#### 4. Diagrama de Flujo

 <b>DIRECCIÓN NACIONAL DE LA POLICÍA COMUNITARIA</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>CODIGO</b> <b>DNPCSUJR-07</b>	<b>Proceso: Disuasión de la infracción.</b>	
Edición No. 01		Página 1 de 1



### 1. Objetivo

Responder y tramitar oportunamente las quejas, reclamos y sugerencias que afecten la convivencia, interpuestas por la comunidad en general u otras instituciones, tendientes a resarcir los daños y entrega de servicios de calidad.

### 2. Alcance

El procedimiento inicia con atender la solicitud del ciudadano, tramitar al organismo competente, realizar los procedimientos que permitan corregir errores y finaliza con el seguimiento y registro.

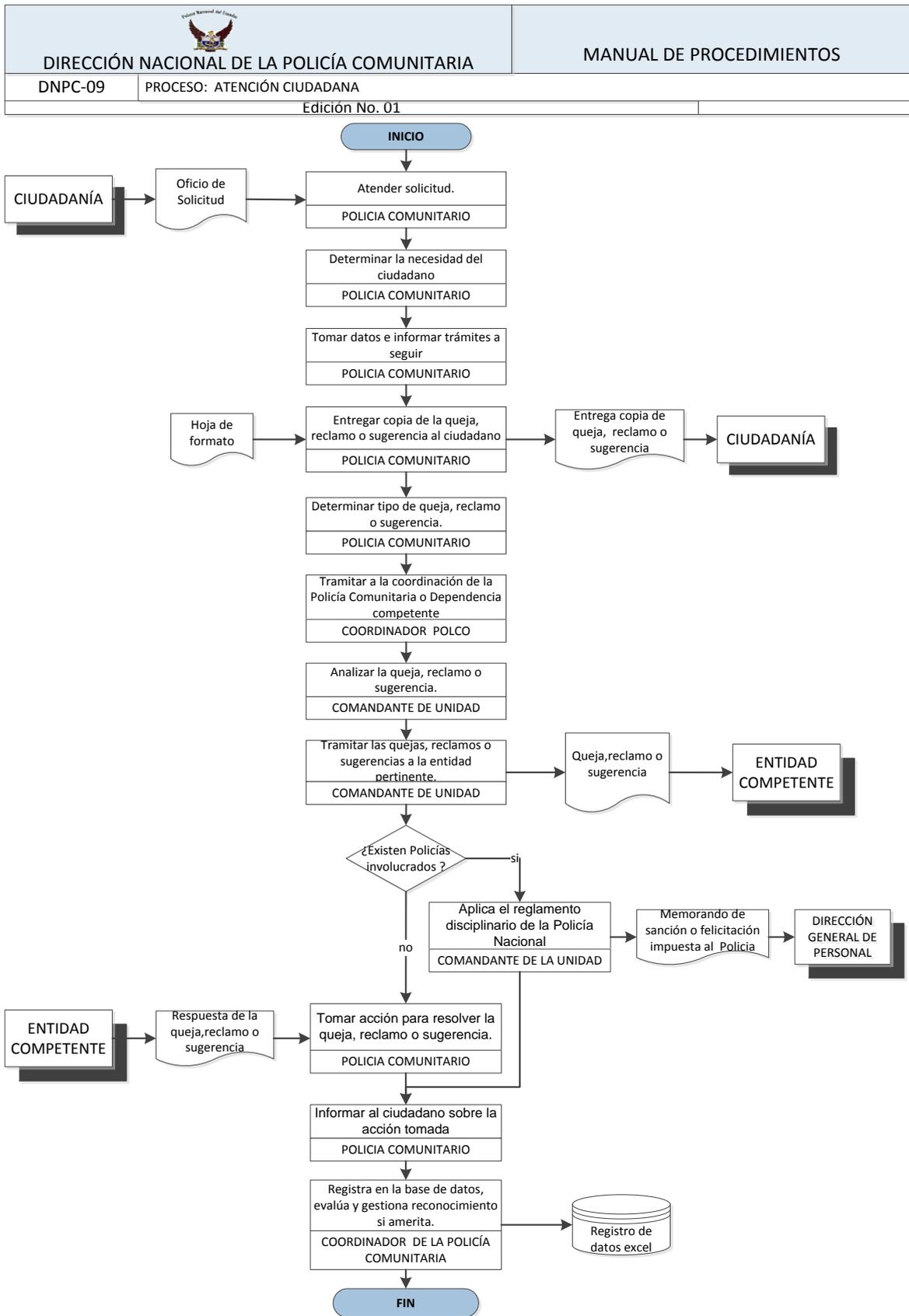
### 3. Actividades

ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	RIESGOS	ACCIONES PREVENTIVAS
1.- Atender solicitud.	<p>Reciba y solicite al ciudadano en forma amable que exponga el motivo por el cual requiere los servicios de la UPC.</p> <p>Dicho requerimiento puede ser realizado de manera personal o por teléfono, en forma verbal o escrita.</p>	POLCO	La información recibida por vía telefónica puede ser falsa.	Verificar la información recibida tanto la personal como la telefónica.
2.- Determinar la necesidad del ciudadano	<p>Dar confianza al ciudadano para que exponga la causa por la que concurre a la unidad de policía.</p> <p>Se establece y se determina el pedido, y se procede a dar solución si es del caso, o se le orientará a la dependencia competente.</p>	POLCO	Que exista servidores policiales, que no asuman profesionalmente la responsabilidad para atender las demandas ciudadanas.	Concienciar a oficiales y clases sobre los valores de la responsabilidad y lealtad con la institución.
3.- Tomar datos e informar	Se solicita al ciudadano que informe sus datos, lugar, dirección, teléfono, relatos de	POLCO		

trámites a seguir	los hechos, motivo de la queja y el reclamo o la sugerencia, si no es posible los datos generales al menos un relato claro y concreto de los hechos informándole del trámite que se va a realizar con la queja, reclamo o sugerencia			
4.- Entregar copia de la queja o reclamo al ciudadano	Según los datos informados se registran en el formato establecido dejando constancia; y al ciudadano se le entrega copia de recepción del, reclamo o queja si es en forma personal.	POLCO		
6.- Determinar tipo de queja, reclamo o sugerencia.	Se debe diferenciar si la queja es para trámite interno o es para trámite externo.	POLCO		
7.- Tramitar a la Coordinación de la Policía Comunitaria o Dependencia competente.	Si la queja es interna se hará trámite a la unidad de asuntos internos o dependencia que corresponda de acuerdo al caso, y si es externa a la institución que deba conocer el caso.	Coordinador POLCO		
8.- Analizar la queja, reclamo o sugerencia.	El comandante de la unidad debe conocer sobre la queja o reclamo, y si esta, está tipificada en el Reglamento de Disciplina, deberá seguir los procedimientos que correspondan para su aplicación.	Comandante de unidad.		

9.- Tramitar las quejas, reclamos o sugerencias a la entidad pertinente.	Si la queja es externa se identifica la organización o entidad y se tramita a esta.	Comandante de unidad.		
10.- Tomar acción para resolver la queja, reclamo o sugerencia.	Si no es necesario el procedimiento de investigación disciplinaria, el comando de unidad tomará cualquier otro tipo de acción, tendiente a la culminación del factor motivador.	Comandante de unidad.		
11.- Informar al ciudadano sobre la acción tomada.	El jefe de la unidad de Policía Comunitaria deberá informar al ciudadano respecto a las acciones tomadas como producto de las investigaciones y medidas tomadas como consecuencia de la queja o reclamo presentada.	POLCO	No responder en concordancia a los plazos establecidos por la ley o reglamentos.	Poner atención a los plazos establecidos para cumplir por la ley
12.- Registrar resultados del caso	Registrar el informe en la base de datos Excel,	COORDINACION DE LA POLICIA COMUNITARIA		

#### 4. Diagrama de Flujo



**1. Objetivo**

Ofertar continua y oportunamente el servicio policial conforme a las demandas del sector de responsabilidad y garantizar una respuesta adecuada inmediatamente de ocurrido un hecho.

**2. Alcance**

Inicia planificando el servicio y actividades diarias que se deben cumplir, continúa con un seguimiento a los compromisos adquiridos con la ciudadanía y finaliza registrando los resultados en la UPC y en su RAP (reporte de actividades policiales).

**3. Actividades**

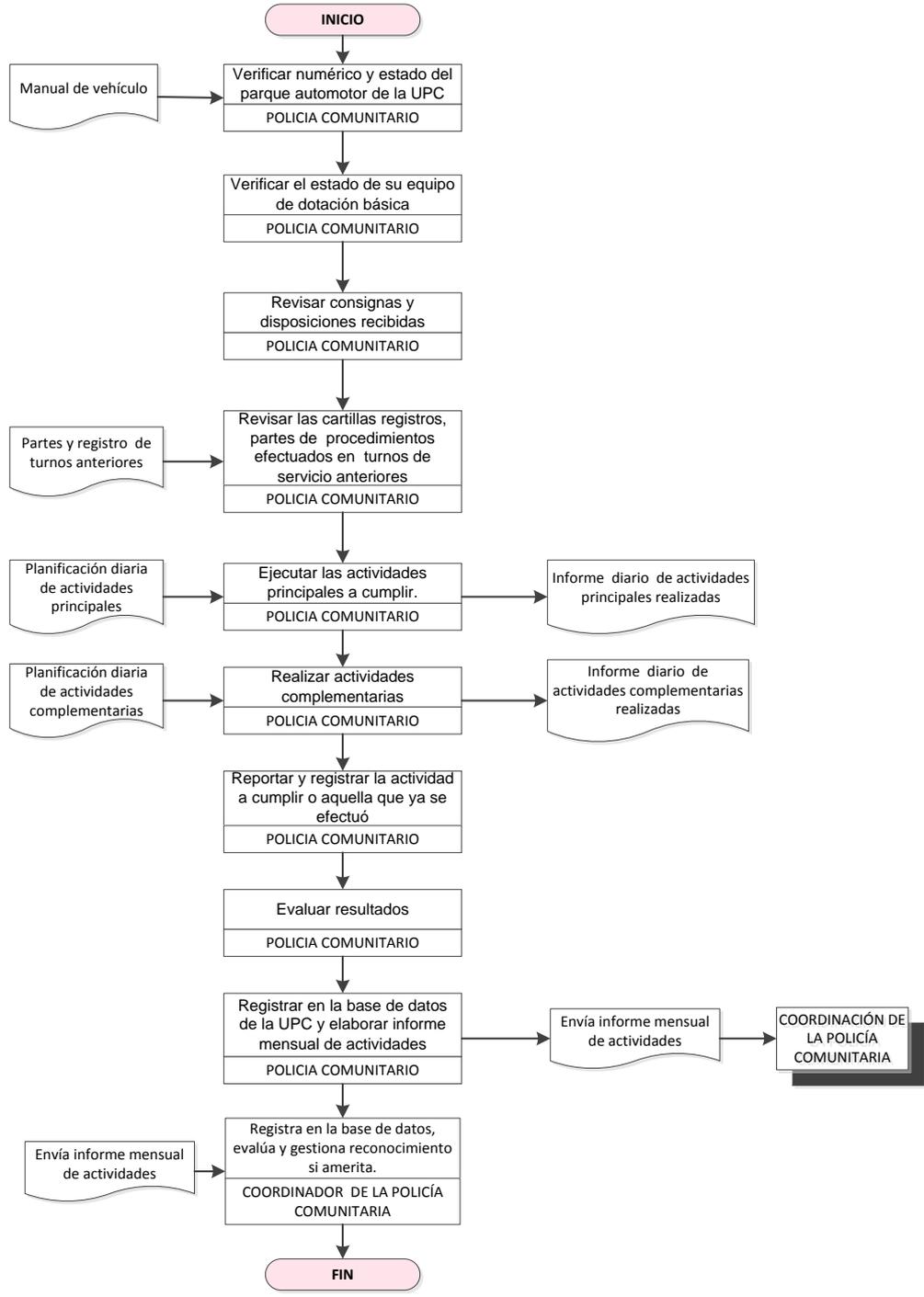
ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	RIESGOS	ACCIONES PREVENTIVAS
1.- Verificar el estado del parque automotor de la UPC.	Una inspección visual le permitirá saber cómo está la presentación del vehículo. La verificación de su estado mecánico lo realizará conforme a los procedimientos establecidos en el manual del vehículo.	POLCO	No registrar los posibles daños que se evidencian	En caso de algún daño solicite la colaboración de un técnico automotriz
2.-Verificar el estado de su dotación policial básica	Se procede conforme a las medidas de seguridad y recomendaciones para la utilización del armamento y equipo.	POLCO	Negligencia e inobservancia de las normas	En los planes de capacitación incluir recomendaciones
3.- Revisar consignas y disposiciones recibidas	Antes de salir al servicio debe revisar y consultar las disposiciones y consignas a cumplirse,	POLCO	Que no se pase las consignas en su totalidad o con información incompleta	Elabore un documento físico o electrónico que le recuerde disposiciones emitidas
4.- Revisar las cartillas registros, partes de procedimiento	En los relevos de servicio entablar diálogos con los otros grupos de trabajo fin conocer los	POLCO	No realizar relevos	Facilitar algún tiempo prudencial para realizar esta

s efectuados en turnos de servicio anteriores.	procedimientos realizados y datos de vehículos o personas sospechosas reportadas en el sector.			actividad
5.- Actividades principales a cumplir.	Respuesta inmediata a una emergencia (prioridad) Atención oportuna a un auxilio solicitado Recepción de denuncia, queja o reclamo ciudadano Servicio en centros educativos ( ingreso, salida y visita) Charla de motivación al personal policial Charla operativa (revisar plan de trabajo) Servicio de apertura a locales comerciales y bancos ( Local seguro) Recorrido en Barrios de residencia ( Robo a domicilios) Operativo policial conforme al objetivo operativo diario o semanal Servicio en lugares de estacionamiento público para vehículos Patrullaje disuasivo en sitios de afluencia de personas Patrullaje estacionario en puntos críticos Realizar Contactos Ciudadanos (mejorar confianza) Servicio de patrullaje al cierre de locales comerciales Servicio en paradas de buses y sitios de mayor concentración de personas. Verificar y controlar el cumplimiento de horarios de licorerías Verificación y control de horarios de sitios de diversión nocturna Controles aleatorios de vehículos que circulan en la madrugada Verificación de servicio de guardianía privada formal e informal Patrullaje en sitios desolados y de poca iluminación Registro y cacheos a sospechosos	POLCO		
6.- Actividades complementarias a desarrollar.	Revista de vehículo Revista de personal Revista de instalaciones Gestión comunitaria Gestión interinstitucional Propiciar reuniones con asociaciones y organizaciones de su sector Ejecutar programa "Escuela Segura" <ul style="list-style-type: none"> <li>• Conformar brigada estudiantil</li> <li>• Capacitar a los estudiantes</li> <li>• Realizar un simulacro</li> </ul> Desarrollar estrategias de prevención. <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activar iniciativa policial</li> </ul> Ejecutar programas de relaciones ciudadanas, acordes a la problemática y necesidades del sector	POLCO		

	<p>Realizar reuniones con la comunidad para identificar y dar soluciones a las necesidades de cada sector.</p> <p>Ejecutar programa "Barrio Seguro"</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Activar una alarma comunitaria</li> <li>• Capacitar a la comunidad en medidas de autoprotección</li> <li>• Habilitar un botón de seguridad</li> <li>• Consolidar un árbol telefónico</li> </ul> <p>Visitar a las víctimas de acciones delictivas registradas en su sector</p>			
7.- Reportar y registrar la actividad a cumplir o aquella que ya se efectuó	Toda actividad deberá registrarla en los formatos establecidos o considerados en su UPC	POLCO		
8.- Evaluar resultados con colaboradores	Programe reuniones de trabajo con los compañeros de la UPC, fin fortalecer el clima laboral y el trabajo en equipo.	POLCO	Que cada servidor policial actúe particular e individualment e	Apoyarse con capacitación las ventajas del trabajo en equipo
9.- Alimentar la base de datos	Consolide la información, escanee y guárdela en un archivo magnético como respaldo.			
10.- Registrar resultados del caso	Registrar el informe en la base de datos Excel,	COORDINACION DE LA POLICIA COMUNITARIA		

#### 4. Diagrama de Flujo

 <b>DIRECCIÓN NACIONAL DE LA POLICÍA COMUNITARIA</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
<b>DNPC-10</b>	<b>PROCESO: GESTIÓN OPERATIVA 7/24</b>	
Edición No. 01		



**1. Objetivo**

Propiciar e implementar parámetros en materia de control de rendimiento y resultados que permitan evidenciar y evaluar la productividad individual policial.

**2. Alcance**

Inicia con el registro de las actividades policiales que cada funcionario realiza en su turno de trabajo, en la matriz RAP, continua con la generación de respaldos magnéticos y concluye con la ponderación, generación, revisión y cuantificación de resultados.

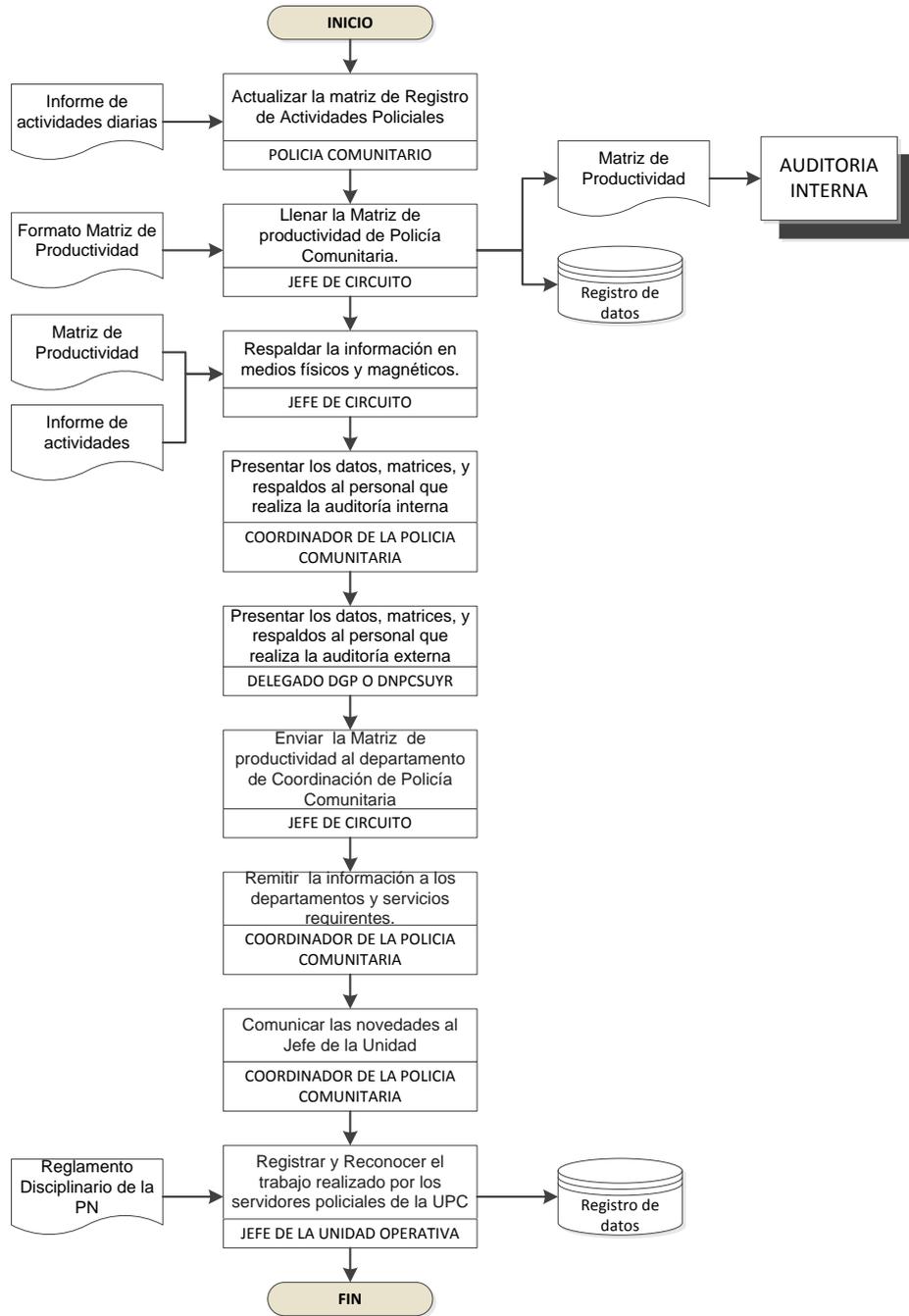
**3. Actividades**

ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	RIESGOS	ACCIONES PREVENTIVAS
1.- Actualizar la matriz de Registro de Actividades Policiales	Cada servidor policial que labora en la UPC, deberá llenar sus actividades policiales que ha realizado en su turno de servicio.	El Personal que labora en la UPC		Tener una base de datos del Registro de Actividades Policiales
2.- Llenar la Matriz de productividad de Policía Comunitaria.	El servidor policial encargado actualizará los datos requeridos en la matriz de productividad.	Servidor policial designado.	Que no se actualice debidamente la información	Revisar aleatoriamente los datos y condicionar su entrega.
3.- Respalda la información en medios físicos y magnéticos.	Deberá solicitar a cada servidor policial todos los respaldos que avalen la información recibida.	Servidor policial designado.	Que no exista formatos y matrices establecidas.	Establecer formatos y guías que articulen la información de manera resumida, exacta y concisa.
4.- Presentar los datos, matrices, y respaldos al personal que realiza la auditoría interna	El coordinador de POLCO o jefe del circuito, verificará mediante una auditoría de control los datos y respaldos presentados.	Servidor policial designado.  Coordinador de POLCO	Que la información presentada no tenga los respaldos y sustentos correspondientes	Capacitar y retroalimentar la información.

5.- Presentar los datos, matrices, y respaldos al personal que realiza la auditoría externa	El funcionario delegado de la DGO o DNPCSUYR, verificará mediante una auditoría de control los datos y respaldos presentados.	Servidor principal o delegado de la DGP	Que se evidencie flexibilidad y desinterés en la auditoría.	Capacitar y delegar a los funcionarios conocedores del tema.
6.- Enviar la Matriz de productividad al departamento de Coordinación de Policía Comunitaria	Mensualmente remitir en medio magnético (correo electrónico) la recopilación de la matriz de productividad de cada uno de los funcionarios policiales, a la Coordinación de Policía Comunitaria.	Servidor policial designado.	Hacerlo en forma incorrecta y a destiempo	Recordar las disposiciones con la antelación y tomar medidas correctivas.
7.- Remitir la información a los departamentos y servicios requirentes.	Previa verificación y conforme al formato establecido, se remite la información en cumplimiento a disposición del escalón superior.	Coordinador de POLCO		
8.- Comunicar las novedades al Jefe de la Unidad	Mediante informes y partes se hará conocer las novedades y presentadas.	Coordinador de POLCO	No se registre todas las novedades.	Verificar por otros medios la información remitida
9.- Registrar y Reconocer el trabajo realizado por los servidores policiales de la UPC	Se analizará el informe y si requiere corrección o reconocimiento se procede conforme el reglamento disciplinario.	Jefe de la Unidad Operativa		

#### 4. Diagrama de Flujo

 <b>DIRECCIÓN NACIONAL DE LA POLICÍA COMUNITARIA</b>	<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
CODIGO <b>DNPCSUYR-11</b>	PROCESO: AUDITORIA, SEGUIMIENTO Y CONTROL Edición No. 01



### DIAGNOSTICO TERRITORIAL<sup>21</sup>

**Conformación histórica del territorio.-** Todo espacio geográfico en el que se desarrolla actividades sociales se denomina territorialidad y es necesario para el Policía Comunitario conocer cuál fue el proceso histórico de conformación del mismo. Generalmente se debe a asentamientos tradicionales de grupos con afinidad cultural, económica, socio-económica.

El territorio es la forma de llevar el espacio político y administrativamente delimitado, objeto de apropiación y transformación por parte de un grupo humano, en función de sus características biofísicas- ambientales, socioeconómico -culturales y político - administrativas e institucionales

El Policía Comunitario debe limitar la jurisdicción a su cargo y conocer como se conformó ese territorio adentrándose en el entendimiento de que actores sociales han empleado relaciones de poder, que pueden apoyar u obstaculizar el trabajo de la acción de seguridad por parte de la Policía y en sus esfuerzos de involucrar a la comunidad.

Se debe reconocer en todo momento el espacio democrático del territorio y enfatizar el involucramiento y la inclusión de todos en especial de los más vulnerables que no se reduce a los grupos prioritarios; sino que trasciende a aquellos sectores marginados y con escasa atención por parte de las instituciones públicas.

Así mismo deberá identificar las potencialidades económicas de la zona que pueden derivar en conflictividad social, ya sea por acciones de apropiación o de derivación de contaminación que resulten incluso antes de iniciarse.

**Mapeo de actores.-** Mapear actores sociales es una técnica muy sencilla que permite identificar a todas las personas y organizaciones que pueden ser importantes para la planeación, el diseño, la implementación o la evaluación de un proyecto específico, como puede ser la propuesta de política pública que han diseñado. Esta técnica permite asegurar que tengan claro de antemano con quiénes cuentan para apoyar la iniciativa que están promoviendo y con quiénes no, de manera que puedan definir estrategias específicas que les ayuden a garantizar el mayor y mejor apoyo para su propuesta.

En un mapa de actores sociales deben señalar a las personas, grupos y organizaciones que pueden afectar o verse afectadas por su propuesta, para luego cualificarlas de acuerdo a características importantes, como pueden ser su poder en la toma de decisiones, su interés en la problemática, y la posición que podrían adoptar al respecto de su propuesta.

Es necesario contar con un mapa del territorio (jurisdicción a su cargo) con la finalidad que en él se identifique de manera general: i) usos de suelo; ii) actividades económicas (sean productivas o recreativas); iii) grupos sociales (étnicos, culturales y religiosos); espacios públicos (esparcimiento, o de confluencia pública).

---

<sup>21</sup> Tomado del Módulo de Policía Comunitaria en el Ecuador, elaborado por CEPLAES, 2012-2013

Es deseable conocer las características socio-económicas de la comunidad, para lo cual el Policía Comunitario deberá apoyarse en las estadísticas oficiales del INEC y del Sistema Nacional de Información que maneja la Secretaría Nacional de Planificación y si existiese a través de la información levantada por la Subsecretaria de Gobernabilidad del Ministerio del Interior. Incluso no se debe descuidar los procesos dinámicos de los procesos demográficos (internos y externos).

**Georeferenciación del Delito.**- La georeferenciación permite que el agente tenga una visión más amplia de los hechos delictivos para así definir sus estrategias para combatirlos, la misma fomenta priorizar las acciones en función de resolver las afectaciones de la comunidad en un territorio delimitado procurando eficiencia y eficacia en el uso del personal policial y en los recursos con los que cuentan.

## PLAN DE TRABAJO<sup>22</sup>

### 1 Información

El que no conoce no puede emprender. En el caso del Comunitario debe conocer todo su sector y todos sus componentes, especialmente el elemento humano. Todas las organizaciones comunitarias e instituciones públicas y privadas deben estar bajo su ojo avizor y propender a fortalecer las relaciones que le conducirán a conocer más de cerca los problemas, especialmente de inseguridad, para propender a su solución.

Para incrementar el conocimiento de su sector debe valerse de las herramientas que la lógica y la experiencia le permiten: estadísticas, encuestas, contactos ciudadanos, contactos con autoridades, medios de comunicación, recortes de prensa, denuncias, contactos con líderes comunitarios, mapa o plano del sector, reconocimiento del sector, censo comunitario, grupos organizados.

### 2 Censo Comunitario

Es uno de los mejores mecanismos para conseguir una información amplia, confiable, relacionarse con el núcleo familiar, incrementar los lazos de confianza y amistad con los vecinos. Se ha ideado un formato para ser llenado y recoger la información que nos proporcionen.

### 3 Diagnóstico (aplique el proceso pág. 29)

Como el médico que realiza una inspección general al paciente, previa a la definición del problema de salud que le agobia, el Policía Comunitario requiere informarse para poder “recetar” lo más conveniente para remediar la enfermedad (problema de inseguridad). El diagnóstico no es más que el enlistamiento de todos los problemas detectados en la comunidad que tiene relación con los factores que los generan:

- Presencia de alcohólicos y drogadictos.



<sup>22</sup> Tomado del (modulo de policía comunitaria i, período académico enero – abril), 2012.

- Basura, animales callejeros.
- Poca iluminación en calles, pasajes, puentes, gradas, sitios propicios para asaltos.
- Parques descuidados, áreas abandonadas.
- Personas sospechosas y ventas ambulantes.
- Apatía.
- Falta de programas sociales.
- Vehículos mal estacionados, cuidadores sin regulación.
- Licorerías, locales de diversión y prostitución sin control.
- Violencia intrafamiliar, maltrato al menor.
- Habitantes de la calle.
- Venta de droga.
- Pandillas, graffiti.
- Falta de servicios públicos.

#### 4 Priorización

Luego que el Policía Comunitario conoce la jurisdicción, idiosincrasia, problemática, factores originadores de riesgo, registros estadísticos, con que autoridades debe trabajar, identificando los líderes y organizaciones cívicas del sector. Debe hacer un esquema donde se establece las principales acciones y procesos a desarrollar según las prioridades de su jurisdicción y según el número de familias afectadas por el problema de inseguridad. A más afectados, más prioridad.

#### 5 Estructura del Plan de Trabajo <sup>23</sup>

“Al tener priorizados los problemas y fenómenos por resolver, se debe formular procesos con los cuales se atenderá cada una de las prioridades identificadas. Será la estructura bajo la cual se propenderá paso a paso con un cronograma estipulado, logros, tareas y objetivos propuestos a corto, mediano y largo plazo en la comunidad.

Podemos concluir que el primer paso a seguir es el Diagnóstico, el cual identifica problemas y fenómenos a resolver, luego prioriza teniendo en cuenta que el barrio o sector siempre tiene problemas en términos de seguridad ciudadana, por lo que se debe tomar los más urgentes e importantes; con esta base la UPC procede a formular y aplicar procesos de los que tiene debidamente estandarizados (PROCESOS); luego realiza un plan que garantiza el tratamiento a corto, mediano y largo plazo, para convertir el barrio o sector en un barrio seguro; ejecuta, evalúa y difunde el trabajo cumplido y los logros alcanzados.

La planificación establecida se resume en un formato de una página horizontal que se denomina “Plan de Trabajo”, el mismo que debe ser llenado en consenso con el equipo de trabajo de la UPC, con realidad, coherencia y honestidad, a fin de poder cumplir las acciones y estrategias, en los tiempos establecidos para el efecto.”

#### **MATRIZ DE UN PLAN DE TRABAJO**

Como hemos explicado anteriormente, la ejecución de todas las acciones que se desarrollan en Policía Comunitaria, obedecen estrictamente al cumplimiento de todos los procesos planteados en los diferentes esquemas graficados. Se sintetiza y para una mejor explicación a continuación se conceptualiza los pasos de un PLAN DE TRABAJO.

<sup>23</sup> Tomado de la Recopilación de Contenidos de Policía Comunitaria, XXXVIII Curso de Estado Mayor de la EEM, 2013.

## **Matriz de un plan de trabajo**

Para la aplicación de la matriz revise el proceso de implementación del servicio .

OBJETIVO	ESTRATEGIA	ACCIONES	TIEMPO	REPOSABLE	RESULTADO	INDICADOR
<p>Establece el <u>por qué?</u></p> <p>Expresa la razón de ser del proceso.</p> <p>Es una traducción directa del pensamiento de lo que el cliente espera obtener una vez ejecutado el proceso.</p> <p>Enuncia la situación ideal que se pretende alcanzar.</p>	<p>Establece el <u>cómo?</u></p> <p>Es la mejor alternativa para la ejecución del proceso tomando en consideración las metas, el objetivo y perfiles situacionales.</p> <p>Se selecciona dentro de un conjunto de alternativas que hacen parte de los factores culturales relacionados con el tiempo disponible, la realidad del entorno, los recursos, el número y competencia del talento humano y el grado de compromiso expresado por las áreas que intervienen.</p> <p>La estrategia condiciona las acciones a seguir. (Un cambio de estrategia supone el cambio de las acciones previstas). La escogencia de una acertada estrategia garantiza gran parte del éxito del proceso.</p>	<p>Concreta la <u>ejecución del proceso</u> en el día a día</p> <p>Establece el conjunto de actividades secuenciales directamente relacionadas con el objetivo previsto y la estrategia elegida, cuya ejecución corresponde a personas y áreas que han intervenido activamente en la concertación de las mismas.</p>	<p>Establece el <u>cuándo?</u></p> <p>Ubica cronológicamente el plazo de ejecución de cada una de las acciones contempladas dentro de un proceso.</p> <p>Determina él cuando de cada una de ellas, precisando la intervención sincronizada de los <b>responsables</b> (áreas-personas comprometidas)</p>	<p>Establece <u>quiénes?</u></p> <p>Especifica el área, la persona o grupo de trabajo que por su conocimiento, experiencia, aptitudes y capacidad productiva está en condiciones de ejecutar con competencia las acciones descritas, en el tiempo justo, con la calidad requerida y agregando valor en contribución al alcance de la meta establecida.</p> <p>El responsable se asigna una vez se conoce su perfil y se constata que reúne los requisitos indispensables para cumplir con éxito la tarea.</p> <p>Cada acción se conecta con el responsable que la ha de ejecutar.</p>	<p>Establece el <u>para qué?</u></p> <p>Describe el logro o beneficio que se obtiene con el desarrollo del proceso.</p> <p>No se limita a reportar ejecución de tareas indeterminadas, precisa el alcance del beneficio frente al costo del proceso y al esfuerzo invertido en el mismo.</p>	<p>Es el parámetro que permite medir el <u>alcance</u> de las metas y resultados previstos dentro del proceso.</p> <p>Toma en consideración variables posibles de cuantificar, medir y comparar contra estándares de desempeño deseados.</p> <p>El resultado de esta comparación permite calificar el éxito del proceso, el acierto en su gerenciamiento y el productivo desempeño de los grupos de trabajo.</p>

**EJEMPLO DE PLAN DE TRABAJO**

<b>OBJETIVO</b>	<b>ESTRATEGIA/PROCESO</b>	<b>ACCIONES</b>	<b>TIEMPO</b>	<b>RESPONSABLE</b>	<b>RESULTADO</b>	<b>INDICADOR</b>
Eliminar las cuatro pandillas juveniles que operan en el barrio Carcelén	Gestión comunitaria	Reunión con la comunidad y establecer compromisos para trabajar en el problema	Fin de semana próximo	Líderes Comunitarios y voluntarios	Compromiso de padres	Las cuatro pandillas se han reinsertado a la comunidad
	Proceso de Tratamiento de conflictos					
	Gestión interinstitucional	Solicitar intervención de Instituciones afines al problema	Lunes	Jefes de la U.P.C.	Intervención de la DINAPEN	
	Capacitación ciudadana	En los colegios locales y con jóvenes pandilleros	Próximos 15 días	Voluntarios y autoridades del Colegio	Talleres escolares	
	Proceso disuasivo	Presencia activa policial en los lugares de reunión	Todos los días	Personal operativo de la U.P.C.	Eliminaron grupos de las esquinas y zonas de reunión	

## PROGRAMAS DE PREVENCIÓN, ARTICULADOS E IMPLEMENTADOS PARA LA SEGURIDAD CIUDADANA<sup>24</sup>

Partiendo de la Misión de la Policía Comunitaria, entendemos que las Unidades de Policía Comunitaria se convierten en el lugar desde donde nacen las iniciativas más adecuadas de servicio a la comunidad, las oportunidades de participación, pero por sobre todas las cosas, desde donde se idean las estrategias que se empelarán para mitigar los índices y percepciones de inseguridad y generar un espacio adecuado de convivencia pacífica entre ciudadanos.

De esta forma, la Dirección Nacional de Policía Comunitaria, dentro de sus competencias, cumple con el monitoreo y evaluación de las actividades preventivas y de carácter comunitario, para lo cual ha implementado diferentes estrategias de intervención, para prevenir el delito y la violencia; estrategias que guían de forma general, el accionar de las Unidades de Policía Comunitaria, a nivel nacional y sobre las cuales existen indicadores de gestión que ayudan a medir la efectividad de las acciones emprendidas.

Bajo este contexto, podemos empezar a direccionar la ejecución y evaluación de las actividades comunitarias que realizan los servidores y servidoras policiales en cada una de las Unidades de Policía Comunitaria en los diferentes Subcircuitos a nivel nacional; trabajo coordinado con las diferentes tipologías de organización barrial para la seguridad ciudadana, de tal forma que ésta labor emprendida, comprometa a la ciudadanía a fortalecer y mejorar el trabajo conjunto con la Policía Comunitaria, para alcanzar niveles aceptables de seguridad ciudadana.

Las Alternativas de Gestión Comunitaria, son aquellas que ha desarrollado y ejecutado el policía comunitario dentro de un determinado barrio o sector mediante la utilización e implementación de estrategias de gestión y participación innovadoras y creativas, con acercamiento a la comunidad, apartados de la acción represiva, conviviendo con la ciudadanía en forma preventiva, disuasiva, proactiva y educativa, aunando esfuerzos para que la sociedad confíe en la labor policial y se generen mayores inversiones y productividad en seguridad; para alcanzar el país que todos deseamos, orientados hacia el Buen Vivir; en donde el servidor policial comunitario, pueda desempeñarse de manera eficiente y eficaz, levantando y demostrando su alto espíritu profesional, vocación de servicio y solidaridad, atendiendo adecuadamente la seguridad ciudadana y mejorando las actividades de la Policía Comunitaria, como pilar fundamental en el que se sustenta la Policía Nacional del Ecuador.

Entre otros programas, estrategias y alternativas de gestión comunitarias ejecutadas para la prevención, del delito y la violencia pasamos describir a continuación los más importantes que se han efectuado.

### 1.- “BARRIO SEGURO”

**Es un programa implementado por la Policía Comunitaria dentro de una jurisdicción territorial legalmente establecida, donde los ciudadanos y ciudadanas interactúan ejecutando iniciativas y estrategias; propuestas y lideradas por el servidor/ra policial; para coadyuvar a la seguridad y convivencia ciudadana, fortaleciéndolos sentimientos de solidaridad entre los vecinos.**

- Barrio seguro se basa en la participación de la comunidad y de las organizaciones, instituciones, negocios, entre otros. coexistentes en dicha

<sup>24</sup> Tomado de documentos y archivos de la Dirección Nacional de Policía Comunitaria.

jurisdicción cuya colaboración permite identificar, abordar y resolver los problemas de seguridad.

- La participación de los organismos públicos y privados y otros en la búsqueda de soluciones a los problemas significa que necesitarán implementar estrategias individuales e integrales para generar las condiciones que permitan alcanzar el Buen Vivir.
- 
- Barrio seguro permite que el servicio de policía trabaje directamente con la comunidad para identificar los problemas de seguridad y convivencia más importantes, dando así a la ciudadanía la influencia directa y corresponsabilidad sobre prioridades locales;
- La inclusión de la confianza del público y la satisfacción en el ámbito policial como resultados clave de rendimiento.
- Barrio seguro propicia espacios de convivencia segura y pacífica donde se generan las condiciones para alcanzar el Buen Vivir, resultantes de la gestión de la U.P.C. la autoridad local y la participación ciudadana.

#### **Propósito:**

Fomentar la participación e inclusión de la comunidad en actividades que desarrolla la UNIDAD POLICÍA COMUNITARIA, con la finalidad de establecer mayores espacios de participación e integración para la oportuna eliminación de los factores generadores de riesgo e inseguridad.

#### **Objetivo General:**

Alcanzar estándares de convivencia pacífica y segura entre la comunidad y los diferentes actores sociales ligados a las dinámicas urbanas; por medio del liderazgo de la Policía Nacional y la participación de la comunidad, en su jurisdicción a fin de incrementar la seguridad ciudadana.

#### **Objetivos Específicos:**

- Escuchar, comprender y establecer diálogo permanente y constructivo con la comunidad.
- Identificar con la comunidad, los factores generadores de violencia e inseguridad, para prevenir el delito y fomentar la convivencia pacífica.
- Desarrollar estrategias de prevención.
- Capacitar a la comunidad sobre prevención del delito y la violencia para crear "La Cultura de Seguridad".
- Promover la organización de los barrios para trabajar por la seguridad.
- Fortalecer la capacidad de liderazgo de la Policía Nacional ante la comunidad con un cambio de actitud del servicio policial.
- Coordinar la participación de autoridades locales, regionales y nacionales, así como de la comunidad en las actividades

## **Pasos para conformar un barrio seguro:**

El primer paso para construir y consolidar un barrio seguro, inicia con la organización, aceptación y compromiso de los moradores o residentes de un sector para integrar y consolidar un sub circuito organizado y seguro.

La organización barrial ciudadana de carácter comunitario empieza con el contacto de un grupo de ciudadanos residentes de un sector en forma libre y espontánea, mediante su vinculación e integración, ya sea por cuadradas, manzanas, condominios, localidad, barriada, zona, pasajes, conjuntos cerrados, edificios, caserío, recinto, entre otros; unidos bajo un mismo propósito: contrarrestar y prevenir los problemas de inseguridad, disminuir la violencia, promover la cultura de seguridad y contribuir a la convivencia pacífica de los ciudadanos a través de estrategias y mecanismos de participación consensuados y oportunos.

Para alcanzar los resultados deseados es importante que exista nexo entre los integrantes de la ciudadanía y la Policía Comunitaria, por lo que es necesario seleccionar a un COORDINADOR de entre las personas más representativas y comprometidas.

### **¿Qué es coordinador?**

El COORDINADOR es un ciudadano (a) líder, voluntario, espontáneo e interesado de participar en favor de su comunidad; tiene como función el desarrollo de las siguientes actividades:

- Conocer sus vecinos y la composición de sus hogares.
- Conocer las actividades y horarios laborales de sus vecinos.
- Conocer la relación personal (servidores públicos, guardias de seguridad, con sus turnos y sus horarios, entre otros).
- Detectar las zonas de mayor riesgo en el barrio.
- Conocer muy bien los problemas de inseguridad, sus debilidades y fortalezas.
- Compartir la información con toda la comunidad con la Policía Comunitaria.
- Mantener actualizados: Planos, Perfiles y el Árbol telefónico de los moradores.
- Entre otras.

### **Plano de la organización barrial comunitaria**

En el plano situacional señalaremos el número de las casas, el nombre de los vecinos, número telefónico y otros detalles que podrían ser de importancia para asegurar y auxiliar a los habitantes del sector intervenido; documento que debe conocer tanto la policía comunitaria como los ciudadanos que se han organizado, para atender con agilidad cualquier contingencia que se presente.

Organizar una base de datos de todos los vecinos, en la que conste información sobre las actividades laborales, la conformación familiar, vehículos con los que cuentan, horarios de trabajo u otros datos que facilite la identificación tanto de residentes, como de la presencia de extraños en el sector, y así tomar las medidas más adecuadas para evitar sorpresas.

Una vez que contamos con los elementos citados, invitar a todos los vecinos a una reunión, en la cual junto a la Policía Comunitaria se exponen los planes con los que se debe afrontar los problemas de inseguridad.

### **Contacto entre los vecinos para:**

- Vincularlos a otros vecinos que tengan iguales inquietudes, en lo que se refiere al mejoramiento de la seguridad del sector.

- Comprender en esencia el funcionamiento de la organización barrial comunitaria es necesario difundir de casa en casa y de manera personal a todos quienes habitan en el sector; para obtener resultados positivos y de aceptación es preferible que dicho trabajo lo realicen los coordinadores con los policías de la UPC.
- Motivar y conseguir la cooperación de la mayoría de los vecinos.

### **Pasos a seguir**

- Una vez lograda la aceptación por parte de un número significativo de los habitantes del sector, debe organizarse una reunión para que entre todos planifiquen el resto de las acciones a seguir.
- Es necesario considerar que no siempre podrá lograrse la participación de la mayoría de los vecinos, pero esto de ninguna manera puede transformarse en un obstáculo para trabajar en este plan.
- Reunir a los moradores para:
  - Elaborar el plano situacional del barrio conjuntamente con el policía comunitario
  - Nombrar líderes y colaboradores
  - Implementar algún tipo de Alerta comunitaria: Un árbol telefónico, Alarma, Dispositivos luminosos o sonoros, entre otros.

Recuerde que la constancia y la firme convicción de trabajar por la comunidad, será la mejor forma de convencer a los vecinos de un sector, sobre los beneficios que se logran cuando se trabaja en equipo, en el afán de lograr los objetivos de paz y seguridad tan anhelados.

### **Disuasión publicitaria**

Consiste en ubicar en los lugares más concurridos y sensibles para la inseguridad, vallas publicitarias con textos subliminales que denoten que los habitantes del sector están preparados para reaccionar y neutralizar a indeseables o delincuentes en el sector.

Las vallas o carteles si bien no constituyen un freno a la presencia de los delincuentes, es un disuasivo que advierte que la comunidad está organizada y que la zona está protegida. Ej. "ALERTA SECTOR VIGILADO"

Otro elemento importante de publicidad es la realización de simulacros para enfrentar emergencias que genera la inseguridad en todos sus campos, en los que deben participar la mayoría de los integrantes de la sector, lo que permite no solamente comprender la integridad del sistema sino advertir al resto de la sociedad que esa cuadra o barrio está organizado para prevenir comunitariamente el delito.

### **Iluminación**

Las acciones negativas de manera general se tratan de ocultar tras las sombras o la oscuridad, por lo tanto el accionar de la delincuencia no es una excepción; aspecto que permite determinar que la iluminación juega un papel preponderante el momento de querer controlar la delincuencia especialmente común.

- La Policía Comunitaria con la comunidad organizada, propiciará reuniones en las que se trate aspectos de mejoramiento de la iluminación del barrio y tramitación ante las instituciones responsables de ese trabajo.
- Si la oscuridad es aliada de los delincuentes, por tanto no es pertinente que las casas se mantengan por largos periodos sin iluminación. En la actualidad la tecnología nos permite contar con algunas opciones de iluminación inteligente, las

mismas que aparte de ser un mecanismo de ahorro de energía eléctrica, también se convierte en un disuasivo. Focos con encendido por movimiento ayuda a desalentar la acción del delincuente.

### **Difusión interna**

La fluidez en la información y el contacto personal que se genere en la organización del barrio, será un determinante para la aceptación y comprometimiento de los habitantes en la ejecución de las actividades que se decida hacer para lograr mayor seguridad y tranquilidad. Si todas las personas son sensibles al accionar de la delincuencia, entonces todos deben estar informados y preparados para actuar en concordancia a su propia posibilidad para prevenir y evitar el ataque alevé de los delincuentes.

### **Difusión externa**

Si consideramos que unidos podemos obtener mayores logros, es importante contagiar de motivación a los habitantes de sectores o barrios aledaños, a través de la exposición de los planes y participación de los logros obtenidos con la organización de la misma, tratando de provocar en ellos el interés por ser parte de esa lucha que conduce a la seguridad, paz y tranquilidad tan anhelada. Si la difusión es correcta, con seguridad los vecinos de las localidades contiguas adoptarán los planes y se fortalecerá el subcircuito y de esta manera no será un barrio aislado el que trabaje por su seguridad.

### **Otras acciones comunitarias**

- Propender a que las personas mayores que permanecen en sus domicilios por ser pasivas, (policías en retiro) participen también de las reuniones vecinales de seguridad, ya que el conocimiento de los planes a implementar y las diferentes formas de cooperar para evitar el accionar de la delincuencia permitirá hacerles sentir útiles a la comunidad, con el sólo hecho de observar y conocer el movimiento habitual de los vecinos desde sus mismas casas, y detectar a intrusos con mayor facilidad. Por otra parte no sólo que se les hará sentir útiles a la comunidad, sino que efectivamente lo serán.
- Motivar para que se coloquen sistemas de aviso silencioso entre vecinos, para advertir situaciones de emergencia.
- Capacitar en estrategias en la utilización de señales o claves para advertir situaciones de riesgo o peligro en las que se encuentra una familia o persona del sector; tales como: utilizar palabras claves convenidas con anterioridad, señales luminosas con linternas o de las mismas casas y otras. Ejemplo, si algún vecino sospecha que una familia ha sido asaltada en su vivienda, puede llamar por teléfono, y si no le atienden existe una gran posibilidad de que algo está sucediendo y tendría que hacer sonar la alarma; y si le atienden, en una rápida y convenida conversación se puede utilizar las palabras claves que nos permita detectar el peligro que corre esa familia, e inmediatamente dar la voz de alerta, llamar a la policía y actuar en conjunto en el barrio.
- El uso del sentido común les aportará variantes y complementos para el mejor uso de su sistema de alerta comunitaria.

### **Contacto con la UPC**

- La organización barrial comunitaria implica una interrelación vecino-policía; aspecto que compromete al Policía Comunitario a mantener el más estrecho nexo con los habitantes del sector intervenido.
- El Policía Comunitario procurará que todos los vecinos del barrio decidan ser parte de la organización para mejorar su seguridad.
- Procurar que la comunidad comparta la responsabilidad de trabajar con la policía

- por su propia seguridad.
- El policía debe ser parte activa en la preparación de los vecinos, para que los mismos puedan ejecutar actividades de beneficio general en seguridad.
  - El Policía Comunitario debe saber motivar a los profesionales (médicos, psicólogos, profesores, policías retirados entre otros) para que de acuerdo a un plan pre establecido, desarrollen sus capacidades en beneficio de su comunidad de manera periódica.
  - El Policía Comunitario debe acudir al llamado de la comunidad con agilidad, generando un ambiente de confianza entre policía y ciudadanos.

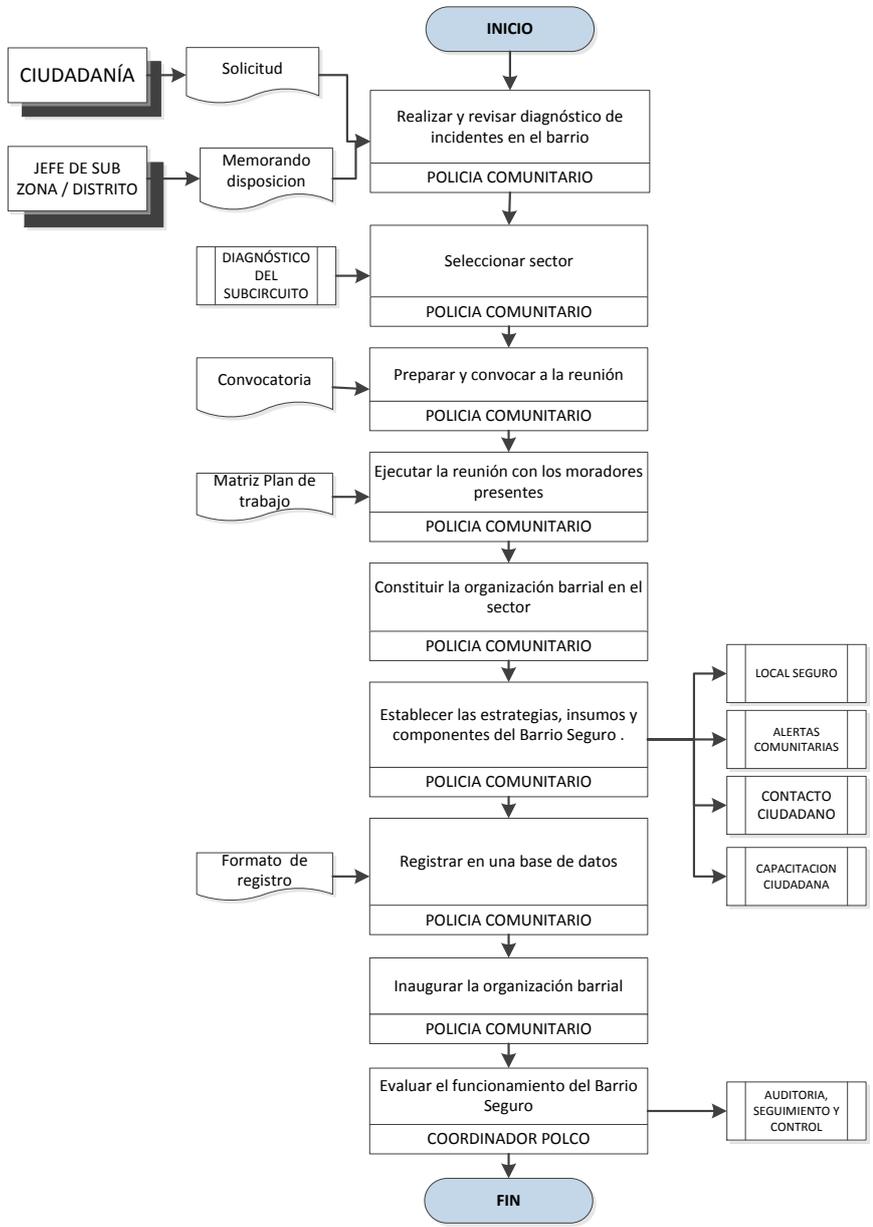
Una vez estructurada la organización barrial comunitaria se procederá a realizar simulacros que permitan medir la capacidad de apoyo y participación de la comunidad perteneciente al barrio seguro, y seguir con la ejecución de los otros insumos y componentes.

### Proceso de conformación de Barrio Seguro

ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	RIESGOS	ACCIONES PREVENTIVAS
1.- Seleccionar sector	Determinar el sector donde se requiere implementar el programa BARRIO SEGURO, cualquiera sea su alcance; es decir una cuadra, una calle, un conjunto residencial, otros. Se lo realizará sobre la base de requerimientos ciudadanos, por iniciativa del policía comunitario, previo estudio, o por orden superior.	POLCO	Que la selección no se la haga de manera técnica	Ceñirse y apoyarse en el proceso de este manual
2.- Realizar y revisar diagnóstico de incidentes en el barrio.	Estudiar las estadísticas de la incidencia de conflictos o delitos ocurridos en el sector a intervenir y realizar el diagnóstico, el mismo que servirá de base para justificar la implementación de la cuadra segura.	POLCO	Que se tomen estudios anteriores, que desvirtúen la realidad del momento.	Observar que los estudios correspondan a la fecha actual.
3.- Preparar y	Se debe determinar		Que se tome	Mantener en todo

convocar a la reunión	el programa a realizar, la forma de convocar a los vecinos del sector, establecer hora, fecha y lugar apropiado donde se llevará a cabo la reunión, metodología a emplear en el evento y otros detalles que asegure un mejor desenvolvimiento, y logro de los objetivos trazados.	POLCO	deportivamente la organización y no se obtengan los resultados deseados.	momento un alto sentido de responsabilidad y respeto a los participantes.
4.- Ejecutar la reunión con los moradores presentes.	El policía comunitario debe iniciar el evento con una charla de motivación que permita un acercamiento, soltura y deseo de colaborar por parte de los asistentes, para luego dar conocer el objetivo de la reunión.	U.P.C.	Que el policía comunitario no esté preparado de manera adecuada.	Contar con la presencia de un oficial coordinador.
5.- Constituir la organización barrial en el sector	Si la comunidad del sector decide conformar una cuadra, se elige una persona con capacidad de liderazgo, para que se desempeñe como coordinador y que se involucre tanto en aglutinar a los moradores del sector, como de colaborar en la solución de los problemas generadores de la inseguridad.  Además se mantendrá el registro de todos los involucrados en la organización con sus datos generales.	U.P.C.	Que no se haya concienciado a la comunidad sobre las responsabilidades que asumen y no aparezcan más.	Se hará firmar actas de compromiso,
6.- Establecer tanto las estrategias como los insumos para la	Se debe realizar un estudio de seguridad, de acuerdo al número	POLCO con el coordinador del barrio y los técnicos que instalen las	Que no todos los moradores de la estén satisfechos con las medidas	Tratar de llegar a consensos en todo momento.

organización barrial.	de integrantes del sector, los tipos de estrategias a implementar, y los materiales que se necesitan para la instalación, de tratarse de alarmas, comunicadores u otros.	alarmas.	adoptadas.	
9.- Implementar una base de datos, para registro de las acciones organización barrial.	Se debe registrar la constitución de la organización barrial, sus integrantes con los datos generales de identificación y las estrategias consideradas.	POLCO coordinación la policía comunitaria.	Que no se quiera asumir esa responsabilidad por desconocimiento.	Capacitar e interiorizar sobre la importancia de contar con registros.
10.-Inaugurar la organización barrial.	Establecer lugar, hora y fecha del evento.  Convocar a la comunidad, autoridades y líderes representantes de la comunidad y ceñirse a un programa preestablecido.	Unidad de la Policía Comunitaria y coordinador barrial.	Que no asistan todos los involucrados.	Comprometer la asistencia si es posible personalmente.
11.- Evaluar el funcionamiento de la organización barrial	Se debe efectuar recorridos de observación y visitas a los integrantes organización barrial para verificar la efectividad o las falencias del plan, con el fin de corregir errores y fortalecer su funcionamiento.	POLCO	Que no exista objetividad en lo que se realiza.	Ceñirse a los parámetros establecidos.



## CONTACTO CIUDADANO

Es una alternativa o instancia de carácter “proactivo” y “preventivo” que permite el acercamiento y contacto directo con la ciudadanía, para conocer los requerimientos y necesidades que la comunidad demanda de sus autoridades y organismos responsables de la seguridad ciudadana, a través de la interrelación con los servidores policiales.

Esta interacción permitirá conocernos entre las personas del barrio y el policía que labora en la UPC. Identificando las inquietudes en torno a la seguridad del ciudadano/a, lo que permitirá mejorar los niveles de confianza y aceptación entre comunidad y la policía.

El Contacto Ciudadano facilita recibir información, opiniones y sugerencias que afectan a la comunidad, con el fin de alcanzar un servicio policial de calidad, dar respuesta y orientación a las interrogantes y demandas de seguridad que realiza la comunidad.

### Objetivo

Alcanzar un alto nivel de confianza y cohesión entre la comunidad y la Policía Nacional, que permita interactuar en el barrio, para el fortalecimiento de la seguridad ciudadana y el buen vivir.

### Meta

Que el talento humano policial comunitario identifique al 100% de la comunidad de su sector, alcanzando la aceptación y confianza de los ciudadanos/as del Barrio, quienes se constituirán en enlace primordial para desarrollar actividades inherentes a la seguridad.

### Actividades Puerta a puerta:

1. Planificar el lugar de intervención.
2. Saludo y Presentación:

*Ejemplo:* Soy el Cabo Segundo Nelson Pérez, trabajo en la UPC (nombre de la UPC a la que pertenece), que está ubicada a 10 minutos de aquí, el teléfono de la UPC es el (0000000), los límites que están bajo mi responsabilidad son (...describir los límites), el motivo de mi visita es traerle a usted un saludo de la Policía Nacional del Ecuador, para trabajar coordinadamente con la sociedad a la cual nos debemos, alcanzar un ambiente de paz tranquilidad y desarrollo del barrio. Quisiera por favor que usted nos ayude respondiendo a varias preguntas que nos servirán para disminuir la inseguridad de este sector y poder brindar un mejor servicio.

3. Llenar Formulario de Contacto Ciudadano (Matriz).
4. Llenar Registro de Contacto Ciudadano y hacer firmar.
5. Despedida y agradecimiento:

*Ejemplo:* A nombre de la Policía Nacional de Ecuador y su barrio le agradecemos por el tiempo brindado; esta información es de carácter reservada la cual nos servirá, para la elaboración del Plan de Acción y mejorar la seguridad de éste barrio. Le entregamos esta tarjeta con los números de emergencia a los que se puede comunicar las 24 horas e invitarle a las reuniones que realizaremos para fomentar el Barrio Seguro.

6. Grafique en el mapa de su jurisdicción el contacto ciudadano realizado.
7. Entregar el formulario y registro de contacto ciudadano realizado, al Jefe del Sub circuito para la tabulación correspondiente de la información.

8. Tabulación que será utilizada en la formulación del plan de trabajo para la seguridad en el barrio intervenido.

**RECOMENDACIONES:**

- El contacto ciudadano con la misma persona, se realizará con una frecuencia de al menos 3 veces por mes. Debiendo siempre conversar con los ciudadanos/as del barrio a fin de conocer su opinión sobre la seguridad.
- Realizar una planificación del esquema territorial en el cual se estructurarán las visitas programadas cubriendo la totalidad de calles y manzanas que conformen toda su jurisdicción de responsabilidad.
- En caso de que el ciudadano este renuente al contacto ciudadano usted tiene la obligación profesional de buscar la estrategia para socializar la actividad.

**PROCESO DE CONTACTO CIUDADANO**

**Objetivo:**

Establecer la metodología para planear y desarrollar contactos con la comunidad como estrategia de acercamiento, participación e interlocución entre la Policía Nacional, autoridades locales, entidades públicas y la comunidad, con miras al mejoramiento de las condiciones de seguridad.

**Alcance:**

El procedimiento se inicia con el dialogo e identificación de un ciudadano o grupo de residentes quienes manifiestan las necesidades de seguridad y termina con el reporte de las acciones ejecutadas y resultados obtenidos.

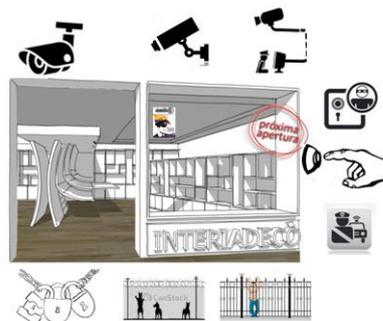
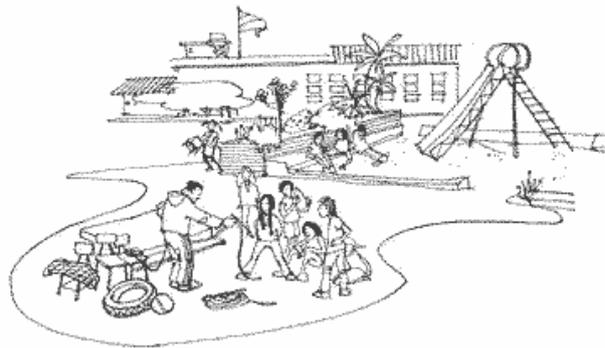
**Actividades:**

ACTIVIDAD	COMO	RESPONSABLE	RIESGOS	ACCIONES PREVENTIVAS
1.- Receptar e identificar las necesidades o requerimientos ciudadanos.	Se registra en un formato la información recibida a través de cualquiera de los tres (3) mecanismos establecidos: por escrito, telefónica y/o personalmente.	POLCO.	No responder con diligencia la necesidad en forma oportuna.	Escoger y capacitar al personal que deba cumplir con la tarea de contacto con la comunidad.
2.- Identificar al ciudadano, a las autoridades o grupo de ciudadanos con la que se realizará el contacto para	Se debe tomar en cuenta la temática a tratar, relacionada a las necesidades de la comunidad sobre la seguridad. Utilizar	POLCO.	No hacer una identificación apropiada u objetiva de la comunidad a contactar.	Analizar la necesidad del sector o ciudadano afectado, antes de contactarlo.

atender los pedidos.	formato.			
3.- Desarrollar el contactociudadano	De acuerdo al tipo de contacto planificado, igualmente se cumplirá con el procedimiento preestablecido.	POLCO.	Que se utilice un lenguaje muy técnico que impida la comprensión de los ciudadanos o autoridades	Recomendar siempre utilizar un lenguaje comprensible para todos.
4.- Verificar en los archivos casos similares ya tratados, ciudadanos u organismos contactados y problemas solucionados.	Se retoman los casos anteriores para que a través de las experiencias obtenidas se puedan resolver con mayor solvencia los nuevos casos presentados en un sector o con una comunidad. De igual manera se estudian y analizan los informes realizados por la UPC en los casos anteriores.	POLCO.	Que no existan o no hayan sido registrados en los archivos, los casos producidos en el pasado, o las demandas hechas por la comunidad; dificultando la posibilidad de dar una respuesta eficiente e inmediata en la solución de los problemas presentados.	Mantener todo el tiempo un archivo ordenado y técnicamente manejado.
5. Dar respuesta al requerimiento	Se debe informar al interesado para que sepa quién va a tratar el requerimiento realizado.	POLCO.	Que no llegue a tiempo o se extravíe la notificación al interesado.	Asegurarse la ubicación correcta del interesado para que llegue la respuesta.
6.- Dar respuesta a lo acordado.	Desarrollar el Plan de trabajo propuesto por la Policía para solucionar los requerimientos del ciudadano.	POLCO.	No tener concordancia lo planeado con lo desarrollado.	Que los compromisos no sobrepasen la capacidad de gestión de la unidad.
7.- Diseñar documentos matrices para	Se abrirán carpetas, en las que se registren, las estrategias de seguridad		Que no se reciba en forma	Se debe implementar un sistema que

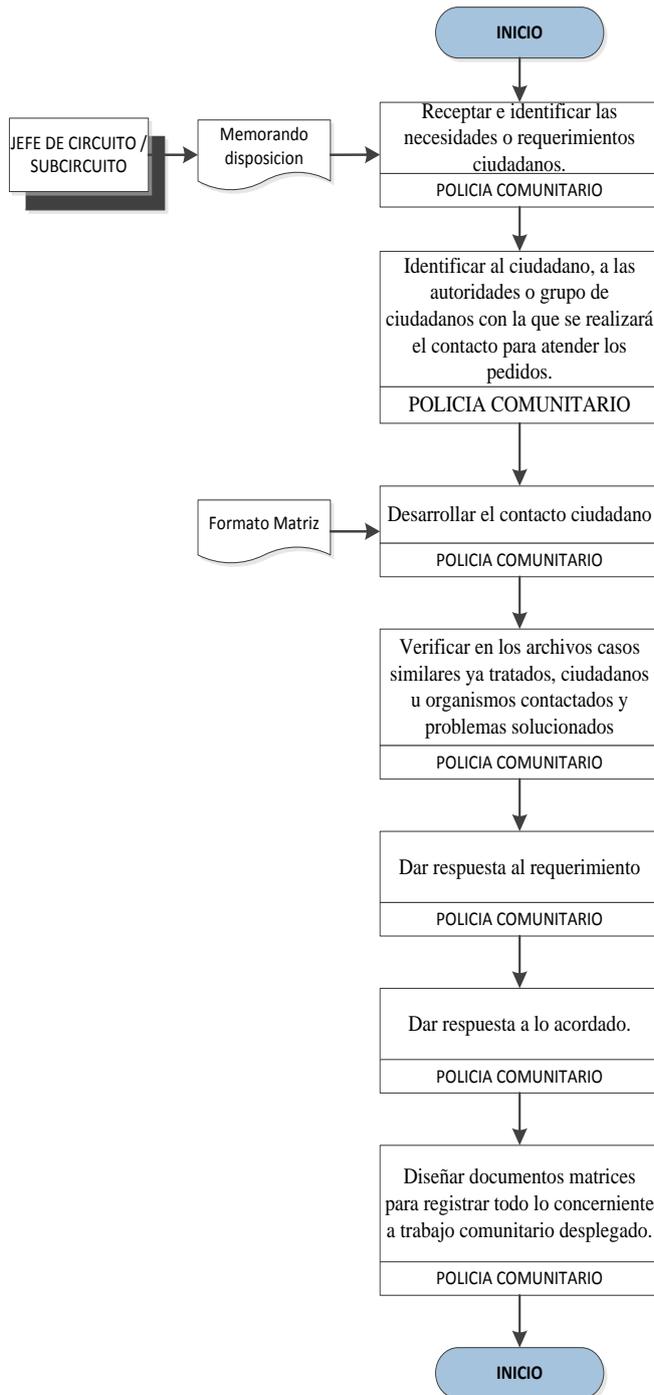
<p>registrar todo lo concerniente a trabajo comunitario desplegado.</p>	<p>tomadas, y todos los detalles considerados necesarios en la aplicación de soluciones presentes y futuras.</p>	<p>POLCO.</p>	<p>oportuna y veraz la información requerida para la elaboración de la carpeta, o no sede la importancia a la información obtenida.</p>	<p>permita obtener, registrar, controlar y utilizar la información correspondiente a seguridad.</p>
---	--	---------------	---	---

## CONTACTO CIUDADANO



**Diagrama de flujo:**

 <b>DIRECCIÓN NACIONAL DE LA POLICÍA COMUNITARIA</b>		<b>MANUAL DE PROCEDIMIENTOS</b>
DNPC-13	PROCESO: CONTACTO CIUDADANO	
Edición No. 01		



## LOCAL SEGURO

Es un componente estratégico del programa Barrio Seguro, destinado a la protección focalizada de todas las personas o instituciones ligadas a las actividades comerciales dentro del barrio, busca consolidar la cultura de seguridad y solidaridad entre locales comerciales y usuarios.

### Objetivo:

Integrar a los propietarios de locales comerciales al sistema de seguridad comunitaria, con la finalidad que propietarios, trabajadores, clientes, usuarios de un local comercial y la infraestructura, equipos, materiales, logísticos y productos, alcancen las condiciones de seguridad básicas e indispensables para que sus actividades se desarrollen en un ambiente más seguro.

### Meta:

A partir del estudio de seguridad de los locales comerciales que existen en el barrio, en el que consten las principales vulnerabilidades de instalaciones y servicio, se acojan el 100% de las recomendaciones emitidas que fortalezcan la seguridad del local y sus usuarios.

### Actividades:

- a. Planificar visita.
- b. Saludo y Presentación:

*Ejemplo:* Soy el Cabo Segundo Nelson Pérez, trabajo en la UPC la Pradera, motivo de mi visita es traerle a Ud. Un saludo de la Policía Nacional del Ecuador. Dentro de las estrategias para disminuir el índice delincriminal estamos aplicando el diagnóstico de local seguro, cuya finalidad es conocer las vulnerabilidades y entregarle las recomendaciones pertinentes para su establecimiento. Quisiera por favor que usted nos ayude respondiendo a las siguientes preguntas.

Se debe aplicar el análisis de acuerdo al “Diagnóstico y Control de Seguridad en locales comerciales”. (Matriz).

- c. Con los datos obtenidos y cuantificados identificamos el grado de vulnerabilidad del local resultando: alto, medio o bajo.
- d. Dependiendo del grado de conflictividad establecido se planteará las soluciones y se indicará las acciones a tomar para mejorar las condiciones de seguridad.
- e. Realizar visitas periódicas a los locales para verificar si se aplicaron las recomendaciones para tener un local seguro. Si ha cumplido con las recomendaciones se procederá a la colocación del sticker local seguro.
- f. Realizar visitas periódicas por lo menos 3 veces a la semana a locales comerciales intervenidos, donde se firmará el libro de registro. (formato libro de registro).
- g. Debe graficar en el mapa de su jurisdicción la ubicación del local seguro a fin que tenga una clara ubicación del mismo y el tiempo de reacción en caso de cualquier eventualidad sea mínimo.

## “ALERTAS COMUNITARIAS”

Son sistemas solidarios de participación comunitaria que sirven para prevenir y alertar, el cometimiento de delitos u otros eventos de emergencia; requiere de la participación activa de los vecinos/as en coordinación con la Unidad de Policía Comunitaria y organismos de Seguridad Ciudadana en una jurisdicción denominada Barrio Seguro.

El éxito de este componente se consolida cuando la comunidad está organizada, la misma que aglutina a la mayor cantidad de moradores de un determinado sector o barrio.

### **Propósito:**

Fomentar la participación de los principales actores de la comunidad en actividades que desarrolla la Policía Comunitaria con la finalidad de establecer mayores espacios de participación e integración y la oportuna eliminación de los factores generadores de inseguridad.

### **Objetivo:**

Establecer el enlace oportuno entre todos los vecinos/as y la Policía Comunitaria del sector, y otros organismos del sistema integral de seguridad, para disuadir y apoyar la intervención policial ante un hecho delictivo o un evento adverso.

### **Meta:**

Lograr que el 100% del barrio organizado, participe activa y efectivamente ante situaciones adversas a la seguridad, al momento de la activación de cualquier mecanismo de alerta.

### **Dispositivos para la implementación de la alerta comunitaria**

Se han desarrollado e implementado algunos mecanismos y ejemplos que actualmente pueden ser utilizados como sistema de seguridad comunitaria:

**Botón de seguridad.-** Es parte del componente Alertas Comunitarias, consiste en activar un teléfono móvil por medio de la tecla número 5 y disparar una alerta a un dispositivo que produce comunicación directa con la Unidad de Policía Comunitaria o su unidad móvil (moto –patrullero) más cercano, o a teléfonos de los servidores policiales del UPC.

**Alarma comunitaria.-** Es parte del componente Alertas Comunitarias, son sistemas electrónicos o luminosos diseñados para disuadir la intención delictiva común. La implementación de las Alarmas Comunitarias, deben hacerse como hechos solidarios de participación ciudadana en procura de la seguridad. En la implementación de este sistema se debe combinar la participación activa de los vecinos y el accionar de la Policía Comunitaria del sector.

### **INSTALACIÓN DE ALARMAS COMUNITARIAS**

Los grandes avances tecnológicos, en la actualidad nos dan la oportunidad de escoger de entre innumerables sistemas de alarmas, por lo que, el policía comunitario y los habitantes de la cuadra, manzana o barriada pueden instalar en su sector el más funcional y práctico.

- **Luminosos.** Se pueden instalar focos de un mismo color en la entrada de las casas, los mismos que deberán ser encendidos únicamente en el caso de

- presentarse una emergencia o se esté perpetrando un robo en el interior del domicilio; con este sistema se alerta al resto de los vecinos de manera silenciosa.
- **Combinado entre luces y sirenas.** Sistema que consiste en conectar individualmente desde cada vivienda y a la vez tanto el sistema de luces como de sonido, con el fin de que las sirenas alerten a los vecinos y las luces a su vez se prendan iluminando los patios o espacios en común en forma simultánea.
  - **Silbatos.** Consiste en hacer que los vecinos tengan silbatos a la mano en sus casas, instrumento cuyo sonido particular debe ser utilizado en situaciones previamente convenidas; esto permitirá tener en un vecindario una forma de comunicación y alarma de bajo costo. Para que sea efectivo este sistema de alerta todos los vecinos deben estar conscientes del buen uso que se debe dar a este instrumento, toda vez que si se lo da un inadecuado uso, resulta como el cuento del lobo y el campesino que pasta las ovejas, que cuando en realidad se da la emergencia ya nadie cree en la misma.
  - **Sistema de Iluminación Inteligente.** Este sistema consiste en instalar luminarias con sensores o controles remotos que se enciendan cuando un vecino se sienta en peligro, y con ello se pueda identificar a los agresores, además de disuadirlos en el cometimiento de cualquier delito.
  - **Alarmas Silenciosas.**- a tableros con conexión en las UPC o centrales de asistencia ciudadana.
  - **Otro Sistema Combinado es la Alarma Inter vecinal.** Es un sistema de alarma que se acciona desde un panel o desde un control remoto manejado de manera exclusiva por un guardia ubicado en un lugar estratégico del barrio para que todos los habitantes desde su mismo domicilio realice la actividad pre acordada por disuadir y en algún caso neutralizar la acción de la delincuencia.
  - **Cámaras de video vigilancia.**- Son sistemas tecnológicos incorporados con cámaras de video-vigilancia y grabación en la actualidad existe una gran gama a precios accesibles.

### Coordinación de roles

Todo estos sistemas de alarma funcionan de manera efectiva únicamente cuando existe una previa coordinación entre los habitantes del sector sobre los roles que deben desempeñar cada uno de ellos. Como ejemplo y para el caso de la Alarma Inter vecinal instalada en una cuadra, los vecinos luego de escuchar u observar cualquier forma de alerta, deben cumplir roles preestablecidos, de manera que cada persona o cada miembro de familia sepa que hacer para cada tipo de emergencia.

Es necesario recordar que no hay alarma eficiente si no existe una perfecta coordinación de roles

### Casos en los que podemos activar las alertas:

- Robos en viviendas, robos de vehículos o de sus accesorios.
- Asaltos en la vía pública.
- Disturbios o agresiones.
- Accidentes dentro o fuera de la casa.
- Incendios.
- Otros.

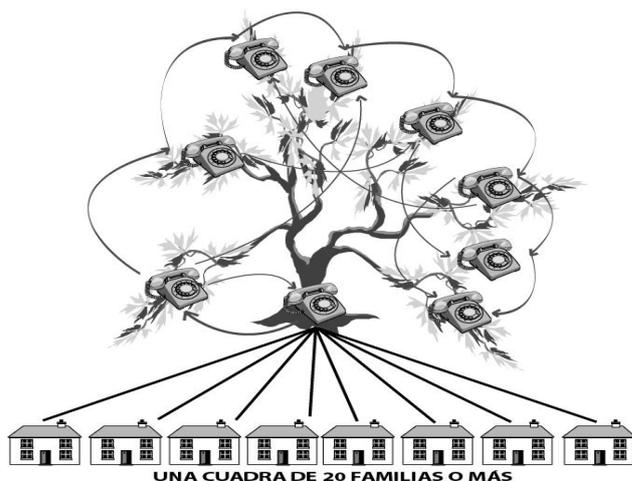
Recordemos y difundamos que la solidaridad, participación y organización comunitaria es la mejor defensa contra la delincuencia, si pertenecemos a un barrio organizado, donde todos nos conocemos y trabajamos en conjunto ¡la seguridad aumentará!

También se debe tomar en cuenta que el mal uso de estos sistemas al generar alarmas falsas ocasionará en los moradores y en los sistemas de respuesta de auxilios pérdida de tiempo, recursos y podría afectar a quienes realmente necesitan el servicio.

### Actividades

- a. Convocar a una reunión a los moradores del barrio organizado para la difusión de este componente.
- b. Socialización a los asistentes de los tipos y clases de alertas comunitarias con asesoramiento técnico.
- c. Los asistentes nombrará una comisión máxima de cuatro personas que serán los responsables de gestionar la adquisición de este dispositivo de alerta, con el acompañamiento del Policía Comunitario.
- d. Firma del registro de participación en la Alerta Comunitaria.
- e. Convocatoria a la segunda reunión de trabajo, en la que la comisión presentará cotizaciones de los diferentes tipos de Alertas Comunitario, o ayudas a ser recibidas por parte del gobierno local o nacional. Los asistentes decidirán qué tipo de alerta comunitaria se instalará en su barrio. Si el financiamiento es del barrio, la comisión se encargará de administrar los fondos destinados para la adquisición del dispositivo.
- f. La comisión coordinará la instalación del dispositivo de alerta.
- g. Convocar a una tercera reunión para capacitar sobre el uso del dispositivo y códigos de funcionamiento de los tipos de alerta ante la activación de la alerta comunitaria.
- h. Firma del Código y Acta de Compromiso del buen uso y responsabilidades para el funcionamiento de la alerta comunitaria a implementarse
- i. Simulacro y acciones a mejorar
- j. Llevar un registro de las activaciones de las Alertas Comunitarias
- k. Evaluación mensual de la activación y efectividad de la Alerta comunitaria.
- l. Simulacro de funcionamiento de la alerta cada cuatro meses.

**ÁRBOL TELEFÓNICO.**-Es la participación de vecinos para formar una red de comunicación que permita dar aviso de cualquier hecho delictivo o emergencia que se produzca en su barrio, sector, conjunto, edificio o localidad.



### Objetivo

Conformar un grupo de personas vecinas que tengan enlace con la policía comunitaria y otras redes de comunicación del barrio con el fin de prevenir el cometimiento de un hecho delictivo o emergencia.

### Meta

Lograr que el 100% de los usuarios de la red telefónica participen efectivamente en la recepción y transmisión de un hecho delictivo o emergencia.

El sistema consiste en formar un árbol telefónico, que funciona de la siguiente forma:

A cada hogar se le asigna un grupo de nombres de vecinos para que los llamen y trasmitan un mensaje corto cuando sea necesario, informando de algo sospechoso, algún problema o riesgo que puedan tener; por ejemplo: un sospechoso merodeando, un

vehículo extraño, personas atentando contra el espacio público, entre otros.

El árbol telefónico debe formar un círculo, es decir, las últimas personas que reciben la llamada telefónica deben comunicarse con las primeras.

Gracias a este sistema se puede evitar muchos actos delictivos, pero complementariamente en el barrio, y de acuerdo a la infraestructura, condiciones culturales y capacidad económica de sus habitantes, se pueden instalar alarmas comunitarias, sirenas, reflectores y otros medios electrónicos de prevención, que sean factibles de activar a la menor sospecha, así como alertar a los vecinos quienes deben estar preparados para reaccionar ante la activación de cualquiera de estos sistemas de alarma implementados; Como ejemplo práctico podemos resumir la intervención de los vecinos ante un caso determinado, con el encendido de las luces de sus casas, abriendo las ventanas para ahuyentar a los delincuentes sin poner en riesgo la integridad, o causando el mayor alboroto posible para llamar la atención.

#### **Actividades:**

- a. Convocar a una reunión a los moradores del barrio organizado para la difusión de este componente.
- b. Socialización a los asistentes sobre los beneficios del árbol telefónico.
- c. Conformar la red de comunicación telefónica con los habitantes de las calles, manzanas, cuadras, callejones etc., que residan en el mismo sector y registrar en la matriz "registro árbol telefónico" nombres, número de habitantes por domicilio, dirección exacta, número telefónico y su rol para contar con la base de datos.
- d. Capacitación y designación de los roles que debe cumplir cada una de las personas que integran la red telefónica, teniendo en cuenta que es un proceso cíclico, en el que todos conocen los números de contacto de la UPC, pero solamente una y hasta dos personas deberán realizar la llamada de auxilio.
- e. Realizamos un simulacro y evaluación.
- f. Registrar en la base de datos del UPC conforme a la matriz establecida.

#### **OTRAS MEDIDAS CONSENSUADAS:**

Como en estos planes de Prevención y participación ciudadana se trata de cortar la cadena de la Víctima, el Victimario y la Oportunidad, es preciso tomar medidas de prevención consensuada que eliminen o disminuyan la oportunidad del delito.

Por ejemplo, lo habitual hasta hoy era que cuando alguien se ausentaba de su casa por varios días, ocultara esta situación, entendiéndolo que esto le daría mayor seguridad.

Hoy ante ausencias prolongadas se debe avisar a los vecinos de mayor confianza para que ellos conozcan esta situación y sepan que deben prestar mayor atención sobre esa casa. Entonces ellos tomarán medidas solidarias como limpiar periódicamente las veredas, retirar diarios y correspondencia acumulada, colocar basura en sus cestos, y otras tareas, de forma tal que se borre todo signo que indique la ausencia de moradores.

Por otro lado el compartir actividades en la calle mejora la seguridad ya que disuade a quien quiera aprovecharse de la soledad de una posible víctima.

Por ello se deben consensuar horarios de limpieza de vereda y lavados de autos, el paseo de perros en esos horarios que la cuadra definió como críticos, el guardado de automóviles en un mismo horario y toda otra actividad que haga que los vecinos vuelvan a ocupar su cuadra y puedan vivirla como propia, en oposición a la actitud de encerrarse y esconderse tras una reja. La ocupación de la calle de hecho disuade.

## PROGRAMA “ESCUELA SEGURA”

La implementación del programa “Escuela Segura” fortalecerá la conexión social, la convivencia pacífica, la confianza entre las personas y la participación ciudadana, a través de la INTERACCIÓN con los estudiantes de (Escuelas, Colegios) de su sector o jurisdicción, determinando estrategias de seguridad ciudadana, para prevenir el delito, la violencia y el temor a ellas, bajo principios pedagógicos colectivos, participativos, incluyentes y creativos, en forma permanente.

### **Objetivo:**

Incentivar a los estudiantes en la creación de una cultura de seguridad y autoprotección, mediante la conformación de una estructura técnico funcional para ese fin, mediante la creación de las Brigadas Estudiantiles cuyo fin es la difusión y multiplicación de los conocimientos impartidos a los integrantes de los centros educativos.

El programa está principalmente orientado hacia los profesores, el personal auxiliar, el personal al servicio de la formación, la plantilla de apoyo y a los padres de familia. Todos deben aunar su esfuerzo en su trabajo diario para luchar por una escuela segura y habitable. El trabajo encaminado hacia la "escuela segura" estará basado, al menos, en tres pilares de apoyo:

- Desarrollo de un vínculo social: aprender a llevarse bien con los demás.
- Desarrollo de planes y formación de BRIGADAS ESTUDIANTILES para tratar los incidentes, accidentes y las emergencias en el interior y exterior de los establecimientos educativos.
- Aseguramiento de la disponibilidad y la utilización de recursos seguros en el establecimiento educativo, las aulas, áreas verdes y exteriores.

### **Concepto:**

Es un programa desarrollado por la Policía Comunitaria cuya finalidad es coordinar acciones que permita el involucramiento de las autoridades, docentes, equipo de apoyo profesional, padres de familia, servidores policiales, y estudiantes como actores en la conformación de brigadas estudiantiles, para contribuir a la seguridad de la unidad educativa.

## **METODOLOGÍA**

### **1.- Diagnóstico de necesidades**

Determinar la problemática interna y externa que afecta el normal desarrollo de las actividades escolares, los sitios más vulnerables o propicios para el accionar delictivo y las necesidades de capacitación de los estudiantes en temas de seguridad y autoprotección.

Aplicar encuesta sobre violencia y delincuencia.

### **2.- Organización de la Escuela Segura (Formar las Brigadas Estudiantiles)**

Las brigadas estudiantiles se formarán con estudiantes de los últimos años de básica y bachillerato.

Función de las Brigadas Estudiantiles:

Distribuir el trabajo de todos los Jefes de brigada estudiantiles y mantener constante vigilancia y supervisión en su labor.

- Seleccionar los jefes de la brigada estudiantil y sus respectivos brigadistas.
- Determinar los sitios de operación de las brigadas y las horas de servicio.
- Revisar diariamente el libro de novedades y llevar un cuadro operativo de asignación y rotación de los brigadistas de servicio.
- Determinar el horario para la instrucción de los brigadistas, el cual debe ser aprobado por el Director.
- Conocer las faltas cometidas por los brigadistas y efectuar las correcciones del caso.
- Retirar del servicio al brigadista que falte a su deber o cuyo comportamiento afecte la seguridad de los educandos.
- Informar sobre las faltas cometidas o anomalías en el servicio, así como hechos destacables que merezcan estímulos especiales.
- Asesorar a los coordinadores, profesores y presentar sugerencias que mejoren el programa.

**Brigadas** Son grupos conformados generalmente por cuatro estudiantes, seleccionados por el director o profesor, para cumplir actividades de prevención y control, exactamente siguiendo las instrucciones recibidas y desempeñando sus acciones con prudencia y decisión.

**Jefe de Brigadas:** Es un alumno seleccionado por el director o profesor designado, para que dirija las Brigadas, del respectivo plantel educativo.

Funciones:

- Entrenar, dirigir y supervisar el trabajo de todas las brigadas escolares.
- Controlar que las brigadas operen desde los sitios seguros.
- Controlar que los brigadistas utilicen únicamente los implementos que están autorizados.
- Verificar que los brigadistas tengan al iniciar el servicio, su equipo completo y que este se encuentre en buen estado y adecuada presentación.
- Mantener brigadistas suplentes que entren a operar cuando se presenten ausencias o indisposiciones personales.

**Jefe de brigada estudiantil:** Es el que dirige cada una de las brigadas, seleccionado por el director o profesor como líder de grupo.

Funciones:

- Dirigir su respectiva brigada estudiantil y velar por el cumplimiento de las disposiciones reglamentarias.
- Dar la orden de iniciación y terminación del servicio.
- Verificar que el servicio programado se ejecute a satisfacción.

- Verificar que todos los brigadistas se encuentren en su sitio de asignación antes de iniciar el servicio.
- Controlar la asistencia de los miembros de la brigada escolar.
- Estimular a los brigadistas en el desempeño de sus funciones.

### 3.- Desarrollo de actividades

El rector y profesor designado serán los encargados de seleccionar los sitios donde se debe prestar el servicio, previa inspección detallada de la zona donde se encuentra ubicado el plantel.

#### EXTERIOR DEL PLANTEL

Para la selección de sitios deberán tener en cuenta los problemas encontrados

Se podrán solicitar la presencia de uno o varios agentes durante los tiempos de servicio, para los primeros días de operación, como apoyo a la labor de las brigadas estudiantil.

Los padres de familia pueden integrar y colaborar a trabajo externo de las brigadas estudiantiles.

#### INTERIOR DEL PLANTEL

Durante los recreos y horas libres las brigadas estudiantiles se ubicarán en los sitios de mayor afluencia de estudiantes como bares, canchas, patios, pasillos etc. con la finalidad de prevenir problemas de:

- Integridad de los alumnos.
- Alteraciones del orden.
- Respeto a los espacios y uso correcto de instalaciones.
- Utilización de servicios básicos.

#### Funcionamiento

Cada integrante del grupo debe tener **funciones claras** según su responsabilidad, es decir, los alumnos podrán encargarse de mantener la calma del resto de sus compañeros, despejar la zona, alcanzar los elementos necesarios, etc., mientras que los docentes y personal no docente se organizarán para brindar la asistencia inicial, llamar al sistema de emergencias médicas, comunicarse con los familiares del lesionado, etc.

Si la víctima es un alumno, además de llamar al Sistema de Emergencias Médicas local, es absolutamente necesario comunicarse con los padres o con las personas que los padres hayan dejado como referentes.

#### Faltas y sanciones

El director y el profesor designado para el programa, serán los responsables de solucionar los diferentes inconvenientes que se presenten y dar la sanción correspondiente, la cual podrá variar, desde la llamada de atención hasta el retiro del alumno de la brigada.

Se consideran fallas operativas entre otras:

Intentar acciones que no están autorizadas.

- Jugar mientras se encuentra prestando el servicio.
- Acciones que atenten contra la seguridad propia y de sus compañeros.
- Falta de puntualidad y ausencia injustificada en el servicio.
- Maltrato de personas y compañeros y el no uso del uniforme o su inadecuada presentación.

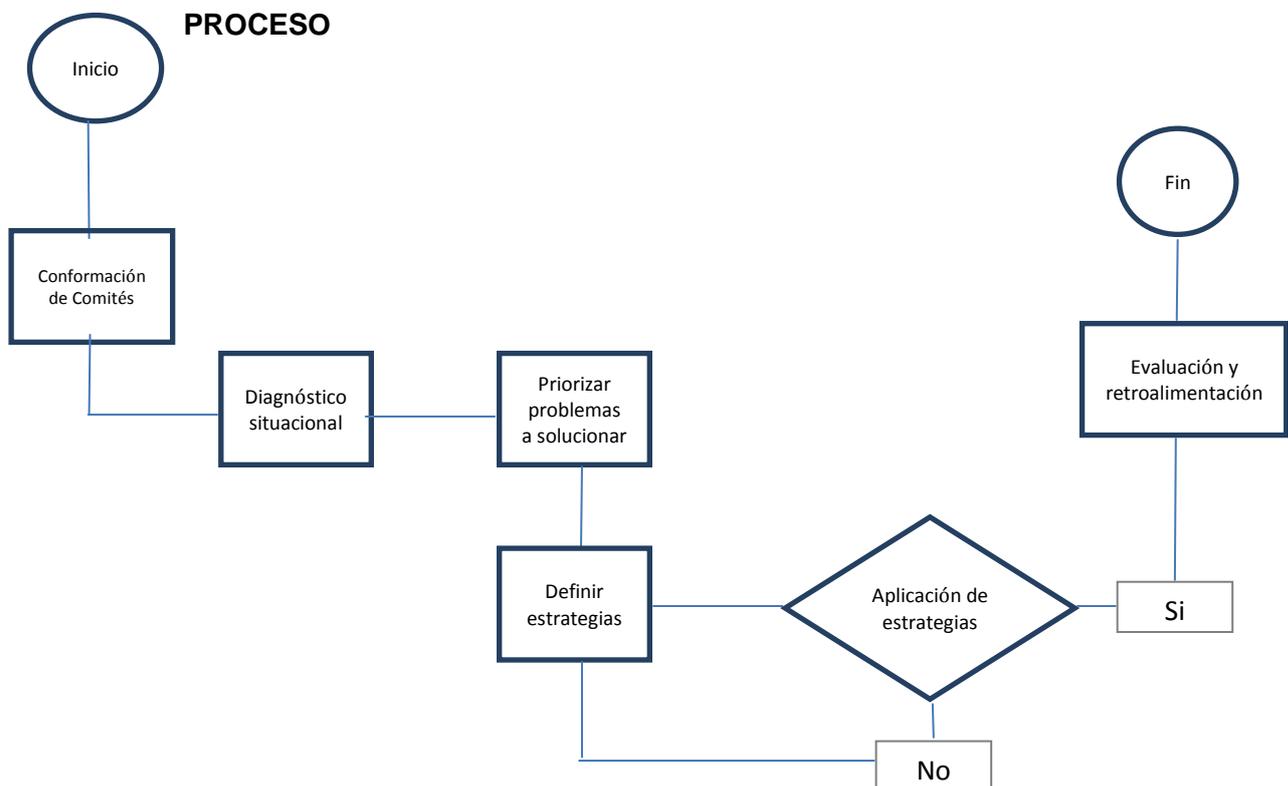
### Libro de control

El jefe de brigada deberá llevar un libro donde se registren todas las actividades de los brigadistas, tales como: sitios de servicio, personal asignado, turnos de servicio, inventario de dotaciones, rotación del personal, faltas y sanciones y demás novedades del servicio; este libro deberá ser revisado periódicamente tanto por el profesor designado como por el director, para efectuar los correctivos y modificaciones que se crean necesarias para garantizar el éxito del programa.

### Actividades:

No.	CRONOGRAMA	TIEMPO
1	Socialización del proyecto "Escuela Segura" con autoridades	2 horas
2	Conferencia de socialización del proyecto a docentes, equipo de apoyo profesional (médicos/as, enfermeros/as, psicólogos/as, trabajadores/as sociales, conductores de unidades de transporte, etc.)	3 horas
3	Conferencia de socialización del proyecto a padres, madres y representantes, estudiantes debidamente seleccionados)	3 horas
4	Reunión estratégica con Coordinador/a del Proyecto, delegado/a de la Institución Educativa (Designación de coordinadores operativos de brigadas estudiantiles. Selección, designación y conformación de Brigadas Estudiantiles)	3 horas
5	Reunión con las delegaciones de coordinadores operativos y brigadistas estudiantiles. Diagnóstico situacional: (identificación de sectores vulnerables y demás aspectos vulnerables para el cometimiento de infracciones)	4 horas
6	Práctica del proceso. Simulacro en el interior e inmediaciones de la institución educativa	3 horas
7	Seguimiento y retroalimentación del proceso	3 horas
8	Evaluación (rendición de cuentas del proceso)	3 horas
<b>TOTAL DE HORAS EJECUTADAS</b>		<b>24 HORAS</b>

No.	TEMAS DE CAPACITACIÓN	TIEMPO
1	Conceptos y definiciones esenciales sobre Policía Nacional y su estructura orgánica general, Policía Comunitaria, participación comunitaria en la seguridad ciudadana, brigadas estudiantiles de prevención del delito y violencia.	1 hora
2	Los Derechos humanos y la Seguridad integral de los niños, niñas y adolescentes	1 hora
3	Coordinación para establecer visitas de capacitación con DINAPEN para abordar las Causas y efectos que demanda el Bullying, Grooming como estrategias para generar daños a determinada población estudiantil	1 hora
4	Educación y seguridad vial. Principales normas para el conductor y peatón.	1 hora
5	Coordinación para establecer visitas de capacitación con DEVIF, para abordar temas sobre: violencia intrafamiliar y escolar. Causas efectos y procedimientos legales para denuncias.	1 hora
6	Normas básicas de auto-protección en centros educativos, calles, transporte y domicilios	1 hora
7	Coordinación para establecer visitas de capacitación con DNA para abordar temas sobre: Factores de riesgo y protección en el tema de tabaquismo, alcoholismo y multiplicidad de drogas.	1 hora
8	Coordinación para establecer visitas de capacitación con Bomberos o DNGR para abordar temas sobre: Primeros Auxilios, Gestión de Riesgos naturales o provocados	1 hora
9	Sistema integrado de seguridad ecu 911-central de radio.	1 hora
10	Desarrollo de casa abiertas sobre Seguridad Integral en Instituciones Educativas	4 horas
11	Abordar otros temas conforme al diagnostico y necesidades.	3 horas
<b>TOTAL DE HORAS EJECUTADAS</b>		<b>16 HORAS</b>



### 1. Introducción<sup>25</sup>

Es importante tener claro qué es comunidad, este concepto se ha ido desarrollando a través de los años y se ha ido adaptando de acuerdo a ciertas realidades o situaciones específicas. Un concepto que engloba los varios elementos de comunidad es: “la comunidad es un subsistema territorial en confines administrativos definidos donde se disponen en un mutuo intercambio de influencias individuos y grupos, ambiente material y ambiente construido por el ser humano, necesidades y actividades de interpretación y de transformación de la vida y los recursos de los que dispone la misma comunidad.” (Martini y Sequi, 2008)

Características básicas de una comunidad podemos decir que son:

- Realidad dinámica, compuesta y en continua transformación.
- Puede identificarse en una dimensión territorial a medida micro social plural y unitaria.
- No se refiere sólo a un contexto geográfico.
- Lugar de relaciones, solidaridad, conflicto, transformación.
- Elementos fundamentales: territorio y relaciones sociales

La base del trabajo del/de la Policía Comunitario/a es lo que pueda realizar con el apoyo y/o soporte de la propia comunidad. Para esto es importante que se realicen varias actividades que fomenten este tipo de apoyo y que promuevan una relación fuerte y clara entre ciudadanía y Policía.

### Normativa legal:<sup>26</sup>

- Constitución de la República del Ecuador
- Ley Orgánica de Participación Ciudadana
- Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social

### Organización de la comunidad

El principio de la comunidad organizada gira en torno al lema “La seguridad ciudadana es asunto de todos”, esto implica un trabajo conjunto (comunidad – Policía) en el que el Policía comunitario está inmerso. Existen varios procesos que generan este tipo de organización y ayudan a reducir los impactos sociales de inseguridad, se detallan algunos:

- Realizar mingas para mejorar los lugares públicos como plazas, canchas, parques, para que la comunidad y especialmente la juventud tenga lugares de recreación ambientalmente sanos.
- Eliminar los botaderos de basura que no tienen control; lugares que incrementan la proliferación de enfermedades y además contaminan el ambiente.
- Asegurar los lugares abandonados mediante la colocación de aceras o exigir al municipio para que se realicen las obras de cerramientos.

<sup>25</sup> Tomado del Módulo de Policía Comunitaria en el Ecuador, elaborado por CEPLAES, 2012-2013.

<sup>26</sup> Tomado de Módulo de Recopilación de Contenidos de Policía Comunitaria, elaborado por el XXXVIII Curso de la Escuela de Estado Mayor de la Policía Nacional

- Exigir a las empresas de servicio público la buena iluminación, sistemas de comunicación fiables, vías en buen estado y otros. Mantener los servicios básicos con responsabilidad ciudadana.
- Crear programas de organización, conformadas por pobladores de la comunidad, dueños de negocios, y representantes de grupos cívicos.
- Fomentar el uso de buenos modales en la comunidad. Tratar con cortesía, profesionalismo y respeto a la comunidad y a los miembros de la Institución Policial para lo cual se aplicarán programas de formación ciudadana.
- Conformar las veedurías ciudadanas.<sup>27</sup>

Frente a todos estos puntos detallados, es importante recalcar lo mencionado anteriormente, es decir el trabajo comunitario de diagnóstico y planificación. Todo este proceso nos ayuda a conocer la comunidad y generar espacios de cooperación y participación ciudadana. Es importante que el o la policía cumpla sus funciones y realice actividades como las mencionadas, sin embargo, no significa que no existan otros puntos de vista y otras actividades que se puedan realizar; por ello, la importancia del trabajo permanente con los y las ciudadanas.

Ahí nace la importancia de la inmersión del/de la policía en el territorio, la importancia de conocer los lugares, la gente, sus características, necesidades, problemáticas, etc. Si el/la policía escucha y observa, puede generar un nivel altísimo de información que le permitirá cumplir de mejor manera sus funciones. Todo esto, como se recalca, a través de este trabajo participativo y democrático con la comunidad en general.

Una organización en la comunidad sólo se genera si todos son partícipes del mismo, después de un reconocimiento de todos y todas como también dando a conocer los que se busca y se espera de este tipo de organización. Siempre que se habla de comunidad, se habla de un proceso integral.

### **En el ámbito de la policía:<sup>28</sup>**

La participación ciudadana es pilar fundamental para la lucha contra el crimen y la violencia, incluso la mayoría de modelos comunitarios colocan a la comunidad como el centro del desarrollo de posibles soluciones. Es sobre todo en la prevención que la comunidad se convierte en eje central gracias al cual se generan cambios sustanciales en materia de seguridad ciudadana. Recalamos que la participación ciudadana no es sólo un medio para la lucha contra el crimen, es ante todo un modo de prevención del delito.

### **El policía en búsqueda de un camino para solucionar problemas.**

El policía de ninguna manera debe esperar que los delitos ocurran, los accidentes sucedan, o los problemas de desorden se salgan de control para tomar acción. Es de vital importancia que el policía plantee sus preocupaciones e inquietudes a la comunidad, porque justamente ella es o puede ser la más afectada por la inseguridad, por lo que es necesario involucrar a la misma en la toma de acciones tendientes a conservar la paz y tranquilidad ciudadanas; para conseguirlo deberá tomar las siguientes acciones:

<sup>27</sup> Tomado de: Policía Nacional, *Proyecto Policía Comunitaria*, 2002.

<sup>28</sup> Tomado del Módulo de Policía Comunitaria en el Ecuador, elaborado por CEPLAES, 2012-2013.

- a. **En la comunidad organizada.-** Incorporarse a las reuniones de los comités barriales, comités de seguridad del sector, o cualquier otra agrupación que decida tomar acciones por conseguir mayor seguridad para los ciudadanos, aportando con conocimientos y experiencias que permitan incorporar estrategias por parte de la comunidad en su propio beneficio.
- b. **Con instituciones públicas o privadas.-** El policía comunitario debe llegar a las instituciones públicas o privadas en procura de que estas abran sus puertas a la coordinación y cooperación con la Policía Comunitario que busca dar soluciones a los problemas del sector. La política es no dejar a nadie fuera de esa gran responsabilidad de velar por el bienestar de los ciudadanos del área donde se vive o se trabaja, toda vez que cada persona tiene la obligación de hacer algo por alcanzar ese bienestar y no esperar que otros le den haciendo todo.
- c. **Con el ciudadano.-** El policía comunitario debe estar cerca de los ciudadanos, conociendo y solucionando los problemas que genera la inseguridad, hasta el punto de que esa sociedad vea en el policía un amigo que quiere trabajar por ellos; aspectos que redundarán positivamente para alcanzar la confianza y por ende el deseo de cooperar, especialmente entregando información y organizándose para mejorar las condiciones de vida de los habitantes de un sector.

Mientras más cercano este el policía con la comunidad y más estrecha sea su relación, es posible llegar y orientar al ciudadano en la colaboración que puede proporcionar a la policía.

Para cada caso se requerirán hacer algunas preguntas, unas de carácter general y otras específicas. El policía comunitario, entre otras puede hacer las siguientes:

Datos requeridos:

- Tipo de delito se cometió o se puede cometer
- Localización: domicilio exacto y calle más cercana
- Hora en que se cometió el delito
- Armas que se usaron
- Número de personas heridas y tipos de heridas
- Información del vehículo: tipo, número de placa, color, año, marca, modelo, características inusuales (Ej. abolladuras, calcomanías), número de personas, y otros.
- Información del sospechoso: raza, nacionalidad, edad, estatura, peso, color de pelo, largo y estilo de peinado, color de ojos, barba, color de ropa u otras características (Ej. tatuajes, dientes faltantes, cicatrices, lentes), dirección en la que emprendió la huida, y otros detalles.

## **Emergencias**

Como emergencias en el campo de la seguridad se contemplan a las situaciones en las cuales existe un alto riesgo para la integridad de las personas y los bienes, incluyéndose a los delitos que están produciéndose o que están por suceder, así como la consecuencia de los mismos, de los cuales han resultado serios daños personales o materiales; así como la presencia de los posibles sospechosos en la escena del delito.

Existen algunos medios a través de los cuales la comunidad puede hacer llegar sus pedidos de auxilio, tales como: telefónicamente a la central de atención ciudadana, teléfonos policiales de la localidad, personalmente a la policías comunitarias, mediante cartas u otras formas que permiten la acción policial.

**Es necesario que el policía comunitario interiorice en su comunidad, lo importancia que significa para él, el conocer a tiempo cualquier tipo de emergencia en la que la**

**vida de las personas se encuentre en peligro, o se baya a afectar los bienes de las mismas para evitar su consumación.**

La denuncia realizada a tiempo y las medidas preventivas que pudiera implementar la comunidad para evitar el cometimiento de un hecho delictivo o una contravención, no solamente ayudará a reducir los delitos o los riesgos provocados por irresponsables contraventores, sino que también se reducirían los contratiempos, malos ratos y enfermedades que genera el stress; por lo que, el policía comunitario debe tener a la mano y como herramienta de trabajo el Manual de Normas Básicas de Seguridad Ciudadana para compartir con la comunidad muchas de las estrategias que se deben implementar para evitar los delitos y vivir en paz.

## **PARTICIPACION CIUDADANA PARA LA SEGURIDAD**

“La participación ciudadana es una parte necesaria y decisiva en el desarrollo de una comunidad. Esta se puede ver desde la perspectiva del desarrollo de grupos de voluntarios, y la organización para proveer estructuras donde se vean involucrados en el mejoramiento de las actividades de la comunidad.

La participación ciudadana en la toma de decisiones data y tiene sus trazos desde la época de la República de Platón, donde la libertad de expresión, el desarrollo de asambleas, el derecho al voto y la representación equitativa, forman los pilares básicos en los cuales Estados Unidos de Norteamérica se ha establecido. La participación ciudadana es la esencia de la democracia.

La participación ciudadana se puede enfocar y definir de varias maneras. En una comunidad se puede observar desde el momento que se pagan los impuestos y se obedecen las leyes. La discusión concerniente a la participación ciudadana en el mejoramiento de los asuntos de la comunidad involucra la toma de decisiones. La gente comienza a involucrarse en actividades de la comunidad cuando se presentan algunas condiciones o deficiencias que les afectan. Esto ocurre porque ciertos principios de organización son observados y aceptados en el nivel de participación. Los ciudadanos participan voluntariamente en actividades cuando ellos:

- ✓ Ven la obtención de beneficios positivos.
- ✓ Tienen una estructura organizacional donde ellos puedan expresar sus intereses.
- ✓ Ver ciertos aspectos de su vida amenazados.
- ✓ Se sienten comprometidos a apoyar las actividades.
- ✓ Tienen mayor o mejor conocimiento de un asunto o situación.
- ✓ Se sienten cómodos con el grupo.

Además la participación se puede mejorar:

- ✓ Haciendo énfasis en los beneficios.
- ✓ Organizando o identificando grupos apropiados a la aportación ciudadana.
- ✓ Ayudando a los ciudadanos a encontrar vías positivas que respondan a situaciones amenazantes.
- ✓ Haciendo énfasis en las obligaciones de cada uno hacia las mejoras de la comunidad.
- ✓ Proveyendo a los ciudadanos los mejores conocimientos sobre situaciones y oportunidades.

- ✓ Ayudando a los participantes a sentirse cómodos en el desarrollo del grupo.”<sup>29</sup>

Las ventajas de generar procesos de participación son<sup>30</sup>:

A) Participación y empoderamiento de la comunidad:

- Se puede obtener un entendimiento de problemas complejos enfrentados por la gente.
- La población local puede analizar ella misma los resultados y tomar decisiones, en base a las informaciones que ella misma ha producido.
- Se puede movilizar y organizar a la gente alrededor de los temas que ellos/ellas mismos/as consideran relevante para su propio desarrollo.
- Permite a la comunidad identificar y apoderarse del proceso de identificar, analizar y solucionar sus problemas.
- Pueden tener un papel determinante en desarrollar la autoestima, sistematizando y revalorizando la experiencia y los conocimientos locales.

B) Ajuste y reforzamiento del papel de servicios de la institución:

- Se desarrollan interacciones más estrechas y positivas entre la comunidad y los/las técnicos/as, a través de todo el proceso participativo desde el diagnóstico hasta la evaluación.
- Se puede identificar y priorizar problemas, y tomar decisiones consensuadas en forma rápida y económica.
- Las instituciones pueden a través de esos métodos, adaptar sus servicios a las necesidades reales de la gente, y transferir progresivamente responsabilidades.
- La aplicación sistemática de las herramientas participativas constituye un instrumento poderoso para la capacitación permanente de los/las técnicos/as y de la institución, gracias al entendimiento cada vez más completo de la problemática que enfrenta la población.
- Escuelas y parques seguros.-La Policía Comunitaria deberá trabajar de manera coordinada con las escuelas no solo para evitar el cometimiento de infracciones o delitos sino con la finalidad de precautelar la integridad de los grupos más vulnerables. En este sentido, las escuelas deben ser atendidas para evitar sucesos penosos; por ejemplo en la entrada y salida de la hora de clases se debe brindar a poyo a las autoridades de la escuela y coordinar acciones y estrategias para precautelar la integridad de los estudiantes.
- Adicionalmente, la Policía Comunitaria podrá gestionar capacitación en las escuelas y colegios de todos los programas preventivos; motivando en todo momento a los ciudadanos el interés de cooperación para la solución colectiva de los problemas sociales, en especial los que tienen incidencia con la problemática de seguridad. Claros ejemplos de estas acciones son la prevención del consumo

<sup>29</sup> Prof. Angélica Martínez Díaz, MaEd Especialista en Extensión Desarrollo de los Recursos de la Comunidad  
Referencia: Ohio StateUniversity. **Citizenparticipation in communitydevelopment**. Recuperado el 22 de Julio de 2005 de <http://ohioline.osu.edu>. 13/09/2013,17:00

<sup>30</sup> Tomado de: Geilfus, Frans, *80 herramientas para el desarrollo participativo*, 2002. p. 4.

de drogas y alcohol a través de la concientización de los efectos dañinos y negativos para nuestra sociedad.

- Coordinará con la comunidad la vigilancia de los espacios públicos de recreación como los parques y plazas con la finalidad de recuperar el uso y espacio de encuentro ciudadano, donde el Policía sea percibido como un agente de cambio.
- Mingas comunitarias.-La creación y coordinación de espacios colaborativos son deseables como mecanismo de acercamiento de la comunidad con la finalidad de incidir sobre el bienestar común. Son espacios para la motivación ciudadana y deben ser aprovechados para satisfacer demandas de la comunidad no necesariamente ligadas al tema de seguridad.
- Amenazas naturales.- La seguridad entendida como una problemática integral trasciende los efectos causados solo por los factores humanos; el rol del Policía Comunitario deberá indagar sobre las potencialidades de los factores de inseguridad sean que provengan de los humanos o de la naturaleza. Casos claros de esta relación son los deslaves, incendios, inundaciones, etc.
- La actitud proactiva del Policía Comunitario permitirá la identificación temprana de estos riesgos para que sean re-direccionados a las instancias o entidades públicas que tienen esta responsabilidad. Esta actitud permitirá posicionar a la Policía como un recurso de acceso o de incidencia en el territorio, mejorando sin duda su relación y cooperación con la comunidad.

En ciertos sectores del país la participación de la comunidad en temas de seguridad estaba mal entendida, ya que en algunos casos se ha interpretado que las actividades de los ciudadanos (as) pasa por la realización de procedimientos netamente policiales como: patrullaje, control, registro de personas, capturas, entre otras, consideramos que la mejor forma de apoyo ciudadano para la seguridad es:

- Propendiendo a su autorregulación.
- Contribuyendo al mejoramiento del entorno de su barrio o sector.
- Desarrollando estrategias y activar iniciativas de prevención.
- Contribuyendo en la educación del ciudadano sobre convivencia y comportamiento cívico.
- Promoviendo la organización de los barrios para trabajar por la seguridad.
- Propiciando el uso de espacios de integración, solidaridad y colaboración mutua.
- Formando parte de las actividades sociales, culturales, ecológicas y educativas que se realicen a favor de su comunidad.
- Interiorizando y practicando normas de autoprotección.

Alcanzar la participación y convivencia ciudadana pasa por su compromiso en favor de su seguridad.

### **Responsabilidades de la comunidad<sup>31</sup>**

De las muchas responsabilidades que tiene la comunidad, es importante definir PARA LA SEGURIDAD las principales que deben ser observadas y cumplidas por todos los miembros de una comunidad organizada, analicemos las principales:

---

<sup>31</sup> Tomado de: Policía Nacional, *Proyecto Policía Comunitaria*, 2002.

1. Expresar sus preocupaciones acerca de los problemas de desorden e inseguridad en la comunidad y plantear las posibles soluciones.
2. Reportar y proveer información acerca de delitos y actividades sospechosas en su sector, dejando la indiferencia por la solidaridad.
3. Reportar problemas e incidentes que sin ser de afectación directa pueden causar daño a terceros.
4. Cooperar, testificando, realizando las denuncias y acusaciones que permitan judicializar a los transgresores de la ley.
5. Buscar ayuda en los organismos competentes, para solucionar problemas personales y familiares.
6. Ejercer control y autoridad sobre los hijos para evitar influencias externas negativas.
7. Establecer y emplear estrategias o medidas de prevención para evitar ser víctima de la delincuencia y procurar mayor seguridad personal, familiar y de los bienes.
8. Realizar estudios sobre los problemas de inseguridad del sector y proponer posibles soluciones en su comunidad.
9. Cooperar y trabajar con la Policía Comunitaria del sector, en las campañas y programas organizados para minimizar la inseguridad.
10. Participar como voluntarios cívicos con otros grupos de la comunidad en el mejoramiento general de la actividad de vida de los vecinos del sector.
11. Participar en las veedurías para observar el rendimiento de la Policía Comunitaria y propender su mejoramiento.

El cumplimiento de las actividades que se deriven de las responsabilidades señaladas serán determinantes para prevenir el cometimiento de delitos, prevenir accidentes, o que los problemas se salgan de control.

Es tan importante el aporte de la comunidad y de la misma ciudadanía en procura de su propia seguridad, que lo que haga o deje de hacer puede afectar positiva o negativamente a la paz y seguridad de una comunidad; por ello es necesario poner algunos ejemplos que nos permitan aclarar lo señalado.

**Cooperar con la justicia, testificando, realizando las denuncias y acusaciones que permitan llevar a juicio a los transgresores de la ley.**

Si usted es una víctima o testigo de un hecho delictivo, tiene la obligación de testificar en la fiscalía para ayudar a castigar a los delincuentes. Los transgresores de la ley no pueden ser procesados en muchos casos, si la misma ciudadanía falla al no cumplir con esta responsabilidad.

Más allá de lo señalado cualquier ciudadano puede detener a otra persona, cuando esta ha cometido un delito y es sorprendida de manera flagrante. Sin embargo nunca debe intervenir si la seguridad de la víctima o persona que observa corre un riesgo mayor. Algunas veces es mejor obtener descripciones de las personas y vehículos y llamar a la

policía inmediatamente para ofrecer su asistencia e identificar y procesar a los delincuentes.

No tema denunciar, actualmente la ley prevé protección para testigos.

### **Buscar ayuda en los organismos competentes, para solucionar problemas personales y familiares.**

Si usted tiene problemas familiares y personales que puede resolverlos usted mismo, lo puede hacer, pero si estos son más complicados de lo que aparentemente parecen, es necesario buscar ayuda antes de que los problemas se salgan de control y causen más dificultades. La Policía Comunitaria puede guiarle para solventar problemas de: Abuso del alcohol y drogas, abuso de niños y violencia intrafamiliar, asistencia e intervención en crisis, niños perdidos y fugados, casos de extorsión, delitos sexuales, prevención de suicidio, servicios para niños y jóvenes, entre otros; y si no los puede resolver con su intervención, serán los más habilitados para guiarle en búsqueda de la institución que le ayudará.

### **Ejercer control y autoridad sobre los hijos para evitar influencias externas negativas**

Los padres tienen una gran responsabilidad con los hijos, con los menores por los actos provocados o realizados por los mismos, y con los mayores por la consecuencia de su formación en el hogar; las acciones de los hijos tienen connotación positiva o negativa en la comunidad, las mismas que devienen justamente del buen o mal ejemplo de los padres y del control ejercido por ellos.

Los valores y la urbanidad cultivados en el hogar, son determinantes para que en lo posterior se coseche acciones y actitudes con valor agregado que permiten alcanzar la paz, la tranquilidad y su desarrollo.

El control de las amistades de los hijos es fundamental, para evitar la influencia negativa de ciertas personas que buscan desorientar a los demás, porque ellas mismas no son capaces de alcanzar el éxito que las personas bien guiadas desean. Por lo tanto es necesario conocer la clase de amistades que los hijos tienen, porque las enseñanzas e influencias externas pueden igual o más que las influencias internas.

Usted puede aprender a reconocer las señales que conducen a saber que sus hijos están involucrados con grupos de pandilleros, están abusando del alcohol y drogas, se encuentren cometiendo delitos o irregularidades u otro tipo de acciones que degeneran y desembocan en la destrucción hasta de la familia; todos estos aspectos hacen que sea de vital importancia, para que los padres de familia y aún los profesores pongan especial atención a los cambios de comportamiento de los hijos y alumnos, el cuidado en percibir los objetos o cosas que son llevadas a la casa o colegio, su estado de ánimo y otros que llevan a detectar que algo anormal está pasando. La observación y la detección de problemas conductuales son vitales para emprender una intervención temprana, antes de que los malos pasos de los hijos y alumnos en algunos casos estén enraizados y sean más difíciles de controlar y corregir.

Los padres tienen que asegurarse que sus hijos cumplan con las normas que las leyes y las autoridades nos han impuesto, porque igualmente depende de ello, para no tener problemas con los otros integrantes de la sociedad que se ven afectados por las malas acciones de los hijos. Si usted como padre no puede tratar estos problemas personalmente, es indispensable que solicite ayuda a personal especializado.

La contribución de los padres y la familia en general en la construcción de una gran sociedad depende en el mayor porcentaje de sus integrantes, y usted es uno de ellos.

**Establecer y emplear estrategias o medidas de prevención para evitar ser víctima de la delincuencia y procurar mayor seguridad personal, familiar y de los bienes.**

La más eficaz forma de evitar ser víctima de la delincuencia, es involucrándose en programas comunales de seguridad, toda vez que a través de los mismos, se aprende normas y estrategias que permiten en primer lugar prevenir las acciones de la delincuencia, en segundo lugar ser parte activa en el diseño de estrategias para mejorar la seguridad del sector donde se vive y en tercero como reaccionar inmediatamente después de producido un delito. La delincuencia se aleja cuando observa una comunidad organizada.

**Realizar estudios sobre los problemas de inseguridad del sector y proponer posibles soluciones en su comunidad.**

La activa participación de la comunidad que se siente amenazada por la delincuencia o por otros actores y factores generadores de la inseguridad, es igual o más importante como la más ágil intervención de las organizaciones responsables de garantizarle esa seguridad; por lo que cada ciudadano de un sector puede y debe convertirse en un estudioso de los factores generadores de la inseguridad, para desde ahí partir a combatir la raíz de los problemas.

La sensibilidad y el conocimiento de lo que pasa en el entorno del barrio es trascendental para mejorar la seguridad, toda vez que el descubrir y estudiar los problemas que han afectado a los demás, permite con mayor facilidad neutralizar y minimizar los riesgos a los que se puede estar expuesto. El interesarse por conocer los tipos de delitos, los problemas de desorden en la comunidad, la frecuencia y los lugares de los incidentes son elementos de estudio válidos para establecer estrategias para evitar la delincuencia.

**Cooperar y trabajar con la Policía Comunitaria del sector, en las campañas y programas organizados para minimizar la inseguridad.**

Si hablamos de una trilogía de trabajo por la seguridad, la comunidad debe estar involucrada para conseguirla, y por tanto el policía comunitario debe abrir todos los caminos para alcanzar la cooperación y comprometimiento de todos o de la mayoría de los habitantes de un sector, porque el bienestar y la seguridad no es patrimonio únicamente de aquellas personas que tienen dinero para construir sus propias fortalezas; por lo que es importante que la misma comunidad organizada se convierta en una fortaleza contra la delincuencia. El bienestar en seguridad no solo se lo espera servido, se lo busca y se lo consigue junto a quienes desean cooperar y trabajar por alcanzar la paz y tranquilidad. La Policía podrá organizar cualquier tipo de campañas y programas para minimizar la inseguridad, pero si no existe la colaboración y acción de uno de los principales actores como lo son los propios beneficiarios, jamás se podrá obtener el resultado esperado.

**Participar como coordinadores de la seguridad en procura del mejoramiento general en la vida de los vecinos del sector**

La Policía Comunitaria allanará el camino y propiciará acciones que permitan que los vecinos de un sector sean solidarios con otras personas que necesitan del aporte profesional y humano para resolver problemas de carácter general o particular. La idea central es mejorar las actividades de vida de los vecinos del barrio en donde se vive, entregando lo que cada ciudadano puede dar, tales como: compartir conocimientos, participar en campañas de seguridad, de limpieza, de mejoramiento del barrio, en charlas y seminarios para jóvenes y adultos, programas deportivos, emergencias y todo aquello que redunde positivamente para mantener un mejor ambiente comunitario.

El líder comunitario es una persona que está dentro de la comunidad, con buena reputación y un alto grado de fervor por trabajar en beneficio de todos quienes habitan en un sector, dejando a un lado cualquier tipo de interés personal.

Si bien la seguridad es la principal causa para que los ciudadanos participen, no quiere decir que las tareas sean exclusivamente dirigidas a ello, porque lo ideal es el bienestar integral de la comunidad y este se lo puede conseguir trabajando por solucionar todos los problemas que se pudieren presentar dentro de la misma comunidad, cualesquiera sean estos.

### **Participar en las veedurías para observar el rendimiento de la Policía Comunitaria y propender su mejoramiento.**

Es necesario que los ciudadanos cambiemos la actitud de criticar por criticar y cambiar la crítica por la acción, es decir, saber a profundidad cada tema para sancionar o premiar con nuestra opinión.

El policía comunitario sin temor a responder por lo que hace en cumplimiento a sus responsabilidades laborales tiene la obligación de abrir las puertas a cualquier tipo de fiscalización, y que mejor que sea a través de aquellas personas que directamente son las beneficiadas de las labores policiales, las que observen el esfuerzo y voluntad que se pone para garantizar su propia seguridad.

Las veedurías son organizaciones conformadas por ciudadanos cuya representación tiene su base en la seriedad, responsabilidad y el gran deseo de trabajar por sus conciudadanos, observando, estudiando y evaluando el trabajo desempeñado por las organizaciones del estado y en el caso particular de lo que hace la policía de su sector o barrio.

El que no debe temer, dicho popular que aplicado al campo policial nos permite señalar, que quienes cumplen con sus obligaciones y se esfuerzan por ser eficientes y eficaces no deben temer a fiscalizaciones y veedurías, porque lo que bien se realiza recibe adhesión y comprensión; y si lo contrario se ha hecho, también se debe esperar lo contrario del veedor.

### **Cambiar la crítica destructiva por el comentario constructivo sobre las labores policiales.**

Es muy importante el conocer lo que la comunidad piensa y siente por la policía y en especial la de su sector, toda vez que todo el trabajo está orientado a favor a esa comunidad y ella se convierte en el principal termómetro para medir la satisfacción o insatisfacción de la labor que cumplen sus policías. El policía comunitario debe impulsar sondeos de opinión de las personas de su sector, para captar el pensamiento y sentir de ellas respecto a su trabajo, con el fin de rectificar errores y fortalecer aciertos. De ninguna manera el policía debe enojarse y tomar actitudes beligerantes y poco receptivas de una comunidad crítica por excelencia, siempre que esta no lesione la dignidad de las personas y desvíe la verdad para causar daño a la institución y a su gente.

Toda forma de crítica debe ser bienvenida siempre que tenga la orientación positiva de procurar cambios en el accionar policial, para beneficiar a toda la comunidad, y bien se lo podría hacer a través de la implementación de programas y estrategias con los cuales el ciudadano hace saber a su policía sobre la satisfacción o insatisfacción a su gestión. Buzón de quejas o sugerencias, encuestas de percepción, eventos de mejoramiento a la seguridad y otras formas de acercamiento al pensamiento ciudadano son válidos para atender de mejor manera a la comunidad.

## **Acciones de control y de denuncia<sup>32</sup>**

**Redes de Vigilancia y observación.-** En los últimos años el modelo tradicional de vigilancia basado en la respuesta ante un hecho consumado, no resultaba suficiente para responder efectivamente a la compleja situación delincencial y las nuevas demandas de los ciudadanos en materia de seguridad, en consecuencia, la Policía evolucionó hacia un modelo de vigilancia comunitaria que contemplaba una variación en los parámetros de seguimiento y evaluación a la gestión del servicio, los cuales, sobrepasan la medición de su efectividad en la “operatividad” (medida reactiva); en este caso, la evaluación se centra en el cumplimiento de las metas que se formulan en las jurisdicciones de acuerdo con su diagnóstico, así, el mejor resultado es la satisfacción de la comunidad frente a un ambiente seguro.

Bajo esta premisa, los aspectos a considerar son la gestión policial, la reducción estadística delictiva y la percepción ciudadana. Desde esta perspectiva, se ha comenzado a evaluar el desempeño de las unidades policiales a partir de factores como la eficacia en la protección de los ciudadanos, la presencia policial, los tiempos de respuesta a los requerimientos de la comunidad y el trato de los uniformados con el conglomerado que corresponde a su jurisdicción.

El desarrollo de las tareas de vigilancia se orienta a fomentar y lograr la corresponsabilidad en la conservación de la convivencia y el mantenimiento de la seguridad ciudadana mediante la acción conjunta entre autoridades político administrativas, autoridades de policía y ciudadanía en general; su ejecución implica la delimitación territorial, la asignación de responsabilidades, recursos y ejecución de procesos en coherencia con el modelo de Vigilancia Comunitaria y el direccionamiento estratégico institucional, en la búsqueda de contrarrestar las causas y factores generadores de delitos y contravenciones, incrementar la confianza de la comunidad, la gestión territorial y el trabajo interinstitucional.

**Cultura de Denuncia.-** El acercamiento de la institución policial con la comunidad levantará las expectativas de seguridad de la zona de influencia; la Policía Comunitaria a través del diagnóstico y transparencia del estado situacional inicial de la gestión deberá en cooperación con la comunidad plantearse objetivos desafiantes pero que se puedan cumplir.

La rendición de cuentas y el análisis de los pros y contras de las estrategias que se hayan definido para motivar la paz y seguridad en el territorio deberá reconocer incluso a los actores y responsabilidades asumidas sean para reconocimiento o cambio de estrategia. Esta clase de gestión permitirá evidenciar la corresponsabilidad que tienen las instituciones públicas, privadas, la comunidad y la Policía; las estrategias para solventar las demandas ciudadanas se generan en base a la información con la que se cuenta, por lo que es parte integral de la labor de la Policía Comunitaria el generar confianza al ciudadano para registrar las denuncias.

**Veedurías Ciudadanas.-**Conformar las veedurías ciudadanas.

Frente a todos estos puntos detallados, es importante recalcar lo mencionado anteriormente, es decir el trabajo comunitario de diagnóstico y planificación. Todo este proceso nos ayuda a conocer la comunidad y generar espacios de cooperación y participación ciudadana. Es importante que el o la policía cumpla sus funciones y realice actividades como las mencionadas, sin embargo, no significa que no existan otros puntos

---

<sup>32</sup> Tomado del Módulo Introducción al Modelo de Policía Comunitaria, CEPLAES, 2012-2013

de vista y otras actividades que se puedan realizar; por ello, la importancia del trabajo permanente con los y las ciudadanas.

Ahí nace la importancia de la inmersión del/de la policía en el territorio, la importancia de conocer los lugares, la gente, sus características, necesidades, problemáticas, etc. Si el/la policía escucha y observa, puede generar un nivel altísimo de información que le permitirá cumplir de mejor manera sus funciones. Todo esto, como se recalca, a través de este trabajo participativo y democrático con la comunidad en general.

Una organización en la comunidad sólo se genera si todos son partícipes del mismo, después de un reconocimiento de todos y todas como también dando a conocer los que se busca y se espera de este tipo de organización. Siempre que se habla de comunidad, se habla de un proceso integral.<sup>33</sup>

### **Modelos de gestión organizativa policía – comunidad<sup>34</sup>**

**“Comisión Centralizada.-** Énfasis en la existencia de una Comisión central que asume el rol de co-producir la seguridad en un área determinada, y cuyos participantes proviene de sectores diversos, normalmente representativos de instituciones y de organizaciones no gubernamentales, además de la propia Policía. El rol de esta comisión es asesor o deliberativo, y más raramente tiene atribuciones decisorias.

Ejemplo de este modelo son los Consejos Municipal de Seguridad Ciudadana conformado por representantes de todas las instituciones y organismos involucrados e interesados en el tema, y cuyo objetivo es el de coordinar las acciones que se ejecutaran en materia de prevención y control de la criminalidad. Usualmente, el Consejo procede a designar un Comité Ejecutivo encargado de la ejecución de las acciones que acuerda.

Este Comité debe ser integrado inicialmente por un presidente (puede ser un representante del Consejo de la Judicatura jueces), una representante de los directores de educación y el Jefe de la Unidad de Vigilancia Comunitaria; incluso se puede conformar con un representante de otros sectores (religioso, empresarial, medios de comunicación y municipalidad).

El Comité Ejecutivo debe reunirse con frecuencia sea una o dos veces por semana para monitorear la implementación de las actividades previstas en el Plan de la acción. Este tipo de modelo permite la cooperación entre la policía, instituciones gubernamentales y empresas privadas.

**Comisión Central y Comisiones Barriales.-** En ocasiones el modelo es mixto y el rol de la comisión central es complementado por el accionar de comisiones de carácter barrial. En este tipo de modelo la comisión central tiene una función de asesoramiento, sus miembros tienen funciones meramente asesoras, pero sus opiniones se deben recoger en los documentos oficiales relativos a la puesta en práctica de la nueva estrategia.

Esta estructura de consulta a nivel distrital debe ser complementada a nivel local o circuital por numerosos consejos comunitarios de seguridad pública y foros comunitarios, los que organizan eventos en conjunto con la policía.

La Comisión debe mantener reuniones periódicas; sin embargo es importante que las comisiones sea central o barrial no sean dominadas por los representantes de los grupos

<sup>33</sup>Tomado de: Policía Nacional, *Proyecto Policía Comunitaria*, 2002.

<sup>34</sup>Tomado del Módulo de Policía Comunitaria en el Ecuador, elaborado por CEPLAES, 2012-2013.

más conservadores y empresariales sino que participen sobre todo los grupos más vulnerables.

**Policía como promotor de comités.-** Por otra parte existe la tercera posibilidad que las relaciones entre la policía y la comunidad se encuentren plenamente descentralizadas y que sea la policía la que promueva la formación de comités preventivos en los territorios jurisdiccionales correspondientes a las unidades de policía comunitaria.

La relación directa de la Policía con la comunidad, promueve que los ciudadanos organicen también grupos de seguridad ciudadana vecinales para colaborar en la transmisión de información relativa a sospechosos en el sector.

Se puede crear un Consejo Comunitario de Seguridad cuya función es planificar en conjunto con la policía las actividades de patrullaje y prevención del área respectiva. La regulación respectiva establece que corresponde a los Consejos atraer a nuevos integrantes, entrenar a los policías para la actuación comunitaria, recoger y sistematizar información respecto del servicio policial a fin de entregar una opinión respecto de su calidad, desarrollar campañas de información que permitan la autodefensa por parte de las comunidades, y desarrollar programas que atiendan problemas sociales que tienen consecuencias en materia de seguridad ciudadana.

La capacitación de las personas que participan en los comités de carácter local es imprescindible si se desea que la participación ciudadana supere el mero reclamo por la inactividad policial para efectivamente abocarse al diseño de medidas que solucionen los problemas de inseguridad existentes.

Sus líderes barriales son voluntarios y establecen cadenas telefónicas y otros mecanismos de coordinación entre vecinos, con el fin de ayudarse ante situaciones de emergencia.”

### **Espacios para la participación ciudadana.**

Desde la década de los 90 la Policía Nacional ha consolidado varios espacios de participación de la comunidad en temas de seguridad y prevención, es así que actualmente se ejecutan acciones donde los ciudadanos y ciudadanas interactúan como parte de su convivencia y desarrollo. Entre las más importantes tenemos:

#### **1) Brigadas Barriales**

##### **BASE LEGAL:**

Acuerdo Ministerial 1845, del 19 de enero de 2011, firmado por el Ministro del Interior.

Dentro del mencionado Acuerdo, es importante citar los siguientes artículos:

ARTICULO 3.- La Dirección Nacional de Policía Comunitaria será un ente de apoyo a las actividades de los Gobernadores provinciales y Viceministro de Seguridad Interna en materia de seguridad ciudadana.

ARTICULO 4.- Las Brigadas Barriales de Seguridad Ciudadana se constituyen como organizaciones cívicas, apolíticas, que tengan como objetivo fundamental, organizar a la comunidad civil en sus respectivos territorios, fomentando la protección de las personas y de sus bienes, y coadyuvando para alcanzar la seguridad ciudadana y el orden público, bajo la dirección y control de la respectiva Gobernación y el Viceministerio de Seguridad Interna.

**ARTÍCULO 8.- Las Unidades de Policía Comunitaria son de carácter proactiva y preventiva, antes que de represión jurídica del delito, cercanas a la comunidad, que tienen como objetivo realizar acciones tendientes a alcanzar la seguridad ciudadana, el orden público y el desarrollo comunitario, con la participación de los actores sociales, inspirados en la trilogía Comunidad, Autoridades y Policía y tendrán las siguientes funciones y atribuciones:**

- a) Coordinará y ejecutará acciones tendientes a alcanzar el bienestar común, en base a su respectivo Plan Operativo Anual.
- b) Receptar, procesar y proponer acciones en función de diálogo permanente y constructivo con la comunidad; c) Desarrollar controles preventivos, formando parte de las soluciones a los problemas de inseguridad en los sectores en los cuales despliegan su actividad;
- d) Monitorear tensiones sociales de cualquier naturaleza, procurando mecanismos de solución pacífica de conflictos entre personas o grupos de la localidad;
- e) La Unidad de Policía Comunitaria contribuirá a la recuperación y calidad del espacio público del sector, para lo cual realizará, entre otros, el control de vehículos y edificios que afecten su utilización; de vehículos y locales abandonados; de suficiente alumbrado público; de salubridad pública, en fin, de elementos indispensables para mejorar la calidad de vida de los moradores del sector, reportando la ausencia o insuficiencia de estos factores;
- f) Coordinar con las Gobernaciones en la capacitación del ciudadano sobre derechos, garantías, convivencia y comportamiento cívico;
- g) Organizar, concientizar y motivar a la comunidad sobre aspectos relevantes, tales como la lucha contra la violencia intrafamiliar; el combate contra cualquier forma de discriminación; la vigencia de los derechos humanos; la solidaridad; u otros de trascendencia social;
- h) Prestar especial atención a los grupos de atención prioritaria;
- i) Acercar la acción de la Policía Comunitaria a las unidades educativas de la localidad, brindando seguridad a los estudiantes y evitando que sean víctimas de la violencia y de los expendedores de sustancias prohibidas;
- j) Velar por el correcto empleo de los recursos humanos, materiales y financieros que se les facilite para el cumplimiento de sus fines;
- k) Propender a la autoregulación de la comunidad en materia de prevención contra la delincuencia;
- l) El servicio de la Policía Comunitaria será, en lo posible, personalizado;
- m) Proponer al Ministerio del Interior un plan de seguridad ciudadana en el territorio de su jurisdicción;
- n) Monitoreará y rendirá cuentas a la ciudadanía de los índices de criminalidad en su jurisdicción territorial; y,
- o) Realizará acciones específicas para contribuir a la erradicación de la violencia intrafamiliar.

ARTICULO 12.- Es totalmente prohibido a los brigadistas que conforman las Brigadas Barriales de Seguridad Ciudadana el uso de cualquier tipo de armas de fuego, armas blancas o instrumentos contundentes y las actividades para reestablecer el orden público que son competencia propia de la Policía Nacional. Queda prohibida y se deberá condenar dentro de la justicia ordinaria toda actividad encaminada a aplicar la justicia por mano propia.

## **2) Campo de Acción y Participación Estudiantil “Educación en Orden y Seguridad Ciudadana:**

El Ministerio de Educación y la Policía Nacional del Ecuador como gestores de la educación y la seguridad, oportunamente establecieron el Convenio de Cooperación

Interinstitucional respecto al desarrollo del Campo de Acción Estudiantil “Orden y Seguridad Ciudadana”, dirigido a estudiantes del nivel medio, a quienes mediante el desarrollo de acciones académicas sobre Seguridad Ciudadana y Prevención de la Violencia Social, ha permitido incursionar en la población estudiantil una nueva conciencia cívica y acciones mancomunadas como estrategia para contrarrestar la delincuencia, en aras de la paz y tranquilidad ciudadana.

### **Base legal**

- CONVENIO DE COOPERACION Y COORDINACION INTERINSTITUCIONAL.- Firmado entre el Ministerio de Educación y la Policía Nacional en junio del 2000.
- ACUERDO MINISTERIAL 2950.- Mediante el cual se expide el Reglamento de Participación Estudiantil, promulgado el 4 de noviembre de 1999.
- ACUERDO MINISTERIAL 1272.- Mediante el cual se amplía el acuerdo Ministerial Nro. 2950 de 4 de noviembre de 1999 y se agrega el literal (I) legalizando la participación estudiantil en “Orden y Seguridad Ciudadana” de fecha 31 mayo del 2000
- ORDEN GENERAL NRO. 009 Del Comando General de la Policía Nacional, de fecha 15 de enero del 2004, mediante el cual se Sanciona y legaliza la ejecución del Campo de Acción Estudiantil en “Orden y Seguridad Ciudadana”, que en noviembre del año 2003 ya entró en práctica.
- ACUERDO MINISTERIAL Nro. 0444-12

De fecha 19 de Octubre del 2012, en el que acuerda expedir la **NORMATIVA SOBRE PARTICIPACION ESTUDIANTIL:**

**Art. 1.- Obligatoriedad.-** Los estudiantes matriculados en el primer curso de bachillerato de las instituciones educativas públicas, fisco misionales y particulares, en todas las modalidades del Sistema Nacional de Educación, a partir de los periodos escolares 2012-2013, en régimen Sierra, y 2013-2014, en régimen Costa, deben cumplir con las doscientas horas (200) de Participación Estudiantil, divididas en ciento veinte (120) horas en el primer curso de Bachillerato y ochenta (80) horas en el segundo curso de Bachillerato, en las opciones contempladas en el Art. 202 del Reglamento General a la Ley Orgánica de Educación Intercultural.

### **Disposiciones Transitorias:**

PRIMERA.- Los estudiantes matriculados en el segundo y tercer cursos de bachillerato en las instituciones educativas públicas, fisco misionales y particulares, en todas las modalidades del Sistema Nacional de Educación, en los periodos escolares 2012-2013, en régimen Sierra, y 2013-2014 en régimen Costa, por esta única vez deben haber aprobado ciento veinte (120) horas de Participación Estudiantil, como requisito para la obtención del Título de Bachiller.

## **3) Proyecto Servicio Civil Ciudadano – Convivencia pacífica y seguridad ciudadana - Policía Nacional: servidores cívicos ciudadanos:**

### **Antecedentes**

1. Reglamento específico del Servidor Civil Ciudadano.

## 2. Plan de Capacitación General y Curricular del I Curso de Servidores Civiles Ciudadanos 2012.

Directiva No. 2012-001-DNPC-SU-PN, sobre el proceso de evaluación del trabajo en territorio de los jóvenes participantes en el Proyecto Servicio Civil Ciudadano – Convivencia Pacífica.-

### **Misión:**

Establecer de manera técnica el proceso de evaluación en territorio del desempeño de los jóvenes participantes, acorde con lo establecido y normado por el Departamento de Capacitación de la DNPC.

El proceso de evaluación debe encontrarse orientada a:

- a. La mejora continua del trabajo de los jóvenes participantes.
- b. La uniformidad y trabajo de calidad que deben desarrollar los jóvenes participantes.
- c. La estructuración de planes de mejoramiento continuo de los jóvenes participantes.
- d. Emitir un juicio de valor del trabajo que realizan los jóvenes participantes.

### **Visión:**

Disponer de un proceso de evaluación del desempeño de los jóvenes participantes que permita emitir juicios de valor del trabajo que realizan y una mejora continua de los procesos establecidos.

### **Objetivos:**

- Establecer un proceso de evaluación del desempeño, mediante la estructuración de instrumentos acorde a las competencias establecidas
- Elaborar instrumentos de evaluación que permitan mejorar el desempeño de los jóvenes participantes y emitir un juicio de valor del trabajo que realizan.
- Normar el desarrollo de las actividades que realizan los jóvenes participantes.

### **Disposiciones particulares:**

- Aplica a los jóvenes participantes en el Proyecto Servicio Civil Ciudadano-Convivencia Pacífica.
- Supervisores en territorio, Monitores y Coordinadores de Policía Comunitaria, en las ciudades donde se desarrolle el Proyecto.

### **Planificación para la ejecución operativa del Proyecto Servicio Civil Ciudadano.-**

#### **Objetivo General:**

Apoyar la labor de las Unidades de Policía Comunitaria, de las ciudades sedes, en actividades preventivas y de acercamiento a la comunidad en seguridad ciudadana, con la incorporación de 690 jóvenes participantes.

#### **Objetivos Específicos:**

- Capacitar a 690 jóvenes participantes, en temas doctrinarios y aplicativos, referentes a la Policía Nacional y seguridad ciudadana.

- Apoyar al trabajo preventivo de las Unidades de Policía Comunitaria, en la aplicación de programas comunitarios, con la participación de 690 jóvenes.
- Alcanzarla recuperación y aseguramiento de espacios públicos, mediante la participación de 690 jóvenes, que fortalezcan la convivencia pacífica de los ciudadanos.
- Disponer de 690 jóvenes capaces de apoyar la prevención y gestión de riesgos naturales y antrópicos.

### Competencias del Servidor Civil Ciudadano

<b>COMPETENCIA 1</b>	Domina temas doctrinarios y aplicativos, referentes a la gestión de Policía comunitaria y la seguridad ciudadana.
<b>COMPETENCIA 2</b>	Identifica la problemática comunitaria
<b>COMPETENCIA 3</b>	Apoya el trabajo preventivo de la Policía Comunitaria, fomentando la participación ciudadana mediante la aplicación del proyecto Barrio Seguro
<b>COMPETENCIA 4</b>	Apoya la recuperación y aseguramiento de espacios públicos, para una buena convivencia y seguridad ciudadana
<b>COMPETENCIA 5</b>	Apoya en el aseguramiento de espacios públicos para una buena convivencia y seguridad ciudadana
<b>COMPETENCIA 6</b>	Apoya a la comunidad en diversas eventualidades de carácter natural o antrópico, a través de la gestión de riesgos.

#### 4) Programa “Voluntarios Cívicos”:

Entendemos el concepto de voluntariado a lo largo de un *continuum* que se distingue por dimensiones tales como el nivel de estructura, formalidad y duración.

“En un extremo del *continuum* se sitúa la ayuda mutua, una actividad informal de atención y cuidado entre los miembros de una comunidad. En el punto medio se encuentran las actividades de voluntariado esporádicas u ocasionales.

En el otro extremo del *continuum* está el servicio cívico, un compromiso más estructurado, intensivo y de mayor duración, caracterizado por roles de servicio claramente definidos, programas guiados por metas, participación institucional e inversión estratégica. El servicio cívico se define como “un periodo organizado de compromiso sustancial y contribución a la comunidad mundial, nacional y local, reconocido y valorado por la sociedad, con una compensación monetaria mínima para el participante (o sin ella).

El voluntariado puede ser una estrategia, entre muchas otras, que puede utilizarse para alcanzar metas sociales y económicas, y el servicio cívico puede representar una estrategia productiva que amerita mayor atención. La estructura del servicio cívico puede contribuir a varios efectos y facilitar una participación más generalizada e inclusiva, alcanzando a un mayor número de participantes.

En la problemática de seguridad se busca generar capacidades a través de la formación de líderes comunitarios y gestores de seguridad; es importante la motivación y reconocimiento público a los ciudadanos e instituciones que aporten de manera decidida a una jurisdicción en particular. Los elementos comunicacionales juegan un rol importante que debe generar espacios para reconocer la labor de estos actores y la policía mediante la presentación de los retos y metas logradas.”<sup>35</sup>

## **5) Participación ciudadana en el programa “barrio seguro”**

La principal actividad de la UPC dentro de una jurisdicción territorial legalmente establecida, está encaminada a la organización de los ciudadanos y ciudadanas para la seguridad y autoprotección, para lo cual interactúan los residentes y moradores del barrio ejecutando iniciativas y estrategias propuestas y lideradas por el servidor o servidora policial; con la finalidad de coadyuvar a la seguridad y convivencia ciudadana, fortaleciendo los sentimientos de solidaridad entre los vecinos.

**El propósito es** fomentar la participación e inclusión de la comunidad en actividades que desarrolla la Unidad de Policía Comunitaria, para establecer mayores espacios de integración y la oportuna eliminación de los factores generadores de riesgo e inseguridad.

**El objetivo es** alcanzar estándares de convivencia pacífica y segura entre la comunidad y los diferentes actores sociales ligados a las dinámicas urbanas; por medio del liderazgo de los policías comunitarios y la participación de la comunidad, en su jurisdicción a fin de incrementar la seguridad ciudadana.

**La organización barrial de seguridad (OBS)** de carácter comunitario inicia con el contacto de un grupo de ciudadanos residentes de un sector en forma libre y espontánea, mediante su vinculación e integración, ya sea por cuadras, manzana, condominio, localidad, barriada, zona, pasajes, conjuntos cerrados, edificios, caserío, recinto, entre otros; unidos bajo un mismo propósito: contrarrestar y prevenir los problemas de inseguridad, disminuir la violencia, promover la cultura de seguridad y contribuir a la convivencia pacífica de los ciudadanos a través de estrategias y mecanismos de participación consensuados y oportunamente aplicados.

**El primer paso para construir y consolidar la participación ciudadana en un barrio seguro, inicia con la organización, aceptación y compromiso de los moradores o residentes de un sector para integrar, consolidar y cumplir las actividades y compromisos adquiridos.**

Una vez lograda la aceptación por parte de un número significativo de los habitantes del sector, debe organizarse una reunión para que entre todos planifiquen las acciones a seguir. Es necesario considerar que no siempre podrá lograrse la participación de la mayoría de los vecinos, pero esto de ninguna manera puede transformarse en un obstáculo para trabajar. Es necesario fomentar el espíritu de civismo en los ciudadanos para que voluntariamente desarrollen actividades de su propia especialidad profesional en beneficio de la comunidad, los demás simplemente ejecutando las siguientes acciones preventivas y educativas colaborarán eliminando los factores generadores de inseguridad y evitando ser víctimas de los actos delincuenciales.

<sup>35</sup> Tomado del Módulo de Policía Comunitaria en el Ecuador, elaborado por CEPLAES, 2012-2013.

## 1) Actuar con solidaridad

La convivencia ciudadana implica el compromiso de las personas, de apoyarse entre sí, y sobre todo, de ayudar a las que se encuentran en situaciones de vulnerabilidad. Entre otras demostraciones de solidaridad se cita las siguientes:

- Asistir a las personas que por su edad, su estado físico o por circunstancias de vulnerabilidad necesitan de la ayuda de los demás;
- Tomar acción inmediata cuando se puede prevenir accidentes que puedan causar daño a alguien;
- Auxiliar con agilidad a una persona que haya sido víctima de agresión o atentado, o perjudicada en sus bienes, comunicando lo sucedido a la policía comunitaria;
- Ayudar con los medios necesarios de comunicación y transporte si el caso lo requiere, al personal especializado en emergencias producidas por la naturaleza o la mano del hombre.
- Colaborar con la policía comunitaria cuando ésta lo solicite y en situaciones de emergencia que requieran ayuda solidaria;
- Comunicar a la policía comunitaria, sobre actos provocados por personas que atentan contra las redes de servicios públicos y otros bienes de beneficio común;
- Colaborar con la policía comunitaria y la comunidad en las acciones tendientes a preservar la seguridad ciudadana;
- Apoyar a quienes lleguen a la ciudad, sin el conocimiento de ella, orientándolas en su ubicación y movilidad.
- Tomar acción (dar aviso a la policía) cuando se considera que los vecinos están siendo perjudicados en sus bienes, por ausencia de los mismos.

### Comportamientos que favorecen la solidaridad

En caso de accidente, agresión, atentado, incendio, catástrofe o cualquier otra situación que ponga en riesgo la vida o la integridad de las personas, deben observarse los siguientes comportamientos que favorecen la solidaridad:

- Llamar a las líneas de emergencia, tales como urgencias médicas, ambulancia, policía, bomberos, entre otras, según sea el caso;
- Prestar a los accidentados o heridos, el auxilio adecuado e inmediato, así como la ayuda al personal autorizado y capacitado para ello;
- Facilitar el tránsito de los vehículos de emergencias, sean estos, ambulancias, patrulleros de policía, vehículos de bomberos o cualquier otro vehículo que preste servicios sociales y que se encuentren en emergencias.
- Dar aviso inmediato a la policía comunitaria, sobre hechos violentos que se estén dando o que podrían generarse en perjuicio de personas y bienes.
- Tratar en todo momento de disuadir a las personas que pudieran causar daños a terceros, evitando se agraven los problemas.

## 2) Para la tranquilidad

### Comportamientos que favorecen la tranquilidad

Para el logro de una convivencia ciudadana armónica en la comunidad es necesario se respete el desarrollo de las actividades de las demás personas, tanto en el espacio público como en el privado, y se deben observar los siguientes comportamientos que favorecen para alcanzar la tranquilidad:

- Colaborar con los asistentes a reuniones en sitios y espacios públicos facilitando su movilidad y la de los vehículos.
- Colaborar en la realización de eventos comunitarios, e informar con anterioridad, a los vecinos que pudieran sentirse afectados.
- Colaborar en las reuniones, fiestas, ceremonias y actos religiosos, para que se respeten los niveles admisibles de ruido en los horarios permitidos y evitar cualquiera otra actividad que perturbe la tranquilidad del lugar. En todo caso, informar con anterioridad a los vecinos afectados;
- Propiciar el respeto a las normas que rigen en una sociedad organizada, a sus instituciones y a las personas;
- Propiciar el respeto a las normas ambientales en materia de contaminación auditiva y visual, emisión de contaminantes, olores molestos, residuos sólidos y demás desechos, así como la protección de la fauna y la flora; coordinando acciones con las entidades respectivas.

### 3) Para las relaciones de vecindad

Las relaciones de buena vecindad, se las alcanza a través de una buena comunicación, un respetuoso y correcto trato entre los moradores de un sector, y el firme deseo de vivir con seguridad y en paz con los demás.

Actividades para fortalecer las relaciones de vecindad, entre otras, son las siguientes:

- Participar en la solución de los problemas comunitarios y asistir a las asambleas de vecinos en el barrio;
- Divulgar normas de convivencia entre quienes habitan en los edificios, conjuntos residenciales y copropiedades;
- Propiciar y mantener el sitio de vivienda, aceras, jardines en condiciones de seguridad y salubridad. (cumplimiento de ordenanzas municipales)
- Propiciar el cumplimiento de la recolección y acopio de la basura haciendo cumplir los horarios establecidos. (ordenanza municipal)
- Buscar con los vecinos, formas creativas de inducción e integración para que los jóvenes expresen su energía a través de actos culturales, deportivos o intelectuales.

#### Comportamientos que favorecen las relaciones de buena vecindad.

Se deben observar los siguientes:

- Impulsar la reparación de averías o daños de viviendas que pongan en peligro, perjudiquen o molesten a los vecinos;
- Verificar y limpiar las áreas comunales, zonas verdes, sitios de almacenamiento colectivo, parqueaderos y zonas de circulación;
- Controlar el funcionamiento de los recolectores de basura, unidades sanitarias, cañerías, timbres, sistemas de iluminación, de calefacción y de ventilación;
- Cuidar y mantener para que todos los hidrantes del sector se encuentren en buen estado de funcionamiento y despejados.
- Procurar que entre los vecinos del sector se respete el derecho a la intimidad personal y familiar;
- Prevenir que los menores de edad o las personas con discapacidad física, sensorial o mental, se causen daño a sí mismos, a los vecinos, peatones o a los bienes de éstos;

- Prevenir que los animales domésticos causen daño a los vecinos, peatones o a los bienes de éstos;
- Exigir que se recojan los excrementos que las mascotas depositan en el espacio público y en zonas comunes, por parte de su tenedor o propietario;
- Utilizar debidamente los servicios públicos para impedir que, por negligencia, se vean afectados los bienes de los vecinos;
- No permitir ocupar el espacio ajeno y las áreas comunes con escombros sin los permisos y señales correspondientes;
- No desarrollar arte, oficio o actividad de índole doméstica o actividad comercial que contamine el ambiente u ocasione olores y ruidos que perturben la tranquilidad.

#### 4) Para la seguridad

La seguridad como elemento esencial de la convivencia.

Todo lo que haga una comunidad organizada o cada individuo por su seguridad, tendrá evidentemente un resultado en beneficio de la paz y tranquilidad tan anheladas; la prevención y el respeto por las normas y la ley son los fundamentos que permiten alcanzarlas, y se pueden evidenciar de manera objetiva cuando especialmente se cumplen algunas actividades tales como:

- Tomar todas las medidas conducentes a prevenir los accidentes de todos los habitantes, dentro de la casa, establecimientos de educación y lugares de distracción;
- Colaborar en los ingresos y salidas de los estudiantes, en los diferentes planteles educativos del sector.
- Acudir y agotar toda forma pacífica en la solución de conflictos, buscando siempre conciliaciones y no enemistades, procurando en todo momento evitar la utilización de armas, la agresión física o la agresión verbal;
- Cumplir con todas las normas preventivas de seguridad en espacios públicos o abiertos, evitando en todo momento la iniciación de flagelos, destrucción de bienes y otros;
- Preocuparse de que los niños no se queden solos y estén bajo el cuidado de una persona mayor, cuando los padres o sus representantes deban ausentarse de la casa;
- Evitar que escolares se reúnan con fines no apropiados a su condición, en parques o sitios públicos en horarios de clases;
- Informar de la presencia de menores en sitios no autorizados para los mismos (juegos de azar- bares- y otros)

#### **Comportamientos que favorecen la seguridad de las personas.**

La seguridad significa estar libre de riesgo, libres del asecho de terceras personas que tienen en su alma el perverso sentimiento de causar daño a otras; y al no poder evitar su existencia, es importante impulsar comportamientos que permitan minimizar esos riesgos que no nos permiten vivir en tranquilidad y paz. Entre otros citamos los siguientes:

- Prever que no queden en exhibición objetos o materiales cerca de ventanas o balcones exteriores, para evitar la tentación de los delincuentes o que por acción del viento puedan caerse, poniendo en riesgo a quienes transitan por debajo de los mismos;
- Evitar el paso por donde se han puesto obstáculos en las vías, es posible que se trate de una trampa para facilitar la acción de la delincuencia, de igual manera no

obstaculizar las mismas sin una causa justificada, y si es necesario, debe ponerse las señales correspondientes.

- Acatar y propiciar en los demás el respeto de las señales que la policía o los particulares coloquen para advertir algún peligro;
- No portar ni manipular armas, municiones, sustancias peligrosas o explosivas, sin el permiso de la autoridad competente y no dejarlas al alcance de menores de edad o personas inexpertas;
- Evitar se propicien riñas o escándalos. En caso de que llegaren a ocurrir, procurar mediar o avisar de inmediato a la policía comunitaria;
- No exhibir ningún tipo de arma con la finalidad de causar intimidación;
- Verificar en los espectáculos públicos y en las edificaciones, que las vías o puertas de acceso, de salida o de emergencia, en las escaleras y en los pasillos estén habilitados;
- Prever que semovientes no vaguen por lugares transitados, o espacios públicos, estos pueden causar accidentes.
- No permitir que las calles y sitios públicos sean convertidos en lugares de consumo de alcohol.
- Cooperar con la policía comunitaria, entregando información, sobre adultos que suministran bebidas alcohólicas a menores;
- Comunicar a la policía comunitaria, o evitar si las condiciones son favorables, que se manche ensucie o raye paredes, cerramientos públicos o privados;
- Colaborar para que peatones utilicen las zonas seguras, diseñadas para los mismos.

### **Comportamientos que favorecen la seguridad de los objetos**

La seguridad de las personas también se desprende del respeto que se tenga por las cosas de los demás y de las de servicio público; muchos de los conflictos se inician a partir de la conculcación de los derechos de una persona sobre un objeto y se convierten en detonantes de conflictos mayores, por lo que el respeto es y debe ser el valor que se interiorice entre los integrantes de una comunidad para vivir en paz.

Se deben observar los siguientes comportamientos que favorecen la seguridad de las pertenencias materiales:

- Procurar disciplina en la utilización de alarmas, y hacerla activar únicamente para alertar el peligro y riesgo que pueda estarse produciendo por la acción de la delincuencia;
- Dar aviso a la policía comunitaria sobre la venta de cualquier bien que pueda estar relacionado con un delito y en ningún caso adquirirlo;
- Dar aviso a la policía comunitaria con el fin de que tomen las medidas que sean del caso, cuando existan indicios de que se atentará contra bienes públicos o privados, alertando también a quienes puedan resultar afectados;
- No permitir estacionar vehículos junto a hidrantes o pilas de agua.

### **Comportamientos que favorecen la seguridad en la calle**

Tomando en consideración que las personas que cometen delitos, actúan con frecuencia en la vía pública, a cualquier hora y lugar los delincuentes por lo general operan entre dos o más personas, ya sea armados o usando su experiencia para poder sustraerse el dinero o pertenencias sin que la víctima sé de cuenta, ante este comportamiento delincencial se recomienda lo siguiente:

- Manténgase alerta, esté al tanto quién va caminando delante y detrás de usted. No se distraiga. Si le preocupa la delincuencia en una zona determinada o área, pídale a un amigo que le acompañe.
- Aparente calma y confianza en sí mismo y deje ver que sabe exactamente hacia dónde se dirige. Camine derecho con paso firme y mire de frente a las personas que lo rodean.
- Confíe en su instinto de conservación. Si se siente incómodo en un lugar o ante determinada situación, no vacile en retirarse.
- Trace la ruta más directa a su destino y úsela. Escoja calles transitadas y bien iluminadas, y evite cruzar por terrenos desolados, callejones y áreas en construcción. Utilice el camino más largo si es más seguro.
- Conozca su barrio o sector. Averigüe cuales tiendas y restaurantes permanecen abiertos hasta tarde y donde están las estaciones de policía más cercana.
- Lleve su bolso de forma segura. Y la billetera preferentemente en un bolsillo del interior de la chaqueta.
- Si lleva dinero, evite lugares donde existen aglomeraciones, lleve solamente la cantidad necesaria.
- No lleve con usted excesivos paquetes y bolsas que le dificulten el reaccionar con rapidez.
- Lleve dinero de emergencia para taxis, autobuses o para una llamada telefónica.
- Evite el uso de taxis sin registros de legalidad o vehículos particulares desconocidos.

### **Comportamientos que favorecen para reducir los peligros en los lugares de trabajo**

Debido a los riesgos que existen producto de cualquier acto delictivo, al tratarse de dueños de negocios tenga muy en cuenta estas normas de seguridad en su lugar de trabajo.

- Contrate personal efectuando una buena selección de los postulantes. Mantenga un listado de los empleados con el máximo de antecedentes que ayuden a su identificación y ubicación.
- Instruya a su personal sobre la forma de activar las alarmas.
- Verifique que sus operarios sean capaces de describir física y externamente a un asaltante.
- Informe al público por medio de avisos en sitios visibles de su establecimiento que cuenta con sistema de alarmas y medidas de seguridad.
- Es importante que tenga en su escritorio de despacho, un timbre o un aparato con el que pueda dar la señal para pedir ayuda en el caso de que algún delincuente trate de asaltarlo.
- Diariamente haga una inspección de su mobiliario y mercadería si es posible.
- Mantenga a mano los números de teléfonos de la policía de su sector y servicios de emergencia.
- No instale su despacho en la planta baja, procure que esté apartado del acceso directo al público.
- No deje a la vista los documentos importantes o relacionados con planes de viajes, en particular durante la noche y el fin de semana.
- Cierre todos los estantes o escritorios cuando no esté utilizando.
- Mantenga siempre a una persona de confianza en la entrada de su lugar de trabajo, ya que ella será la encargada de controlar quién ingresa al mismo.
- Cuando reciba alguna persona percátese primero de quién se trata.
- Cuando reciba un desconocido hasta su oficina no lo reciba solo (a) ni deje su puerta sin seguridad, compruebe que al irse no deje olvidado ningún objeto.

- Si labora hasta tarde, pida a un compañero o guardia de seguridad que lo acompañe hasta su vehículo, a la vez comunique de su tardanza y lugar que se encuentra, a su domicilio.
- Una vez que todo el personal abandone su trabajo verifique de que el lugar quede con todas sus seguridades: puertas, ventanas, alarmas conectadas.

### **Comportamientos que favorecen a la seguridad en las actividades deportivas al aire libre.**

Debido a los riesgos que existen producto de cualquier acto delictivo, mientras se disfruta de un fin de semana al aire libre.

- Seleccione de antemano las rutas seguras y transitadas.
- Cambie periódicamente de ruta y horario.
- Evite trotar y montar en bicicleta por la noche.
- Sepa cuáles negocios están abiertos y dónde están las estaciones de policía y auxilio.
- Considere la posibilidad de llevar consigo un “shriekalarm” (alarma muy ruidosa)
- Considere la posibilidad de no usar audífonos de su estéreo. Es más seguro mantenerse alerta.
- Trate de no salir solo hágalo en grupo.

### **Comportamientos que favorecen a la seguridad en el desarrollo de eventos sociales.**

- Cuando reciba una invitación analice la hora, el lugar y verifíquela.
- No se propase en bebidas alcohólicas.
- No permanezca en la reunión social hasta la finalización de la misma, a no ser que el caso lo requiera.
- Llegue al acto social con anticipación.
- Procure ubicarse cerca de la salida o ubique oportunamente los accesorios de emergencia.
- No divulgue datos personales en los grupos de invitados poco conocidos por usted.
- Evite dar paseos a los alrededores del lugar de la fiesta sobre todo en lugares como haciendas, hostales, etc.
- Este seguro de las bebidas que toma, principalmente en bares y discotecas.
- No confié en mujeres u hombres que son fácilmente seducidos, ya que sus intenciones pueden ser las de ingresar a su domicilio y robar.
- Si está en un compromiso social con la familia, este pendiente del lugar donde se encuentran.

### **Comportamientos que favorecen a la seguridad en cajeros automáticos.**

En la actualidad, nos encontramos en la era de la globalización en la que el mundo entero está conectado e informado gracias al desarrollo tecnológico y de la ciencia. existen varias maneras de delinquir en contra de una persona que se encuentra en un cajero automático, tome en cuenta las siguientes normas de seguridad.

- Si va a un banco a sacar o dejar fuertes cantidades de dinero, tome las precauciones del caso, observe que no le sigan, mire si no existen motocicletas o autos con personas sospechosas, prevéngase contra cualquier tipo de asaltos.

- Siempre será mejor solicitar el servicio de traslado de valores de la Policía Nacional.
- Observe a su alrededor si se encuentra situaciones sospechosas, postergue la transacción de retiro, informe el hecho.
- Antes de introducir la tarjeta, verifique que no exista ningún elemento extraño que interfiera su operación.
- Absténgase de solicitar o recibir ayuda de extraños y de ser posible solicítela únicamente a personal autorizado. Mantenga absoluta reserva con su clave personal.
- Lleve con usted el recibo del estado de cuenta.
- Ante cualquier inconveniente con su tarjeta, bloquéela inmediatamente en su entidad financiera; no olvide el día y la hora.
- No utilice el cajero automático, si éste presenta dificultades técnicas o mecánicas de funcionamiento.

### **Comportamientos que favorecen a la seguridad en el robo interno doméstico.**

El robo interno doméstico, se refiere a perjuicios causados por el personal de servicio, por familiares, o por personas que timbran las casas y departamentos con el afán de “revisar” el medidor de luz, de agua potable, de teléfono, etc.

Como se puede observar, todos los días, estamos expuestos a que alguien entre en nuestra casa con el propósito de robar, debemos estar prevenidos para no ser nosotros, quienes demos la entrada de esas personas a la casa. Tome en cuenta las siguientes advertencias a la hora de contratar servicios y cuando toquen el timbre de su vivienda, para solicitar su atención:

- Al momento de contratar personal de servicio doméstico o una niñera, es preferible que alguien conocido y de su confianza le recomiende una persona. A pesar de ello, usted debe asegurarse pidiéndole su documentación y una copia de la misma que usted conservará.
- Aunque a su parecer la persona entrevistada haya pasado las pruebas o aunque sea una persona recomendada por alguien que usted conoce, es importante que ponga sus cosas valiosas bajo seguridades.
- Si usted contrata una persona de una agencia, pida todas las referencias que le puedan dar y haga que ellos se comprometan como agencia a responder por esa persona y por cualquier cosa que pudiera pasar.
- No contrate personal a la ligera. Tómese el tiempo necesario para conocer más a fondo a la persona que va a hacerse cargo de las actividades de su casa.
- Muchas personas, en la actualidad, colocan cámaras de vídeo o micrófonos, para poder observar o escuchar lo que hace la persona del servicio doméstico durante el día, esto es recomendable si usted deja a sus hijos pequeños a su cargo.
- Si usted no está en casa todo el día llame constantemente para verificar con esa persona, la manera en la que están marchando las cosas.
- Controle de alguna manera el uso del teléfono por parte de la persona que ha contratado para el servicio domestico.
- Comunique a los vecinos de confianza y al guardia, que tiene una persona nueva en casa y pídale que le ayuden a controlar si algo extraño ocurre allí, o si entra una persona más durante el día.
- Tenga cuidado con las copias de llaves, procure no darle la copia a una persona del servicio que no conoce muy bien, ya que se han presentado casos en que la persona saca copias de las llaves y se las entregan al ladrón.

- Verifique previamente la identidad de los empleados de la luz, el agua, teléfono y de otros servicios antes del ingreso a su domicilio.
- Indíquelo a la persona del servicio doméstico que no puede abrir la puerta a personas extrañas ni recibir paquetes de dudosa procedencia.
- No permita el ingreso de vendedores ambulantes o promotores de marcas a su domicilio.
- Para evitar engaños al respecto se recomienda la utilización de porteros eléctricos, y preferiblemente ubicar los medidores de agua y luz en la parte exterior del domicilio.

Una vez cometido algún tipo de delito por parte de este tipo de personas, llame a la policía y haga la respectiva denuncia.

### **Comportamientos que favorecen a la seguridad ante el secuestro y extravío.**

El secuestro es un delito cometido en contra de la libertad individual, se comete este tipo de delito cuando se aprehende a una persona físicamente en contra de su voluntad y se la traslada a un lugar aislado, generalmente con el propósito de obtener una recompensa económica.

Existen otros móviles del secuestro tales como ejercer presión para lograr un fin político, en este sentido se han dado ocasiones en las que se encuentran involucrados el narcotráfico, guerrilla y grupos subversivos. Hay, sin embargo otro tipo de secuestros que involucran el extravío de las personas. Cuando las intenciones son las del extravío definitivo, los secuestradores también están impulsados por un fin económico que muchas veces involucran otros delitos mayores tales como el tráfico de órganos, o de niños quienes son sacados del país y puestos en adopción cobrando por ello grandes sumas de dinero, puede ser que el extravío tenga como fin cumplir con una venganza entre otras cosas.

Es necesario que todos estemos alerta al respecto y que tengamos en cuenta normas de seguridad personal y de los miembros de nuestra familia de manera que se pueda prever esta situación, tome en consideración las siguientes sugerencias:

1. Si es que usted ve a personas sospechosas en inmediaciones de los sitios de residencia y trabajo, no dude en informar inmediatamente a las autoridades policiales sobre cualquier situación irregular.
2. Comunique lo más pronto posible cualquier intento de extorsión o amenazas de secuestro, a las oficinas de la policía nacional a través del 911, ellos inmediatamente le pondrán en contacto con la UNASE (unidad antisequestros y extorsión)
3. Instruya a sus hijos menores sobre los peligros a los que se ven expuestos en el caso de tratar con extraños. Prohíbales recibir regalos o golosinas de personas desconocidas.
4. Procure mantener vigilancia permanente sobre los niños ya sea en forma personal o con personas de confianza.
5. Si en su casa vive un anciano o alguna persona enferma es importante que procure no dejarlo solo.
6. Trate de tener confianza con sus hijos y que ellos tengan conciencia del peligro de manera que usted siempre sepa a dónde van a ir, y a la hora que van a regresar y que usted pueda estar seguro de que si hubiera algún cambio de planes ellos le llamaran a avisarle.
7. Motive a sus hijos que mantengan en la mente precauciones de sentido común, tales como: no caminar por lugares oscuros en ciertas horas de la noche, no acortar camino sino ir por lugares principales en donde usualmente transita mucha gente, no

- hablar con desconocidos y estar prevenidos en el caso de que alguien lo siga de manera que, disimuladamente, tarde de despistar a esa persona.
8. Rompa la rutina de horarios, vehículos, trayectos, etc.
  9. Los niños deben esperar los buses del colegio acompañados de una persona mayor.
  10. Si usted tiene una grabadora telefónica, nunca deje detalles de la hora en que estará de vuelta en su casa para poder devolver una determinada llamada.

### **Comportamientos que favorecen a la seguridad al ingreso a su domicilio**

Algunos hechos delictivos son producto del análisis que los delincuentes realizan a sus víctimas, para lo cual buscan sitios propicios para actuar, uno de estos que puede ser considerado como propicio, es al ingresar al domicilio ya que el exceso de confianza hace descuidar a las personas.

1. Cuando se dirija a él, llame por teléfono a su casa. En situaciones de riesgo le pueden alertar, observe siempre las condiciones de la calle.
2. Procure variar la hora de llegada y la ruta de acceso.
3. Observe al llegar a su domicilio si alguna persona o vehículo sospechoso está cerca del mismo. En este caso no pare y dé otra vuelta.
4. Si va en vehículo con chofer y hay sospechas, instrúyalo para que no se detenga.
5. El conductor deberá estar siempre atento a cualquier movimiento extraño.
6. Si conduce su vehículo y lo aparca en el garaje de la comunidad pare unos instantes y mire a su alrededor.
7. Para confundir a posibles delincuentes que lo persiguen, estacionese en una calle distinta a la suya, recuerde que el vehículo es un magnífico punto de referencia. No olvide cerrar todas las puertas.
8. Al entrar en el portal sea precavido, mire ambos lados, deténgase unos momentos para observar, y si no ve nada extraño, entre.
9. De preferencia instale mecanismos de control remoto para la apertura de su garaje.
10. Desconfíe de individuos o de parejas cerca de su domicilio. Observe si hay algún vehículo en las proximidades con alguien al volante.

### **Comportamientos que favorecen a la seguridad en su domicilio**

En su domicilio es importante tener en cuenta las siguientes normas:

- Instruya a sus familiares y dependientes sobre normas de seguridad como: la identificación de personas extrañas que merodeen su domicilio para que den aviso oportuno a la Policía Nacional.
- Cuando llegue a su domicilio realice una inspección de seguridad a su vehículo, revisando siempre: puertas, tubo de escape, tapa de gasolina, llantas, otros.
- Instruya a sus familiares y dependientes a fin de que no proporcionen, personal o telefónicamente información o datos sobre su persona y lugar de trabajo, así como en donde se encuentra.
- Verifique la identidad de los empleados de: luz, agua, teléfonos, correo y otros servicios antes de permitir el ingreso a su domicilio, pueden ser delincuentes; nunca abra las puertas a personas desconocidas.
- Nunca deje a sus hijos solos, siempre deben quedar bajo la responsabilidad de una persona mayor.
- De instrucciones para que no se reciba paquetes de procedencia dudosa.
- Las puertas de entrada principal y secundaria, deben contar con dispositivos extras de seguridad.

- No abra inmediatamente la puerta, no permita que los niños acudan a abrirla cuando suene el timbre, identifique antes a la persona que llama y cuando decida abrir, hágalo siempre con la cadena puesta. Sea precavido con esas personas que piden limosna, que venden papeletas de rifas o que realizan encuestas o promociones de algún producto.
- No ponga su nombre, ni el de sus hijos, en el buzón, ni placa en la puerta de su casa. Los nombres no sirven más que para facilitar a elementos extraños su localización.
- Aleccione y reitere sobre estas medidas de seguridad a sus familiares y personal de servicio.
- Investigue a parientes o amigos de los empleados, antes de contratarlos.
- En caso de requerir ayuda o socorro, llame al 911 o a la unidad más cercana de la Policía Nacional; ante ello es conveniente que tenga a mano un directorio telefónico con las dependencias de emergencia más importantes.
- Si su domicilio ha sido robado, no toque absolutamente nada y llame a la Policía Nacional, su personal especializado lo ayudará.

### **Comportamientos que favorecen a la seguridad al salir de vacaciones.**

Antes de salir de viaje entérese de todos los pormenores que presenta el lugar que ha elegido visitar revise planos, estado de la vía, clima.

- Cheque que esté en orden el domicilio, el auto con sus respectivos documentos, el dinero suficiente y todos los implementos que van a ser necesarios.
- Revise las seguridades de su casa, las alarmas en caso de que las hubiera, con el fin de evitar robos en su domicilio.
- Cerciórese de colocar las cosas valiosas de su casa (joyas, dinero, documentos bursátiles) en una caja fuerte o un lugar que considere secreto.
- Si renta un vehículo asegúrese de no dejar documentos personales o del vehículo dentro del mismo.

### **Comportamientos que favorecen contra el asalto con la utilización de drogas.**

Dentro del tema de los robos y asaltos, es importante considerar que uno de los recursos que muchos de los malhechores usan para robar a su víctima es la utilización de drogas y tóxicos que producen sueño profundo e incontrolable en la víctima, quedando así indefensa frente a los ladrones.

Generalmente este tipo de drogas afectan a una determinada persona cuando ésta la ha inhalado o la ha ingerido.

Por eso es importante que si usted comparte en bares o discotecas, en su auto o en su casa, con gente que no conoce bien tome en cuenta las siguientes recomendaciones.

- En primer lugar procure no aceptar ningún tipo de licor de personas desconocidas.
- Si se encuentra en un bar o en una discoteca y se va por un momento al baño o a algún otro lado, fíjese bien en el estado en el que deja su vaso de licor, de manera que usted pueda detectar, a su regreso, si el vaso ha sido cambiado o llenado mientras usted no estaba. Le recomendamos, más bien, solicitar al mesero que le cambie el vaso.

- Es preferible que cualquier botella que vaya a consumir, la abra usted mismo, fijándose que tenga el sello de seguridad.
- Cuídese, no lleve a casa a personas que usted no conoce muy bien.
- Manténgase muy atento de las actitudes y acciones de las personas que le rodean, especialmente si no lo conocen mucho, así evitara que se aprovechen de usted.

### **Comportamientos que favorecen para prevenir el asalto en general**

El asalto es la substracción de pertenencias que lleva la víctima en determinado momento como dinero, joyas, objetos en general que están a la vista y son fácilmente arrebatados por el delincuente.

Este delito podríamos prevenirlo por lo que se recomienda:

1. Nunca marque sus llaves con su dirección o nombre de lo contrario estaría facilitando el trabajo del delincuente.
2. En las noches, procure no caminar directamente por la acera, por calles desoladas o en las que no haya una buena iluminación.
3. Cuando se dirija al banco con dinero llévelo en un lugar seguro y con todas las precauciones del caso trate de no dar señas de nerviosismo.
4. Evite sacar el dinero hasta encontrarse en el banco; con términos de seguridad acuda con cautela y observando disimuladamente a su alrededor por si alguien lo sigue.
5. Si se enfrenta con el delincuente procure conservar la calma y no ponga resistencia, entregue lo que tenga y procure fijarse en las características físicas del delincuente para que luego pueda hacer la respectiva denuncia y poder identificarlo.
6. Evite caminar solo (a), procure hacerlo por sitios de gran concurrencia.
7. Cruce varias veces la calle y si nota que un extraño lo está siguiendo trate de localizar la ayuda más cercana.
8. Tenga siempre a mano las llaves de su casa antes de llegar a la puerta esto le podría ser de gran utilidad pues en caso de huida logrará ingresar a su domicilio en forma rápida.
9. Informe a aquellos a quienes va a visitar antes de salir de su casa, de este modo ellos se percatarán de su llegada y donde lo esperaran.
10. Si alguna vez llega a ser asaltado, es mejor no resistirse y entregar sus pertenencias de valor pues no pueden ser tan valiosas como su vida.

Normas de seguridad en caso de asaltos.

- Si usted es blanco de un intento de asalto, trate por todos los medios de huir, grite con fuerza, lo importante es ahuyentar a los delincuentes, llamar la atención de los transeúntes que pueden acudir a su auxilio.
- Siempre mire a su retrovisor y cerciórese de quienes tiene a su alrededor, mantenga siempre las puertas con seguro evite ser sorprendido.
- Si es interceptado o intentan asaltarlo en su vehículo, haga sonar insistentemente el pito. No se olvide que un vehículo puede ser una buena arma para su defensa.
- Si es víctima de asalto, no oponga resistencia, (lo material es recuperable, la vida no).

### **Comportamientos que favorecen a la seguridad del y con el vehículo.**

La seguridad del y con el vehículo constituye una necesidad primordial para la tranquilidad de los ciudadanos, hoy en día podemos decir que el stress causado por el tráfico, la falta de lugares de estacionamiento, trae como consecuencias el hurto o robo de vehículos, por lo que recomendamos aplicar las siguientes normas:

- Procure dejar su vehículo en un estacionamiento vigilado o, al menos en un lugar bien iluminado.
- Cuando circule por la ciudad, mantenga las puertas de los seguros puestos. Evitará más de un susto.
- Instale un dispositivo de seguridad y antirrobo.
- Si quiere mejorar la seguridad de su vehículo, coloque cerraduras especiales en puertas y maletero. Instale un dispositivo electrónico (alarma) de bloqueo de encendido y corriente eléctrica.
- Cada vez que salga de su vehículo, saque la llave del contacto, deje el volante bloqueado y cierre bien las puertas, ventanillas y maletero.
- Procure no dejar objetos de valor en el interior de su vehículo como tarjetas de crédito, matrícula vehicular, ni otros documentos importantes.
- Es recomendable grabar en los cristales de las ventanillas y en el parabrisas en número de placas del coche o colocar películas anti robo.
- Verifique que los puntos de mayor riesgo al salir o entrar al estacionamiento y lugares de detención obligado, deje un espacio con respecto al vehículo que se encuentra delante, para que le permita moverse rápidamente en caso de detectar posibles asaltantes.
- Tome las precauciones debidas al momento de salir o llegar a su domicilio, sin dejar encendido el automotor para abrir la puerta del garaje.
- Recuerde que los puntos de mayor riesgo son al entrar o salir del estacionamiento de su domicilio.
- Al llegar a los semáforos, tenga precaución de las personas que en forma sospechosa se acercan al vehículo.
- No tome como pasajeros a personas extrañas especialmente mujeres.
- No transite por vías oscuras o frecuentados por delincuentes, especialmente en la noche.
- No ingiera alimentos ni bebidas proporcionados por personas desconocidas.
- Jamás entregue información sobre su recorrido desde teléfonos expuestos al público.
- En el momento de ser asaltado no ponga resistencia, trate de conservar la calma, fíjese en rasgos que le permitan dar una descripción del asaltante y trasládese al puesto de policía más cercano o llame por teléfono solicitando auxilio al 911.

### **Comportamientos que favorecen a la seguridad cuando conduzca.**

- Es importante el uso del cinturón de seguridad para no lastimarse en caso de impacto. Hay que aprender a zafarlo rápido. Haga de su uso un hábito.
- Prepare, conozca y compruebe las distancias de su vehículo, para maniobras evasivas de: frenaje aceleración, estabilidad.
- El vehículo es una herramienta bajo su responsabilidad. De su adecuada maniobrabilidad y mantenimiento dependerá su conservación y respuesta.
- Conozca el idioma del vehículo, siempre nos dice algo (olor de frenos, inestabilidad por falta de aire en los neumáticos, ruidos extraños etc.)
- Manténgase con sus dos manos en el volante, no muy tensas, los dedos con su mayor sensibilidad le ayudaran a reaccionar

## Ante el robo de vehículos

- Uno de los blancos más fáciles para este tipo de delito es un vehículo estacionado, que en cuestión de segundos los delincuentes podrían desconectar el sistema de alarma y proceder a la sustracción de sus accesorios o del vehículo mismo y luego trasladarlo donde un mecánico cómplice quien procede a desmantelarlo.
- Por otro lado se podría mencionar que no solo existe la intervención del delincuente sino que también podríamos ser víctimas de los señores mecánicos que haciendo uso de su conocido ingenio y aprovechando la ingenuidad de las personas que realmente no conocen mucho de mecánica los engañan aduciendo que hay que cambiar un sin número de cosas y hacen que compren piezas que realmente no son necesarias.
- Conducir a la defensiva, observando a su alrededor alguna señal sospechosa especialmente en las noches.
- En las noches al momento de toparse con un semáforo en rojo debe observar a los dos lados y cruzar, pues en cuestión de seguridad no se lo considera como infracción.
- Cuando se movilice en su vehículo se recomienda mantener sus ventanillas cerradas y sus puertas con seguro.
- No conduzca en estado de embriaguez no solo evitara ser atracado sino que también evitara accidentes.
- Nunca deje su documentación dentro del vehículo y adicionalmente tenga una copia del seguro y matricula de su auto en su casa.
- Cuando se consuma el delito y lo obliguen a bajarse del vehículo hágalo no ponga en riesgo su integridad o peor aun el de sus acompañantes si los hay.
- Inmediatamente y en forma oportuna informe del suceso ocurrido al 911.
- Debe ser conocedor de todo antecedente que haya registrado el taller mecánico donde va a someter su vehículo.
- Revise una y otra vez los mecanismos de seguridad aun si se encuentra a la vista o se ausenta por pocos minutos.
- Al momento de parquear el vehículo hágalo en sitios que le prometan seguridad como estacionamientos o de no ser así aproxímese a una zona vigilada o concurrida.
- Al momento que retorne a su vehículo asegúrese de revisar externamente su vehículo por completo con el fin de detectar algo anormal.

Los buenos líderes comunitarios son los que acompañan al grupo, favorecen el crecimiento de cada uno de los integrantes, orienta y apoya a todos sus miembros, para conducir a la organización hacia la realización de sus tareas específicas y el cumplimiento de sus objetivos generales.

El líder comunitario tiene responsabilidades particulares frente a la colectividad, como el de estimular la planificación de estrategias y actividades que permitan con su ejecución, mantener en su barrio o sector con el más elevado índice de seguridad, además de contribuir tanto con la organización como en el funcionamiento de los procesos implementados para la coordinación y cooperación entre vecinos, el adecentamiento de los espacios públicos y el desarrollo en general del lugar donde se habita.

En efecto, ser líder no es fácil, al estar frente a un grupo se tiene más obligaciones que los miembros que la conforman y está más expuesto a críticas porque no siempre y no todos aceptan o concuerdan con algunas medidas o estrategias que se toman para solventar los problemas.

### CONDICIONES DE UN BUEN LÍDER COMUNITARIO

Para ser líder comunitario se necesita ciertas condiciones específicas que le permiten desempeñar con mayor aplomo y solvencia las actividades a él encomendadas por la comunidad de su sector. Entre otras se puede citar a las siguientes.

**Legitimidad.**- Representación que le entregan los ciudadanos de su barrio para que actúe a nombre de ellos en su favor, reconociendo el valor de su personalidad, conocimiento y sobre todo honestidad.

**Vocación de servicio.**- Elevado espíritu de responsabilidad, dedicación y amor al trabajo que beneficie a la comunidad a la que pertenece.

**Capacidad.** Tener conocimientos, despertar confianza, desear el bien de los demás, tener y difundir valores, capaz de hacer que los demás integrantes de la comunidad participen en las acciones comunitarias, voluntad y solvencia para asumir riesgos y otros.

**Valores Éticos y Morales.** “Mantener un respeto irrestricto a las reglas del comportamiento humano y de buena conducta. Persona que sabe adoptar una actitud positiva, concordante con las ideas y al código moral de la sociedad a la que pertenece.”<sup>36</sup>

El líder comunitario debe ser “un líder auténtico que finque su fortaleza en la moral y en la ética, que sus acciones tengan su base en las normas y principios que le permitan alcanzar el respeto y admiración de los integrantes de su comunidad”.<sup>37</sup>

**Competente.** Hábil y capaz tanto para hacer como para dirigir a los miembros de la comunidad hacia la participación en la solución de los problemas del sector.

<sup>36</sup> Tomado del libro El líder auténtico, Dr. Jorge Pabón. Pág.: 29

<sup>37</sup> Tomado del libro El líder auténtico, Dr. Jorge Pabón. Pág.: 29

**Buen juicio.** Capaz de dar un salto acertado en la toma de decisiones, cuando se trata de asuntos o problemas que no están claros, que mantiene la coherencia y la razón como medida eficaz para solucionar problemas.

**Hábil comunicador.** Entendiendo que sin comunicación no puede existir liderazgo, hace del diálogo, una herramienta para acercar ideas pensamientos e inquietudes que pueden surgir de cualquier miembro de su comunidad.

## **EL LÍDER COMUNITARIO Y SU LIDERAZGO**

El líder comunitario tiene que ser una persona que sabe escuchar, que aprovecha los conocimientos, ideas y pensamientos de los demás, con el fin de que tome las más acertadas decisiones en beneficio de la organización. El líder motiva y procura la participación de los integrantes o vecinos del barrio, para que ellos se conviertan en los impulsores directos de las actividades planificadas y programadas, haciendo del compromiso e involucramiento de cada integrante social, un bastión en la solución de los problemas del sector y especialmente en los que se generan por la inseguridad.

Ese líder comunitario ejerce la democracia como virtud de su liderazgo, nunca considera que su posición le representará una posibilidad de tener poder, y peor emplea su influencia en su propio beneficio. Considera que la democracia es participación, por lo que no desperdicia la oportunidad de administrar ese poder que tiene la gente cuando la misma está unida, es decir debe convertirse en el motor con el que la gente se mueva y actúe.

De ninguna manera el líder puede permitir y peor propiciar el debilitamiento de la conducción democrática, peor hacer que sus seguidores y dirigidos se transforman en seres sumisos y pasivos, esperando que la solución a sus problemas les caiga desde arriba, y tampoco arrimarse a la sombra del poder con intenciones egoístas e intereses particulares.

Nuestra cultura generalmente asocia el autoritarismo, la fuerza coercitiva, la orden implacable, tanto con la eficiencia como con el cumplimiento cabal de lo dispuesto, mientras que la democracia muchas veces se la asocia con la ineficiencia y el caos; estas apreciaciones se hacen más visibles cuando el líder comunitario no sabe aplicar adecuadamente sus estrategias de comunicación, no puede transmitir la fuerza de sus ideas y no contagia el ejemplo de sus valores.

Cuando se trata de conducir a la comunidad es necesario propiciar la participación de la mayoría de sus integrantes, por lo que, el liderazgo autoritario no tiene cabida en una sociedad en la que no se la puede obligar aspectos que no están señalados en la ley; es decir el actuar democráticamente e impulsar la participación de la ciudadanía a través de la motivación, constituye una de las mejores salidas para que esa comunidad participe voluntariamente en la solución de los problemas que genera la inseguridad.

Es importante para la policía y para los líderes comunitarios propender a que exista una estructura organizativa democrática y participativa, en la que los ciudadanos sean quienes abran ese camino a la paz y seguridad, porque de no ser así, es muy posible que lo que se quiera hacer este condenado al fracaso, debido a que no se podrá satisfacer las necesidades humanas de participación, crecimiento, formación, protección, integración y sentido de pertenencia de cada uno de los integrantes de la sociedad.

## **EL LÍDER COMO ORGANIZADOR**

No está por demás decir, que la organización de las personas es imprescindible e importancia para unir capacidades y voluntades de los integrantes de la comunidad y de esta manera alcanzar los objetivos comunes de la misma. En este sentido el líder

comunitario debe trabajar por la organización, por lo que su comportamiento y actitud debe estar orientada a unir a los miembros de la comunidad para lograr lo que se han propuesto.

Se puede decir que lo que esperan los integrantes de un sector o barrio es que el líder comunitario con su accionar haga crecer la organización para que esta funcione mejor, que incorpore a más gente y que sus miembros desarrollen actividades de beneficio general en aplicación de sus propios conocimientos. En definitiva, se espera la dirección del líder comunitario para caminar al éxito en la empresa propuesta.

### **EL LÍDER Y LA INFLUENCIA**

El líder comunitario debe tener la capacidad de influir positivamente en los demás, y para poder hacerlo debe interesarse por desarrollar habilidades que le permitan llegar con solvencia a través de mensajes claros, que animen y motiven a los integrantes del barrio o sector para que se movilicen o actúen en procura del bienestar general, en especial de mantener la paz y tranquilidad ciudadana.

El hacer que los demás trabajen con voluntad lo que se quiere que se haga, es en sí una condición que el líder comunitario debe tomar muy en cuenta para evitar que algunos integrantes de la organización barrial consideren que lo que se pretende realizar es una decisión particular de alguien.

### **EL LÍDER Y LA EDUCACIÓN**

El rol de un líder, se parece mucho al rol de un educador, con la diferencia de que el líder comunitario no solo educa cuando promueve actividades específicamente educativas, sino que también lo hace con su ejemplo. Igualmente, la acción organizada y solidaria del grupo, bajo una conducción democrática y participativa es, en sí misma, educativa para todos los involucrados en ella.

Un líder es educador cuando crea opinión en torno a distintos aspectos de la realidad grupal, comunitaria, local y nacional y cuando promueve la discusión y la reflexión del grupo para la toma de decisiones; además, un líder no solo educa cuando promueve la capacitación de su organización en tal o cual tema, también lo hace con su ejemplo. En efecto, el testimonio de vida de algunos líderes ha educado y formado a muchas personas.

## **RENDICIÓN DE CUENTAS<sup>38</sup>**

### **12.1 MARCO LEGAL**

- Ley Orgánica de Participación Ciudadana
- Ley Orgánica del Consejo de Participación Ciudadana y control Social
- Ley de Transparencia y Acceso a la información Pública

### **12.2 ¿CON LA BASE EN LA CONSTITUCIÓN Y LA LEY, QUIÉN Y A QUIÉN SE INFORMA A TRAVÉS DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS?**

---

<sup>38</sup> Tomado de <http://www.participacionycontrolsocial.gov.ec/web/guest/rendicion-de-cuentas> 24-11-2012 21:37

Tienen obligación de rendir cuentas todas las personas naturales o jurídicas que manejen recursos públicos y/o que tengan la responsabilidad de gestionar lo público (autoridades, servidores públicos, corporaciones privadas, instituciones financieras internacionales y organizaciones de la sociedad civil), ya sea en el ámbito político, programático u operativo.

No obstante, según la Ley del CPCCS (Consejo de Participación Ciudadana y Control Social) así como la Ley de Participación Ciudadana, “tienen obligación de rendir cuentas las autoridades del Estado electas o de libre remoción, representantes legales de empresas públicas o personas jurídicas del sector privado que manejen fondos públicos o desarrollen actividades de interés público, sin perjuicio de la responsabilidad que tienen las y los servidores públicos sobre sus actos u omisiones.

La Rendición de Cuentas va dirigida en primera instancia a la ciudadanía (organizada o no) y, también, a las instituciones responsables del control de los recursos públicos desde la estructura del Estado como la Contraloría General del Estado, por ejemplo.

### **12.3 ¿QUIÉNES DEBEN RENDIR CUENTAS?**

- Todas las personas que administran lo público: autoridades del Estado electas o de libre remoción (servidores o funcionarios) de entidades y organismos del sector público.
- Representantes legales de empresas públicas o personas jurídicas del sector privado que manejen fondos públicos o que desarrollen actividades de interés público.

Este deber se cumplirá, según lo establece la Ley del Consejo de Participación Ciudadana y Control Social en su Artículo 9, “al menos una vez al año”.

La Rendición de Cuentas comprende:

- El acceso a la información sobre lo público
- Ciudadanos informados sobre el manejo de lo público
- Mecanismos que permitan la relación entre las instituciones, los distintos actores y la ciudadanía.

Leyes que:

1. Faciliten el acceso a la información, a excepción de la declarada con anticipación como reservada, según lo establezca la ley.
2. Hagan exigible el acceso a la información a través de sanciones en caso de negativa a entregarla.

### **12.4 CONTENIDO DE LA RENDICIÓN DE CUENTAS**

Según el Artículo 10 de la Ley del CPCCS, una Rendición de Cuentas debería entregar, al menos, información sobre:

- Cumplimiento de políticas, planes, programas y proyectos.
- Ejecución del presupuesto institucional.
- Cumplimiento de los objetivos y el plan estratégico de la entidad.
- Procesos de contratación pública.
- Cumplimiento de recomendaciones o pronunciamientos de las entidades de la Función de Transparencia y Control Social y la Procuraduría General del Estado.

- Cumplimiento del plan de trabajo presentado ante el Consejo Nacional Electoral, en el caso de las autoridades de elección popular.
- En el caso de las empresas públicas y de las personas jurídicas del sector privado que presten servicios públicos, manejen recursos públicos o desarrollen actividades de interés deberán presentar balances anuales y niveles de cumplimiento de obligaciones laborales, tributarias y cumplimiento de objetivos.
- Las demás que sean de trascendencia para el interés colectivo.

#### El CPCCS frente a la Rendición de Cuentas

- Genera los mecanismos para ejecutar la Rendición de Cuentas.
- Promueve la participación ciudadana para exigir Rendición de Cuentas ante los administradores de lo público
- Promueve la formación ciudadana entre quienes administran lo público.
- Monitorea y da seguimiento periódico a los procesos de Rendición de Cuentas, a los métodos utilizados y a la calidad de la información obtenida.
- Formula recomendaciones para mejorar la Rendición de Cuentas.

### **12.5 PAUTAS PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS A LA COMUNIDAD.<sup>39</sup>**

#### **12.5.1 Finalidad.**

La Rendición de Cuentas a la Comunidad está orientada a satisfacer la demanda de los usuarios internos y externos, dentro de los aspectos que contiene y que puede ser sometida a verificación por parte de cualquiera de los miembros del Auditorio invitado.

#### **12.5.2 El Auditorio**

El Policía Comunitario deberá convocar a los representantes de la Comunidad a la que sirve, a las Autoridades Locales que tengan participación en seguridad ciudadana, a las instituciones que participan de estos temas o hayan realizado contribuciones de cualquier índole para el desarrollo de la comunidad y de la Policía Comunitaria; a los líderes, voluntarios cívicos y pobladores del sector que se interesen en este procedimiento. Además, por la Policía Comunitaria deberán participar los Oficiales Coordinadores y por la Unidad Policial de la jurisdicción, un delegado del Sr. Comandante Provincial o Jefe de la Unidad Descentralizada.

De ser factible se invitará a representantes de los Medios de Comunicación Social de la localidad

#### **12.5.3 Como Presentarla**

La presentación se realizará a modo de briefing, utilizando el programa Power Point, Prezi etc., a través de proyectores, con cuadros, cifras y gráficos estadísticos que permitan comprensión por parte de todos los asistentes.

---

<sup>39</sup>Tomado del "Manual de Policía Comunitaria" 2012

Se instalará un escenario adecuado para que el auditorio pueda captar la información que se presenta, con las comodidades del caso en el aspecto de iluminación, sonido y capacidad para los asistentes.

#### **12.5.4 Los Periodos para presentarla**

Los periodos para rendición de cuentas deberán ajustarse a las necesidades y condiciones de cada sector donde operan las Unidades de Policía Comunitaria, debiendo presentarse necesariamente dos veces en el año, especialmente debido a que las metas planteadas en algunos casos, requerirán de una explicación respecto del éxito o fracaso resultantes.

#### **12.5.5 La Información debe ser técnica y objetiva**

De ser necesario, para su elaboración los encargados de la cuenta deberán asesorarse en lo relativo a Índices, Tasas y otros datos técnicos, a fin de que se unifique los criterios que permitan objetividad en la información que se presenta.

### **12.6 FORMATO PARA LA RENDICIÓN DE CUENTAS A LA COMUNIDAD**

**NOMBRE DE LA UNIDAD :**  
**PERIODO :**  
**FECHA :**  
**LUGAR :**  
**ENCARGADO DE LA CUENTA :**

- 1. Empleo del Recurso Humano.**
- 2. Para entregar información explicativa de cómo se administró este recurso, los factores que pudieron afectar las operaciones y el desempeño.**

- 2.1 Personal Disponible.
- 2.2 Promedio de Personal que laboró en el periodo.
- 2.3 Tasa de Ausentismo.
- 2.4 Número de Sancionados
- 2.5 Causas más frecuentes.

#### **3. EMPLEO DE LOS RECURSOS LOGÍSTICOS**

- 3.1 Institucionales.
  - ✓ Financieros y presupuestarios
  - ✓ Clases Logísticas.
- 3.2 Aportes privados
- 3.3 Aportes Autoridades Locales
- 3.4 Aportes de la Comunidad.
- 3.5 Otros Recursos.

#### **4. ESTADÍSTICAS POLICIALES**

- 4.1 Evolución del Número de Detenidos.
- 4.2 Evolución del Número de Denuncias por diferentes Delitos.
- 4.3 Factores que generan inseguridad en el sector, identificados.

- 4.4 Factores que generan inseguridad controlados en el periodo.
- 4.5 Procesos Comunitarios.

## 5. ÍNDICES DELICTIVOS.

- 5.1 Tasas de delitos por número de habitantes a nivel de ciudades.- En este caso se utilizará el estándar internacional de número de delitos por cada 1000 habitantes. Se realizará una comparación con el último índice determinado.

## 6. METAS PROPUESTAS

Cuantificar metas factibles por alcanzarse dentro de lo siguientes aspectos:

- 6.1 En el incremento del personal operativo disponible.
- 6.2 Reducción de ausentismo laboral del personal policial.
- 6.3 Reducción del número de sancionados.
- 6.4 Reducción del Índice de Corrupción establecido.
- 6.5 En la reducción del número de denuncias por delitos.
- 6.6 En el incremento del número de Detenidos.
- 6.7 En la Reducción de los Factores que generan inseguridad.

## 12.7 INFORME DE EVALUACIÓN

Una vez terminada la Rendición de Cuentas, el Encargado de la misma deberá elaborar un Informe detallado con la información puesta en conocimiento de la Comunidad, los asistentes a la misma y los resultados obtenidos a modo de evaluación.

El documento que contendrá los 5 párrafos antes mencionados, será elevado al inmediato Superior administrativo y a la respectiva Coordinación Provincial de Policía Comunitaria, la cual a su vez deberá condensar y procesar la información para hacer conocer los resultados tabulados a la Coordinación Nacional de Policía Comunitaria.

### **MENSAJE**

*Debemos estar convencidos, que no podemos ni debemos delegar nuestra función policial y responsabilidad consagrada en la Constitución y leyes de la República, es hora de evolucionar paralelamente con la sociedad, de convivir con sus problemas, dar solución a sus requerimientos, satisfacer sus demandas, sentir en el joven , en los niños y niñas, en los ancianos, en los desplazados por la violencia, en las personas con capacidades especiales y en todos los ciudadanos y ciudadanas de nuestro país; su afecto y deseo de constituirnos como un referente social, de demostrar que en cada policía coexisten valores y principios encaminarnos a buscar el bien común, porque somos parte de una nueva generación de Policías que reclama la sociedad y necesita "Dios"*

Tcnl. De EM Angel Zapata V.

## GLOSARIO DE TERMINOS

**Activación de alerta.**- es el inicio de un el evento donde personal policial debe reaccionar en el menor tiempo posible.

**Actividades.**- son las tareas que el personal policial debe cumplir para completar cada uno de los componentes del proyecto.

**Acta de compromiso.**- documento en el cual se estipulan deberes y obligaciones.

**Circuito.**-es una unidad de territorio que cubre cinco kilómetros cuadrados y hasta 50.000 habitantes.

**Componentes.**- son los productos esperados de acuerdo a las estrategias que conforman el proyecto barrio seguro que serán implementadas por la policía comunitaria a fin de disminuir la inseguridad y percepción de inseguridad.

**Diagnóstico de local seguro.**- es la identificación de las vulnerabilidades de un local por medio de la encuesta y observación, entre el dueño del local y el personal policial.

**Distrito.**- es una unidad de territorio para la prestación de servicios, que abarca el control de 25 kilómetros cuadrados de extensión, y hasta 250.000 habitantes.

**Diagnóstico:** conocimiento de la problemática de un barrio o sector a través de un estudio objetivo y detallado de los factores de riesgo.

**Diagnóstico situacional.**- es el estudio de la jurisdicción bajo la responsabilidad del personal policía en donde se levanta toda la información del área.

**Descentralización:**traspaso de competencias y servicios de la administración central a corporaciones locales o regionales:

**Erosión:** es el desgaste que se produce en la **superficie** de un **cuerpo** por la acción de agentes externos (como el viento o el agua) o por la fricción continua de otros cuerpos.

**Impunidad:** la impunidad es la falta de castigo o el estado en que se encuentra un hecho delictivo que no ha sido castigado con la pena que por ley le corresponde

**Jurisdicción.**- son los límites bajo la responsabilidad del personal policial.

**Organización comunitaria.**- es la agrupación de personas que pertenecen a una comunidad unidas por un fin común.

**Objetivo.**-es un enunciado que define en forma clara y concisa el resultado esperado.

**Poder:** capacidad, real o en potencia, para influir en otros en el sentido deseado.

**Perspectiva:**es el arte de dibujar para recrear la profundidad y la posición relativa de los objetos. En un dibujo, la perspectiva simula la profundidad y los efectos de reducción. Es también la ilusión visual que, percibida por el observador, ayuda a determinar la profundidad y situación de objetos a distintas distancias.

**Participación.**- es el conjunto de acciones o iniciativas que pretenden impulsar el desarrollo del barrio a base de la integración de la comunidad.

**Policía comunitaria.**- es el talento humano policial, que lidera procesos comunitarios y desarrolla acciones proactivas, preventivas y educativas, para la solución de problemas de seguridad y convivencia ciudadana que conlleva al acercamiento con la comunidad.

**Proyecto.**- conjunto ordenado de actividades cuya finalidad es satisfacer determinadas necesidades o resolver problemas.

**Proceso.**- conjunto de actividades o eventos que se realiza con un fin determinado.

**Percepción:**consiste en recibir, a través de los sentidos, las imágenes, sonidos, impresiones o sensaciones externas. Se trata de una función psíquica que permite al organismo captar, elaborar e interpretar la información que llega desde el entorno.

**Mapa policial.**- representación gráfica del área, ubicación del domicilio, establecimiento, local, que ayuda al personal policial a conocer la ruta más rápida para reaccionar ante un evento.

**Modelo:**es el resultado del proceso de generar una representación abstracta, conceptual, gráfica o visual para analizar, describir, explicar, simular y predecir fenómenos o procesos.

**Servicio:**como actividades identificables e intangibles que son el objeto principal de una transacción ideada para brindar a los clientes satisfacción de deseos o necesidades

**Seguridad:** es un estado de hondo contenido subjetivo que nos hace estar adecuadamente exentos de riesgos reales o potenciales dentro de un marco de lógico equilibrio psicológico.

**Sentimientos:** es un estado del ánimo que se produce por causas que lo impresionan. Estas causas pueden ser alegres y felices, o dolorosas y tristes. El sentimiento surge como resultado de una emoción que permite que el sujeto sea consciente de su estado anímico.

**Sub-circuito:** es una unidad de territorio que, abarcan un kilómetro cuadrado y tiene incidencia de entre 5.000 a 10.000 habitantes.

**Ticket local seguro:** publicidad que se coloca en el establecimiento cuando cumple con parámetros de seguridad.

**Tolerancia:** como el respeto a las ideas, creencias o prácticas de los demás cuando son diferentes o contrarias a las propias.

**Unidad de policía comunitaria (upc):** estructura física en donde la comunidad puede acudir, llamar, reunirse con la policía de su sector.

**Vulnerabilidad:** nivel de riesgo que afronta una familia o individuo a perder la vida, ser atacada sus bienes o propiedades.

**Institución:** ente formal del estado reconocido por este con una función social

**Organización:** que tiene estructura y composición definida, agrupación formal con fines específicos

**Factor de riesgo:** variable que incide en la materialización de un delito, contravención u otro problema de seguridad ciudadana.

**Delito:** violación o infracción a las leyes tipificadas en la normatividad.

**Disuasión:** acción y efecto de disuadir, convencer por medio de razones la no realización de una acción. Espantar el problema, atacar al problema en forma directa, no a las causas del mismo.

**Percepción:** acción de percibir el mundo exterior, opinión subjetiva de una realidad.

**Riesgo:** peligro, exposición a un evento no deseado, vulnerabilidad ante una amenaza.

**Insumos:** elementos necesarios para adelantar un proceso que en el transcurso del mismo se transforma para generar un resultado.

**Contravención:** hecho punible menor al delito y contemplado en el código penal, que afecta la convivencia.

**Campaña:** serie de actividades de carácter educativo que se desarrollan con el objeto de inculcar, en la comunidad normas de convivencia que den como resultado la solución de problemas.

**Pensum:** plan de estudios elaborado de acuerdo a la necesidad determinada y enmarcada en el proceso educativo.

**Líder:** persona de la comunidad que sobresale por su dinamismo, credibilidad, conocimiento y honestidad, que se involucra y transforma positivamente el lugar donde vive.

**Convivencia:** cohabitar, vivir con otras personas en forma armónica, compartir espacios, cultura y condiciones comunes de vida.

**Priorizar:** identificados los problemas se le otorga un orden de importancia para iniciar su solución.

**Concertar:** tramite a través del cual dos o más partes involucradas en un proceso buscan acuerdos lícitos, equitativos y de beneficio mutuo.

**Organización comunitaria:** grupo de personas voluntariamente unidas y organizadas, debidamente registradas ante la cámara de comercio, con estatutos propios, que tienen como misión adelantar tareas de civismo, tolerancia, generar sentido de pertenencia, con su comunidad, también aportar veeduría en la ejecución de obras.

**Autoridad:** hace referencia a la autoridad ejecutiva, legislativa o judicial con injerencia en asuntos comunitarios. Ejemplo: alcaldía local.

**Institución:** ente formal del estado o reconocido por éste, con una función social. Cosa instituida o fundada.

**Organización:** que tiene estructura y composición definida, agrupación formal con fines específicos.

**Concertación:** hace referencia a la acción por la cual dos o más partes establecen acuerdos.

**Entes de control:** organismos públicos supervisores, cuya actividad es la vigilancia cabal del cumplimiento de las funciones de las demás entidades u organizaciones públicas y de servicio.

**Causalidad:** relativo a causa, propio de una causa, explicación de algo.

**Hipótesis:** suposición que se admite temporalmente, de la cual se extrae una consecuencia.

**Mecanismo generador:** aquel que emite una acción o efecto.

**Determinar problemática:** señalar necesidades que se presentan en el sector.

**Planeación:** es el análisis que se hace al trabajo a desarrollar.

**Corto plazo:** metas fijadas diarias y semanales del servicio de policía.

**Largo plazo:** metas fijadas en el plan de acción.

**Insumos:** elementos necesarios para adelantar un proceso que en el transcurso del mismo se transforman para generar el resultado.

**Conflicto:** son situaciones en las cuales dos o más personas entran en posición de desacuerdo, porque sus intereses, necesidades y deseos se cruzan o son percibidos como contrarios.

**Razones del conflicto:** son aspectos que generan un conflicto por fallas de la comunicación, violación de derechos, de diferencias entre dos a más personas y otras.

**Mediación:** es un proceso mediante el cual los autores del conflicto junto con la asistencia de personas neutrales, aíslan sistemáticamente los problemas en disputa, con el objeto de encontrar opciones, considerar alternativas y llegar a un acuerdo mutuo que se ajuste a las necesidades.

**Instancia:** nivel jerárquico de la organización ante quien se tramita un requerimiento.

**Partes:** componentes del conflicto.

**Relación gana-ganas:** método de resolución pacífica de conflictos consistente en ofrecer beneficios proporcionales a las partes.

**Queja:** es la manifestación, protesta, censura, descontento e inconformidad que eleva un ciudadano ante la insatisfacción que le causa la prestación del servicio policial, o la conducta irregular de uno o varios servidores de la policía nacional. y/o de situaciones en la comunidad que afectan su seguridad.

**Reclamo:** es el derecho que tiene toda persona de exigir, reivindicar o demandar una solución o respuesta a una solicitud ya sea por motivo de interés general o particular, en lo referente a la prestación indebida de un servicio propio de la policía.

**Sugerencia:** es la opinión, proposición, insinuación o indicación para adecuar o mejorar un proceso o la prestación de un servicio.

**Interna:** de competencia y responsabilidad de la policía nacional.

**Organización:** institución competente, que tiene estructura y composición definida, agrupación con fin específico.

**Dependencia:** oficina interna de un comando o unidad policial a la que se demanda un servicio o se remite una queja.

**Investigación disciplinaria:** estudio análisis que se hace a una acción realizada por un miembro de la institución, con el fin de esclarecer responsabilidades.

**Instaurar:** colocar en conocimiento de autoridad competente anomalías de servicio y actuaciones públicas.

**Convivencia:** cualidad que tiene el conjunto de relaciones cotidianas que se dan entre los miembros de una comunidad, cuando se han armonizado los intereses individuales con los colectivos, resolviendo los conflictos de manera constructiva.

**Coordinador:** líder cívico voluntario que representa a la comunidad y sirve de enlace entre la policía nacional y los integrantes de la cuadra segura.

**Diagnóstico:** estudio preciso de un sector para detectar los problemas de seguridad y convivencia.

**Cuadra segura:** organización de carácter comunitario liderada por la policía nacional, con el fin de crear cultura sobre seguridad ciudadana y convivencia pacífica de las comunidades, mediante la vinculación e integración de los vecinos por cuadras, sectores o barrios.

**Seguridad ciudadana:** acción integradora en la que se unen autoridades, comunidad y policía nacional, para garantizar la certeza tanto del ejercicio de derechos como de las libertades de los habitantes, y preservar la seguridad y convivencia ciudadana.

## BIBLIOGRAFÍA

SimeoneHenriques, Márcio, *El desafío de la comunicación estratégica de la administración pública en el contexto democrático: El caso de la implantación de la Policía Comunitaria*, 2007.

Pontón, Daniel, *Policía comunitaria y cambio institucional en el Ecuador. Tesis de Maestría en Políticas Sociales con Mención en Gestión de Desarrollo*, FLACSO, 2008.

Dirección de Planificación –DIRPLAN- Policía Nacional del Ecuador, *Reformulación plan estratégico de modernización y transformación integral de Policía Nacional del Ecuador para el siglo XXI*, 2010.

Policía Nacional, *Proyecto Policía Comunitaria*, 2002.

Crnl. de Policía de E.M. Mcs. Nilo García Yeré; Mayor de Policía Lcdo. Carlos Alulema Miranda, *Policía Comunitaria*, 2008.

Ministerio del Interior – Dirección Nacional de Educación Policía Nacional del Ecuador, *Prevención del delito y la violencia*.

*Proyecto de Policía Comunitaria en el Ecuador*, aprobado mediante Resolución del Honorable Consejo de Generales N° 2002-640-CG-PN, y publicado en la Orden General N° 246 del 20 de Dic-2002.

Proyecto de texto de Policía Comunitaria *¿Cómo hacer Policía Comunitaria?*, del Crnl. Mcs. Nilo García Yeré, presentado para aprobación del Honorable Consejo de Generales 2006.

Cardona Diego, *Encrucijadas de la seguridad en la Europa y las Américas*. CEPI, 2004.

Castillo, Gerardo, *Modelo de administración participativa*, 2009.

Frühling, Hugo, *Policía Comunitaria y reforma policial en América Latina, ¿Cuál es el impacto?*, 2003.

Geilfus, Frans. *80 herramientas para el desarrollo participativo*, 2002.

Crnl. de Policía de E.M. Econ. Carlos R. CalahorranoRecalde, *Policía Comunitaria un Modelo de Seguridad Ciudadana para el Siglo XXI*, 2008.

Carlos Guillermo Blanco, *Policía Comunitaria: Copilación y Traducción*, 2011.

CEPLAES, *Módulo de Policía Comunitaria en el Ecuador*, 2012-2013.

Escuela de Estado Mayor, XXXVIII Curso de Estado Mayor, *Módulo de Recopilación de Contenidos de Policía Comunitaria*, 2013.

Páginas web

<http://www.slideshare.net/albertofilosofia/las-sociedades-democraticas>

<http://www.slideshare.net/wenceslao/gobierno-y-estado>

<http://www.slideshare.net/manusoci/01-concepto>

[http://www.youtube.com/watch?list=UIIETuEB1tS2LbIpJtXRZLgA&v=vugAOG4sb8w&feature=player\\_detailpage](http://www.youtube.com/watch?list=UIIETuEB1tS2LbIpJtXRZLgA&v=vugAOG4sb8w&feature=player_detailpage)

[http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/10/Folleto\\_Popular\\_DyC\\_24-10-2012.pdf](http://www.planificacion.gob.ec/wp-content/uploads/downloads/2012/10/Folleto_Popular_DyC_24-10-2012.pdf)

<http://loreidis187.obolog.com/conformacion-territorio-territorialidad-137435>

<http://participacion.ayto-caceres.es/la-organizacion-participativa>

<http://www.fundacionpresencia.com.co/media/Mapeo%20de%20actores%20sociales.pdf>

[http://www.cesc.uchile.cl/publicaciones/op\\_01\\_policiacomunitaria.pdf](http://www.cesc.uchile.cl/publicaciones/op_01_policiacomunitaria.pdf)

<http://definicion.de/comunidad/>