

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MARIANO MELGAR

PLAN DE PATRULLAJE MUNICIPAL POR SECTOR – SERENAZGO

I. INTRODUCCIÓN

El Sereno como funcionario Municipal apareció en las ciudades Europeas durante la época medieval, en respuesta a las necesidades de seguridad de los empresarios y comerciantes emergentes.

Estos celosos vigilantes que recorrían infatigablemente las calles anunciando con su pregón los peligros públicos y otras noticias de interés vecinal, pronto pasaron a formar parte de la fisonomía de los Burgos.

En El siglo XVI el **Virrey Hurtado de Mendoza**, llamado también el MARQUEZ de Cañete Creo el servicio de Serenazgo en el Perú a semejanza del que ya por ese entonces existía en España. Lo crea, debido a que los efectivos de la Guardia del Virrey por escasez de presupuesto no cubrían las vacantes requeridas para velar por el Orden Interno y la Seguridad del ciudadano de esa época.

El Sereno estaba bajo las ordenes de la guardia del Virrey, apoyando el la seguridad, y percibía sus haberes por parte del Cabildo, sistema que se emplea en la actualidad con los Gobiernos Locales.

La Institución del Serenazgo llegó al Perú desde España junto con los cabildos Municipales, para cumplir una importante función en el cuidado del vecindario, el mantenimiento del orden la solución de pleitos vecinales, el suministro de agua potable y el anuncio a viva voz del discurrir de las horas nocturnas.

Durante la República, dentro de las tarifas de alumbrado y baja policía que se expedían se mencionaba tímidamente al servicio de Serenazgo, sin que se llegue a concretar dicha contraprestación.

Se conoce como Sereno a cada uno de los dependientes encargados de rondar de noche y de día por las calles, para velar por la seguridad del vecindario, la propiedad pública y privada, a fin de avisar de los acontecimientos, incendios, robos, inundaciones, emergencias, etc.

Cuenta Ricardo Palma en sus Tradiciones Peruanas que el Sereno era la persona que recorría las calles de Lima, en la Colonia y al llegar las noches prendía los faroles que alumbraban las calles y que funcionaban con carbón y al amanecer los apagaba llevando consigo una campanita que lo identificaba como tal.

Sin embargo, el día de hoy ha alcanzado niveles de importancia en la lucha contra la delincuencia, y la protección ciudadana y otros, lo cual lo hace en forma organizada a través de una organización que tiene una implementación logística muy importante y que en coordinación con la Policía Nacional desarrollan en forma eficiente su labor en beneficio de la sociedad.

Durante la época de la Colonia la Ciudad de Lima fue dividida en barrios con sus respectivos Alcaldes, cuya misión era vigilar el orden en sus distritos, efectuar rondas nocturnas y proceder a la detención de vagos y delincuentes.

En el año 1805, fue creado en la ciudad de Lima un Cuerpo de Policía de Seguridad cuyos integrantes se denominaron "**Serenos**" y durante los primeros años de la República todavía se encontró a los Serenos con la responsabilidad del mantenimiento del Orden.

II. VISIÓN

El Serenazgo de Mariano Melgar presta un servicio de seguridad ciudadana, profesional y técnico, bajo los principios de doctrina comunitaria, donde sus miembros son competentes, diligentes y proactivos y cuya característica especial es el valor agregado que se añade a todos los servicios que se brinda.

III. MISIÓN

El Serenazgo de Mariano Melgar desplegará un conjunto de acciones tácticas y estratégicas en alianza sistémica con la Policía Nacional del Perú y la sociedad civil organizada, orientadas a reducir los indicadores de inseguridad y elevar la percepción de confianza hacia la institución municipal.

IV. OBJETIVOS

A. Objetivo General

Reducir la percepción de inseguridad y la victimización en el Distrito de Mariano Melgar, generando un mayor nivel de confianza hacia el serenazgo y coadyuvando a una mejora de la calidad de vida de la población.

B. Objetivos específicos

- Garantizar la seguridad, la tranquilidad, la moralidad y la salubridad pública.
- Generar una presencia subjetiva físicamente visible a través de estacionamientos tácticos y servicio de proximidad e interacción comunitaria.
- Forjar una presencia subjetiva eficiente durante el patrullaje motorizado, empleando en forma racional las señales audiovisuales.
- Garantizar la utilización pacífica de las vías y espacios públicos, generando un clima de seguridad y convivencia ciudadana óptima.

V. ALCANCE

El presente plan debe ser ejecutado por el serenazgo municipal de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de Mariano Melgar.

VI. SECTORIZACIÓN DEL DISTRITO DE MARIANO MELGAR

El distrito de Mariano Melgar cuenta con un total de dos sectores y ocho sub sectores distribuidos en dos jurisdicciones policiales; Comisaría de Mariano Melgar, y Comisaría de Jerusalén, conforme se detalla en el cuadro siguiente:

PLAN DE PATRULLAJE MUNICIPAL POR SECTOR 2021 –SERENAZGO MARIANO MELGAR

| N° | COMISARIA | SECTORES | SUB SECTORES |
|------------------------------------|-----------------------------|-----------------|-------------------------|
| 1 | Comisaría de Mariano Melgar | 1 | 4 |
| 2 | Comisaría de Jerusalén | 1 | 4 |
| TOTAL SECTORES/SUB SECTORES | | 2 | 8 |

VII. METODOLOGÍA PARA EL PATRULLAJE MUNICIPAL

A. Tipo de patrullaje por ejecutar

Por la realidad geográfica del distrito y por las características de los recursos logísticos con que cuenta el Serenazgo Municipal, especialmente referente a unidades móviles, el tipo de patrullaje que se prestará, prioritariamente, será el de PATRULLAJE MOTORIZADO, opcionalmente se realizará el servicio de PATRULLAJE A PIE.

C. Elaborar hoja de ruta

Previa apreciación de situación y valoración del mapa del delito y mapa de riesgo, se elaborarán las hojas de ruta para un servicio de PATRULLAJE MOTORIZADO por sector, sub sector y cuadrantes, así como el registro de la movilidad, horario, recorrido y misión.

D. Turnos

Los horarios serán diurnos y nocturnos durante las 24 horas y los turnos se desarrollarán en facciones de 12 horas, cumpliendo a la semana las 48 horas laborales.

TURNOS DE 12 HORAS: De 07:00 y 19:00 horas y de 19:00 a 07:00 horas.

D. Designación de personal de serenazgo y medios de transporte

La Municipalidad Distrital de Mariano Melgar designará dos (02) vehículos motorizados tripulados por dos efectivos de serenazgo, cada uno de ellos, los mismos que deberán estar debidamente uniformados y portando su equipo táctico básico como vara de ley, silbato, chaleco antibalas y equipo de comunicación.

E. Medios de comunicación

- Radio transceptor vehicular con la frecuencia del Serenazgo Municipal
- Radio trasreceptor portátil con la frecuencia de la Red Radial Comunitaria
- Teléfono celular

VIII. PRINCIPIOS RECTORES DEL SERENAZGO MUNICIPAL

A. Integralidad

Es la capacidad del sereno de articular los procesos de prevención, control, disuasión de delitos y contravenciones y educación ciudadana y convivencia.

Entendidas estas actividades como:

- **Prevención:** toda acción orientada a identificar e intervenir de manera integral las causas y factores que generan inseguridad.
- **Control de delitos y contravenciones:** actividades orientadas a hacer cumplir las normas que rigen la tranquilidad y convivencia ciudadana.
- **Disuasión:** acciones dirigidas a desestimular a las personas que están en un riesgo potencial de incurrir en un delito o contravención.
- **Educación ciudadana y convivencia:** actividades tendientes a crear una cultura ciudadana con el propósito de fortalecer el sentido de pertenencia en seguridad y rechazo frente a los comportamientos delictivos y contravenciones.

B. Corresponsabilidad

La corresponsabilidad, entendida como el hecho de “compartir” la responsabilidad en el manejo de la seguridad y convivencia ciudadana, implica el desarrollo de una estrategia participativa de trabajo conjunto con otras instituciones, autoridades civiles, organizaciones vecinales y la comunidad misma. Esta sinergia o suma de esfuerzos, además de involucrar los diversos niveles de responsabilidad, debe generar compromisos frente a programas, proyectos y acciones que estén orientadas a mejorar las condiciones de seguridad y convivencia. Esta participación activa, permite identificar las responsabilidades específicas y establecer planes de acción focalizados para satisfacer las expectativas del ciudadano en materia de seguridad y convivencia ciudadana.

La Institución debe continuar su avance hacia el fortalecimiento de la relación Serenazgo -comunidad – Policía Nacional, bajo un enfoque de participación y corresponsabilidad para la seguridad y convivencia ciudadana.

C. Doctrina comunitaria

El Serenazgo Municipal experimentará de manera progresiva una reestructuración integral, implementando políticas sociales de acercamiento a la comunidad, de proximidad y de interacción con la colectividad; es vital regir las nuevas estrategias y tácticas bajo un nuevo modelo de doctrina comunitaria orientados bajo los siguientes elementos esenciales:

- **La comunidad como socio:** Que se tome en cuenta las demandas y necesidades de la comunidad local, tan igual como la importancia de prevención y control de la delincuencia, ésta estrategia es una síntesis de tres componentes:
 - ✓ Lo más importante de ella es tener a la comunidad como socio.
 - ✓ En coordinación con ella lograr la solución de problemas.
 - ✓ El compromiso del personal de Serenazgo ante su propia comunidad.
- **Servicio de Serenazgo personalizado:** Revertir la tendencia del estereotipo anónimo de la tripulación de un patrullero ante la comunidad.
- **Permitir reunir información vital a través del contacto cara a cara:** Mejorando sustancialmente la lucha contra el crimen a través de la interacción en las calles y la información adquirida directamente por los ciudadanos.
- **Minimizar una sobre reacción funcional:** Conociendo mejor a los miembros de la comunidad, los miembros de Serenazgo y el personal policial que labore en ésta unidad, están menos propensos a reaccionar exageradamente en fricciones con el público. De esta manera disminuyen las confrontaciones hostiles.
- **Permite al personal de Serenazgo dirigirse a la gente potencialmente violenta,** ya que bajo este modelo conocerán muy bien a los residentes de una jurisdicción dividida por cuadrantes y sub cuadrantes, de ésta forma tendrán la capacidad de identificar y aislar potencialmente a los individuos violentos o problemáticos y que puedan constituir una fuente de disturbios.
- **Mejora la sensibilidad del accionar funcional con las necesidades de la comunidad.**

- **Un nuevo Serenazgo de servicio comunitario simboliza compromiso:** Las actividades de consulta, adaptación y movilización muestra al público que Serenazgo brinda protección a la comunidad. Esto se convierte en la más efectiva manera para que el Municipio obtenga el soporte de la población.
- **El Serenazgo Municipal desarrolla controles sociales informales:** Con el enrolamiento de los ciudadanos en la solución de los problemas de la comunidad en general, a partir de las Juntas Vecinales. Ello logrará que la población tome más responsabilidad en sus propios destinos (grupos juveniles, padres de familia, etc).
- **Coadyuvará a fortalecer el sentido de responsabilidad democrática de que hay que dar cuenta:** Fortaleciendo la gobernabilidad local.
- **Permite a Serenazgo monitorear y mediar tensiones y conflictos entre los diferentes grupos de la localidad.**

El saludo como emblema de valor agregado: El saludo será para el personal una obligación moral que será parte esencial de su formación.

IX. ESTRATEGIAS DE CLIMA LABORAL

A. DESARROLLO Y FORTALECIMIENTO DE CAPACIDADES DEL PERSONAL DE SERENAZGO

1. EMPODERAMIENTO Y MÍSTICA INSTITUCIONAL

- **Identidad con la Gerencia de Seguridad Ciudadana.-** Hacer que el personal se sienta un colaborador y no solamente un empleado, que se sientan parte y se identifiquen con la visión de la Gerencia darles a conocer los planes de la Gerencia, los logros y los objetivos a mediano y largo plazo, esto ayudará a reducir la apatía y crear en el personal un compromiso mayor.
- **Brindarles oportunidades de desarrollo y autorrealización.-** Consiste en brindarles oportunidades o posibilidades de autorrealización, logro, crecimiento, desarrollo profesional y

personal. Para ello debemos delegarle u otorgarles mayor autoridad, mayor poder de decisión, mayor autonomía, mayores responsabilidades, mayores facultades, nuevas funciones, nuevas tareas, nuevos retos, nuevas metas, nuevas oportunidades para que expresen su creatividad.

- **Mostrar interés por ellos.-** Consiste en mostrar interés por sus acciones, logros o problemas; no solo por lo que suceda dentro del ámbito de la Gerencia, sino también, por lo que pueda suceder en su vida personal. Para ello, podemos preguntarles y aconsejarlos sobre sus problemas personales, apoyarlos en sus metas personales o de desarrollo, por ejemplo, dándoles tiempo y permiso para que cursen estudios, o incluso financiar parte de estos.
- **Hacer que se sientan comprometidos con su trabajo.-** Hacer que se sienta a gusto trabajando en el Serenazgo y que sienta que es parte fundamental en el desarrollo de ésta, por ejemplo, al otorgarles mayor autonomía, mayores responsabilidades, mayores facultades, limitar la supervisión, apoyarlos en sus metas personales.
- **Hacerlos sentir útiles y considerados.-** Hacer que el efectivo de Serenazgo se sienta útil, considerado y que sienta que es importante y tomado en cuenta por la Gerencia. Para ellos debemos otorgarles una mayor participación, por ejemplo, permitiendo que expresen sus ideas u opiniones, incentivando a que nos den sus sugerencias.
- **Darles variedad.-** Consiste en evitar que el personal caiga en la rutina de tener que cumplir siempre las mismas funciones o realizar siempre las mismas tareas. Para ello, debemos rotarlos de puestos, darles nuevas funciones, aumentarles las tareas requeridas para su puesto, ponerles nuevos retos o metas.
- **Darles oportunidad de relacionarse con sus compañeros.-** Crear grupos o equipos de trabajo (que además de permitirles

relacionarse con sus compañeros, les darán identidad y un sentido de pertenencia), organizar actividades, cumpleaños del personal, eventos o reuniones sociales de confraternidad.

- **Ofrecerles un buen clima de trabajo.-** Consiste en crear un clima de trabajo en donde el personal se sienta a gusto, bien tratados y con todas las comodidades necesarias. Para ello debemos contar con una buena infraestructura, instalaciones amplias, baños limpios, roperos metálicos y demás comodidades.
- **Usar metas y objetivos.-** Ponerle al personal metas u objetivos, asegurándonos de que las metas se perciban como desafiantes, pero alcanzables; debemos asegurarnos de que los efectivos aceptarán las metas y se comprometerán con ellas. Las metas específicas incrementan el desempeño, y las metas difíciles, cuando son aceptadas, dan como resultado un mayor desempeño al que habría con metas fáciles.

2. MOTIVACIÓN Y SATISFACCIÓN POR EL SERVICIO QUE PRESTAN

La motivación consiste en el acto de animar al personal con el fin de que tengan un mejor desempeño en el cumplimiento de los objetivos.

A través de la motivación lograremos un mejor desempeño, una mayor productividad, una mayor eficiencia, una mayor creatividad, una mayor responsabilidad, y un mayor compromiso por parte de todo el personal. Pero sobre todo, lograremos trabajadores motivados y satisfechos, capaces de contagiar dicha motivación y satisfacción al vecino, es decir, capaces de ofrecer por iniciativa propia un buen servicio o atención al ciudadano miraflorentino.

La diferencia entre un efectivo motivado y uno desmotivado, es que el efectivo motivado se siente a gusto trabajando, aumenta su rendimiento, atiende bien al público; además no se limita a realizar solo las labores correspondientes a su cargo, sino también

promueve otras en busca del mejoramiento del Serenazgo, es decir, participa más en la búsqueda de los objetivos y puede aportar ideas nuevas.

Un trabajador motivado se siente autorrealizado y ello redundará en un mejor clima organizacional.

En cambio, con un trabajador desmotivado ocurre todo lo contrario: cumple con sus tareas mecánicamente, le da lo mismo si el trabajo, fue bien hecho, realiza sus actividades pensando en la hora de la salida y, en algunos casos, puede llegar a asociar su labor con una especie de castigo. Aprovechará las debilidades de la Gerencia para quejarse y en la primera oportunidad se irá de la Municipalidad. Trabajar a disgusto es tan malo para el trabajador como para la Gerencia de Seguridad Ciudadana.

- **Incentivos.-** Toda persona necesita de incentivos para mejorar su productividad. La regla es “quien trabaja mejor” debe ser recompensado por sobre quienes simplemente “trabajan normal” de tal manera que se cree una energía sana y positiva en los equipos y colaboradores que demuestran un mayor compromiso, desempeño y calidad en la atención y prestación de servicio al ciudadano.
- **Reconocimientos.-** Cada trimestre reconocer al trabajador por “haber ido por encima y más allá del deber”, para ello, los mismos efectivos sugerirán los nombres de sus compañeros que realizaron mejor desempeño y demostraron: innovación, responsabilidad, buen servicio al ciudadano, lealtad, solidaridad, etc. Como reconocimiento se otorgará un presente simbólico, aparte de ser reconocido públicamente, no necesariamente un reconocimiento dinerario.
- **Hacer del lugar de trabajo un lugar como en casa.-** Físicamente hablando, uno de los estímulos necesarios para que un empleado se sienta seguro, tranquilo y a gusto en su lugar de trabajo, es ofreciendo un lugar cómodo, con la libertad

de decorar (hasta los límites establecidos por la empresa) su área de trabajo con distintivos personales o que le remontan a tener presente a uno de sus seres queridos. Laboralmente hablando, el crear un ambiente de trabajo de confianza y cordialidad inducirá al empleado a sentirse placenteramente más centrado en involucrarse en los trabajos de su función.

▪ **Formas no económicas de motivar**

- ✓ Sea agradecido
- ✓ Dedique tiempo a su personal
- ✓ Proporcione feedback (retroalimentación, información del proceso)
- ✓ Cuide el ambiente de trabajo
- ✓ Proporcione información sobre la Gerencia
- ✓ Involucre al personal
- ✓ Fomente la autonomía
- ✓ Establezca alianzas con cada trabajador
- ✓ Celebre los éxitos
- ✓ Utilice el desempeño para discriminar la tarea realizada.

▪ **¿Que hace que el personal se desmotive?**

Cuando uno conduce un equipo o lidera un grupo de personas es necesario primero pensar y estar convencido, si lo que estamos haciendo es de nuestro agrado, para ello tenemos que identificar cual es el factor desmotivador que ésta presente en el equipo de trabajo. Situaciones como las siguientes nos conduce a la desmotivación:

- ✓ Temor
- ✓ Rivalidad
- ✓ Favoritismo
- ✓ Acciones más diseñadas
- ✓ Inapropiada evaluación de desempeño
- ✓ Condiciones ambientales inapropiadas
- ✓ Falta de equidad en la asignación de remuneraciones
- ✓ Inadecuada asignación de la carga de trabajo

▪ **¿Qué hacer para generar motivación? Mejoramiento del clima laboral**

- ✓ Desarrollo de autoestima y trato adecuado al personal.
- ✓ Mejoramiento de la destreza comunicación.
- ✓ Mejoramiento de las relaciones interpersonales con el equipo de trabajo.
- ✓ Evaluaciones en equipo.
- ✓ Propiciar en el equipo el aprecio, sentido de pertenencia, participación y autoestima.
- ✓ Propiciar el reconocimiento o recompensa en el equipo.

3. ATRIBUTOS DE ATENCIÓN AL CIUDADANO

La atención a la ciudadanía es uno de los pilares sobre los cuales se estructura la prestación de un servicio de atención eficiente y con calidad que permite un acercamiento más amable y directo con la misma.

Para que un servicio al ciudadano cumpla con estándares de calidad, debe tener algunas características o atributos particulares. Estos se deben constituir en la razón de ser de la prestación del servicio por parte del personal de serenazgo.

El servicio que ofrece el personal de serenazgo en los cuadrantes en la atención al ciudadano, debe cumplir con los siguientes atributos:

a. Confiable y seguro

Los servicios deben ser prestados de tal forma que los ciudadanos confíen en la exactitud de la información suministrada y en la calidad de los servicios recibidos, respondiendo siempre con transparencia y equidad.

b. Cortes

El servicio solicitado debe ser brindado de manera respetuosa, gentil y sincera, otorgándole al ciudadano la importancia que se merece y teniendo una especial consideración con su

condición humana. Generar un ambiente adecuado para la prestación del servicio.

c. Digno

Brindar de la mejor forma posible a todos los ciudadanos el servicio al que tienen derecho.

d. Efectividad y competencia

El servicio debe responder a las necesidades y solicitudes de los ciudadanos, siempre que éstas se enmarquen dentro de las normas y principios que rigen el accionar como servidores públicos.

e. Comunicación clara

Se debe informar al ciudadano y responder a sus inquietudes con un lenguaje claro y conciso, de forma que lo pueda entender.

f. Oportuno

El servicio debe ser ágil y prestarse en el tiempo establecido y en el momento requerido.

g. Formador de ciudadanos y ciudadanas

Informar con claridad a los ciudadanos sobre sus derechos y deberes frente al estado y orientarlos con precisión sobre cómo proceder en cada caso particular.

4. Pautas de comportamiento durante el servicio

a. Atención Presencial

El servicio en los cuadrantes se caracteriza porque el sereno entrevista e identifica los problemas sociales menores que aquejan a la comunidad. Por tanto, es importante tener en cuenta los siguientes factores que inciden en la atención:

- **La voz:** La modulación debe adaptarse a las diferentes situaciones para que la información sea comprensible para

el ciudadano, la vocalización debe ser clara para que el mensaje sea efectivo.

- **Presentación personal:** Esta puede influir en la percepción que tiene el ciudadano respecto al servicio ofrecido. Cuidar el aspecto físico es fundamental, ya que este muestra una imagen corporativa con el distintivo de calidad del Sereno.
- **Expresividad en el rostro:** El rostro es el primer punto en el que se fija la atención del interlocutor. Por ello, es fundamental mirar a la persona, demostrar interés, actitud de escucha y reflejar seguridad en la información que se está dando. Una sonrisa sincera le da un carácter acogedor a la atención ofrecida.
- **La postura:** La postura no debe ser rígida ni forzada, debe permitir mantener la columna flexible pero recta, cuello y hombros relajados y reflejar seguridad y amabilidad.

b. Reglas para tener en cuenta en la atención

- Hacer sentir al ciudadano que usted está prestando atención a lo que él dice, utilizando un tono de voz amable, de acogida.
- Por respeto, es mejor dirigirse al ciudadano de “usted”, nunca con apelativos o adjetivos calificativos.
- Tomar nota para recordar los puntos importantes de la conversación.
- Preguntar cuando no se esté seguro de haber comprendido lo suficiente.
- No interrumpir al ciudadano cuando está hablando.
- No sacar conclusiones precipitadas.
- Recapitular sobre los hechos importantes.
- Cuando el ciudadano hable, debe hacerse entender que está siendo escuchado mediante la emisión de sonidos o palabras de afirmación.
- Establecer un clima agradable e intentar que el ciudadano se encuentre a gusto.
- Escucharlo en sus propios términos.
- Ser comprensivo y sensible con sus circunstancias.
- Evitar las distracciones.
- Comprender la estructura interna de su mensaje.

- Escuchar como si tuviéramos que realizar un informe.
- No mostrar inseguridad.
- Mantener una actitud abierta, es decir, no estar a la defensiva.
- Sea creativo en sus respuestas, facilite la situación para el ciudadano y ofrézcale diferentes alternativas para resolver sus problemas o inquietudes.
- Evitar la burla debido a dificultades y fracasos en la comunicación.
- Fomentar sentimientos de seguridad en el ciudadano.
- Muestre una actitud conciliadora a través de sus gestos, expresiones y palabras.
- Adáptese a la situación concreta. no todos los conflictos se encaran de la misma manera.
- Separe el problema de las personalidades.
- Sea duro con el problema pero suave con las personas.

c. Recomendaciones: atención a ciudadanos victimizados

Lineamientos para la atención a víctimas de delitos

- Debe tratarse con respeto a la víctima y brindarle información clara y directa.
- Explicando las competencias de las entidades para cada caso.
- Antes de atender a la víctima, piense que recibirá ese caso como único, no ofrezca respuestas mecánicas.
- Salude amablemente, pregúntele el nombre y pregunte en qué puede ayudar.
- Llame a la víctima por su nombre.
- Recuerde que de su actitud dependen la decisión de la víctima de solicitar orientación y denunciar; también la imagen que ella se forme del Serenazgo.
- Tenga una actitud discreta, respete la privacidad de la víctima, evite que los demás se enteren del motivo de consulta de la víctima.
- Indique a la víctima el lugar al cual debe dirigirse y, en lo posible, proporciónale la dirección exacta.

- Recuerde que la víctima de cualquier delito y su familia deben enfrentar ciertos procedimientos definidos por las entidades que atienden estos casos. Es muy importante que usted le informe sobre dichos procedimientos.
- Fortalezca la autoestima de la víctima, bríndele confianza y demuéstrelle el apoyo que está dispuesto a darle.
- Salvaguarde la intimidad de la víctima, no cuente o divulgue el relato a quien no necesite conocerlo en el proceso de atención. La víctima es un ser humano a quien se le han vulnerado sus derechos.
- Crea en las víctimas y escuche su relato con atención. Partir del criterio de verdad en los testimonios de las víctimas genera confianza en ellas para continuar con el proceso de atención. En este sentido, se recomienda no cuestionar, ni intentar establecer si lo relatado es verdad o mentira. Determinar sobre la veracidad del testimonio es cuestión de especialistas.
- La asistencia debe tener carácter voluntario y no imponérsela coercitivamente.
- Lo importante es hacerle saber a la víctima que puede ser asistida cuando ella lo requiera, de forma tal que pueda eventualmente optar por aceptar la ayuda puesta a su disposición.
- Nunca olvidar que el principal elemento que se le puede brindar a la víctima es el afecto. Sin este no es posible crear un lazo de confianza con la persona que llega agobiada por angustias y desconfianzas.

Recuerde que las víctimas tienen derechos garantizados por la Constitución y las leyes, entre estos:

- Ser respetada como persona y recibir un trato digno durante todo el proceso.
- Ser reconocida como víctima.
- Ser protegida junto con su familia en su intimidad y seguridad.
- Recibir información sobre sus derechos y atención de sus peticiones.

- Recibir atención especializada para su recuperación.
- Ser reparada integralmente del daño sufrido.
- Ser escuchada y tratada con dignidad, privacidad y respeto durante cualquier entrevista o actuación con fines médicos, legales o de asistencia social.
- Recibir información acerca de los procedimientos legales que se deriven del hecho.
- Recibir información de los servicios disponibles para atender las necesidades que haya generado el delito.

d. Recomendaciones: Manejo de los tipos de personalidad de los ciudadanos.

| TIPOLOGIA | CARACTERÍSTICAS | PAUTAS DE TRATAMIENTO |
|---------------------|---|--|
| Desagradable | <ul style="list-style-type: none"> • Busca discusión • Pretende tener siempre la razón • Pertenece al grupo de los eternos descontentos • Habla bruscamente | <p><u>Como tratarlo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dejar que hable cuanto quiera • Ser paciente al escucharlo • Conservar la calma, el dominio de la situación. <p><u>Evitar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Discutir • Considerar cuestión personal sus comentarios sarcásticos • Entrar en su juego provocativo |
| Indeciso | <ul style="list-style-type: none"> • Es incapaz de tener una decisión • La duda es su manera de ser • Pide consejo continuamente | <p><u>Como tratarlo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Descubrir sus motivaciones e intereses • Darle consejos útiles • Ser sus asesores <p><u>Evitar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Dejar languidecer la entrevista, la conversación • Abandonar al cliente a su suerte • Esperar que él/ella tome la iniciativa |
| Silencioso | <ul style="list-style-type: none"> • Rostro sin expresión • Aspecto de no escuchar • Apenas responde a la pregunta • No hace preguntas | <p><u>Como tratarlo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Escucharlo con simpatía • Conducir la conversación hacia el servicio que interesa <p><u>Evitar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Manifestar impaciencia • Distraerse • Perder de vista su misión de oferta del servicio |

| | | |
|--------------------------|--|--|
| <p>Presuroso</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Se muestra impaciente, nervioso, agitado • Consulta a menudo su reloj | <p><u>Como tratarlo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Escucharlo con atención • Fijar su atención en los puntos básicos del servicio • No hacerle perder el tiempo <p><u>Evitar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Enredar la argumentación • El nerviosismo |
| <p>Distraído</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Se distrae constantemente • Su expresión es de ausencia • No escucha | <p><u>Como tratarlo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Concentrar su atención sobre pocos asuntos • Despertar su interés y curiosidad con datos precisos <p><u>Evitar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Distraerse • Ser impaciente • Interrumpir la entrevista o la conversación telefónica |
| <p>Importante</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Intenta demostrar que posee un conocimiento infalible • Contradice o pone en duda nuestras afirmaciones • Puede que sea más competente que nosotros | <p><u>Como tratarlo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Escuchar con mucha atención. • Dar importancia a si ideas • Ser muy pacientes y atentos <p><u>Evitar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Contrariarle • Dejarse impresionar por sus conocimientos • Mostrarse desconcertados |
| <p>Reflexivo</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Se toma mucho tiempo para reflexionar • Es lento de movimiento y palabras • Parece que su tiempo es limitado | <p><u>Como tratarlo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Escucharlo con atención • Tomarse tiempo • Repetir los argumentos en términos diferentes <p><u>Evitar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Ser bruscos • Presionarle • Demostrarle impaciencia |
| <p>Tímido</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Le falta conocimiento del servicio • Teme cometer errores • Demuestra falta de confianza en sí mismo • Tiene dificultad para expresar lo que quiere | <p><u>Como tratarlo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • La argumentación debe ser amplia • Preocuparse porque nos comprenda • Crear clima de confianza <p><u>Evitar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hacer muchas preguntas • Acentuar su incomodidad • Mostrarse impaciente o incómodo ante su timidez |

| | | |
|------------------|---|---|
| Minucioso | <ul style="list-style-type: none"> • Sabe perfectamente lo que desea • Es concreto y conciso • Suele ser tajante y utiliza pocas palabras • Exige rapidez, atención y eficacia • Desea información exacta y respuestas concretas | <p><u>Como tratarlo</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Demostrar seriedad y atención a el/ella • Trato correcto y amable • Dar una respuesta precisa y concreta • Ser ordenado en la forma de solicitar y ofrecer información • Ofrecerle información escrita en la medida de lo posible • Demostrar eficiencia <p><u>Evitar</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Enredar nuestra argumentación • El nerviosismo • Dejarse impresionar por sus conocimientos • Mostrarse desconcertados • Perder de vista su misión de oferta del servicio |
|------------------|---|---|

X. PROGRAMACIÓN DEL PATRULLAJE MUNICIPAL POR SECTOR – SERENAZGO PARA EL AÑO 2021

| ACTIVIDADES | UNIDAD DE MEDIDA | META ANUAL | PROGRAMACIÓN TRIMESTRAL DE PATRULLAJE | | | | RESPONSABLES |
|---|-------------------|------------|---------------------------------------|---------|----------|---------|-----------------|
| | | | I TRIM | II TRIM | III TRIM | IV TRIM | |
| Patrullaje municipal por sector - serenazgo | Sector patrullado | 120 | 30 | | | | ▪ Municipalidad |
| Patrullaje municipal por sector - serenazgo | Sector patrullado | | | 30 | | | ▪ Municipalidad |
| Patrullaje municipal por sector - serenazgo | Sector patrullado | | | | 30 | | ▪ Municipalidad |
| Patrullaje municipal por sector - serenazgo | Sector patrullado | | | | | 30 | ▪ Municipalidad |

Mariano Melgar, enero de 2021