



Relato Policial

## **LA COMISARÍA DE CRUZ BLANCA: UNA EXPERIENCIA DE GESTIÓN POLICIAL**

**Julio Díaz Zulueta\***

La provincia de Cruz Blanca está ubicada a 150 Kilómetros al norte de Lima. La conforman dos distritos Santa María y Hualmay Provincia de Huaura, con una población de 40.000 mil pobladores por distrito aproximadamente. El suscrito se incorporó a la comisaría de Cruz Blanca el 07 de Febrero del 2002.

### **AÑOS 2002-2003**

#### **I. Primera parte**

##### **A. Qué calidad de servicio se prestaba al ciudadano**

La situación era muy difícil. La población no aceptaba a la Policía. Lo primero que se hizo fue DIAGNOSTICAR el problema. Se encontró lo siguiente:

- maltrato al público desde la puerta de ingreso;
- demora en la entrega de copias certificadas de domicilio, supervivencia y otros;
- no había respuesta inmediata a un llamado de auxilio de la población;
- ante una denuncia por cualquier ilícito, se insinuaba que no había gasolina, papel y otros;
- no se aceptaban denuncias fuera de hora de oficina;
- además de eso, el 8 de mayo de 2001 el ciudadano Jenard Lee Rivera murió en el calabozo de la Comisaría. Cientos de pobladores rodearon y apedrearon la dependencia policial. Estuvieron a punto de destruirla. Ese fue el peor momento, que precedió el inicio de la gestión;

---

\* Mayor de la Policía Nacional del Perú – PNP, participante da VI Maestría Administración de la Escuela Superior de Policía (ESUPOL)

- se concluyó que el servicio que se prestaba en dicha comisaría era de mala calidad, la población no quería denunciar por que no obtenía resultado positivo alguno.

## **B. Diagnostico delincencial**

- había pandillas juveniles que causaban daños materiales diariamente a la propiedad pública y privada en los distrito de Hualmay y Santa Maria, de la provincia de Huacho;
- se cometían atracos a la propiedad pública y privada utilizando diversas armas de fuego y lo hacían en banda;
- asaltaban a las personas a la salida de sus domicilios o en la vía pública, eran bandas conocidas de la jurisdicción;
- se micro comercializaba drogas en diversos sectores.

## **C. Infraestructura, logística y personal de la Comisaría de Cruz Blanca**

- como consecuencia de la muerte del ciudadano Jenard Lee RIVERA, miles de pobladores causaron daños materiales a la Comisaría de Cruz Blanca, rompiendo 25 lunas y se ocasionaron destrozos en el interior;
- había máquinas de escribir en mal estado y una computadora malograda. Incluso algunas máquinas de escribir eran de propiedad de los policías;
- había algunas puertas destrozadas, especialmente la que daba a los baños del dormitorio del personal de Sub Oficiales, e incluso dos de ellos estaban enfermos con sinusitis.
- en cuanto a medios de transporte se contaban con dos patrulleros y dos motos en regular estado.
- el personal policial asignado era sólo de 23 efectivos. No había personal suficiente para efectuar servicio de calle.

## **D. Organización de la población**

La población no había sido organizada, pese a la existencia en otros distritos de los programas DE “JUNTAS VECINALES”, “VECINO VIGILANTE” Y “PATRULLAS JUVENILES”

### **Solución para el punto “A”**

**CAMBIOS PARA RECOBRAR LA CONFIANZA DE LA POBLACIÓN**

**CAMBIO DE ACTITUD DEL POLICIA Y SERVICIO DE CALIDAD AL CIUDADANO.**

- BUENA ATENCIÓN AL POBLADOR DESDE EL INGRESO A LA COMISARÍA. Se daba charlas continuas todos los días media hora antes de la lista de diana, a fin de sensibilizar al personal, motivarlos y capacitarlos.
- ENTREGA INMEDIATA DE COPIAS CERTIFICADAS Y A DOMICILIO (CAMBIOS INTERNOS DE PERSONAL). Se aprovechó, por ejemplo, el patrullaje policial para entregar estos documentos, especialmente a los jubilados.
- RESPUESTA OPORTUNA AL LLAMADO DE AUXILIO DE LA POBLACIÓN. Toda llamada de auxilio de la población tenía respuesta inmediata y eficaz.
- SE DIO CUMPLIMIENTO A QUE TODO TRÁMITE ES GRATUITO. La honestidad se obraba con el ejemplo que daba el Comisario administrando bien los pocos recursos e incluso participaban como fiscalizadores los policías en general y la población.
- SE DA ATENCION LAS 24 HORAS. Como debía de haber sido siempre atención las 24 horas.

### **Solución para el punto “B”**

- Se trabajó profesionalmente, capturando a los delincuentes más peligros de la zona con ayuda e información de la os población.

- Las pandillas se redujeron al cero % al lograr organizar a la población donde estaban involucrados los padres y vecinos del mismo, recibiendo charlas y más control sobre los hijos.
- Se colocaron casetas y los patrulleros frente a donde se expendían drogas, y se organizó y capacitó a la población en el programa “vecino vigilante”, con estas acciones no se permitía que se vendiera o micro comercialice drogas.

### **Solución para el punto “C”**

#### **INFRAESTRUCTURA**

Los gobiernos locales, empresarios y la población en general colaboraron para lograr la infraestructura general de la Comisaría de Cruz Blanca por un monto de s/ 180.000 ciento ochenta mil soles (\$ 60,000 sesenta mil dólares), esto se debió al comprobarse del verdadero cambio de actitud y profesionalismo que demostraron los policías en los años 2002 y 2003.

#### **LOGÍSTICA**

- El 26 de julio del 2002 gracias al cambio de actitud y profesionalismo de los efectivos policiales asignaron otro patrullero y dos motos hondas 700cc., se implementó con tecnología de punta con cuatro computadoras Pentium IV. y otros artefactos.
- Se adquirió una central de radio, a fin de estar interconectado con la población que adquirirían walkies talkies y la comunicación se hizo más fluida entre pueblo y policía.

#### **PERSONAL**

Asignaron ocho efectivos más sumando un total de 31.

### **Solución para el punto “D”**

- El Comisario una vez que cambió de actitud al personal policial, lo que por cierto demoró tres semanas, comenzó a visitar barrio por barrio, caminó casa por casa, conversando con los

vecinos y pidiéndoles su colaboración en la nueva gestión policial.

- La población, al convencerse del verdadero cambio de la policía de su jurisdicción, no dudó en aceptar la capacitación y conformación de los Programas de “JUNTAS VECINALES “ Y “VECINO VIGILANTE” y apoyar a la policía en prevención, información y apoyo social. En total se conformaron 748 Juntas Vecinales en los años 2002 y 2003 una de las más numerosas y reales del Perú, hasta la fecha perduran.

## II. Segunda parte

### A. Creacion e Imaginacion

- EL “VECINO VIGILANTE” CONTROLA A SUS PATRULLEROS DURANTE LAS RONDAS NOCTURNAS (CUADERNO DE CONTROL), esta actitud dio mucha confianza a la población en participar en prevención y ayudar a la policía, vigilando e informando sobre hechos delincuenciales de su jurisdicción y fiscalizando y/o controlando a los patrulleros.

- EL TELEF. DEL COMISARIO ESTÁ DISPONIBLE PARA TODA LA POBLACIÓN. La gente no podía creer que el Comisario les diera el numero de su teléfono personal y más aún que les contestaba el teléfono a cualquier hora y sus llamadas eran solucionadas con prontitud y eficiencia. Esto dio mucho más confianza y se volvieron los mejores aliados de la policía

- PATRULLEROS CONDUCEN PACIENTES AL HOSPITAL. Basta con llamar a la Comisaría pidiendo auxilio sobre algún accidente o enfermo grave, el patrullero se dirigía al lugar y conducía al paciente al hospital más cercano, estábamos más unidos, el pasado no estaba ni en el recuerdo.

- COPIAS CERTIFICADAS A DOMICILIO.- No era difícil llevar los certificados domiciliarios al domicilio de los jubilados y a los que iban a la comisaría se les daba en el acto.

## **B. Aliados de la Comisaría**

- Alcaldes
- Empresarios
- El clero
- La población en general

## **C. Logros más resaltantes**

Esas medidas restablecieron la confianza y cimentaron el contacto con la población. A partir de ello, la gestión acumuló varios logros. Entre ellos:

- captura de banda de asaltantes, recuperación de armamentos y de dinero (30,000 nuevos soles ), lograda gracias a las llamadas telefónicas de los vecinos;
- creación de 748 Juntas Vecinales;
- reducción al 95% de faltas y delitos;
- control por parte de la población del trabajo diario de la Policía;
- rondas mixtas de ciudadanos y policías, desde las 18.00 p.m. hasta las 2.00 a.m. incluidos los feriados;
- transparencia total en el manejo de recursos asignados a la Comisaría;
- constante fortalecimiento de las Juntas Vecinales;
- los alcaldes distritales de Santa María y Hualmay se integran al comité cívico;
- logra la entrega de casacas impermeables, linternas, silbatos, alarmas eléctricas y otros por parte de los alcaldes;
- presupuesto participativo:

Santa Maria s/. 60.000

Hualmay s/. 40.000

- donación terreno para juntas vecinales:

Santa Maria 500 m<sup>2</sup>

Hualmay 700 m<sup>2</sup>

- entrega de 16 módulos rodantes para jóvenes en riesgos, donados por la Iglesia Luterana de Suecia;
- 300 fuentes de trabajos.

## CONCLUSIONES

El conjunto de esfuerzos significó que la comisaría de Cruz Blanca, en Huacho fuera galardonada como la mejor comisaría del año. La lección fundamental de su experiencia está en comprender la importancia de la labor del comisario, como líder local de la policía. El comisario debe obtener, cultivar y mantener el apoyo activo de la ciudadana. Para que esto ocurra la policía debe tener voluntad de cambio y convertir el concepto de policía comunitaria en la herramienta y el medio de lograr una eficaz estrategia de seguridad ciudadana.