



"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"
RESOLUCIÓN DE GERENCIAL N.º 145-2025-GM/MPSM

Tarapoto, 21 de mayo del 2025

VISTO:

El Informe N° 339-2025-SGSC-GSCGR-MPSM de fecha 15 de mayo de 2025, el Informe N° 032-2025-GSCGR-MPSM de fecha 15 de mayo de 2025, el Memorando N° 312-2025-GM-MPSM de fecha 15 de mayo de 2025, el Informe N° 198-2025-OAJ/MPSM de fecha 19 de mayo de 2025; y,

CONSIDERANDOS:

Que, el Artículo 194° de la Constitución Política del Perú, modificado por la Ley N° 30305, Ley de Reforma Constitución, establece que las municipalidades son órganos de gobierno local con autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia, concordante con el Artículo II del título preliminar de la Ley Orgánica de Municipalidades, Ley N° 27972;

Que, el artículo II del Título Preliminar de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, prescribe que **"Los gobiernos locales gozan de autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia. La autonomía que la Constitución Política del Perú establece para las municipalidades radica en la facultad de ejercer actos de gobierno, administrativos y de administración, con sujeción al ordenamiento jurídico"**;

Que, el artículo 1° del capítulo I, Disposiciones Generales de la Ley N° 31297 – Ley del Servicio de Serenazgo Municipal, establece como objeto establecer el marco normativo que regula las funciones, competencias, derechos, obligaciones, prohibiciones, capacitación y régimen laboral del servicio de serenazgo municipal como parte del servicio de seguridad ciudadana que prestan las municipalidades, a fin de que contribuya con la convivencia pacífica de la ciudadanía.

Que, el artículo 1° del capítulo I, Objeto y Marco Conceptual de la Ley N° 27933 – Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, establece como objeto proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades, garantizar la seguridad, paz, tranquilidad, el cumplimiento y respeto de las garantías individuales y sociales a nivel nacional. Comprende a las personas naturales y jurídicas, sin excepción, que conforman la Nación Peruana.

Que, el inciso 1 del artículo 85 de la Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades, señala en el numeral 1.1., como función exclusiva de las municipalidades provinciales, establecer un sistema de seguridad ciudadana, con participación de la sociedad civil y de la Policía Nacional del Perú, y normar el establecimiento de los servicios de serenazgo a nivel distrital o de centros poblados en la jurisdicción provincial, de acuerdo a ley;

Que, mediante Resolución de Alcaldía N° 131-2023-A-MPSM, de fecha 06 de febrero de 2023, en su **ARTICULO PRIMERO: DELEGAR** Facultades Administrativas de Gestión y Resolución al **GERENTE MUNICIPAL** de la Municipalidad Provincial de San Martín, en el numeral 46) **"Aprobar directivas, Instrumentos, manuales de procedimiento, Reglamento y/o cualquier documento de tipo normativo que regule los actos de administración interna, elaboración de documentos de gestión de tramites internos, normativas y metodológicos para conducir la gestión técnica, financiera y administrativa de la entidad"**; **PRECISANDO** que la delegación de facultades a que se refiere la presente Resolución comprende las atribuciones de



"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

pronunciarse y/o resolver, sin eximir de la obligación de cumplir con los supuestos, requisitos y procedimientos legales establecidos para cada caso en concreto;

Que, mediante Resolución de Alcaldía N.º 466-2024-A-MPSM de fecha 25 de julio de 2024, se **DESIGNA** como **GERENTE MUNICIPAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN**, desde el 25 de julio de 2024, al Abg. **WILIAN ALBERTO RÍOS TRIGOZO**;

Que, mediante Informe N.º 339-2025-SGSC-GSCGR-MPSM de fecha 15 de mayo de 2025, la Sub-Gerencia de Seguridad Ciudadana remite el Manual de Procedimientos Operativos de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Martín.

Que, mediante Informe N.º 032-2025-GSCGR-MPSM de fecha 15 de mayo de 2025, la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo, solicita aprobación del **MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN**.

Que, mediante Memorando N.º 312-2025-GM-MPSM de fecha 15 de mayo de 2025, la Gerencia Municipal solicita **OPINION LEGAL** a la Oficina de Asesoría Jurídica sobre la **APROBACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTIN**;

Que, mediante Informe N.º 198-2025-OAJ/MPSM de fecha 19 de mayo de 2025, la Oficina de Asesoría Jurídica remite Informe sobre la **APROBACION DEL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTIN**, el cual considera **PROCEDENTE** proseguir con los tramites administrativo (acto administrativo);

Por tanto, estando a lo señalado en los considerados precedentes, y en uso de las atribuciones conferidas por la Constitución Política del Perú y la Ley N.º 27972 - Ley Orgánica de Municipalidades, esta Gerencia Municipal;

RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO. - **APROBAR EL "MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTIN" de la Municipalidad Provincial de San Martín, que como anexo forma parte íntegra de la presente resolución.**

ARTICULO SEGUNDO. - **ENCARGAR el cumplimiento e implementación de la presente resolución a la GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA Y GESTION DE RIESGO.**

ARTÍCULO TERCERO. - **NOTIFICAR la presente Resolución a los interesados y las áreas administrativas de esta Municipalidad Provincial de San Martín, para su conocimiento y fines pertinentes.**

ARTICULO CUARTO. - **DISPONER la publicación de la presente Resolución en la Página Web de la Municipalidad Provincial de San Martín, conforme a las normas de Transparencia y Acceso a la Información Pública.**

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y CÚMPLASE.

C.c
GSCGR
SGSC
Archivo



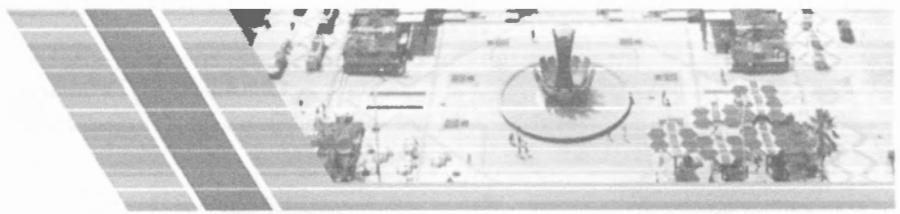
MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTÍN

ABOG. **WILIAN ALBERTO RÍOS TRIGOZO**
GERENTE MUNICIPAL



mpsm
TARAPOTO

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL
DE SAN MARTÍN



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE SERENAZGO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTIN

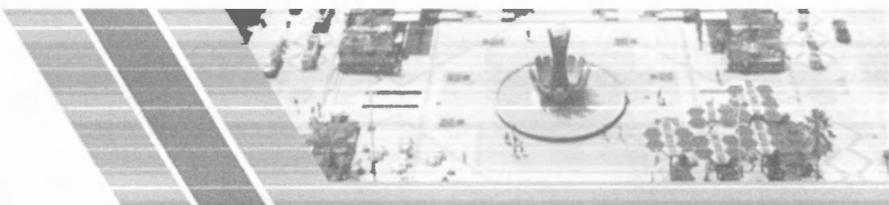


**APROBADO POR RESOLUCIÓN GERENCIAL N° -2025-GM-MPSM de
la MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTIN**

MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS DE SERENAZGO

Jr. Gregorio Delgado N° 260 - Tarapoto

www.mpsm.gob.pe mpsm@mpsm.gob.pe



MANUAL DE PROCEDIMIENTOS OPERATIVOS

INDICE

CAPITULO I: GENERALIDADES

1. Objetivo
2. Finalidad
3. Alcance
4. Marco Legal
5. Definición de Términos

CAPITULO II: VALORES Y PRINCIPIOS

1. Valores
2. Principios

CAPITULO III: DEBERES Y DERECHOS

1. Deberes
2. Derechos

CAPITULO IV: DESCRIPCIONES Y FUNCIONES

1. Sereno
 - Funciones
 - a) Sereno a Pie
 - b) Sereno Chofer (Camioneta o Motocicleta)
 - c) Sereno Operador de Cámaras
 - d) Sereno Operador de Radio
 - e) Sereno Telefonista
2. Supervisor
 - Funciones
 - a. Supervisor del Serenazgo
 - b. Supervisor de Cámaras de Videovigilancia
3. Coordinador
 - Funciones
 - a. Coordinador de Serenazgo
 - b. Coordinador de Videocámaras.
4. Sub Gerente de Seguridad Ciudadana
 - Funciones
5. Gerente de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgos
 - Funciones



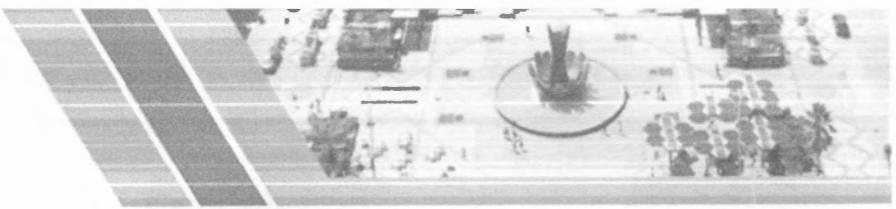
CAPITULO V: NORMAS Y PROCEDIMIENTOS GENERALES

1. Normas
2. Procedimientos Generales.

CAPITULO VI: PROTOCOLOS DE INTERVENCIONES

1. Robo (Transeúnte, Casa y Vehículos)
2. Hallazgo de objetos de valor
3. Amenaza de artefacto explosivo o presencia de objetos sospechosos
4. Accidente de tránsito (choques, despiste, atropellos y/o volcaduras)
5. Personas y vehículos sospechosos
6. Incendio de vehículo
7. Persecución de delincuentes.
8. Orates
9. Mendigos en la vía pública
10. Personas desorientadas
11. Personas extraviadas
12. Violencia familiar
13. Presencia de menores en situación de abandono
14. Actos inmorales y acoso sexual en la vía pública
15. Actos contra la moral y las buenas costumbres
16. Violación/tentativa
17. Riñas o agresiones
18. Pandilleros o barristas
19. Personas en estado de ebriedad o libando licor en la vía pública
20. Consumo de drogas en la vía pública
21. Comercialización de drogas
22. Suicidio o intento de suicidio
23. Personas sin vida
24. Atención al turista
25. Daños a la propiedad municipal
26. Áreas públicas o privadas en estado de abandono
27. Inadecuada señalización en seguridad vial
28. Residuos sólidos y desmonte
29. Desperfecto en juegos recreacionales públicos.
30. Canes peligrosos o abandonados
31. Animales extraviados
32. Ruidos molestos (música, construcción y alarmas)
33. Presencia de manifestantes
34. Incendios
35. Desastre natural (Lluvias, terremotos y huaycos)
36. Aniego por agua potable y aguas servidas.





37. Zonas con poca iluminación
38. Uso del extintor.
39. Backup de video vigilancia
40. Persecución dentro y fuera del distrito
41. Choque de las unidades de seguridad ciudadana.

CAPITULO VII: INDICATIVOS FONETICOS

- A. Indicativos fonéticos
- B. Código 10.

CAPITULO I: GENERALIDADES

1. **OBJETIVO:** El presente manual tiene por objeto establecer procedimientos básicos para el desempeño de las funciones del Sereno de la Municipalidad Provincial de San Martín.
2. **FINALIDAD:** Unificar criterios de actuación del Sereno, en concordancia a las funciones generales de los Serenos a nivel nacional, para mejorar el desempeño de sus funciones.
3. **ALCANCE:** El presente manual de protocolos es de estricto cumplimiento de todo el Personal Operativo de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo.

MARCO LEGAL:

- Constitución Política del Perú
- Ley N° 27972 – Ley Orgánica de Municipalidades
- Ley N° 31297 – Ley del Servicio de Serenazgo Municipal
- Decreto Supremo N° 009-2022-IN – que aprueba el Reglamento de la Ley N° 31297, Ley del Servicio de Serenazgo Municipal.
- Ley N° 29010 – Ley que faculta a los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales a disponer de recursos de Seguridad Ciudadana.
- Ley N° 27933 – Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana
- Decreto Supremo N° 011-2017-IN – Reglamento del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.
- Resolución Ministerial N° 772-2019-IN – que aprueba el Manual del Sereno Municipal
- Decreto Supremo N° 012-201-IN – que crea el Registro Nacional de Serenos y de Serenazgo.
- Ley N° 30057 – Ley del Servicio Civil
- Ley N° 27444 – Ley del Procedimiento Administrativo General
- Ley N° 27815 – Código de Ética de la Función Pública.
- Ley N° 29372 – Ley que modifica el Artículo 259° y su entrada en vigencia, así como la del Artículo 260° del CPP, aprobado por el D.L. N° 957, referidos a la detención policial y Arresto Ciudadano en flagrante delito, respectivamente.
- Ley N° 27806 – Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública.



- Ley 30120 – Ley de Apoyo a la Seguridad Ciudadana con cámaras de videovigilancia públicas y privadas.
- Decreto Legislativo N° 1218 – Regula el uso de cámaras de videovigilancia,
- Decreto Supremo N° 007-2020-IN – que aprueba el Reglamento del D.L. N° 1218 y de la Ley N° 30120.
- Ordenanza Municipal N° 019-2019-MPSM que aprueba el Nuevo Régimen de Aplicación de Sanciones Administrativas (RASA) y el Cuadro de Infracciones y Sanciones Administrativas (CISA).
- Ordenanza Municipal N° 031-2019-MPSM, que aprueba el Reglamento de Comercialización, Consumo y Publicidad de Bebidas Alcohólicas, así como el Funcionamiento de Establecimientos Nocturnos en el Distrito de Tarapoto.
- Ordenanza Municipal N° 022-2023-MPSM, que modifica la Ordenanza 013-2019-MPSM, que Regula el Estacionamiento, Circulación e ingreso de Vehículos Pesados en el Distrito de Tarapoto.
- Ordenanza Municipal N° 017-2022-MPSM, que aprueba el Plan de Acción Multisectorial “Control del Comercio Ambulatorio y Ocupación de la Vía Pública en la Zona Comercio Tarapoto”.

5. **DEFINICIÓN DE TÉRMINOS:** Para los efectos del presente Manual de Procedimientos Operativos de Serenazgo, se establecen las siguientes definiciones:

- a. **Base de Serenazgo.** - Centro de control y monitoreo del servicio de Serenazgo de la Municipalidad Provincial de San Martín.
- b. **Serenazgo.** - Es el servicio de apoyo en seguridad ciudadana que brinda los gobiernos regionales, las municipalidades provinciales, distritales y centros poblados en su respectivo ámbito geográfico; con excepción de los casos de patrullaje sin fronteras establecidos mediante convenio. Sus procedimientos están enmarcados por la Constitución Política del Perú, la Ley y demás normas legales vigentes en materia de seguridad ciudadana.
- c. **Sereno.** - Es el Servidor Civil que mantiene vínculo contractual con el gobierno regional, la municipalidad provincial, distrital y centro poblado, brindando apoyo a la ciudadanía en las zonas asignadas, mediante acciones preventivas, disuasivas, de alerta y de atención a las personas, para coadyuvar en mejorar los niveles de seguridad y tranquilidad pública.



- d. **Patrullaje integrado.** - Es el patrullaje realizado por el Serenazgo y la Policía Nacional del Perú, en forma conjunta y coordinada en determinados ámbitos territoriales de acuerdo al Plan de Patrullaje Integrado en concordancia a los planes de seguridad ciudadana de los gobiernos regionales, las municipalidades provinciales, distritales y centros poblados, con el liderazgo operativo del comisario de la jurisdicción. En el marco de la Directiva N° 03-13- 2015-DIRGEN-PNP/EMG.DIRASOPE-B, que establece los lineamientos para la ejecución del servicio de patrullaje local integrado entre la Policía Nacional del Perú y los gobiernos locales.
- e. **Retención.** - Es la inmovilización física momentánea que puede efectuar el sereno a una persona implicada en algún acto delictivo a fin de evitar la fuga del lugar de los hechos, para luego ser puesto a disposición de la autoridad policial en forma inmediata. La retención no implica detención, registros, ingreso a celdas u otras medidas que afecten los derechos fundamentales de la persona intervenida.
- f. **Extrema necesidad.** - Circunstancia en la que se encuentra en inminente riesgo la vida o integridad física de una persona.
- g. **Conciencia de seguridad.** - Es el conocimiento permanente de los riesgos existentes contra la seguridad y la obligación de adoptar medidas que puedan evitar y/o contrarrestar tales amenazas.
- h. **Violencia.** - Acciones agresivas que atentan contra la integridad física y psíquica de las personas que pueden destruir los bienes públicos y/o privados.
- i. **Violencia delincuenciales.** - Actos realizados por personas que vulneran las leyes y normas establecidas por la sociedad. Los delitos que más afectan a la sociedad son los delitos contra la vida, el cuerpo y la salud y contra la propiedad.
- j. **Personas vulnerables.** - Personas en situación de abandono moral y material, personas con discapacidad, personas de la tercera edad, niños en abandono y mendicidad, mujeres gestantes, personas con problemas de salud mental, víctimas de violencia familiar, trata de personas y LGTBI.
- k. **LGTBI.**- Acrónimo que representa a las personas lesbianas, gais, transgénero, bisexuales e intersexuales.



CAPITULO II VALORES Y PRINCIPIOS

La prestación del Servicio del Serenazgo se orienta en los valores y principios rectores siguientes:

1. VALORES:

- a. **Disciplina.** - El Sereno en el ejercicio de sus funciones actúa con disciplina, observando y cumpliendo las disposiciones y las normas vigentes.
- b. **Cortesía.** - El Sereno en el ejercicio de sus funciones brinda un trato de cordialidad al ciudadano, atendiendo sus requerimientos de manera asertiva.
- c. **Integridad.** - El Sereno ejerce sus funciones con transparencia, ética, probidad e imparcialidad, en salvaguarda de los derechos del ciudadano, el orden y las buenas costumbres; en consecuencia, no recibe ningún tipo de dádiva o retribución de carácter económico o en especies por los servicios prestados, diferente a su remuneración.
- d. **Vocación de servicio.** - El Sereno ejerce sus funciones con predisposición, proactividad y compromiso, orientado a satisfacer los requerimientos de apoyo, auxilio, información y otros, en el ámbito de la seguridad ciudadana.
- e. **Equidad.** - El Sereno brinda a las personas un trato igualitario, sin distinción de origen, edad, raza, sexo, idioma, religión, condición económica o de cualquier otra índole.

2. PRINCIPIOS:

- a. **Respeto a la persona y sus derechos fundamentales.** - El Sereno en el desempeño de sus funciones respeta la dignidad de las personas y sus derechos fundamentales. Este principio tiene primacía en la actuación del sereno.
- b. **Ayuda a la comunidad.** - El Sereno presta apoyo diligente e inmediato a las personas en los casos en que lo requieran en el ámbito de la seguridad ciudadana.
- c. **Coordinación.** - El Sereno ejerce las funciones de manera coordinada con la Policía Nacional del Perú y otras instituciones vinculadas a la seguridad ciudadana.
- d. **Legalidad.** - El Sereno ejerce sus funciones en el marco de la Constitución Política del Perú, leyes y normas legales vinculadas a su competencia.
- e. **Territorialidad.** - El Sereno ejerce sus funciones en el ámbito territorial del gobierno regional, municipalidad provincial, distrital o centro poblado; salvo en los casos de persecución en flagrancia en apoyo a la Policía Nacional del Perú, servicios especiales





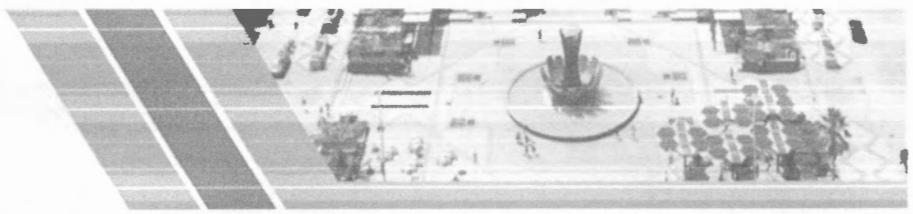
u otras situaciones de emergencia, podrá ingresar a otros distritos en alusión a los Convenios de patrullaje sin fronteras aprobados mediante convenios.

- f. **Subsidiaridad.** - La participación del Sereno es de apoyo, sus funciones y atribuciones no debe interferir con las competencias de otras instituciones del Estado.
- g. **Respeto mutuo.** - El Sereno en el ejercicio de sus funciones debe observar las buenas formas y respeto con sus pares de otros gobiernos regionales, municipios provinciales, distritales y centros poblados, evitando en todo momento enfrentamientos y conflictos que afecten la legitimidad del Servicio de Serenazgo, la imagen de los gobiernos regionales, las municipalidades provinciales, distritales y centros poblados, vulnerando el principio de unidad del Estado.
- h. **Respeto mutuo Sereno – PNP.** - En el patrullaje integrado el Sereno y Policía deben trabajar en forma armoniosa y coordinada, respetándose mutuamente, evitando tener demasiada familiaridad, de darse alguna diferencia o discordia, no deben entrar en discusiones para evitar faltarse el respeto, debiendo de comunicar inmediatamente cada quien a su comando el problema surgido y esperar disposiciones.

CAPITULO III DEBERES Y DERECHOS

1. **DEBERES:**

- a) Prestar su servicio de manera eficiente y responsable en el puesto de servicio o sector asignado.
- b) Informar inmediatamente a la Base de Serenazgo y a la Policía Nacional del Perú sobre la comisión de delitos, faltas, accidentes, conflictos sociales y otros eventos de relevancia en el ámbito de la seguridad ciudadana.
- c) Usar los bienes del Estado única y exclusivamente para el cumplimiento de sus funciones.
- d) Mantener reserva de la información que obtenga en el ejercicio de sus funciones. No le está permitido hacer declaraciones a la prensa, salvo que cuente con la autorización del Gerente Municipal, Gerente de Seguridad Ciudadana y/o alcalde.
- e) Evitar adelantar opinión sobre un hecho en el que interviene, para evitar conflictos y quejas.
- f) No participar en actividades de carácter político.
- g) Usar el uniforme y equipamiento básico necesario, durante el ejercicio de sus funciones.
- h) Respetar y cumplir las disposiciones establecidas en la Constitución Política del Perú, las



Leyes, los Reglamentos y Ordenanzas Municipales.

- i) Cumplir sus funciones de conformidad con las normas y procedimientos del presente manual, Reglamento Interno de Trabajo, Código de Ética, y demás normas establecidas.

2. **DERECHOS:**

- a) No está obligado a realizar acciones o cumplir órdenes que contravengan la Constitución Política del Perú y las Leyes.
- b) Percibir la contraprestación económica correspondiente al servicio prestado y demás beneficios laborales que le correspondan, de acuerdo a Ley.
- c) Que se le asigne el uniforme y equipamiento básico necesario para el cumplimiento de sus funciones.
- d) Recibir capacitación permanente y entrenamiento previo que permita al sereno cumplir con eficiencia su labor de acuerdo a las funciones asignadas en el ámbito de la seguridad ciudadana.
- e) Otros que le correspondan de acuerdo a Ley.

CAPITULO IV DESCRIPCION Y FUNCIONES

1. **SERENO:**

El sereno es el representante de la Municipalidad Provincial de San Martín, responsable de brindar el servicio de seguridad ciudadana, es colaborador dependiente de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana y está subordinado directamente del Coordinador, Supervisor o reemplazo de servicio en el turno respectivo.

Presentación Personal.

- El uniforme o vestimenta del sereno debe estar planchado y limpio.
- La gorra debe estar colocada en forma correcta, ni a un lado, ni hacia adelante, ni hacia atrás.
- El Cabello y barba recortados.

Equipamiento.

- Documento Nacional de Identidad.
- Licencia de conducir vigente (para choferes o motorizados).



- El silbato.
- Lapicero.
- Libreta o cuaderno de novedades.
- Guía de calles, mapas, croquis o la información relevante del distrito.
- Formatos de informes, actas o partes de intervención.
- Formatos de partes para Patrullaje integrado o Municipal.
- Si es de noche, llevar linternas para inspeccionar vehículos o zonas oscuras.

Aptitudes fundamentales.

El Sereno debe estar atento a su servicio considerando que, desde ese momento, es el representante e imagen de la Municipalidad Provincial de San Martín y de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo, al servicio de la comunidad. Su actuación debe ser "Asertiva" sin emociones que puedan reflejar actitudes de imposición personal o antojadiza.

Se recomienda:

- Causar una buena impresión al vecino.
- Abordar los temas o problemas en forma directa.
- Ser cortés y controlar que su estado emocional no revele fuerza o debilidad de carácter.
- Ignorar palabras o tonos provocativos que puedan irritarlo.
- Identificarse con el problema, requerimiento, necesidad o inquietud del ciudadano, ser paciente y escuchar los relatos de las personas.
- De no ser competencia municipal, informar al público que debe hacer o donde acudir.
- No burlarse o reírse cuando el ciudadano ignore algún procedimiento.
- Abstenerse de emitir opiniones personales previas.
- Comprender que toda información que administra en las intervenciones es confidencial.
- En caso de disputas o conflictos, primero domine la situación tratando de que todos guarden silencio y luego convertirse en árbitro, nunca gritar, ni discutir.
- Actuar con serenidad y paciencia.
- Eliminar poses de mala educación, desplantes o lenguaje ofensivo, duro o vulgar.
- Siempre llame a las personas por su nombre anteponiendo el "señor", "señora" o "señorita".

Conocimientos básicos recomendados.

El sereno durante su servicio, debe poseer los siguientes conocimientos:

- Conocer su área, cuadrante o zona de patrullaje de responsabilidad.
- La ubicación y nombres de las autoridades o personalidades vinculadas directa o indirectamente con la Seguridad Ciudadana.
- Ubicación de teléfonos accesibles para hacer llamadas ante urgencias o emergencias



- Nombres y ubicación de calles, parques, edificios públicos y privados, hospitales, postas médicas, clínicas, farmacias, boticas, bancos, grifos, colegios, hoteles restaurantes, etc.
- Indagar la ubicación de lugares o puntos críticos de alta incidencia delictiva, así como lugares que contravengan con la tranquilidad vecinal, como bares, centros de diversión, cantinas, prostíbulos, clubes nocturnos, etc. dando cuenta con el informe correspondiente adjuntando fotografías de ser posible.
- Indagar y conocer, dentro del área o cuadrante de responsabilidad a personas en ocupaciones como guardianes, porteros, choferes, cuidadores o lavadores de carros, repartidores, cantineros, ambulantes, ropavejeros, cambistas de moneda extranjera, etc.; los mismos que puedan aportar información importante en materia de seguridad ciudadana.

Actitudes durante el servicio.

En la Vía Pública

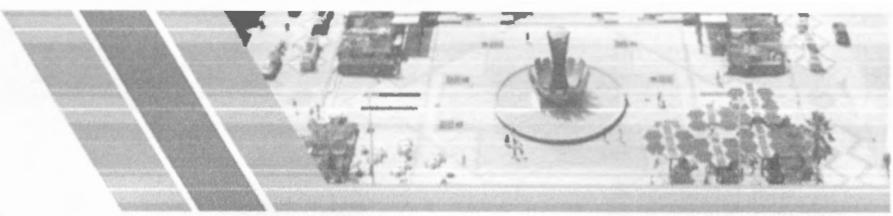
- El Sereno desde que ingresa al servicio debe de encontrarse correctamente uniformado.
- El Sereno durante la prestación de su servicio es objeto de la mirada inquisitiva y fiscalizadora del vecino, por lo que debe estar permanentemente atento y alerta ante cualquier circunstancia para no dejarse sorprender, **evitar el uso del celular.**
- Siempre debe portar una guía de calles y memorizar los mismos u otros, porque el ciudadano o turista, siempre recurre al uniformado a consultar informaciones que necesitan.

✓ Al Caminar.

- Al patrullar el Sereno debe caminar despacio y seguro.
- El Sereno cuando se desplace a pie por la vía pública, lo hará ocupando el lado externo de la acera, cediéndole el lado interior a los peatones.
- El Sereno debe mantener el cuerpo erguido sin exagerar, es decir, relajado.
- La mirada aparentemente sin fijación, pero a su vez aguda con habilidad observante.
- Sus brazos caídos y sueltos con naturalidad, pero prestos a defenderse ante un eventual ataque de un delincuente.
- Cuando el Sereno **camina apurado**, es porque se ha presentado un imprevisto, problema particular ajeno al servicio o está en una emergencia. **Cuando corre**, la situación es muy seria y delicada. Por lo tanto, solo debe hacerlo en casos especiales.

En puesto fijo.

- El Sereno al estar en un lugar específico, debe hacerlo siempre a la defensiva, sea pegado a la pared, a un poste o a un lugar en el que pueda protegerse.
- Puede estar en posición de pie con los brazos sueltos a los costados o las manos delante o
- atrás, evitar hacer "cuchara" con los brazos, esto es, con las manos a la cintura.



FUNCIONES:

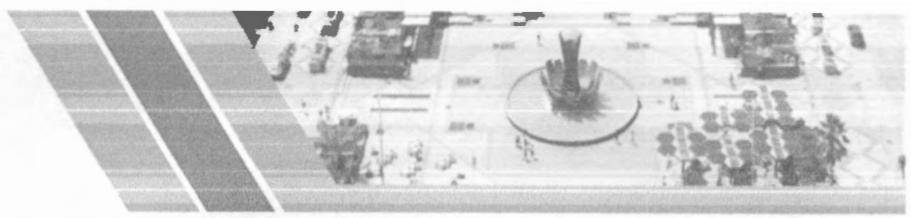
a) Sereno a Pie.

- Ejecutar las disposiciones y consignas que el Supervisor le encomienda antes durante y terminado el servicio.
- Informar al Supervisor, sobre el estado que recibe y entrega los bienes (equipo de Comunicación, etc.) puesto a su disposición para el cumplimiento de sus funciones.
- Reportar por los medios de comunicación disponibles, las novedades y ocurrencias más resaltantes respecto a las faltas a las normas municipales a la base del serenazgo, ocurridas durante su servicio en el sector asignado.
- Entregar diariamente al Supervisor, los partes de intervención correctamente llenados, sobre las ocurrencias del servicio en el sector asignado.
- Atender las consultas de seguridad o de orden municipal, guía de calles de los vecinos que le formulen durante su patrullaje a pie o por el sector asignado.
- Permanecer alerta ante cualquier acto que perturbe la tranquilidad de los vecinos o ante cualquier acto delictivo que ocurra en el sector asignado, debiendo de inmediato solicitar el apoyo policial por intermedio de la Base del Serenazgo.
- Cumplir con las demás funciones delegadas por el Gerente o Sub Gerente de Seguridad Ciudadana.

b) Sereno Chofer (Vehículo o Motocicleta)

- Ejecutar las disposiciones y consignas que el Supervisor le encomienda durante el servicio.
- Velar por el buen funcionamiento del vehículo y/o motocicleta, siendo responsable directo de su operación antes, durante y al término de su servicio.
- Informar al Supervisor sobre el estado en el que recibe y entrega los bienes (vehículos, equipo de comunicación, etc) puesto a su disposición para el cumplimiento de sus funciones.
- Informar sobre los desperfectos del vehículo o motocicleta a la brevedad posible al Supervisor, para realizar las coordinaciones respectivas para su mantenimiento o reparación.
- Conducir el vehículo o motocicleta respetando las reglas de tránsito y a una velocidad de patrullaje no mayor a 30 km/h, con excepción en los seguimientos y/o persecuciones para la intervención de presuntos delincuentes.





- Reportar por los medios de comunicación disponibles, las novedades más resaltantes a la base del serenazgo y al Coordinador, de tratarse de un hecho relevante que puede ser mediatizado, informar directamente al Gerente y Sub Gerente de Seguridad Ciudadana, quienes de acuerdo a las circunstancias podrían apersonarse al lugar o coordinar acciones con otras autoridades.
- Entregar diariamente al Supervisor, los partes de intervención, correctamente llenados, sobre las ocurrencias del servicio en el sector asignado.
- Permanecer alerta ante cualquier acto que perturbe la tranquilidad de los vecinos o ante cualquier acto delictivo que ocurra en el sector asignado.
- Cumplir con las demás funciones delegadas por el Comando del Serenazgo.

c) Sereno Operador de Cámaras de Videovigilancia

- Visualizar mediante el monitoreo de las cámaras de video-vigilancia la presencia de personas en actitud sospechosa, personas de mal vivir, vehículos sospechosos, sin placa, accidentes de tránsito, grescas callejeras, mudanzas, trabajos en la vía pública, menores en estado de abandono, vendedores informales, lava carros, arrojo o acumulación de residuos sólidos en vía pública, en general acciones orientadas a la prevención de cualquier acto delictivo o hecho que contravenga la tranquilidad de los vecinos de la ciudad de Tarapoto comunicando de inmediato a su coordinador y Base del Serenazgo.
- Todo operador de cámaras, debe saber manejar el software de monitoreo, con el cual controlarán las cámaras de video-vigilancia, así como también los sistemas básicos con los que se realiza el servicio de seguridad ciudadana en el interior 2do. nivel de la Base del Serenazgo.
- Ante la visualización de una novedad en vía pública, comunicar el hecho para el apoyo correspondiente, debiendo cerrar el circuito de la atención, cerciorándose de la llegada del recurso asignado y registrando la información necesaria para el cierre de la intervención. En los casos de ser necesario, comunicará a la Base del Serenazgo de la omisión del apoyo y la subsistencia o continuación del hecho.
- Al momento de recibir el reporte de una ocurrencia en vía pública por cualquiera de los canales de comunicación deberá buscar su atención de forma inmediata, verificando por las cámaras de videovigilancia y si lo hubiere proceder a filmar haciendo uso del zoom para plasmar información relevante como rostros, placas, etc., articulando información en vivo con los canales correspondientes.
- Asegurarse de grabar muy bien las novedades de importancia y que queden archivadas en el disco duro del sistema.





- Todo operador debe estar siempre enfocado en sus cámaras de responsabilidad, monitoreando cada cámara por un lapso máximo de 3 minutos aproximadamente, centrados en las novedades diarias (mendigos, lavador de vehículos, vendedores informales, lustrabotas, orates, sospechosos), así como novedades importantes (robo, accidentes de tránsito, choque, despiste, atropello, etc.).
- Los operadores son las únicas personas responsables de lo que ocurra dentro de los módulos o gabinetes y tendrá que brindar la seguridad y conservación de los equipos y mobiliario que exista en ellos.
- Los operadores deberán conocer la ubicación exacta de todas las cámaras asignadas a su módulo y saber el tipo de incidencias que se suscitan alrededor de cada una de ellas.
- Todo operador que tenga bajo su responsabilidad, una radio de comunicación portátil durante su servicio, debe estar pendiente de las comunicaciones recibidas y reportarse cada 30 minutos con o sin novedades, lo cual favorecerá en tener una reacción inmediata de la visualización de dicha novedad en sus cámaras asignadas.
- Comunicar, si visualizan arrojamiento de residuos sólidos en vía pública en horas inapropiadas, desmonte de basura acumulada en pistas, veredas rotas o pistas, árboles frondosos, de igual modo las cámaras que requieran limpieza o mantenimiento.
- En el caso de apreciar a personas cometiendo algún hecho ilícito (robos o hurto) o alguna infracción a las ordenanzas municipales (arrojo de desmonte, basura o venta de licor fuera del horario establecido), enfocará elementos fundamentales para identificación del delincuente o del infractor, para luego reportarlo a la unidad móvil y/o área competente para la aprehensión o sanción correspondiente.
- En el caso que ocurriera una eventualidad extraordinaria, como accidente de tránsito, auxilio médico, asaltos y/o robos, incendios, siniestro, etc., se dará cuenta al servicio policial del 105 que opera en la central de videocámaras de vigilancia, a la vez que comunicarán inmediatamente por radio portátil con la Base del Serenazgo, para que se realice las coordinaciones con los diferentes organismos de apoyo, ejemplo: PNP, Comisarias, Bomberos, Ambulancias y Serenazgo de otros distritos.
- Los Operadores deberán monitorear en forma constante todas las cámaras asignadas a su módulo, teniendo en cuenta que muchas cámaras tienen movilidad en un radio de acción específico, evitando que permanezcan "estáticas" o en "paseo automático" por un lapso no mayor a cinco (05) minutos o de acuerdo a la cantidad proporcional al número de cámaras asignadas, salvo sea el caso que se esté monitoreando una





intervención que amerite mayor tiempo, previo conocimiento del Coordinador de Videocámaras.

- Observar que el personal operativo de calle y el de otras áreas pertenecientes a la Municipalidad, que se encuentre en el panorama de visualización de las cámaras de video vigilancia, cumplan con el adecuado desempeño de sus funciones.
- Anotar en el cuaderno de relevo todas las ocurrencias presentadas durante su servicio, así como los apoyos brindados a los ciudadanos y áreas de la municipalidad.
- Deberán relevarse en forma alturada cortes y minuciosa con el personal entrante sobre las ocurrencias más resaltantes durante el servicio.
- Deberán formar al ingreso de su servicio conjuntamente con el serenazgo, a fin de recibir instrucciones operativas por parte del Sub Gerente de Seguridad Ciudadana, Coordinador y/o Supervisor de turno del serenazgo y otras informaciones y recomendaciones que sean necesarias.
- Toda información que se requiera, debe hacerse por el canal correspondiente (conducto regular) y con las formalidades de acuerdo a ley, salvo disposición en contrario que debe quedar anotado en los cuadernos de relevo. Asimismo, está prohibido todo tipo de infidencia, pasar información a la prensa, amigos y/o extraer material filmico.

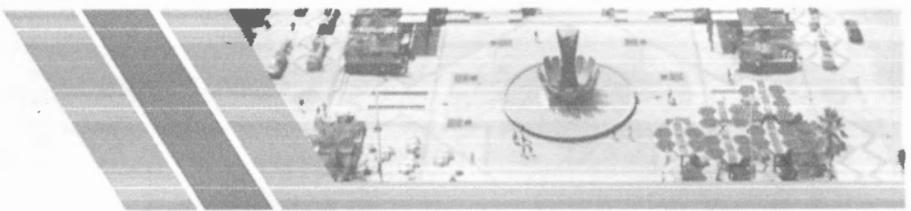
d) Sereno Operador de Radio

- Transmitir a las unidades de patrullaje, las ocurrencias recibidas a través de las llamadas telefónicas, para la atención inmediata.
- Operar visualizando constantemente el Sistema de Posicionamiento Global (GPS) de las unidades móviles del serenazgo, los vehículo y motocicletas, deben obligatoriamente encontrarse operando en sus cuadrantes asignados y realizar el seguimiento de las intervenciones, registrando su arribo a las intervenciones en tiempo real.
- Verificar la validez de la información proporcionada en la llamada telefónica como dirección, urbanización, cuadrante, grado de emergencia, etc. con la finalidad de racionalizar el personal y medios logísticos, de requerirse apoyo, será el responsable de transmitir la orden de que vehículo y motocicleta concorra a ese apoyo, no hacerlo indiscriminadamente.
- Enviar el apoyo en forma oportuna cuando lo solicite el personal de Fiscalización en las acciones de control del comercio ambulatorio, establecimientos comerciales, predios urbanos, uso de las áreas comunes, publicidad, espectáculos públicos no deportivos, giros, medio ambiente y otros aspectos de fiscalización.



- Coordinar con la Comisaria de la jurisdicción en temas relacionados a los operativos conjuntos, apoyo de traslado de personas intervenidas, captura y/u otros que por su naturaleza requieren especial atención.
- Comunicar en forma constante a los conductores de los vehículos motorizados, sobre la concurrencia al grifo para el abastecimiento de combustible, monitoreando los desplazamientos por el Sistema GPS.
- Controlar en tiempo real la hora de un apoyo, hora de llegada y hora de culminación de las unidades móviles en intervenciones, a fin de evitar distracciones y pérdida de tiempo.
- Recopilar, administrar y seleccionar la información recibida por parte de las unidades móviles motorizadas y serenos en la radio-frecuencia, procediendo a transmitirla y distribuirla a las entidades internas o externas a la municipalidad.
- Realizar el control del desplazamiento de las unidades móviles y motorizadas, así como el personal de puestos fijos, a fin que se cumplan con los lineamientos emanados por la Gerencia de Fiscalización y Seguridad Ciudadana.
- Verificar de forma constante por el sistema GPS, el cumplimiento del patrullaje por los cuadrantes de las unidades móviles, motorizados y serenos. Deben permanecer y patrullar únicamente en sus cuadrantes, salvo disposiciones de apoyo en otros cuadrantes.
- Realizar las coordinaciones con Personal de las Unidades Especiales (PNP, Bomberos, defensa Civil, etc.), en las intervenciones donde amerita su presencia, con la finalidad de mantener informado a la Gerencia y Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana.
- Realizar las coordinaciones a través del celular o frecuencia radial con Personal de otros Distritos (Serenazgo Sin Fronteras) en materia de seguimiento en casos como (secuestro, robo, persecuciones, otros) así como brindar apoyo a personal de 105, a efectos de radiar hechos delincuenciales de importancia en la jurisdicción.
- Mantener la disciplina y control del tráfico de las comunicaciones, e informar al Supervisor de turno, de los acontecimientos resaltantes que se susciten en el distrito. El SUPERVISOR y COORDINADOR son los encargados de velar por el buen uso de las radios portátiles, identificando al sereno que trasgrede las disposiciones dadas al respecto, informando por escrito al escalón superior.





e) Sereno Telefonista (por lo general lo cumple el mismo radioperador)

- Recibir las llamadas telefónicas contestando con cortesía y diligencia, debiendo identificarse a la recepción de la llamada telefónica, asimismo al término de la ocurrencia deberá llamar al recurrente informándole el resultado de la intervención.
- Orientar a los ciudadanos que realicen llamadas telefónicas solicitando alguna información o intervención.
- Comunicar al Supervisor las novedades de servicio, a fin de que este disponga las medidas a adoptarse.
- Conocer las calles y avenidas del distrito de Tarapoto, así como la ubicación y los teléfonos de las instituciones públicas y privadas al servicio de la comunidad. Para ello deberá contar con un prontuario telefónico físico en folder forrado y con viñeta indicando **“PRONTUARIO TELEFONICO BASE SERENAZGO”**.
- Relevarse en forma minuciosa con el personal entrante o saliente, indicando las novedades más resaltantes durante su servicio.

Tener en cuenta los siguientes procedimientos frente a una llamada telefónica:

Al momento de ingresar una llamada telefónica, debe contestar como máximo al segundo timbrado.

Debe brindar el saludo respectivo: *“Base Serenazgo Tarapoto, buenos días ...soy el Operador (a)... (se identifica) y pregunta, ¿Cuál es su emergencia?, debe anotar todos los datos necesarios.*

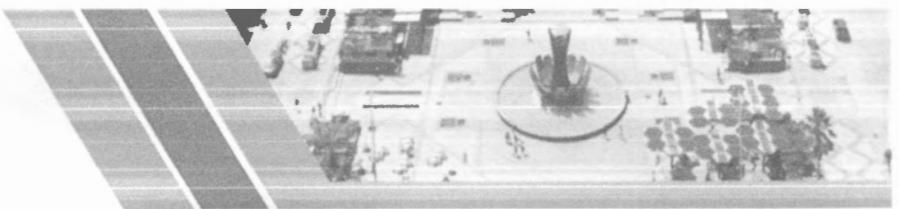
3 Al finalizar la llamada, se brinda el saludo de despedida: *“...se ha tomado nota y se procederá a tomar las acciones correspondientes, gracias por llamar”.*

4 En el caso de tratarse de una **llamada de orientación**, se procede a brindar la orientación correspondiente.

En el caso de tratarse de una llamada por **robo, secuestro, accidentes, incendios, homicidio, intento de suicidio, etc**, se procede en la medida de lo posible a comunicar simultáneamente el hecho al **Supervisor, Coordinador y Sub Gerente de Seguridad Ciudadana**, como a las unidades móviles responsables del patrullaje en el cuadrante afectado, inclusive antes de la culminación de la llamada, con el objeto de reducir el tiempo de llegada de la unidad móvil al lugar.

En el caso de ser llamadas por acumulación de residuos sólidos, maleza, desmonte, caída de árbol, aniego (regadío, agua potable o agua servidas) etc., comunicar de inmediato a las áreas responsables de la Municipalidad Provincial de San Martín, o, en su debido caso, con entidades externas como *Telefónica, Luz del Sur, Sedapal, etc.*





- Las llamadas resaltantes o importantes deben ser comunicadas inmediatamente al Supervisor de Turno, quien también comunicará al Coordinador y Sub Gerente de Seguridad Ciudadana.
- Cuidar, conservar y proteger el mobiliario, asignado a su puesto.
- Relevarse con el turno entrante con las ocurrencias y consignas del servicio anterior.
- De ser factible, realizar consultas mediante Internet para la obtención de datos complementarios de vehículos y/o personas sospechosas (SAT PAPELETAS, RENIEC, otros).
- En caso de otros auxilios y apoyos, comunicarse con las entidades correspondientes y/o realizar las coordinaciones respectivas, dando cuenta al supervisor de turno.

2. SUPERVISOR:

El Supervisor es la persona encargada de hacer seguimiento del desempeño, cumplimiento de consignas y disposiciones en el personal operativo a su cargo; y de monitorear el mantenimiento de los medios logísticos que dicho personal operativo utiliza.

Es el superior inmediato del personal operativo y depende directamente del Coordinador del Serenazgo y/o del Coordinador de Videovigilancia y ambos del Sub Gerente de Seguridad Ciudadana.

FUNCIONES:

Supervisor de Serenazgo

- Verifica la asistencia del personal y el correcto uso de las indumentarias del uniforme y accesorios al ingreso al servicio.
- Forma al personal con 15 minutos antes de ingresar al servicio, los distribuye a sus respectivos puestos de trabajo, asimismo, hace conocer las consignas, novedades del servicio.
- Orienta, concientiza e instruye permanentemente al personal sobre los servicios y procedimientos empleados según las disposiciones emanadas por el Sub Gerente y Gerente de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo de la MPSM.
- Cumple y hace cumplir las disposiciones y consignas del buen trato al vecino de Tarapoto, así como a turistas, de igual forma, vela por el cumplimiento de las normas internas de la Gerencia de Seguridad Ciudadana y MPSM, en caso que no sean cumplidas a cabalidad, da cuenta a su superior inmediato a través de un informe sobre los hechos ocurridos.
- Realiza constantemente recomendaciones, antes, durante y al término del servicio al personal a su cargo.
- Verifica que se cumpla con la programación del mantenimiento de las unidades móviles y de los equipos a cargo del personal subordinado.

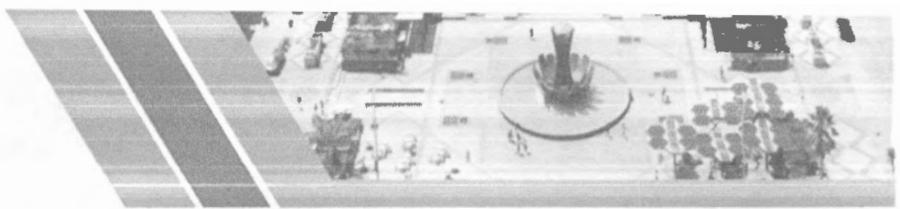


- Es responsable de la ubicación y eficiencia en el servicio de seguridad que brinda el personal de serenos en las zonas y cuadrantes de su responsabilidad, para ello hace uso de los GPS, radios portátiles, celulares y de ser necesario debe constituirse a verificar "insitu" la ubicación de los mismos.
- Acude a las intervenciones relevantes o de emergencia que se presenten durante el servicio del personal operativo a su cargo.
- Dirige por radio las acciones adoptadas durante las intervenciones que se pudieran presentar durante su servicio.
- Verifica que el personal conozca el contenido de las principales Ordenanzas Municipales y orienta en su cumplimiento por parte de los vecinos y/o contribuyentes.
- Recibe, clasifica y deriva las quejas vecinales a las áreas competentes.
- Da cuenta inmediatamente de las novedades más resaltantes e importantes del servicio, al Coordinador, Sub Gerente de Seguridad Ciudadana y en todo caso al Gerente de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo.
- Reportará al Coordinador del serenazgo, el estado de inicio y de término del personal, unidades (Camionetas y Motos) y equipamiento de servicio.
- Debe relevarse en forma minuciosa con el Supervisor entrante y/o saliente sobre las consignas y novedades presentadas durante su servicio, firmando el cuaderno de relevo.
- Es responsable de mantener informado al Coordinador del Serenazgo y Sub Gerente de Seguridad Ciudadana, de todas las ocurrencias que acontecen en el distrito durante su turno y en tiempo real, más aún de los puntos de consignas ya establecidos previamente.
- Coordina con la PNP (Comisaría, DIVINCRI y central 105), para el desplazamiento de las unidades policiales hacia alguna emergencia y/o presunción de delito que se presentase en el desarrollo del servicio.
- Recepcionar los partes del servicio de turno, los mismos que deber ser leído, revisado y firmado dando conformidad de la presentación correcta y derivarlo al personal encargado de archivar los partes o en su defecto tramitarlo a otras áreas para que se tomen medidas de la novedad.



b) Supervisor de Cámaras de Video Vigilancia

- Es el soporte del Coordinador y vela por el correcto uso de los equipos de videovigilancia.
- Forma con su personal de operadores conjuntamente con el personal de serenos
- Diligencia en su turno los diferentes pedidos y documentos administrativos, en forma oportuna.
- Es responsable de mantener informado de las novedades a su Coordinador, a la base del serenazgo y Sub Gerente de Seguridad Ciudadana.



- Coordina permanentemente con el efectivo policial del 105, asignado a su área, informándole de hechos ilícitos y graves que se puedan suscitar en la ciudad.

3. Coordinador

El Coordinador es la persona encargada de controlar el desempeño, cumplimiento de consignas y disposiciones en el personal operativo de los tres turnos, ejerce su comando a través de los Supervisores y monitorea el mantenimiento de los medios logísticos que dicho personal operativo utiliza.

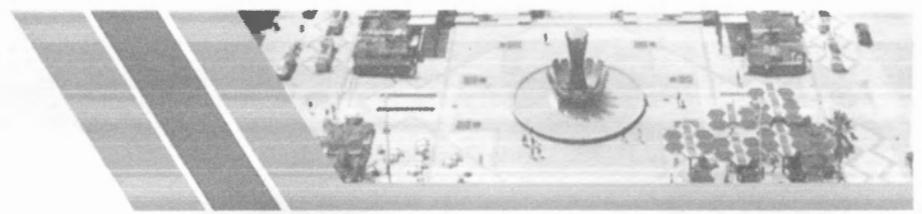
Es el superior inmediato de los Supervisores y depende directamente del Sub Gerente de Seguridad Ciudadana a quien debe informar de los pormenores de los servicios.

Funciones:

a. Coordinador del Serenazgo:

- Verificar la asistencia del personal y el correcto uso de las indumentarias del uniforme y accesorios al ingreso al servicio.
- Estar presente de ser factible, en todas las formaciones del personal que ingresa al servicio y coordina con el supervisor la distribución a sus respectivos puestos de trabajo; asimismo, hace conocer las consignas, recomendaciones y novedades del servicio, los instruye sobre los procedimientos empleados.
- Cumple y hace cumplir las disposiciones, consignas y normas internas de la Gerencia de Seguridad Ciudadana. Vela por la disciplina del personal.
- Verifica que se cumpla con la programación del mantenimiento Preventivo y Correctivo de la flota vehicular.
- Verifica que todos los equipos funcionen adecuadamente.
- Emitir los reportes diarios de intervenciones ocurridos en el día.
- Verificar que, al inicio y término de cada servicio, se emitan vía WHATSAPP todos los reportes establecidos en los formatos establecidos.
- Brindar una atención de excelencia al vecino.
- Recibir, clasificar y derivar las quejas vecinales a las áreas competentes.
- Informar al vecino del estado y del resultado de la solicitud presentada vía telefónica.
- Dar cuenta inmediatamente de las novedades más resaltantes e importantes del servicio al Sub Gerente de Seguridad Ciudadana y de ser el caso al Gerente de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo.
- Durante una emergencia, urgencia, hecho delictivo, accidente, incendio, desastres naturales u otros, poner en funcionamiento el **Protocolo de Comunicaciones de Emergencias**; designando al telefonista para que realice las llamadas correspondientes a los diferentes organismos de apoyo (105, Comisarias, Bomberos, Ambulancias, Serenazgo, incluso de otros distritos, etc.). Pondrá en ejecución el Plan "CERCO".





- Relevo minucioso con el Supervisor entrante o saliente sobre las consignas y novedades presentadas durante su servicio, firmando ambos las hojas de rutas de los vehículos mayores y menores, designando sus sectores y cuadrantes.
- Verificar que el personal asignado como radio operador y/o telefonistas hagan seguimiento a las llamadas que así lo requieran, devolviendo las llamadas.
- Permanecer el tiempo necesario en el interior de la base del serenazgo, a fin de verificar el normal desenvolvimiento del personal a cargo del supervisor de turno durante el servicio.
- Verificar que el uso de los equipos telefónicos (fijo y celular) de la corporación sean exclusivamente para las labores operativas y no para uso personal.
- Recomendar y verificar que el personal de servicio de patrullaje motorizado, no utilice sus teléfonos celulares personales, descuidando sus funciones y dando mala imagen con comentarios desfavorables.
- Emplear al máximo su iniciativa para solucionar con éxito cualquier incidente.
- Instruir permanentemente a los Supervisores, así como al personal de Radioperadores para la debida atención de una emergencia.
- Informar de inmediato a la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de cualquier anomalía o falla en los vehículos, equipos y/o sistemas para el tratamiento respectivo.
- Disponer el apoyo diligente y oportuno a las diferentes áreas de la MPSM.

b. Coordinador de la Unidad de Cámaras de Videovigilancia.

- Es responsable que su área cumpla las funciones propias de videovigilancia en los tres distritos: Tarapoto, Morales y la Banda de Shilcayo.
- Es responsable directo de los supervisores y del soporte técnico
- Es responsable de verificar los sistemas y el buen funcionamiento de las cámaras de videovigilancia.
- Remite los informes de reporte y control del personal
- Constantemente da recomendaciones y está en constante capacitación al personal de operadores.
- Informa de inmediato a la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana de cualquier anomalía o falla en los Sistemas del centro de control de video vigilancia.
- Planifica o estructura el plan cerco en los distritos de Tarapoto, Morales y la Banda de Shilcayo, realiza ensayos.



- Periódicamente verifica las cámaras de videovigilancia en campo, a fin de que funcionen correctamente y no haya obstáculos en su visibilidad.
- Evacúa los informes semanales, quincenales o mensuales de sus actividades de videovigilancia.
- En casos de darse la comisión de ilícitos graves en los tres distritos, como asaltos, homicidios, etc, brindar las facilidades al personal policial que concurrirá a su área a verificar y obtener información, así como informar inmediatamente al Gerente y Sub Gerente de Seguridad Ciudadana.

4. SUB GERENTE DE SEGURIDAD CIUDADANA:

El Sub Gerente de Seguridad Ciudadana, es la persona encargada de hacer el seguimiento del desempeño, cumplimiento de consignas y disposiciones en el personal operativo de las unidades a su cargo; y gestionar el mantenimiento de los medios logísticos que dicho personal operativo utiliza.

Es el superior inmediato del Coordinador del Serenazgo y de Cámaras de Video Vigilancia, depende directamente del Gerente de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo de la Municipalidad Provincial de San Martín.

FUNCIONES:

- Articular con los Coordinadores (serenazgo y videocámaras) y Supervisores, las acciones de seguridad ciudadana, apoyos y otros servicios.
- Coordinar el cumplimiento de las funciones, disposiciones y tareas asignadas por la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo.
- Velar por el estricto funcionamiento y operatividad de la flota vehicular. Así como de los equipos de la central de video vigilancia, debiendo informar oportunamente las deficiencias existentes.
- Coordinar la emisión y entrega oportuna de los videos de seguridad solicitados por los contribuyentes.
- Coordinar el sistema de información estadístico que permitan la toma de decisiones.
- Coordinar la formulación de planes y su ejecución en la búsqueda del cumplimiento de la misión de la gerencia.
- Coordinar con los coordinadores y supervisores para que el personal a su cargo sea relevados, instruidos y orientados adecuadamente respecto a sus obligaciones e indicaciones del Gerente de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo, velar por la disciplina del personal.
- Otras disposiciones que indique el Gerente de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo.



5. GERENTE DE SEGURIDAD CIUDADANA Y GESTIÓN DE RIESGO:

El Gerente de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo, es la persona encargada de hacer el seguimiento del desempeño, cumplimiento de consignas y disposiciones en el personal operativo a su cargo; y de monitorear el mantenimiento de los medios logísticos que dicho personal operativo utiliza.

Es el superior inmediato del Sub Gerente de seguridad Ciudadana y depende directamente del Gerente Municipal de la MPSM.

FUNCIONES:

- 
- 
- 
- 
- 
- Efectuar supervisión operativa y administrativa de la Sub Gerencia de Seguridad Ciudadana.
 - Coordinar con las Municipalidades Distritales y con entidades públicas y/o privadas, en el ámbito de su competencia, para realizar la planificación y ejecución del Plan de Acción Provincial de Seguridad Ciudadana.
 - Proponer y ejecutar los planes de Seguridad Ciudadana, en el marco del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana y Comité Provincial de Seguridad Ciudadana (COPROSEC), se acuerdo a la normatividad vigente.
 - Proponer proyectos de normas municipales en materia de Seguridad Ciudadana.
 - Revisar y proponer actualizaciones sobre estrategias de implementación para la Seguridad Ciudadana.
 - Efectuar planes de operaciones de acuerdo al Plan de Seguridad Ciudadana.
 - Elaborar el cuadro de necesidad de requerimiento de personal.
 - Supervisar el cumplimiento de las disposiciones operativas, así como las actividades que desarrollen el personal a su cargo.
 - Dirige el cumplimiento de metas y actividades relacionadas con este fin, coordinando con los responsables del Ministerio del Interior.
 - Otras disposiciones que indique el Gerente Municipal o Alcalde de la MPSM.

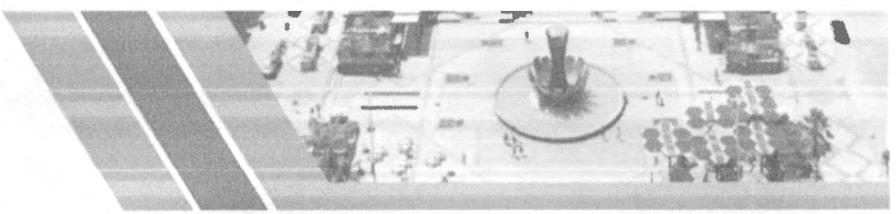
CAPITULO V

NORMAS Y PROCEDIMIENTOS GENERALES.

1. NORMAS:

a) Al ingresar a su servicio el sereno deberá tener en cuenta lo siguiente:

- Está terminantemente prohibido portar armas de fuego, otro tipo de objetos defensivos u ofensivos que no sean los que forman parte del equipo autorizado por la Gerencia de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo.



- No se debe ingresar al servicio con síntomas de embriaguez, efectos de fármacos, drogas u otros.
- Debe presentarse aseado y correctamente uniformado teniendo presente que solo está permitido el uso de prendas que forman parte del uniforme.
- Debe portar su documento de identidad personal original (DNI).
- Los conductores de unidades móviles deberán portar la correspondiente licencia de conductor (original) vigente.
- No está permitido portar aparatos para escuchar música durante el servicio.
- Deberá llevar consigo libreta de notas, accesorios, lapicero y plano del Distrito de Tarapoto.
- El Sereno por ningún motivo debe solicitar, ni recibir retribución alguna por alguna acción realizada.



b) Al hacerse cargo del vehículo y/o puesto, deberá:

- Relevase con el sereno saliente con todas las ocurrencias y novedades que hubiese, además con los equipos y materiales asignados.
- Al final del relevo dará cuenta al supervisor de servicio de las novedades de su relevo, redactando su parte de servicio en forma correcta.
- Los conductores de las camionetas y motocicletas deberán realizar una verificación detallada de la unidad móvil a fin de determinar el estado en que la recibe, dando cuenta al supervisor de las ocurrencias que hubiere.



consignas o indicaciones que hubiese.

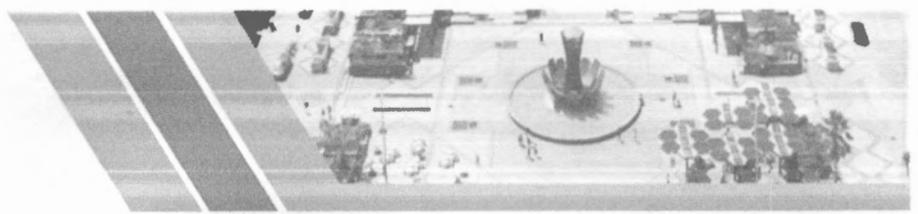
- Revisar el nivel de aceite del motor y todos los niveles del mismo
- Tener presente que, al no reportar alguna novedad en el relevo, se hace responsable de ella.



c) Durante el servicio deberá tener en cuenta que:

- No está permitido alejarse de su puesto, cuadrante o zona de responsabilidad sin autorización.
- No está permitido ingresar a establecimientos comerciales por motivos particulares.
- Para las comunicaciones radiales debe emplear al máximo las codificaciones que para este medio existen, evitando el uso de nombres o apellidos.
- En todo momento debe adoptar una posición correcta, evitando adoptar posturas que muestren cansancio o que atenten contra la imagen y porte que el sereno debe mostrar.
- Debe portar consigo en todo momento el equipo de comunicaciones, el cual deberá estar permanentemente encendido y con volumen alto.
- Está prohibido el empleo de celulares y equipos de música durante el servicio, salvo que sea para uso del servicio (remisión de imágenes de intervenciones, videos)
- No está permitido ingerir los alimentos principales fuera del horario de refrigerio.

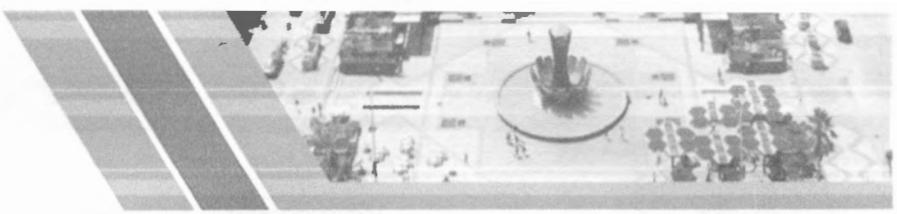




- Está terminantemente prohibido el empleo de los equipos de comunicación para asuntos particulares.
- Si se encuentra en una unidad móvil y siente sueño o cansancio deberá detener la unidad en un lugar seguro y permanecerá fuera de ella el tiempo necesario para reponerse, dando cuenta al supervisor.
- No deberá abandonar su puesto hasta que sea relevado, salvo por orden superior.
- En caso de correr peligro, de ser agredido físicamente deberá solicitar el apoyo necesario de inmediato.

d) Patrullaje en Unidades Móviles:

- Una unidad móvil no deberá realizar persecuciones si no dispone de efectivo policial. Salvo orden superior o en todo caso con mucha prudencia y a distancia para no perderlo de vista y conocer donde se esconderá el o los DD.CC, de esta acción comunicará en todo momento.
- Está terminantemente prohibido el empleo de equipos de música y/o audífonos durante el patrullaje.
- El empleo del cinturón de seguridad es obligatorio tanto para el conductor como para los que se encuentran dentro del vehículo.
- Durante el patrullaje la tripulación de la unidad móvil deberá obligatoriamente usar el chaleco antibalas.
- La velocidad de patrullaje es de 30 km/h, en caso necesite desplazarse a mayor velocidad, deberá emplear todas las luces de emergencia (barra de luces), sirena y dar cuenta a la Base del Serenazgo.
- Es obligatorio portar el certificado SOAT (vigente) y la tarjeta de propiedad dentro del vehículo.
- No deberá alejarse de su vehículo a una distancia donde pueda perder el control y/o contacto visual de la unidad.
- En todo momento deberá cumplir con las señales y normas de tránsito.
- No debe transportar heridos en las unidades móviles, salvo urgencias que se pudieran presentar, en todo caso solicitar apoyo de la ambulancia. Salvo orden superior.
- En caso de sufrir algún accidente de tránsito, deberán dar cuenta en forma inmediata a la Base del Serenazgo y al supervisor de turno, quien dispondrá que se realicen todos los procedimientos de ley (Denuncia policial, dosaje etílico, denuncia al seguro, etc.).
- En caso de daño a terceros, no realizará acuerdos ni compromisos con la otra parte, salvo conveniencia.
- Cumplirá a cabalidad con las disposiciones sobre el uso del equipo de emergencias instalados en la unidad móvil.
- Antes de iniciar el patrullaje el conductor deberá verificar el estado operativo de extintor de la unidad.



e) Sobre los Partes o Actas de intervención:

Los partes o actas de intervención constituyen documentos públicos cuyas copias pueden ser solicitadas por las partes involucradas en la intervención o por terceros por lo que, se debe tener especial cuidado en su redacción.

Cada documento de intervención debe responder las siguientes preguntas:

- | | |
|----------|------------------------------|
| ¿QUE? | ¿qué ocurrió? |
| ¿QUIEN? | ¿a quién le ocurrió? |
| ¿CUÁNDO? | ¿Cuándo ocurrió? |
| ¿DÓNDE? | ¿Dónde Ocurrió? |
| ¿CÓMO? | ¿Cómo ocurrieron los hechos? |

- Todo el personal de servicio debe disponer de formatos de partes y actas de intervención.
- Los partes o actas de intervención deben ser escritos con letra clara y legible, respetando las reglas de ortografía y redacción; quien lo firma deberá colocar en el post firma su nombre y cargo, así como intervinientes y testigos, además impresiones digitales en caso de actas.
- Toda intervención que realice el sereno debe quedar registrada en un parte de intervención. A su vez, cada parte de intervención debe ser comunicado a la base del serenazgo y posterior entrega para el registro de la ocurrencia.
- Cuando se disponga de efectivo policial, es este quien formulará y firmará los partes de intervención.
- Los partes de intervención deben contener un relato detallado y resumido de lo ocurrido y observado.
- En caso que se realice una intervención y el efectivo policial no pudiera formular el parte de intervención correspondiente, el sereno a cargo de la unidad deberá hacerlo indicando las razones por las que el efectivo no lo hizo.
- Toda información contenida en el parte de intervención debe ser veraz, bajo responsabilidad de quien lo firma.



2. PROCEDIMIENTOS GENERALES:

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

- Cuando recibe una orden de la base del serenazgo.
- Cuando directamente detecta alguna situación que requiere su intervención, previa comunicación a su base y supervisor.



a) **Orden de la Base del Serenazgo.**

Si el Sereno se encuentra en una Unidad Móvil:

- El Sereno recibe la llamada de su Base donde le deben indicar el tipo de intervención y lugar.
- Confirma la recepción de la llamada y anota los datos recibidos.
- Acude a la dirección indicada con la barra de luces encendida y accionando la sirena de ser necesario.
- Una vez que llega al lugar indicado, observa y hace una rápida apreciación de la situación.
- Comunica a la base su ubicación y en caso necesario solicita apoyo policial o de otras unidades.
- Si la unidad dispone de efectivo policial asignado, es este quien debe realizar la intervención.
- Durante la intervención, el chofer sereno deberá brindar el apoyo al policía que es su operador, de acuerdo a las circunstancias, al llegar al lugar debe impresionar para que el trabajo del Policía sea más fácil, tocando el "pato", encendiendo la circulinas y de ser posible dar órdenes por el altavoz, constituyendo estas acciones un trabajo de sicología muy eficaz.
- Terminada la intervención comunica a la base del serenazgo que ha cumplido con su función.
- Redacta el parte correspondiente y lo firma.

Si el Sereno se encuentra a Pie o cubriendo un Puesto fijo:

- El Sereno recibe la llamada de la base del serenazgo, donde le deben indicar el tipo de intervención y lugar.
- Acude a la dirección indicada si es que se encuentra dentro del área de su responsabilidad.
- Al llegar al lugar indicado el Sereno procederá de acuerdo a la situación (ver procedimientos particulares) y de acuerdo a su evaluación de la situación solicitará a la base del serenazgo el apoyo policial.
- Formula el parte correspondiente
- Terminada la Intervención regresa a su puesto

b) **En caso de intervención directa**

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





Si se encuentra en una Unidad Móvil (Camioneta o Moto)

- Apreciará rápidamente la situación y dará cuenta a la base del serenazgo, indicando los detalles de la incidencia y lugar donde se encuentra.
- No conducirá de ninguna forma, sin los implementos de seguridad.
- Si se encuentra acompañado de un efectivo policial, deberá tener presente que es el policía quien debe tomar la decisión de intervenir y el sereno prestará el apoyo necesario.
- Si se encuentra solo con otro sereno, deberá tener en cuenta que la intervención no dará lugar a que abandone su unidad, en caso necesario deberá solicitar apoyo.
- Una vez en el lugar deberá ubicar su unidad de tal manera que pueda protegerla en lo posible de cualquier tipo de riesgo.
- El Sereno procederá de acuerdo a la situación (ver procedimientos particulares).
- Terminada la intervención comunicará a la base, los resultados de esta.
- Formulará el parte de intervención respectivo.
- Continuará el patrullaje.



Si el Sereno se encuentra a Pie

- Apreciará rápidamente la situación y dará cuenta a la base, indicando los detalles de la incidencia y lugar donde se encuentra.
- En lo posible y si la situación lo permite deberá solicitar apoyo policial.
- Si la situación es apremiante y no dispone de apoyo, deberá rápidamente evaluar la situación para determinar si puede controlarla y no poner en riesgo innecesario su integridad física ni la de los vecinos.
- El sereno procederá de acuerdo a la situación (ver procedimientos particulares).
- Terminada la intervención comunicará a la base los resultados de esta.
- Formulará el parte de intervención respectivo.
- Continuará con su patrullaje.



**CAPITULO VI
PROTOCOLOS DE INTERVENCIONES**

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

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

Además de las normas generales para las intervenciones el sereno deberá tener en cuenta los siguientes protocolos:



1. PROTOCOLO EN CASO DE ROBO (TRANSEÚNTE, CASA Y VEHÍCULOS)

a) ROBO A TRASEÚNTES

Acciones a tomar:

- Al recibir la llamada, el radioperador debe desplazar de inmediato al personal más cercano al evento, así mismo comunicar al Supervisor de turno quien procederá a acercarse al lugar, simultáneamente se mantendrá en contacto directo con la comisaria de la jurisdicción donde se ha realizado el acto delictivo.
- En caso que el delincuente este armado y se encuentre aún en el lugar de los hechos o las inmediaciones, el Sereno deberá pedir apoyo, desde un lugar protegido, dando información necesaria para que los refuerzos lleguen debidamente preparados.
- Si el agraviado ha sufrido lesiones personales debido al robo, el Sereno deberá pedir apoyo a la base para que la ambulancia se acerque al lugar de los hechos.
- En caso que se produzca una persecución, el Sereno deberá seguir al sospechoso a una distancia prudente y deberá ir indicando a la base de su desplazamiento, para iniciar el plan cerco. Si el presunto delincuente está armado deberá solicitar apoyo policial.
- En todo momento deberá prestar atención a las características del delincuente (rasgos físicos, vestimenta, etc.)
- Evitar el enfrentamiento, solo deberá enfrentarse al delincuente en caso de inminente necesidad y cuando se tenga una notoria superioridad sobre él, nunca debe enfrentarse en el caso que el delincuente se encuentre armado.
- En caso de captura del delincuente, se deberá tener presente que los serenos no detienen, solo retienen al delincuente y deberá conducirlo inmediatamente a la Comisaría y formular su parte de arresto ciudadano.
- Si al llegar el Sereno al lugar de los hechos, el delincuente ha logrado escapar, debe comunicar a la base, describiendo las características del delincuente. Posteriormente prestará apoyo al agraviado para que haga la correspondiente denuncia en la comisaría.





- Si como resultado de la intervención se recuperan prendas, dinero u objetos, estos deben ser entregados con cargo en la comisaría y los debe consignar en el parte correspondiente.
- Si durante el suceso se observa objetos olvidados por los delincuentes, se debe tener en cuenta que nadie puede manipular, ni hacer uso de ellos hasta la llegada de la PNP.
- Si los delincuentes se encuentran en vehículo, solicitar al agraviado las características del mismo y el Sereno deberá informar de dichas características a la base, al igual que la ruta de escape que los sospechosos tomaron, irradiar inmediatamente a la flota vehicular para activar el "Plan Cerco".
- Realizar el parte correspondiente en donde se detalle lo sucedido desde que se perpetuó el hecho hasta el momento que se apoyó al agraviado a realizar su denuncia.
- No olvidar de recomendar a las personas que "lo primero que hay que poner a salvo es su integridad física". No intente actos heroicos, tu seguridad es lo primero y los más importante.



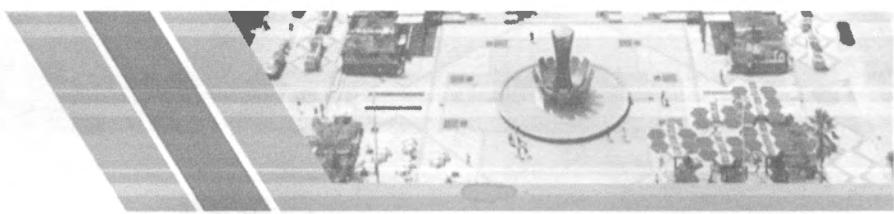
b) **ROBO EN INMUEBLES**

- Tener presente que los Serenos no deben ingresar dentro de una propiedad privada sin la autorización del dueño del inmueble y presencia del personal PNP
- En el caso que el delincuente se encuentre dentro del inmueble deberá solicitar apoyo policial, en ningún caso debe ingresar sólo al inmueble.
- Si el dueño está presente, esperará a que el Policía confeccione el parte correspondiente y el dueño de cuenta de las especies que han sido sustraídas.
- El Sereno debe dar las facilidades para que el vecino o testigo realice la denuncia correspondiente.

c) **ROBO DE VEHÍCULOS**

Acciones a tomar:

- En caso de robo total del vehículo, el Sereno deberá prestar el apoyo necesario para que el dueño formule en la Comisaría la denuncia respectiva.
- Si se ha producido lesiones personales como consecuencia del robo, el Sereno deberá pedir ayuda a la base para que la ambulancia se acerque a prestar auxilio.



- El Sereno dará cuenta a la base y las características del vehículo robado a fin de que todas las unidades tomen conocimiento y puedan identificarlo durante su patrullaje.
- En el caso de robo de autopartes, el Sereno deberá pedir apoyo policial para que el dueño o un testigo informe sobre las piezas sustraídas y se proceda a la denuncia policial correspondiente.
- Por ningún motivo el sereno deberá conducir vehículos particulares, ni ingresar al interior de ellos, salvo autorización directa del dueño.

A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de Seguridad Ciudadana.
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo.

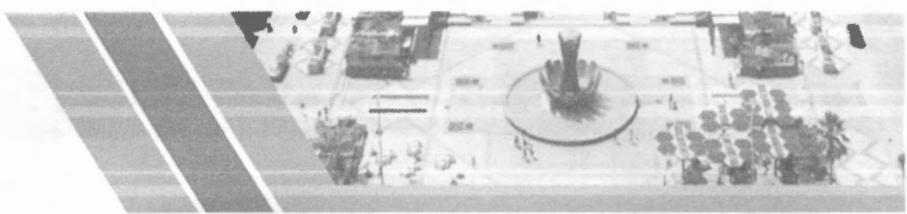


2. PROTOCOLO EN CASO DE HALLAZGO DE OBJETOS DE VALOR

Acciones a tomar:

- La base del serenazgo recibe la novedad del lugar exacto del hallazgo de los objetos de valor.
- Se comunicará al Supervisor de turno para que se dirija al lugar donde se encontraron los objetos de valor.
- Se debe tener el menor contacto posible con el objeto hallado, para evitar cualquier novedad al momento de presentarse el propietario. De ser necesario, se realizará toma fotográfica y/o grabaciones del objeto encontrado.
- El Supervisor al llegar al lugar, procederá conjuntamente con el efectivo policial a realizar un acta en la cual especificaran los detalles de los objetos hallados.
- Si se puede visualizar el nombre del propietario o documento, se comunicará a la base para que utilice las herramientas necesarias para ubicarlo.
- Se entregará los objetos encontrados al Supervisor de turno de la base del serenazgo, con el acta donde se especifica lo hallado.
- Si se ha identificado a la persona, se le indicará que se apersona a la base para la entrega de sus pertenencias.





- Al momento de hacer la entrega de sus pertenencias al propietario, se solicitará una fotografía y se realizará un Acta de entrega de la recepción, para evitar algún inconveniente.
- Se tomará nota de las generales de ley del propietario y en qué circunstancias extravió sus pertenencias.

A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de Seguridad Ciudadana.
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo.

3. PROTOCOLO EN CASO DE AMENAZA DE ARTEFACTO EXPLOSIVO O PRESENCIA DE OBJETOS SOSPECHOSOS

Acciones a tomar:

- La base del serenazgo, recibe la novedad del lugar exacto de la novedad.
- Se enviará personal de Serenazgo para que constate el hecho, observando una distancia prudente que le permita salvaguardar su integridad física.
- De inmediato se procede a cercar toda el área.
- La base se comunica inmediatamente con la Unidad Especializada de la PNP (105) para reportar el caso y a su vez para que envíe al personal encargado para la neutralización o recojo del objeto sospechoso.
- Se mantendrá informado a la base del serenazgo, del desenlace de la novedad para realizar el informe correspondiente.

A quienes se debe de comunicar:

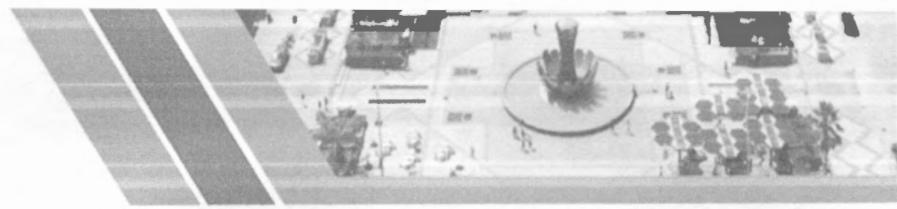
- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de Seguridad Ciudadana.
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo.

4. PROTOCOLO EN CASO DE ACCIDENTE DE TRÁNSITO (CHOQUES, DESPISTES, ATROPELLOS Y/O VOLCADURAS)

Acciones a tomar:

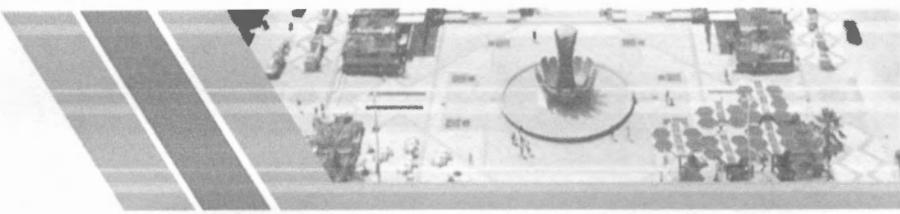
- Si se recibe la incidencia por llamada o radio, el Sereno deberá solicitar a la central la dirección exacta del accidente.
- Desplazar inmediatamente a la unidad de Serenazgo al lugar de los hechos y si hubiere Patrullaje Integrado (PNP-Serenazgo) para que puedan constatar la gravedad del accidente.





- Si se tratase de un accidente de tránsito entre dos vehículos, **MUY IMPORTANTE**: ni bien tome contacto solicitar los documentos de las unidades participantes, a fin de evitar que puedan fugarse, hacer entrega de los mismos al policía que llegue a hacerse cargo.
- Verificar a través del sistema de video-vigilancia de la base del serenazgo, si se logra visualizar el accidente para obtener mayor información (características de personas y/o vehículos, estado, posición y riesgos) y una mejor ilustración de lo ocurrido para poder asignar recursos proporcionales a las necesidades.
- En caso de choque de vehículos el sereno deberá dar cuenta inmediatamente a la base, de la ubicación y magnitud del accidente y solicitará apoyo policial.
- Verificará inmediatamente, si como producto del choque se han producido lesiones personales, en cuyo caso solicitará el apoyo de la ambulancia indicando la cantidad de heridos.
- En caso se encuentre o se haga presente alguna unidad policial, ésta se hará cargo de la intervención.
- Cuando se presentan accidentes con solo daños materiales y existe una evidente y comprobada violación a las normas de tránsito, es el efectivo policial, quien debe realizar la intervención, el Sereno debe colaborar con la PNP en lo que sea necesario.
- El Sereno apoyará en el aislamiento y control del tránsito en la zona si fuera necesario.
- El Sereno por ningún motivo realizará la función de conciliador o mediador entre los participantes.
- Ante un accidente que tenga como consecuencia lesiones personales, el sereno deberá prestar ayuda prioritariamente a las personas heridas, dando cuenta a la base para el apoyo de la ambulancia.
- Siempre que haya heridos de gravedad, se debe activar los protocolos de comunicación solicitando apoyo de terceros (ambulancias de Bomberos, clínicas u hospitales).
- En caso hubiera víctimas fatales, el sereno mantendrá el orden y aislando con cintas la zona, evitando la intervención de terceros que no sea personal policial o del Ministerio Público. Por ningún motivo tocará o moverá los cuerpos hasta la llegada del Fiscal.
- En caso de fuga deberá dar cuenta inmediatamente a la base las características del vehículo que se dio a la fuga.





- Asignar a un encargado en la intervención, para que realice la toma fotográfica, filmación y formule el parte correspondiente.

A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de Seguridad Ciudadana.
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo.

5. PROTOCOLO EN CASO DE IDENTIFICACION DE PERSONAS Y VEHICULOS SOSPECHOSOS

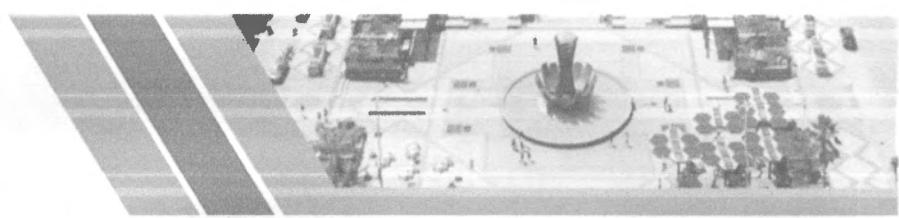
Acciones a tomar:

- La base del serenazgo recibe la novedad y el lugar exacto donde se encuentra la persona o vehículo sospechoso.
- Verificar mediante las cámaras de video-vigilancia el lugar indicado para realizar la grabación correspondiente.
- El Sereno se acercará a la persona sospechosa para solicitar información sobre su presencia en dicho lugar, si no obtiene ninguna respuesta concreta, el Sereno solicitara apoyo de la PNP.
- El personal mantendrá en observación a la persona y/o vehículos sospechosos desde una distancia prudente, comunicando toda acción o desplazamiento que pueden hacer a la base del serenazgo.
- A la llegada del apoyo policial se le comunicará de las características de la persona y/o vehículo sospechoso y de la respuesta brindada al momento de la intervención.
- En los casos en que se requiera la identificación de personas o vehículos, quien debe realizar la intervención es el efectivo policial, el Sereno apoyará al policía e informará a la base de lo sucedido, solicitando apoyo de ser necesario.
- Si se trata de un vehículo abandonado, se realiza las indagaciones para encontrar al propietario, caso contrario se dará cuenta a la base para que comunique a la PNP.
- Por ningún motivo el Sereno debe abrir o ingresar a vehículos particulares, aunque se encuentren abandonados.
- Si la persona y/o vehículo son trasladados a la comisaria, se brindará el apoyo a la PNP escoltando al patrullero.
- Recaudar la mayor cantidad de datos de los presuntos sospechosos para realizar el parte de intervención.

A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de Seguridad Ciudadana.





➤ Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo.

6. PROTOCOLO EN CASO DE INCENDIOS DE VEHICULO EN VIA PUBLICA

Acciones a tomar:

- Comunicar el hecho a la base del serenazgo indicando su ubicación.
- Hacer de conocimiento a la Compañía de Bomberos, solicitando el apoyo, indicándole la situación y el lugar de los hechos.
- Desplazar inmediatamente a la unidad móvil de Serenazgo, al lugar para que pueda constatar la gravedad del incidente de fuego. De ser factible analizando la situación sin correr riesgos apoyar a sofocar el incendio con extintores que hubiere, de lo contrario no acercarse.
- Comunicar inmediatamente a la Comisaria, con los datos precisos.
- De ser necesario comunicar a la Unidad de Tránsito de la PNP para que, en el cumplimiento de su competencia, realice los diferentes cortes de tránsito, con el apoyo del personal de Serenazgo.
- Aislar con cintas de seguridad, la zona de curiosos y de personas inescrupulosas que puedan hurtar bienes u objetos de valor dentro del vehículo. Asimismo, mantener prudente distancia, por prevención a sufrir una quemadura o explosión.
- Asignar a un responsable que realice tomas fotográficas o filmaciones y formule el parte correspondiente.
- Recabar información del conductor sobre víctimas y/o posibles causas del incendio, brindando de forma inmediata los datos a la base del serenazgo.
- Otras comunicaciones necesarias para coadyuvar a sofocar el incendio.

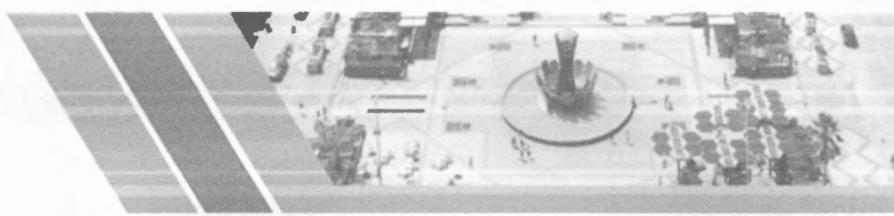
A quienes se debe informar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de Seguridad Ciudadana.
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo.

7. PROTOCOLO EN CASO DE PERSECUSIÓN DE INFRACTORES EN VEHÍCULOS Y/O DELINCIENTES.

Acciones a tomar:

- Comunicar a la base del serenazgo, si se trata de una intervención directa.



- De ser posible se realizará la grabación de la misma con las cámaras de video-vigilancia de la central.
- Comunicar al Supervisor de turno con la finalidad que pueda estar al tanto de los acontecimientos y del personal que se encuentra interviniendo.
- El personal que se encuentre en la persecución tomará las precauciones del caso, a fin de no ocasionar un accidente de tránsito, evitando en todo momento algún enfrentamiento con cualquier tipo de arma que ponga en riesgo su integridad física.
- El Radio Operador de la Base del Serenazgo, estará en constante comunicación con las unidades participantes y se observará mediante el GPS su desplazamiento.
- Comunicar a las jurisdicciones aledañas sobre lo sucedido para accionar un plan cerco y evitar la fuga de los delincuentes.
- El Supervisor de turno del serenazgo, estará en constante contacto con la Comisaría, indicándole los lugares donde se está desarrollando la persecución, de igual modo mantendrá informado a todos los patrulleros integrados, para que de ser necesario se brinde el apoyo correspondiente.
- Al momento de la captura, el personal interviniendo apoyará a la PNP, realizando un cerco para evitar que puedan escapar y así alejar a los curiosos del lugar.
- Mientras la Policía interviene, realizar tomas fotográficas y filmaciones de los cabecillas con la finalidad de adjuntarlo a su Parte que hará entrega al Supervisor de turno.
- Realizar el parte correspondiente no obviando ningún dato, ya que ello debe ser de gran ayuda para el radioperador al momento de proporcionar información.

A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de Seguridad Ciudadana.
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo.

8. PROTOCOLO ANTE LA PRESENCIA DE ORATES.

Acciones a tomar:

- Ante la presencia de Orates en la vía pública el Sereno deberá dar cuenta a la base, de la ubicación exacta de dicha persona y que adoptarán el procedimiento en estos casos.
- Comunicar al personal de cámaras de video-vigilancia con el fin de poder hacerle seguimiento ante una eventualidad.
- De ser necesario desplazar al personal operativo más cercano con el fin de apoyar y poder escoltar al orate para que no pueda causar algún altercado en la zona.





- Mantener cierta distancia ya que puede alterarse ante cualquier provocación, pudiendo causar algún daño o auto lesionarse.
- En caso que sea necesaria la intervención inmediata se solicitará apoyo policial quienes deberán intervenir.
- En lo posible se evitará subir a un orate a las unidades móviles de Serenazgo, debiendo solicitar el auxilio de una ambulancia o de los bomberos.
- Tener en cuenta que no se puede usar la fuerza ya que podemos causar algún tipo de daño físico al intervenido.

A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de Seguridad Ciudadana.
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo.

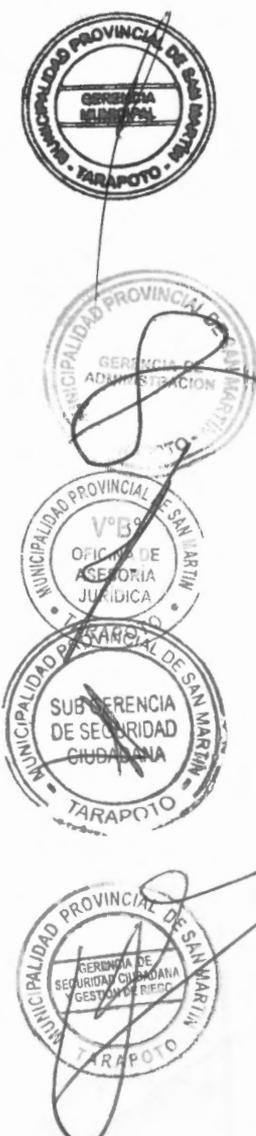
9. PROTOCOLO ANTE LA PRESENCIA DE MENDIGOS Y/O DROGADICTOS EN LA VIA PUBLICA

Acciones a tomar:

- Ante la presencia de mendigos y/o drogadictos en la vía pública el Sereno deberá dar cuenta a la base del serenazgo
- Proporcionar la ubicación exacta de dichas personas con el fin de que la Unidad de Cámaras de Videovigilancia, realice el seguimiento ante una eventualidad.
- Realizar un operativo conjunto con el personal de la zona (Unidad, Moto, Táctico, Etc.) con el fin de retirarlos de la jurisdicción.
- Si se observa que las personas a ser retiradas se vuelven violentas, no exponerse y solicitar apoyo de la Comisaría para el desplazamiento de patrulleros.
- Si al momento de la intervención se encuentran menores de edad, se comunica a la Comisaría para que se haga cargo.
- Tener en cuenta el uso proporcional de la fuerza, ya que debemos evitar causar algún daño físico a los intervenidos.
- Se tomará todas las medidas del caso para poder salvaguardar la integridad física de los transeúntes.
- Recopilar el máximo de información para poder detallar el parte correspondiente, asimismo adjuntar al informe la toma fotográfica que pudieran realizarse.

A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de Seguridad Ciudadana.
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo





10. PROTOCOLO EN CASO DE PERSONAS DESORIENTADAS

Acciones a tomar:

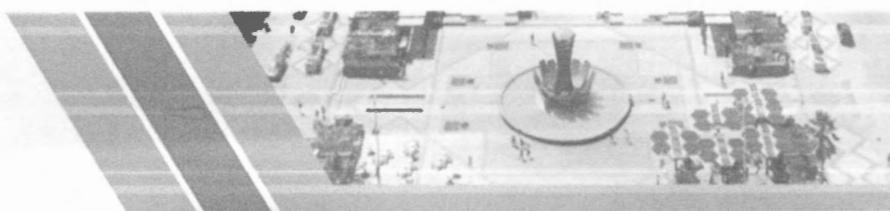
- La base del serenazgo al tomar conocimiento de una persona desorientada, comunicará al personal de patrullaje integrado o patrullaje en motos de la zona o cuadrante, de igual modo al Supervisor de turno.
- De ser necesario comunicará a la Comisaría para el apoyo correspondiente.
- Recopilar el máximo de información de la persona para obtener algún número telefónico o dirección de algún familiar.
- Si al momento de la intervención se observa que la persona quiere atentar contra su integridad física, alejarse y procurar calmarlo.
- Apoyar a retirar a los observadores ya que ello puede conllevar a que la persona desorientada pueda entrar en pánico.
- Verificar superficialmente el estado físico de la persona mediante una evaluación que realice el paramédico del serenazgo.
- En caso que el desorientado, proporcione algún dato u oriente el lugar donde vive, conducirlo en vehículo para hacer entrega a sus familiares.
- De no poder ubicar el domicilio del desorientado, ponerlo a disposición de la Comisaría para que ellos puedan propalarlo por los medios televisivos de la persona desorientada.

A quienes se debe comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de Seguridad Ciudadana.
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo

11. PROTOCOLO EN CASO DE ENCONTRAR PERSONAS EXTRAVIADAS

- La base del serenazgo recibe y/o detecta la novedad y comunica al personal de patrullaje integrado y motociclistas de la Municipalidad PSM.
- Visualizar mediante las cámaras de video-vigilancia, la ubicación de la persona extraviada.
- El personal que se encuentra con la persona extraviada, recopilará los datos para ser entregados a la base del serenazgo.
- Se comunicará al Supervisor de turno para que en caso sea necesario, se constituya al lugar a evaluar los hechos y tomar decisiones.
- Se brindará los datos obtenidos a la base del serenazgo, así como a la Comisaría, ya que ello será de gran aporte en la búsqueda de familiares.
- Se coordinará para el traslado a la Comisaría o a un nosocomio según el estado en que se encuentre.
- Se realizará toma fotográfica y filmación para propalarlo por los medios de prensa.



- Realizar el parte correspondiente en el cual estará plasmado los nombres de quienes participaron de dicha novedad.

A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de Seguridad Ciudadana.
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo

12. PROTOCOLO EN CASO DE VIOLENCIA FAMILIAR

Acciones a tomar:

- Comunicar inmediatamente a la base del serenazgo, si es una intervención directa.
- Desplazar al personal si la llamada ingresa a la base o la denuncia se recibe a través de las redes sociales.
- Desplazar a una unidad móvil de Serenazgo con efectivos de la PNP (Patrullaje Integrado) y/o comunicar a la Comisaría, para que puedan realizar la intervención.
- Extremar las acciones para ubicar la Vivienda donde se ha producido o está produciendo una
- violencia familiar.
- En muchos casos las llamadas advirtiendo de una violencia familiar, lo realizan los vecinos, pero cuando llega el serenazgo o PNP, nadie sale a dar detalles por temor a represalias, ni los mismos agraviados lo hacen por las amenazas que están sufriendo en esos momentos, en consideración a lo expuesto, la patrulla debe permanecer como mínimo 20 minutos, hablando por el altavoz persuadiendo y haciendo uso de sus sistemas audiovisuales
- En caso que se esté produciendo una violencia familiar o esté a punto de suceder, las autoridades pueden ingresar aún sin permiso a un recinto familiar, con la finalidad de impedir se produzca algo grave y auxiliar a la persona agredida, aprehendiendo al agresor.
- Entrevistar a la persona agredida, así como del agresor para conocer las causas de la agresión.
- El efectivo policial es el que pone a disposición a los intervenidos, ya que él tiene que formular su Acta de intervención y presentarlo.
- Realizar el parte correspondiente con los datos obtenidos durante la intervención, adjuntando fotografías.

A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de Seguridad Ciudadana.
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo.





13. PROTOCOLO EN CASO DE MENORES EN SITUACION DE ABANDONO

Acciones a tomar:

- Se debe tener en cuenta que solo se puede proceder a brindar el apoyo a menores de edad con la presencia de la PNP.
- En caso que el menor requiera ayuda, de ser posible el sereno le preguntará nombre, dirección y el número de teléfono de algún familiar a quien se le pueda llamar, estos datos deberá transmitirlos a la base del serenazgo.
- En coordinación con la base del serenazgo, se apoyará con las unidades móviles para el traslado de menores de edad a la Comisaría o a su domicilio.
- El Sereno deberá solicitar a su base, apoyo policial para el traslado a la Comisaría, en caso que el menor no proporcione información suficiente para ubicar su domicilio o familiares.

A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de seguridad Ciudadana.
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo.

14. PROTOCOLO EN CASO DE ACTOS INMORALES Y ACOSO SEXUAL EN VIA PUBLICA.

Acciones a tomar:

- Comunicar a la base del serenazgo al recibir una denuncia con respecto al acoso sexual callejero.
- Procurar obtener una información detallada: lugar del incidente, tipo o naturaleza del incidente o acoso sexual, si existen personas heridas que requieran atención médica, información sobre la(s) persona(s) denunciada(s) (si se encuentra bajo efectos de alcohol o drogas), información sobre presencia de armas, si la víctima presenta alguna discapacidad.
- Se identificará a los acosadores con la finalidad de intervenirlos.
- Hacer de conocimiento a la persona agraviada que ante casos de exhibicionismo, tocamientos o señas obscenas el Artículo N° 183, del Código Penal la ampara.
- Si la víctima del acoso es menor de edad, se realizará la coordinación para que el efectivo policial pueda intervenir inmediatamente a los acosadores y sean trasladados a la Comisaria.
- Al recibir una denuncia de presuntos actos inmorales, pero que no son constatados personalmente por el Sereno, debe proceder a disuadir a los presuntos infractores a retirarse de la zona.
- En caso el Sereno sorprenda a personas realizando actos inmorales o reñidos contra la moral, deberá dar cuenta a su base solicitando apoyo policial, a fin de que el efectivo realice la intervención.



A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de seguridad Ciudadana.
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo.

15. PROTOCOLO ANTE ACTOS CONTRA LA MORAL Y LAS BUENAS COSTUMBRES

Acciones a tomar:

- Se realiza la observación y grabación del evento mediante la cámara de video-vigilancia de la base del serenazgo.
- Se comunicará al Supervisor de turno la ubicación donde se encuentran realizando el meretricio quien personalmente o mediante el patrullaje integrado o motociclistas, dispondrá para que realicen el retiro de las mismas.
- Cuando el Sereno intervenga, por la presencia de meretrices y/o homosexuales debe tener en cuenta que su misión es disuasiva por la cual deberá actuar sin utilizar la fuerza.
- El personal que se encuentra interviniendo orientará y retirará a dichas personas que estén realizando el meretricio en la vía pública.
- En el caso que se encuentren ejerciendo la prostitución en la vía pública, dará cuenta a la base del serenazgo solicitando la presencia policial y es el efectivo policial quien debe realizar la intervención.
- Realizar el parte correspondiente tratando de no obviar los pasos que se dieron para el retiro de las mismas.
- Se comunicará a la base del serenazgo sobre los resultados del operativo para el respectivo reporte.

A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de seguridad Ciudadana.
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo.

16. PROTOCOLO ANTE LA TENTATIVA DE VIOLACION O VIOLACION SEXUAL.

Acciones a tomar:



- En caso de encontrar a una persona que haya sido o manifieste haber sido víctima de violación, el Sereno deberá dar cuenta a la base del serenazgo y solicitar apoyo policial, el Policía es quien debe realizar la intervención.
- El Sereno apoya a la Policía e informará a la base del serenazgo.
- En caso de capturar al agresor, éste debe ser inmediatamente derivado a la Comisaría.
- Si es necesaria la atención médica, el Sereno solicitará a la base la presencia de la ambulancia, para trasladar a la agredida(o) a un hospital y/o clínica más cercana.

A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de seguridad Ciudadana.
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo.

17. PROTOCOLO EN CASO DE RIÑAS O AGRESIONES

Acciones a tomar:

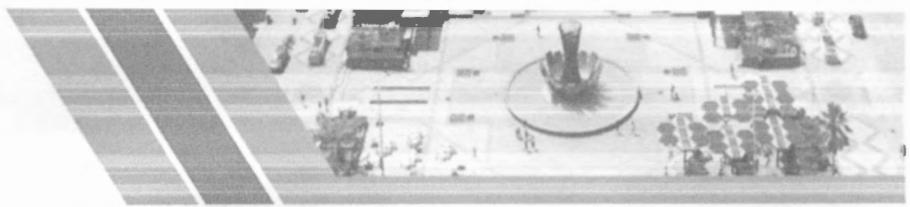
- En el caso de riñas o peleas, si la intervención no pone en riesgo la integridad física del Sereno, este podrá intervenir a fin de impedir la pelea, si la situación es de mayor gravedad deberá solicitar apoyo policial y es el efectivo policial quien debe realizar la intervención, el Sereno lo debe apoyar y cubrir a una distancia prudente, dando cuenta a la base del serenazgo sobre la situación y solicitar más apoyo de ser necesario.
- En caso que como consecuencia de la pelea se hayan producido lesiones, se apoyará a la PNP para el traslado de los implicados a la Comisaría. Si es necesaria la atención médica, el Sereno solicitará a la base, el apoyo de otro vehículo o ambulancia.
- Si la riña no trasciende y termina con la presencia de Serenazgo y no existe denuncia de ninguna de las partes, el sereno informará a la base lo sucedido, el Policía elaborará el Acta respectiva, el cual es firmado por él y el sereno.

A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de seguridad Ciudadana.
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo

18. PROTOCOLO EN CASO DE PRESENCIA DE PANDILLEROS O BARRISTAS.

Acciones a tomar:



- Ante la presencia de pandilleros el sereno deberá dar cuenta a su base sobre la ubicación y cantidad de pandilleros y solicitará apoyo policial y del serenazgo.
- La Policía es la que realiza la intervención, el Sereno lo apoyará a una distancia prudente e informará a su base como se desarrolla la situación.
- En lo posible se debe persuadir a los pandilleros a retirarse de la zona.
- En la intervención el sereno chofer en ningún momento debe abandonar su unidad y la debe ubicar de manera de no exponerla a la acción violenta por parte de los pandilleros. Igualmente, los motociclistas si es que por necesidad tienen que apoyar, ubicar sus motocicletas un tanto distante para evitar alguna acción que los pueda dañar, así como que el conductor no debe de perderlo de vista.
- En caso de sufrir alguna agresión por parte de los pandilleros se debe tratar de identificar a los agresores a fin de intervenirlos con más apoyo policial o del serenazgo.
- En caso se de alguna persecución a pandilleros quienes a bordo de motocicletas o trimóviles intenten huir, se les puede perseguir, pero con mucha prudencia, conminándolos con el altavoz a que se detengan.
- En caso de intervenciones a barristas o pandilleros, coordinar con el policía del patrullaje integrado para que sean puestos a disposición de la Comisaría por esa condición y alterar el orden público.
- Los vehículos que sean intervenidos de los barristas o pandilleros, deberán ser puestos a disposición de la Comisaría, indicando que han sido utilizados por estos para cometer sus acciones ilícitas.

A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de seguridad Ciudadana.
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo.

19. PROTOCOLO EN CASO DE PERSONAS EN ESTADO DE EBRIEDAD O LIBANDO LICOR EN VÍA PÚBLICA

Acciones a tomar:

- La base del serenazgo al recibir la novedad, comunica al patrullaje motorizado más cercano y realiza el seguimiento y la grabación de la misma por intermedio de la Unidad de Cámaras de Videovigilancia.
- El personal operativo más cercano al lugar, se aproximará a la persona o grupo de personas, para orientar y dar las recomendaciones respectivas.



- Lo primero que debe hacer ante la presencia de personas libando en la vía pública es informarles que se encuentra prohibido por Ley y Ordenanzas Municipales, disuadiéndolos a retirarse de la zona, en caso de persistir su actitud, se debe solicitar a la base del serenazgo apoyo policial y también la presencia del personal de Fiscalización a fin de que proceda a notificar e imponga la multa correspondiente.
- Si los infractores se encuentran en estado etílico, se deberá tener en cuenta que las personas en ese estado pueden reaccionar violentamente para lo cual deberá tomar sus precauciones, no exponerse a agresiones ni exponer a las unidades móviles; se solicitará el apoyo de la PNP.
- En caso de establecimientos públicos que expendan bebidas alcohólicas sin autorización y/o fuera de la hora permitida, deberá dar cuenta a la base del serenazgo con un parte adjuntando fotografía del lugar, para ser puesto en conocimiento a la Subgerencia de Fiscalización.
- De ocurrir daños materiales a la propiedad privada y/o pública, se realizará la intervención del autor o autores en forma coordinada y conjunta con la PNP, tomando las precauciones y la máxima medida de seguridad.
- Si al momento del patrullaje se observa una persona desorientada, en aparente estado de ebriedad y/o dormitando, comunicar a la base para que tenga conocimiento de esta novedad, si al encontrarse dormido y al tratar de despertarlo no respondiera, se debe sospechar que podría estar intoxicado por ingesta de alguna droga, proceder a auxiliarlo trasladándolo al hospital más cercano, de lo contrario ponerlo a buen recaudo hasta que se le pase el alcohol.

A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de seguridad Ciudadana.
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo.

20. PROTOCOLO EN CASO DE CONSUMO DE DROGAS EN LA VÍA PÚBLICA.

Acciones a tomar:

- En caso se reciba una denuncia o se tenga indicios que alguna persona o grupo de personas se encuentran consumiendo drogas en la vía pública, pero no se encuentren



haciendo escándalo o alterando el orden público, el Sereno debe tratar de persuadir a estas personas a retirarse del lugar.

- En caso de que se encuentren haciendo escándalo o generando desorden, el Sereno deber dar cuenta a la base y solicitar apoyo policial, a fin que la Policía sea quien realice la intervención.
- En todo momento el Sereno debe apoyar al personal policial durante la intervención y en el traslado de los infractores a la Comisaría si fuera necesario.
- Tener en cuenta que el policía es el único que puede disponer la detención o traslado a la Comisaría, salvo que por fuerza mayor se tenga que realizar un arresto ciudadano.

A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de seguridad Ciudadana.
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo

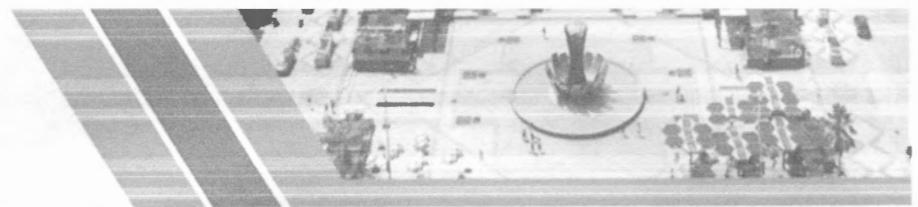


21. PROTOCOLO EN CASO DE MICRO COMERCIALIZACIÓN DE DROGAS

Acciones a tomar:

- La base registrará la novedad y alertará a la PNP.
- En el caso de constatarse o recibir una denuncia sobre comercialización o micro comercialización de drogas, se debe tener presente que solo la policía es quien debe realizar la intervención.
- Desplazar al Supervisor de turno con el fin de recopilar información.
- Se realizará el seguimiento del caso mediante las cámaras de video-vigilancia de la base del serenazgo, a fin de recopilar mayor información y evidencias (fotos, filmaciones, etc.) sobre la novedad que serán de utilidad para la PNP.
- Si en el lugar hay personal de Serenazgo apoyando a la intervención tendrá que tomar las medidas del caso con el fin de evitar problemas en un futuro.
- Durante la intervención de la policía, el Sereno lo cubre a una distancia prudente, e informa a la base lo que sucede y solicita apoyo de ser necesario. Así mismo el Supervisor de Serenazgo tendrá que tomar las medidas del caso con el fin de salvaguardar la integridad física del personal.
- Recopilar la mayor cantidad de datos de los intervenidos para realizar el parte correspondiente.





- El serenazgo en sus patrullajes motorizados de rutina, al tomar conocimiento del expendio de drogas ilícitas en algún domicilio, formular el parte adjuntando fotografía y dirección exacta, a fin de correr traslado a la PNP.

A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de seguridad Ciudadana.
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo.

22. PROTOCOLO EN CASOS DE SUICIDIO O TENTATIVA

Acciones a tomar:

- Dará cuenta a la base del serenazgo
- Se solicitará apoyo policial, el efectivo policial es quien debe realizar la intervención, salvo que no llegara y es de suma urgencia asumir las acciones a fin de evitar el suicidio.
- En caso de un intento de suicidio el Sereno deberá actuar rápidamente tratando de persuadir a deponer su actitud.
- En todo momento se evitará realizar algún movimiento o frases que puedan poner nervioso al suicida.
- Si es necesaria la atención médica, el Sereno solicitará a la base del serenazgo la presencia de la ambulancia.
- Al momento que la persona se le pone a buen recaudo por los especialistas, se apoya a despejar la zona para que pueda ser derivado al patrullero o Ambulancia.
- En caso de producirse el suicidio, se seguirá los procedimientos como personas sin vida.
- Si en el lugar encuentra un cadáver se comunicará a la Comisaria, quienes se acercarán al punto para cerciorarse del fallecimiento y comunicar al Fiscal para las acciones correspondientes.
- El personal de Serenazgo despejará la zona realizando un cordón de seguridad que proteja la zona, alejando a parientes, periodistas y curiosos.
- Todo lo que haya en el lugar debe ser protegido dejándose en su posición original. El cadáver no debe tocarse.
- Se elaborará el parte respectivo, con todos los datos obtenidos, se debe adjuntar fotos si las hubiese.

A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de seguridad Ciudadana.
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo



23. PROTOCOLO EN CASO DE FALLECIMIENTO DE PERSONAS

Acciones a tomar:

- Si se encuentra una persona sin vida en la vía pública, el Sereno de inmediato deberá comunicar a la base del serenazgo, el mismo que deberá comunicar a la PNP.
- Visualizar mediante la cámara de video-vigilancia el lugar donde se está interviniendo.
- El Sereno no deberá tocar el cuerpo, ni las pertenencias del occiso, controlando que nadie se acerque hasta la llegada del efectivo policial. Aislar la escena con cintas si es en vía pública.
- Se deberá tener en cuenta, que no se debe mover el cuerpo hasta la llegada del Fiscal.
- En caso de que el cadáver se encuentre dentro de un inmueble, sólo el efectivo Policial, es el que debe ingresar al inmueble, salvo que él indique lo contrario.
- No se debe transportar personas sin vida en las unidades móviles de Serenazgo, salvo que sea solicitado por la autoridad competente y autorizado por la base del serenazgo.

A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de seguridad Ciudadana.
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo

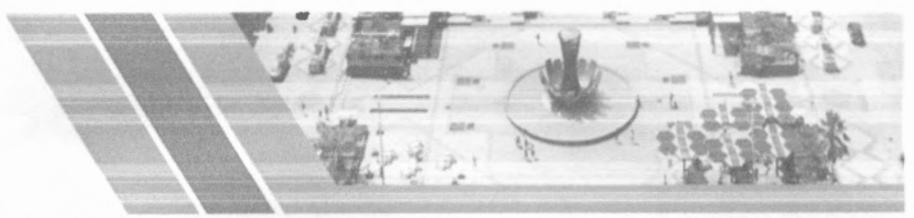
24. PROTOCOLO PARA LA ATENCION A TURISTAS

Acciones a tomar:

- Comunicar al personal de Serenazgo el lugar exacto de turistas que solicitan apoyo.
- A su llegada, comunicar a la base de la nacionalidad del turista y la ocurrencia.
- En caso de sólo ser una orientación, brindar lo que solicite. Emplear la guía de calles.
- Si el turista requiere presentar una denuncia se comunicará a la PNP de Turismo, para que acuda al lugar.
- Al momento de la intervención, confirmar que tipo de denuncia es la que desea presentar.
- Si fuera necesario trasladarlo a la Comisaría de Turismo de Tarapoto en donde presentará su denuncia.
- Si al momento de la intervención se encuentra el agraviado y el denunciado, derivar a ambas personas a la Comisaría.
- Tomar nota de la denuncia para realizar el parte correspondiente y poder otorgar los datos a la base del serenazgo.

A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo



- Sub Gerente de seguridad Ciudadana.
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo

25. PROTOCOLOS EN CASO DE DAÑOS A LA PROPIEDAD MUNICIPAL

Acciones a tomar:

- Comunicar a la base del serenazgo del lugar exacto en que se suscita la incidencia, si es detectado por las cámaras de la Central, se comunicará inmediatamente al personal de Patrullaje motorizado del serenazgo.
- Ante la verificación de alguna ocurrencia en la que se infringe las ordenanzas municipales, el Sereno deberá obtener la información necesaria: dirección completa, detalle de la ocurrencia y de ser necesario, el nombre de quien la infringe.
- Se procederá mediante la cámara de video-vigilancia a realizar la grabación si es que se encuentra en el enfoque de esta.
- Dar cuenta a la base a fin de solicitar la presencia del representante del área de patrimonio de la MPSM. En el caso de infracciones sobre obras de construcción, se solicitará la presencia de un representante de la Gerencia de Infraestructura, proyectos y obras, Catastro y Control Urbano.
- Se tomará nota de los hechos, adjuntando fotografías y filmaciones de los daños ocasionados.
- Se hará de conocimiento de los infractores sobre lo señalado por la Ordenanza Municipal que se aplica en casos de daños a la propiedad municipal.
- De ser necesario se trasladará a los responsables a la Comisaría más cercana para esclarecer los hechos.
- De encontrarse algún agraviado, le prestará apoyo en caso requiera realizar la denuncia policial correspondiente.

A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de seguridad Ciudadana.
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo.

26. PROTOCOLO EN CASO DE DETECTAR ÁREAS PÚBLICAS O PRIVADAS EN ESTADO DE ABANDONO

Acciones a tomar:

- El personal de Serenazgo en caso de detectar áreas públicas o privadas en estado de abandono y no cercadas, comunicar a la base del serenazgo y dar cuenta mediante un parte adjuntando fotografías.



- La base del serenazgo por disposición del Supervisor de turno, ordenará se intensifique el patrullaje motorizado en forma alternada y en especial en horas de la noche comunicando sobre la presencia de sospechosos a pie y/o en vehículos quienes podrían hacer mal uso de la propiedad.
- Aplicar la actividad de vigilancia (Ronda-Observación-Inspección) en forma más ofensiva ante presencia de sospechosos debiendo de solicitar en caso sea necesario, la intervención policial con fines de identificación y retiro definitivo del lugar; esto en previsión de uso como escondite y/o reunión de personas de mal vivir.
- Cursar los partes de ocurrencia a la Subgerencia de Catastro y Control Urbano, para poder realizar un seguimiento al propietario.
- La Subgerencia de Catastro y Control Urbano se encargará de notificar al propietario por el abandono de su propiedad, donde gente de mal vivir lo utilizan como refugio.
- Coordinar con la Comisaría del sector en caso de detectar el uso inapropiado de las áreas abandonadas.

A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de seguridad Ciudadana.
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo.

27. PROTOCOLO EN CASO DE INADECUADA SEÑALIZACIÓN EN SEGURIDAD VIAL O SEMÁFOROS INOPERATIVOS.

Acciones a tomar:

- El personal de Serenazgo, en caso de detectar lugares con inadecuada señalización en seguridad vial o semáforos inoperativos, comunicará a la base del serenazgo el lugar exacto y presentará un Parte adjuntando fotografías y sugerencias de la corrección.
- Se realizará el monitoreo mediante las cámaras existentes en el lugar con la finalidad que se puedan tener las tomas de los lugares donde la señalización es inadecuada.
- Comunicar por escrito a la Subgerencia de Promoción y Transporte Urbano, tránsito y seguridad Vial de la MPSM, a fin que proceda a realizar el estudio de campo respectivo y desarrollar el informe técnico para la modificación o instalación de la señalización que corresponda.





- El área correspondiente al momento de realizar su trabajo, coordinará con el serenazgo a fin de que le brinde la seguridad necesaria en el cierre o desvío de calles.

A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de seguridad Ciudadana.
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo

28. PROTOCOLOS EN CASO DE RESIDUOS SÓLIDOS Y DESMONTE

Acciones a tomar:

- Si durante su ronda de patrullaje, observa la acumulación de residuos sólidos y/o desmonte, de inmediato deberá dar cuenta a la base del serenazgo, este a su vez comunicará telefónicamente a la Unidad de Residuos Sólidos (URS) de la MPSM, del lugar exacto del hallazgo, la misma que deberá dar solución de la acumulación de residuos sólidos y/o desmonte.
- Si se detecta el arrojo de residuos sólidos y/o desmonte, deberá retener al infractor y de inmediato deberá comunicar a la base, a fin de solicitar la presencia de personal de fiscalización, para la aplicación de la sanción respectiva
- El interviniente formulará su Parte respectivo adjuntando fotografías, entregando al Supervisor de turno.

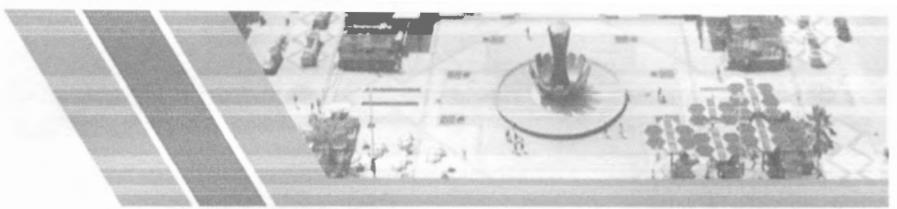
A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de seguridad Ciudadana.
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo.

29. PROTOCOLO EN CASO DE DESPERFECTOS DE JUEGOS RECREACIONALES PÚBLICOS

Acciones a tomar:

- El Sereno en camioneta, motocicleta o a pie, deberá adoptar una actitud expectante si en su patrullaje verifica un juego recreacional público en desperfecto.
- En caso de detectar a personas que estén ocasionando desperfecto o daños a los juegos, deberá proceder a la retención hasta la llegada de personal de fiscalización para que aplique la sanción respectiva.



- Ingresará a dichos espacios para revisar el estado y mantenimiento de dichas áreas, de encontrar algún desperfecto o avería, de inmediato reportará con el Parte correspondiente adjuntando fotografías, entregando al supervisor de turno, el mismo que comunicará a sus superiores para que se corra traslado a la Gerencia de Recursos Naturales, área de parques y jardines a efectos de que se subsane lo observado

A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de seguridad Ciudadana.
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo.



30. PROTOCOLO EN CASO DE PRESENCIA DE CANES YA SEAN PELIGROSOS O NO.

Acciones a tomar:

- 
- 
- 
- 
- Ante la presencia de canes potencialmente peligrosos o canes abandonados, el Sereno deberá ubicar a los dueños y poner en su conocimiento las normas legales que regulan la tenencia de canes en el distrito.
 - Todo can que salga a la calle, parques, etc, su dueño debe llevarlo con su correa, en caso de ser un animal peligroso, obligatoriamente debe llevar bozal.
 - En caso de mordedura de canes deberá pedir apoyo a la ambulancia, para el traslado a un centro médico de acuerdo a la gravedad.
 - Dar cuenta a la base del serenazgo a fin de solicitar la presencia de un representante de la Subgerencia de Fiscalización, quien deberá realizar las acciones correspondientes.
 - Prestar apoyo al agraviado en caso requiera realizar la denuncia policial correspondiente.

A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de seguridad Ciudadana.
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo.

31. PROTOCOLO EN CASO DE ANIMALES EXTRAVIADOS

Acciones a tomar:



- En el caso de reportes de canes extraviados, la base del serenazgo registrara la novedad solicitando a los dueños los datos específicos sobre raza y detalles que puedan identificarlo, circunstancias en que se extravió, solicitándose una foto de la mascota.
- Se informará a los Serenos sobre las características de la mascota para que puedan realizar un patrullaje en la zona.
- Si se cuenta con cámaras en la zona donde se extravió, se revisarán las imágenes para identificar a la mascota.
- Se enviará al área de imagen para que realice las publicaciones correspondientes.
- En caso de ser encontrado, se ubicará al dueño, para informarle sobre el hallazgo de su mascota.
- Se realizará el parte correspondiente adjuntando la foto con el dueño de la mascota extraviada, para dar fe del estado en que se encontró y se constata la entrega correspondiente.
- Se registra la novedad en el sistema y se informa al área de imagen sobre el hallazgo para la actualización correspondiente.



A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de seguridad Ciudadana.
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo.

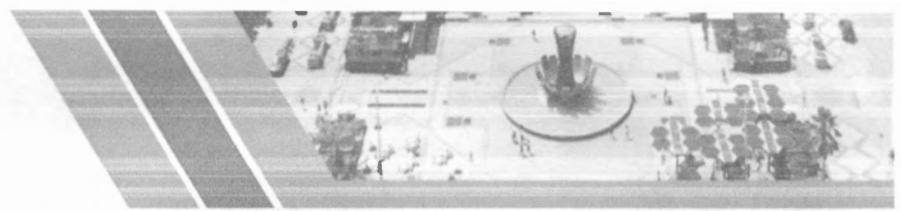


32. PROTOCOLO EN CASO DE RUIDOS MOLESTOS (música, construcción y alarmas)

Acciones a tomar:

- Comunicar al personal de patrullaje motorizado, el lugar donde se están generando los ruidos molestos.
- El personal de Serenazgo se entrevistará en el lugar con la persona responsable y le solicitará si cuenta con el permiso correspondiente, según sea el caso, por ejemplo: Ruidos por Música / Ruidos Molestos por Alarmas / Ruidos por Construcción.
- Se recomendará para que cesen en ocasionar los ruidos molestos, caso contrario se comunicará al área de Recursos Naturales y Fiscalización, quienes conforme corresponda, realizarán la intervención, de igual modo se elevará el informe correspondiente.
- El personal al momento de la intervención que no es testigo de algún ruido que pueda ser perturbador, según lo que manifieste el denunciante realizará su parte correspondiente en el cual indicará que no se constató ruido alguno, pero antes de formularlo, deberá retirarse y retornar al mismo lugar al menos después de transcurrir uno 30 minutos, a efectos de sorprender al infractor, los mismos que muchas veces viendo que la autoridad se retira, vuelven a incidir en lo mismo.





- Se realizará la toma fotográfica o filmaciones necesarias para poder tener un sustento al momento de realizar la notificación.
- Se tomará nota de la persona causante de los ruidos de igual modo el nombre del personal Fiscalizador interviniente y de la notificación a imponerse y/o se está imponiendo.

A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de seguridad Ciudadana.
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo.

33. PROTOCOLO EN CASO DE PRESENCIA DE MANIFESTANTES.

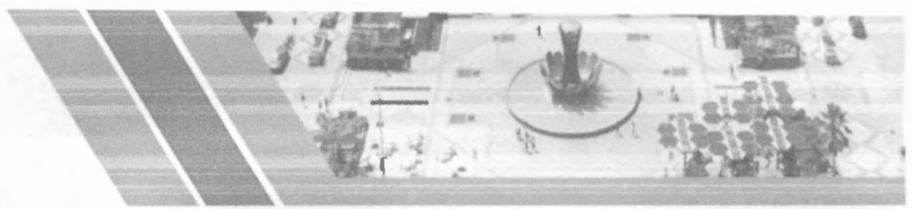
Acciones a tomar:

- Comunicar a la base del serenazgo indicando los detalles y lugar exacto de los manifestantes.
- El personal operador de cámaras de videovigilancia, procederá a realizar la grabación del hecho donde se esté suscitando la novedad.
- Comunicar al Supervisor de turno del desplazamiento de los manifestantes para que pueda dirigirse al lugar y obtener información de los acontecimientos.
- El personal que se encuentra en el lugar indagará sobre los motivos de la manifestación o reclamos y hacia donde se dirigen.
- Comunicar a la Comisaría para que, según evaluación, accionen a sus áreas competentes.
- Solicitar apoyo al personal de PNP en lo posible si se amerita la intervención.
- Realizar toma fotográfica o filmaciones ya que ello nos ayudara a la identificación de cabecillas.
- Si la manifestación es en contra de la municipalidad, solicitar apoyo a la PNP, mientras que personal de Serenazgo protegerá las instalaciones de la MPSM. y los locales comerciales sean dañados.
- En caso que la manifestación se vuelva violenta se tratará por todos los medios, evitar cualquier contacto físico con las personas agresoras.
- De ser necesario, se apoyará con más serenos premunidos con indumentaria antimotines.
- Realizar el parte detallado con la incidencia y la cantidad de personal que participó en la intervención.

A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de seguridad Ciudadana





- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo.

34. PROTOCOLO EN CASO DE INCENDIO EN INSTALACIONES O DOMICILIOS

Acciones a tomar:

- En casos de incendio, el Sereno analizará la situación e informará a su base la ubicación exacta del incendio y dimensiones de la misma, así mismo se informará las posibles causas que pudieron originarlo, para solicitar el apoyo correspondiente.
- La base del serenazgo desplazará a las unidades móviles de patrullaje motorizado para la verificación de la novedad; en forma simultánea se debe comunicar a la compañía de Bomberos, a la PNP, Defensa Civil, Electro Oriente, Sedapal, etc, y otros si el caso lo amerita para la mitigación de riesgos.
- Realizar el corte de tránsito vehicular si fuera necesario en apoyo del personal de Tránsito PNP.
- El Sereno ayudará a la evacuación de las personas que puedan domiciliar a inmediaciones del siniestro.
- Si la magnitud del incendio lo permite y no existe riesgo, el sereno tratará de controlar el incendio con el extintor u otros medios que se encuentre a su alcance, en caso de existir personas afectadas por el siniestro que requieran atención médica, el sereno solicitará a la base la presencia de la ambulancia.
- Si están presentes los Bomberos, el Sereno no deberá interferir en el trabajo de éstos.
- Durante la intervención de los Bomberos la función del Sereno será la de aislar, controlar y de mantener el orden en la zona, de manera que impida que las personas obstruyan la labor del personal de Bomberos.
- Si se observa que las unidades de la Compañía de Bomberos, no se abastecen con el agua, comunicar al área de maquinarias y mecánica de la MPSM, así como a SEDAPAL para el apoyo con sus cisternas para el transporte de agua.
- Si se cuenta con cámaras de video-vigilancia de la base del serenazgo cerca del incendio, se procederá a la grabación correspondiente.

A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de seguridad Ciudadana
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo.





35. PROTOCOLO EN CASO DE DESASTRES NATURALES (lluvias intensas, huaycos y terremotos)

Acciones a tomar:

- En casos de lluvias intensas, el Supervisor de turno y radioperador, son las piezas fundamentales en el aspecto de la prevención, disponiendo que personal de los vehículos de patrullaje motorizado, evalúen las zonas de mayor riesgo y comuniquen enviando fotos y videos cortos.
- Antes de un desastre natural el personal tiene que identificar las zonas de riesgo y de evacuación más seguras en coordinación con la Subgerencia de Gestión de Riesgo y de Desastres.
- La base del serenazgo al momento de un desastre natural, debe mantener la calma para transmitirlo a todo el personal del Serenazgo.
- Indicar a los vecinos como a los transeúntes los puntos de encuentro y las zonas de evacuación.
- Después de un desastre natural, el personal tendrá la labor de asistir a las personas heridas con apoyo de los Bomberos y Defensa Civil.
- El personal de video-vigilancia realizará la grabación de los lugares donde se suscitaron mayores daños.
- Apoyar a la Policía Nacional del Perú, Bomberos y Defensa Civil en los lugares donde el desastre natural causó mayor daño.
- Tener constante comunicación con la Comisaría, así como los Bomberos con el fin de poder monitorear a qué Hospitales serán llevados los heridos.

A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de seguridad Ciudadana
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo.

36. PROTOCOLO EN CASO DE ANIEGO POR AGUA POTABLE Y AGUAS SERVIDAS

Acciones a tomar:

- La base del serenazgo recibe la novedad con datos y ubicación exacta del lugar, enviando el apoyo necesario.



- Realizar la verificación mediante las cámaras de video-vigilancia para ver si se obtienen las imágenes y se procede con la grabación del lugar del hecho.
- Se comunicará al Supervisor de turno para que se acerque al lugar y evalúe los daños.
- Se comunicará a la empresa SEDAPAL indicando el lugar exacto del aniego y proporcionando el número de suministro correspondiente para que puedan enviar al personal técnico.
- Se realizará el corte vehicular con apoyo del personal de Tránsito PNP, para evitar cualquier accidente.
- Se comunicará al área de Limpieza pública, asimismo se realizará tomas fotográficas y filmaciones ya que el aniego puede ocasionar daños a la propiedad privada y pública.
- A la llegada de la empresa SEDAPAL el personal de Serenazgo tomará datos de quien se encuentra a cargo y de las acciones que están tomando.
- Al término de los trabajos se debe habilitar todo cierre que se hizo en las calles aledañas al aniego.

A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de seguridad Ciudadana
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo.

37. PROTOCOLO EN CASO DE DETECTAR ZONAS CON POCA ILUMINACION

Acciones a tomar:

- Intensificar el patrullaje a pie, motorizado y vehicular en forma alterna y en especial en horas de la noche, siempre con las circulinas encendidas.
- La base del serenazgo deberá estar informado sobre la presencia de sospechosos a pie y/o en vehículos que podrían cometer algún acto ilícito en la zona.
- Aplicar ACTIVIDAD DE VIGILANCIA (Ronda-Observación-Inspección) en forma más ofensiva ante la presencia de sospechosos, debiendo de solicitar en caso sea necesario, intervención Policial con el fin de identificarlos y retirarlos del lugar.
- Entrevistar y contactar a ambulantes y vigilantes particulares, quienes pueden apoyar con alguna u otra información que nos podría ayudar a evitar cualquier acto ilícito en la zona.
- El patrullaje motorizado del serenazgo, al detectar estas zonas de muy poca o nada de iluminación, debe de formular un Parte adjuntando fotografías o filmaciones de la zona oscura, entregando dicho documento al Supervisor de turno, para luego ser tramitado al



área competente de la MPSM, quien gestionará ante Electro Oriente una mayor iluminación.

- De forma alternada los vecinos realizarán la coordinación con la empresa de Electro Oriente, manifestando los lugares de poca iluminación con sus respectivos códigos de suministro (ubicados en los postes de alumbrado público) y los problemas que pueden conllevar dentro de la jurisdicción.
- Si la poca iluminación es a consecuencia de árboles frondosos, comunicar por escrito y adjunta fotos al área correspondiente para la poda de los mismos.

A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de seguridad Ciudadana
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo.



38. PROTOCOLO PARA EL USO DEL EXTINTOR

Acciones a tomar:

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



39. PROTOCOLO PARA REALIZAR EL BACKUP DE VIDEO VIGILANCIA

Acciones a tomar:

- El Operador de la Unidad de Cámaras de Video-Vigilancia, visualiza, de la novedad teniendo en cuenta que posteriormente esto ayudará a identificar el tipo de hecho que se suscitó.
- El personal de servicio responsable de la cámara al momento de tener una grabación en el sistema de una emergencia, comunicará al Coordinador para que proceda a





extraer la misma con la finalidad de poder ayudar en la observación de un hecho relevante.

- Se extraerá el video, del día del hecho en donde se visualizará con una hora antes y una hora después de haberse cometido el acto ilícito.
- En casos de robos con vehículos, accidente de tránsito con fuga, se extraerá los videos de las cámaras de alrededor y con la cámara más cercana a la novedad donde se cometió el hecho, teniendo en cuenta que se tiene que visualizar con una hora antes y después.
- La grabación que se puedan obtener de cámaras portátiles de Serenos se solicitará para poder extraer el video con la finalidad de enriquecer las grabaciones de los hechos ocurridos.
- Al momento de extraer los videos hay que tener en cuenta la secuencia que se dio durante el hecho y seguir el mismo patrón para evitar algún inconveniente.
- En casos de muerte, secuestro o robos a domicilio perpetrados por delincuentes se hará la extracción del video con la cámara que este cerca del lugar y de las cámaras de alrededores, teniendo en cuenta que se debe visualizar dos (2) días antes y el día que se produjo la novedad.
- El personal de operadores de Tarapoto, Morales y la Banda de Shilcayo, ante un hecho ilícito con fuga de delincuentes, activarán el Plan "CERCO", donde se monitoreará las cámaras ubicadas en las salidas de escape o probables rutas de escape, las cámaras deberán estar en constante movimiento.
- El personal deberá articular permanentemente con el efectivo del 105 y la base del serenazgo.



40. PROTOCOLO PARA PERSECUCION DENTRO Y FUERA DEL DISTRITO.

Acciones a tomar:

- Comunicar de Inmediato a la base del serenazgo, la ocurrencia detallando ubicación del agraviado y ruta de escape utilizada por el (los) delincuente(s) y alguna característica adicional (vestimenta, descripción física, si cuentan con algún tipo de armamento, vehículo(s) de fuga).
- Se realizará las siguientes coordinaciones en Simultáneo: se comunicará vía radio o celular a los distritos vecinos, brindando características del vehículo o personas que se están dando a la fuga.





- Se comunicará a las Comisarias, Unidades Policiales Operativas de la novedad, para el apoyo respectivo y ejecución del **Plan "Cerco"**.
- De no tener respuesta por la Radio, inmediatamente se realizará el llamado vía telefónica, indicándole la novedad y si los delincuentes cuentan con armamento, se brindará las recomendaciones.
- Los Operadores que realicen la llamada se mantendrá en todo momento en contacto con el Serenazgo vecino y la Policía Nacional, dándole los detalles del seguimiento y los lugares de desplazamiento de las unidades para la intervención.
- En caso que la persecución continúe a otro distrito con el que no tengamos comunicación vía radio portátil, el Operador de la base del serenazgo, realizará la llamada telefónica dando los detalles del seguimiento solicitando el apoyo respectivo, haciendo alusión al Convenio Interinstitucional "SERENAZGO SIN FRONTERAS".
- De retornar a la jurisdicción se procederá a coordinar con el distrito vecino a realizar cierres estratégicos para facilitar las acciones e intervención de la Policía Nacional.
- De ser capturado el vehículo o persona, se procederá a coordinar con la Comisaria derivando al denunciante para las investigaciones correspondientes.
- De estar en vehículo (s) los capturados, los Serenos realizarán un cerco perimétrico alrededor para evitar que nadie se acerque ni coja nada del interior, hasta que la policía tome el control de la intervención.
- De presentarse medios de prensa se mantendrá en absoluta reserva los datos que se puedan recabar del lugar.

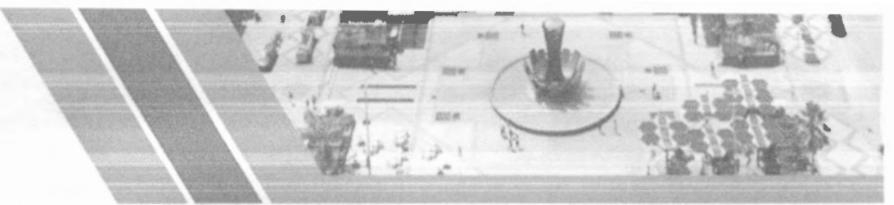
A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de seguridad Ciudadana
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo.

41. PROTOCOLO EN CASO DE CHOQUE DE LAS UNIDADES DE SEGURIDAD CIUDADANA.

Acciones a tomar:

- Comunicar de la novedad a la base del serenazgo.
- Visualizar mediante las cámaras más cercanas del accidente.
- Desplazar al Supervisor de turno al lugar del accidente para que pueda evaluar la gravedad de lo ocurrido.
- El Supervisor al momento de llegar a la intervención comunicará de lo sucedido al Coordinador del Serenazgo sobre la gravedad del accidente.



- Comunicar a la Subgerencia de Seguridad Ciudadana y Gerencia de Seguridad Ciudadana y Gestión de Riesgo.
- Comunicar a la Comisaría para el apoyo de un patrullero.
- Comunicar al seguro del accidente y de las consecuencias de la misma para que puedan enviar a un Bróker y pueda determinar las acciones que se van a tomar.
- Si en el accidente hubo heridos o atrapados dentro del vehículo, se pondrá de conocimiento de los Bomberos para el apoyo inmediato.
- Se solicitará a la Unidad de Tránsito de la PNP, el cierre de las vías si el accidente grave fuera grave.
- El Supervisor de turno tendrá que recopilar la mayor información posible para realizar el parte correspondiente.

A quienes se debe de comunicar:

- Supervisor de Turno
- Coordinador de Serenazgo
- Sub Gerente de seguridad Ciudadana
- Gerente de Seguridad ciudadana y gestión de riesgo.





CAPITULO VII

INDICATIVOS FONÉTICOS

(ALFABETO)

✓ Los indicativos fonéticos se utilizan para transmitir cualquier tipo de información, principalmente cuando se trata de números o términos en los que es vital su correcta escritura y entendimiento, a pesar de ambigüedades o dificultades idiomáticas. La finalidad es que terceras personas que escuchen un diálogo, no entiendan el mensaje.

✓ Al igual que a las letras, se les hace corresponder una palabra que empieza con ella, a los números se les hace corresponder como números ordinales, desde primero al décimo.

NOTA: Los indicativos alfanuméricos y seudónimos se usan en unidades operativas ya sea en entidades civiles, policiales o militares por varias razones:



ALFABETO FONÉTICO	
INDICATIVO	SIGNIFICADO
A	ALFA
B	BRAVO
C	CHARLIE
D	DELTA
E	ECO
F	FOXTROX
G	GOLF
H	HOTEL
I	INDIA
J	JULIET
K	KILO
L	LIMA
M	MIKE
N	NOVEMBER
O	OSCAR
P	PAPA
Q	QUEBEQ
R	ROMEO
S	SIERRA
T	TANGO
U	UNIFORM
V	VICTOR
W	WHISKY
X	XRAY
Y	YANKEE
Z	ZULU

NUMERICO	
INDICATIVO	SIGNIFICADO
1	PRIMERO
2	SEGUNDO
3	TERCERO
4	CUARTO
5	QUINTO
6	SEXTO
7	SEPTIMO
8	OCTAVO
9	NOVENO
0	NEGATIVO



- 1. Identificación rápida y precisa:** Permiten identificar de forma única a cada agente, patrulla o unidad, in necesidad de usar nombres, lo que agiliza la comunicación por radio.
- 2. Seguridad y anonimato:** Protegen la identidad de los agentes especialmente en operaciones sensibles o públicas, reduciendo riesgos personales ya que podría trascender sus nombres a la opinión pública.
- 3. Estandarización:** Facilitan un sistema organizado y estandarizado para todas las unidades independientemente de la zona o tipo de servicio (por ejemplo, servicio de ambulancia)
- 4. Coordinación operativa:** Ayudan a coordinar múltiples unidades en una operación sin confusión, especialmente cuando se trabaja en conjunto con otras fuerzas





CODIGO 10

INDICATIVO	SIGNIFICADO	INDICATIVO	SIGNIFICADO
ACCIONES DE COMUNICACIÓN		10-78	TERRORISTA
10-00	DISPONIBLE	10-79	MENOR EXTRAVIADO
10-01	FUERA DE SERVICIO	10-80	MUJER
10-02	ME ENCUENTRO EN EL LUGAR	10-81	HOMBRE
10-03	DOMICILIO	AUTORIDADES	
10-04	COMPRENDIDO	10-82	ALCALDE
10-05	EMERGENCIA	10-83	REGIDOR
10-06	NEGATIVO	10-84	BOMBERO
10-07	CONTRIBUYENTE / VECINO	10-85	POLICÍA
10-08	EN ESPERA / QAP	10-86	SERENO
10-09	EN PATRULLAJE / EN SERVICIO	10-87	FISCAL
10-10	SOLICITO INFORMACIÓN / UBICACIÓN	10-88	JUEZ
10-11	CON PRECAUCIÓN	10-89	CONGRESISTA
10-12	CUAL ES SU UBICACION	10-90	MILITAR
10-13	SIN NOVEDAD	10-91	GERENTE
10-14	RETORNAR A BASE	10-92	SUPERVISOR
10-15	RELEVO	10-93	FISCALIZADOR
10-16	INCIDENCIA BAJO CONTROL / UNIDADES RETIRARSE Y CONTINUAR EL	10-94	MIEMBROS DEFENSA CIVIL
PATRULLAJE		ACCIDENTE DE TRANSITO	
10-17	SERVICIOS HIGIENICOS	10-95	ATROPELLO
10-18	ERRADICACIÓN DE	10-96	CHOQUE
10-19	INDIQUE MAGNITUD	10-97	VOLCADURA
10-20	OPERATIVO	10-98	INCENDIO
10-21	LLAMADA TELEFÓNICA	10-99	DESPISTE
10-22	HACIA DONDE SE DIRIGE	VEHICULOS	
10-23	ACERCAMIENTO A	10-100	AMBULANCIA
10-24	CONTROL DE VELOCIDAD	10-101	PATRULLERO
10-25	EN COMISIÓN / EN APOYO	10-102	BOMBERIL
10-26	TÁCTICO PREVENTIVO	10-103	GRÚA
10-27	INGRESO AL ABASTECIMIENTO	10-104	BICICLETA
10-28	MALA RECEPCION	10-105	MOTOCICLETA
10-29	MENSAJE ENTREGADO	10-106	CAMIÓN
10-30	OCUPADO	10-107	AUTO
10-31	REALIZAR INFORME ESCRITO	10-108	VEHICULO MENOR RECREATIVO
10-32	REPETIR MENSAJE	10-109	MOTOTAXI
10-33	SOLO MODULA UNIDAD EN EMERGENCIA	10-110	CISTERNA





SUSPENDA LA INFORMACIÓN		LUGARES	
10-34	SUSPENDA LA INFORMACIÓN	10-111	HOSPITAL
10-35	TOMAR NOTA	10-112	ESTADIO
10-36	TRANSMITA MAS DESPACIO	10-113	AEROPUERTO
10-37	ARMA DE FUEGO	10-114	PLAYA
10-38	SE PONE A DISPOSICIÓN	10-115	PARQUE
10-39	URGENTE	10-116	MERCADO
10-40	FALSA ALARMA	10-117	MUNICIPIO
10-41	CAMBIE DE FRECUENCIA (CANAL)	10-118	COMISARIA
10-42	MANTENGASE EN FRECUENCIA	10-119	COMPANIA DE BOMBEROS
10-43	¿QUIEN LLAMA? IDENTIFIQUESE	10-120	BANCO
10-44	ATENCIÓN SOLO	10-121	FARMACIA
10-45	ATENCION TODO EL PERSONAL	10-122	TIENDA
10-46	BUENA RECEPCIÓN	10-123	IGLESIA
10-47	ESTA CAUSANDO INTERFERENCIA	10-124	DIMICILIO
10-48	INFORMACIÓN CONFIDENCIAL	10-125	COLEGIO
10-49	EN SEGUIMIENTO / PERSECUCION	10-126	CINE
10-50	ALTERACIÓN DEL ORDEN	10-127	CALLE / AVENIDA
10-51	SOLICITO PERSONAL POLICIAL	10-128	HOTEL
10-52	SOLICITO APOYO / REFUERZO	10-129	CEMENTERIO
10-53	PLAN CERCO	10-130	FISCALIA
10-54	OFENSA CONTRA EL PUDOR	10-131	JUZGADO
10-55	VEHICULO MALOGRADO	10-132	ESTACION DE SERVICIOS
10-56	PATRULLAJE SIN FRONTERA	10-133	ROBO EN PROCESO
10-57	PATRULLAJE INTEGRADO	10-134	INCENDIO
PERSONAS		INCENDIO	
10-58	DELINCUENTE	10-135	ANIEGO
10-59	SOSPECHOSO	10-136	EXPLOSION
10-60	ORATE	10-137	CONGESTION VEHICULAR
10-61	DETENIDO / RETENIDO	10-138	MANIFESTACION
10-62	CAPTURADO	10-139	HOMICIDIO
10-63	HERIDO	10-140	SUICIDIO
10-64	CONDUCTOR	10-141	AGRESION CON ARMA
10-65	CADAVER	10-142	VANDALISMO
10-66	DROGADICTO	10-143	SAQUEO
10-67	EBRIO	10-144	ASALTO
10-68	MANIFESTANTES	10-145	PANDEMIA
10-69	MENDIGOS	10-146	FEMINICIDIO
10-70	PANDILLEROS	10-147	FIESTA COVID
10-71	PELOTEROS	10-148	AGRESION A POLICIA
10-72	RECICLADORES	10-149	MERETRICIO CLANDESTINO
10-73	AMBULANTES	10-150	ROBO
10-74	CHATARREROS	10-151	INTENTO DE ROBO
10-75	SUICIDA	10-152	RUIDOS MOLESTOS
10-76	ENFERMERA	10-153	OFENSAS CONTRA EL PUDOR
10-77	MEDICO		



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE SAN MARTIN

 CMDTE PNP (R) CESAR E. SALINAS
 SUB GERENTE (E) SEGURIDAD CIUDADANA