

**PROGRAMA DE SEGURIDAD CIUDADANA
EN EL DISTRITO DE LA MOLINA
«SOS LA MOLINA»**

KARINA VARGAS TERRONES
Distrito de La Molina, Lima (Perú)

FICHA PARA LA RECOPIACION DE EXPERIENCIAS TRANSFERIBLES

1. Presentador (Nombre y Apellidos)

Karina Vargas Terrones

2. La actuación Denominación del proyecto y/o práctica

Programa de Seguridad Ciudadana en el Distrito de La Molina "SOS La Molina"

3. Ámbito territorial en el que se ha desenvuelto la actuación

Distrito de La Molina , Lima - Perú

4. Escenario en el que se plantea y desarrolla la actuación

Situación previa; coyuntura social, política, ambiental, económica existente en el ámbito de desarrollo de la actuación; problemas existentes que la actuación trata de solucionar

El distrito peruano de La Molina es uno de los 43 distritos que conforman la provincia de Lima. El alcalde electo para el período 2007-2010 es el Ing. Luis Dibós Vargas Prada. La Molina Esta ubicada al Este de la ciudad de Lima, tiene un área de 66.75 km² y alberga una población de 150,000 habitantes aproximadamente. Es un distrito residencial de clase media y alta, resaltando sus amplias calles y sus áreas verdes que lo convierten en uno de los lugares más exclusivos de la capital del Perú. Sin embargo tiene zonas amplias de menores ingresos en las que subsisten problemas sociales a los que la municipalidad tiene que hacer frente.

A inicios del año 2000, la delincuencia se había incrementado en La Molina, los asaltos y secuestros eran titulares en las portadas de los principales diarios capitalinos y la percepción de inseguridad iba en aumento entre los ciudadanos. A este contexto se sumaba la falta de organización y capacidad de respuesta del Serenazgo para atender el llamado de los vecinos cuando eran

víctimas de un asalto o robo, teniendo un sereno cada 900 habitantes , 27 vehículos entre camionetas y motos, 80 radios y una central de emergencias que no lograba atender todas las llamadas telefónicas ni mucho menos almacenar y luego procesar las características de las denuncias y los patrones de comportamiento de la delincuencia, es decir el lugar exacto donde se produjo el asalto, la hora en que se produjo, el tiempo en que se atendió la emergencia y otras variables vitales para la construcción del mapa delictivo de la ciudad.

Las elecciones municipales del año 2002 tuvieron como tema principal de campaña la reducción del crimen y la mejora de la seguridad ciudadana. El alcalde electo para el periodo 2003-2006, el Ing. Luis Dibos Vargas Prada, asumió este reto e introdujo un enfoque estratégico, uso nuevas tecnologías y asignó recursos humanos y materiales a la lucha contra la delincuencia.

5. Descripción de la actuación

Objetivo general y específicos, fases del proyecto, breve descripción de la práctica y acciones desarrolladas para lograr los resultados esperados

El Alcalde Luis Dibós y su equipo de trabajo definieron como parte de su estrategia de lucha contra la delincuencia, la incorporación del vecino como fuente principal de información, a la Policía Nacional del Perú como principal fuerza de reacción ante los eventos delictivos, y a la Policía Municipal como organización de apoyo y prevención, incluyendo en este modelo a la tecnología como un elemento fundamental para el logro de los objetivos planteados.

Además de la asignación de recursos humanos y equipamiento, la transformación que ha sufrido el distrito de La Molina se relaciona con la implementación de soluciones tecnológicas las cuales le permitieron tener un control detallado de la evolución del crimen.

A inicios del 2003 el alcalde de La Molina preocupado por los altos índices de violencia urbana, se reunió con los directivos de Voxiva , empresa líder a nivel mundial especializada en desarrollar soluciones tecnológicas que permiten el fortalecimiento de la capacidad institucional de sus clientes para la lucha contra la inseguridad, la mejora de la salud y la promoción de la participación ciudadana y juntos desarrollaron SOS - La Molina, un moderno sistema de comunicación con el vecino que utiliza el teléfono y la Internet como plataforma de comunicación y cuyas principales características son:

- o Establece un canal estructurado para que los ciudadanos reporten los incidentes ocurridos.
- o Captura los datos electrónicamente y lo muestra en informes y mapas geo referenciados permitiendo a los agentes de seguridad municipal identificar las áreas desde donde los ciudadanos están llamando, definiendo prioridades y optimizando los recursos disponibles.
- o Permite que los funcionarios municipales manejen proactivamente la seguridad ciudadana, generando mayor colaboración entre las instituciones responsables de velar por la seguridad, facilitando el análisis y las respuestas efectivas.
- o Crea mayor transparencia en la gestión al tener datos verificables y auditables que no pueden ser alterados ni eliminados en ningún caso.

Cómo funciona SOS La Molina

SOS - La Molina, permite a los residentes marcar un número único de teléfono que se conecta a un sistema automatizado de reporte de crímenes. Después de completar la llamada, el reporte es instantáneamente registrado en una base de datos que es monitoreada las 24 horas del día por oficiales de seguridad en el centro de comando de la Municipalidad. A los pocos segundos de haberse registrado el reporte, los oficiales contactan al ciudadano e inician las acciones. Si un ciudadano reporta una emergencia, los oficiales confirman los detalles del incidente e inmediatamente despachan una ambulancia, bomberos o a la Policía Nacional. La acción realizada (y si el caso está en proceso o fue resuelto) es registrada en la base de datos central que puede ser vista por todos los usuarios autorizados, asegurando transparencia y responsabilidad

por las acciones. Un registro histórico de todos los casos reportados es almacenado y está disponible para la revisión y análisis de tendencias en todo momento.

Tal como se mencionara anteriormente, la llamada telefónica de retroalimentación al denunciante para informarle el resultado del operativo realizado a partir de su reporte es determinante para lograr que la comunidad perciba una mejora real de la calidad del servicio de las autoridades competentes. Esta redefinición del protocolo de atención al vecino se constituye en una de las más poderosas prácticas para generar una verdadera relación de confianza y colaboración entre la ciudadanía y las autoridades, creando así un círculo virtuoso que facilita la planificación del presupuesto participativo a favor de la incorporación de más unidades y mayores recursos para la lucha contra la delincuencia.

El número de la central telefónica es exhibido por toda la ciudad, **SOS La Molina** provee a la municipalidad un rico conjunto de datos para análisis, toma de decisiones y monitoreo de tendencias. El Gerente de Seguridad Ciudadana de La Molina genera regularmente un reporte con cuadros y gráficos que muestran las estadísticas del crimen por tipo, ubicación, hora del día, día de la semana y mes del año.

Al estar esta solución tecnológica de manera segura por Internet, permite que el Alcalde pueda monitorear los hechos ocurridos en el distrito desde cualquier lugar del país y del mundo verificando la atención oportuna y estableciendo una conexión directa con sus vecinos. Este compromiso político facilita la disciplina y la eficiente implementación del proyecto.

6. Destinatarios a los que se ha dirigido la actuación

Este proyecto está dirigido a los 150,000 habitantes del distrito y a la población flotante que ingresa o transita a través de las principales avenidas de La Molina ya sea porque vienen a los centros educativos de la zona, a sus centros laborales o simplemente de visita.

Los resultados obtenidos en la reducción de la delincuencia son una consecuencia de la participación ciudadana organizada de manera individual ó a través de las Juntas Vecinales de Seguridad, lo cual ha sido y sigue siendo el factor clave de éxito de la estrategia planteada.

Desde el inicio del proyecto a finales del 2003 hasta el 30 de abril del 2007 se ha registrado más de 92,100 reportes, los reportes de los vecinos están distribuidos a lo largo de todo el distrito, siendo el reporte de sospechosos el 40% del total de reportes lo cual indica un alto índice de participación ciudadana debido a que la población al ver una persona extraña al barrio donde vive inmediatamente lo reporta, facilitando así la labor de prevención.

La Molina, a finales del 2006 experimentó una disminución sustancial del crimen, expresada en la reducción del índice de robos (54 y de los secuestros 88). El número de atenciones se incremento en 62 como consecuencia de la confianza de la población y de la implementación de la central computarizada SOS LA MOLINA de esta forma se logro mejorar la percepción de seguridad ciudadana, mejorar el tiempo de atención a las emergencias y registrar a detalle y en tiempo real todos los hechos delictivos, permitiendo de esta manera incrementar la captura de delincuentes en 247

Los reportes registrados por los propios vecinos también contribuyen a detectar otros problemas que conviven en el distrito como los ruidos molestos (40% de los reportes registrados) y, más complicado aún, la violencia familiar, lo cual ha motivado la creación de los programas sociales que buscan sensibilizar a la población respecto a este grave problema. Además SOS La Molina ha permitido:

a. Datos Mejorados para Toma de Decisiones: El registro detallado de SOS La Molina ha permitido que las autoridades realicen un minucioso análisis de la tendencia del crimen. Estas estadísticas han sido utilizadas para dirigir la toma de decisiones. Tal como se puede ver en el gráfico los análisis de la información llegan a niveles de horas de mayor incidencia delictiva.

b. Mejora de la Seguridad Pública y de la Satisfacción Ciudadana: La seguridad pública es uno de los tres problemas más importantes para los ciudadanos de La Molina. Al mejorar su habilidad de responder rápidamente a los incidentes reportados, proveyendo retroalimentación oportuna a los ciudadanos y capturando información detallada sobre el crimen, la municipalidad está mejor capacitada para prevenir el crimen y mejorar la seguridad ciudadana.

c. Alta Confiabilidad en el Reporte: SOS La Molina recibe un bajo porcentaje de falsos reportes. Desde su lanzamiento en el 2003, 77% de los reportes registrados en el sistema fueron reportes efectivos por actividades que alteran el orden público (desde robos, asaltos, posesión de drogas, prostitución y delincuencia hasta ruidos o molestias de vecinos). La alta confiabilidad de los reportes asegura que personal de la municipalidad pueda dedicar su tiempo a responder casos reales.

8. Dificultades planteadas

Breve descripción de las situaciones o problemas que se han planteado

La primera dificultad encontrada fue la falta de recursos para invertir en tecnología, la falta de credibilidad de la población en el servicio de Serenazgo o Seguridad Ciudadana y las pésimas relaciones que se mantenían con la Policía Nacional del Perú, adicionalmente no se contaba con la infraestructura necesaria ni con los recursos logísticos y humanos para hacer una buena labor en este rubro.

9. Medidas que se han empleado para solventarlas, en su caso

Uno de los principales retos fue recuperar la confianza de la población en el servicio para lo cual hubo que hacer un trabajo puerta a puerta y para eso un elemento fundamental fue la labor del sereno quien con su trabajo día a día, su presentación personal y su efectividad en sus intervenciones fue recuperando la buena imagen de este equipo de trabajo.

También fue importante la difusión que se hizo de este nuevo proyecto para lo cual se utilizaron medios de difusión masiva a si como publicidad no convencional.

Ante la falta de recursos fue importante la intervención de la empresa privada, en este caso VOXIVA quien nos ayudo con la implementación de toda la tecnología necesaria para mejorar el servicio de seguridad.

10. Equipo técnico

Recursos humanos con que se ha contado, destacando los perfiles y las funciones

Por parte de la empresa Voxiva quien es la responsable de la parte técnica y el soporte tecnológico del sistema, contamos con el apoyo de tres ingenieros de sistemas y todo un equipo de profesionales pertenecientes al staff operativo de dicha empresa.

Por el lado de la municipalidad contamos con dos funcionarios ex miembro de las Fuerzas Policiales con experiencia en seguridad y tácticas especiales y más de 200 miembros del cuerpo de serenazgo quienes han recibido adiestramiento en temas de seguridad.

11. Coste y financiación del proyecto

Diferenciando la parte que ha sido financiada por la entidad promotora y la parte que fue cofinanciada por recursos del propio país o de organismos internacionales (expresarlo en Dólares)

El proyecto es financiado íntegramente por la Municipalidad

12. Fecha en la que se inició la experiencia

Noviembre del 2003

13. Fecha en la que concluyó la experiencia, o si se encuentra aún en curso

Se encuentra en curso

14. Sostenibilidad

Manifestada en cambios duraderos en parámetros cuantificables y tangibles, tales como marcos legislativos, prácticas, políticas locales, etc.

El servicio de seguridad ciudadana es brindado por mandato de la ley por los gobiernos locales. Este es solventado por el arbitrio de serenazgo pero como el índice de morosidad en nuestro distrito es del 35 la entidad tiene que subvencionar el servicio cada año.

La política de la actual gestión municipal es procurar que este servicio se brinde con calidad, utilizando tecnología y con la unión de fuerzas de los vecinos, Policía Nacional y Gobierno Local.

En aplicación de la Ley de Seguridad Ciudadana se han conformado las juntas vecinales de seguridad y con ella se viene trabajando para que este proyecto sea sostenible

CRITERIOS QUE DAN ESPECIAL VALOR A LA EXPERIENCIA

15. Potencial de réplica y de transferencia a otras entidades

Capacidad que la experiencia, en su conjunto o en parte, tiene para ser aplicable en situaciones análogas o similares y puede beneficiar a otras entidades

1. Trabajo en equipo entre las juntas vecinales, las fuerzas policiales y el gobierno local
2. El empleo de tecnología como el Internet.
3. Participación de la empresa privada.
4. El uso de estadísticas para una mejor toma de decisiones

16. Creación de conocimiento y creatividad e innovación en los procesos

Singularidad e innovación de los métodos, procesos, objetivos u otros componentes

1. Utiliza una plataforma de Internet como una medio de consolidación de datos y un sistema de mapeo georeferenciado que permite mantener estadísticas sobre incidencia delincriminal por tipo de delito, lo cual contribuye a una mejor toma de decisiones sobre la política de seguridad ciudadana en el distrito.
2. Mayor efectividad y precisión en las intervenciones de Serenazgo.
3. Solo se necesita una computadora con plataforma de internet para poner en funcionamiento el sistema.
4. El alcalde de cualquier parte del mundo puede acceder a esta información para hacer un seguimiento del sistema y dar instrucciones de manera remota.
5. Se interconecta con la telefonía celular y permite enviar reporte y alertas alas personas responsables de las intervenciones.

17. Resultados verificables y susceptibles de medición

Desde la implementación de este servicio hemos tenido los siguientes resultados:

1. Del año 2003 al 2007 se ha registrado una reducción del orden del 86% de acciones delictivas.
2. Del año 2003 al 2007 se ha producido un incremento del 30n atenciones al vecino por la confianza generada en el servicio de seguridad ciudadana.
3. Del 2003 al 2007 se ha producido una reducción del orden del 66n intervenciones a sospechosos.
4. Reducción del orden del 60n operativos opinados como intervenciones a vehículos sospechosos.

Además de esto, gracias a la confianza en el servicio y al pago oportuno de los arbitrios por este concepto se ha podido incrementar el personal de serenazgo, las unidades vehiculares para patrullaje a si como medios de comunicación y demás implementos destinados a mantener la seguridad pública.

18. Impactos generados y efectos constatables

Efectos sobre la comunidad que la experiencia ha tenido tanto en el diseño como en la aplicación y en los resultados

El efecto más importante en la comunidad es la confianza en el servicio, y eso se refleja en el incremento del 30% de atenciones al vecino. El vecino de La Molina, ante cualquier emergencia tiene como primera opción llamar a nuestro Centro de Emergencias, quien al estar interconectado con los Bomberos y la Policía Nacional son los primeros en dar la señal de emergencia en muchos casos y de intervenir en el lugar de los hechos por la cantidad de móviles que tiene patrullando.

Nuestro personal ha tenido intervenciones exitosas contra la delincuencia muchas veces sin intervención de la Policía y sin tener armas de fuego lo cual ha merecido el reconocimiento de otras instituciones y de los propios vecinos.

19. Viabilidad

Grado en que los efectos positivos derivados del proyecto continúan una vez finalizada éste

Esta es una actividad permanente y constante, en realidad nunca termina, pues la tecnología empleada constantemente tiene que ser mejorada o actualizada para estar a la vanguardia y hacer mas efectivas las intervenciones. Se requiere una capacitación permanente del personal, y sobre todo mantener constante comunicación con los vecinos quienes se convierten en una especie de vigilantes permanentes ya que ellos son los primeros que nos comunican de incidentes o hechos delincuenciales en el distrito.

Si bien el sistema implementado ya se maneja por si solo, requiere constante supervisión de todas sus líneas de acción, es así que se llevan controles riguroso de operativos, intervenciones y del personal para ir mejorando cada día en nivel de operatividad, eficiencia y atención al público en situaciones extremas.

Si no hay esta supervisión constante de los procesos de seguridad ciudadana a cargo de especialistas en la materia el proyecto no sería viable.

20. Eficiencia

Medida del logro de los resultados en relación con los recursos empleados para lograrlos

Sólo para darnos una idea de la eficiencia del servicio, se presenta el siguiente cuadro resumen de intervenciones:

TIPO DE DELITO

AÑOS	2002	2003	2004	2005	2006	2007
ROBOS	1080	947	725	544	501	162
VIOLACION	21	12	4	1	2	0
SECUESTROS	8	4	2	1	1	1
DROGADICCION	113	140	146	95	16	9
TOTALES	1222	1103	877	641	520	172

21. Gestión relacional

Participación de instituciones, entidades y colectivos en el proyecto

En este proyecto hay tres agentes participantes bien definidos:

1.- La Empresa privada, en primer lugar la empresa Voxiva quien nos presta el servicio a través de la plataforma de Internet, seguridad de datos, central

telefónica, mapeo geofísico y registro de llamadas para efectos de estadísticas, además de soporte técnico. En el año 2007 se incorporo a VISANET para el envío de señales a la central a través de los POS.

2.- La Municipalidad a través de su personal, profesionales, unidades móviles, equipos de comunicación, elementos de seguridad y equipos de estrategia y capacitación permanente.

3.- Los vecinos organizados a través de las juntas vecinales de seguridad o de manera individual

22. Pertinencia de la actuación

Adecuación de los objetivos y resultados a la situación, contexto y estrategia existente en el ámbito nacional, regional o local donde la actuación se desarrolla

Como se mencionó líneas arriba, a inicios del año 2000, la delincuencia se había incrementado en La Molina, los asaltos y secuestros eran titulares en las portadas de los principales diarios capitalinos y la percepción de inseguridad iba en aumento entre los ciudadanos. A esto se sumaba la falta de organización y capacidad de respuesta del Serenazgo para atender el llamado de los vecinos cuando eran víctimas de un asalto o robo, teniendo un sereno cada 900 habitantes , 27 vehículos entre camionetas y motos, 80 radios y una central de emergencias que no lograba atender todas las llamadas telefónicas ni mucho menos almacenar y luego procesar las características de las denuncias y los patrones de comportamiento de la delincuencia, es decir el lugar exacto donde se produjo el asalto, la hora en que se produjo, el tiempo en que se atendió la emergencia y otras variables vitales para la construcción del mapa delictivo de la ciudad.

Para empezar a mejorar este servicio e implementar el nuevo proyecto, se definieron como parte de la estrategia de lucha contra la delincuencia, la incorporación del vecino como fuente principal de información, a la Policía Nacional del Perú como principal fuerza de reacción ante los eventos delictivos, y a la Policía Municipal como organización de apoyo y prevención,

incluyendo en este modelo a la tecnología como un elemento fundamental para el logro de los objetivos planteados.

Además de la asignación de recursos humanos y equipamiento, la transformación que ha sufrido el distrito de La Molina se relaciona con la implementación de soluciones tecnológicas las cuales le permitieron tener un control detallado de la evolución del crimen.

Es así que a inicios del 2003 el alcalde de La Molina preocupado por los altos índices de violencia urbana, se reunió con los directivos de Voxiva , para implementar y desarrollar soluciones tecnológicas que permitan el fortalecimiento de la capacidad institucional para la lucha contra la inseguridad, la mejora de la salud y la promoción de la participación ciudadana y juntos desarrollaron SOS - La Molina, un moderno sistema de comunicación con el vecino que utiliza el teléfono y la Internet como plataforma de comunicación y cuyas principales características son:

- o Establece un canal estructurado para que los ciudadanos reporten los incidentes ocurridos.
- o Captura los datos electrónicamente y lo muestra en informes y mapas geo referenciados permitiendo a los agentes de seguridad municipal identificar las áreas desde donde los ciudadanos están llamando, definiendo prioridades y optimizando los recursos disponibles.
- o Permite que los funcionarios municipales manejen proactivamente la seguridad ciudadana, generando mayor colaboración entre las instituciones responsables de velar por la seguridad, facilitando el análisis y las respuestas efectivas.
- o Crea mayor transparencia en la gestión al tener datos verificables y auditables que no pueden ser alterados ni eliminados en ningún caso.

23. Fomento del desarrollo auto-sostenible

Avances conseguidos en la utilización responsable de los recursos y oportunidades

El servicio de seguridad ciudadana se financia por el arbitrio de seguridad ciudadana, sin embargo siempre hay un porcentaje de morosidad en el pago del arbitrio por lo que la municipalidad debe cubrir o subvencionar este déficit porque por ley debe brindar el servicio.

Antes de implementar este proyecto contábamos con una morosidad del 40% en el pago de este arbitrio, sin embargo gracias a la confianza en el servicio, al trabajo de comunicación con el vecino esto se ha reducido a un 30% con la tendencia que poco a poco la recaudación sea mayor y el compromiso de pago también.

24. Precedentes conocidos

Experiencias anteriores y conocimientos generados por las mismas, que se han tomado como base o han sido aplicados a la actuación

En Lima existen varios distritos como Surco, Miraflores, San Isidro que cuentan también con el servicio que presta la empresa Voxiva; sin embargo en La Molina, además de contar con la tecnología que nos brinda esta empresa, se ha mejorado sustancialmente el servicio con el personal debidamente preparado, las estrategias de seguridad, la implementación de las alarmas electrónicas en distintas zonas del distrito con conexión a nuestra central, la participación de VISANET a través de los POS, la implementación de la fuerza de élite molicops y nuestro próximo servicio de cámaras de vigilancia conectadas a la central así como la implementación de GPS en cada una de nuestras unidades. Estos aspectos adicionales hacen que nuestro servicio sea mucho más efectivo que los de otros distritos y que responden a una estrategia elaborada y planificada con especialistas en seguridad.

25. Difusión

Mecanismos por los que la experiencia se ha dado a conocer y experiencias similares que la hayan usado como guía

Este proyecto fue difundido por medios televisivos y prensa escrita en varias oportunidades, mediante volantes y afiches, a través de la revista municipal que llega a 133,000 vecinos aproximadamente y mediante la página web.

26. Lecciones aprendidas

Conclusiones que permiten desarrollar conocimiento sobre el tema (independientemente de su aplicación inmediata) y no cometer errores

- 1.- La seguridad ciudadana es tarea de todos; gobierno local, gobierno nacional y comunidad.
- 2.- El uso de tecnología no sólo en temas de seguridad ciudadana sino en temas de gestión administrativa es importante y contribuye a la eficiencia.
- 3.- La profesionalización es importante en todo equipo de trabajo.
- 4.- En seguridad ciudadana la política de prevención es mucho más efectiva que la intervención frente a hechos delictivos.
- 5.- La inversión privada es importante para mejorar muchos de los servicios públicos que brindan los gobiernos locales.

27. Elementos que hacen transferible la experiencia

Grado en que los métodos, procedimientos, etc. están suficientemente documentados para permitir una fácil asimilación y aplicación en otros entornos

- 1.- El uso de tecnología.
2. El trabajo en equipo: inversión privada, gobierno local, vecinos.
- 3.- La profesionalización del personal.
- 4.- Resultados reales y medibles respecto a la reducción de la delincuencia.

5.- Aporte decisivo en la toma de decisiones y definición de estrategias de seguridad.

28. Condiciones necesarias para que una entidad pueda incorporar la experiencia

1. Decisión política de mejorar el servicio de seguridad ciudadana.
2. Estabilidad política y jurídica para los inversionistas privados.
3. Vocación de trabajar con la comunidad y otras instituciones vinculadas al tema, no se trata de buscar protagonismos con un tema tan importante, sino de sumar esfuerzos para un resultado positivo.

29. Otras observaciones

Al margen de todo lo mencionado, creo que merece un comentario aparte la calidad del personal de Serenazgo. El trabajo de brindar seguridad a una comunidad es un trabajo difícil y riesgoso, sobretodo porque en nuestra ciudad el nivel de delincuencia es realmente violento, muchos de los delitos por mas simples o comunes que parezcan son a mano armada y son cometidos por personas que no tiene escrúpulos por causar daños materiales y personales.

Es en ese sentido, la selección de personal es importante pues este tiene que tener las condiciones físicas, psíquicas y morales para este trabajo y muy aparte de eso la política de trabajo con este grupo humano tiene que ser de compromiso y apoyo mutuo, es gente que arriesga su vida cada día enfrentándose a delincuentes sin portar ninguna arma de fuego como si tiene la Policía nacional, tan sólo sus elementos disuasivos como varas, gas pimienta u otros elementos disuasivos que siempre los ponen en desventaja frente a los delincuentes. Este personal debe sentirse respaldado por su institución dándoles las garantías para su salud e integridad cada vez que salen a trabajar y sobretodo procurando siempre hacer de ellos mejores personas a través del estudio y capacitación.