

BAQUÍA

REGLAS MÍNIMAS DE ESTANDARIZACIÓN  
PARA LOS CUERPOS POLICIALES

## 6. POR LA CALLE DEL PUEBLO

Practiguía sobre el Sistema  
Integrado de Información y Dirección  
de las Operaciones Policiales





## 6. POR LA CALLE DEL PUEBLO

# Practiguía sobre el Sistema Integrado de Información y Dirección de las Operaciones Policiales

*Pondré mi valor, astucia y audacia al servicio del bien común; mi bandera será el deber, mi escudo protegerá a todas y todos, mi espada será inclemente ante quien transgreda la justicia y la ley.*

**COLECCIÓN BAQUÍA**  
**REGLAS MÍNIMAS DE ESTANDARIZACIÓN**  
**PARA LOS CUERPOS POLICIALES**

**BAQUÍA:** Nombre de la colección. Significa conocimiento práctico para no perderse en caminos, trochas, ríos y parajes desconocidos.

**6. POR LA CALLE DEL PUEBLO**

**Practiguía sobre el Sistema Integrado de Información y Dirección de las Operaciones Policiales**

Caracas, mayo de 2010

Primera edición

Producción:

Consejo General de Policía

**Miembros del Consejo**

**General de Policía**

Tareck El Aissami,

ministro del Poder Popular para Relaciones Interiores y Justicia

Edgar Barrientos,

viceministro del Sistema

Integrado de Policía

Rafael Isea,

gobernador del estado Aragua

José Luis Rodríguez,

alcalde del municipio Carrizal

Mercedes Prieto,

representante del Ministerio Público

Larry Devoe,

representante de la Defensoría del Pueblo

Pedro Tang,

en representación de los cuerpos

de policía municipales y estadales

José Enrique González,

en representación de los cuerpos

de policía municipales y estadales

Soraya El Achkar,

en representación de la Red de Apoyo

por la Justicia y la Paz, Secretaria Ejecutiva

del Consejo General de Policía

Responsable:

Gepsi Márquez

Revisión y validación:

José Orozco

Henry Cárdenas

Asdrúbal Acosta

Róger Abreu

Franklin Semprún

Francisco Mora

Pedro Tang

Liderly Montero

Claudia Cova

Diseño Gráfico:

Helena Maso

Edición y correcciones:

Helena González

Fotos:

Raúl Corredor

Red de Apoyo por la Justicia y la Paz

Impresión:

100.000 ejemplares

Hecho depósito de ley

Depósito Legal: If58220103701152

**Consejo General de Policía**

Av. Urdaneta, esquina Platanal, sede del Ministerio del Poder Popular para Relaciones Interiores y Justicia, piso 8. Caracas, Venezuela

Teléfono: 0212.506.11.11

info@consejopolicia.gob.ve

**www.consejopolicia.gob.ve**

# Índice de contenido

<b>Prólogo</b>	5
<b>Presentación</b>	7
<b>El nuevo modelo policial: un reto de país</b>	9
<b>Introducción</b>	15
<b>El Sistema Integrado de Información y Dirección de las Operaciones Policiales</b>	18
<b>Sala Situacional, Centro de Operaciones Policiales y Puesto de Comunicación</b>	22
<b>Sala Situacional del Cuerpo de Policía</b>	22
Definición, objetivos y funciones de la Sala Situacional	22
Composición, Régimen de Trabajo, Perfil y funciones de los cargos	27
Equipamiento ideal y básico	32
Recomendaciones para la instalación y el mantenimiento de la Sala Situacional	34
<b>Centro de Operaciones Policiales</b>	35
Definición, objetivos y funciones	35
Estructura organizativa	37
Composición, Régimen de Trabajo, perfil y funciones de los cargos	41
Equipamiento ideal y básico	47
<b>Puestos de Comunicaciones de las Estaciones Policiales</b>	49
Definición, objetivos y funciones	50
Estructura organizativa	51
Composición, Régimen de Trabajo y funciones de los cargos	51
Equipamiento	53

<b>Flujo de Información de las Comunicaciones Operativas de los Cuerpos de Policía</b>	53
<b>Cooperación Informativa entre los Cuerpos de Policía</b>	55
<b>El Servicio de Vigilancia y Patrullaje</b>	57
<b>Servicio de Vigilancia y Patrullaje dentro del nuevo modelo de policía</b>	57
Definición de Servicio de Vigilancia y Patrullaje	57
Objetivos del Servicio de Vigilancia y Patrullaje	57
Principios del Servicio de Vigilancia y Patrullaje	57
Principales Funciones y Tareas del Servicio de Vigilancia y Patrullaje	59
Tipos de Patrullaje	61
<b>Estructura del Servicio de Vigilancia y Patrullaje</b>	63
Composición y funciones	64
Organización del Servicio de Patrullaje	69
Régimen de Trabajo	77
El Plan de Vigilancia y Patrullaje	79
Preparación para el servicio de Vigilancia y Patrullaje	83
Supervisión y Control para el Servicio de Vigilancia y Patrullaje	87
Recomendaciones finales	89
<b>Referencias bibliográficas</b>	91
<b>Anexo.</b> Ejemplo de sectorización	93

La aprobación, en el año 2008, por parte del Comandante Presidente Hugo Chávez, del Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional es la muestra más fehaciente de la voluntad política del Gobierno Bolivariano de avanzar en el sentido de saldar la deuda con toda la comunidad policial y con el pueblo que demanda cambios radicales en las instituciones policiales. Con la aprobación de este Decreto nace el Sistema Integrado de Policía, la Universidad Experimental de la Seguridad, el Fondo Intergubernamental para el Servicio de Policía y así también, el Consejo General de Policía adscrito al Ministerio del Poder Popular para Relaciones Interiores y Justicia, el cual instalamos en el año 2009 con el propósito de adelantar una serie de políticas públicas que estandarizaran los cuerpos policiales para su adecuación al nuevo modelo policial, un modelo que se caracterice por el humanismo, la solidaridad, la participación ciudadana, el respeto a los derechos humanos, en síntesis principios todos ellos acordes a la construcción del Socialismo Bolivariano.

Es voluntad del Gobierno del Comandante Presidente Hugo Chávez acabar con el viejo modelo policial burgués que ha atentado contra la dignidad humana, criminalizando la pobreza, violando los derechos humanos y muestra de ello, es el empeño que, desde el inicio de la Revolución Bolivariana viene haciendo para que se implante un nuevo modelo policial. La creación de la Comisión Nacional para la Reforma Policial, la realización del primer diagnóstico nacional sobre los cuerpos policiales y la gran consulta popular sin precedentes en el país fue el comienzo de un camino que se ha transitado para lograr el propósito de crear un sistema policial acorde con las necesidades del pueblo venezolano.

Nuestro Gobierno Bolivariano a través del Ministerio del Poder Popular para Relaciones Interiores y Justicia, a partir de la instalación del Consejo General de Policía ha aprobado una serie de Resoluciones con normas mínimas comunes a los cuerpos policiales que son de obligatorio cumplimiento. Nos sentimos con la responsabilidad histórica de mostrar el camino para la

exigida adecuación y, por ello, nos hemos empeñado en elaborar estas Guías auto-instruccionales que le permitan a los cuerpos policiales avanzar hacia la instauración de un nuevo modelo policial. El Gobierno del Comandante Presidente Chávez está saldando la deuda que durante décadas se acumuló con los funcionarios y funcionarias policiales de buena voluntad. Estamos comprometidos a dignificar la función policial y no descansaremos hasta que ganemos esta batalla en función de una mayor seguridad y paz social para nuestro pueblo. ■

**¡Venceremos!**

**Tareck El Aissami**

### **Dignificar la función policial: un compromiso ético**

El Consejo General de Policía fue instituido en el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana, como una instancia de participación y asesoría para coadyuvar a la definición, planificación y coordinación de las políticas públicas en materia del servicio de policía, así como del desempeño profesional del policía. Fue instalado formalmente en Junio del año 2009 por el Ministro del Poder Popular para Relaciones de Interior y Justicia, Tareck El Aissami.

El objetivo principal del Consejo General de Policía en su primer período de gestión 2009-2010 es recomendar al Ministro con competencia en materia de seguridad ciudadana lo necesario para desarrollar el nuevo modelo policial y dignificar la función policial, mediante un marco jurídico institucional y de gestión que permita concebir la policía como una institución pública, de función indelegable, civil, que opera dentro del marco de la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela y de los tratados y principios internacionales sobre protección de los derechos humanos, orientada por los principios de permanencia, eficacia, eficiencia, universalidad, democracia y participación, control de desempeño y evaluación, de acuerdo con procesos y estándares definidos y sometida a un proceso de planificación y desarrollo conforme a las necesidades dentro de los ámbitos político territoriales nacional, estatal y municipal.

Para ello, la Secretaría Ejecutiva del Consejo General de Policía organizó un plan de trabajo fundamentado en el diseño de estándares nacionales cuya pretensión básica fue desarrollar la nueva doctrina policial, las normas mínimas comunes para los cuerpos policiales y los mecanismos más adecuados para la puesta en marcha de todas las obligaciones comunes en el ámbito nacional, estatal y municipal, con miras a resolver problemas inmediatos relacionados con el desempeño, la rendición de cuentas, el uso de fuerza, la carrera policial, la atención a las víctimas, la estructura organizativa, las instalaciones y el medio ambiente laboral, el equipamiento individual e institucional,

la homologación y reclasificación de los niveles jerárquicos, el ingreso a la academia y a los cuerpos de policía, el servicio de policía comunal y las prácticas de vigilancia y patrullaje.

Funcionarios y funcionarias así como académicos vinculados a los estudios sobre la Policía convocados por la Secretaría Ejecutiva del Consejo General de Policía elaboraron un conjunto de normas comunes que luego fueron sometidas a consulta con los cuerpos policiales de todo el país considerando que toda política pública en materia policial debe ser resultado de la discusión y participación de la población en general y de la comunidad policial en particular. Estas normas fueron presentadas por la Secretaría Ejecutiva ante el Consejo General de Policía y fueron aprobadas y refrendadas por el Ministro del Poder Popular para Relaciones Interiores y Justicia.

Sobre estas normas, especialistas en diferentes campos del conocimiento elaboraron un conjunto de recomendaciones prácticas que le permiten a cada cuerpo policial avanzar de manera autoinstruccional en la reforma institucional necesaria a corto, mediano y largo plazo, en un plan de adecuación según el Decreto con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana y las Resoluciones que de ella derivan; así como de la Ley del Estatuto de la Función Policial aprobada por la Asamblea Nacional en el año 2009.

Es nuestro deseo que este conjunto de recomendaciones se conviertan en un horizonte y un compromiso ético para dignificar la función policial, asumido por todos los funcionarios y funcionarias de buena voluntad, por sus autoridades y por la comunidad en general de cara a fundar un nuevo modelo policial que logre, efectivamente, brindar seguridad, respetando los derechos fundamentales. ■

*Soraya Beatriz El Achkar G.*  
Consejera y Secretaria Ejecutiva  
Consejo General de Policía  
Caracas, Abril 2010

## El nuevo modelo policial: un reto de país

**En el nuevo modelo, la Policía** es una institución encargada de velar por la seguridad y la tranquilidad de nuestro pueblo, sin discriminaciones fundadas en el origen étnico, el color de piel, el sexo, el credo, la orientación sexual o aquellas que tengan por objeto o por resultado anular o menoscabar el reconocimiento, el goce o ejercicio en condiciones de igualdad, de los derechos y libertades de toda persona.

**En el nuevo modelo, la Policía** es una institución armada, cuyas armas no se usan en contra del pueblo sino para su protección. Es obediente y al mismo tiempo se abstiene de ejecutar órdenes que comporten la práctica de acciones u omisiones ilícitas o que sean lesivas o menoscaben los derechos humanos garantizados en la Constitución. Es disciplinada bajo la consideración de que la disciplina es voluntaria y sirve para sostener relaciones de respeto, solidaridad y también para dar cumplimiento a los propósitos operativos, tácticos y estratégicos de la institución.

**En el nuevo modelo, la Policía** no criminaliza a los pobres ni emprende acciones que les re-victimice. Por el contrario, favorece a los sectores populares porque son los más afectados por el fenómeno de la violencia y genera mecanismos de convivencia y de investigación para la prevención de modo tal que se puedan alcanzar todos los derechos en todos los aspectos de la vida de los pobres.

**En el nuevo modelo, la Policía** es capaz de resolver los conflictos por las vías no violentas, mediante la utilización de mecanismos de mediación y conciliación los cuales generan una cultura de paz y una tradición de resolución de los conflictos por las vías comunitarias e institucionales pero usa la fuerza de forma gradual y diferenciada cuando sea necesario y para proteger derechos.

**En el nuevo modelo, la Policía** es una institución que promueve la participación protagónica del pueblo y genera mecanismos que contribuyen con la autorregulación de la comunidad; para controlar y prevenir situaciones que generen inseguridad y violencia o que constituyan amenazas, vulnerabilidad

y riesgo para la integridad física de las personas, sus propiedades, el disfrute de sus derechos y el cumplimiento de sus deberes.

**En el nuevo modelo, la Policía** lucha contra el delito apegada al estado de derecho, el respeto a los derechos humanos y haciendo uso progresivo y diferenciado de la fuerza policial cuando sea necesario, según los niveles de resistencia de la ciudadana o ciudadano y ajustados a los principios de legalidad. Sus funcionarias y funcionarios utilizarán el arma de fuego sólo en circunstancias extremas, como reacción al ejercicio de una fuerza letal para la defensa de la propia persona o de los terceros, ante una agresión ilegítima y atendiendo a los principios de necesidad, oportunidad y proporcionalidad.

**En el nuevo modelo, la Policía** es un órgano auxiliar del sistema de justicia penal y, en ese sentido, es una institución que coopera, de forma profesional, con los otros órganos de la administración de justicia aportando los elementos necesarios para que no haya impunidad. La honestidad, la probidad y la articulación son principios con los que se presta el servicio de auxilio al sistema penal.

**En el nuevo modelo, la Policía** es una institución profesional, estudiosa del delito, que examina el comportamiento delictivo, los factores criminógenos, utilizando tecnología de punta y aproximándose a las causas que originaron el fenómeno para promover soluciones integrales.

**En el nuevo modelo, la Policía** es una institución que cree en el proceso de rendición de cuentas al pueblo en general y a las instituciones en particular, lo cual supone planificación, supervisión y evaluación de la gestión y el desempeño policial, conforme a los principios de transparencia, periodicidad, responsabilidad individual por actos de servicio, considerando la adopción de estándares, el balance entre la supervisión interna y externa y la participación de la comunidad, en función de la adecuación del desempeño policial a las normas jurídicas.

**En el nuevo modelo, la Policía** utiliza como base para la asignación de cargos, ascensos, transferencias y otras situaciones administrativas de los

Funcionarios y las funcionarias de Carrera Policial, la calificación de servicio. La calificación consiste en la evaluación de las condiciones éticas, profesionales, técnicas, físicas y psicológicas de la funcionaria o funcionario, que lo acrediten para la obtención de una determinada asignación.

**En el nuevo modelo** se plantea el diseño de un sistema homogéneo y estandarizado para la formación básica y continua para todos los cuerpos policiales. Debe ser un conjunto orgánico, integrado, con políticas y servicios que garanticen la unidad del proceso de formación y el desarrollo profesional permanente, a lo largo de la Carrera Policial para todos los funcionarios y funcionarias policiales del país.

**En el nuevo modelo, la Policía** tiene normas generales de actuación para todos los funcionarios y funcionarias policiales:

1. Respetar y proteger la dignidad humana y mantener, defender y promover los derechos humanos de todas las personas, sin discriminación alguna por motivos de raza, sexo, religión, idioma, opinión política, origen nacional, posición económica o de cualquier otra índole.
2. Servir a la comunidad y proteger a todas las personas contra actos ilegales con absoluto respeto y cumpliendo los deberes que le imponen la Constitución de la República y demás leyes.
3. Ejercer el servicio policial con absoluta imparcialidad, legalidad, transparencia, necesidad, proporcionalidad y humanidad.
4. Valorar e incentivar la honestidad y, en consecuencia, denunciar cualquier acto de corrupción que conozca en la prestación del servicio policial.
5. Portar el uniforme, las insignias policiales, las armas y equipos reglamentarios debidamente, de manera que la colectividad pueda reconocer el cuerpo policial o militar al cual pertenece y mostrar en todo acto de servicio los documentos e identificaciones que los acrediten como autoridad pública.
6. Informar a la colectividad de las actuaciones a realizar en virtud de la instrumentación de acciones o medidas que involucren la seguridad ciudadana.

7. Velar por el disfrute del derecho a la reunión y del derecho a manifestar pública y pacíficamente, conforme a los principios de respeto a la dignidad, tolerancia, cooperación, comprensión e intervención oportuna, proporcional y necesaria.

8. Respetar la integridad física de todas las personas y, bajo ninguna circunstancia, infligir, instigar o tolerar ningún acto arbitrario, ilegal, discriminatorio o de tortura u otros tratos o penas crueles, inhumanas o degradantes, que entrañen violencia física, psicológica o moral, en cumplimiento del carácter absoluto del derecho a la integridad física, psíquica y moral garantizado en la Constitución de la República Bolivariana de Venezuela.

9. Utilizar el arma de fuego sólo en circunstancias extremas, como reacción al ejercicio de una fuerza letal para la defensa de la propia persona o de los terceros, ante una agresión ilegítima y atendiendo a los principios de necesidad, oportunidad y proporcionalidad.

10. Cuando el empleo de las armas de fuego sea inevitable, los funcionarios se comprometen a: a) ejercer moderación y actuar en proporción a la gravedad del delito y al objetivo legítimo que se persiga; b) reducir al mínimo los daños y lesiones y respetar y proteger la vida humana; c) proceder de modo que se preste, lo antes posible, asistencia y servicios médicos a las personas heridas o afectadas; y d) procurar notificar lo sucedido a la mayor brevedad posible, a los parientes o amigos íntimos de las personas heridas o afectadas.

11. Abstenerse de ejecutar órdenes que comporten la práctica de acciones u omisiones ilícitas o que sean lesivas o menoscaben los derechos humanos garantizados en la Constitución o en los tratados internacionales sobre la materia y oponerse a toda violación de derechos humanos que conozca en la práctica de sus funciones.

12. Informar a sus superiores y, si fuese necesario, a cualquier autoridad u organismo que tenga atribuciones de control o correctivas, cuando tengan motivaciones para creer que se ha producido o va a producirse un acto de tortura, estando en el deber de tomar e imponer las medidas o acciones a que hubiere lugar para impedirlos.

13. Respetar la libertad personal y practicar sólo las detenciones autorizadas por el orden constitucional. En caso de detención, explicar suficientemente las razones, facilitar la comunicación con familiares, amigos y abogados, así como observar estrictamente los trámites, lapsos y requisitos exigidos por el ordenamiento jurídico. Asimismo, comprometerse a velar por la vida e integridad física, psíquica y moral del ciudadano detenido o que se encuentre bajo su custodia, respetando sus derechos y dignidad humana.

14. Asegurar plena protección de la salud e integridad de las personas bajo su custodia y, en particular, tomar las medidas inmediatas para proporcionar atención médica.

15. Extremar las precauciones, cuando la actuación policial esté dirigida hacia los niños, las niñas o los adolescentes, así como el adulto mayor y las personas discapacitadas, para garantizar su seguridad e integridad física, psíquica y moral, considerando en todo momento el principio de preeminencia de sus derechos.

Este nuevo modelo policial sólo será posible si los funcionarios y funcionarias de buena voluntad, las autoridades de policía y la sociedad en general se apropian de esta idea y se empeñan en cambiar el viejo modelo que ha atentado contra la dignidad humana. Caminemos hacia la dignificación de la función policial que es una responsabilidad compartida y un compromiso ético de nuestro tiempo. ■



La Comisión para la Reforma Policial (Conarepol) fue creada en abril de 2006 con el propósito de construir –a través de un proceso de consulta amplia a la comunidad en general y a los actores sociales e institucionales directamente involucrados, y de un diagnóstico riguroso de las características de nuestras policías– un nuevo modelo policial que rinda cuenta de los desafíos que debe encarar la policía en el proceso de democratización e inclusión social que vive el país y que por tanto, se adecue al marco de un Estado Democrático y Social de Derecho y de Justicia. Luego de nueve (9) arduos meses, la Conarepol le presentó al país las conclusiones del proceso de consulta ciudadana y de diagnóstico, así como los lineamientos generales para la definición de un nuevo modelo policial.

Para llevar adelante la construcción del nuevo modelo de policía que nace de la consulta y concertación ciudadana y del diagnóstico de las potencialidades y debilidades de la policía venezolana, la Comisión Nacional para la Reforma Policial terminó su mandato presentando este pliego de recomendaciones con las tareas necesarias, tanto generales como específicas, mediatas e inmediatas, con la intención de que las mismas puedan ser asumidas e instrumentadas por las instancias competentes y, de especial modo, conocidas y discutidas por la ciudadanía. Ello, en el entendido de que la reforma policial sólo será posible con el concurso del Estado, las ciudadanas y ciudadanos y los policías.

Entre las debilidades presentadas en el diagnóstico de la policía venezolana se encontró una multiplicidad de policías funcionando con normativas, criterios y procedimientos dispares y heterogéneos, provocando dispersión y falta de uniformidad en las características y estándares de actuación entre los distintos cuerpos.

Esta pluralidad supone, además de evidentes dificultades para el estudio y caracterización de los cuerpos policiales, el desarrollo de distintas culturas y formas de actuación, así como desigualdades en la calidad y características del servicio prestado a las ciudadanas y los ciudadanos.

También fue señalada por esta comisión la poca efectividad de las operaciones ejecutadas por los cuerpos de policía debido, entre otras cosas, al poco uso que se hace de información sobre criminalidad y seguridad ciudadana para la planificación de las actuaciones de los cuerpos uniformados, las debilidades en los mecanismos de supervisión de los funcionarios en servicio y la improvisación de las actuaciones.

La creación de un Sistema Integrado de Policía supone la definición de líneas comunes a todos los cuerpos policiales en aquellas áreas fundamentales para garantizar un nuevo modelo policial, permitiendo la estandarización y articulación de la actividad policial.

La presente guía tiene como finalidad dar herramientas tanto conceptuales como técnicas que permitan adaptar los cuerpos de policía al nuevo modelo policial en el área de Información y Dirección de las Operaciones Policiales, haciendo especial énfasis en lo relacionado con la instrumentación de Salas Situacionales a lo largo del territorio nacional así como con la definición y estandarización de un modelo de Vigilancia y Patrullaje acorde con las exigencias actuales de la sociedad venezolana. ■

---

El Sistema Integrado de  
Información y Dirección  
de las Operaciones Policiales

---

---

---

# El sistema integrado de información y dirección de las operaciones policiales

“La desdicha me hace tener pesadillas y me siento herida con brutalidad. El silencio de la noche me deja paralizada el pensamiento y no sé si tomarlo con naturaleza o dejar de pensar”.

*Edith Camacho. Tía de Germán Alfredo Sotillo Rodríguez, víctima de abuso policial. El platillo de la balanza, 2000.*

A partir de los diversos diagnósticos realizados a cuerpos de policía por parte de la Conarepol, la Red de Apoyo por la Justicia y la Paz y el Consejo General de Policía, se pudo constatar el poco uso de información que, para la planificación y despliegue de sus operaciones, hacen los cuerpos de policías del país. De forma más específica, los hallazgos de estos estudios revelan:

- ▶ Poco o ningún procesamiento y análisis de información para la planificación y despliegue de los servicios de los cuerpos de policía. En la mayoría de los casos no existen sistemas de comunicaciones, no se producen ni analizan estadísticas policiales, no existen unidades ni equipamientos tecnológicos adecuados para procesar información (sala situacional por comando, zona o región). De esta forma, las operaciones policiales se desarrollan de manera empírica o como reacción a las situaciones emergentes.
- ▶ Poca o ninguna supervisión de los funcionarios desplegados en los operativos policiales, debido, entre otras cosas, al uso de esquemas de supervisión y control poco efectivos (un supervisor para un número muy grande de funcionarios, por ejemplo), a la ausencia de instancias de coordinación de las operaciones tales como Centros de Operaciones Policiales y Puestos de Comunicación, y a la precaria dotación de tecnología para las comunicaciones policiales.
- ▶ No se identifican criterios objetivos y racionales para la planificación de las rutas de patrullaje vehicular, motorizado o a pie, ni se evalúan los resultados que arrojan los servicios.
- ▶ Predominan en los cuerpos de policía tácticas poco eficientes. Estas tácticas se limitan fundamentalmente al patrullaje aleatorio (sin planificación alguna) y sin interacción con la comunidad, tácticas tipo operativos o redadas que concentran gran cantidad de funcionarios en espacios puntuales o reducidos, alcabalas o puntos de control vehicular, entre otras. Se conoce que estas tácticas producen poco resultado y brindan oportunidades para el abuso policial.

Dentro del nuevo modelo propuesto, las operaciones de los cuerpos de policía deben ser ejecutadas de forma planificada y organizada, y deben estar sustentadas en el procesamiento y el análisis de la información sobre criminalidad y seguridad ciudadana del correspondiente ámbito territorial.

De esta forma, el uso y abuso de tácticas policiales poco eficientes y proclives a la violación de los derechos y el abuso policial, tales como el patrullaje aleatorio, las alcabalas y los puntos de control, redadas, entre otros, debe ser sustituido por las acciones en torno a un servicio de vigilancia y patrullaje eficiente y planificado, y del propio servicio de policía comunal. Para que esto sea posible, es necesario contar con un adecuado sistema integrado de información y dirección de las operaciones policiales.

El Sistema Integrado de Información y Dirección de las Operaciones Policiales es la integración de las redes de información internas y externas del cuerpo de policía y de los servicios policiales en función de orientar la toma de decisiones estratégicas en materia de seguridad ciudadana y el efectivo despliegue de las operaciones policiales.

Para ello, el sistema recibe, registra, procesa y analiza la información que se genera de los servicios policiales, así como otras informaciones provenientes de fuentes diversas (comunidades, instituciones del Estado, otros cuerpos de policía, entre otras) y en función de ello se planifican y se dirigen las operaciones policiales.

El sistema integrado está conformado por:

1. La sala situacional del cuerpo de policía
2. Los Centros de Operaciones Policiales (COP) del cuerpo policial.
3. Los Puestos de Comunicación de las diferentes Estaciones Policiales.
4. Los servicios policiales.

Dentro de este sistema, todos los servicios policiales reciben y aportan información para la toma de decisiones y la planificación y ejecución de las operaciones policiales. Los funcionarios policiales cuando llevan tiempo en

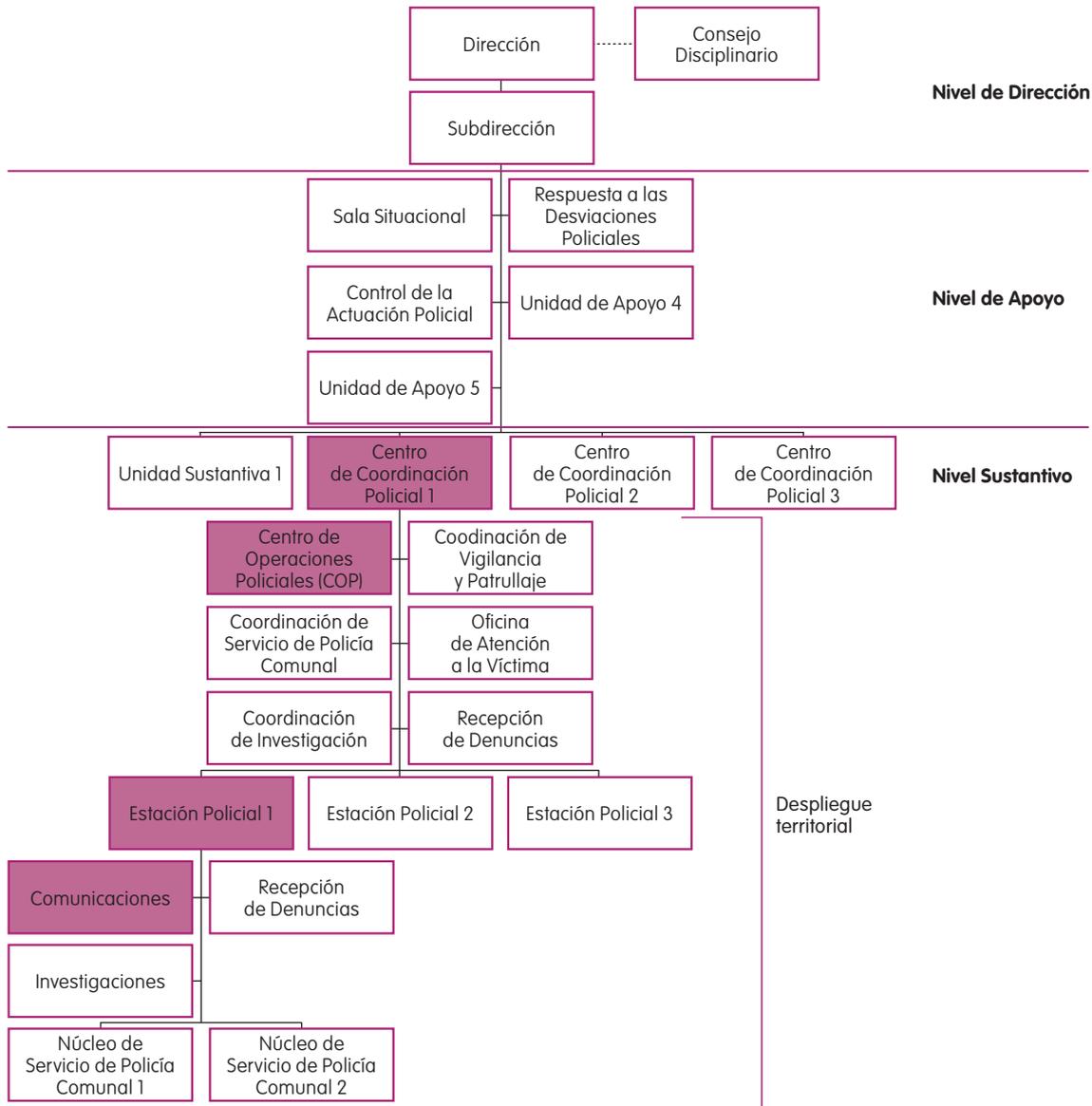
un sector o área ejecutando un determinado servicio llegan a tener un nivel importante de información que será de interés para otros servicios.

Por ejemplo, el servicio de policía comunal aporta información fundamental para la planificación del servicio de vigilancia y patrullaje y sus respectivas variantes operativas o para las acciones de investigación e inteligencia. Esto también ocurre con otros servicios como investigaciones o antinarcóticos, los cuales reciben información importante para sus operaciones de los servicios de policía comunal y vigilancia y patrullaje, y a su vez aportan datos a otros servicios acerca del resultado de los procesos investigativos o sobre cómo la delincuencia burla sus sistemas, los modos en que operan, etc.

Los componentes del sistema integrado de información y dirección de las operaciones policiales se distribuyen en distintos niveles de la estructura organizativa de los cuerpos de policía, tal como se muestra a continuación.

En las líneas siguientes se desarrollan con detalle los distintos componentes de este sistema, a excepción del servicio de policía comunal que es materia de otra guía.

## Componentes del Sistema Integrado de Información y Dirección de las Operaciones Policiales dentro del cuerpo de Policía



“Yo he visto cómo se mata el pueblo sin compasión, por avaricia del dinero, tener una posición, no recuerdan que todos somos hermanos hechos por el mismo Dios (...)”.

*Edith Camacho. Tía de Germán Alfredo Sotillo Rodríguez, víctima de abuso policial. La razón de la paz, 2004.*

## Sala Situacional del Cuerpo de Policía

Dentro del nuevo modelo de policía la estructura de la sala situacional contribuye a elevar la capacidad de respuesta de la institución policial en la asesoría, ejecución y formulación de políticas, planes y proyectos dirigidos a cumplir las exigencias institucionales y las demandas sociales en el ámbito de la criminalidad y la seguridad ciudadana. Estas exigencias y demandas requieren de decisiones pertinentes y eficaces para el abordaje de las situaciones ordinarias y/o extraordinarias que puedan afectar la seguridad de la población, de allí la importancia de contar con esta estructura dentro de los cuerpos de policía.

## Definición, objetivos y funciones de la Sala Situacional

### Definición

Es un ente auxiliar de la Dirección del cuerpo policial, encargado de recibir, registrar y analizar en tiempo real la información de carácter relevante suministrada a través de fuentes internas y externas al cuerpo de policía (Servicios Policiales y Redes de Información), para mantener el seguimiento ininterrumpido del comportamiento de la situación de seguridad ciudadana y establecer acciones de coordinación y cooperación con otros entes de seguridad del Estado durante situaciones extraordinarias.

La sala situacional opera en condiciones normales recibiendo, procesando y generando información para la toma de decisiones en materia de seguridad ciudadana. Al enfrentar situaciones especiales o extraordinarias (desastres naturales, alteración del orden público, entre otras), la sala situacional toma el control de las operaciones, ejecutando acciones de coordinación y cooperación con otros entes a escala local, regional o nacional. Para ello estará investida de la autoridad que le otorgan los reglamentos y disposiciones emitidas por el órgano rector.

**“La sala situacional opera en condiciones normales recibiendo, procesando y generando información para la toma de decisiones en materia de seguridad ciudadana.”**

### **Objetivos**

- ▶ Posibilitar el monitoreo sistemático del comportamiento de la incidencia delictiva y su respuesta.
- ▶ Garantizar el suministro de información sobre incidencias públicas a la dirección del cuerpo de policía para facilitar la toma de decisiones y la gestión más efectiva del mismo.
- ▶ Recibir y tramitar a los niveles de dirección superiores la información urgente y relevante sobre hechos de carácter público, su seguimiento informativo y el cumplimiento de los procedimientos de trabajo aprobados como parte del Sistema Integrado de Información y Dirección de las Operaciones Policiales.
- ▶ Coordinar las acciones de los diferentes entes que participan en el control de hechos delictivos y situaciones extraordinarias que puedan alterar el orden, tranquilidad y seguridad ciudadana.

### **Funciones**

- ▶ Mantener informados oportuna y permanentemente al Director o la Directora y al Subdirector o la Subdirectora de cada Cuerpo de Policía sobre las principales incidencias de carácter público y privado ocurridas en el ámbito territorial de competencia del cuerpo de policía.
- ▶ Recibir, registrar y analizar la información de competencia de los Cuerpos de Policía en su ámbito político territorial.
- ▶ Dar seguimiento a las informaciones más importantes, garantizando su adecuado flujo y registro.
- ▶ Responder a requerimientos de información de la dirección del cuerpo de policía y/o de cualquiera de las instancias que componen el Sistema Integrado de Información y Dirección de las Operaciones Policiales.
- ▶ Interactuar con los puestos de comunicación de las distintas instalaciones policiales y garantizar la calidad y oportunidad del flujo de información.

**“Los requerimientos informativos constituyen el conjunto de informaciones (novedades, procedimientos, denuncias, etc.) que deben notificar los cuerpos de policía, en su ámbito político territorial, con relación a hechos y/o acontecimientos de relevancia durante las 24 horas de servicio. ”**

- ▶ Fortalecer las relaciones de coordinación y cooperación y el intercambio informativo con salas situacionales y centros de comunicación de los órganos desconcentrados del MPPRIJ, Policías Estadales y Municipales, Centros de Seguridad y Atención de Emergencias, Protección Civil, Bomberos, Guardia Nacional, DAEX y otros entes que intervienen en el mantenimiento de la seguridad ciudadana.
- ▶ Coordinar la actuación de los cuerpos de policía y demás órganos de seguridad del Estado ante incidencias de carácter extraordinario.
- ▶ Monitorear situaciones de desastres, catástrofes, calamidades públicas o circunstancias extraordinarias.
- ▶ Elaborar partes diarios, notas, resúmenes y otros informes que resulten pertinentes.
- ▶ Consultar y alimentar las bases de datos del cuerpo de policía a las que tiene acceso.
- ▶ Proponer ajustes y modificaciones a los requerimientos informativos establecidos.
- ▶ Contribuir a la observación del cumplimiento de los principios generales de actuación de las funcionarias y funcionarios de los Cuerpos de Policía, en su ámbito político territorial en cuanto a celeridad, eficiencia, información, cooperación, universalidad e igualdad.
- ▶ Evaluar periódicamente el funcionamiento de los centros de operaciones policiales y puestos de comunicación del cuerpo de policía, el cumplimiento de los requerimientos informativos y de los procedimientos de trabajo establecidos.

### ***Requerimientos Informativos***

Los requerimientos informativos constituyen el conjunto de informaciones (novedades, procedimientos, denuncias, etc.) que deben notificar los cuerpos de policía, en su ámbito político territorial, con relación a hechos y/o acontecimientos de relevancia durante las 24 horas de servicio. Ello, con la finalidad de

mantener una interacción de información con relación dichos acontecimientos. Esta información se obtiene a través de fuentes internas y externas al cuerpo policial: servicios policiales y redes de información externas.

El requerimiento de la información debe constar, de forma detallada, en un formato único en el cual deben estar contenidos al menos los siguientes aspectos:

1. Código o número de la información registrada.
2. Fecha y hora de recepción de la información.
3. Título de la información.
4. Síntesis de la información, que a su vez debe contener:
  - Hora y lugar del suceso
  - Datos y características de las personas involucradas
  - Acciones tomadas por el funcionario o los funcionarios participantes
  - Tipo de delito o falta cometidos
  - Armas utilizadas o incautadas
  - Otros datos cualitativos o cuantitativos relevantes sobre el suceso.
5. Observaciones o comentarios generales.
6. Identificación del informante y el receptor.

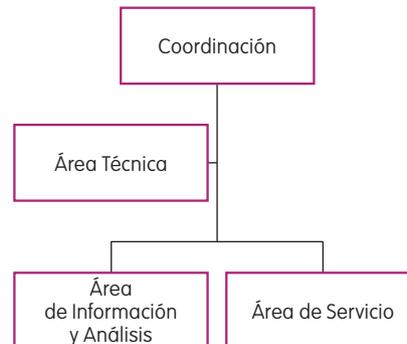
Es importante resaltar que los datos aportados en la "síntesis de la información" son los que van a permitir definir la información para los reportes a las instancias superiores del cuerpo de policía y el análisis de la información criminal. Por esta razón, es necesario que se describa de forma clara y detallada lo sucedido.

### ***Estructura Organizativa***

La sala situacional debe estar compuesta por las cuatro unidades que se mencionan a continuación:

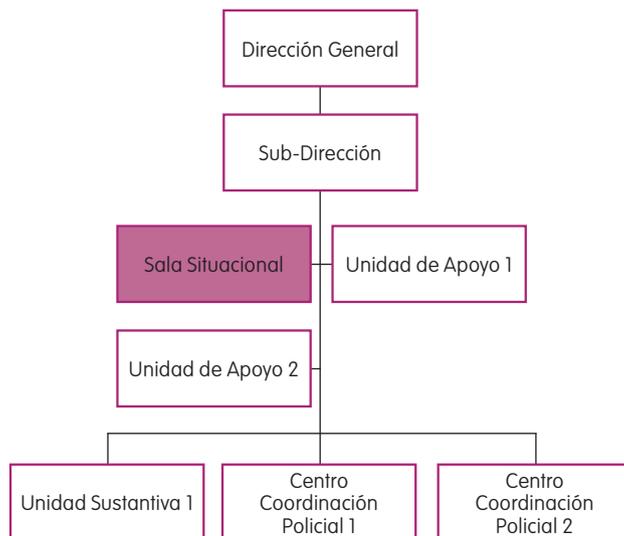
- ▶ **Coordinación:** corresponderá al nivel de coordinación la responsabilidad de dirigir y supervisar las informaciones y el procesamiento de las mismas, así como, mantener informados oportuna y permanentemente al Director o la Directora de cada Cuerpo de Policía, sobre las principales incidencias de carácter público y privado.
- ▶ **Área de información y análisis:** procesa la información recibida, la analiza y emite recomendaciones sobre los temas de mayor importancia. Aunado a esto, tiene la responsabilidad de monitorear las tendencias de opinión relacionadas con los cuerpos de policía en su ámbito político territorial manejadas por los medios de comunicación.
- ▶ **Área de servicio:** entre las principales responsabilidades de esta unidad se encuentra la de recibir, registrar y monitorear la información proveniente de llamadas y reportes de entes internos y externos al cuerpo de policía.
- ▶ **Área Técnica:** corresponderá a la Coordinación de Soporte Técnico garantizar el óptimo funcionamiento de la dotación de infraestructura tecnológica e informática, solucionando los problemas de forma oportuna y eficiente.

### Organigrama de la Sala Situacional



La Sala Situacional, dentro de la estructura organizativa general del cuerpo de policía, se encuentra adscrita a la Dirección General como una unidad de apoyo.

## La Sala Situacional dentro del Cuerpo de Policía



## Composición y Régimen de Trabajo, perfil y funciones de los cargos

### Composición

**Coordinación:** un (1) Coordinador o coordinadora de Sala (preferiblemente con rango policial de nivel estratégico).

### Área de Información y Análisis

- ▶ Un (1) jefe o jefa del área.
- ▶ Un (1) analista.
- ▶ Un equipo de funcionarios o funcionarias por turno de servicio.

### Área de Servicio

- ▶ Cuatro (4) supervisores o supervisoras: uno (1) por turno de trabajo. El cuarto asume vacaciones, reposos o ausencias imprevistas.
- ▶ Funcionarios o funcionarias en cada turno destinados a la recepción, registro y seguimiento de informaciones.

- ▶ Funcionarios o funcionarias por cada turno para la observación de las señales de video vigilancia, en caso de que existan.

### **Área Técnica**

- ▶ Un (1) jefe o jefa de área.
- ▶ Un equipo de funcionarios o funcionarias por turno de servicio.
- ▶ Dependiendo del nivel y envergadura de la sala podrán existir en cada turno especialistas para garantizar los servicios técnicos.

En función del volumen de las operaciones y del tamaño y composición de los cuerpos de policía estatales y municipales el número de funcionarios y funcionarias en los cargos anteriormente descritos podrán variar en número. Se recomienda que exista por lo menos una persona por cada turno de trabajo cumpliendo las funciones de cada cargo, con el fin de garantizar el óptimo desenvolvimiento de la Sala Situacional.

### **Régimen de Trabajo**

Debido a la importancia de las funciones que cumple en el cuerpo policial, la Sala Situacional debe operar de forma ininterrumpida durante las 24 horas, en tres (3) turnos de trabajo de ocho (8) horas cada uno.

Las funcionarias y funcionarios que integran cada turno de servicio por área permanecerán en sus puestos durante las ocho (8) horas para lo cual se crearán las condiciones de trabajo adecuadas. El abandono o descuido de la función constituirá una indisciplina grave.

Al frente de cada grupo de servicio habrá un responsable de turno (supervisor) que será el de mayor experiencia y preparación. Antes de iniciar y al entregar el servicio este funcionario o funcionaria se informará de:

- ▶ Los elementos generales que caracterizaron la situación operativa.
- ▶ Los principales servicios prestados por los funcionarios y funcionarias y los medios utilizados.

- ▶ Las instrucciones emitidas por la dirección de los Cuerpos de Policía en su ámbito político territorial y del Órgano Rector.
- ▶ El contenido de los partes diarios y otros documentos informativos elaborados por la Sala Situacional.

### ***Perfil de las funcionarias y funcionarios que trabajarán en la Sala Situacional***

Las funcionarias y funcionarios que integran la Sala Situacional deben contar con una formación académica y cultural adecuada, experiencia operativa, proceder fundamentalmente de órganos relacionados con la seguridad ciudadana y poseer condiciones físicas y psíquicas que les permitan estar sometidos a regímenes de trabajo intensos. Además deben reunir características como alta responsabilidad, discreción, objetividad analítica, disposición a la superación permanente y habilidades de trabajo en grupo.

### ***Funciones de cada cargo***

#### **Coordinador o Coordinadora de la Sala Situacional**

- ▶ Dirige y controla el funcionamiento general de la Sala.
- ▶ Informa al Director y Sub director general sobre las principales incidencias.
- ▶ Controla la preparación, el adecuado comportamiento de los funcionarios y el correcto empleo de los recursos asignados.
- ▶ Aprueba los reportes informativos con base en los requerimientos establecidos y las necesidades de los niveles superiores.
- ▶ Evalúa sistemáticamente la calidad de la información que tramitan los entes emisores y alerta a los jefes responsables.
- ▶ Vela por la calidad del Sistema Integrado de Información y Dirección de las Operaciones Policiales.
- ▶ Propone ajustes o modificaciones a los requerimientos informativos.
- ▶ Da el visto bueno o aprueba los informes a ser entregados a las instancias superiores.

**Las funcionarias y funcionarios que integran la Sala Situacional deben contar con una formación académica y cultural adecuada, experiencia operativa, proceder fundamentalmente de órganos relacionados con la seguridad ciudadana y poseer condiciones físicas y psíquicas que les permitan estar sometidos a regímenes de trabajo intensos.**

- ▶ Valora periódicamente el estado de las relaciones de coordinación y cooperación con el resto de los órganos desconcentrados del MPPRIJ y los entes responsabilizados con la Seguridad Ciudadana.
- ▶ Por órdenes del nivel superior, trasmite instrucciones urgentes a las dependencias subordinadas de los cuerpos de policía.
- ▶ Establece coordinaciones con otros órganos del Ministerio del Poder Popular para las Relaciones de Interior y Justicia (MPPRIJ) y cooperación con otros entes sobre las incidencias que requieran de su participación.

#### ***Jefe o Jefa de Información y Análisis***

- ▶ Sustituye al Coordinador de la Sala en ausencia de éste.
- ▶ Propone los temas que deben ser objeto de análisis y controla su ejecución y resultados.
- ▶ Coordina acciones de superación de los analistas para el empleo de métodos y herramientas novedosas.
- ▶ Conformar las salidas informativas que se someten a la aprobación del Coordinador de la Sala.

#### ***Analista***

- ▶ Revisa, integra y da el acabado a los partes diarios; a partir de las incidencias previamente registradas por los funcionarios de guardia.
- ▶ Elabora notas, resúmenes, estadísticas y otras salidas de información.
- ▶ Elabora análisis de los temas de mayor importancia (se recomienda hacer empleo de infografía y mapeo del delito).
- ▶ Asesora a los funcionarios de guardia de la Sala Situacional y Centros de Operaciones Policiales (COP) del cuerpo de policía en temas relacionados con el tratamiento a la información.
- ▶ Monitorea y analiza las tendencias de opinión relacionadas con los cuerpos de policía en su ámbito político territorial manejadas por los medios de comunicación.

- ▶ Realiza valoraciones sobre la calidad de la información que se tramita a la Sala Situacional y el cumplimiento de los requerimientos informativos.

### ***Funcionaria o Funcionario del Área de Información y Análisis***

- ▶ Recibe, evalúa y registra las informaciones recibidas de los Centros de Operaciones Policiales (COP) y propone el tratamiento que requieren las mismas.
- ▶ Sistematiza y organiza las informaciones de interés, según sus esferas de competencia, de manera que facilite el trabajo con las mismas.
- ▶ Interactúa con los funcionarios del Centro de Operaciones Policiales para requerirles información sobre determinadas temáticas de interés.
- ▶ Elabora los diferentes tabulados y reportes establecidos por la jefatura del área para ser procesados por el analista de información.
- ▶ Garantiza el seguimiento y verificación de las informaciones que lo requieran.

### ***Supervisora o Supervisor del Área de Servicio***

- ▶ Organiza y planifica el grupo de servicio.
- ▶ Controla el área de servicio, las tareas pendientes del turno saliente, la preparación de los funcionarios para asumir el servicio, su desempeño y adecuado comportamiento.
- ▶ Se mantiene sistemáticamente informado sobre los hechos más relevantes y evalúan si se da el tratamiento adecuado a cada situación.
- ▶ Controla el seguimiento a las incidencias más relevantes.
- ▶ Controla el cumplimiento de las instrucciones emanadas del nivel superior.
- ▶ Responde por la actualización de la documentación y por el cumplimiento de los procedimientos particulares establecidos.
- ▶ Ordena y verifica la actualización de datos.
- ▶ Verifica la calidad y veracidad de la información requerida por el nivel superior.

**“Son políticas del Estado venezolano utilizar tecnología informativa comunicacional, en pro de la gobernabilidad, seguridad y soberanía nacional por consiguiente se hace estrictamente necesaria la utilización de estos medios”.**

- ▶ Alerta al coordinador sobre las irregularidades detectadas y realizan recomendaciones para mejorar el servicio.
- ▶ Mantiene informado al coordinador de la sala de todas las incidencias

#### ***Funcionaria o funcionario en el área de servicio***

- ▶ Recibe, registra y transmite la información.
- ▶ Interactúa con las fuentes de información para la ampliación o verificación de los datos suministrados.
- ▶ Da seguimiento ininterrumpido a los hechos e incidencias más importantes hasta su determinación.
- ▶ Distribuye la información a los entes competentes que deban conocer o actuar en cada caso.
- ▶ Realiza búsqueda de antecedentes en los diferentes registros para apoyar a los funcionarios y funcionarias de servicio o para completar las informaciones que reciben sobre personas, armas y vehículos.
- ▶ Introduce las informaciones con entidad en los sistemas automatizados.
- ▶ Monitorea las incidencias relevantes detectadas a través del sistema de vídeo vigilancia.
- ▶ Mantiene informado al Supervisor.

#### ***Funcionaria o funcionario de servicio en el área técnica***

- ▶ Garantiza el buen funcionamiento de los sistemas informáticos y tecnológicos que posibilitan el funcionamiento ininterrumpido de la Sala Situacional.
- ▶ Efectúa el mantenimiento de los programas, equipos y sistemas.
- ▶ Controla y asesora el empleo que se hace de los sistemas y equipos.

#### **Equipamiento ideal y básico**

Son políticas del Estado venezolano utilizar tecnología informativa comunicacional, en pro de la gobernabilidad, seguridad y soberanía nacional por consiguiente se hace estrictamente necesaria la utilización de estos medios.

Se ha definido un escenario de equipamiento ideal al cual deberían tender todas las salas situacionales de los cuerpos de policía, y otro básico con el cual pueden iniciarse las operaciones de dicha sala.

### ***Equipamiento Ideal***

De forma ideal, la sala situacional debe contar con:

1. Comunicaciones con todas las unidades organizativas del cuerpo de policía y otros cuerpos policiales, centros de seguridad y atención de emergencias, salas situacionales de los órganos desconcentrados y otros entes cooperantes.
2. Enlace con los principales sistemas informáticos que emplearán los órganos de seguridad del Estado.
3. Vitalidad energética las 24 horas del día.
4. Acceso a los sistemas de vídeo vigilancia que existen en los cuerpos de policía de manera descendente.
5. Recursos para la captación, procesamiento y análisis de la información.

Para ello es necesario el siguiente equipamiento:

- ▶ Teléfono fijo y móvil celular
- ▶ Estaciones base y móviles de radio con sistema TETRA.
- ▶ Sistema de grabación digital de las comunicaciones telefónicas y de radio.
- ▶ Televisores LCD con señal abierta y por cable, radios AM y FM, para el acceso permanente a las noticias.
- ▶ Sistema de posicionamiento global (GPS).
- ▶ Mapa impreso y digital del estado / municipio.
- ▶ Cámaras y monitores para el servicio de video vigilancia.
- ▶ Equipos de Computación.
- ▶ Conexión a Internet.
- ▶ Impresoras.
- ▶ *Plotter*.
- ▶ Equipos de Proyección (*video beam*).

- ▶ Equipos de videoconferencia (voz e imagen).
- ▶ Equipos de oficina.
- ▶ Pizarras acrílicas y electrónicas.
- ▶ Fuentes de información pública, tales como: cartas situacionales, directorios protocolares, sitios de mayor relevancia e interés, entre otros.
- ▶ Planta eléctrica.

### ***Equipamiento Básico***

- ▶ Teléfono fijo y/o móvil.
- ▶ Estaciones base y móviles de radio con sistema TETRA.
- ▶ Televisores con señal abierta, radios AM y FM, para el acceso permanente a las noticias.
- ▶ Un (1) Computador.
- ▶ Una (1) Impresora multifuncional.
- ▶ Equipos de oficina.
- ▶ Pizarra acrílica.
- ▶ Mapa impreso del estado / municipio.
- ▶ Fuentes de información pública tales como: cartas situacionales, directorios protocolares, sitios de mayor relevancia e interés entre otros.

### **Recomendaciones para la instalación y el mantenimiento de la Sala Situacional**

- ▶ La sala situacional se organiza en los niveles de dirección de los cuerpos de policía en su ámbito político territorial. Debe ser un ente auxiliar de la dirección y no puede estar supeditada a ninguna otra instancia dentro del cuerpo de policía.
- ▶ Debe estar ubicada físicamente en un lugar cercano a los decisores (misma instalación física).
- ▶ Debe contar con instalaciones adecuadas, amplias y en óptimas condiciones.

- ▶ Debe contar con los requerimientos mínimos de equipamiento anteriormente señalados, para garantizar su adecuado funcionamiento.
- ▶ El personal asignado a la sala situacional debe estar preparado para el manejo y análisis de información y el uso de tecnologías de última generación.
- ▶ Periódicamente deben realizarse actualizaciones del equipamiento tecnológico disponible en la sala, para evitar su obsolescencia y el deterioro de las labores de la sala.

## Centro de Operaciones Policiales

El centro de operaciones policiales (COP) es el lugar donde se reciben y despachan todas las informaciones relacionadas con las operaciones policiales. Su presencia y buen funcionamiento en los cuerpos policiales es de carácter indispensable.

### Definición, objetivos y funciones

#### **Definición**

El Centro de Operaciones Policiales (COP) es la unidad fundamental de recepción y gestión de la información relacionada con las operaciones dentro del cuerpo de policía. Esta unidad facilita el conocimiento de las novedades más relevantes a la sala situacional y a su vez recibe insumos de esta instancia, de los puestos de comunicación en las estaciones policiales y otros COP para ser distribuida entre las instancias operativas correspondientes.

Generalmente, y en condiciones ideales, el Centro de Operaciones Policiales es el ente que concentra y gestiona las comunicaciones operacionales del cuerpo de policía. Recibe las novedades y las reporta para ser atendidas por los funcionarios correspondientes en los niveles operacionales.

**“Generalmente, y en condiciones ideales, el Centro de Operaciones Policiales es el ente que concentra y gestiona las comunicaciones operacionales del cuerpo de policía”.**

### **Objetivos**

- ▶ Comunicar instrucciones de servicio a los funcionarios y funcionarias policiales que cumplen la vigilancia y patrullaje en su ámbito territorial.
- ▶ Informar a los funcionarios policiales en sus distintos niveles operativos acerca de las situaciones vinculadas con la seguridad ciudadana.
- ▶ Garantizar el flujo de comunicación entre las distintas instancias operativas del cuerpo de policía.
- ▶ Posibilitar el monitoreo sistemático del comportamiento de la incidencia delictiva y su respuesta.
- ▶ Recibir y transmitir a los niveles de dirección superiores la información urgente y relevante sobre hechos de carácter público, su seguimiento informativo y el cumplimiento de los procedimientos de trabajo aprobados como parte del sistema integrado de información y dirección de las operaciones policiales.

### **Funciones**

- ▶ Llevar el control de las comunicaciones policiales en su ámbito territorial.
- ▶ Transmitir indicaciones que emita la dirección del cuerpo de policía y comprobar su cumplimiento.
- ▶ Mantener informado oportuna y permanentemente al Director o Directora y al Subdirector o Subdirectora sobre los servicios policiales.
- ▶ Dar seguimiento a los procedimientos policiales garantizando las ampliaciones que resulten necesarias.
- ▶ Coordinar y cooperar el intercambio informativo con la sala situacional y Puestos de Comunicación.
- ▶ Interactuar con los puestos de comunicación de las distintas estaciones policiales del cuerpo y garantizar la calidad de la información emitida por los mismos.
- ▶ Recibir, registrar y dar adecuado tratamiento a las informaciones públicas y a los procedimientos policiales.

- ▶ Conformar análisis primarios sobre las temáticas más importantes que sirvan de apoyo a la toma de decisiones.
- ▶ Distribuir las informaciones que requieran los entes competentes.
- ▶ Elaborar partes diarios, notas, resúmenes y otros informes que resulten pertinentes.

## **Estructura organizativa**

### ***Estructura del Centro de Operaciones Policiales***

Los Centros de Operaciones Policiales (COP) son las instancias de dirección de las operaciones de los cuerpos de policía. En términos de estructura organizativa, estos centros dependen de la máxima autoridad operativa policial del nivel territorial correspondiente: el jefe del Centro de Coordinación Policial.

En el nuevo modelo policial propuesto por el Órgano Rector, se proponen dos niveles fundamentales para la organización del despliegue de las operaciones policiales: Centros de Coordinación Policial y Estaciones Policiales. Los Centros de Coordinación Policial concentran y coordinan los servicios policiales disponibles en el territorio correspondiente a una zona de despliegue policial (anteriormente denominada como zona o región policial). Una zona de despliegue policial es una unidad territorial que, por su densidad poblacional, requiere de la coordinación y despliegue de varios servicios policiales. Dependiendo entonces de la densidad poblacional, un Centro de Coordinación Policial puede servir a varios municipios, un municipio o una parroquia.

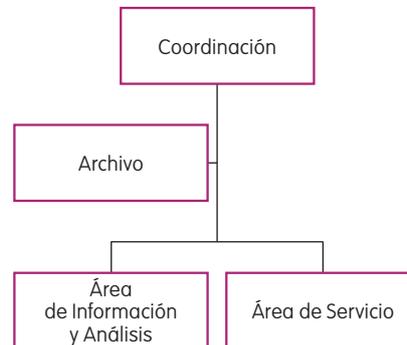
Las Estaciones Policiales por su parte, constituyen las unidades mínimas de despliegue de las operaciones policiales. Son equivalentes a lo que anteriormente se conocía como comisarías. Las Estaciones Policiales atienden un área territorial puntual; por ejemplo, un municipio o parroquia. Más información acerca de este tema se desarrolla en las guías 2 (Practiguía para la adecuación de la base jurídica y estructura organizativa de los cuerpos de policía) y 4 (Practiguía sobre instalaciones policiales) de la colección Baquía.

Un cuerpo de policía tendrá tantos Centros de Coordinación Policial y por tanto tantos COP como sean requeridos, en función de la cantidad de población y la extensión del territorio bajo su responsabilidad (ver organigrama del capítulo 1).

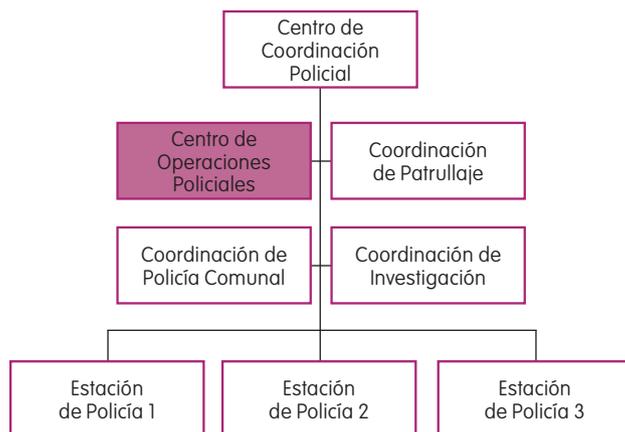
El Centro de Operaciones Policiales debe estar compuesto por un coordinador y tres (3) unidades funcionales:

- ▶ Coordinación del Centro de Operaciones Policiales.
- ▶ Área de información y análisis.
- ▶ Área de servicio.
- ▶ Archivo.

### Organigrama del Centro de Operaciones Policiales



## Centro de Operaciones Policiales dentro del Cuerpo de Policía



- ▶ **Coordinación del Centro de Operaciones Policiales:** tiene la responsabilidad de dirigir y supervisar las informaciones y el procesamiento de las mismas, así como mantener informados oportuna y permanentemente a las autoridades policiales correspondientes.
- ▶ **Área de información y análisis:** es el área responsable de monitorear ininterrumpidamente el comportamiento de la situación delictiva, de integrar la información producida por los diferentes servicios policiales que operan en la zona policial y las sedes operativas que dependen de ella y garantizar el adecuado tratamiento de dicha información. Todo ello en función de auxiliar las labores de dirección de las operaciones policiales y elevar la efectividad del desempeño de los cuerpos de policía.
- ▶ **Área de servicio:** es la unidad responsable de recibir, registrar, comunicar y monitorear la información proveniente de fuentes internas y externas al cuerpo de policía. Es la encargada de la gestión y uso del sistema de comunicaciones.
- ▶ **Área de archivo:** Es la responsable de organizar y almacenar la información recibida por el Centro de Operaciones Policiales independientemente

del formato de la misma: impreso, digital, audio, video u otro. El área de archivo guía de archivo por temáticas de interés para facilitar la localización de las informaciones, ésta se actualizará siempre que resulte necesario y como mínimo al iniciar cada año se revisará su pertinencia. Se habilitarán los registros a emplear en base a formato preestablecido, ya sea de forma manual o automatizada. El local destinado a esta actividad contará con medidas de seguridad y condiciones físicas para garantizar la conservación y protección de la información almacenada.

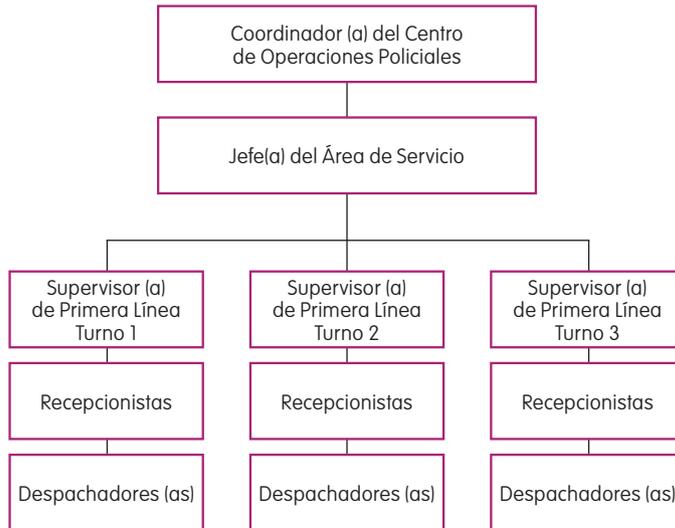
### ***Estructura del Área de Servicio***

El área de servicio cuenta con un jefe o jefa, quien asume la responsabilidad del área. Están a su cargo los supervisores y supervisoras de primera línea quienes trabajarán en turnos de ocho (8) horas. Cada supervisora o supervisor de primera línea tendrá bajo su responsabilidad un grupo de recepcionistas de llamadas telefónicas y mensajes de radio y un conjunto de despachadoras o despachadores que trabajarán igualmente en turnos de ocho (8) horas.

El número de recepcionistas y despachadores dependerá del volumen de llamadas que reciba el cuerpo de policía. Ver a continuación diagrama con la estructura descrita.



## Estructura del área de Servicio



## Composición, Régimen de Trabajo, Perfil y funciones de los cargos

### Composición

Coordinación: un (1) coordinador o coordinadora del Centro de Operaciones Policiales.

### Área de Información y Análisis:

- ▶ Un (1) jefe o jefa de área.
- ▶ Un (1) Analista
- ▶ Funcionarios o funcionarias de información y análisis.

### Área de Servicio:

- ▶ Un (1) jefe o jefa de área.
- ▶ Supervisores o supervisoras de primera línea.
- ▶ Recepcionistas
- ▶ Despachadores o despachadoras

- ▶ Funcionarios o funcionarias por cada turno para la observación de las señales de video vigilancia, en caso de que existan.

**Archivo:**

- ▶ Un (1) jefe o jefa de área.
- ▶ Funcionarios y funcionarias de archivo.

En función del volumen de las operaciones y del tamaño y composición de los cuerpos de policía estatales y municipales, el número de funcionarios y funcionarias en los cargos anteriormente descritos podrán variar en número. Se recomienda que exista por lo menos una persona por cada turno de trabajo cumpliendo las funciones de cada cargo, con el fin de garantizar el óptimo desenvolvimiento del Centro de Operaciones Policiales.

**Régimen de Trabajo**

El centro de operaciones policiales funcionará de forma ininterrumpida durante las 24 horas, en tres (3) turnos de trabajo de ocho (8) horas cada uno.

Las funcionarias y funcionarios que integran cada turno de servicio por área permanecerán en sus puestos durante las ocho (8) horas para lo cual se crearán condiciones de trabajo adecuadas. El abandono o descuido de la función constituirá una indisciplina grave.

**“El centro de operaciones policiales funcionará de forma ininterrumpida durante las 24 horas, en tres (3) turnos de trabajo de ocho (8) horas cada uno”.**

**Perfil de las funcionarias y funcionarios que trabajarán en la Coordinación de Operaciones Policiales**

Las funcionarias y funcionarios del Centro de Operaciones Policiales, en términos generales, deben poseer:

- ▶ Preparación cultural adecuada.
- ▶ Conocimiento de temas relacionados con sistemas de información, métodos de análisis, empleo de las nuevas tecnologías de la información y las comunicaciones, gestión documental y procedimientos de trabajo de cada uno de los servicios policiales.

- ▶ Espíritu de superación continua.
- ▶ Discreción en sus actuaciones.

### ***Funciones de cada cargo***

#### **Coordinador o Coordinadora del Centro de Operaciones Policiales**

- ▶ Mantener actualizado al Director de la Sede sobre las informaciones de mayor interés.
- ▶ Dar el visto bueno a los reportes informativos, valoraciones de situación operativa y análisis que se elaboren, antes de ser sometidos a la consideración o aprobación del Jefe del Centro de Coordinación Policial.
- ▶ Velar por la calidad de todos los informes que solicite o se presenten al Jefe de la Sede y a la Dirección del cuerpo de policía, o que se envíen a otras instancias.
- ▶ Garantizar el cumplimiento de los requerimientos informativos establecidos por la Dirección del cuerpo de policía e interactuar con el Área de Información y Análisis a ese nivel y con la Sala Situacional.
- ▶ Controlar la efectividad en el funcionamiento de los grupos de trabajo subordinados y propiciar la fluidez en las necesarias interrelaciones entre las mismas en aras de la integralidad en el proceso de trabajo con la información.
- ▶ Velar por la calidad, oportunidad y rigurosidad de la información.
- ▶ Proponer las temáticas que deben ser objeto de análisis.
- ▶ Aprobar la depuración de los archivos.
- ▶ Aprobar el plan del servicio de guardia.
- ▶ Hacer propuestas al Jefe del Centro de Coordinación Policial sobre posibles direcciones de trabajo, a partir de los resultados de los análisis que se realicen.
- ▶ Aportar elementos para las evaluaciones de los resultados de trabajo de los diferentes Servicios.
- ▶ Velar por la constante preparación de los funcionarios subordinados para asegurar la profesionalidad de los mismos.

- ▶ Elaborar los objetivos de trabajo de su coordinación para cada etapa y aprobar el plan de trabajo de sus subordinados.
- ▶ Evaluar a los responsables de cada grupo de trabajo.

#### **Jefe o Jefa del Área de Información y Análisis**

- ▶ Asumir las funciones del Coordinador en ausencia de éste.
- ▶ Supervisar la elaboración de los informes que se solicitan a los funcionarios y funcionarias del área.
- ▶ Presentar al coordinador los informes elaborados.
- ▶ Dirigir la realización de los análisis informativos.
- ▶ Organizar y dirigir sesiones de trabajo en equipo para discutir los informes y análisis más importantes que requieran consenso.
- ▶ Dirigir la preparación y evaluación de los funcionarios de su grupo de trabajo.

#### **Analista**

- ▶ Revisa, integra y da el acabado a los partes diarios, a partir de las incidencias previamente registradas por los funcionarios de guardia.
- ▶ Elabora notas, resúmenes, estadísticas y otras salidas de información.
- ▶ Elabora análisis de los temas de mayor importancia (se recomienda hacer empleo de infografía y mapeo del delito).
- ▶ Monitorea y analiza las tendencias de opinión relacionadas con los cuerpos de policía en su ámbito político territorial manejadas por los medios de comunicación.

#### **Funcionarias y Funcionarios de Información y Análisis**

- ▶ Evaluar las informaciones que reciben de los funcionarios homólogos a nivel de Servicios y proponer tratamiento que requieren las mismas.
- ▶ Sistematizar y organizar las informaciones de interés, según sus esferas de competencia, de manera que facilite el trabajo con las mismas.
- ▶ Elaborar los diferentes reportes informativos previamente diseñados por los superiores.
- ▶ Garantizar el seguimiento y verificación de las informaciones que lo requieran.

- ▶ Interactuar con los funcionarios homólogos al nivel de los Servicios para requerirles información sobre determinadas temáticas de interés.
- ▶ Proponer al responsable del grupo temas de análisis.
- ▶ Realizar análisis primarios sobre aspectos de mayor impacto en la situación operativa de la Sede.

### **Jefe o Jefa del Área de Servicio**

- ▶ Elaborar el Plan del Servicio de Guardia.
- ▶ Controlar la efectividad en la prestación de este servicio.
- ▶ Controlar la preparación de los funcionarios para recibir el servicio de guardia (cambios de turno).
- ▶ Mantener seguimiento a las informaciones de mayor interés que se reciben por esta vía.
- ▶ Mantener informado al Coordinador y al Director de la Sede de las informaciones de mayor interés.
- ▶ Aprobar el parte diario y otras salidas de información que se elaboren.
- ▶ Preparar los documentos necesarios para el despacho operativo diario de las principales incidencias.
- ▶ Dirigir el monitoreo de las operaciones policiales que se desarrollen y los procedimientos como el traslado de detenidos y otros que por su importancia lo requieran.
- ▶ Transmitir las indicaciones urgentes del Jefe del Centro de Coordinación Policial, a los Coordinadores y los grupos en servicio, y controlar su cumplimiento.
- ▶ Dirigir la preparación y evaluación de los funcionarios de su grupo de trabajo.

### **Supervisoras y Supervisores de Primera Línea**

- ▶ Supervisar la efectividad del trabajo de los despachadores y telefonistas.
- ▶ Velar por el adecuado tratamiento a cada una de las informaciones que se reciben.
- ▶ Realizar los reajustes que resulten pertinentes al Plan del Servicio de Guardia.

- ▶ Registrar y dar seguimiento al cumplimiento de las decisiones derivadas del despacho diario de las principales incidencias ocurridas.
- ▶ Impartir instrucciones a los grupos en servicio ante incidencias que lo requieran.
- ▶ Revisar y dar el visto bueno al parte diario.
- ▶ Monitorear las incidencias más importantes que se producen en la instalación y puedan alterar su correcto funcionamiento, relacionadas con los detenidos, evidencias, traslados, entre otros.

### **Recepcionistas**

- ▶ Recibir las llamadas procedentes de la población, de organizaciones comunitarias y otros entes cooperantes.
- ▶ Orientar a los ejecutores de las referidas llamadas respecto a la conducta a seguir.
- ▶ Realizar acciones primarias dirigidas a la verificación de las informaciones recibidas.
- ▶ Monitorear las comunicaciones por radio y velar por el adecuado empleo de los medios y detectar irregularidades o interrupciones para su inmediato restablecimiento.

### **Despachadoras y Despachadores**

- ▶ Transmitir indicaciones a los grupos en servicio sobre su participación ante incidencias operativas que lo requieran y controlar su cumplimiento.
- ▶ Registrar las informaciones de interés que se reciban y elaborar el parte diario.
- ▶ Controlar la disciplina en el empleo de los medios de comunicación por los grupos en servicio.
- ▶ Ejecutar las acciones de coordinación y cooperación que resulten necesarias para dar respuesta a las incidencias reportadas.

### **Jefe o Jefa del Grupo de Archivo**

- ▶ Supervisar el registro de todas las informaciones de entrada y salida.

- ▶ Controlar el archivo de las informaciones en las carpetas (impresas o digitales) correspondientes.
- ▶ Fiscalizar el proceso de depuración de la documentación.
- ▶ Elaborar plan de salida de la documentación clasificada.
- ▶ Realizar auditorías sistemáticas al registro, archivo e introducción en bases de datos de las informaciones trabajadas.
- ▶ Garantizar el cumplimiento de las medidas de conservación y protección de la información.
- ▶ Dirigir la preparación y evaluación de los funcionarios y las funcionarias de su grupo de trabajo.

#### **Funcionario de Archivo**

- ▶ Registrar en los controles preestablecidos la entrada y salida de las informaciones.
- ▶ Distribuir las informaciones según destinatarios y dejar constancia de los movimientos de estas hasta su archivo.
- ▶ Archivar las informaciones, una vez que se define su tratamiento, en las carpetas correspondientes según guía de archivo.
- ▶ Ejecutar proceso de depuración conforme a indicaciones del jefe de grupo.
- ▶ Dar salida a la documentación clasificada, en base al plan previamente aprobado, cuando se decida por la dirección.
- ▶ Recuperar del archivo las informaciones que se soliciten.

#### **Equipamiento ideal y básico**

Así como para el caso de la sala situacional, en la presente guía se ha definido un escenario de equipamiento ideal, al cual deberían tender todos los cuerpos de policía, y otro básico con el cual pueden iniciarse las operaciones del centro de operaciones policiales.

### **Equipamiento Ideal**

De forma ideal, el centro de operaciones policiales debe contar con:

1. Comunicaciones con todas las unidades organizativas del cuerpo de policía y otros cuerpos policiales, centros de seguridad y atención de emergencias, salas situacionales de los órganos desconcentrados y otros entes cooperantes.
2. Enlace con los principales sistemas informáticos que emplearán los órganos de seguridad del Estado.
3. Vitalidad energética las 24 horas del día.
4. Acceso a los sistemas de vídeo vigilancia que existen en los cuerpos de policía de manera descendente.
5. Recursos para la captación, procesamiento y análisis de la información.

Para ello es necesario el siguiente equipamiento:

- ▶ Teléfono fijo y móvil celular.
- ▶ Estaciones base y móviles de radio con sistema TETRA.
- ▶ Sistema de grabación digital de las comunicaciones telefónicas y de radio.
- ▶ Televisores LCD con señal abierta y por cable, radios AM y FM, para el acceso permanente a las noticias.
- ▶ Sistema de posicionamiento global (GPS).
- ▶ Mapa impreso y digital del estado / municipio.
- ▶ Cámaras y monitores para el servicio de video vigilancia.
- ▶ Equipos de Computación.
- ▶ Conexión a Internet.
- ▶ Impresoras.
- ▶ *Plotter*.
- ▶ Equipos de Proyección (*video beam*).
- ▶ Equipos de videoconferencia (voz e imagen).
- ▶ Equipos de oficina.
- ▶ Pizarras acrílicas y electrónicas.

- ▶ Fuentes de información pública, tales como: cartas situacionales, directorios protocolares, sitios de mayor relevancia e interés, entre otros.
- ▶ Planta eléctrica

### **Equipamiento Básico**

- ▶ Teléfono fijo y/o móvil.
- ▶ Estaciones base y móviles de radio con sistema TETRA.
- ▶ Televisores con señal abierta, radios AM y FM, para el acceso permanente a las noticias.
- ▶ Un (1) Computador.
- ▶ Una (1) Impresora multifuncional.
- ▶ Equipos de oficina.
- ▶ Pizarra acrílica.
- ▶ Mapa impreso del estado / municipio.
- ▶ Otras fuentes de información pública tales como: cartas situacionales, directorios protocolares, sitios de mayor relevancia e interés entre otros.

**“El puesto de comunicaciones es la expresión mínima de la gestión de las comunicaciones policiales y se encuentra ubicado en las Estaciones Policiales. En esta instancia se reportan a los Centros de Operaciones Policiales y oficiales de servicio, las incidencias que son notificadas directamente a dichas estaciones”.**

## **Puestos de Comunicaciones de las Estaciones Policiales**

Dependiendo de factores tales como cobertura y efectividad de las comunicaciones, volumen de operaciones policiales y el origen de la solicitud del servicio policial, además de los Centros de Operaciones Policiales puede intervenir otra instancia en el proceso de gestión de las comunicaciones: se trata de los puestos de comunicación de las Estaciones Policiales.

El puesto de comunicaciones es la expresión mínima de la gestión de las comunicaciones policiales y se encuentra ubicado en las Estaciones Policiales. En esta instancia se reportan a los Centros de Operaciones Policiales y oficiales de servicio, las incidencias que son notificadas directamente a dichas estaciones.

## Definición, objetivos y funciones

### **Definición**

Es la unidad de menor escala en el cuerpo de policía para la recepción y gestión de la información recibida de fuentes internas y externas al cuerpo de policía.

### **Objetivos**

- ▶ Comunicar instrucciones de servicio a los funcionarios y funcionarias policiales que cumplen la vigilancia y patrullaje en su ámbito territorial.
- ▶ Monitorear sistemáticamente los procedimientos policiales del sector que cubre.
- ▶ Suministrar información de forma permanente al Centro de Operaciones Policiales.
- ▶ Recibir y tramitar a los niveles superiores la información urgente y relevante sobre hechos de carácter público.

### **Funciones**

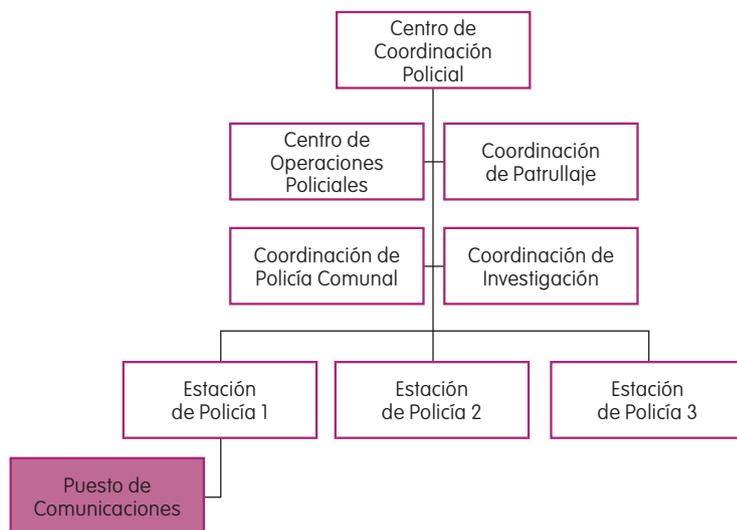
- ▶ Llevar el control de las comunicaciones policiales en su ámbito territorial.
- ▶ Trasmitir indicaciones que emita la dirección del cuerpo de policía a través del Centro de Operaciones Policiales y comprobar su cumplimiento.
- ▶ Mantener informado oportuna y permanentemente al Director o Directora y/o al jefe o jefa de la Estación Policial sobre los servicios policiales.
- ▶ Dar seguimiento a los procedimientos policiales garantizando las ampliaciones que resulten necesarias.
- ▶ Recibir, registrar y dar adecuado tratamiento a las informaciones de carácter policial.
- ▶ Elaborar partes diarios, notas, resúmenes y otros informes que resulten pertinentes.
- ▶ Facilitar el conocimiento de las novedades más relevantes a la superioridad.

## Estructura organizativa

El puesto de comunicaciones de la Estación Policial sólo está compuesto por un área de servicio, la cual tiene bajo su responsabilidad recibir, registrar y monitorear la información proveniente de llamadas y reportes de entes internos y externos al cuerpo policial.

El puesto de comunicaciones es una unidad auxiliar adscrita al jefe de la Estación Policial donde funcione.

### Puesto de Comunicaciones dentro del Cuerpo de Policía



## Composición, Régimen de Trabajo y funciones de los cargos

### Composición

El puesto de comunicaciones de las Estaciones Policiales contará sólo con funcionarios para recepción y despacho de comunicaciones.

En función del volumen de las operaciones y del tamaño y composición de las estaciones policiales de los cuerpos de policía estatales y municipales, el número de funcionarios y funcionarias para recepción y despacho de comunicaciones podrán variar en número. Se recomienda que exista por lo menos una persona por cada turno de trabajo cumpliendo esta función, con el fin de garantizar el óptimo desenvolvimiento del Puesto de Comunicaciones.

### ***Régimen de Trabajo***

El Puesto de Comunicaciones funcionará de forma ininterrumpida durante las 24 horas, en tres (3) turnos de trabajo de ocho (8) horas cada uno.

Las funcionarias y funcionarios que integran cada turno de servicio permanecerán en sus puestos durante las ocho (8) horas para lo cual se le crearán condiciones de trabajo adecuadas. El abandono o descuido de su función constituirá una indisciplina grave.

### ***Funciones de los cargos***

#### **Funcionarios para recepción y despacho de comunicaciones**

- ▶ Recibir las llamadas procedentes de la población, de organizaciones comunitarias y otros entes cooperantes.
- ▶ Orientar a los ejecutores de las referidas llamadas respecto a la conducta a seguir.
- ▶ Realizar acciones primarias dirigidas a la verificación de las informaciones recibidas.
- ▶ Monitorear las comunicaciones por radio y velar por el adecuado empleo de los medios y detectar irregularidades o interrupciones para su inmediato restablecimiento.
- ▶ Transmitir indicaciones a los grupos en servicio sobre su participación ante incidencias operativas que lo requieran y controlar su cumplimiento.
- ▶ Registrar las informaciones de interés que se reciban y elaborar el parte diario.

- ▶ Controlar la disciplina en el empleo de los medios de comunicación por los grupos en servicio.
- ▶ Ejecutar las acciones de coordinación y cooperación que resulten necesarias para dar respuesta a las incidencias reportadas.

## **Equipamiento**

El puesto de comunicaciones debe contar con el siguiente equipamiento:

- ▶ Teléfono fijo y/o móvil.
- ▶ Estaciones base y móviles de radio con sistema TETRA.
- ▶ Equipos de oficina.
- ▶ Pizarra acrílica.
- ▶ Mapa impreso del estado / municipio.

## **Flujo de Información de las Comunicaciones Operativas de los Cuerpos de Policía**

Cuando se produce una llamada a la central de comunicaciones del cuerpo de policía, se activa el flujo de información de las comunicaciones operativas de acuerdo con la secuencia que se especifica a continuación.

La persona al frente de la recepción de la llamada o mensaje de radio, recibe el mensaje y determina a dónde debe ser enviado. Si la solicitud corresponde a un organismo externo (bomberos, protección civil u otro organismo de seguridad), remite la información directamente al organismo que corresponda. Si la solicitud corresponde al cuerpo de policía el receptionista evalúa a quién debe remitir la información, de acuerdo a la naturaleza de la misma:

- ▶ Si es una denuncia contra un funcionario, debe remitirse la información a la Oficina de Control de Actuación Policial.
- ▶ Si se está solicitando una información general sobre el cuerpo de policía, la solicitud se deriva a atención al ciudadano(a).

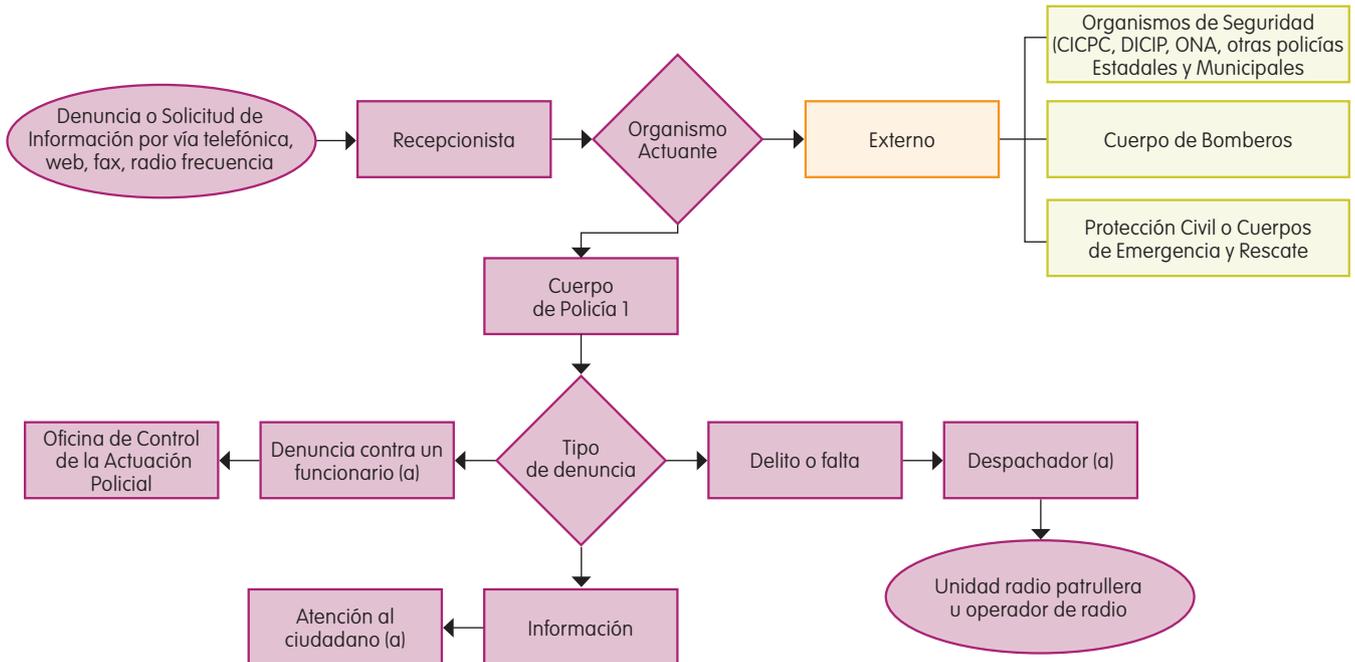
- ▶ Si es una denuncia relacionada con un delito o falta, la información se remite al despachador o despachadora.

Cuando la información llega al despachador o despachadora, esta persona debe notificar el hecho precisando, entre otras cosas, el tipo de delito o falta y el lugar de ocurrencia.

Una vez notificado el hecho, la unidad radiopatrullera asignada al sector debe atender el llamado y notificarlo a la central.

Es importante destacar que durante todo este procedimiento el rol de las y los recepcionistas y de las y los despachadores es de receptores y emisores de información. La toma de decisiones sobre aspectos relacionados directamente con el servicio de policía, como la decisión acerca de cuál patrullero debe atender la denuncia, deben ser tomados por el personal operativo involucrado (coordinadores y supervisores del servicio y los propios funcionarios policiales).

### Flujo de Información de Comunicaciones del Cuerpo de Policía



## Cooperación Informativa entre los Cuerpos de Policía

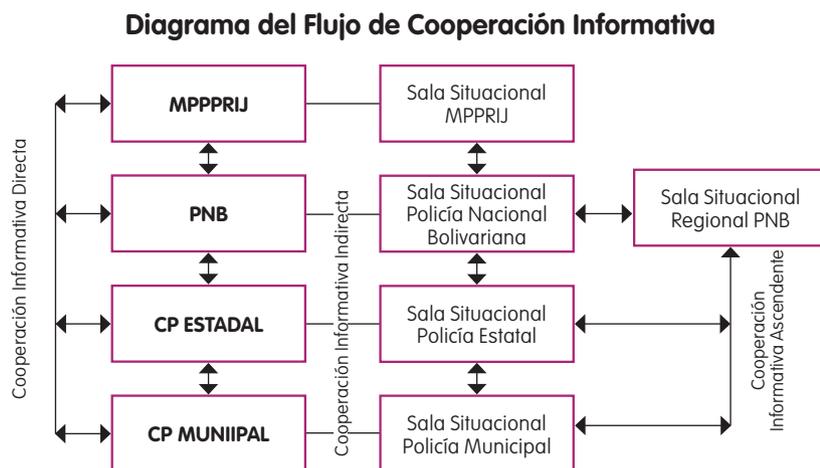
Además de los cuerpos de policía estatales y municipales, en los distintos ámbitos territoriales del país se contará con la presencia del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana. Cada uno de estos cuerpos estará operando en función de los niveles y criterios de actuación que establece la Ley del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana.

Para poder llevar un registro de información confiable a las distintas escalas y ámbitos político territoriales, es necesario que los cuerpos de policía cooperen con el intercambio y flujo de la información.

La cooperación informativa de los cuerpos de policía en su ámbito político territorial tiene como finalidad:

- ▶ Esquematizar el Sistema Integrado de Información y Dirección de las Operaciones policiales.
- ▶ Protocolizar el flujo de información.

Para llevar adelante de forma adecuada este intercambio, véase el siguiente flujo de cooperación.



El Órgano Rector a través de la Sala Situacional acopiará y procesará la información relacionada con los índices de criminalidad, actuaciones policiales y cualquier otra información en materia de seguridad ciudadana; la cual debe ser suministrada por la Salas Situacionales constituidas en los cuerpos de policía en su ámbito político territorial a través del siguiente procedimiento.

- ▶ **De forma directa:** las salas situacionales de los cuerpos de Policía informarán directamente al Órgano Rector.
- ▶ **De forma indirecta:** las salas situacionales de las Policías Municipales le informarán a las salas situacionales de las Policías Estadales quienes informaran a su vez a la sala situacional de la Policía Nacional Bolivariana y ésta a la sala situacional del Órgano Rector.
- ▶ **De forma ascendente:** Las salas situacionales municipales y estadales le informaran a las Salas Situacionales Regionales del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana, quienes informarán a la Sala Situacional de la Policía Nacional Bolivariana. A su vez estas informarán a la Sala Situacional del Órgano Rector.



# El Servicio de Vigilancia y Patrullaje

## Servicio de Vigilancia y Patrullaje dentro del nuevo modelo de policía

### Definición de Servicio de Vigilancia y Patrullaje

Se denomina patrullaje a la acción sistemática que realizan los funcionarios y funcionarias de los cuerpos de policía al recorrer un territorio previamente determinado y teniendo como objetivos, ofrecer seguridad a las entidades e instituciones, jurídicas y físicas, garantizar el buen orden de convivencia y obstaculizar la ocurrencia de hechos delictivos. Es una acción policial de carácter fundamentalmente preventivo.

Se denomina Servicio de Vigilancia y Patrullaje al conjunto de medidas policíacas de carácter público que durante el recorrido de patrullaje realizan los funcionarios y funcionarias de los cuerpos de policía, destinadas a garantizar la seguridad a las entidades e instituciones, jurídicas y físicas, el buen orden de convivencia y obstaculizar la ocurrencia de hechos delictivos.

### Objetivos del Servicio de Vigilancia y Patrullaje

- ▶ Mantener un adecuado clima de seguridad y protección a las personas y sus bienes con la finalidad de garantizar la paz social.
- ▶ Garantizar y preservar el orden público y actuar frente a hechos delictivos.
- ▶ Desarrollar y consolidar relaciones armónicas y estrechas con la ciudadanía, con el fin de estimular su participación consciente en la prevención de la actividad delictiva para así incrementar su cooperación y reconocimiento al desempeño policial.

### Principios del Servicio de Vigilancia y Patrullaje

En abril del año 2008 fue publicado el Decreto N° 5.895 con Rango, Valor y Fuerza de Ley Orgánica del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional. Esta nueva Ley plantea el reordenamiento del Sistema de Policía en Venezuela, regula la presencia, actuación y funcionamiento de los diversos órganos

“Me mataron a Rolando y yo no encuentro qué hacer para que esos policías no nos vayan a vencer.

Si fuera un hijo de un rico ya lo hubieran agarrado, pero como fue un hijo pobre ya casi lo tienen olvidado”.

*Elsa Lourdes Díaz. Madre de Rolando Iracé Díaz, víctima de abuso policial. El crimen de pobreza, 2004.*

policiales, y enfatiza el rol del Ministerio del Poder Popular para las Relaciones Interiores y Justicia como órgano rector en la materia.

La nueva Ley plantea entre sus principios generales del servicio de la policía los siguientes:

- ▶ **Principio de celeridad:** respuesta oportuna, necesaria e inmediata.
- ▶ **Principio de información:** conocimiento oportuno y eficiente de los fenómenos que amenacen el orden social y la paz ciudadana. Rendición de Cuentas de manera oportuna, veraz e imparcial a las ciudadanas, ciudadanos, comunidades, consejos comunales y organizaciones sociales. Intercambio de información con los demás órganos de seguridad
- ▶ **Principio de eficiencia y eficacia:** uso racional del talento humano y de los recursos materiales y financieros.
- ▶ **Principio de coordinación:** desarrollar actividades colaborando y cooperando entre sí y con los demás órganos de seguridad ciudadana.
- ▶ **Principio de garantía de los derechos humanos:** actuación con estricto apego y respeto a los derechos humanos
- ▶ **Principio de universalidad e igualdad:** prestar el servicio sin distinción o discriminación alguna.
- ▶ **Principio de imparcialidad:** absoluta imparcialidad y objetividad.
- ▶ **Principio de actuación proporcional:** utilización de los medios y uso progresivo y diferenciado de la fuerza.
- ▶ **Principio de la participación ciudadana:** atender las recomendaciones de las comunidades, los consejos comunales y organizaciones sociales.
- ▶ **Territorialidad:** se atenderán áreas predeterminadas, denominadas sectores de patrullaje, concebidas a partir de la caracterización general de cada territorio y la necesidad y factibilidad de influencia de cada tipo de servicio (a pie, motos, autos). Durante el cumplimiento del horario de trabajo cada grupo de funcionarios responderá por el orden y la tranquilidad del área asignada.

- ▶ **Prioridad:** existirán necesidades y tareas jerarquizadas por orden de importancia, en correspondencia con las complejidades de la situación delictiva, la magnitud del evento a proteger, la capacidad de respuesta y la oportunidad que se requiere en las direcciones más vulnerables.
- ▶ **Escalonamiento:** tiene su fundamento en la idea de realización del servicio de vigilancia y patrullaje, y se relaciona con la forma de introducción progresiva de las acciones y los medios en el enfrentamiento, y el empleo de las posibilidades tácticas y técnicas. Para ello se tienen en cuenta, principalmente áreas y horarios de ocurrencia, modos de actuar de la delincuencia, causas y condiciones propicias, y preparación de los grupos respecto a la situación operativa imperante. A partir de lo descrito se decide el carácter de las acciones, las misiones particulares de los integrantes y las necesidades de preparación para participar en el cumplimiento de las misiones.
- ▶ **Flexibilidad:** es la capacidad que debe tener el sistema diseñado para posibilitar, sin originar graves consecuencias, la maniobra con los grupos y medios ante los cambios de la situación delictiva u otras incidencias que se presenten, brindando una respuesta eficiente.

Estos principios constituyen la base y eje orientador del servicio de vigilancia y patrullaje.

## **Principales Funciones y Tareas del Servicio de Vigilancia y Patrullaje**

### **Funciones**

Son funciones del servicio de vigilancia y patrullaje:

- ▶ Atender de manera inmediata y oportuna los requerimientos de la ciudadanía.
- ▶ Evitar la ocurrencia de hechos delictivos.

- ▶ Detener delincuentes en flagrancia, así como a personas objeto de búsqueda.
- ▶ Descubrir indicios de actividad delictiva.
- ▶ Brindar una adecuada atención y orientación a la ciudadanía ante sus demandas.
- ▶ Preservar la paz y la tranquilidad social.
- ▶ Prestar auxilio inmediato a las personas que lo requieran.
- ▶ Regular la conducta de la ciudadanía.

### **Tareas**

Entre las principales tareas del servicio de vigilancia patrullaje se encuentran:

- ▶ Ejecutar los planes de vigilancia y patrullaje, atendiendo a la situación operativa y a las características geográficas, físicas, poblacionales y vulnerabilidades de la comunidad.
- ▶ Verificar la aplicación de medidas de seguridad y protección en los objetivos socioeconómicos de las respectivas áreas de vigilancia.
- ▶ Ejecutar la inspección de los lugares proclives para la comisión de hechos delictivos o para ocultar sus evidencias.
- ▶ Observación, análisis e identificación discrecional de las personas, objetos y circunstancias en los lugares que se protegen, para descubrir indicios de actividad delictiva, antisocial u otras ilegalidades.
- ▶ Preservar los lugares donde se cometan hechos delictivos y adoptar las medidas necesarias para identificar a los autores, víctimas y testigos.
- ▶ Participar en la localización y captura de personas objeto de búsqueda.
- ▶ Verificar y exigir el cumplimiento de las regulaciones para el tránsito y transporte terrestre.
- ▶ Prestar ayuda a la ciudadanía cuando lo requiera, y brindar orientaciones ante el reclamo de ésta.
- ▶ Evaluar los resultados de la ejecución de la vigilancia y patrullaje.

- ▶ Velar por la implementación de los programas de reentrenamiento de los funcionarios policiales en todo lo concerniente a operaciones policiales y el uso progresivo y diferenciado de la fuerza.
- ▶ Velar por la aplicación del principio del uso progresivo y diferenciado de la fuerza policial en las actuaciones del servicio.
- ▶ Cooperar con los demás órganos de seguridad del estado para evitar la comisión de hechos delictivos en la sociedad.
- ▶ Elaborar los reportes de actuaciones del servicio para la generación de estadísticas y análisis, y la elaboración de los planes de patrullaje y sus correspondientes variantes operativas.

“El servicio patrullaje vehicular está diseñado para la cobertura de amplias áreas de vigilancia y patrullaje mediante recorridos en vehículos especialmente diseñados para tal fin y brindar una priorizada atención a los requerimientos de la ciudadanía en el sector asignado”.

## Tipos de Patrullaje

Los distintos tipos de patrullaje pueden definirse según los medios de desplazamiento utilizados:

- ▶ **Patrullaje vehicular:** el servicio patrullaje vehicular está diseñado para la cobertura de amplias áreas de vigilancia y patrullaje mediante recorridos en vehículos especialmente diseñados para tal fin y brindar una priorizada atención a los requerimientos de la ciudadanía en el sector asignado. Sus principales ventajas son:
  - Se cubre un área mayor en menos tiempo.
  - Se desplaza más rápido a cada sitio de suceso.
  - Se le puede dar una respuesta más pronta a la comunidad.
  - Se pueden realizar traslados de personas (Detenido, heridos, enfermos).
- ▶ **Patrullaje en moto:** el patrullaje motorizado se diseña para realizar un rápido desplazamiento y concurrencia al lugar de los hechos, complementar y cooperar con el resto de los servicios y subsistemas. Su ventaja principal es que con ella el oficial se puede trasladar a lugares que en una unidad vehicular no podría y a lugares que a pie o en vehículo tardaría mucho en

llegar (lugares accidentados o estrechos, congestionamientos de vehículos, etc.).

- ▶ **Patrullaje a pie:** el patrullaje a pie consiste en la actividad que cumplen los funcionarios en la vía pública con la misión de realizar la Vigilancia y el Patrullaje o la regulación vial en un área predeterminada sobre la cual el oficial o grupo de oficiales recorre el sector asignado sin el empleo de ningún medio de transporte.

- Su especial ventaja es que el oficial establece un mayor contacto con la comunidad y puede ver y escuchar de cerca estímulos y sucesos que en vehículo a motor no podría, además este contacto origina una relación que nos da acceso a información importante para la policía. El Oficial de Policía al realizar un patrullaje a pie debe estar atento en todo momento y emplear los elementos tácticos adecuados al escenario en el cual realiza el patrullaje a pie.

- Un patrullaje a pie puede convertirse en un determinado momento en una inspección lo cual requiere de tácticas especiales para penetración de áreas confinadas o de ambiente despejado.

- ▶ **Patrullaje con otros medios de desplazamiento:**

- **Patrullaje aéreo:** es el sobrevuelo que se realiza en aeronaves los funcionarios o funcionarias policiales, caracterizándose por cubrir una mayor área de vigilancia, monitoreo de situaciones irregulares. Este tipo de patrullaje se suele hacer en helicóptero y su función es de apoyo a las unidades que se encuentran en tierra, para el rastreo, seguimiento y ubicación de vehículos y personas involucradas en cualquier delito.

- **Patrullaje Acuático:** es el recorrido en vehículo acuáticos que realizan los funcionarios o funcionarias policiales, caracterizándose por cubrir área fluviales, marítimas y lacustres.

- **Patrullaje a caballo:** Es el recorrido sobre semovientes equinos que realizan los funcionarios o funcionarias policiales, en un área predetermi-

nada. caracterizándose por el desplazamiento en áreas montañosas, rurales y de difícil acceso.

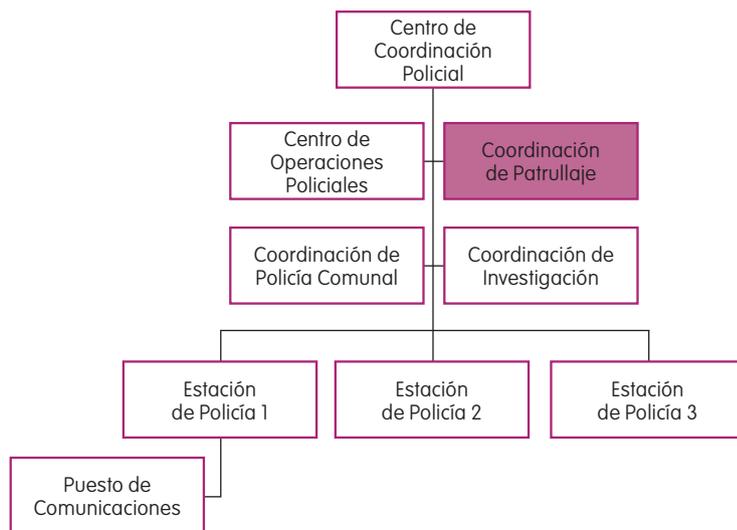
- **Bicicleta:** es el recorrido en bicicleta que realizan los funcionarios o funcionarias policiales, en un área predeterminada. caracterizándose por el desplazamiento en áreas urbanas, comerciales, de terrenos planos y distancias cortas.

## Estructura del Servicio de Vigilancia y Patrullaje

### *Estructura organizativa*

La Coordinación de patrullaje dentro de la estructura de los cuerpos de policía, dependiendo del tamaño y organización del cuerpo, debe estar adscrita al Centro de Coordinación Policial.

### Servicio de Patrullaje en el Cuerpo de Policía



Aunque es posible desplegar el servicio de patrullaje desde las Estaciones Policiales, en consideración a factores geográficos y para atender sectores muy distantes o remotos, lo adecuado es propender siempre a la concentración del servicio en los Centros de Coordinación Policial.

Ya sea que esté ubicada en el Centro de Coordinación Policial o en una Estación Policial, siempre debe existir una instancia responsable de la actividad de patrullaje, que para los efectos de esta guía se denominará como “coordinación de patrullaje”. Debajo de esta coordinación se encuentran las unidades responsables por cada tipo de patrullaje.

### ***Composición y funciones***

#### **Composición**

El servicio de Patrullaje, para garantizar un óptimo funcionamiento, debe estar compuesto por el siguiente personal:

#### ***Coordinación:***

- ▶ Un (1) coordinador
- ▶ Oficiales de Información

#### ***Patrullaje Vehicular***

- ▶ Un (1) Supervisor General
- ▶ Supervisores Primera Línea
- ▶ Patrulleros Vehiculares u Oficiales de Patrullaje Vehicular

#### ***Patrullaje Motorizado***

- ▶ Un (1) Supervisor General
- ▶ Supervisores Primera Línea
- ▶ Patrulleros Motorizados u Oficiales de Patrullaje Motorizado

#### ***Patrullaje a Pie***

- ▶ Un (1) Supervisor General
- ▶ Supervisores Primera Línea
- ▶ Patrulleros a Pie u Oficiales de Patrullaje a pie

## **Funciones de cada cargo**

### ***Coordinador***

- ▶ Dirigir el funcionamiento del Sistema de Patrullaje y su interrelación con el resto de los Servicios Policiales del ámbito territorial.
- ▶ Elaborar el plan de trabajo de la Coordinación y el de los Supervisores.
- ▶ Aprobar los requerimientos informativos que se elevan al nivel superior.
- ▶ Proponer al Jefe de la Policía del territorio la variante del servicio de patrullaje para cada período, así como de las modificaciones que de forma eventual requieran realizarse.
- ▶ Controlar sistemáticamente el trabajo que desarrollan sus fuerzas durante el servicio.
- ▶ Organizar, promover y controlar la búsqueda de información operativa y decidir y tramitar hacia donde corresponda.
- ▶ Garantizar el flujo informativo a la Coordinación de Información y Análisis observando la calidad, oportunidad y objetividad de las informaciones.
- ▶ Dirigir el análisis colectivo (en los eventos que sean convocados) de las actividades principales que ejecuta su Coordinación y de los resultados del trabajo.
- ▶ Atender y decidir las quejas y reclamos de la ciudadanía relacionados con el servicio de patrullaje y con sus subordinados directos.
- ▶ Establecer las relaciones de trabajo con el resto de los coordinadores de servicios en los aspectos de trabajo que se determinen
- ▶ Controlar la preparación del personal subordinado.
- ▶ Controlar el cuidado de los medios asignados a su coordinación.
- ▶ Participar en los eventos de rendición de cuentas de la comunidad.

### ***Oficiales de información***

- ▶ Recibir toda la información resultante de la prestación del Servicio, integrarla, procesarla y tramitarla.
- ▶ Registrar el comportamiento de los indicadores de gestión del Servicio.

- ▶ Garantizar la actualización de las bases de datos correspondientes con la información con entidad para ello.
- ▶ Elaborar informes resúmenes y estadísticas al Coordinador del Servicio.
- ▶ Elaborar otros documentos que solicite el Coordinador.
- ▶ Dar cumplimiento a los requerimientos informativos establecidos.

### ***Supervisor General***

- ▶ Elaborar y mantener actualizados los diferentes planes de patrullaje de la Coordinación.
- ▶ Organizar y asesorar metodológicamente el trabajo de los diferentes supervisores de primera línea y oficiales patrulleros.
- ▶ Participar en el control y supervisión del servicio de patrullaje en el ámbito de la demarcación.
- ▶ Participar en los eventos convocados para el análisis, elaboración y aprobación de la "Variante Operativa" del Plan de Patrullaje.
- ▶ Participar en los diferentes eventos de dirección convocados por el coordinador de patrullaje.
- ▶ Organizar y controlar semanalmente el proceso de planificación y el desarrollo de la preparación de las fuerzas.
- ▶ Recibir y tramitar hacia la coordinación de información y análisis las informaciones de interés policial que reporten las fuerzas subordinadas.
- ▶ Controlar la prestación del servicio de patrullaje.
- ▶ Aprobar los planes de trabajo de los supervisores de primera línea.
- ▶ Controlar y evaluar el comportamiento de los resultados de trabajo de los oficiales subordinados.
- ▶ Controlar periódicamente el estado técnico de los medios y equipos asignados para las funciones de patrullaje.

### ***Supervisor de primera línea***

- ▶ Participar en la elaboración del Plan de Patrullaje de su demarcación.
- ▶ Mantener informados a sus oficiales sobre el comportamiento de la situación operativa en la demarcación.

- ▶ Ejercer control directo sobre las fuerzas subordinadas durante el servicio.
- ▶ Comprobar sistemáticamente el estado técnico de los medios asignados a sus escuadras para el cumplimiento del servicio de Patrullaje.
- ▶ Organizar, dirigir y controlar la preparación de los oficiales.
- ▶ Responder por la disciplina de sus oficiales.
- ▶ Ejecutar diariamente la preparación para el servicio de los funcionarios que salen en cada turno, en correspondencia con la “variante operativa” aprobada.
- ▶ Organizar el trabajo administrativo de sus escuadras, prestándole especial atención a los eventos de dirección y el sistema informativo analítico establecido.
- ▶ Reportar al Centro de Operaciones Policiales sobre la asignación y distribución de las fuerzas y medios en cada área de servicio en correspondencia con la variante operativa aprobada.
- ▶ Asistir a los lugares donde se reportan hechos delictivos importantes.
- ▶ Prestar atención a la educación de sus oficiales en el cumplimiento de la legalidad y el trato diferenciado a la ciudadanía.
- ▶ Responder por la elaboración de la documentación para la prestación del servicio de patrullaje de sus oficiales.
- ▶ Atender y analizar las solicitudes, quejas y sugerencias de la ciudadanía.
- ▶ Revisar los reportes de trabajo de los funcionarios en servicio, integrarlos y tramitarlos al nivel superior.

### ***Patrulleros u Oficiales de Patrullaje***

- ▶ Cumplir estrictamente con la variante operativa aprobada.
- ▶ Proteger la vida y la integridad física de la ciudadanía y sus bienes, así como los correspondientes a la propiedad estatal, cooperativa y privada.
- ▶ Contribuir a la educación de la población en cuanto al cumplimiento de las normas para la preservación del orden y la disciplina social.
- ▶ Prestar ayuda a la ciudadanía en cuanto a la orientación, urgencias de asistencia médica u otras situaciones.

- ▶ Actuar ante los hechos flagrantes.
- ▶ Detectar indicios que resulten dudosos sobre la posible comisión de delitos.
- ▶ Actuar de forma disuasiva sobre ruidos, alteraciones u otras ordenanzas de convivencia ciudadana que afecten la tranquilidad y el descanso de los vecinos.
- ▶ Mantener el contacto directo durante el patrullaje con la población y las organizaciones comunitarias.
- ▶ Exigir el cumplimiento de las regulaciones establecidas, tanto de tránsito como administrativas, y aplicar las notificaciones a los infractores por las violaciones cometidas.
- ▶ Mantenerse actualizados sobre las personas solicitadas que residen o inciden en su área de trabajo con la finalidad de poder actuar oportunamente sobre los mismos.
- ▶ Atender las noticias, denuncias e informaciones procedentes de la ciudadanía y tramitarlas hacia su jefe inmediato.
- ▶ Atender y dar respuesta inmediata a las indicaciones transmitidas por el Centro de Operaciones Policiales.
- ▶ Preservar los lugares donde se hayan producido hechos delictivos o accidentes del tránsito, así como localizar víctimas y testigos para obtener información primaria sobre el suceso, hasta el arribo de los especialistas con competencia según el caso.
- ▶ Observar el comportamiento de las personas, objetos, vehículos, zonas de estacionamiento y circunstancias del lugar que se protege, para prevenir y/o descubrir indicios de actividad delictiva.
- ▶ Entregar al término del servicio de guardia el reporte de trabajo a los a su jefe inmediato.
- ▶ Hacer uso correcto de todos los medios técnicos que se le asignen para el cumplimiento del servicio.
- ▶ Mantener un adecuado arreglo personal y presencia durante el servicio.
- ▶ Mantener el cuidado del medio de transporte asignado.

## Organización del Servicio de Patrullaje

### ***Sectorización del servicio de patrullaje***

La sectorización es el proceso de división de un municipio, parroquia o entidad federal, en áreas de responsabilidad para el patrullaje.

El área de patrullaje se organiza según las características particulares de cada sector. Se establece para proyectar, instrumentar y controlar el servicio de patrullaje en el ámbito político territorial de competencia, mediante la combinación armónica y racional de los distintos recursos operativos disponibles y en correspondencia con las concepciones funcionales que rigen este servicio.

La sectorización no está ligada a edificaciones (núcleos, puestos policiales, estaciones etc.), es una delimitación que se establece según las características poblacionales y geográficas propias de cada territorio. El hecho que tener un área de responsabilidad específica no impide que los funcionarios o funcionarias asignadas a este sector puedan actuar en sectores cercanos cuando la demanda de la comunidad así lo exija.

Determinar cuáles son las áreas de responsabilidad de los funcionarios o funcionarias a través del proceso de sectorización permitirá, entre otros aspectos:

- ▶ Garantizar a la comunidad que exista una vigilancia y patrullaje permanente en todo el territorio. En general mayor presencia policial.
- ▶ Garantizar unidades policiales cerca de los sitios de ocurrencia delictivas, lo que permite dar una respuesta inmediata, oportunidad de aprehender de forma flagrante a los infractores.
- ▶ Distribuir equitativa y eficazmente de los recursos.
- ▶ Contacto con las comunidades en todo el territorio.
- ▶ Facilitar el carácter pro-activo y reactivo de la policía.
- ▶ Involucrar a las comunidades con el trabajo policial.

**“La sectorización es el proceso de división de un municipio, parroquia o entidad federal, en áreas de responsabilidad para el patrullaje”.**

Cada sector debe contar con un documento descriptivo del territorio (conocido en algunos lugares como tarjeta del sector), considerando las características socio-operativas, demográficas, poblacionales, delictivas, y, con base en ello, los lugares donde debe recargarse el servicio, los puntos preseleccionados para los encuentros con los supervisores, entre otros aspectos.

A continuación se presentan una serie de recomendaciones para llevar a cabo el proceso de sectorización, considerando los niveles que comprenden el proceso de sectorización y las fases para su elaboración.

► **Niveles de Sectorización:**

**Primer Nivel:** El primer nivel corresponde a la totalidad de subdivisiones surgidas dentro de todo el territorio. Éstas delimitan el área de responsabilidad de los funcionarios y funcionarias en esa zona. Las zonas resultantes serán llamadas **sectores**.

**Segundo Nivel:**

El segundo nivel corresponde a la suma de varios sectores que, por motivos de operatividad, supervisión y control son agrupados. Las zonas resultantes del segundo nivel de sectorización se denominan **áreas**. La agrupación de los sectores en las áreas dependerá de factores como topografía, densidad poblacional y vías de acceso.

**Tercer Nivel:** El tercer nivel corresponde a la **coordinación de áreas** la cual surgirá cuando existan más de dos Áreas en una circunscripción, y con un máximo de cinco. La coordinación de áreas estará encargada de supervisar todos los niveles de responsabilidad que surjan dentro de su espacio de actuación.

**Cuarto Nivel:** Dirección general, que corresponde a todo el territorio delimitado y se encarga de dirigir y supervisar las distintas actividades de las coordinaciones de área.

Los gráficos siguientes permiten ejemplificar lo señalado.

## Ejemplo de Sectorización

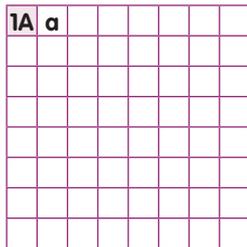


Gráfico 1: Sectores

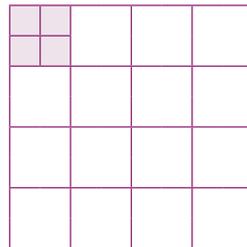


Gráfico 2: Áreas



Gráfico 3:  
Coordinación de Áreas

En estos gráficos el cuadrado completo corresponde a un municipio o una parroquia. La sectorización se realizará según las necesidades y características propias del territorio en cuestión. Por ejemplo: considerando la extensión territorial o la densidad de la población.

En el **gráfico 1** el recuadro 1A.a corresponde a los **sectores** o **zonas de responsabilidad, vigilancia y patrullaje**. En el ejemplo se observan 68 sectores.

En el **gráfico 2**, el recuadro 1A corresponde a un **área**. Cada área está compuesta por varios sectores. En el ejemplo se observan 16 áreas.

En **gráfico 3** el recuadro 1 corresponde a una **coordinación de áreas**. En el ejemplo, se presentan cuatro (4) coordinaciones de área. Cada coordinación de área a su vez, posee cuatro áreas bajo su responsabilidad. Es importante señalar que estas coordinaciones pueden variar en número y tamaño, dependiendo de las características del territorio sobre el cual se va a patrullar.

### Fases de la Sectorización

Son tres (3) las fases propuestas para adelantar el proceso de sectorización; a saber: diagnóstico, delimitación y graficación.

#### 1. Diagnóstico. Supone lo siguiente:

- ▶ Precisión de la división político territorial de la zona (mapas).

- ▶ Descripción física y espacial del territorio a delimitar: ubicación, extensión, límites, entre otros.
- ▶ Búsqueda de Antecedentes: sectorizaciones y delimitaciones previas elaboradas por organismos policiales u otros organismos sobre la misma extensión territorial.
- ▶ Identificación de la Distribución Poblacional: cantidad de población, ubicación, característica demográficas básicas.
- ▶ Identificación de Población Flotante o estacional: períodos de afluencia, cantidad de población, entre otras.
- ▶ Recolección y análisis de la información sobre criminalidad existente.
  - CICPC
  - Policías Estadales y Municipales
  - Estadísticas de Oficinas de Llamadas de Emergencias
  - Otros Organismos
- ▶ Cantidad de Consejos Comunales (en general está ligado a la distribución poblacional).
  - Precisión de cualquier otro aspecto característico de la región.

## **2. Delimitación de áreas de responsabilidad**

Una vez realizado el diagnóstico, se cuenta entonces con la información necesaria para la delimitación de las áreas de responsabilidad, asignando una numeración lógica a cada sector y área de patrullaje y distribuyendo de forma racional y equitativa los recursos de patrullaje disponibles.

## **3. Delimitación Gráfica (Mapa)**

Realizada la delimitación de las áreas, se procede a graficarlas en un mapa o croquis que servirá de apoyo para la ejecución de las operaciones.

En el anexo 1 al final de esta Guía se incorpora un ejemplo de Sectorización para el despliegue del Servicio de Vigilancia y Patrullaje.

## Determinación de los Niveles de Supervisión

La estructura propuesta para la organización del servicio de patrullaje, permite el funcionamiento de tres (3) niveles de supervisión.

Dirige el funcionamiento del Sistema de Patrullaje y su interrelación con el resto de los Servicios Policiales de la Parroquia.

Coordinador

Organiza y asesora metodológicamente el trabajo de los diferentes Supervisores de Primera línea y oficiales patrullero.

Supervisor General

Ejerce control directo sobre los grupos subordinadas durante el servicio.

Supervisor de Primera Línea

Patrullero

## Organización

La organización de los patrulleros, se realiza la siguiente manera:

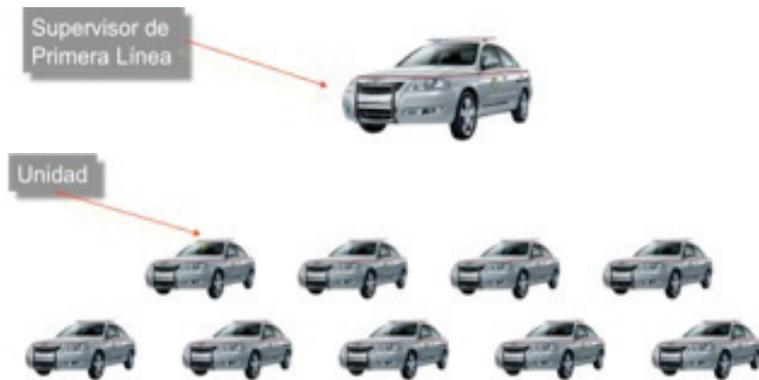
**Unidades:** constituye el elemento básico operativo de despliegue policial.

Su configuración varía según el medio utilizado para su desplazamiento. Una unidad de patrullaje está conformada por dos funcionarios policiales y el medio de transporte asignado. Así por ejemplo, en el caso de patrullaje vehicular, una unidad está constituida por un vehículo y dos oficiales de patrullaje; en el caso del servicio de patrullaje motorizado, una unidad se compone de dos funcionarios y dos motocicletas; y en el caso del servicio de patrullaje a pie, la unidad está compuesta sólo por dos funcionarios policiales.

Patrullaje vehicular	Patrullaje motorizado	Patrullaje punto a pie
Unidad 	Unidad 	Unidad 

**Escuadra:** la escuadra es la agrupación táctica mínima dentro de la organización policial y está compuesta por un supervisor o una supervisora de primera línea que tiene a su cargo entre seis y nueve unidades.

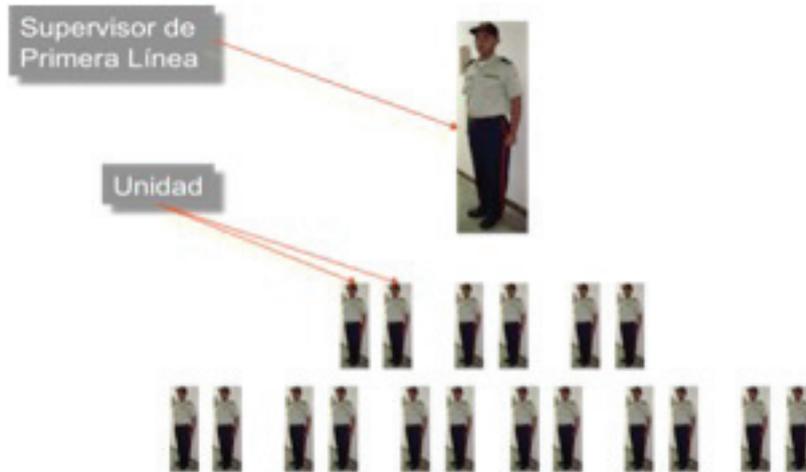
Ejemplo de escuadra de patrullaje vehicular



Ejemplos de escuadra de patrullaje motorizado

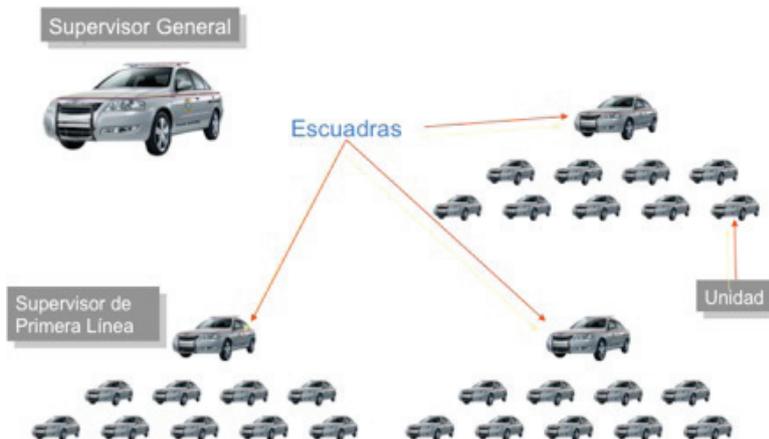


## Ejemplos de escuadra de patrullaje a pie

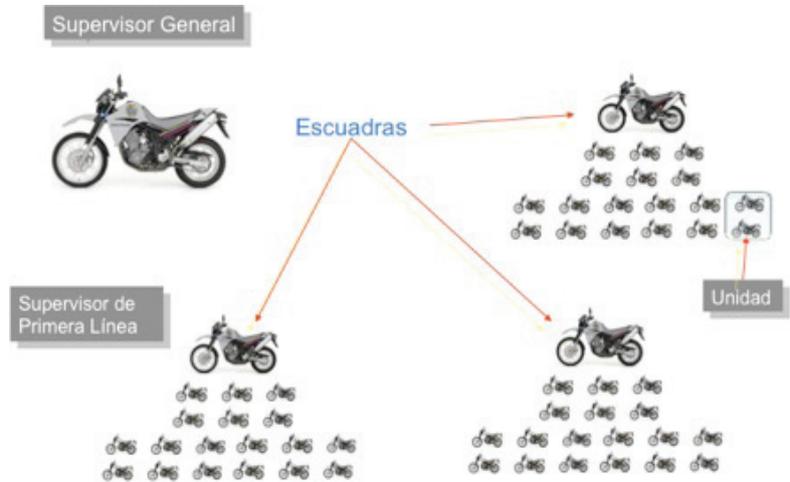


**Grupo:** es una agrupación táctica que reúne varias escuadras. Está compuesta por un Supervisor General que puede tener a su cargo entre dos y seis escuadras.

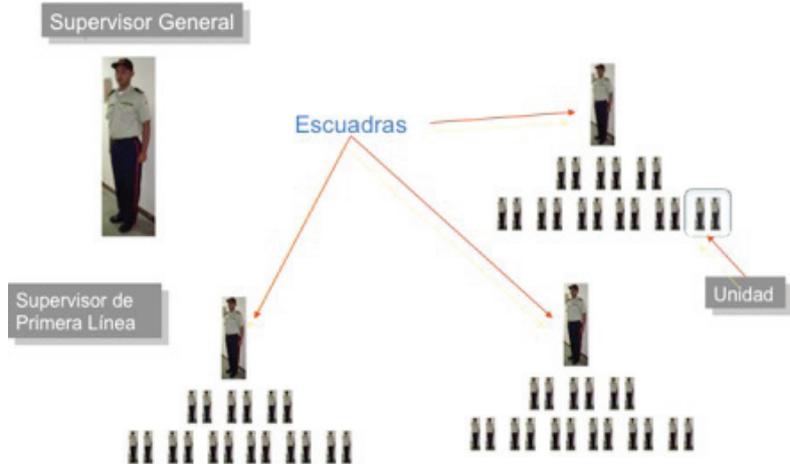
## Ejemplo de grupo de patrullaje vehicular



### Ejemplo de grupo de patrullaje motorizado



### Ejemplo de grupo de patrullaje a pie



Si se visualiza la distribución de la fuerza policial de patrullaje en términos de la sectorización del servicio, el resultado es siguiente:

Criterios de Sectorización	Distribución de la Fuerza Policial	Nivel de Supervisión
Sector	Unidad	Supervisión de Primer Línea
Área	Escuadra	Supervisión de primera línea
Coordinación de Áreas	Grupo	Supervisión General
Servicio de Patrullaje	Servicio de Patrullaje (Comprende varios grupos)	Coordinación de Vigilancia y Patrullaje

## Régimen de Trabajo

Según lo establecido por las Leyes del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana, y del Estatuto de la Función Policial, el horario de trabajo de los funcionarios policiales debe ser ajustado a turnos de ocho (8) horas. Esta novísima disposición tiene importantes implicaciones en la forma como tradicionalmente se organizan los servicios de vigilancia y patrullaje los cuerpos de policía: en turnos de máximo ocho (8) de trabajo debe brindarse un servicio de 24 horas continuas. Además de ello, debe garantizarse a los funcionarios policiales dos días de descanso a la semana.

Para resolver esta situación, se propone la creación de tres (3) turnos de trabajo diarios de ocho (8) horas cada uno. La hora de inicio y finalización de cada turno debe ser definido por cada cuerpo, en consideración a las características de su particular realidad. A continuación se propone una forma de distribución de los turnos:

**“Según lo establecido por las Leyes del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana, y del Estatuto de la Función Policial, el horario de trabajo de los funcionarios policiales debe ser ajustado a turnos de ocho (8) horas”.**

<b>24 horas</b>	<b>de 7:00 am a 3:00 pm</b>	<b>Grupo 1</b>
	<b>de 3:00 am a 11:00 pm</b>	<b>Grupo 2</b>
	<b>de 11:00 am a 7:00 pm</b>	<b>Grupo 3</b>

Cada grupo de patrullaje debe atender una jornada de 24 horas de servicio. Para ello, debe contar al menos con 3 escuadras. De esta forma, cada turno de ocho (8) horas está cubierto por al menos una (1) de ellas.

Esquema de turnos de patrullaje

		<b>Días de trabajo</b>						
		<b>Domingo</b>	<b>Lunes</b>	<b>Martes</b>	<b>Miércoles</b>	<b>Jueves</b>	<b>Viernes</b>	<b>Sábado</b>
<b>Grupo</b>	Escuadra 1	Trabaja	Trabaja	Trabaja	Trabaja			Trabaja
	Escuadra 2			Trabaja	Trabaja	Trabaja	Trabaja	
	Escuadra 3	Trabaja	Trabaja			Trabaja	Trabaja	Trabaja

Dentro de los grupos, cada escuadra debe cumplir con las ocho horas diarias de servicio cinco días a la semana. La clave está en que, como se muestra en el cuadro Esquema de turnos, los días cubiertos por cada una de ellas no son iguales. De esta forma se garantiza la prestación del servicio 24 horas al día los siete días de la semana.

Por otro lado, el sistema que se plantea es rotativo, es decir, la escuadra a la que en una semana le tocó prestar servicio un día sábado o domingo, la siguiente semana debe cubrir otro horario para garantizar que estos días puedan ser disfrutados como libres por las funcionarias y funcionarios que

pertenecen a la misma. De esta manera también se garantiza que de forma periódica todos los funcionarios y todas las funcionarias puedan disfrutar de sábados y domingos libres.

## **El Plan de Vigilancia y Patrullaje**

El plan de patrullaje contiene las directrices que rigen el servicio y los diferentes objetivos operativos que se hayan concertado durante su elaboración. El mismo quedará plasmado en un documento que constituye la herramienta básica para la dirección y control del cumplimiento de esta actividad por los cuerpos de policía en su ámbito político territorial.

El documento “Plan de Patrullaje” resume la cantidad, tipos de servicios y modalidades a emplear por turno de servicios, incluyendo además los órganos de seguridad ciudadana y medios agregados que haya sido posible planificar como resultado de las coordinaciones con el resto de los factores territoriales que están en capacidad de cooperar con la función.

Este plan estará estructurado bajo el esquema que se presenta a continuación y deberá contener una parte teórica y una parte gráfica.

**“El plan de patrullaje contiene las directrices que rigen el servicio y los diferentes objetivos operativos que se hayan concertado durante su elaboración”.**

### ***Parte escrita del Plan de Vigilancia y Patrullaje***

Es aquella que describe los objetivos, acciones y recursos asociados a la tarea del patrullaje. Debe contener lo siguiente:

- ▶ Breve análisis de la situación socio-operativa de la demarcación o área de servicio.
- ▶ Objetivos del plan.
- ▶ Misiones de las fuerzas.
- ▶ Ideas de las acciones.
- ▶ Tablas de fuerzas y medios que se emplean.
- ▶ Tabla con la clasificación de los puntos.
- ▶ La organización de cooperación y los sistemas de comunicaciones.

- ▶ Lineamientos a seguir sobre las tareas a desarrollar por los grupos de vigilancia y patrullaje en los diferentes turnos de trabajo.
- ▶ La evaluación y análisis de la situación delictiva en función de la planificación y distribución de los grupos de vigilancia y patrullaje, de acuerdo con el plan aprobado.

### ***Parte Gráfica del Plan de Vigilancia y Patrullaje***

Permite la visualización de las acciones y estrategias señaladas en la parte escrita, caracterizando los distintos elementos de significación presentes en el espacio geográfico a patrullar. Debe contener lo siguiente:

- ▶ Recorrido de los funcionarios y funcionarias según sus horarios.
- ▶ Áreas eventuales de la demarcación o área de servicio.
- ▶ Áreas de recorrido, plan de vallas y confrontas de los carros patrulleros.
- ▶ Tramos de vía, puntos de ubicación de los Agentes de Regulación Operativa y de las motos de Tránsito.
- ▶ Áreas de recorrido de los grupos y medios de otras unidades de vigilancia y patrullaje.
- ▶ Sistemas de protección en los objetivos económicos cubierto por fuerzas de las diferentes agencias de protección y seguridad.
- ▶ Áreas de los objetivos vitales ubicados en la demarcación.
- ▶ Ubicación de las sedes del Gobierno en caso de haberlas en el sector.
- ▶ Límites de los Consejos comunales y las Estaciones de Policía.
- ▶ Otros detalles de interés (debe ubicarse los grupos, centros de atención médica, y de emergencias, empresas básicas del estado, zonas de transmisión de energía, redes telefónicas, acueductos, entre otros).
- ▶ Áreas más complejas de la vialidad de tránsito.
- ▶ Puntos de cierre operativo.

### ***Variante Operativa del Plan de Vigilancia y Patrullaje***

Constantemente la realidad y condiciones de seguridad ciudadana en las comunidades se transforma. Estos cambios suponen también modificaciones en el plan de vigilancia y patrullaje originalmente formulado. La consideración de estas variaciones, para adaptar los alcances del servicio a la realidad comunitaria se conoce como “Variante Operativa”.

Durante el proceso de aplicación y validación de la Variante Operativa los jefes en los niveles que les corresponda han de desarrollar acciones de influencia sobre los demás actores comunitarios con intereses en la seguridad y protección de personas y bienes, para impulsar la cooperación más eficaz que sea posible lograr. A tales efectos será oportuno tener en cuenta los siguientes elementos:

- ▶ Coordinación de trabajo con los Cuerpos de Seguridad y Protección ubicados en la demarcación del Núcleo.
- ▶ Coordinación con los Consejos Comunales y demás fuerzas vivas presentes en cada sector (directores de escuelas, prefectos, coordinadores de ambulatorios y de centros de desarrollo integral, etc.)
- ▶ Verificar los sistemas de seguridad y protección de los objetivos económicos del territorio.
- ▶ Chequeo sistemático –en los despachos de la guardia y reuniones de análisis de la situación operativa– del comportamiento de la vigilancia y la incidencia delictiva en los objetivos económicos y su entorno.

### ***Recomendaciones para la revisión y ejecución el plan de vigilancia y patrullaje***

Las coordinaciones de patrullaje de cada Centro de Coordinación Policial realizarán la actualización del plan de vigilancia y patrullaje cada seis (6) meses y revisarán sistemáticamente su organización de acuerdo a la situación operativa más conveniente. Para ello tomarán en cuenta las prioridades y

**“Diariamente los cuerpos de policía en sus diferentes ámbitos políticos territoriales deben verificar las novedades del cumplimiento del servicio de vigilancia y patrullaje durante las últimas 24 horas”.**

ajustarán sus necesidades, en correspondencia con los cambios producidos en la situación operativa.

Deben producirse reuniones periódicas para revisar y actualizar el Plan de Vigilancia y Patrullaje. Estas reuniones son un espacio para la reflexión y valoración del cumplimiento del sistema de vigilancia y patrullaje a cada nivel, y están dirigidas a tomar decisiones para darle respuesta a las problemáticas de la situación operativa vigentes en cada momento. En éstas se evaluará y tomarán decisiones respecto a:

- ▶ Resultados de los controles realizados al Servicio de Patrullaje.
- ▶ Situación Operativa actual del territorio y la redistribución de los grupos de patrullaje para instrumentar la respuesta.
- ▶ Ocurrencia de los delitos priorizados.
- ▶ Incidencias en los Sistemas Multilineales de Enfrentamiento.
- ▶ Información de los Consejos Comunales.
- ▶ Informaciones y Pronósticos propios y de otros servicios del Sistema de Policía.
- ▶ Estado de la disciplina vial y la accidentalidad.
- ▶ Disponibilidad de fuerzas y medios, propias y agregadas.

Diariamente los cuerpos de policía en sus diferentes ámbitos políticos territoriales deben verificar las novedades del cumplimiento del servicio de vigilancia y patrullaje durante las últimas 24 horas, y se tomarán las decisiones más urgentes con relación a ese servicio.

El análisis del cumplimiento de los indicadores de eficiencia en el ámbito de esta área se realizará trimestralmente a nivel Municipal y cada seis meses a nivel Estatal y Nacional lo que permite examinar el comportamiento de los indicadores seleccionados para evaluar esta función.

***Algunos indicadores sugeridos para la evaluación de este servicio son:***

- ▶ Reducciones del volumen y gravedad de los hechos delictivos
- ▶ Capturas en flagrancia de autores de hechos delictivos.
- ▶ Capturas de elementos Objeto de Búsqueda.
- ▶ Disminución de postas vulneradas durante el servicio.
- ▶ Disminución de áreas de ilícitos.
- ▶ Cumplimiento de la variante operativa (empleo de los grupos y medios de acuerdo con el Plan de Vigilancia y Patrullaje y su Variante Operativa).
- ▶ Disminución del tiempo de respuesta ante los requerimientos de atención inmediata de la comunidad, a través del cumplimiento de las órdenes de radio por los patrulleros y carros de gestión del municipio.
- ▶ Satisfacción de la comunidad con el servicio

***Constituyen indicadores negativos:***

- ▶ Reclamos de la Comunidad por mala actuación.
- ▶ Conductas impropias.
- ▶ Uso inadecuado de los medios durante sus actuaciones.
- ▶ Pérdida de credencial.
- ▶ Graves incumplimientos del orden y la disciplina.
- ▶ Violación del Código de Honor.
- ▶ Apertura de procesos de investigación administrativa y/o penal.

**Preparación para el servicio de vigilancia y patrullaje**

La orientación para el servicio consta de tres etapas fundamentales en su realización. Ellas son:

***Antes de la prestación del servicio***

El funcionario o funcionaria responsable de la supervisión del servicio debe realizar la formación para inspeccionar el porte y aspecto haciendo énfasis en el cabello, cara afeitada para los hombres, estado del uniforme y el calzado y orientar sobre las órdenes y demás disposiciones vigentes, enfatizando aque-

llas que por su importancia deben reiterarse para lograr su mejor comprensión y cumplimiento. Además incluye una actualización del conocimiento y dominio de la situación operativa del área de servicio. En esta actividad los funcionarios y funcionarias responsabilizados para el desarrollo y la preparación del Servicio deberán conocer de forma general y particular los siguientes aspectos:

- ▶ Situación Operativa, y en especial las últimas 24 horas servicio.
- ▶ Servicios Especiales en su turno de trabajo.
- ▶ Información sobre las personas, objetos y vehículos denunciados de última hora.
- ▶ Novedades y procedimientos del turno anterior.
- ▶ Aspectos positivos y medidas de estímulo aplicadas a quienes se destacaron durante el servicio; generalizar las experiencias.
- ▶ Dar a conocer y precisar los siguientes aspectos:
  - Ocurrencia delictiva en el área de servicio, modus de operar de los delincuentes, desplazamientos, horarios más afectados.
  - Relación y ubicación de las personas objeto de búsqueda.
  - Relación y características de los objetos, vehículos incurso en delito de última hora.
  - Áreas de gran concentración de personas.
  - Áreas de concentración de elementos antisociales.
  - Focos delictivos por concentración o residencia.
  - Paradas de transporte público afectadas por los delincuentes
  - Cómo realizar el patrullaje.

### ***Durante la prestación del servicio***

En esta etapa se amplía el conocimiento de los funcionarios sobre las áreas donde prestan servicio, profundizando y consolidando el nivel de información que poseen y adquiriendo elementos que les permiten incrementar el resultado de sus labores. La preparación durante la prestación del servicio constituye, sin lugar a dudas, la más importante por lo que requiere de un ex-

haustivo control sobre el cumplimiento del servicio y las misiones asignadas, para lo cual los supervisores ejercerán el control sistemático sobre el mismo prestándole especial atención a los siguientes aspectos:

- ▶ Nivel de eficacia y eficiencia alcanzado durante la prestación del servicio.
- ▶ Conocimiento del área y sus misiones particulares.
- ▶ Estado de las comunicaciones con el Centro de Operaciones Policiales.
- ▶ Disposición de los funcionarios y funcionarias para prestar el servicio (hábitos de disciplina, la permanencia en el área de patrullaje y el aprovechamiento del horario de servicio)
- ▶ Perfeccionar las formas de actuación contra la delincuencia,
- ▶ La contribución al mantenimiento del orden, la tranquilidad ciudadana y la disciplina vial.

***Por parte de los oficiales de patrullaje, es importante tener presente las siguientes consideraciones para la adecuada ejecución del servicio***

- ▶ La funcionaria o funcionario policial debe realizar inmediatamente en el área de servicio predeterminada un recorrido de reconocimiento para contactar las condiciones, permitiendo la familiarización con el sector, conocer los nombres de las calles, avenidas, callejones, ubicación de los hospitales, escuelas, establecimientos comerciales, etc.
- ▶ La funcionaria o funcionario policial debe hacerse ostensiblemente visible en su porte erguido, atento y vigilante, dispuesto a intervenir en cualquier momento para preservar el orden y la tranquilidad ciudadana.
- ▶ Si su sitio no es fijo, hará sus recorridos de manera irregular, desplazándose lentamente, con la vista al frente, observando lo que ocurre a la mayor distancia posible.
- ▶ La funcionaria o funcionario policial debe hacer cada recorrido en un orden distinto limitado la modelación de sus desplazamientos por la delincuencia, que no será capaz de prevenir su reaparición a la vuelta de la esquina, en cualquier momento.

- ▶ El recorrido a pie se realizará de acuerdo con las características de las calles por donde transita, tomando como referencia el sentido de circulación de los vehículos, pudiendo realizarlo próximo a la acera como norma y cuando se haga por vías de doble sentido lo realizará por la acera en sentido contrario, especialmente en el horario nocturno por la disminución de las posibilidades de observación.
- ▶ La funcionaria o funcionario siempre se situará en los lugares que permitan controlar con la vista la mayor área posible, como ocurre en las esquinas y las pequeñas elevaciones del terreno, evitando que su mirada quede interferida por vehículos, multitudes en circulación u otros obstáculos.
- ▶ La funcionaria o funcionario policial de recorrido a pie debe circular de modo que sus manos puedan moverse libremente para esgrimir su bastón o su arma en cualquier momento. De igual forma, debe evitar desplazarse arrinconado contra las paredes o verse envuelto en un grupo de transeúntes.
- ▶ Cuando el Patrullaje es doble o triple la concepción del diseño debe prever el tramo por el cual cada funcionario responde, previéndose puntos de contactos en los cuales como parte de la maniobra y para controlar el factor sorpresa pueden cambiar de áreas y sentido de desplazamiento, momento que puede ser aprovechado por los jefes designados para realizar el procedimiento.
- ▶ Durante la prestación del servicio de vigilancia y patrullaje los funcionarios y funcionarias prestarán especial atención a la obtención de informaciones de interés policial. La técnica para obtener informaciones de interés policial se materializan mediante la observación directa y el intercambio de información con los representantes de la sociedad, y la ciudadanía en general.

### ***Después de concluido el servicio***

En esta etapa se analizan los resultados del trabajo una vez que ha concluido el servicio; se realiza con las funcionarias o funcionarios salientes del turno, para determinar la calidad y cantidad de acciones policiales realizadas

y comprobar el cumplimiento de los objetivos trazados. La preparación después de concluido el servicio se resumen o consta de dos momentos:

- ▶ Realización del resumen como tal.
- ▶ Proceso de análisis y consolidación de los resultados de trabajo alcanzados.

### **Supervisión y Control para el Servicio de Vigilancia y Patrullaje**

Dentro del conjunto de actividades que los oficiales en sus diferentes niveles tienen que desarrollar, se encuentra el control y supervisión del servicio de vigilancia y patrullaje, desempeñando un importante papel pues contribuye a evaluar el cumplimiento de las decisiones adoptadas con respecto a esta materia, sus propias decisiones, y el cumplimiento de las medidas contenidas en el sistema de vigilancia y patrullaje y su operatividad actual.

Las acciones que intervienen en el servicio de vigilancia y patrullaje, y la connotación que tiene esta función para la población, exigen de los oficiales en sus diferentes niveles un exhaustivo control y supervisión de los funcionarios y funcionarias que la realizan el servicio de vigilancia y patrullaje.

También es necesario controlar la planificación, organización y realización de las actividades previas al cumplimiento del Servicio de Vigilancia y Patrullaje, el estado de la documentación, el cumplimiento de las actividades de preparación, el orden reglamentario en las unidades y otros aspectos generales que contribuyen al éxito de ese trabajo.

#### ***Actividades para el control y la supervisión***

Los oficiales pueden emplear para la realización del control y supervisión del servicio de vigilancia y patrullaje los diferentes niveles de supervisión establecidos. Algunas de las principales actividades para el control y supervisión en la concepción más amplia del sistema de vigilancia y patrullaje, son:

- ▶ Nivel de actualización del Plan de Vigilancia y Patrullaje; su correspondencia con el Sistema de Trabajo concebido.

**“Las acciones que intervienen en el servicio de vigilancia y patrullaje, y la connotación que tiene esta función para la población, exigen de los oficiales en sus diferentes niveles un exhaustivo control y supervisión de los funcionarios y funcionarias que la realizan el servicio de vigilancia y patrullaje”.**

- ▶ Cumplimiento de las reuniones periódicas para determinar los tipos de operaciones.
- ▶ Cumplimiento diario, y en cada turno, de los servicios previstos en el Plan de Vigilancia y Patrullaje y su operatividad.
- ▶ Estado de cumplimiento de las actividades de Preparación de los funcionarios y funcionarias, entre ellas la Preparación para el Servicio.
- ▶ Aplicación, por los oficiales, del Sistema de Indicadores para medir y valorar el desempeño laboral de sus subordinados durante el cumplimiento de la función.

### ***Principales formas para el control y la supervisión***

**Reuniones.** Es la actividad que planifican y desarrollan los jefes con sus subordinados para revisar aspectos específicos de interés, determinados de antemano por ambas partes, y que generalmente se realiza como trabajo de Oficina. Para su adecuado desarrollo debe elegirse un local que reúna las características propicias que aseguren tranquilidad y no interrupciones a sus participantes. Su realización requiere de una correcta preparación previa de las partes.

**Controles planificados.** El control sistemático al cumplimiento de Servicio de Vigilancia y Patrullaje constituye la dirección principal a desarrollar, con carros patrulleros y carros de la gestión. Los resultados se anotan en el modelo establecido a tales efectos y, concluido el servicio, es recogido y analizado por los jefes para adoptar las decisiones que contribuyan a perfeccionar constantemente esta función de la Estación de Policía.

**Controles sorpresivos.** Los controles sorpresivos se planifican y ejecutan por las instancias superiores de dirección. Su realización comienza con la presentación de la Comisión de Control al Jefe del servicio de vigilancia y patrullaje, al cual se le impone de los objetivos a cumplimentar durante la comprobación. Al concluir el control sorpresivo se elabora un informe resumen que

se analiza con jefe del servicio de vigilancia y patrullaje a quien se le dan a conocer los resultados de la visita de Control.

**Controles e inspecciones del órgano superior.** Su razón es comprobar el estado de funcionamiento del servicio y su área de trabajo dedicada a la vigilancia y al patrullaje, para lo cual la especialidad rectora superior determina los objetivos particulares a cumplir durante la actividad. Para ello se elabora el Plan General del Control con los intereses a controlar y sus ejecutores. La unidad controlada elabora un informe inicial en la que expone los resultados de trabajo y las principales problemáticas que influyen en el cumplimiento de las misiones asignadas.

### **Recomendaciones finales**

Con el propósito de garantizar un óptimo servicio de patrullaje se hace necesario lo siguiente:

- ▶ Incrementar la prevención, haciendo un mayor y mejor empleo del conocimiento de la situación operativa del territorio, y de las causas y condiciones que favorecen el delito, a partir del aporte informativo propio y de los demás servicios.
- ▶ Hacer que el sistema diseñado sea estable, flexible e irregular para lograr una mayor eficacia operativa y evitar que sea modelado con facilidad por los delincuentes.
- ▶ Concebir la integralidad del sistema, combinando acciones en cooperación con organismos de seguridad para lograr mejores resultados en el descubrimiento y la respuesta.
- ▶ Lograr una activa participación de la unidad de vigilancia y patrullaje en el enfrentamiento al delito.
- ▶ Hacer participar a la unidad de Vigilancia y Patrullaje en las tareas de descubrimiento y búsqueda de información de la actividad delictiva.

- ▶ Producir en la comunidad una percepción positiva del trabajo de la especialidad, y de toda la policía, mediante el establecimiento de vínculos y relaciones tendientes al fortalecimiento de la prevención del delito y la atención preferente de las informaciones de interés policial que se obtengan de la ciudadanía.
- ▶ Dotar al área organizativa con una adecuada capacidad de dirección y la mejor composición de recursos humanos y materiales que se pueda lograr, para garantizar la autosuficiencia en su actividad operativa.

## Referencias bibliográficas

Antillano, Andrés y Centro para la Paz y los Derechos Humanos de la Universidad Central de Venezuela “Características de la policía venezolana”, en Gabaldón y Antillano (editores), 2007.

El Achkar, Soraya y Riveros, Amaylin (editoras) “La consulta nacional sobre la reforma policial en Venezuela: una propuesta para el diálogo y el consenso”. Comisión Nacional para la Reforma Policial, Caracas, 2007.

Gabaldón, Luis Gerardo y Antillano, Andrés (editores) (2007) “La policía venezolana: desarrollo institucional y perspectivas de reforma al inicio del milenio”. 2 Tomos. Comisión para la Reforma Policial-Conarepol, Caracas.

Red de Apoyo por la Justicia y la Paz (2004) “El crimen de pobreza. Escritos sobre la criminalización de los pobres”. Caracas.

Red de Apoyo por la Justicia y la Paz (2004) “La razón de la paz. Escritos sobre la guerra, y el sentido de la política y del derecho”. Caracas.

Red de Apoyo por la Justicia y la Paz (2000) “El platillo de la balanza. Escritos sobre la muerte, el perdón, la justicia, la impunidad”. Caracas.

### **Publicaciones y documentos oficiales**

Ley del Servicio de Policía y del Cuerpo de Policía Nacional Bolivariana. Caracas, 2009.

Ley del Estatuto de la Función Policial. Caracas, 2009.



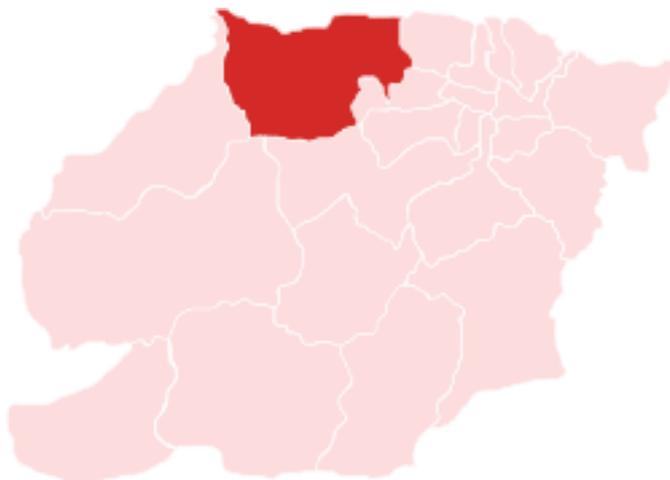
## Ejemplo de sectorización

### Delimitación de Áreas de Responsabilidad Municipio Las Tunitas

#### Fase de Exploración y Diagnóstico

##### Descripción

Las tierras que ocupa actualmente el sector de Las Tunitas formaron parte de la herencia aborigen asentada en este espacio. Es uno de los 10 municipios del estado Sucre. El día 7 de diciembre del año 1936 fue elevada a parroquia con el nombre de Las Tunitas, siendo vigente a partir del mes de diciembre de 1936 en el gobierno de Eleazar López Contreras. El territorio mide aproximadamente 435 Km lineales y 59,30 Km<sup>2</sup>.



El Municipio Las Tunitas se ha dividido en tres áreas según la utilización del terreno:

**Áreas ocupadas.** Presentan una superficie habitada por aproximadamente 1.773 habitantes donde se localizan diversidad de usos, entre los cuales destaca el residencial representado por diversas urbanizaciones y numerosos barrios que ocupan tanto espacios de relieve plano como relieve montañoso. Este uso residencial está asociado a una serie de usos complementarios, tales como instalaciones asistenciales, recreativas, comerciales, industriales, educativas y deportivas.

**Áreas vacantes.** Presentan una superficie habitada por 1.024 habitantes localizados hacia el sur y oeste de la entidad. Es un área potencialmente utilizable para el desarrollo urbano, dependiendo de sus características geológicas y de relieves.

**Áreas protegidas.** Conforman una superficie habitada por aproximadamente 2.918 habitantes representadas por una porción del parque nacional Las Rosas al norte y oeste del municipio respectivamente.

### **Limites**

Norte: Parque Las Rosas

Sur: Parroquia Libertad

Este: Parroquia Juan Lozada

Oeste: Parroquia Guásima y estado Anzoátegui

### **Población**

Según el Instituto Nacional de Estadística (INE) para el Censo 2001 este municipio contaba con 800.619 habitantes, siendo por lo tanto el más poblado del estado. Se estima que para 2009 su población alcanzó 950.000 habitantes. Para la sectorización se manejará un número 1.000.000 de habitantes.

## Trabajo de campo

- ▶ Se realizaron varios recorridos para delimitar los diferentes sectores y áreas de responsabilidad del cuerpo de policía.
- ▶ Se realizaron varias inspecciones a cada una de las edificaciones y módulos existentes en la parroquia, determinándose la utilidad real y las condiciones de infraestructuras que tienen las mismas.
- ▶ Se efectuaron varias entrevistas a los funcionarios en las diferentes áreas del servicio policial, midiendo la capacidad técnica del servicio, además se realizaron varios simulacros para medir el tiempo de respuesta con la sectorización actual y la propuesta así como el tiempo de solución de los diferentes procedimientos policiales.
- ▶ Se realizaron recorridos por las diferentes vías de acceso con la finalidad de observar los posibles obstáculos e impedimentos en los recorridos para determinar desplazamientos de patrullaje motorizados-vehicular-a pie, a la hora de dar respuesta oportuna a una llamada de emergencia.
- ▶ Se hizo investigación de campo en las diferentes instituciones públicas para recabar información sobre la densidad poblacional.
- ▶ Se hicieron comparaciones y análisis porcentuales de los niveles de crimi-nógenos de la parroquia en estudio, por los diferentes entes de seguridad del estado.
- ▶ Se realizó la sectorización y delimitación de áreas de responsabilidad de la parroquia Sucre.

## Sectorización y Delimitación

Para efectos de delimitación de funcional, la parroquia Sucre ha sido dividida de la siguiente forma:

Una Dirección de Coordinación: Ámbito Municipio Las Tunitas

**Tres Coordinaciones:** Ámbito.

Coordinación 1: Áreas 1, 2 y 3

Coordinación 2: Áreas 4, 5 y 6

Coordinación 3: Áreas 7, 8 y 9

**Nueve Áreas:** Ámbito

Área 1: Sectores 1, 2 y 3

Área 2: Sectores 4, 5, y 6

Área 3: Sectores 7, 8, 9 y 10

Área 4: Sectores 11, 12 y 13

Área 5: Sectores 14, 15, 16, 17 y 18

Área 6: Sectores 19, 20 y 21

Área 7: Sectores 22, 23 y 24

Área 8: Sectores 25, 26, 27 y 28

Área 9: Sectores 29, 30 y 31

**Treinta y un Sectores:** Ámbito

Sector 1: Ámbito: Las tejas y Loma baja.

Sector 2: Ámbito: El Refugio, Las Lomas y El Aguacatico.

Sector 3: Ámbito: Alta Vista, Calle El Parque, Calle San José.

Sector 4: Ámbito: Zona industrial Paraparo, Calle La Línea, Parque Luis Bermúdez.

Sector 5: Ámbito: Nueva República.

Sector 6: Ámbito: El Cuartel.

Sector 7: Ámbito: Barrio 20 de junio, Sector Los totumos.

Sector 8: Ámbito: Las Torres, Las Delicias.

Sector 9: Ámbito: Barrio Simón Bolívar.

Sector 10: Ámbito: Comuna Nueva Barrio Alto.

Sector 11: Ámbito: Luis Martínez, La Quebrada.

Sector 12: Ámbito: Nueva Esparta, Las Tres Palmas

Sector 13: Ámbito: La Alborada

Sector 14: Ámbito: San Benito, Alejandro Lugo.

Sector 15: Ámbito: El Mangote.

Sector 16: Ámbito: Nuevo País.

Sector 17: Ámbito: Nuevo Horizonte.

Sector 18: Ámbito: Vista Alta.

Sector 19: Ámbito: Nueva Tradición.

Sector 20: Ámbito: La Higuera.

Sector 21: Ámbito: Virgen María.

Sector 22: Ámbito: Perro Viejo, La Vaquera, Loma Baja.

Sector 23: Ámbito: Puente Roto, Los Cocoteros, Niña Hermosa.

Sector 24: Ámbito: Las sillas.

Sector 25: Ámbito: Luis Medina.

Sector 26: Ámbito: Los Girasoles, Calle El Lago.

Sector 27: Ámbito: Calles 6 y 7.

Sector 28: Ámbito: Los Rosales.

Sector 29: Ámbito: Monte Negro.

Sector 30: Ámbito: Román Chalbaud.

Sector 31: Ámbito: Paraparito.





## COLECCIÓN BAQUÍA

### Reglas mínimas de estandarización para los cuerpos policiales

#### PRACTIGUÍAS

##### 1. BAQUIANA DE LUZ

Practiguía de Recomendaciones Iniciales  
a Cuerpos de Policía estatales y municipales

##### 2. ORDEN EN LA SALA

Practiguía para la adecuación de la base jurídica  
y estructura organizativa de los cuerpos de policía

##### 3. UTOPIA EN VOCES DIVERSAS

Practiguía para la homologación  
y reclasificación de rangos policiales

##### 4. ESTANCIAS ESENCIALES

Practiguía sobre instalaciones policiales

##### 5. EQUITATIVAMENTE DIFERENTES

Practiguía para la equidad  
de género en los cuerpos de policía

##### 6. POR LA CALLE DEL PUEBLO

Practiguía sobre el sistema integrado de información  
y dirección de las operaciones policiales

##### 7. ASUNTOS AUTÉNTICOS

Practiguía de rendición de cuentas

##### 8. EL ESPEJO NOS HABLA

Practiguía para la atención a la víctima

##### 9. GENTE PARA SERVIR

Practiguía sobre servicio de policía comunal

##### 10. OPCIÓN POR LA DIGNIDAD

Practiguía para el ingreso a la academia policial

##### 11. SUMANDO VOLUNTADES

Practiguía para el ingreso a cuerpos de policías

##### 12. FIEL EN EL EQUILIBRIO DE MI ACTUACIÓN

Practiguía para la evaluación del desempeño

##### 13. DIGNIFICACIÓN LABORAL

Practiguía de gestión y medio ambiente laboral

##### 14. MIRADA JUSTA PARA UN DEBIDO PROCESO

Practiguía sobre investigaciones y procesamiento policial

##### 15. COMUNIDAD DE DECISIÓN

Practiguía sobre reuniones policiales para la toma de decisiones

#### MANUALES DE RESOLUCIONES

##### 1. PERTENENCIA POLICIAL

Manual sobre dotación y equipamiento

##### 2. TU FUERZA ES MI MEDIDA

Manual de uso progresivo y diferenciado de la Fuerza policial

##### 3. PASOS Y HUELLAS

Manual sobre procedimientos policiales

##### 4. UN ARTE EN COMÚN

Manual de ceremonial y protocolo