Municipalidad de San Isidro
LIMA - PERÚ

GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA SAN ISIDRO

2013

Presupuesto Participativo

16-04-2013

Disuasivo y Preventivo

“El Serenazgo es una aspirina para un enfermo de cáncer……..El Serenazgo es una fuerza de vigilancia municipal”
(pero) no tiene la naturaleza ni la capacidad operativa de una Policía.

“Es un ente de apoyo a la labor policial”

"No se ha hecho nada concreto en cuanto a la seguridad ciudadana. Se ha hecho un plan en el que se apela a la unidad para enfrentar la inseguridad ciudadana“.

"Es un tema para nosotros vacío. No estamos yendo con medidas a mediano, corto y largo plazo para enfrentar problemas de seguridad ciudadana. No se habla de tiempos para resolver problemas de seguridad ciudadana“.

Dijo el alcalde de Ventanilla, Omar Marcos, y cuestionó la presentación del jefe del Gabinete, Juan Jiménez, ante el Congreso, para hablar precisamente sobre el tema de la seguridad ciudadana.

DISTRIBUCION
DEL
PERSONAL DE SERENAZGO

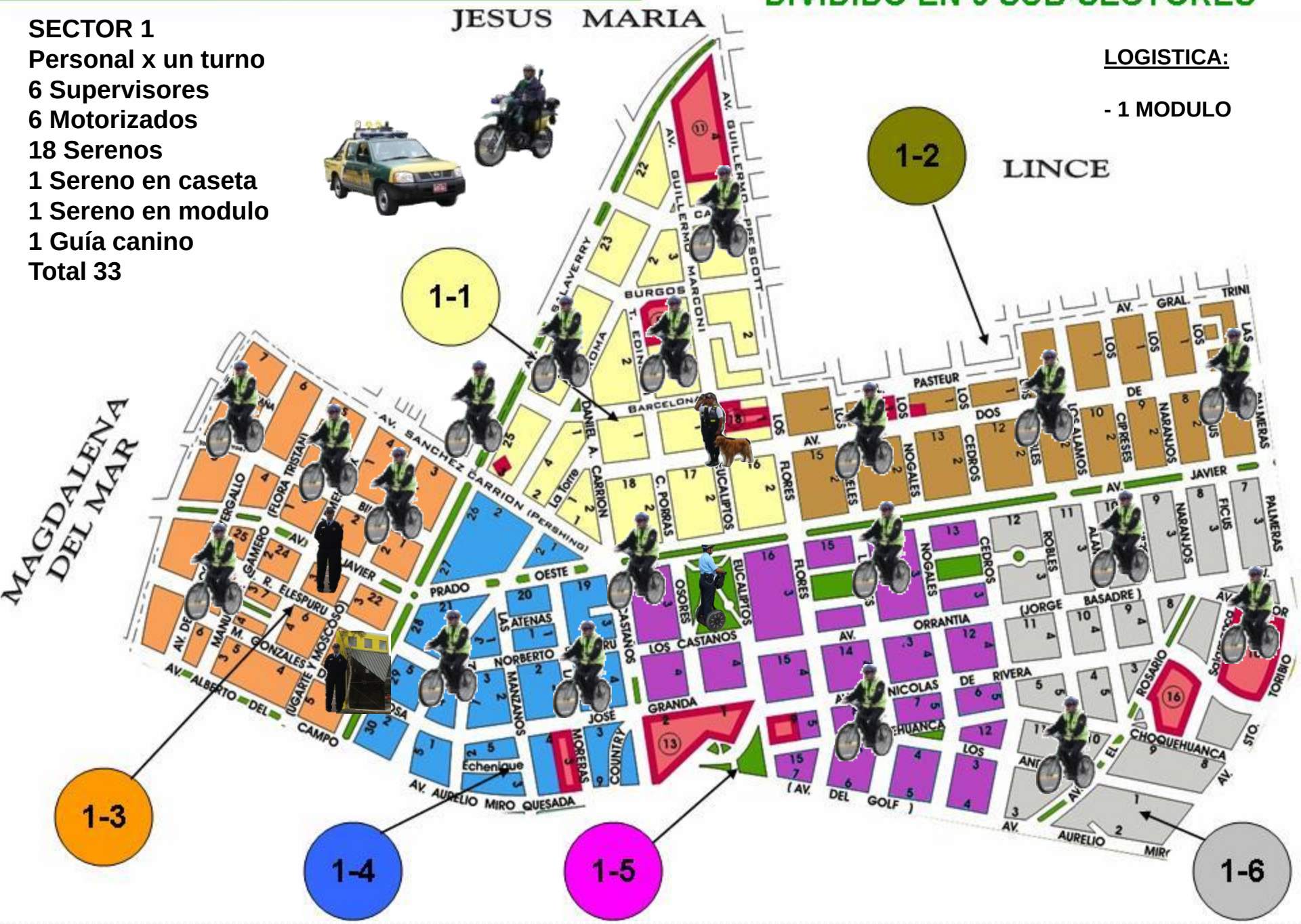
SECTOR 1

DIVIDIDO EN 6 SUB-SECTORES

SECTOR 1
Personal x un turno
6 Supervisores
6 Motorizados
18 Serenos
1 Sereno en caseta
1 Sereno en modulo
1 Guía canino
Total 33

LOGISTICA:

- 1 MODULO



SECTOR 2

DIVIDIDO EN 7 SUB-SECTORES

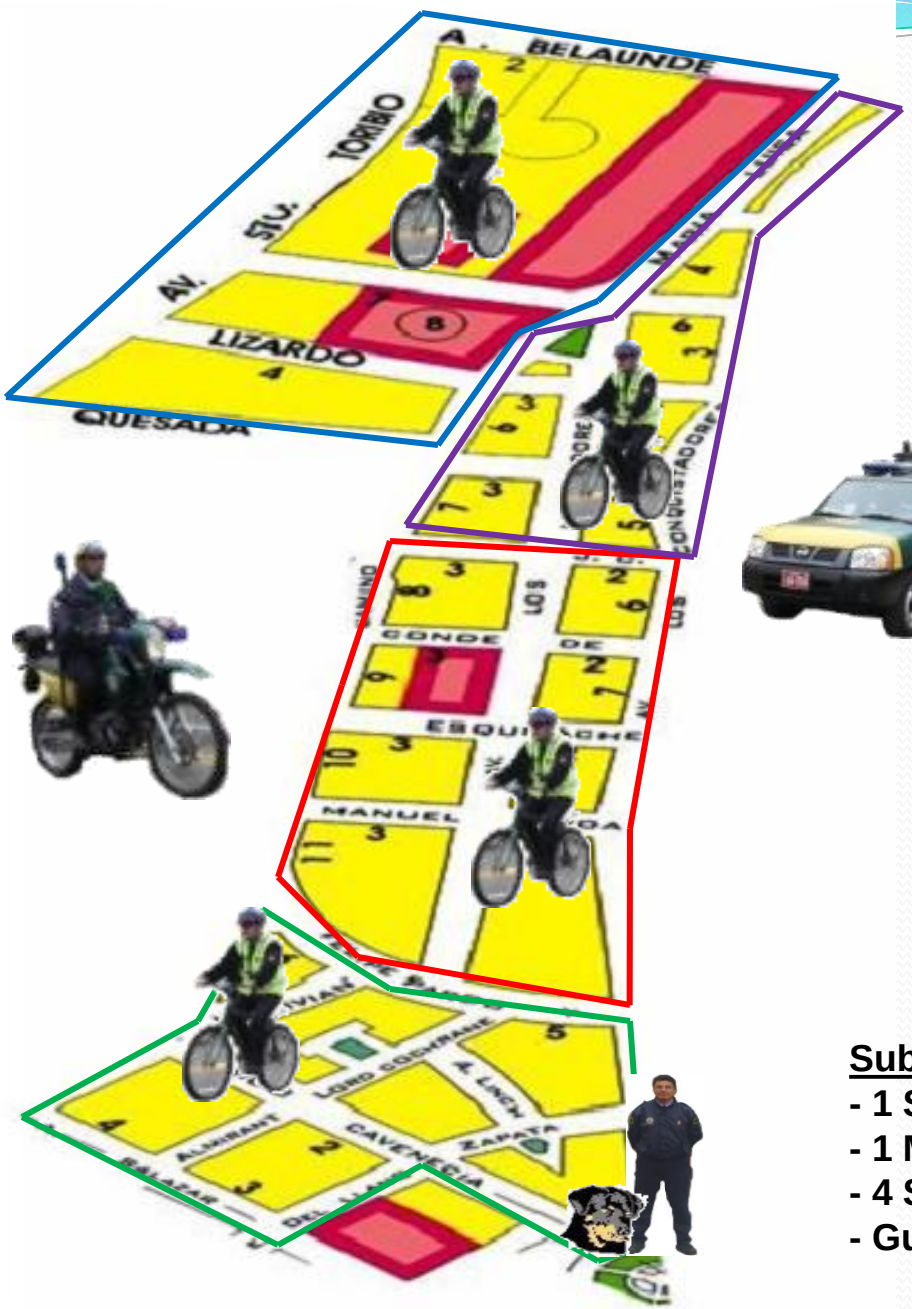
SECTOR 2
Personal x un turno
6 Supervisores
7 Motorizados
19 Serenos
2 Sereno en modulo
3 sereno alfa
3 Guia canino
Total 40

SUB SECTOR 3-1

SECTOR 3
Personal x un turno
3 Supervisores
3 Motorizados
15 Serenos
2 Sereno en caseta
1 Guía canino
Total 24

<u>Sub Sector 3 - 1</u>
- 1 Supervisor en camioneta
- 1 Motorizado
- 3 Serenos

SUB SECTOR 3-2



Sub Sector 3 - 2

- 1 Supervisor en Camioneta
- 1 Motorizado
- 4 Serenos
- Guía Canino M - T

SUB SECTOR 3-3

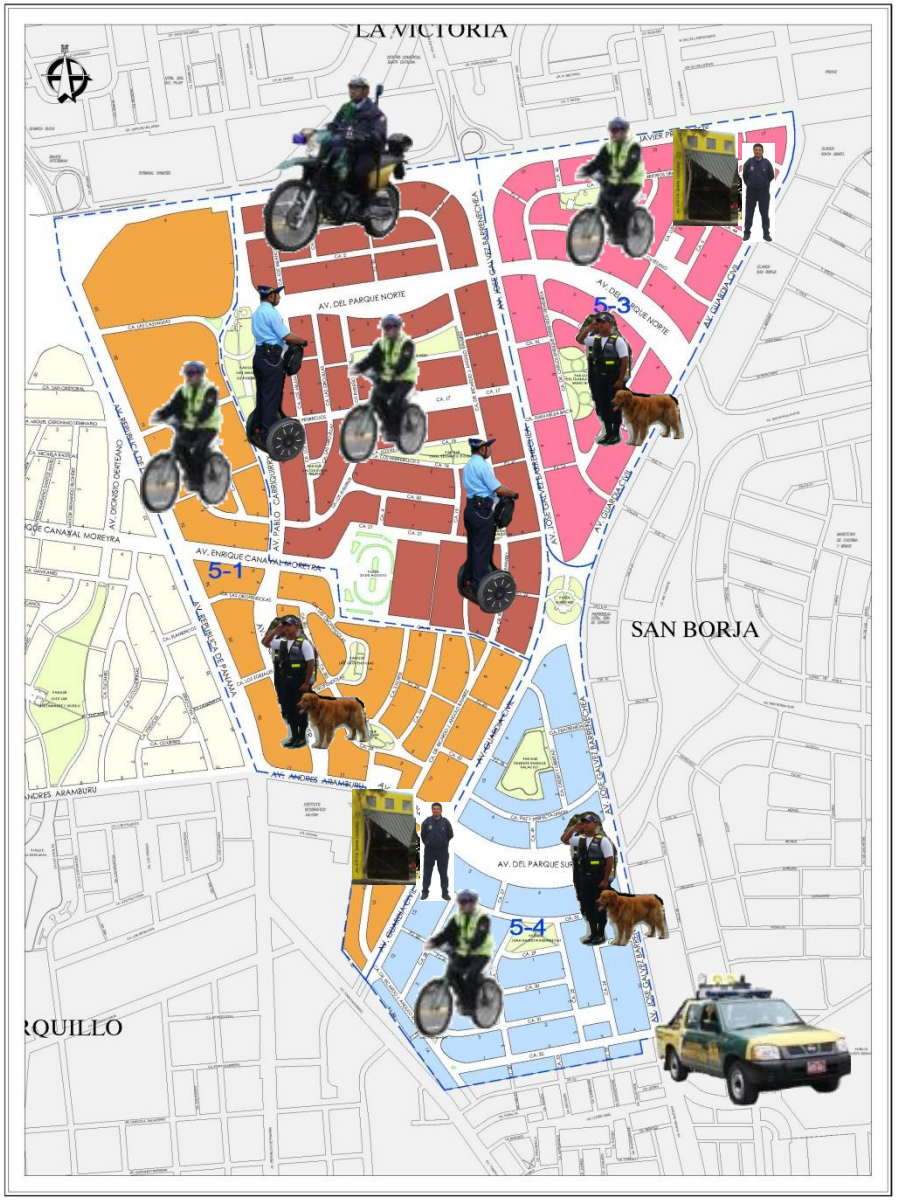
Sub Sector 3 - 3

- 1 Supervisor en Camioneta
- 1 Motorizado
- 8 Serenos
- 1 Serena (caseta - segway)
- 1 GAES de 18 a 22 horas

SECTOR 4

DIVIDIDO EN 4 SUB-SECTORES

PUESTOS DE SEGURIDAD CIUDADANA
SECTOR 5 POR TURNO



SECTOR 5
Personal x un turno
5 Supervisores
5 Motorizados
22 Serenos
3 Sereno en modulo
3 Guía canino
Total 38

Cuadro de Personal de la Sub Gerencia de Serenazgo

PERSONAL OPERATIVO DE SERENAZGO		
1	Oficial Especializado	3
2	Oficial de Servicio	10
3	Supervisores	89
4	Motorizados	88
5	Chofer	17
6	Supervisor CCTV	3
7	Operador CCTV	74
8	Guías Caninos	14
9	Serenos	416
	TOTAL=	**714**

PNP 27, 27 y 26

PERSONAL DE TRANSITO

Cuadro de Personal de la Sub Gerencia de Transporte, Transito y Vialidad

PERSONAL OPERATIVO DE TRANSPORTE,TRANSITO Y VIALIDAD		
1	Jefe de Operaciones	1
2	Supervisor Vial	4
3	Inspectores Motorizado Vial	5
4	Chofer de Tránsito	6
5	Inspectores Municipal de Tránsito	17
6	Sereno Vial	9
	TOTAL=	**42**

Administrativos	
Ingeniero de Transporte	1
Técnico de Transporte	1
Secretaria	1
TOTAL =	**3**

PNP 20, 20 y 01

DISTRIBUCION ACTUAL DE CAMARAS DE VIDEO VIGILANCIA

Distribución de Cámaras en Sector 1

DISTRIBUCIIÓN DE CAMARAS EN LA MSI - 2013																						
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	5.4
CAMARAS POR SUB SECTOR	7	4	5	5	6	6																		
CAMARAS POR SECTOR	33																							
TOTAL CAMARAS SECTOR 1																								

Distribución de Cámaras en Sector 2

DISTRIBUCIIÓN DE CAMARAS EN LA MSI 2013																							
SUB SECTOR	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	5.4
CAMARAS POR SUB SECTOR							2	8	2	2	9	5	9											
CAMARAS POR SECTOR							37																	
TOTAL CAMARAS MSI																								

Distribución actual de Cámaras Sector 3

DISTRIBUCIIÓN DE CAMARAS EN LA MSI 2013																							
SUB SECTOR	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	5.4
CAMARAS POR SUB SECTOR														7	9	8								
CAMARAS POR SECTOR														24										
TOTAL CAMARAS Sector 3																								

Distribución actual de Cámaras del sector 4

DISTRIBUCIIÓN DE CAMARAS EN LA MSI 2013																							
SUB SECTOR	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	5.4
CAMARAS POR SUB SECTOR																	3	8	3	9				
CAMARAS POR SECTOR																	23							
TOTAL CAMARAS MSI																								

Distribución actual de Cámaras en el sector 5

DISTRIBUCIIÓN DE CAMARAS EN LA MSI - 2013																							
	1.1	1.2	1.3	1.4	1.5	1.6	2.1	2.2	2.3	2.4	2.5	2.6	2.7	3.1	3.2	3.3	4.1	4.2	4.3	4.4	5.1	5.2	5.3	5.4
CAMARAS POR SUB SECTOR																					6	12	8	7
CAMARAS POR SECTOR																					33			
TOTAL CAMARAS MSI																								

PROYECTOS PARA MEJORAR LA SEGURIDAD CIUDADANA

PERSONAL APROBADO EN ORDENANZA DEL PLAN ANUAL DE SERVICIOS 2012
Y APROBADO PARA 2013

PERSONAL OPERATIVO DE SEGURIDAD CIUDADANA	Aprobado 2012	PLAN ANUAL DE SERVICIOS 2013	INCREMENTO
Personal de Seguridad - Chofer	17	17	0
Personal de Seguridad - Motorizados	92	92	0
Personal de Seguridad - Oficial de Servicio	10	10	0
Personal de Seguridad - Oficial Especializado	3	3	0
Personal de Seguridad - Operador de Circuito Cerrado de Televisión	69	76	7
Personal de Seguridad - Responsable del Centro de Control (CCTV)	3	3	0
Personal de Seguridad - Responsable de Sub-Sector	96	96	0
Personal de Seguridad - Guías Caninos	0	20	20
Personal de Seguridad - Sereno	467	488	21
TOTALES	757	805	48

N°	Proyectos e Iniciativas	N°	DETALLE	ANTECEDENTES
1	AMPLIACION DE LA CAPACIDAD DE SERVICIO DE VIGILANCIA Y PATRULLAJE EN LA SEGURIDAD CIUDADANA DEL DISTRITO DE SAN ISIDRO - LIMA		CAMARAS NUEVAS DE VIDEO VIGILANCIA (Fibra óptica) 60 CAMARAS COMPUTADORAS 26 UNIDADES BICICLETAS REFORZADAS - 100 UNIDADES MOTOCICLETAS - 30 UNIDADES AUTOMOVIL - 3 UNIDADES CAMIONETA PICK 2 CABINA - 3 UNIDADES OMNIBUS - 2 UNIDADES Total : 138 vehículos	PLAN ANUAL DE SERVICIO 2012 EN PROCESO DE ADQUISICION

PROPUESTA DE DISTRIBUCION DE 60 NUEVAS CAMARAS DE VIDEO VIGILANCIA CON TRONCAL DE FIBRA OPTICA

Propuesta de Distribución de Nuevas Cámaras en el Sector 1

UBICACIÓN	SECTOR	Total por Sub Sector
		CANTIDAD
PRESCOTT/ CADIZ	1-1	2 cámaras
PORRAS OSORES/ DOS DE MAYO		
CA. LOS CEDROS / AV. JAVIER PRADO	1-2	2 cámaras
LOS ROBLES / DOS DE MAYO		
TRISTAN / ELESPURU	1-3	3 cámaras
JAVIER PRADO / ROCA DE VERGALLO		
AV. JUAN DE ALIAGA / AV. JAVIER PRADO OESTE		
AV. SALAVERRY/ AV. JAVIER PRADO	1-4	2 cámaras
BALTAZAR LA TORRE/ JOSE GRANDA		
NICOLAS DE RIVERA/ LOS CEDROS	1-5	3 cámaras
JAVIER PRADO/ LOS CEDROS		
AV BASADRE/ LOS CEDROS		
NARANJOS / AV. JAVIER PRADO	1-6	3 cámaras
AV EL ROSARIO/ CHOQUEHUANCA		
AV. JORGE BASADRE / CA. EL ROSARIO		
	TOTAL	15 CAMARAS

Propuesta de distribución nuevas Cámaras Sector 2

PROPUESTA DE DISTRIBUCION DE NUEVAS CAMARAS A CONCERTAR		Total por Sub. Sector
AV. SALAVERRY/ AV. ALBERTO DEL CAMPO	2-1	2 cámaras
AV PEZET/ UGARTE Y MOSCOSO		
CA. MANZANOS / CA. ANCHORENA	2-2	4 cámaras
OCTAVIO ESPINOZA / PAUL HARRIS		
AV. EJERCITO / AV. PORTILLO		
BOLOGNESI/ BALTAZAR LA TORRE		
PARQUE ABELARDO QUIÑONEZ	2-3	1 cámara
BLOCK I	2-4	2 cámaras
INT. FCO. PAZ SOLDAN Y PAUL HARRIS		
AV. ALVAREZ CALDERON/CA. JACINTO LARA	2-5	2 cámaras
AV. CERVANTES DE SAAVEDRA / GRAL CLEMENTE		
CA. VICTOR MAURTUA /CA. BLAS CERDEÑA	2-6	3 cámaras
CA VICTOR MAURTUA CDA 02		
CA VICTOR MAURTUA CUADRA 04		
PUNTA NEGRA/ CABO BLANCO	2-7	1 cámaras
	TOTAL	15 CÁMARAS

Propuesta de distribución nuevas Cámaras Sector 3

PROPUESTA DE DISTRIBUCION DE NUEVAS CAMARAS A CONCERTAR		Total por Sub. Sector
BASADRE/ CAMINO REAL	3-1	4 cámaras
AV JAVIER PRADO CUADRA 04		
AV AREQUIPA/ RICARDO PALMA		
BAÑON/ SANTA LUISA		
AV. VICTOR BELAUNDE / LOS PINOS	3-2	2 cámaras
CHOQUEHUANCA/ CAMINO REAL		
CA.CHOQUEHUANCA / AV LOS INCAS	3-3	4 cámaras
REPUBLICA CUADRA 06		
AREQUIPA / CARLOS ACOSTA		
ASPÍLLAGA/ MORALES LA TORRE		

TOTAL	10 cámaras

Propuesta de distribución nuevas Cámaras Sector 4

PROPUESTA DE DISTRIBUCIÓN DE NUEVAS CÁMARAS A CONCERTAR		Total por Sub. Sector
CA. ANDRES REYES / AV. PARODI	4-1	2 cámaras
AV. PETIT THOUARS/ JPE		
ANDRÉS REYES/RIVERA NAVARRETE	4-2	2 cámaras
AV. LAS CAMELIAS /CA. AMADOR MERINO		
AV. PETIT THOUARS /CA. REP COLOMBIA	4-3	3 cámaras
CA. CHACARILLA / L. FELIPE VILLARAN		
AV. PETIT THOUARS/ RIO DE LA PLATA		
AV. PASEO DE LA REP. /AV. ARAMBURU	4-4	3 cámaras
CA. LAS GOLONDRINAS / CA. LOS TUCANES		
AV. ARAMBURU /AV. REP DE PANAMA		

TOTAL	10 cámaras

PROPUESTA DE NUEVAS CAMARAS SECTOR 5

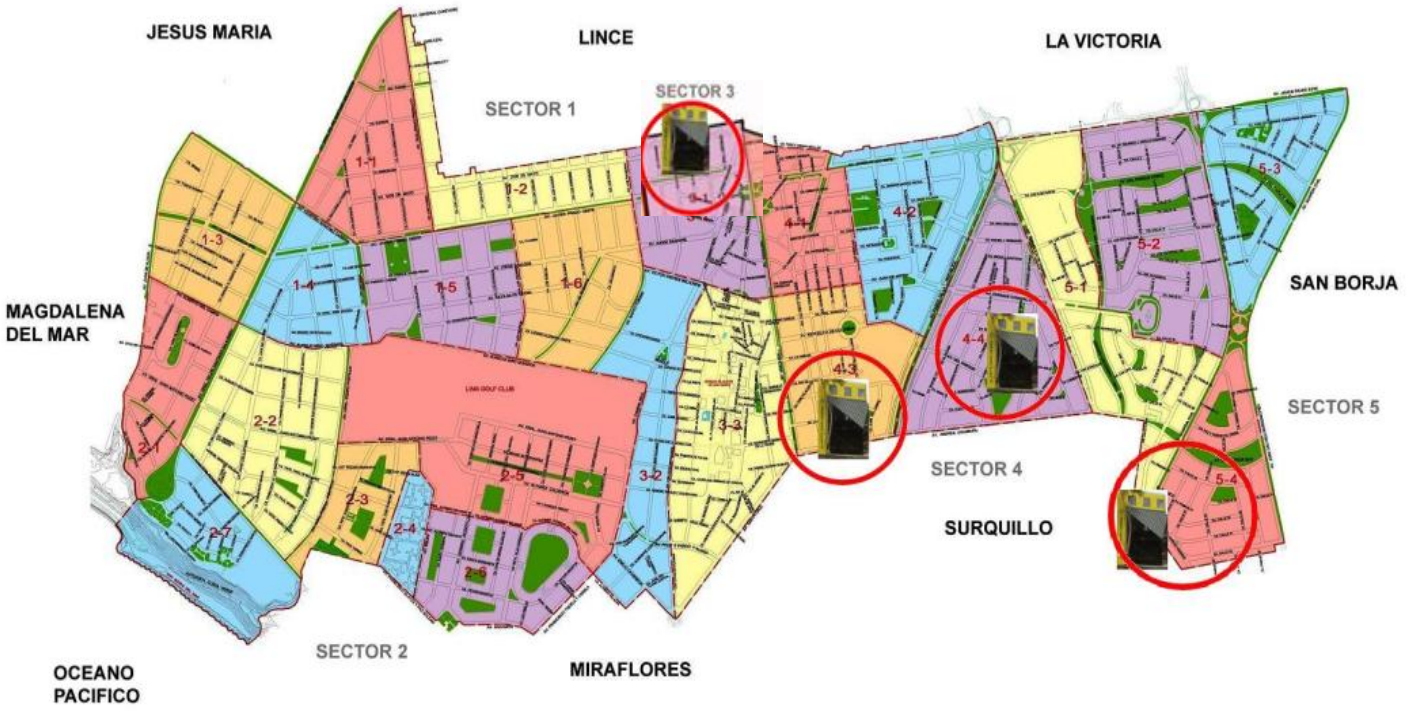
PROPUESTA DE DISTRIBUCION DE NUEVAS CAMARAS A CONCERTAR		Total por Sub. Sector
CALLE 54 / CALLE 34	5-1	2 cámaras
CASTAÑITAS / AV REPUBLICA DE PANAMA		
CALLE 1 / CALLE 2	5-2	3 cámaras
CA. LOS RUISEÑORES / CA. LOS HERRERILLOS		
GROJILLAS / MILANOS		
AV. J. PRADO ESTE / PJ. 4	5-3	3 cámaras
CALLE 9 / CALLE LUIS ALDANA(CA. 7)		
AV. GUARDIA CIVIL / AV. PARQUE NORTE		
CALLE 30 / CALLE 26	5-4	2 cámaras
AV. GUARDIA CIVIL / CA. RICARDO ANGULO		

TOTAL	10 cámaras

2	MEJORAMIENTO DE LA PLATAFORMA INFORMATICA DE SEGURIDAD CIUDADANA - SERENAZGO - SAN ISIDRO - LIMA - LIMA	162167	MEJORAR EL SERVICIO DE ATENCION AL PUBLICO USUARIO EN LA PLATAFORMA INFORMATICA DE SEGURIDAD CIUDADANA DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN ISIDRO - SERVIDOR DE TELEFONIA	PPTO PARTICIPATIVO 2010 POR FINALIZAR
3	MEJORAMIENTO DEL SERVICIO DE ATENCION DE EMERGENCIAS DE LA COMPAÑOA DE BOMBEROS N° 100 SAN ISISDRO - LIMA	177828	EL OBJETIVO CENTRAL DEL PROYECTO ES CONCRETAR EFICIENTEMENTE LA CAPACIDAD DE RESPUESTA DE LA COMPAÑIA DE BOMBEROS N° 100 DE SAN ISIDRO PARA LA ATENCION DE EMERGENCIAS	PPTO PARTICIPATIVO 2011 EJECUTADO

MODULOS POR CONSTRUIR APROBADOS EN PLAN ANUAL 2012

Mejoramiento del circuito de Seguridad Ciudadana en los Sectores 3, 4 y 5.



- Parque Manchaypuito (Sub. sector 3.1)
- Bustamante (Sub. sector 4.4)
- Villarán (Sub. sector 4.3)
- **Ricardo Ángulo (Sub. sector 5.4)**

Plan Anual de Servicios 2013

- **Ampliación de las instalaciones para el Centro de Control y sistema de video vigilancia por el incremento de nuevas cámaras y mayor cantidad de operadores por turno. (EN PROCESO DE CONTRATACION).**

- **Adquisición de 100 Radios Tetra (EN PROCESO DE COMPRA).**

- **Renovación de 08 Camionetas de Serenazgo (EN PROCESO DE COMPRA).**

- **Renovación de 05 motocicletas de Serenazgo (EN PROCESO DE COMPRA).**

- **Renovación de 65 bicicletas de Serenazgo (COMPRADO).**

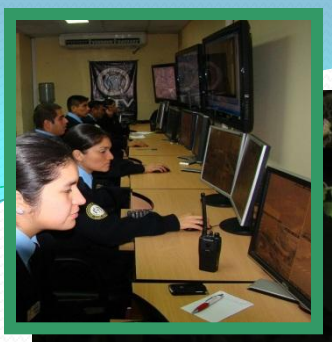
- **Adquisición de 08 Tablets.**

- **01 Brazo Hidráulico (15 mts. De altura).**
- **Renovación de 16 Cámaras de Video Vigilancia del Proyecto 2008**

CAPACITACIONES REALIZADAS
Octubre 2012 – Marzo 2013

- **Diplomado para Inspectores y Supervisores por la Universidad Peruana Cayetano Heredia.**
- **Seminario para Motorizados y Serenos por la Universidad Peruana Cayetano Heredia.**
- **Curso para Operadores de CCTV en convenio con la Universidad Alcides Carrión.**
- **Curso para guías Caninos.**
- **Curso de manejo a la defensiva para conductores.**

- **Durante el presente año continuaremos Capacitando al personal que falta y al personal capacitado reforzaremos con otros cursos.**



GENERADOR ELECTRICO QUE ABASTECE EN CASO DE FALTA DE FLUIDO ELECTRICO A TODA LA GERENCIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

INDICES DELICTIVOS EN LIMA Y SAN ISIDRO

TENGA EN CUENTA

- Para evitar el robo de autos, la Dirove recomienda no estacionar los vehículos en lugares sin vigilancia. Lo más recomendable es dejarlos en estacionamientos.

- Mantenga su vehículo en buenas condiciones y su tanque de combustible siempre debe estar por lo menos a la mitad.

- Si quiere ayudar a personas accidentadas, no abandone su vehículo. Asegúrese de que no intentan sorprenderlo.

- Elija una ruta segura con calles bien iluminadas y concurridas.

HAY MAS AUTOS EN LAS CALLES Y ESO HA GENERADO UN MAYOR MERCADO PARA LOS DELINCUENTES

Publicado en Perú 21 14-04-2013

VEHICULOS ESTACIONADOS EN EL DISTRITO DE SAN ISIDRO

	ZONA OESTE																ZONA ESTE								
HORA	1-1	1-2	1-3	1-4	1-5	1-6	2-1	2-2	2-3	2-4	2-5	2-6	2-7	3-1	3-2	3-3	4-1	4-2	4-3	4-4	5-1	5-2	5-3	5-4	TOTAL
01:00 A 02:00	307	86	210	162	205	129	113	362	171	226	212	250	148	53	56	244	170	66	170	156	180	132	151	225	4184
02:00 A 03:00	228	109	213	95	189	129	83	345	164	118	226	128	146	34	181	302	140	56	178	182	153	122	156	228	3905
03:00 A 04:00	205	113	243	151	264	136	100	313	213	155	235	204	143	88	138	333	202	45	195	125	199	139	104	228	4271
04:00 A 05:00	183	114	254	154	257	144	141	305	195	160	177	197	136	66	123	330	321	52	199	146	238	148	167	215	4422
05:00 A 06:00	167	106	244	144	215	189	128	254	159	110	229	212	133	58	137	358	214	75	206	161	176	139	155	217	4186
06:00 A 07:00	159	98	248	161	304	139	109	328	181	207	208	223	119	61	136	127	183	65	174	171	178	118	144	243	4084
07:00 A 08:00	104	87	340	157	327	174	185	483	126	249	502	278	170	118	116	645	277	382	287	380	213	190	233	190	6213
08:00 A 09:00	460	147	634	220	288	452	135	503	147	149	580	353	97	297	510	1007	260	576	833	877	89	208	93	634	9549
09:00 A 10:00	345	288	765	226	524	534	396	340	194	155	676	355	145	440	656	1080	614	486	667	698	872	755	432	365	12008
10:00 A 11:00	367	368	277	283	692	519	318	572	189	136	619	276	146	529	442	1106	583	325	611	692	587	1036	429	746	11848
11:00 A 12:00	327	244	294	204	447	163	219	414	180	114	369	231	245	388	130	473	264	175	257	194	175	199	154	217	6077
12:00 A 13:00	256	128	272	221	367	157	169	402	124	80	332	258	125	183	380	415	270	334	416	283	255	301	194	159	6081
13:00 A 14:00	249	157	235	210	456	223	206	427	141	118	337	198	130	240	229	303	291	325	246	147	291	176	446	226	6007
14:00 A 15:00	242	522	468	221	400	213	306	421	108	123	402	312	229	176	527	506	543	912	721	593	352	615	351	289	9552
15:00 A 16:00	453	477	564	279	630	409	332	620	227	147	721	256	131	715	656	996	569	594	276	659	404	134	126	377	10752
16:00 A 17:00	419	421	577	197	563	601	295	668	179	110	559	327	90	718	728	921	554	609	782	802	748	673	161	352	12054
17:00 A 18:00	399	380	552	199	501	440	453	443	96	163	651	213	126	195	242	803	753	342	326	724	731	578	388	318	10016
18:00 A 19:00	323	128	328	192	370	153	173	512	196	128	284	287	170	99	364	383	238	179	200	223	265	203	226	247	5871
19:00 A 20:00	438	291	299	546	147	173	231	407	230	136	558	448	124	114	109	368	360	546	374	420	289	309	269	329	7515
20:00 A 21:00	420	376	338	159	416	283	156	404	274	80	353	384	144	389	636	747	278	440	249	312	377	335	310	272	8132
21:00 A 22:00	396	244	286	159	455	243	262	308	226	186	305	250	149	228	449	706	153	112	198	203	253	206	286	229	6492
22:00 A 23:00	186	104	203	135	244	189	142	325	59	497	273	270	134	54	55	274	148	52	268	127	236	104	157	233	4469
23:00 A 24:00	209	118	260	138	240	147	111	372	186	163	270	265	150	152	123	383	150	75	248	186	155	148	200	225	4674
24:00 A 01:00	110	188	250	126	199	156	117	374	180	231	318	245	91	68	314	298	194	84	399	161	270	131	155	246	4905

Robo de autos en Lima

Distritos con más casos (ENE-DIC 2012)	Número de robos	%
Surco	177	8.5
Los Olivos	141	6.7
Cercado de Lima	133	6.4
Miraflores	128	6.1
San Martín de Porres	116	5.5
Chorrillos	100	4.8
Comas	90	4.3
San Juan de Miraflores	90	4.3
San Miguel	77	3.7
Ate	75	3.6
Villa El Salvador	75	3.6
San Juan de Lurigancho	75	3.6

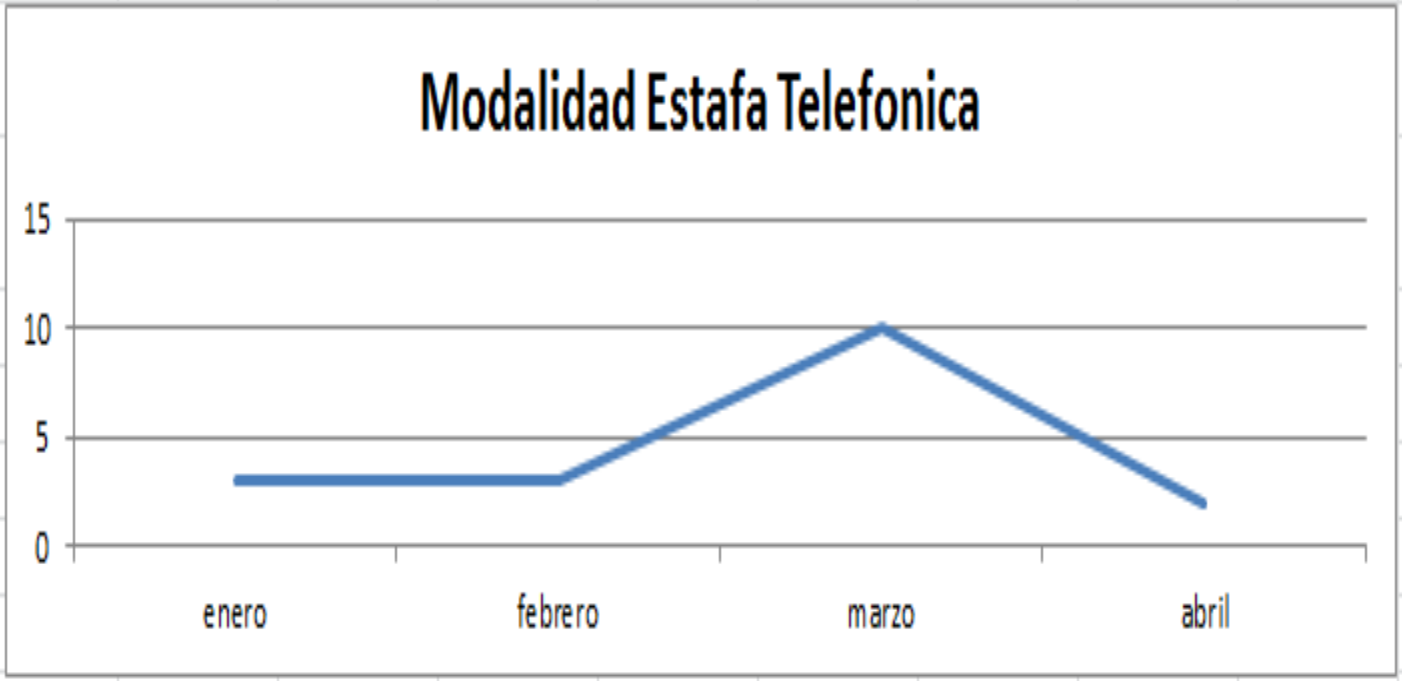
Distritos con más casos (ENE-DIC 2012)	Número de robos	%
La Molina	74	3.5
San Borja	70	3.3
Callao	64	3.0
Pueblo Libre	56	2.6
Villa María del Triunfo	41	1.9
Surquillo	40	1.9
San Isidro	39	1.8
Magdalena	37	1.7
Santa Anita	36	1.7
La Victoria	35	1.6
Resto de Lima	309	1.4
TOTAL	2,078	

Publicado en Perú 21 14-04-2013

CUADRO COMPARATIVO DE INCIDENCIA DELICTIVA
PRIMER TRIMESTRE 2012 - 2013

TIPO DE INCIDENCIA	1er trim 2012	1er trim 2013	Semáforo delictivo
Dpto. en Edificio	17	17	
Autopartes	15	11	
Robo Agravado (ASALTO A MANO ARMADA)	11	17	
Casa Habitación	9	22	
Robo Transeúnte	6	7	
Vehículos Mayores	6	7	

2013	
meses	Modalidad Estafa Telefonica
enero	3
febrero	3
marzo	10
abril	2
Total	18



DELITOS FRUSTRADOS EN EL AÑO 2013

TIPO DE DELITO FRUSTRADOS	CANTIDAD
ESTAFAS TELEFONICAS	5
ROBOS FRUSTRADOS	20
CAPTURAS (PERSONAS INTERVENIDAS)	35

Gracias…

Roberto Pérez Prieto
Gerente de Seguridad Ciudadana

Municipalidad
de
San Isidro

CONVENIOS con:

en proceso de gestión:

1.- Convenio con el MININTER y la PNP, aplicación de Foto papeletas. (para aprobación por comisión de regidores)
2.- Convenio de afectación en uso de 98 bienes a la Comisaría de Orrantia.
3.- Convenio con la DIVINCRI, afectación en uso de 20 bienes muebles.
4.- Convenio con VISA, para brindar auxilio rápido en seguridad mediante alerta de los establecimientos comerciales, bancos y otras empresas y en conexión con la PNP.

Aprobados y firmados:

1.- Convenio Marco con el MININTER y la PNP.
2.- Convenio Multiinstitucional denominado “MUNICIPIOS SIN FRONTERA” ; SURCO, MIRAFLORES, SAN BORJA, SURQUILLO, BARRANCO, SAN ISIDRO.
3.- Convenio SERENAZGO SIN FRONTERAS con las Municipalidades de Lince, Jesús María y la Victoria .
4.- Convenio con la Municipalidad Metropolitana de Lima, Convenio de Fiscalización del Transporte Público.

Otras Inversiones

- **Ampliación de las instalaciones del Gimnasio de la Gerencia de Seguridad Ciudadana.**
- **Acondicionamiento del Tópico para Serenazgo.**
- **Remodelación de los servicios higiénicos de la base de serenazgo.**

INCENTIVOS:

- ***Por su responsabilidad en el servicio.***

- ***Por actos meritorios en el servicio.***

- **Gestionándose cobertura de seguro integral por incapacidad parcial o permanente para aquellos que en acto de servicio sufran daños físicos.**