

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ**  
**ESCUELA DE POSGRADO**



PONTIFICIA  
**UNIVERSIDAD**  
**CATÓLICA**  
DEL PERÚ

**“BOTÓN DE PÁNICO PARA ENFRENTAR LA INEFICACIA EN EL  
SERVICIO POLICIAL QUE BRINDAN LAS SECCIONES DE FAMILIA  
DE LAS COMISARÍAS DE LA DIVISIÓN POLICIAL NORTE 3, ENTRE  
LOS AÑOS 2017 Y 2018”**

**Trabajo de Investigación para optar el grado de  
Magíster en Gobierno y Políticas Públicas**

**AUTORES**

**José Marcial Barboza Rojas**

**Antonio Marcelino Loreño Beltrán**

**ASESOR**

**Leónidas Lucas Ramos Morales**

**JURADO**

**Norma Belen Correa Aste**

**Giofianni Diglio Peirano Torriani**

**LIMA – PERÚ**

**SETIEMBRE, 2020**

## RESUMEN

La Policía Nacional del Perú constitucionalmente tiene por finalidad fundamental prestar protección y ayuda a las personas y la comunidad, en la cual se encuentra inserto la prevención e investigación de las diferentes modalidades de la violencia familiar, a través de las comisarías en cada jurisdicción policial.

Este proyecto de innovación está dirigido a proyectar una opción en relación a las acciones de violencia familiar, ya que existe evidencia de una limitada eficiencia por parte de los efectivos policiales que desarrollan actividades de investigación de delitos de violencia familiar, así como en la cobertura y cumplimiento de las medidas de protección ordenadas por el poder judicial.

Estas medidas de protección tienen como finalidad evitar que las agraviadas sean nuevamente víctimas de violencia por parte de sus parejas o alguno de los integrantes de la familia, para lo cual la policía debe cumplir con una de las funciones fundamentales la protección a las personas más vulnerables, como lo son las mujeres, niños y ancianos, integrantes del grupo familiar.

Este estudio ha sido desarrollado y tiene la siguiente estructura: en el capítulo uno, se establece la definición, descripción y redacción del problema, la ineficacia en el servicio policial que brindan las secciones de familia de las Comisarías de la División Policial Norte 3 de la Región Policial Lima, durante los años 2017 y 2018, luego se ha procedido a redactar la arquitectura del problema y el marco institucional y normativo con el problema; en el capítulo dos se ha definido el marco teórico y las causas del problema, como el reducido personal que labora en las áreas de violencia familiar de las Comisarías, escasa cobertura para atender y cumplir con las medidas de protección a las víctimas, ordenadas por los juzgados de familia, limitados medios de comunicación de la Policía, para el rápido e inmediato auxilio a la víctima en caso de producirse algún intento de violencia por parte del denunciado, falta de capacitación y especialización del personal policial, asignado a investigación de violencia familiar y la falta de cobertura en el cumplimiento de las medidas de protección, y por último la rotación y cambios permanentes del personal que presta servicios en las áreas de violencia familiar, en el capítulo tres se ha efectuado la descripción del prototipo, que se inicia con el

desafío de la innovación, el concepto de la innovación y estableciéndose finalmente la descripción del prototipo propuesto.

**Palabras clave:** Violencia familiar, comisaría, cobertura, rotación, botón de pánico, ineficacia, servicio policial



## ABSTRACT

The National Police of Peru constitutionally has the fundamental purpose of providing protection and assistance to individuals and the community, in which the prevention and investigation of the different forms of family violence is inserted, through the police stations in each jurisdiction police.

This innovation project is aimed at projecting an option in relation to family violence actions, since there is evidence of limited efficiency on the part of the police officers that carry out family violence crime investigation activities, as well as coverage and compliance with the protection measures ordered by the judiciary.

These protection measures are intended to prevent the aggrieved from being victims of violence by their partners or any of the family members again, for which the police must fulfill one of the fundamental functions of protecting the most vulnerable people, as are women, children and the elderly, members of the family group.

This study has been developed and has the following structure: in chapter one, the definition, description and wording of the problem is established, the inefficiency in the police service provided by the family sections of the Police Stations of the Northern Police Division 3 of the Police Region Lima, during the years 2017 and 2018, then the architecture of the problem and the institutional and regulatory framework with the problem have been drafted; in chapter two the theoretical framework and the causes of the problem have been defined, such as the reduced staff working in the areas of family violence of the police stations, poor coverage to attend and comply with the protection measures for victims, ordered by the Family courts., Limited means of communication by the Police, for the rapid and immediate assistance to the victim in case of any attempted violence by the accused, Lack of training and specialization of police personnel, assigned to family violence investigation and the coverage in compliance with the protection measures, and finally the Rotation and permanent changes of the personnel that provide services in the areas of family violence, in chapter three the description of the prototype has been made, which begins with the challenge of innovation, the

concept of innovation and finally establishing the description of the proposed prototype.

**Keywords:** Family violence, police jurisdiction, coverage, rotation.



## ÍNDICE

RESUMEN .....	ii
ABSTRACT.....	iv
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS .....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	viii
INTRODUCCIÓN.....	1
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>4</b>
<b>DEFINICIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA.....</b>	<b>4</b>
1.1. Redacción formal del problema .....	4
1.2. Marco conceptual del problema.....	5
1.2.1. Eficacia.....	5
1.2.2. Dimensiones de la Eficacia .....	5
1.2.3. Aspectos a tener en cuenta para la Evaluación de la Eficacia en una Organización.....	6
1.2.4. Servicio Policial.....	7
1.2.5. Violencia familiar.....	7
1.2.6. Tipos de violencia familiar.....	8
1.3. Arquitectura del problema.....	9
1.3.1. Organización policial y las comisarías .....	9
1.3.2. Definición de Comisaria .....	10
1.3.3. Estructura de las comisarias.....	11
1.3.4. Características de la DIVPOL Norte y sus comisarias .....	11
1.3.5. Características de los servicios policiales que entrega la sección familia de las comisarías de la DIVPOL Norte en los años 2017 y 2018 .....	13

1.3.6. Actores que participan en los servicios que entrega la Sección familia de las comisarías de la DIVPOL Norte 3 entre los años 2017 y 2018.....	16
1.3.7. Nivel de eficacia del servicio policial de la sección familia de las comisarías de la DIVPOL Norte 3, en los Años 2017 y 2018 .....	18
1.4. Marco institucional y normativo relacionado con el problema.....	24
<b>CAPÍTULO II.....</b>	<b>25</b>
<b>CAUSAS DEL PROBLEMA .....</b>	<b>25</b>
2.1. Marco teórico sobre las causas del problema.....	25
2.2. Análisis causal del problema .....	29
<b>CAPITULO III.....</b>	<b>40</b>
<b>DESCRIPCIÓN DEL PROTOTIPO.....</b>	<b>40</b>
3.1. Problema reformulado y desafío de innovación.....	40
3.1.1. Problema reformulado.....	41
3.1.2. Desafío de Innovación.....	41
3.2. Experiencias que enfrentan el desafío de innovación .....	42
3.3. Concepto final de innovación.....	44
3.3.1. Descripción del concepto final de innovación.....	44
3.3.2. Procesos de creación del concepto.....	49
3.4. Prototipo final de innovación.....	54
3.4.1. Descripción del prototipo final de innovación .....	54
3.4.2. Proceso de testeo del prototipo final de innovación .....	58
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>59</b>
<b>ANÁLISIS DE LA DESEABILIDAD, FACTIBILIDAD Y VIABILIDAD DEL PROTOTIPO .....</b>	<b>59</b>
4.1. Análisis de deseabilidad.....	59
4.2. Análisis de factibilidad.....	60
4.3. Análisis de viabilidad .....	60
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>62</b>



BIBLIOGRAFÍA .....	64
ANEXOS .....	66

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Denuncias por violencia familiar total, pendientes y resueltas de las comisarías PNP de la DIVPOL NORTE 3.....	22
Tabla 2. Medidas de protección asumidas por las comisarías del DIVPOL NORTE 3 año 2017 y 2018.....	24
Tabla 3. Falta de personal de las comisarías del DIVPOL NORTE 3 año 2017 y 2018 .....	33
Tabla 4. Cobertura de las comisarías del DIVPOL NORTE 3 año 2017 y 2018 ....	34
Tabla 5. Comunicación y aplicaciones tecnológicas de las comisarías del DIVPOL NORTE 3 año 2017 y 2018 .....	35
Tabla 6. Capacitación y especialización en las comisarías del DIVPOL NORTE 3 año 2017 y 2018.....	36
Tabla 7. Capacitación y especialización en las comisarías del DIVPOL NORTE 3 año 2017 y 2018.....	38
Tabla 8. Matriz de valoración de causas .....	41
Tabla 9. Generación de ideas para enfrentar el desafío.....	50
Tabla 10. Priorización de ideas .....	51
Tabla 11. Estrategia de implementación del proyecto de innovación .....	61

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Organigrama de la DIVPOL NORTE 3 .....	12
Figura 2. Diagrama de flujo del proceso de casos de violencia familiar .....	30
Figura 3. Árbol de problemas .....	39
Figura 4. Esquema de protocolo de auxilio policial en caso de violencia familiar con medidas de protección.....	48
Figura 5. Aplicativo tecnológico del botón de pánico .....	49
Figura 6. Funcionamiento del proyecto de innovación.....	54



## INTRODUCCIÓN

Actualmente uno de los grandes problemas sociales que viene atravesando nuestro país es el alto índice de acciones de violencia familiar, es decir, la agresión física o psicológica que realiza uno de los integrantes del grupo familiar en contra de otro(a). Frente a ello, la Policía Nacional del Perú desempeña el importante rol de prevenir, iniciar las investigaciones por denuncias relacionadas a este tipo de hechos e implementar las medidas de protección ordenadas por los juzgados de familia del Poder Judicial en favor de las víctimas de este tipo de violencia. Por ello, el presente trabajo abordara el problema público “Ineficacia en el servicio policial que brindan las secciones de familia de las Comisarías de la División Policial Norte 3 entre los años 2017 y 2018”.

Al respecto las secciones de familia que funcionan al interior de las comisarías presentan una serie de ineficiencias y limitaciones que no les permite desarrollar su labor de prevención e investigación en los delitos de violencia familiar. De igual manera, existen limitaciones en la cobertura del personal policial y medios tecnológicos para dar cumplimiento a las medidas de protección en favor de las víctimas de la violencia doméstica, influyendo considerablemente en la vida cotidiana de estas últimas.

La metodología seguida en el presente trabajo involucra dos etapas, siendo la primera de ellas la que aborda el área del problemas, en el que se describe y define de manera específica el problema que suscita la investigación, explorando el espacio de la política pública que está inmersa, y un segundo gran aspecto que tiene que ver con el área de solución innovadora en la que haciendo uso de las información obtenida en el área del problema, se formuló una solución innovadora, partiendo de la conceptualización que se tiene de una nueva idea hasta llegar al diseño del prototipo de alta resolución.

A partir de ello, se pudieron identificar cinco causas del problema público en cuestión, siendo estas: i) reducido personal que labora en las áreas de violencia familiar de las comisarías; ii) escasa cobertura para atender y cumplir con las medidas de protección a las víctimas, ordenadas por los juzgados de familia; iii) limitados medios de comunicación de la Policía para el rápido e inmediato auxilio a

la víctima de violencia; iv) falta de capacitación y especialización del personal policial asignado a la investigación de violencia familiar y cobertura en el cumplimiento de las medidas de protección; y, v) rotación y cambios permanentes del personal que presta servicios en las áreas de violencia familiar.

La causa seleccionada luego de la jerarquización de causas fue la “escasa cobertura para atender y cumplir con las medidas de protección a las víctimas de violencia familiar” debido a que es de gran relevancia y se encuentra dentro del margen de acción de la PNP.

En ese sentido, el desafío de innovación que se plantea en el presente proyecto de innovación es ¿Cómo se puede dar cobertura suficiente para cumplir con las medidas de protección a las agraviadas por violencia familiar? La propuesta de solución es la creación de un aplicativo celular denominado “Botón de pánico”.

El “Botón de Pánico” se conceptualiza como un aplicativo celular para las víctimas de agresión familiar que cuentan con medidas de protección otorgadas por el Poder Judicial. La jurisdicción se limitara a las comisarías de la DIVPOL Norte 3 que se encargaran de recibir las llamadas de auxilio de las víctimas cuando estas activen el botón.

Cabe resaltar que las víctimas deben formar parte del Registro de víctimas de violencia familiar de la PNP, lo que implicara que ya cuentan con antecedentes de este tipo y requieren auxilio inmediato en situaciones que pongan en riesgo su seguridad y protección.

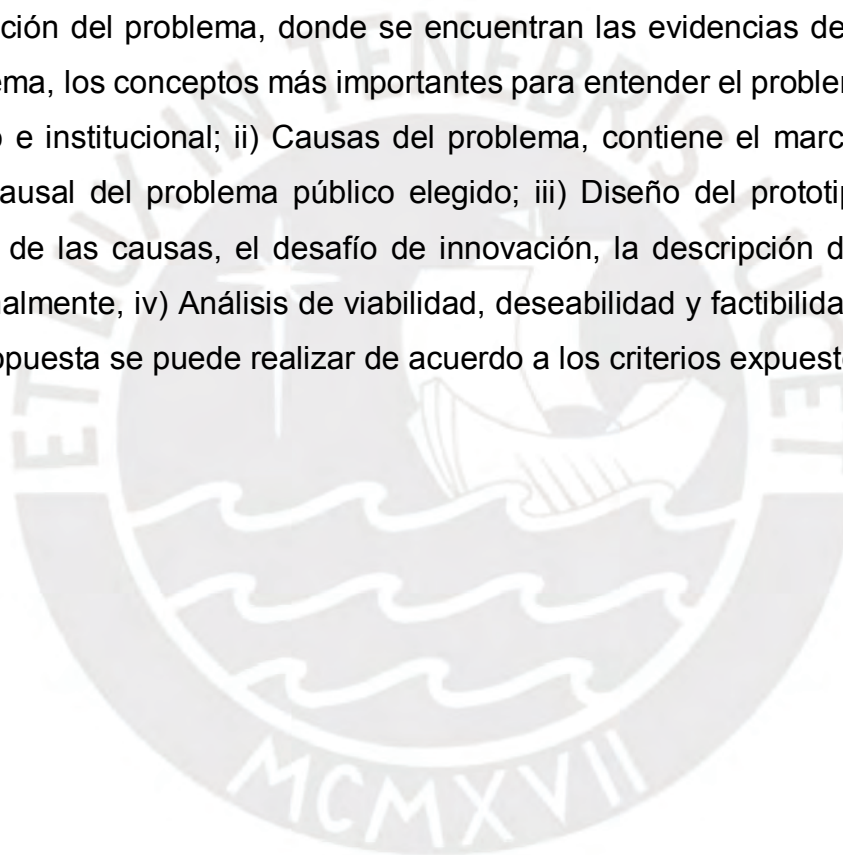
El “Botón de Pánico” cuenta con los siguientes componentes: i) Pantalla de Inicio, la cual ha de estar en los aplicativos instalados en las pantallas de los celulares de las víctimas de violencia familiar y contará con un usuario y contraseña correspondientes; ii) Pantalla del celular con el botón de pánico, con funciones para alertar y solicitar ayuda de manera silenciosa y que permita activar el protocolo de auxilio policial en situaciones de personas con medidas de protección; iii) Pantalla del administrador del Centro de Monitoreo de la Comisaria que contiene el registro de víctimas o agraviadas, registro de agresores, registro de contactos de emergencias, así como el mapa con geolocalización.

La construcción del prototipo se realizará en colaboración del personal de la Dirección de Inteligencia de la Policía Nacional, en coordinación y articulación del jefe de la Región Policial Lima, personal de la Central de Emergencia 105 PNP Lima y las Comisarias PNP.

En ese sentido, esta propuesta incidiría de manera notable en la reducción de tiempos de respuesta por parte de la policía, en especial en casos en los que las víctimas ya se encuentran con procesos de violencia familiar anterior, motivo por el cual es deseable tanto por las víctimas como por el personal policial.

Por último, el presente proyecto se divide en cuatro capítulos, siendo estos:

- i) Descripción del problema, donde se encuentran las evidencias de la existencia del problema, los conceptos más importantes para entender el problema y el marco normativo e institucional;
- ii) Causas del problema, contiene el marco teórico y el análisis causal del problema público elegido;
- iii) Diseño del prototipo, incluye la selección de las causas, el desafío de innovación, la descripción del prototipo y testeo;
- iv) Análisis de viabilidad, deseabilidad y factibilidad, explica por qué la propuesta se puede realizar de acuerdo a los criterios expuestos.



# CAPÍTULO I

## DEFINICIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En este capítulo se define y se describe el problema relacionado a la Ineficacia en el servicio policial que brindan las secciones de familia de las Comisarías de la División Policial Lima Norte, entre los años 2017 y 2018, identificado el problema en el ámbito social, se procedió a la redacción formal del problema, siguiendo una estructura y estableciéndose un marco conceptual que permita su comprensión, para seguidamente describir la arquitectura del problema, según la guía de elaboración del trabajo de investigación de la PUCP, para finalmente determinarse el marco institucional y normativo del problema.

### 1.1. Redacción formal del problema

**Problema: “Ineficacia en el servicio policial que brindan las secciones de familia de las Comisarías de la DIVPOL Norte 3, entre los años 2017 y 2018”.**

Este problema que reflejan las Secciones de Investigación de Delitos de Familia de las Comisarías de la División Policial Norte 3, se debe al reducido personal con que cuenta para la atención a las demandas de la ciudadanía, Unidades que en su mayoría solo cuentan con dos efectivos femeninos o parejas mixtas, quienes se encargan de las denuncias de delitos de violencia familiar en sus diversas modalidades (recepción, tramites, diligencias de RML, actas, toma de manifestaciones, traslado de los intervenidos y/o detenidos (as) medidas de protección y otras diligencias) y por último la formulación final del informe policial.

Además, tenemos que los documentos (Atestados, Partes, Informes, Actas, manifestaciones y otras acciones preliminares) son redactados con deficiencias que dificultan o retrasan su trámite y diligenciamiento. Presencia de personal femenino en estado de gestación, quienes por su mismo estado de embarazo realizan mínimas labores operativas; En otros casos son desplazadas a otras unidades en calidad de destaque o en apoyo, restando capacidad operativa y administrativa a la Comisaría; Existe carencia de equipos informáticos, impresoras y fotocopiadoras, en cantidad suficiente, restando capacidad operativa en la formulación y trámite de documentos; Personal policial carente de especialización y/o capacitación en Delitos de Violencia Familiar, entre otros. Rotación y cambio permanentes del

personal que labora en las áreas de violencia familiar de las Comisarías, Escasa cobertura para atender y cumplir con las medidas de protección a las víctimas, ordenadas por los juzgados de familia., Limitados medios de comunicación de la Policía, para el rápido e inmediato auxilio a la víctima en caso de producirse algún intento de violencia por parte del denunciado, lo que genera desconfianza y temor de la ciudadanía.

## **1.2. Marco conceptual del problema**

### **1.2.1. Eficacia**

Bonnefoy y Armijo (2005) en su libro Manual Indicadores de Desempeño en el Sector Público indica que

El concepto de eficacia se refiere al grado de cumplimiento de los objetivos planteados: en qué medida la institución como un todo, o un área específica de ésta está cumpliendo con sus objetivos estratégicos, sin considerar necesariamente los recursos asignados para ello. La eficacia es un concepto que da cuenta sólo del grado de cumplimiento de las metas establecidas. Las medidas clásicas de eficacia corresponden a las áreas que cubren las metas u objetivos de una institución: cobertura, focalización, capacidad de cubrir la demanda y el resultado final. (Bonnefoy & Armijo, 2005, pág. 32)

### **1.2.2. Dimensiones de la Eficacia**

#### **a) Cobertura**

Se entiende por cobertura a

La expresión numérica del grado en que las actividades que realiza, o los servicios que ofrece, una institución pública es capaz de cubrir o satisfacer la demanda total que por ellos existe (...) Dependiendo de los objetivos y metas particulares que se plantee una institución, su cobertura puede tener una expresión en términos geográficos, en términos de un universo o de una demanda potencial a cubrir. (Bonnefoy & Armijo, 2005, pág. 32)

#### **b) Focalización**

Se relaciona con “el nivel de precisión con que las prestaciones y servicios están llegando a la población objetivo previamente establecido” (Bonnefoy y Armijo,



2005). Existen dos formas de elaborar este tipo de indicadores: i) a través de la validación de los usuarios reales frente a la población objetivo y así filtrar la demanda real de beneficiarios; o, ii) mediante un análisis del porcentaje de la población objetivo que viene recibiendo los bienes o servicios públicos.

### **c) Capacidad para cubrir la demanda actual**

Esta referido a la capacidad con la que cuenta una entidad pública para responder frente a la demanda de sus servicios. En ese sentido, esta medición se concibe más restringida debido a que se enfoca exclusivamente en la demanda que puede cubrir (Bonney y Armijo, 2005).

### **d) Resultado Final**

Bonney y Armijo (2005) entienden este concepto “el impacto final de las acciones de una entidad sobre la realidad que se está interviniendo”. En ese sentido la eficacia puede ser medida desde la comparación entre los resultados esperados y los obtenidos.

### **1.2.3. Evaluación de la eficacia en una organización**

De acuerdo con Guinart y Solá (2003),

La evaluación de la eficacia de cualquier organización no puede ser realizada si no están previamente definidos y cuantificados los objetivos, ya sea a través de un proceso de planificación estratégica, o de alguna metodología que permita la identificación de qué forma dicha organización espera alcanzar sus resultados. Para realizar la evaluación es fundamental poder analizar la forma y la magnitud en que los resultados obtenidos en términos de bienes y servicios se ajustan a los efectos previstos. (Guinart i Sola, 2003)

Es por ello que se deben considerar los siguientes aspectos: i) producto(s) que entrega el servicio; ii) usuarios o beneficiarios; iii) objetivos; y iv) metas. Es importante tener clara la diferencia entre los objetivos y metas ya que podría desencadenar en una evaluación poco confiable. En resumen, la evaluación de la eficacia de una gestión busca medir el grado de cumplimiento de los objetivos institucionales mediante indicadores. (Guinart i Sola, 2003)

#### **1.2.4. Servicio Policial**

Son las actividades que realizan los efectivos policiales, destinadas a

Proteger y garantizar el libre ejercicio de los derechos y las libertades de las personas, prevenir y controlar toda clase de delitos y faltas, así como mantener la paz interna, la tranquilidad, el orden interno, el orden público y la seguridad ciudadana. (Ley N° 1267, 2017, art. 8)

#### **1.2.5. Violencia familiar**

En el derecho positivo nacional, la Ley N° 30364 para prevenir y erradicar la violencia familiar señala en su artículo 5 que

La violencia contra las mujeres es cualquier acción o conducta que les causa muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico por su condición de tales, tanto en el ámbito público como en el privado.

Por lo tanto se entiende por violencia contra las mujeres,

A. La que tenga lugar dentro de la familia o unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer. Comprende, entre otros, violación, maltrato físico o psicológico y abuso sexual.

B. La que tenga lugar en la comunidad, sea perpetrada por cualquier persona y comprende, entre otros, violación, abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar.

C. La que sea perpetrada o tolerada por los agentes del estado, donde quiera que ocurra. (Ley N° 30364, 2015)

Esta ley también contempla una definición para la violencia contra cualquier integrante del grupo familiar, entendiéndola como

Cualquier acción o conducta que le cause la muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico y que se produce en el contexto de una relación de responsabilidad, confianza o poder, de parte de un integrante a otro del grupo familiar. Se tiene especial consideración con las niñas, niños, adolescentes, adultos mayores y personas con discapacidad. (Ley N° 30364, 2015)



Por otro lado, en el artículo 2 de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer o también conocida como la Convención Belém Do Pará realizada en Brasil, se entiende la violencia contra la mujer como aquella que “tenga lugar dentro de la familia o unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer, y que comprende entre otros, violación, maltrato y abuso sexual” (OEA, 1994).

En Chile, la Ley N° 20066, Ley de Violencia Intrafamiliar, señala en su artículo quinto que la violencia intrafamiliar está referida a

Todo maltrato que afecte la vida o la integridad física o psíquica de quien tenga o haya tenido la calidad de cónyuge del ofensor o una relación de convivencia con él; o sea pariente por consanguinidad o por afinidad en toda la línea recta o en la colateral hasta el tercer grado inclusive, del ofensor o de su cónyuge o de su actual conviviente. También habrá violencia intrafamiliar cuando la conducta referida en el inciso precedente ocurra entre los padres de un hijo común, o recaiga sobre persona menor de edad, adulto mayor o discapacitada que se encuentre bajo el cuidado o dependencia de cualquiera de los integrantes del grupo familiar. (Ley N° 20066, 2005, art. 5).

#### **1.2.6. Tipos de violencia familiar**

A continuación, se describirán los tipos de violencia familiar que se encuentran señalados en el artículo 8 de la Ley N° 30364, siendo estos: i) violencia física; ii) violencia psicológica; iii) violencia sexual; y, iv) violencia económica o patrimonial.

La violencia física está relacionada al daño corporal o a la salud cometido contra una persona. De otro lado, la violencia psicológica es definida como “la acción o conducta, tendiente a controlar o aislar a la persona contra su voluntad, a humillarla o avergonzarla y que puede ocasionar daños psíquicos” (Ley N° 30364, 2015, art. 8).

La violencia sexual se concreta a través de “acciones de naturaleza sexual que se cometen contra una persona sin su consentimiento o bajo coacción. Incluyen actos que no involucran penetración o contacto físico alguno” (Ley N° 30364, 2015,

art. 8). Por último, la violencia económica o patrimonial es “la acción u omisión que se dirige a ocasionar un menoscabo en los recursos económicos o patrimoniales de cualquier persona” (Ley N° 30364, 2015, art. 8).

### **1.3. Arquitectura del problema**

#### **1.3.1. Organización policial y las comisarías**

En el artículo 227 del reglamento de la Ley N° 1267 de la Policía Nacional del Perú, se define división policial como las

Unidades orgánicas desconcentradas de carácter técnico, operativo y especializado; cuya demarcación territorial se encuentra constituida por el ámbito geográfico de uno o varios distritos y/o provincias del departamento de Lima; siendo responsables de planificar, organizar, dirigir, coordinar, ejecutar y controlar las actividades y operaciones policiales destinadas a prevenir, investigar y denunciar las faltas y delitos vinculados con la delincuencia común y organizada, así como, garantizar, mantener y restablecer el orden interno y orden público, en el marco de la prevención y combate de la delincuencia y de la seguridad ciudadana, promoviendo y ejecutando programas preventivos e implementando mecanismos de alerta temprana con la participación de la comunidad; de conformidad con la normativa sobre la materia. Dependen de la Región Policial Lima y se encuentran a cargo de un Oficial Superior de Armas de la Policía Nacional del Perú en situación de actividad, en el grado de coronel. (Decreto Supremo N° 026-2017-IN, 2017)

Las Divisiones Policiales de la Región Policial Lima tienen entre sus funciones el planificar, organizar, dirigir, coordinar ejecutar y controlar las actividades y operaciones que despliega la policía con el fin de prevenir, investigar y denunciar las faltas de están vinculados con la delincuencia común la delincuencia organizada, todo ello bajo la supervisión jurídica del fiscal, en las modalidades delictivas que no constituyan crimen organizado y que por su naturaleza no requiera de la intervención de los órganos especializados de la policía.

Es responsabilidad también las divisiones policiales, el administrar los recursos humanos, logísticos, tecnológicos, económicos y otros afines a su cargo,

que permitan garantizar la ejecución de las operaciones policiales. La información estadística, se constituye en una función importante para el adecuado procesamiento y constitución del mapa del delito, que las divisiones policiales deben de asegurar con el fin de tener una toma de decisiones operativas que permitan optimizar los recursos, para ello los agentes policiales deben estar capacitados para resolver en primera instancia los recursos administrativos de su competencia, informando emitir opinión técnica sobre los asuntos de su competencia.

### **1.3.2. Definición de Comisaria**

Según el Decreto Legislativo N° 1267 de la Ley de la PNP, señala en su artículo 24 que las Comisarías son las células básicas de la organización, dependientes de las Regiones Policiales o Frentes Policiales. Sus principales funciones son la ejecución de acciones de prevención, el control del orden, la realización de investigación, entre otros. Las comisarias se caracterizan por mantener una relación estrecha con la sociedad civil y autoridades de distintos niveles de gobierno.

En el en el artículo 237 del reglamento de la Ley 1267 se define a las comisarías como los

Órganos desconcentrados y constituyen la célula básica desconcentrada de la organización de la Policía Nacional del Perú; son responsables de planificar, organizar, dirigir, coordinar, ejecutar y controlar las actividades y operaciones policiales relacionadas con la prevención, orden, seguridad e investigación y denuncia de las faltas y delitos, en el marco de la lucha contra la delincuencia común y la seguridad ciudadana. (Decreto Supremo N° 026-2017-IN, 2017)

En el artículo 237 del Reglamento de la Ley N° 1267 se describe que las comisarías se clasifican en 5 tipos (tipo “A”, “B”, “C”, “D” y “E”) de acuerdo a indicadores que consideran la naturaleza del entorno donde se encuentran establecidas, la extensión geográfica, su densidad poblacional y la incidencia delictiva.

### **1.3.3. Estructura de las comisarias**

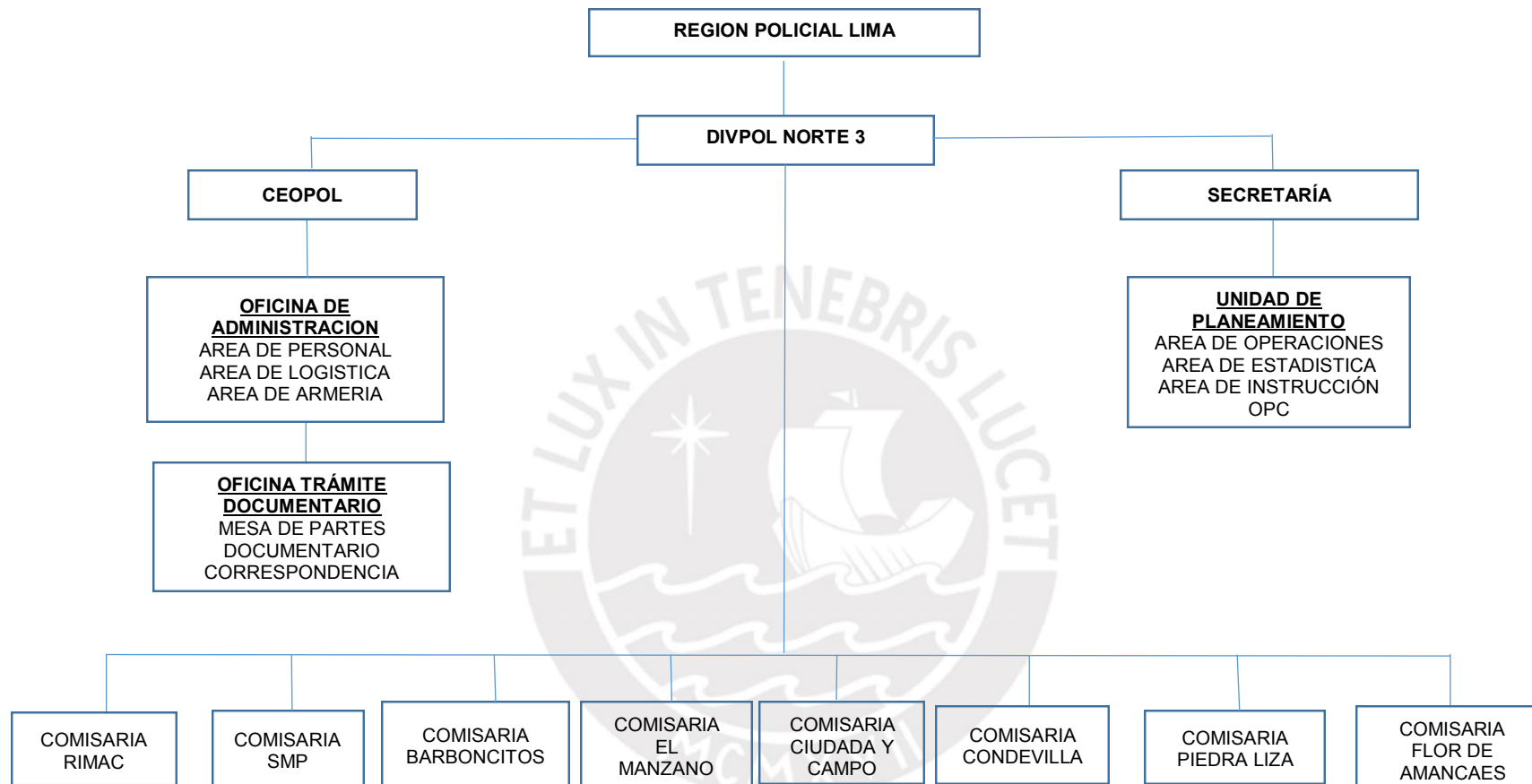
Las Comisarías de la Policía Nacional del Perú a nivel nacional, cuentan con la estructura interna siguiente: una oficina de secretaría-administración, una Jefatura de servicios que a su vez tiene a su cargo al oficial de guardia y el servicio diario de las instalaciones; la sección de investigación policial (violencia familiar y tránsito) y la sección de orden y seguridad policial (patrullaje a pie y motorizado).

Sin embargo, para el caso de las comisarias que realizan funciones de protección contra la violencia familiar, el Reglamento de la Ley de la PNP, indica en su artículo 238 que estas comisarias “contarán con una organización que garantice su labor de prevención e investigación en las materias que les corresponde en el ámbito de su competencia funcional” (Decreto Supremo N° 026-2017-IN, 2017).

### **1.3.4. Características de la DIVPOL Norte y sus comisarias**

La División Policial Norte 3, se encuentra a cargo de un Coronel PNP, quien depende directamente del General PNP Jefe de la Región Policial Lima, dentro de su estructura interna y para su funcionamiento cuenta con las siguientes áreas:

1. Una Central de Operaciones Policiales (CEOPOL).
2. Una Secretaria dependiente del Jefe de la DIVPOL N-3
3. Una Unidad de Planeamiento, a cargo de un Oficial PNP, quien a su vez tiene bajo su responsabilidad las áreas de Operaciones, estadística, Instrucción y la Oficina de Participación Ciudadana (OPC).
4. Una Oficina de Administración, a cargo de un Oficial PNP, quien a su vez tiene bajo su responsabilidad las áreas de personal, logística y armería; Asimismo tiene a su cargo la Oficina de Trámite Documentario, como la mesa de partes y correspondencia.
5. Tiene bajo su mando y comando a las Comisarías del Rimac, El Manzano, Flor de Amancaes, Ciudad y Campo, Piedra Liza, San Martín de Porres, Barboncitos y Condevilla.



**Figura 1. Organigrama de la DIVPOL NORTE 3**

Fuente: Elaboración propia



### **1.3.5. Características de los servicios policiales que entrega la sección familia de las comisarías de la DIVPOL Norte en los años 2017 y 2018**

La sección de familia tiene como finalidad la de prevenir e investigar las denuncias por Violencia Familiar, realizando todas las diligencias pertinentes para el esclarecimiento del hecho, asimismo al término de las investigaciones pondrá a disposición a los intervenidos y/o detenidos ante la autoridad competente.

#### **A. Denuncia por violencia en la Comisaria**

En el caso de que la agraviada (o) se constituya a la Comisaría, por hechos de violencia familiar, se procederá a efectuar el protocolo de intervención conforme a la Guía de Procedimientos para la Intervención de la Policía Nacional en el Marco de la Ley N° 30364 “Ley Para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar” y su Reglamento DS N° 009-2016-MIMPAL, con el siguiente detalle:

- 1. Detección de Hechos de Violencia Contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar**, el personal policial en el marco de la Ley N° 30364, detectará hechos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en todas sus intervenciones en los espacios públicos o privados, a fin de garantizar el derecho irrenunciable a vivir una vida libre de violencia. Dichos hechos de violencia tienen que ver o responden a los tipos de violencia contemplados en el artículo 8 de la Ley N° 30364; violencia física, psicológica, sexual y económica o patrimonial. Si al momento de recabar la información estrictamente necesaria, la víctima manifiesta su voluntad de brindar mayor información respecto al hecho, el personal policial procederá a iniciar una entrevista, debiendo evitar hechos que constituyan una revictimización.
- 2 Conocimiento de los Hechos y Denuncia Policial.** “Conocido los hechos de violencia por el personal policial de servicio de calle, deberán reportarlos de forma inmediata al personal de la Comisaría de la jurisdicción policial correspondiente a través del Parte de Ocurrencia” (RD. N° 925-A-2016-DIRGEN/EMG-PNP, 2016).

Si el hecho denunciado corresponde a otra jurisdicción policial, esta denuncia debe ser redirigida a la comisaría correspondiente, previa

comunicación al Juez de Familia del lugar o los que cumplan sus funciones y al Fiscal Penal de constituir delito. Está prohibido referir al denunciante a otra dependencia bajo responsabilidad.

De acuerdo a los artículos 14, 21 y 23 del Reglamento

Recibida la denuncia, el personal policial de la Sección Familia de cada Comisaria debe poner en conocimiento de inmediato al Juzgado de Familia o al que cumpla dicha función para el otorgamiento de las medidas de protección u otras que correspondan, remitiendo el atestado o informe dentro de las 24 horas de conocido el hecho. (RD. N° 925-A-2016-DIRGEN/EMG-PNP, 2016), los cuales serán registrados en el Sistema de Denuncia Policial (SIDPOL).

**3. De las Acciones Inmediatas.** Seguidamente se informa al denunciante de sus derechos y se levanta un acta, en caso este cuente con un abogado privado o de oficio. Del mismo modo, la víctima debe completar la Ficha de Valoración de Riesgo, para que sea remitida al Juzgado de Familia o su equivalente.

En caso la víctima requiera atención médica deberá ser trasladada a un establecimiento de salud. Se dejará constancia de ello en el Parte de Ocurrencia.

Ya en el lugar de los hechos, los efectivos policiales deberán recoger las evidencias y proteger la escena. Producto de la diligencia se debe completar el acta correspondiente. De necesitarse más visitas, se convocará a la DIRCRI u OFICRI según corresponda. (RD. N° 925-A-2016-DIRGEN/EMG-PNP, 2016)

**4. La Investigación.** Consiste en la gestión por parte de la PNP para obtener las pruebas sobre los hechos de violencia.

**5. La elaboración del Atestado Policial o Informe.** El llenado del atestado policial está a cargo del instructor o instructora, de acuerdo al Instructivo de las Fichas de Valoración de Riesgo aprobado en el Reglamento de la Ley N°30364. Este informe deberá ser enviado dentro de las 24 al Juzgado de Familia.



## **B. En caso de flagrancia o peligro inminente de perpetración de los hechos**

En relación a esta modalidad de Violencia Familiar, se produce cuando la agraviada, o cualquier otra persona solicita el auxilio policial por estar siendo víctima de violencia familiar, para el efecto el personal policial de inmediato al tener conocimiento de los hechos, se constituirá al domicilio o lugar señalado por la agraviada (o), con la finalidad de que terminen las agresiones físicas y/o psicológicas u otras, o para proceder con la intervención, detención del agresor (a) y su traslado a la Unidad Policial para las investigaciones correspondientes, al respecto la Guía de Procedimientos para la Intervención de la Policía Nacional en el Marco de la Ley N° 30364 “Ley Para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar” y su Reglamento DS N° 009-2016-MIMPAL, señala lo siguiente:

- **Intervención y Acciones Inmediatas:**

El personal policial debe constituirse de inmediato al lugar de los hechos, tomando todas las precauciones para el resguardo y protección de la víctima, de la escena, indicios y evidencias, lo que dejará constancia en acta. En caso de flagrante delito, el interviniente procede a la inmediata detención del agresor (a), incluso, allanando su domicilio o el lugar donde estén ocurriendo los hechos. (RD. N° 925-A-2016-DIRGEN/EMG-PNP, 2016)

- **Conformación del atestado policial o informe:**

El mismo que ha de contener elementos básicos como Hora de la intervención; Lugar donde se suscitaron los hechos; Nombre del intervenido (a); Circunstancias de la detención; Datos de la víctima; Recojo de evidencias, protección y cadena de custodia, con las actas correspondientes; Ficha de Valoración de Riesgo. (RD. N° 925-A-2016-DIRGEN/EMG-PNP, 2016)

## **C. Medidas de protección. Procesos**

- **Las Medidas de Protección.** El propósito de la asignación de las medidas de protección es

Neutralizar o minimizar los efectos nocivos de la violencia ejercida por la persona denunciada, y permitir a la víctima el normal desarrollo de

sus actividades cotidianas; con la finalidad de asegurar su integridad física, psicológica y sexual, o la de su familia, y resguardar sus bienes patrimoniales. El juzgado las dicta teniendo en cuenta el riesgo de la víctima, la urgencia y necesidad de la protección y el peligro en la demora. (Decreto Legislativo N° 1386, 2018)

- **Las medidas de protección que pueden ser dictadas por el Juzgado de Familia.** Las medidas de protección contemplan medidas como

El retiro del agresor, impedimento de acercamiento o proximidad a la víctima en cualquier forma, a la distancia que la autoridad judicial determine, prohibición de comunicación con la víctima vía telefónica, electrónica, vía chat, redes sociales, red institucional, intranet u otras redes o formas de comunicación. (RD. N° 925-A-2016-DIRGEN/EMG-PNP, 2016)

- **Registro de la Medida de Protección.** La PNP incorpora el Registro de Víctimas y Agresores a nivel nacional para la ejecución de medidas de protección. Todas las comisarías cuentan con este registro que, a su vez, facilita información al Observatorio Nacional de la Violencia contra la Mujer e Integrantes del Grupo Familiar a cargo del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
- **Acciones policiales para la ejecución de las medidas de protección.**

En primer lugar, el personal policial debe mantener actualizada la información georreferencial de las medidas de protección proporcionada por el juzgado de familia. Asimismo, se contactaran con la víctima brindándoles los teléfonos de la comisaria en caso esté en peligro la víctima.

### **1.3.6. Actores que participan en los servicios que entrega la Sección familia de las comisarías de la DIVPOL Norte 3 entre los años 2017 y 2018**

Los principales actores que participan en el proceso de los servicios que entrega las secciones de familia de las Comisarías de la División Policial Norte 3,

son las mujeres, niños (as), adolescentes, ancianos (as), hombres, así como los integrantes principales de la familia; considerándose además los ascendientes y descendientes, hasta el segundo grado de consanguinidad y cuarto grado de afinidad.

También, se encuentran comprometidos el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, quien brinda los lineamientos necesarios a los Centros de Emergencia Mujer (CEM), considerados como los órganos operativos del Programa Nacional Contra la Violencia Familiar y Sexual; cumpliendo las funciones con el siguiente detalle: atención psicológica, social y legal a las víctimas; campañas y acciones de prevención de la violencia; y producción de información. Por otro lado, es quien acompaña a la víctima en forma paralela durante todo el proceso, concluyendo en el juzgado de familia correspondiente.

Las Municipalidades participan en esta cruzada legal mediante la Defensoría Municipal del Niño y del Adolescente (DEMUNA), de conformidad al artículo 42° de la Ley 27337, del Código de los Niños y Adolescentes, que define a la DEMUNA como:

Un servicio del Sistema de Atención Integral que funciona en todos los gobiernos locales, en las instituciones públicas y privadas y en organizaciones de la sociedad civil, cuya finalidad es promover y proteger los derechos que la legislación reconoce a los niños y adolescentes, dicho servicio es de carácter gratuito. (Ley N° 27337, 2000)

El Ministerio Público (Fiscalía de Familia), tiene el deber de tramitar de forma inmediata todas las denuncias de violencia contra la mujer que reciba, ya sea por denuncia directa o por un expediente (Informe Policial) proveniente de las Comisarias y luego, de acuerdo con la situación o por petición de la víctima, debe dictar medidas de protección para ella y sus hijos en un plazo reglamentario.

El Poder Judicial (Juzgado de Familia), en los casos que el resultado del médico legista describe que la víctima requiere un descanso medico de hasta 10 días, asume el proceso, la misma que se inicia con la denuncia por parte de la

Fiscalía de familia, en base del Informe de Investigación realizado por personal de la Comisaria PNP.

El Instituto de Medicina Legal; depende del Ministerio Público, regulado por la Ley N° 24128, cumple funciones de asesoramiento técnico al Poder Judicial, al Ministerio del Interior y otros organismos del Estado Peruano en materia médico-legales; en relación a las denuncias por violencia familiar, tiene por función practicar exámenes a las personas víctimas de lesiones físicas, psicológicas u otras análogas, determinando el grado de lesiones que puedan tener, armas empleada, días de incapacidad para el trabajo y días de atención facultativa.

La Policía Nacional del Perú a través de las secciones de familia que funcionan en las comisarías, tienen como funciones la de recibir y registrar e investigar las denuncias por infracción a la Ley Penal que incurren los niños y/o adolescentes de acuerdo a la normatividad legal y procedimientos operativos vigentes; por otro lado, brinda el auxilio respectivo ante las solicitudes de los agraviados(as); así como asume las acciones en torno a las medidas de protección otorgados por los agraviados.

El Ministerio de Justicia por intermedio del (abogado de oficio), quien presta servicio como abogado defensor del inculcado ante la fiscalía y juzgado de familia en forma gratuita.

### **1.3.7. Nivel de eficacia del servicio policial de la sección familia de las comisarías de la DIVPOL Norte 3, en los Años 2017 y 2018**

En relación a la eficacia de los servicios que brinda las secciones de familia de las Comisarías pertenecientes a la División Policial Norte 3, según los autores J. Cristóbal & M. Armijo (2005), señalan que la eficacia es el grado de cumplimiento de los objetivos planteados, en qué medida la institución policial como un todo o en una área específica (secciones de investigación de la Familia), están cumpliendo con los objetivos estratégicos, sin considerar los recursos asignados y que la eficacia en un concepto que da cuenta del grado de cumplimiento de las metas establecidas y que para su medición se emplean a la cobertura, la focalización, la capacidad de cubrir la demanda y el resultado final.

Sin embargo, dentro de la organización policial la eficacia no es una palabra nueva, sino todo lo contrario es empleado desde hace mucho tiempo por las diferentes áreas y unidades policiales, pero que se adolece de una medición de la eficacia con los indicadores respectivos, así como su control que permita diagnosticar la falla en los diferentes procesos de entrega u otorgamiento de servicios a la comunidad.

Por lo anteriormente descrito, se procederá a verbalizar el nivel de eficacia en torno a los servicios policiales que otorgan las secciones de familia de las comisarías que conforman la División Policial Norte 3 de la Región Policial Lima, estableciéndose mediante las medidas clásicas, como son la cobertura, focalización, capacidad para cubrir la demanda y el resultado final.

Las secciones de familia están brindando los servicios de atención al ciudadano ineficazmente por los siguientes considerados: las denuncias que son recibidas directamente, el personal policial de manera obligatoria recabará la información estrictamente necesaria para sentar la denuncia de oficio o acompañar a la víctima a la comisaria competente, siempre y cuando se cuente con su consentimiento, muchas veces que esto no se cumple, porque a veces la víctima no proporciona los datos deseados por motivos de nervios, bloqueo mental u otro estado, que muchas veces no es tomado en cuenta por el funcionario policial, trayendo como consecuencia que en la denuncia no se encuentren todos los datos consignados, que pueden servir para fortalecer la responsabilidad del autor o autores.

Asimismo, al momento de recabar las declaraciones o manifestaciones de las víctimas, éstas a veces manifiestan su voluntad de no brindar mayor información respecto al hecho denunciado, aduciendo que no tienen confianza en el instructor de la investigación y que, en todo caso, necesitan la presencia de un abogado. Luego de ello terminan retirándose sin regresar generando que la investigación quede inconclusa o se retrase en los plazos.

En relación a la toma de declaraciones a los niños (as) y menores de edad, esta se realiza siempre con participación del Ministerio Público, motivo por el cual se tiene que trasladar a los menores hasta la sede del Instituto de Medicina Legal



del Ministerio Público para la respectiva cámara Gesell, no contándose con movilidad porque la sección de familia no cuenta con un vehículo asignado para la realización de las diligencias propias de la función.

Por otro lado, se tiene problemas en la toma de las manifestaciones, actas y otras diligencias policiales, que son de obligatorio cumplimiento en el proceso de investigación, acciones que no son efectuadas debidamente, observándose fallas y errores en su formulación y redacción, tampoco se ponen en práctica las técnicas de las entrevistas y los interrogatorios, produciéndose retraso y demora en el trámite de las diligencias propias de la investigación, esto se debe a la falta de capacitación y especialización que carece el personal que labora en esta áreas de familia, o porque los cursos que realizan no tienen la estructura y solidez respectiva que les permita internalizar y adquirir las capacidades correspondientes, a los servidores policiales.

De igual manera otra acción de ineficacia que se observa en los servidores policiales, es que no cumplen con trasladar o conducir a las personas agraviadas hasta las instalaciones del Instituto de Medicina Legal del Ministerio Público, para que se les practique los exámenes de ley, solo se limitan a entregar los oficios para que los mismos agraviados se constituyan por sus propios medios a pasar sus exámenes requeridos.

Las denuncias en donde no existe flagrancia, no son tramitadas en los plazos reglamentarios, esto se debe a que los encargados, no cumplen con notificar a las partes denunciado y agraviados, para la toma de las declaraciones o no cumplen con entregar oportunamente los oficios para que se practiquen los exámenes de ley como son los de reconocimiento médico legal, bien sea para determinarse el grado de lesiones físicas o el grado de violencia psicológica, de igual manera en algunas oportunidades entregan a las agraviadas, las notificaciones dirigidas a los denunciados, quienes tienen que hacer el papel de notificadoras, en algunos casos exponiéndose a ser nuevamente víctimas de agresiones físicas o psicológicas, no cumpliéndose de esta forma los protocolos establecidos, motivando la molestia de las víctimas.

En relación a las medidas de protección dictadas por el Poder Judicial, entendidas como las acciones destinadas a evitar que la persona agraviada sea

nuevamente sujeta de agresiones de cualquier tipo (física o psicológica) por parte del denunciado, se observa que estas medidas no son cumplidas, limitándose el personal policial de las dependencias policiales de la jurisdicción en donde ocurrieron los hechos, a avisar a las víctimas y entregarles una notificación escrita que indica, que les han otorgado medidas protección. El personal policial luego de esta última acción (entrega de la notificación) ya no vuelve ni retorna a la casa de la agraviada. Asimismo, algunos pedidos de protección dirigidos a los juzgados de familia son enviados a destiempo, dejando en un estado de indefensión y desamparo a las agraviadas; y, en algunos casos se producen lesiones graves o incluso se cometen feminicidios por la ineficacia de los operadores de justicia en la policía nacional.

#### **A. Denuncias policiales por violencia familiar**

En relación a las denuncias por violencia familiar, se puede observar de la data obtenida de la División Territorial Norte 3, que durante el año 2017, se recepcionó un total de (4,211) denuncias por violencia familiar, de las cuales fueron resueltas (4,177), quedando pendientes (34), de igual manera en torno al año 2018, fueron recibidas (4,561) denuncias por violencia familiar, de las cuales (4,488) fueron resueltas, quedando pendientes la cantidad de (73) denuncias, datos que no reflejan la realidad actual, existiendo la opinión de personas agraviadas que residen en esa jurisdicción, quienes muy por el contrario, señalan que sus procesos son lentos, que tienen retrasos por varias semanas y a veces meses, lo cual se evidenciaría en el resultado de los datos antes mencionados, teniéndose en consideración que las denuncias que son recibidas sin mediar flagrancia, son remitidas de la misma forma al Ministerio Público, para que esta entidad resuelva formar la carpeta fiscal y recién con las disposiciones, se proceda a realizar las investigaciones policiales, situación que se repite en todas las unidades policiales, por cuanto lo señala y dispone la ley, existiendo por lo tanto en las comisarías centenares de carpetas fiscales de investigaciones por el delito de violencia familiar, sin haber sido resueltas, estando pendientes de solución, por una serie de inconvenientes (ineficacia) de carácter administrativo.



**Tabla 1. Denuncias por violencia familiar total, pendientes y resueltas de las comisarias PNP de la DIVPOL NORTE 3**

AÑO	2017			2018		
	DENUNCIA RESUELTAS	DENUNCIAS PENDIENTES	TOTAL DENUNCIAS VIOL. FAMILIAR	DENUNCIA RESUELTAS	DENUNCIAS PENDIENTES	TOTAL DENUNCIAS VIOL. FAMILIAR
DIVPOL NORTE 3						
CPNP-BARBONCITOS	788	0	788	815	9	824
CPNP-CONDEVILLA	758	2	760	790	13	803
CPNP-SAN MARTIN DE PORRES	851	1	852	952	1	953
CPNP. FLOR DE AMANCAES	212	0	212	205	1	206
CPNP. CIUDAD Y CAMPO	225	0	225	310	9	319
CPNP. EL MANZANO	530	1	531	643	2	645
CPNP. RIMAC	682	30	712	650	38	688
CPNP. PIEDRA LIZA	131	0	131	123	0	123
<b>TOTAL</b>	<b>4177</b>	<b>34</b>	<b>4211</b>	<b>4488</b>	<b>73</b>	<b>4561</b>

Fuente: información proporcionada por la DIVPOL NORTE 3

## **B. Auxilio a la agraviada fuera de la comisaria**

Los efectivos de la Policía Nacional del Perú, al tener conocimiento (por cualquier medio) de actos de violencia familiar, está obligado a intervenir y seguir todo el procedimiento establecido en la Ley 30364 Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar; es el caso que ante los pedidos de auxilio por cualquier medio de comunicación o conocimiento de las víctimas de violencia familiar, la Policía Nacional del Perú, tiene la obligación de prestar el auxilio correspondiente en el momento oportuno a fin primero que cesen los actos de agresión a la víctima, simultáneamente intervenir y detener en flagrancia a los agresores; trasladar si es necesario al centro médico más cercano para la atención medica de la agraviada, y posteriormente incluir dentro de la denuncia en apoyo prestado de auxilio a las víctimas y otros, motivo

por el cual no existe estadística específica sobre los soportes prestados a las víctimas, toda vez que se incluyen dentro del contenido de las denuncias que dan inicio a la investigación sobre tales hechos.

Es necesario recalcar que el auxilio los puede realizar cualquier efectivo policial más próximo al lugar de los hechos, sea las Unidades de Escuadrón de Emergencias, Patrullaje Motorizado. Personal básico, personal de la misma sección de familia de las Comisarias, Patrullaje Integrado si lo hubiera, evitando en lo posible consecuencias graves y/o fatales (feminicidios).

Para la prestación del servicio de auxilio en forma inmediata y oportuna, las Comisarias principalmente así como las diversas unidades policiales que cumplen funciones de prevención, deben contar con el personal idóneo, capacitado y especializado oportunamente, además de contar con la cantidad de efectivos que pueda cubrir las necesidades de la ciudadanía, debiendo contar con el apoyo logístico (vehículos camionetas y autos, motocicletas, chalecos antibalas, vara de ley, equipos de cómputo, internet, armamento largo y corto) y una adecuada instalación policial que brinde seguridad y bienestar al personal policial, a fin de brindar un servicio eficiente y eficaz en beneficio de la sociedad.

### **C. En torno a las medidas de protección**

Que son otorgadas por el Poder Judicial a la víctimas de violencia familiar y que la Policía Nacional del Perú, tiene como responsabilidad su implementación y cumplimiento, para que las víctimas no sean agredidas tanto físicamente como psicológicamente y puedan realizar sus actividades cotidianas; que según la data obtenida de la División Policial Norte 3, indica que durante el año 2017 se decepcionaron por parte de diferentes juzgados de familia del poder judicial, la cantidad de (4,054) Resoluciones de medidas de protección y durante el año 2018, se recibieron la cantidad de (3,656), de medidas de protección y que al respecto se observa que el personal policial solo cumple con notificar a la agraviada de que tiene medidas de protección y que de producirse el acercamiento, llamada o cual tipo de acción violenta por parte del denunciado, la agraviada debe comunicar el hecho a la Comisaría o apersonarse para su atención respectiva, ya que al no tener la protección las 24 horas son golpeadas y amenazadas nuevamente por los

infractores, evidenciándose entonces la ineficacia para poder cumplir con estas medidas de resguardo y ayuda.

**Tabla 2. Medidas de protección asumidas por las comisarias del DIVPOL NORTE 3 año 2017 Y 2018**

	AÑO	
	2017	2018
<b>DIVPOL NORTE 3</b>	<b>MEDIDAS DE PROTECCIÓN</b>	<b>MEDIDAS DE PROTECCIÓN</b>
<b>CPNP-BARBONCITOS</b>	<b>982</b>	<b>917</b>
<b>CPNP-CONDEVILLA</b>	<b>703</b>	<b>675</b>
<b>CPNP-SAN MARTIN DE PORRES</b>	<b>867</b>	<b>894</b>
<b>CPNP. FLOR DE AMANCAES</b>	<b>243</b>	<b>201</b>
<b>CPNP. CIUDAD Y CAMPO</b>	<b>362</b>	<b>326</b>
<b>CPNP. EL MANZANO</b>	<b>289</b>	<b>203</b>
<b>CPNP. RIMAC</b>	<b>421</b>	<b>315</b>
<b>CPNP. PIEDRA LIZA</b>	<b>187</b>	<b>122</b>
<b>TOTAL</b>	<b>4054</b>	<b>3653</b>

Fuente: información proporcionada por la DIVPOL NORTE 3

#### **1.4. Marco institucional y normativo relacionado con el problema**

La normatividad relacionada con el problema de investigación se sustenta en el Decreto Legislativo 1267 de la Ley de la Policía Nacional del Perú y su correspondiente reglamento, asimismo en cuanto a la Violencia Familiar se tiene la Ley N° 30364 “Ley Para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar” y su Reglamento DS N°009-2016-MIMPAL.

## **CAPÍTULO II**

### **CAUSAS DEL PROBLEMA**

En el presente capítulo luego de determinarse la definición y descripción del problema, se identificó las causas del problema, que vendrían a ser: Reducido personal que labora en las áreas de violencia familiar de las Comisarías; Escasa cobertura para atender y cumplir con las medidas de protección a las víctimas, ordenadas por los juzgados de familia; Limitados medios de comunicación de la Policía, para el rápido e inmediato auxilio a la víctima en caso de producirse algún intento de violencia por parte del denunciado; Falta de capacitación y especialización del personal policial, asignado a investigación de violencia familiar y la Rotación y cambios permanentes del personal que presta servicios en las áreas de violencia familiar, procediéndose a su definición teórica.

#### **2.1. Marco teórico sobre las causas del problema**

##### **A. Reducido personal que labora en las áreas de violencia familiar de las Comisarías**

En relación a las áreas de violencia familiar que funcionan en las comisarías, están se encuentran reducidas en cuanto a personal, ya que muchas de ellas solo cuentan con uno o dos efectivos, siendo insuficiente para la atención a las agraviadas de violencia familiar, recargándose de esta manera las labores preventivas, investigativas y de protección a las víctimas.

La Comisaría es la célula básica de la Policía Nacional y, sobre todo, es el primer frente de servicio de la institución ante la ciudadanía, disminuir su personal solo debilitará su funcionamiento y aumentará la percepción de inseguridad en Lima, indicó Eduardo Pérez Rocha, ex secretario general del Comité Nacional de Seguridad Ciudadana (CONASEC). Pérez Rocha indicó que el escaso número de oficiales supone la disminución de la capacidad de las comisarías para atender los casos de violencia familiar.

##### **B. Escasa cobertura para atender y cumplir con las medidas de protección a las víctimas, ordenadas por los juzgados de familia**

La Secretaría Técnica del Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana (CONASEC) ha priorizado seis causas directas de la violencia y el delito:

Los factores de riesgo social que propician comportamientos delictivos; los escasos espacios públicos seguros como lugares de encuentro ciudadano; la débil participación de los ciudadanos, la sociedad civil, el sector privado y los medios de comunicación social en la seguridad ciudadana; la baja calidad y cobertura del servicio policial; la deficiente calidad y acceso a los servicios de justicia; y, en general, la débil institucionalidad del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC). (MININTER, 2013, pág. 14)

Respecto a la baja calidad y cobertura del servicio policial, se señala que la PNP como institución presenta un desarrollo organizacional deficiente, actos de corrupción por parte de sus integrantes, baja profesionalización de los efectivos, infraestructura deficiente, limitado sistema de comunicaciones, entre otros. Esta última causa enfatiza la limitada capacidad de respuesta de la PNP hacia las víctimas de violencia en específico.

Las Naciones Unidas (2003) señala

Que a pesar del constante aumento de servicios especializados de apoyo social y protección de las mujeres víctimas de violencia, se puede decir que la policía posee la llave para una respuesta efectiva al problema de la violencia de en las relaciones de pareja y puede desempeñar un papel preponderante en la protección de las víctimas y en la defensa de sus derechos. Aunque no sea el único medio disponible para terminar con la violencia, lo cierto es que la implicación de esta institución es fundamental. (ONU 2003).

Podemos observar el valor que se le da a la Policía en el caso del cumplimiento de las medidas de protección, siempre y cuando se encuentren debidamente implementadas con recursos humanos, que permitan dar cobertura, en el cumplimiento de las medidas de protección dispuestos por el poder judicial a las víctimas de violencia familiar.

### **C. Limitados medios y sistemas de comunicación de la Policía, para el auxilio inmediato a la víctima en caso de producirse algún intento de violencia por parte del denunciado**

En el marco de la recopilación de información, la ciudadanía es la principal fuente para la realización de investigaciones por parte de las autoridades policiales.



Asimismo, la PNP debe compartir con la ciudadanía la información de manera clara y sistematizada. Es por ello que las TIC (Tecnología Información Comunicación) vienen asumiendo un rol cada vez más importante en la prevención del delito.

#### **D. Falta de capacitación y especialización del personal policial, asignado a investigación de violencia familiar y la cobertura en el cumplimiento de las medidas de protección**

El autor Jaschke, Hans (2007), en su estudio “la ciencia policial enfoque europeo”, refiere que

Un primer aspecto central de la modernización de la Policía Nacional debe apuntar a la “profesionalización del personal policial”, es decir, dotar al personal policial de una excelente formación técnica y ética, y ello sólo se podrá lograr si se empieza por asumir el importante rol que comporta lo educativo, entendido éste no sólo como “formación”, sino también como “capacitación” y “especialización” del personal policial. Entiéndase por profesional a aquel ser humano que ejerce y practica los actos y servicios propios de una profesión, gracias al dominio de las disciplinas científicas que ésta requiere, desarrollándolas en el marco de un régimen de derechos y deberes que la ordenan, conforme a la experiencia y sabiduría acumulada en ella, dando concreción práctica al reconocimiento y la demanda de la sociedad sobre ese servicio, en la medida que está respaldada en el título que acredita la idoneidad para llevarla a efecto. (Jaschke, 2007)

En ese sentido la falta de capacitación y/o especialización de los efectivos policiales en relación al delito de violencia familiar, no permite que se brinde un servicio profesional de calidad, desde la recepción de la denuncia hasta el término de la investigación que concluye con la formulación del atestado o informe policial que es derivado a la autoridad competente, reflejando finalmente desconfianza de la ciudadanía en general.

A decir de Hans-Gerd Jaschke, la formación policial incluye un proceso de adquisición de conocimientos, de habilidades y actitudes para desarrollar tareas profesionales específicas; sin embargo, la educación policial se dirige hacia el

conocimiento, las habilidades y las actitudes, aunque se presenta y se aprende de una manera más analítica, más reflexiva y más orientada hacia los problemas.

Al respecto el autor Erwin Luna “Reforma México City Nov 1998”: pág. 19. Señala que cuando se tramita el proceso de violencia intrafamiliar por parte de los funcionarios de la Comisaría de Familia, muchas veces el personal no está capacitado en normas procesales por la falta de recursos que asignan los entes territoriales, lo que puede ocasionar vulneraciones en los derechos fundamentales, especialmente al Debido Proceso estipulado en la Constitución Política. (Colombia). La capacitación y profesionalización de los efectivos policiales en la reducción de delitos de violencia familiar y otros, es muy importante, toda vez que al no tener las capacidades respectivas permitirían que se violen principales derechos de las agraviadas, así como no se atiendan las principales necesidades de la ciudadanía, esto se encuentra ejemplarizado en los párrafos anteriores relacionados con las policías de México y Colombia.

#### **E Rotación y cambios permanentes del personal que presta servicios en las áreas de violencia familiar**

En torno a la rotación y cambios del personal policial que prestan servicios en las áreas de investigación de Violencia familiar, estos se realizan en forma inopinada y en cualquier momento, debido a situaciones del servicio y en otras circunstancias se efectúan porque los efectivos policiales no desean laborar en las áreas de violencia familiar, por cuanto la carga laboral es excesiva y su no diligenciamiento trae como consecuencia sanciones administrativas disciplinarias y de tipo penal y según el Diario Mercurio (2013), señala al respecto que existen tres conflictos importantes en los recursos humanos: baja instrucción a los funcionarios sobre el plan, alta rotación en cargos y puestos del personal con competencias claves por perfeccionamiento, traslados o retiros y la falta de un sistema de evaluación de desempeño compatible con la descripción de cargos.

La falta de preparación del personal y la alta rotación en los cargos, que el estudio sindicó como nudos críticos, son conclusiones cuestionadas al interior de Carabineros. En el primer caso se hace ver que se entrevistó solo a siete



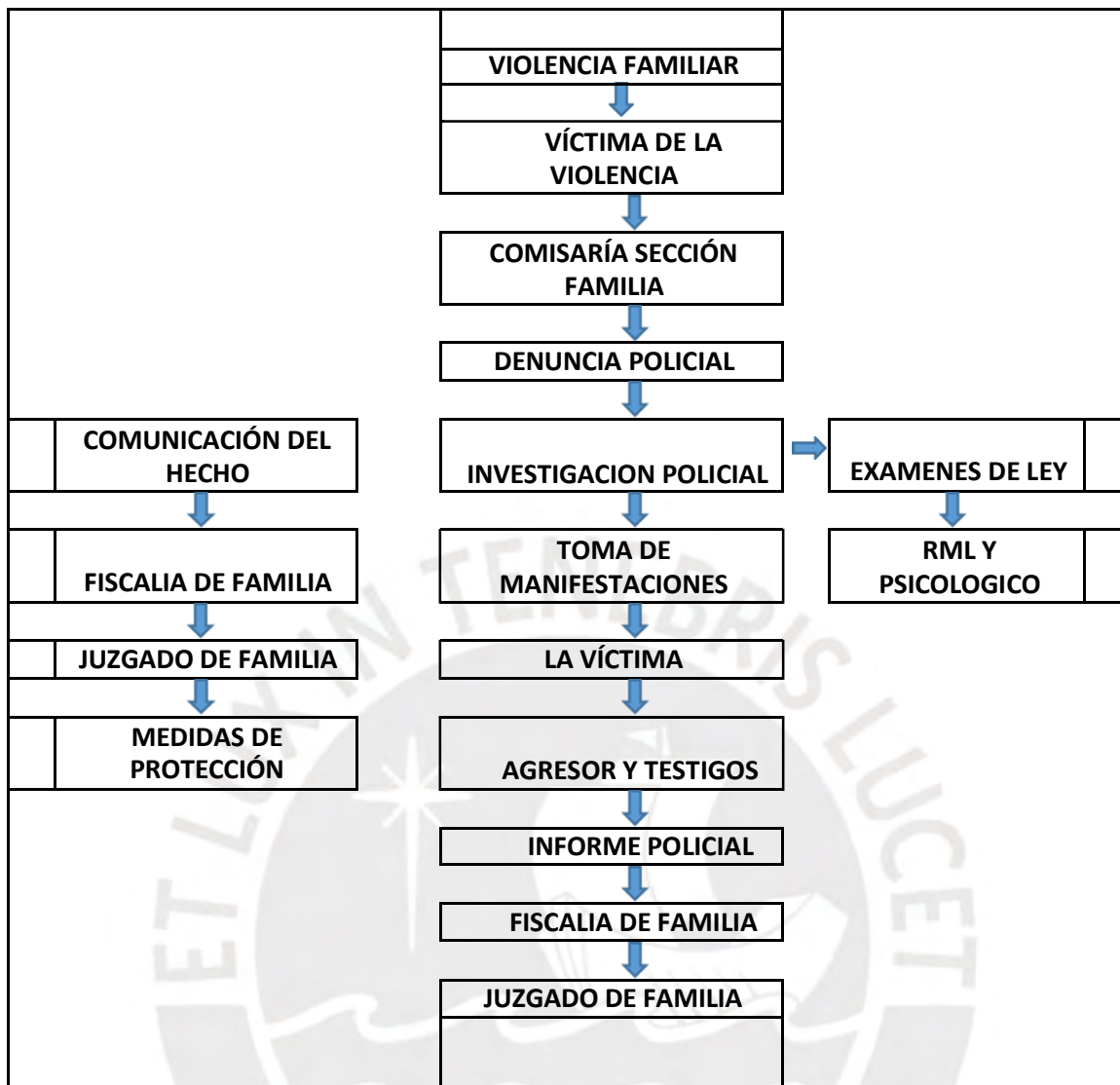
funcionarios y que el Plan es una materia transversal a todos los programas de estudio de la institución. En el segundo de los casos, el general Muñoz Medina señala que la rotación se origina en que "siempre buscamos que nuestro personal sea más eficiente, y eso se logra con perfeccionamiento, que además incide en su carrera. Si no hace cursos, no se perfecciona, y hay un desarrollo de carrera que apunta a tener mejores carabineros". Estudio encargado por Interior cuestiona el Plan Cuadrante Muga, Ricardo. Diario el Mercurio; Santiago, Chile 06 SET 2013. Por otro lado se infiere que la Policía de Chile (Carabineros), realizan rotaciones del personal policial con la finalidad de capacitarlos y que sean mejores policías.

## **2.2. Análisis causal del problema**

En este acápite abordamos las causas de la ineficacia en el servicio policial que brindan las secciones de familia de las Comisarias de la DIVPOL Norte 3, entre los años 2017 y 2018; las mismas que serán desarrolladas respectivamente.

Para empezar la discusión sobre cuáles son las causas del problema, necesitamos retomar algunas situaciones descritas en el párrafo 1.3.2. La Policía Nacional del Perú a través de las secciones de familia que operan en las comisarías, tienen como funciones principales recibir, registrar e investigar las denuncias por delitos de violencia familiar de acuerdo a la normatividad legal y procedimientos operativos vigentes. Por otro lado, brinda el auxilio respectivo ante las solicitudes de los agraviados(as) y asume las acciones en torno a las medidas de protección otorgadas a los agraviados(as) por casos de violencia familiar (Ver Figura 2).

Cabe resaltar, que el objeto de las medidas de protección es neutralizar o reducir los efectos de la violencia ejercida por la persona denunciada, y permitir a la víctima el normal desarrollo de sus actividades cotidianas. Para el dictamen de estas medidas, el juzgado considera el riesgo de la víctima, la urgencia y necesidad de la protección y el peligro en la demora.



**Figura 2. Diagrama de flujo del proceso de casos de violencia familiar**

Fuente: Elaboración propia

En ese marco, para conocer más acerca del problema y de sus causas se entrevistó a las personas encargadas de las funciones específicas en las investigaciones y tratamiento de las medidas de protección. Se realizaron entrevistas semi-estructuradas con la intención de abordar solo temas relevantes para la investigación.

Los actores entrevistados fueron los siguientes:

- Entrevistado 01: Comisario de la Cía. PNP Rimac, Cmdte. PNP Ricardo SIANCAS CABRERA.
- Entrevistado 02: Comisario de la Cía. PNP El Manzano, May. PNP Grover Jhon FERNÁNDEZ GÓMEZ.

- Entrevistado 03: Comisario de la Cía. PNP Barboncitos, May. PNP Gerardo Luis MENDOZA CAMARENA.
- Entrevistado 04: Comisario de la Cía. PNP Ciudad y Campo, May. PNP David RUCANA CCOA.
- Entrevistado 05: Jefe de la Sección Familia y Medidas de Protección de la Cía. PNP Condevilla, Tnte. PNP Candy ALIAGA ORELLANA.
- Entrevistado 06: Jefe del DEPREPOL de la Cía. PNP Piedra Liza, Alfz. PNP Raúl Aurelio LIMA VERA.
- Entrevistado 07: Jefe de la Sección Familia de la Cía. PNP Flor de Amancaes, Alfz. PNP Ronny Alexander CORNEJO TIPULA.
- Entrevistado 08: Jefe de la Sección Familia de la Cía. PNP San Martin de Porres, Alfz. PNP Aarón MATOS GUERRERO.
- Entrevistado 09: Jefe de la Sección Familia y Medidas de Protección de la Cía. PNP Rimac, Alfz. PNP Grecia PACO TAYPE HUAMAN.
- Entrevistado 10: Jefe del Área de medidas de protección de la Sección Familia de la Cía. PNP El Manzano, SS. PNP Laura LEÓN HUAMAN.
- Entrevistado 11: Jefe de la Sección Familia de la Cía. PNP Barboncitos, SS. PNP Humberto MARAVI CALDERON.
- Entrevistado 12: Jefe del Área de Personal de la Cía. PNP Rimac, SS. PNP José Francisco BRAVO FARFÁN.
- Entrevistado 13: Personal de investigación de la Sección Familia de la Cía. PNP Condevilla, ST1. PNP Julia CUBILLAS HUARCAYA.
- Entrevistado 14: Personal de Medidas de Protección de la Sección Familia de la Cía. PNP Ciudad y Campo, ST1. PNP Richard DELGADO PEÑA.
- Entrevistado 15: Personal de investigación de la Sección Familia de la Cía. PNP Ciudad y Campo, S1. PNP Karen OBLITAS GONZALES.
- Entrevistado 16: Personal de Área de Personal, Disciplina e Instrucción de la Cía. PNP Piedra Liza, S1. PNP Elizabeth LECCA BRINGAS.
- Entrevistado 17: Personal de Medidas de Protección de la Sección Familia de la Cía. PNP Piedra Liza, S2. PNP Lucy TUNQUI RODRÍGUEZ.
- Entrevistado 18: Personal de investigación de la Sección Familia de la Cía. PNP Flor de Amancaes, S2. PNP Percy SALDAÑA CANLLA

- Entrevistado 19: Personal de investigación de la Sección Familia de la Cía. PNP San Martín de Porres, S3. PNP Carla Sarella MARÍN ANTICONA.

De este modo el objetivo fue identificar las causas de la ineficacia en el servicio policial que brindan las secciones de familia de las comisarías de la DIVPOL Norte 3, las cuales describimos a continuación: i) reducido personal que labora en las áreas de violencia familiar de las Comisarías, ii) escasa cobertura para atender y cumplir con las medidas de protección a las víctimas, ordenadas por los juzgados de familia, iii) limitados medios de comunicación de la Policía, para el rápido e inmediato auxilio a la víctima de violencia, iv) falta de capacitación y especialización del personal policial, asignado a la investigación de violencia familiar y cobertura en el cumplimiento de las medidas de protección, v) Rotación y cambios permanentes del personal que presta servicios en las áreas de violencia familiar.

#### **A. Reducido personal que labora en las áreas de violencia familiar de las Comisarías**

Las Comisarias PNP, como célula principal de la Policía Nacional del Perú, deberían de contar con una estructura organizacional acorde con las exigencias de cada jurisdicción policial de acuerdo al nivel de categoría establecida, que permita contar con los recursos humanos suficientes para afrontar la inseguridad ciudadana, en busca del bienestar de la sociedad, siendo necesario el incremento de personal en las secciones de Violencia familiar, que basados a los cuadros estadísticos de asignación de personal de las diversas Comisarias de la DIVTER Norte 3, solo se registran asignados de dos a tres efectivos a cargo de la labor y funciones que realizan.

Por otro lado, el entrevistado Cmdte. PNP Ricardo SIANCAS CABRERA, responde: “Las limitaciones que existen es el poco personal que hay en la sección familia; ya que considera que existe demasiados casos de violencia familiar en el Rímac, lo cual la carga laboral es demasiada, lo cual se hace muchas veces complicado remitir a la entidad fiscal en la fecha que solicita el resultado de las investigaciones, respuestas que coinciden con varios entrevistados, como se demuestra en la tabla N°3.

Tabla 3. Falta de personal de las comisarías del DIVPOL NORTE 3 año 2017 y 2018

POLICÍA NACIONAL DEL PERU			
DIVPOL NORTE-3			
COMISARIAS	EFFECTIVOS PNP QUE LABORAN EN LA SECCIÓN FAMILIA	EFFECTIVOS PNP LABORAN EN MEDIDAS DE PROTECCIÓN	FALTA DE PERSONAL EN LA SECCIÓN FAMILIA
BARBONCITOS	3	2	SI
CONDEVILLA	3	2	SI
SAN MARTIN DE PORRAS	3	2	SI
CIUDAD Y CAMPO	4	2	SI
PIEDRA LIZA	2	2	SI
RIMAC	3	2	SI
EL MANZANO	3	2	SI
FLOR DE AMANCAES	4	2	SI
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>16</b>	<b>SI</b>

Fuente: información proporcionada por la DIVPOL NORTE3

#### **B. Escasa cobertura para atender y cumplir con las medidas de protección a las víctimas, ordenadas por los juzgados de familia**

En nuestro país se ha venido incrementando paulatinamente la delincuencia en todas sus modalidades, siendo una de principal preocupación como es la violencia familiar; incrementándose los casos de feminicidio en un alto índice estadístico; como muestra se ha podido determinar que en las comisarías materia de la presente investigación, no pueden brindar la cobertura para atender y cumplir en forma eficiente las diversas medidas de protección a las víctimas por violencia familiar; resoluciones emitidas por el juzgado de familia respectiva; toda vez que no cuentas con personal suficiente para realizar y abocarse a dicha labor, por otro lado es importante hacer la observación que existen desplazamiento y cambio de domicilios de las víctimas a otros lugares, dificultándose su ubicación y otorgamiento de las medidas de protección a las agraviadas.

Con relación a esta causa el entrevistado SS. PNP. Laura LEÓN QUISPE, detalla, que “el otorgamiento de las medidas de protección , no se ajustan a la verdadera necesidad de la víctima, se suelen dar medidas de protección genéricas de abstención que policialmente es difícil de aplicar, no existe un procedimiento establecido para la ejecución de la medida de protección que otorgue seguridad



jurídica al efectivo policial y no ser procesado por responsabilidad funcional no solo administrativa, sino de responsabilidad penal donde ubicamos de 2 a 5 años de pena privativa según el artículo 377° y 378° del código penal por ejemplo en un caso de agresión psicológica entre esposos el Juez dispone retiro del domicilio al denunciado (la familia tiene 6 hijos menores) ¿cómo se ejecuta el retiro si el agraviado no se quiere ir y la agraviada tampoco quiere que se vaya?, en otro caso el agraviado es menor de edad (06) años y la agresora es la madre a quien se le hace de conocimiento los canales de comunicación, si el menor no puede firmar la constancia de enterado? ¿En las entrevistas que se haga a la madre no puede estar presente por ser agresora? Respuestas que coinciden con varios entrevistados, como se demuestra en la Tabla N° 04.

Tabla 4. Cobertura de las comisarias del DIVPOL NORTE 3 año 2017 y 2018

<b>POLICÍA NACIONAL DEL PERU</b>			
<b>DIVPOL NORTE-3</b>			
<b>COMISARIAS</b>	<b>EFFECTIVOS PNP QUE LABORAN EN LA SECCIÓN FAMILIA</b>	<b>EFFECTIVOS PNP LABORAN EN MEDIDAS DE PROTECCIÓN</b>	<b>ESCASA COBERTURA PARA LAS MEDIDAS DE PROTECCIÓN</b>
<b>BARBONCITOS</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>SI</b>
<b>CONDEVILLA</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>SI</b>
<b>SAN MARTIN DE PORRAS</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>SI</b>
<b>CIUDAD Y CAMPO</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>SI</b>
<b>PIEDRA LIZA</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>SI</b>
<b>RIMAC</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>SI</b>
<b>EL MANZANO</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>SI</b>
<b>FLOR DE AMANCAES</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>SI</b>
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>16</b>	<b>SI</b>

Fuente: Información proporcionada por la DIVPOL NORTE3

### **C. Limitados medios de comunicación de la Policía, para el rápido e inmediato auxilio a la víctima en caso de producirse algún intento de violencia por parte del denunciado**

La Policía Nacional del Perú, actualmente cuenta con radios de comunicación interconectadas entre la Central 105, la DIVTER y las Comisarias, instaladas en los patrulleros y asignados al personal que cumple funciones en el patrullaje motorizado (vehículos mayores y menores), pero específicamente no

cuenta con medios tecnológicos destinados para hacer seguimiento, monitoreo y contrarrestar todo intento de violencia contra las víctimas de los diversos casos pendientes y con medidas de protección otorgados por poder judicial, para lo cual se concurre ante cualquier emergencia solicitado por las víctimas o terceras persona; haciendo esfuerzos necesarios los efectivos policiales para llegar lo más pronto posible y neutralizar y capturar a los victimarios; pero en algunos casos no se llega y se presentan casos de feminicidio como lo detallan las estadísticas de incremento considerable de casos en el país.

De conformidad a lo detallado el entrevistado S2. PNP Percy SALDAÑA CANLLA, mencionó: “se proponga que las flagrancias en casos de violencia familiar sea extendida a más de 24 horas, a fin de poder dar con los presuntos agresores y se aplique medidas estrictas a fin de evitar que vuelvan a acercarse a las víctimas o crear un sistema tecnológico (aplicación) a fin de conocer la ubicación exacta, movimientos o accionar, ya que una vez detenido y posteriormente fuera liberado conforme a las decisiones de la Fiscalía o Juzgado de Familia, se conozca en tiempo real a través de dicho medio tecnológico si el agresor se acerca o no a la víctima, lo que activaría una alerta para una rápida intervención Policial. Cuadro de casos pendientes por violencia familiar, así como cantidad de víctimas con medidas de protección otorgados por el juzgado de familia y entrevistas efectuadas al personal del área (Ver Tabla N°05).

**Tabla 5. Comunicación y aplicaciones tecnológicas de las comisarias del DIVPOL NORTE 3 año 2017 y 2018**

<b>POLICIA NACIONAL DEL PERU</b>			
<b>DIVPOL NORTE-3</b>			
<b>COMISARIAS</b>	<b>EFFECTIVOS PNP QUE LABORAN EN LA SECCION FAMILIA</b>	<b>EFFECTIVOS PNP LABORAN EN MEDIDAS DE PROTECCION</b>	<b>FALTA DE COMUNICACIÓN Y APLICACIONES TECNOLOGICOS</b>
<b>BARBONCITO</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>SI</b>
<b>CONDEVILLA</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>SI</b>
<b>SAN MARTIN DE PORRAS</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>SI</b>
<b>CIUDAD Y CAMPO</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>SI</b>
<b>PIEDRA LIZA</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>SI</b>
<b>RIMAC</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>SI</b>
<b>EL MANZANO</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>SI</b>

<b>FLOR DE AMANCAES</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>SI</b>
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>16</b>	<b>SI</b>

Fuente: Información proporcionada por la DIVPOL NORTE3

**D. Falta de capacitación y especialización del personal policial, asignado a la investigación de violencia familiar y cobertura en el cumplimiento de las medidas de protección**

La sección de violencia familiar de las comisarias PNP, cumplen funciones relacionado a la investigaciones y cobertura de las medidas de protección otorgados por el poder judicial; para lo cual es necesario contar con personal debidamente capacitado y especializado, a fin de poder cubrir las diversas dificultades que se presentan en dichas áreas, como es de rotación del personal, asignación de personal no capacitado en dichas funciones, así como falta de coordinación con las demás entidades del Estado que tiene responsabilidades en la violencia familiar. Como se puede acreditar con cuadros estadísticos de denuncias pendientes, cuadros de medidas de protección y entrevistas del personal del área.

Como resultado de las entrevistas según las respuestas del entrevistado Alfz. PNP Aarón MATOS GUERRERO, dijo: “que actualmente ninguno de los efectivos que labora en la sección de Familia tiene Curso y/o Especialización en Investigación de casos de Violencia Familiar, sin embargo, constantemente son capacitados mediante cursillos y charlas dispuestos por la superioridad. Asimismo, el entrevistado S2. PNP Lucy TUNQUI RODRÍGUEZ, manifestó: “En la actualidad no cuentan con curso de capacitación de violencia familiar y violencia de género en ambas secciones”. Respuestas que coinciden con varios entrevistados, como se demuestra en la Tabla N°6

**Tabla 6. Capacitación y especialización en las comisarías del DIVPOL NORTE 3 año 2017 y 2018**

<b>POLICIA NACIONAL DEL PERU</b>			
<b>DIVPOL NORTE-3</b>			
<b>COMISARIAS</b>	<b>EFFECTIVOS PNP QUE LABORAN EN LA SECCION FAMILIA</b>	<b>EFFECTIVOS PNP LABORAN EN MEDIDAS DE PROTECCION</b>	<b>FALTA DE CAPACITACION Y ESPECIALIZACION</b>
<b>BARBONCITO</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>SI 50%</b>

<b>CONDEVILLA</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>SI 45%</b>
<b>SAN MARTIN DE PORRAS</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>SI 100%</b>
<b>CIUDAD Y CAMPO</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>SI 80%</b>
<b>PIEDRA LIZA</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>SI 100%</b>
<b>RIMAC</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>SI 30%</b>
<b>EL MANZANO</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>SI 70%</b>
<b>FLOR DE AMANCAES</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>SI 50%</b>
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>16</b>	

Fuente: información proporcionada por la DIVPOL NORTE3.

### **E Rotación y cambios permanentes del personal que presta servicios en las áreas de violencia familiar.**

En las Comisarias PNP, en la sección de violencia familiar, conformada por dos áreas tanto para investigaciones como para medidas de protección, que deberían estar implementada con equipamiento y personal calificado en violencia familiar; pero la realidad es que continuamente el personal que labora en dichas secciones constantemente lo rotan o son cambiados de colocación a otras unidades, por diversos motivos, lo que produce un retraso y falta de continuidad de la labor especializada que se realiza en las mismas, poniendo en grave riesgo la vida de las víctimas sujetas a esas medidas de protección y el desarrollo de una investigación profesional y oportuna; que han traído como consecuencia en algunos casos en nuestro país (incremento de feminicidios); como se puede corroborar con los cuadros de asignación de personal, cuadro estadístico de investigaciones pendientes de solución, número de medidas de protección así como de entrevista al personal del área correspondiente.

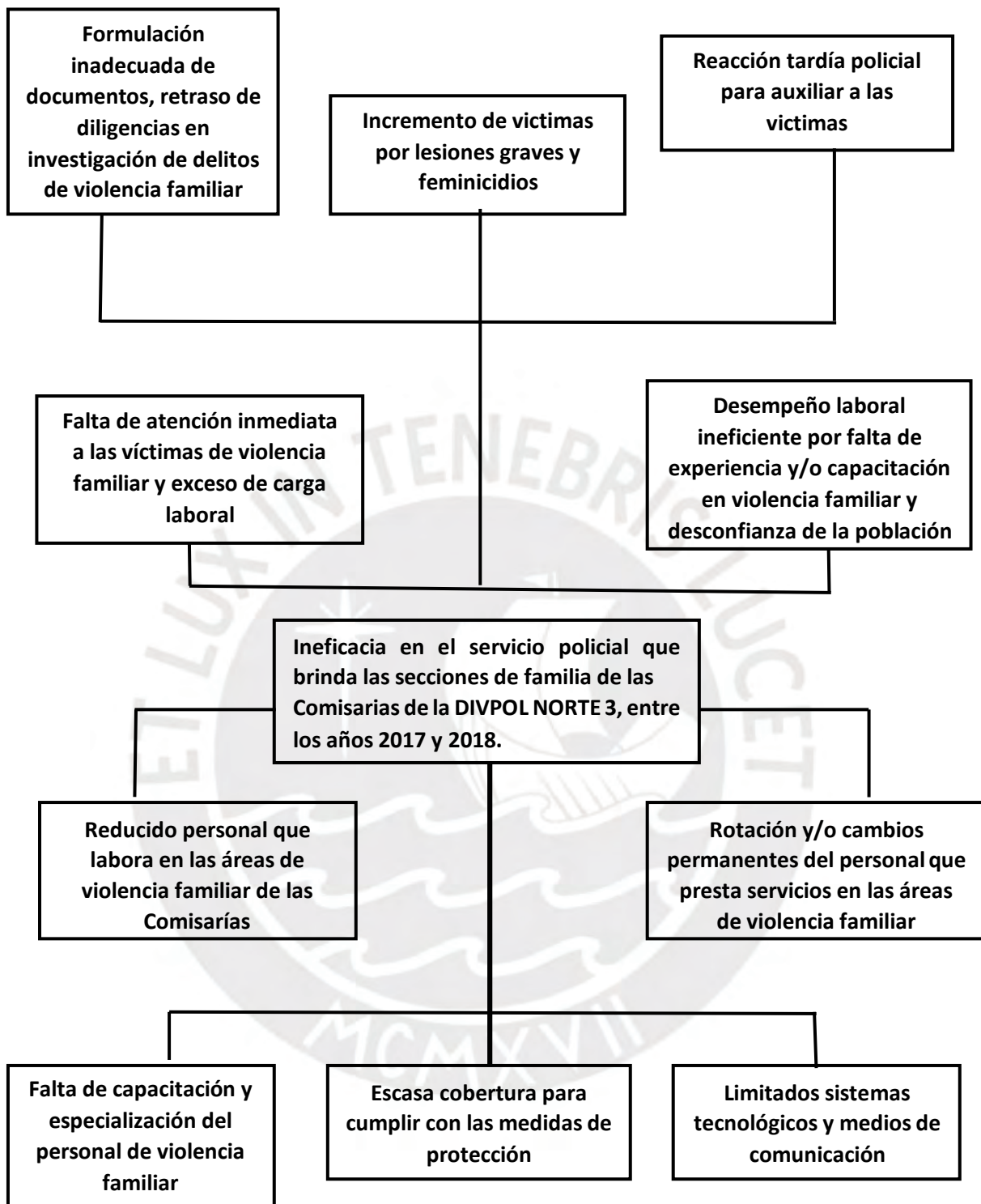
A lo manifestado por el entrevistado ST1. PNP Richard DELGADO PEÑA, detalla: “déficit de personal policial encargado en el área de medidas de protección, así como la variación de personal policial cada mínimo tiempo en el área, ya que no existe un buen relevo y nadie se quiere hacer responsable de las medidas ingresadas en la respectiva fecha; asimismo establecer personal PNP encargado del área permanente y no estar variando de personal, para que tome con responsabilidad su cargo”. Respuestas que coinciden con varios entrevistados, como se demuestra en la Tabla N°07.

Tabla 7. Capacitación y especialización en las comisarías del DIVPOL NORTE 3 año 2017 y 2018

<b>POLICÍA NACIONAL DEL PERU</b>				
<b>DIVPOL NORTE-3</b>				
<b>COMISARÍAS</b>	<b>EFFECTIVOS PNP QUE LABORAN EN LA SECCIÓN FAMILIA</b>	<b>EFFECTIVOS PNP LABORAN EN MEDIDAS DE PROTECCIÓN</b>	<b>PERMANENCIA EN INVESTIGACIÓN</b>	<b>PERMANENCIA EN MEDIDAS DE PROTECCIÓN</b>
<b>BARBONCITOS</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2 AÑOS</b>	<b>2 AÑOS</b>
<b>CONDEVILLA</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2 Y 1 AÑO</b>	<b>2 Y 1 AÑO</b>
<b>SAN MARTIN DE PORRAS</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>11,9 Y 6 MESES</b>	<b>6, Y 2 MESES</b>
<b>CIUDAD Y CAMPO</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>2 Y 1 AÑO Y 1 MES</b>	<b>1 Y 1 AÑO y 4 MESES</b>
<b>PIEDRA LIZA</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>6 Y 3 MESES</b>	<b>6 Y 1 MES</b>
<b>RIMAC</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>12, 18 Y 2 MESES</b>	<b>10,10 Y 7 MESES</b>
<b>EL MANZANO</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>2,2,2,1,1,1 AÑOS</b>	<b>2 Y 1 AÑO</b>
<b>FLOR DE AMANCAES</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>4,4,4,4, AÑOS</b>	<b>1,1 AÑO</b>
<b>TOTAL</b>	<b>25</b>	<b>16</b>		

Fuente: información proporcionada por la DIVPOL NORTE3.





**Figura 3. Árbol de problemas**  
 Fuente: Elaboración propia

## **CAPITULO III**

### **DESCRIPCIÓN DEL PROTOTIPO**

En este capítulo, se ha llegado a determinar y establecer que el desafío de innovación es la escasa cobertura policial para atender y cumplir con las medidas de protección a las víctimas, ordenadas por los juzgados de familia, causa que fue contrastada mediante el desarrollo del proceso de innovación con la finalidad de obtener el máximo de ventajas. Es así que luego de efectuarse los pasos metodológicos, se procedió a reformular la oportunidad inicial y luego se determinó el desafío, que fue comparada con dos experiencias una nacional y otra internacional, formulándose al final la idea final de la innovación.

#### **3.1. Problema reformulado y desafío de innovación**

A partir de la identificación de las causas del problema, se realizó la jerarquización de estas en base a las dimensiones expuestas en la Tabla 8. Luego de ello, se seleccionó la causa 2 “Escasa cobertura para cumplir con las medidas de protección” para plantear el desafío de innovación. Ello debido a que, a diferencia de las otras causas, esta tiene un alto impacto en las tres dimensiones, es decir, es clave para enfrentar el problema, se puede modificar desde la organización la cual cuenta con respaldo normativo para hacerlo.

**Tabla 8. Matriz de valoración de causas**

<b>CAUSAS</b>  <b>DIMENSIONES</b>	<b>C1</b> <b>Reducido personal que labora en violencia familiar</b>	<b>C2</b> <b>Escasa cobertura para cumplir con las medidas de protección</b>	<b>C3</b> <b>Limitados sistemas y medios de comunicación</b>	<b>C4</b> <b>Falta de capacitación y especialización del personal de violencia familiar</b>	<b>C5</b> <b>Rotación y cambios de personal del área de violencia familiar</b>
D1 Nivel de impacto en el problema	2	2	2	1	2
D2 Posibilidad de modificación por parte de la organización	1	2	1	2	2
D3 Se encuentra en el ámbito normativo de la organización desde el cual pretendo generar la intervención	2	2	2	2	1
<b>TOTAL</b>	<b>5</b>	<b>6</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>

Fuente: Elaboración propia

**Valores:**

Alto impacto= 2; Regular impacto = 1; Bajo impacto = 0

**3.1.1. Problema reformulado**

Reducida cobertura para atender y cumplir con las medidas de protección a las víctimas.

**3.1.2. Desafío de Innovación**

“¿Cómo se puede dar cobertura suficiente para cumplir con las medidas de protección a las agraviadas por violencia familiar?”

Luego de identificarse las causas del problema, se procedió a su jerarquización resultando seleccionada la causa 2 “Escasa cobertura policial para atender y cumplir con las medidas de protección a las agraviadas, ordenadas por los juzgados de familia” debido a su nivel de incidencia en la calidad del servicio final al usuario, que es el otorgamiento de las medidas de protección.

### **3.2. Experiencias que enfrentan el desafío de innovación**

#### **1. En Chile**

Juan Norambuena (2018) señala que los programas terapéuticos o de orientación familiar como medida accesoria contemplada en la letra d) del artículo 9 de la Ley 20066, Ley de Violencia Intrafamiliar de Chile, puede incurrir en un gasto infructuoso debido a que las terapias psicológicas obligatorias no han tenido efecto en las víctimas. Otro aspecto resaltante, es que el sistema no cuenta con un mecanismo para fiscalizar a las entidades que brindan dicho tratamiento.

Otra medida adoptada por las autoridades chilenas es la orden de alejamiento, entendida como tutela preventiva.

La potestad cautelar en la violencia intrafamiliar no rompe con la tradición cautelar en Chile, sino que explicita algo esperado de los jueces hoy en día: que tomen decisiones arriesgadas, pero con fundamento para contribuir a solucionar o al menos a paliar los efectos de un conflicto social muy complejo. (Larroucau, 2015 citado por Norambuena, 2018).

Por último, el monitoreo telemático es una medida que le permite a la Policía de Chile controlar el cumplimiento de las medidas cautelares y accesorias a favor de las víctimas de violencia. Esta supervisión implica la colocación de una tobillera o pulsera electrónica en el agresor, mientras que la víctimas contarían con un botón de pánico o plataforma web para mantener en conocimiento a la policía del quebrantamiento o no de las medidas y auxiliar a las víctimas. Si bien esta medida ha despertado polémica por “la invasión excesiva de los derechos del agresor” en un grupo de la población, otros la consideran como la solución frente al incumplimiento.

#### **2. En Brasil**

El Diario Oficial de la Unión publica la disposición, sancionada por el presidente Jair Bolsonaro, señala que de acuerdo con la nueva norma, cuando se constata la existencia de riesgo actual o inminente a la vida o a la integridad física

de la mujer o de sus dependientes, el "agresor será inmediatamente alejado del hogar, domicilio o lugar de convivencia" con la víctima.

Tal medida puede ser adoptada por la autoridad judicial, el delegado de policía o agente policial, cuando en el municipio no haya sede del cuerpo del orden o representante disponible en el momento de la denuncia.

La ley prevé también que, cuando la aplicación de las medidas de protección de urgencia sea decidida por el policía, el juez debe ser comunicado, en el plazo máximo de 24 horas, para que, en igual plazo, determinar sobre "el mantenimiento o revocación de la medida aplicada, debiendo dar conocimiento al Ministerio Público (MP)".

En el caso de prisión del agresor, y por riesgo a la integridad física de la víctima o a la efectividad de la medida protectora de urgencia, no se concederá libertad provisional al encarcelado.

Conforme a la ley actualmente en vigor, la mujer víctima de violencia pide protección al Poder Judicial y, solo después del análisis de un juez, es que las medidas pueden ser aplicadas, lo que lleva en promedio 48 horas. Solo en 2016, cerca de cuatro mil 635 mujeres perdieron la vida en Brasil por agresiones, un promedio de 12,6 por día.

### **3. En España**

La Ley Orgánica 1/2004, Ley de Medidas de Protección Integral Contra la Violencia de género contiene "una regulación integral del problema, con disposiciones de sensibilización y prevención, contiene los derechos de las mujeres víctimas de violencia de género, mecanismos institucionales específicos para abordar la violencia contra la mujer" (Espinoza, 2017).

### **4. En Colombia**

Cardona, Carrilo y Caycedo (2019) señalan que la Ley N° 1257 encomendó al gobierno la realización de protocolos de atención y prevención de la violencia contra la mujer, al igual que la destinación de recursos para la puesta en marcha



de un programa asistencial que brinde cuidados, resguardo y recuperación tanto a las mujeres violentadas como a sus hijos, para que, en caso de violencia intrafamiliar, no se vean obligadas a cohabitar con el agresor. Estas se denominaron medidas de protección y de atención.

Estas medidas de atención se conceden una vez agotadas las demás herramientas de protección a la mujer violentada, como la orden al agresor de abandonar el lugar de residencia de ella o la prohibición de acercarse a los lugares donde pernocta la víctima. Es decir, se deben ejercitar los medios de amparo femenino estipulados en el Código Penal y en la ley de violencia intrafamiliar antes de concluir que no logran salvaguardar los derechos por lo que es imperioso atender íntegramente a la víctima, brindándole techo, comida y transporte. (Cardona, Carrilo, & Caycedo, 2019).

### **3.3. Concepto final de innovación**

#### **3.3.1. Descripción del concepto final de innovación**

**Detalle final y estructura con que contaría el aplicativo tecnológico del “Botón de Pánico”**

##### **Pantalla de inicio**

Contiene un formulario de inicio de sesión del aplicativo en el celular de la víctima, donde se debe de registrar el usuario y contraseña para ingresar al aplicativo

##### **Pantalla del celular con el botón de pánico**

Es una aplicación que utiliza las funciones de comunicación del mismo celular con sistema Android o IOS, para alertar y solicitar al mismo tiempo ayuda de manera silenciosa. En el caso de una persona (agraviada) que cuenta con medidas de protección otorgadas por el Poder Judicial, el botón al ser presionado activará una alerta que enviara un mensaje audible y visible a la central de monitoreo de la comisaría de la jurisdicción correspondiente. De inmediato se activa el protocolo de auxilio policial de situaciones de riesgo para víctimas de violencia

que cuenten con medidas de protección. Otra forma de activar el botón de pánico es manteniendo presionado el botón de encendido del celular por alrededor de cuatro segundos.

### **Pantalla del administrador del Centro de Monitoreo de la Comisaría**

Esta pantalla cuenta con la opción de registrar a los usuarios y contraseñas de las agraviadas que se encuentren con medidas de protección en la jurisdicción policial; además para este cometido, en el mismo centro de monitoreo, se contara con lo siguiente:

- Pantalla de registro de víctimas o agraviadas: Que, contendría un formulario donde se encuentre registrado ya sea por nombre o por DNI a la víctima, debiéndose contar con acceso al sistema RENIEC, para extraer los datos personales además de incluir imágenes actuales de la persona, así como ingresar las características fisiológicas y señas particulares.
- Pantalla de registros de agresores: Contendría un formulario donde se encuentren registrados ya sea por nombre o por DNI al agresor, debiéndose de tener acceso a RENIEC, para poder obtener los datos personales además de incluir imágenes actuales de la persona, así como ingresar las características fisiológicas y señales particulares.
- Pantalla de registros de contactos de emergencias: Contendría un formulario de registro de números telefónicos de celulares de familiares o conocidos señalados por la víctima sujeta a medidas de protección y que puedan ser contactados ante cualquier emergencia.

**Pantalla del mapa con geo localización:** Que existe en el centro de monitoreo en la pantalla de operaciones policiales, esta contiene un mapa de geo localización de toda la jurisdicción policial, que al activarse la alerta de auxilio (botón de pánico), va emitir un mensaje audible y visible con las coordenadas ubicación y datos de la víctima, del presunto agresor y del contacto de emergencia, en tiempo real, a fin de que el operador tenga la ubicación exacta del domicilio de la agraviada y pueda guiar y orientar al personal policial que concurre a la emergencia o auxilio solicitado.

## **PROTOCOLO DE AUXILIO POLICIAL EN CASO DE VIOLENCIA FAMILIAR (AGRESIÓN FÍSICA O AMENAZAS VERBALES) A AGRAVIADAS CON MEDIDAS DE PROTECCIÓN**

### **COMISARIA DE LA JURISDICCIÓN**

- a. La Comisaría, al recibir la señal de alerta (botón de pánico) en la central de monitoreo de la Comisaría implementado con geolocalización, de inmediato tendrá la ubicación domiciliaria e identificación de la víctima o agraviada, así como los datos identificatorios del agresor
- b. Con esta información el operador de la central de monitoreo, dispondrá el desplazamiento de una móvil policial (Vehículo o Motocicleta), de la Comisaría más próxima al llamado de auxilio, asimismo también se comunicará a la central 105 para que también desplace de inmediato una móvil policial del escuadrón de emergencia y apoye o atienda el auxilio solicitado.
- c. De igual manera se dispondrá la concurrencia de una pareja de motociclistas de la Unidad Los Halcones al lugar de auxilio para el apoyo respectivo.
- d. El personal de la Central de Monitoreo de la Comisaría, monitoreara vía radio o vía teléfono el desarrollo de las acciones policiales, para la intervención y detención del posible agresor y auxilio de la víctima.

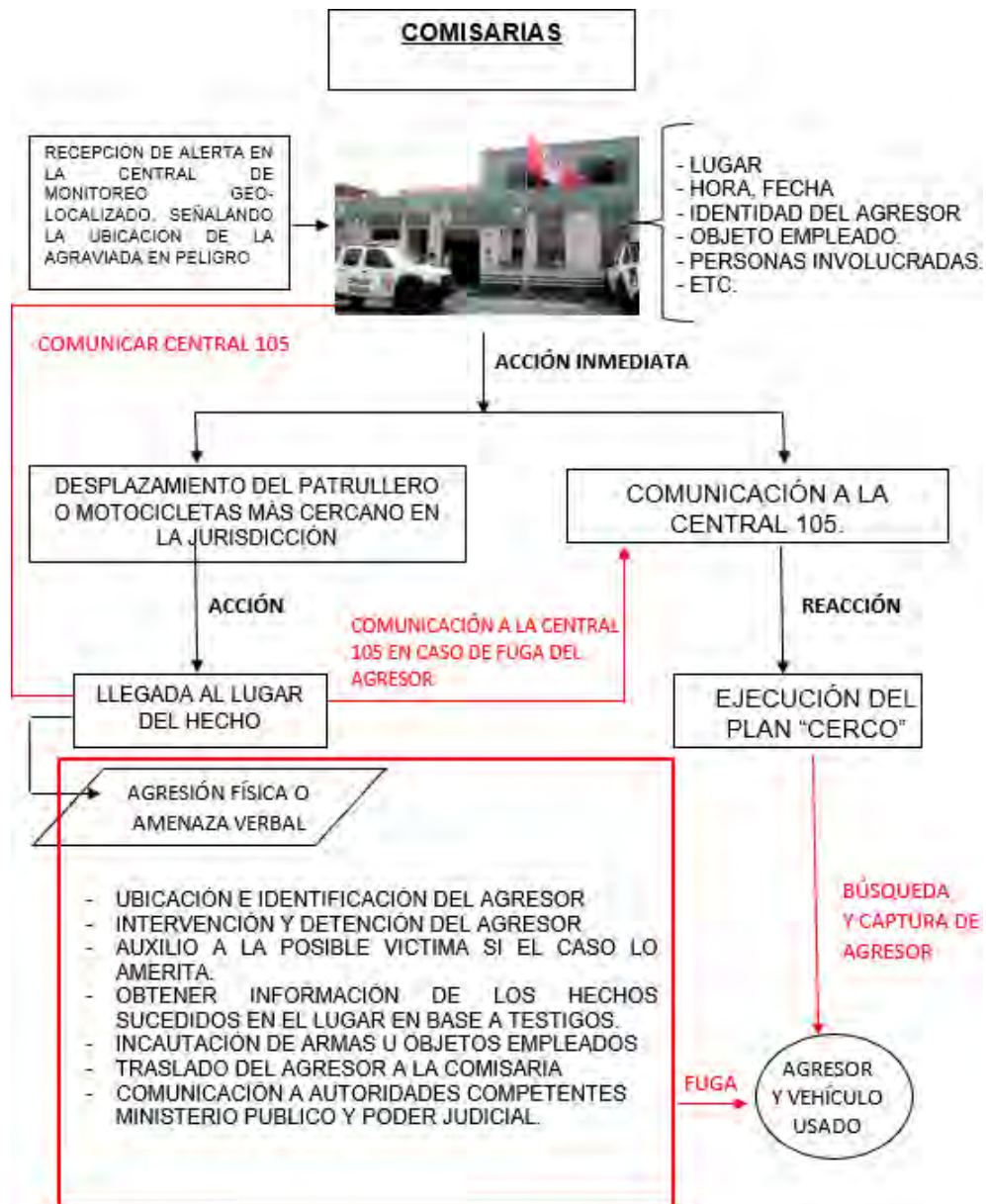
### **UNIDAD MÓVIL DE LA COMISARIA O ESCUADRÓN DE EMERGENCIA**

- a. Recibida la comunicación radial o telefónica por parte de la Comisaría, la Central 105, la móvil y tripulación designada se constituirá por los medios más rápidos al lugar de la emergencia.
- b. Comunicará de su llegada a la CEOPOL de la Comisaría o Central 105
- c. Cumplirá con el protocolo establecido:
  - Intervención y detención del agresor
  - Auxilio inmediato y desplazamiento a un hospital a la víctima si fuera el caso.
  - Obtener información de los hechos sucedidos en el lugar, en base a testigos.

- Identificación de terceras personas o vehículos involucrados.
  - Incautación de armas u objetos empleados en la agresión
  - Traslado del agresor y que sea puesto a disposición de la sección de violencia familiar para las investigaciones correspondientes, quienes de igual manera comunicaran del hecho al Ministerio Público y al Poder Judicial para las acciones del caso.
- d.** Comunicar a CEOPOL de la Comisaría o Central 105, de la información recopilada y/o novedades constatadas.
- e.** En caso de fuga de parte del agresor, se adoptarán las siguientes acciones:
- Comunicación a CEOPOL de la Comisaría y a la Central 105, a efectos de pedir refuerzos y bloquear los posibles accesos de salida poniendo en ejecución el “PLAN CERCO” a fin de evitar la fuga del presunto agresor.

#### **CENTRAL 105**

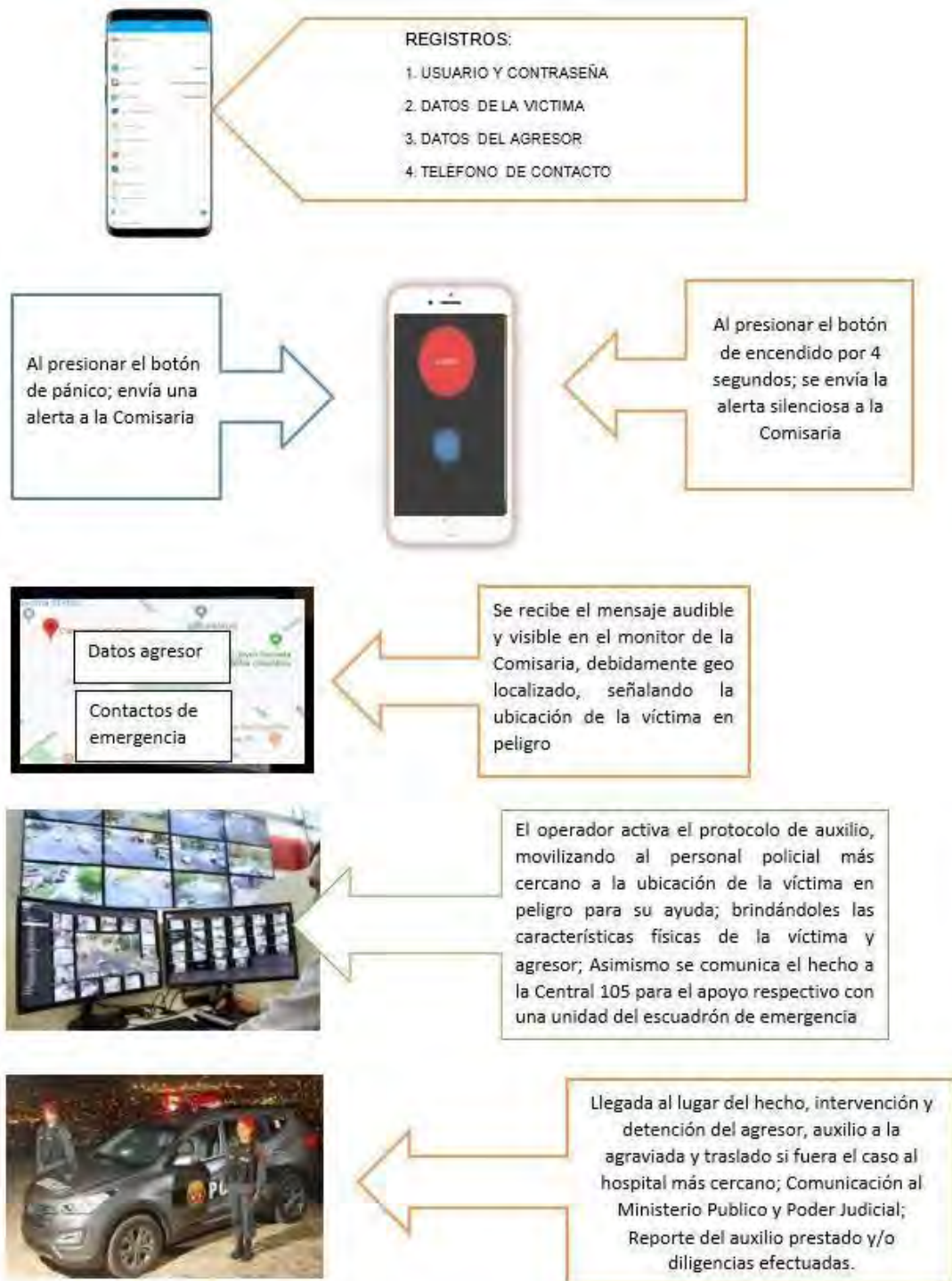
- a.** Recibida la llamada de emergencia, se comunicara el hecho a todos los Departamentos de Emergencia y de más Unidades Policiales de la jurisdicción.
- b.** Desplaza y monitorea las Unidades Móviles necesarias a efectos de ejecutar el PLAN CERCO, según la ubicación que corresponda (zona de acción, adyacente y de influencia).
- c.** Recepcionará la información recabada por la Unidad Móvil policial desplazada por la Central 105.
- d.** Dispondrán el patrullaje intensivo a fin de ubicar y capturar al presunto agresor.



**Figura 4. Esquema de protocolo de auxilio policial en caso de violencia familiar con medidas de protección**

Fuente: Elaboración propia





**Figura 5. Aplicativo tecnológico del botón de pánico**

Fuente: Elaboración propia

### 3.3.2. Procesos de creación del concepto

## A. Generación de ideas para enfrentar el desafío

Tabla 9. Generación de ideas para enfrentar el desafío

Denominación	Descripción	Fuente
1.Alerta SOS (botón de pánico)	Aplicativo que consiste en activar una alerta de emergencia ante situación de peligro de la víctima utilizando su móvil, la misma que emitirá una señal activando una alarma en la Comisaria de la jurisdicción Policial.	Tecnología (ministerio Publico; Chile; España
2.Tobillera o Pulsera electrónica	Es un sistema físico, instalado en los agresores, que consiste enviar una alerta a la Comisaria, cuando se acerca al perímetro prohibido hacia la víctima.	Tecnología Chile, EE.UU.
3.Chip de geo localización	Implantación de un microchip en los agresores, la cual emite una señal GPS, para ubicación y de señal de alarma en caso de acercamiento al domicilio de la agraviada	Tecnología, España EE.UU, Canadá (canes)
4.Sistema de alarma silenciosa	Implementación de una alarma silenciosa en el domicilio de la víctima a fin de que lo presione al encontrarse en cualquier situación de peligro. Dicha alarma encenderá una alerta directa en la Comisaria del sector.	Tecnología utilizaba en las agencias bancarias y tiendas comerciales
5.Seguridad personalizada	Consiste en implementar un servicio policial para la víctima en forma permanente en turnos de 24x24 horas.	España, EE.UU.
6.Casas de refugio fuera en otra localidad y cambio de identidad	Implementación de casa de refugio para víctimas de alto riesgo; proporcionándoles otra identidad y un nuevo trabajo.	Estados Unidos, España
7.Casas de refugio	Para brindar hospedaje y atención personalizada médica a las víctimas de alto riesgo, con custodia policial permanente de servicio 24x24 horas.	EE.UU., España, Francia, Perú.
8.Programas Terapéuticos	Implantación de programas de capacitación y de orientación familiar, para generar valores y respeto entre víctima y agresor, con el fin de superar las discrepancias. (control de la ira)	Perú, Chile, España
9.Grupo de víctimas y PNP en red Whatsapp	Crear un grupo whatsapp la PNP con las víctimas, donde deben reportar mediante mensajes su estado y bienestar, alertando cuando exista un riesgo o peligro, compartiendo su ubicación en tiempo real.	Tecnología
10.Control telefónico	Que se implemente un sistema de control de llamadas telefónicas a la víctima para tener conocimiento de la situación en que se encuentra, así como su bienestar; en caso estar en peligro deberá contar con una palabra clave para alertar una situación de peligro o riesgo.	Innovación
11.Identificación biométrica facial	Implementación de un sistema de identificación biométrica facial para los agresores, utilizando las cámaras de video vigilancia, que permita	Lima, España, México, Ecuador.

	identificar al denunciado y/o agresor cuando se acerca al domicilio de la víctima	
12.Utilización del drones	Implementación de drones por sectores o cuadrantes policiales en cada sector, donde se ubiquen los domicilio de las víctimas que cuenten con medidas de protección, a fin de alertar la presencia del denunciado y/o agresor.	Tecnología
13.Patrullaje integrado	Incrementar el patrullaje integrado con el serenazgo, a fin de sectorizar los domicilios de las víctimas, para poder realizar acciones preventivas y prestar auxilio inmediato a las mismas, de ser necesario.	Perú
14.Reloj con señal GPS	Implementación de un chip con GPS en un reloj pulsera, para que será activado cuando exista un riesgo o peligro en la denunciante o posible víctima, emitiendo una señal de alerta enviada vía internet a la Comisaria del sector.	Tecnología
15.Alarmas vecinales	Implementación de alarmas vecinales ubicadas en la jurisdicción del domicilio de la agraviada	Municipalidad y Juntas Vecinales

Fuente: Elaboración propia

## B. Priorización de ideas

Tabla 10. Priorización de ideas

Idea	Viable	Factible	Deseable	Respaldo legal	Impacto en el problema público	Innovador (disruptivo para el caso peruano)	Resultado
1. Alerta SOS (botón de pánico)	x	x	x		x	x	5
2. Tobillera o Pulsera electrónica	x		x		x		3
3. Chip de geo localización	x				x	x	3
4. Sistema de alarma silenciosa	x		x		x		3
5. Seguridad personalizada.			x		x		2
6. Casas de refugio fuera en otra localidad y cambio de identidad	x		x	x			3
7. Casas de refugio	x		x	x			3
8. Programas Terapéuticos	x			x	x		3
9. Grupo de víctimas y	x	x			x		3

<b>PNP en red Whatsapp</b>							
<b>10. Control telefónico</b>	x	x			x		<b>3</b>
<b>11. Identificación biométrica facial</b>	x		x	<b>X Ley 29733</b>	x		<b>4</b>
<b>12. Utilización del drones</b>	x			<b>X Ley 30740</b>			<b>2</b>
<b>13. Patrullaje integrado</b>	x		x	x			<b>3</b>
<b>14. Reloj con señal GPS</b>	x		x		x		
<b>15. Alarma vecinales</b>	x	x			x		<b>3</b>

Fuente: Elaboración propia

### **C. Bosquejo**

El objetivo del proyecto de innovación es la búsqueda de la reducción de delitos de violencia familiar como agresiones tanto físicas como psicológicas, amenazas verbales (insultos); así como reducir la tasa de agresiones físicas con consecuencias fatales (feminicidios) específicamente de las mujeres y niños, por parte de otros integrantes del grupo familiar.

La idea central del proyecto de innovación es la implementación del aplicativo tecnológico denominado “Botón de Pánico”, que permita coadyuvar en la prestación del auxilio inmediato a cualquier riesgo que pueda tener la víctima sujeta a medidas de protección, por parte del agresor; consistiendo en la utilización de un dispositivo móvil (celular), donde se active el botón de pánico, emitiendo una señal de alerta a una central de operaciones policiales ubicada en la Comisaria PNP del sector.

El presente proyecto de innovación, pretende beneficiar especialmente a todas las mujeres que han sido víctimas de violencia familiar y que se encuentre con el otorgamiento de medidas de protección por parte del Poder Judicial, así como también a aquellas víctimas que estén en peligro y/o amenaza de cualquier otro tipo de violencia. Asimismo, este aplicativo de auxilio permitiría a la agraviada sentirse más segura y confiada durante la realización de sus actividades, ya que al apretar el botón de pánico va a tener la certeza de que va a recibir inmediatamente la ayuda y auxilio de la autoridad policial.

Este aplicativo tecnológico estará disponible en el aplicativo Play Store, accesible para descargar en los móviles que cuenten con sistema operativo Android, de las mujeres, niños y ancianos a quienes se les haya otorgado medidas de protección por parte del poder judicial, la forma de acceso estará a cargo del Comisario de la jurisdicción policial en donde se encuentre ubicado el domicilio de la agraviada o agraviados, mediante una acta de entrega, una acta de manipulación y formas de uso, se realizará un registro digital de todas las personas beneficiadas con esta herramienta tecnológica de auxilio, asimismo se realizará un control y monitoreo de su uso y funcionamiento.

El diseño e implementación del aplicativo botón de pánico estará a cargo del personal de la Dirección de Inteligencia de la Policía Nacional, en coordinación y articulación del Jefe de la Región Policial Lima, personal de la Central de Emergencia 105 PNP Lima y las Comisarias PNP.







**Figura 6. Funcionamiento del proyecto de innovación**  
Fuente: Elaboración propia

### 3.4. Prototipo final de innovación

#### 3.4.1. Descripción del prototipo final de innovación

El prototipo final de innovación que se propone en la presente investigación consta de los siguientes componentes:

### **a. Aplicativo en el celular de la víctima**

El aplicativo botón de pánico, es un aplicativo que se podrá descargar desde los gestores de descarga para Android como el Play Store.

El mismo que es una configuración básica, en el que al pulsar sobre el icono del aplicativo se abre una pantalla con un botón rojo, al presionar el botón de pánico, se envía una alerta a la comisaría, dicho botón deberá ser presionado por un espacio de cuatro segundos, de tal manera que la alerta que se envía a la comisaría es una alerta silenciosa. En la base de datos de la comisaría más cercana se procesa la información, es decir se recibe el mensaje que puede ser audible visible en el monitor de la comisaría, el cual está debidamente geo localizado y permite tener la ubicación de la víctima que se encuentra en peligro.

En la comisaría se puede apreciar en la pantalla los datos de la persona agredida, asimismo se puede presenciar los datos de los posibles agresores, también se cuenta con los contactos de emergencia.

Al recibir la confirmación del mensaje de auxilio, el operador que se encuentra en la comisaría activa el protocolo de auxilio, mediante el cual se puede ir movilizándolo al personal policial más cercano a la ubicación de la víctima en peligro para brindarle la ayuda correspondiente.

Este sistema estará interconectado con los sistemas de comunicación de los vehículos policiales y brinda por ende no solamente la ubicación de la víctima en peligro para su ayuda, sino información referente a las características físicas de la víctima y del posible agresor, también se dispone de datos básicos respecto de anteriores episodios de agresión y las personas que estuvieron involucradas en la misma.

Cuando el botón de auxilio es activado, automáticamente el operador comunicará el hecho a la central 105 para el apoyo respectivo con una unidad del escuadrón de emergencia, la misma que ejecutará la intervención y detención del posible agresor, prestando la debida ayuda a la agraviada (o) y el traslado si fuera el caso al hospital más cercano.

Es importante indicar que este hecho también será comunicado al ministerio público y el poder judicial, de tal manera que se genere un reporte de auxilio prestado a la víctima y/o las diligencias efectuadas en la intervención.

El aplicativo en principio es un aplicativo básico, que cuenta con características sencillas para su fácil uso por los usuarios, no obstante, en el mismo se propone un menú con algunas opciones adicionales.

Entre las opciones adicionales, se dispone un desplegable para indicar el tipo de agresión que se sufre con algunas opciones:

Agresión física

Agresión sexual

Agresión física y sexual

Asimismo, posterior al incidente la víctima podrá registrar de manera más detallada con un comentario acerca de la agresión sufrida, indicando la fecha, el agresor y las circunstancias en las que se presentó dicha agresión.

#### **b. Sistema administrado por la Comisaría**

El sistema de aplicativo botón de pánico, estará administrado por un Centro integral informático, diseñado por la división de inteligencia de la policía, la misma que estará distribuida en las comisarías de la División Policial Norte 3.

El sistema de funcionamiento del botón de pánico y su vínculo con la comisaría para el correspondiente auxilio de la víctima es descrito en los siguientes párrafos.

Primero, para que el sistema funcione la víctima debe tener instalado en su celular el aplicativo botón de pánico, el mismo que será descargado de forma gratuita desde la plataforma de Play Store, es así que una vez instalado en el celular de la víctima y cuando se suscite un hecho de violencia familiar o vinculado con este, la víctima podrá rápidamente abrir su celular ingresar al aplicativo impresionar por cuatro segundos el botón rojo, el cual significa que la víctima está en un peligro inminente de agresión o que ya está siendo agredida.

Al presionar el botón de pánico el operador de telefonía, envía una alerta al sistema de comisarías de la División Policial Norte 3, el software correspondiente hace que la alerta se visualice en todas las comisarías de la División Policial Norte 3, asimismo de acuerdo a la geo localización, brindada por el aplicativo y el operador de telefonía, se prioriza en términos de distancias la comisaría más cercana al hecho de agresión, también se confirma la geo localización de inmediato, identificando la ubicación exacta de la víctima o por lo menos la más aproximada que se tenga de acuerdo con los recursos que brindan las operadoras de telefonía o el sistema de Internet.

Al tener la ubicación más cercana y precisa de la víctima, el operador encargado del botón de pánico en la comisaría más cercana a la víctima reporta una señal de auxilio a los patrulleros y policías que se encuentran más cerca de la escena, de esta manera se garantiza lo más rápido posible se pueda contar con el auxilio del personal policial a la víctima, asimismo el operador de la aplicación en la comisaría, envía una señal de auxilio a la central 105 de la Policía Nacional para que acuda a prestar el apoyo correspondiente que permita complementar, las acciones correspondientes para la detención del agresor o agresores y la realización de las diligencias necesarias en estos casos ante el ministerio público y las autoridades correspondientes.

### **c. Protocolo de auxilio policial en el caso de violencia familiar**

Ante la recepción de la alerta por parte del aplicativo botón de pánico, como se indicó anteriormente en la central de monitoreo, se generará una alerta en todas las comisarías de la División Policial Norte 3, en la que se visualiza también la comisaría que está más cercana al hecho de agresión, es así que a partir de la geo localización y ubicación de la agraviada, se genera un reporte en el que se vinculan el lugar, hora, fecha, identidad del posible agresor o de las personas involucradas en el hecho.

Inmediatamente se generan dos alertas una a los vehículos policiales más cercanos a la zona del hecho delictivo y otra a la central 105.

El desplazamiento del patrullero, o de las motocicletas más cercanas al lugar de la emergencia o auxilio, o los policías que hacen patrullaje preventivo, hace que la llegada al lugar del incidente sea lo más rápido posible, asimismo la central 105

de emergencias de la policía, genera una alerta de auxilio para el desplazamiento del personal especializado a la escena que permita contribuir con las diligencias de la intervención.

Una vez en el lugar de la agresión sea esta física o verbal, se hace la identificación del agresor, se procede a la intervención y detención del mismo. Simultáneamente se da auxilio a la posible víctima de acuerdo a la situación o si el caso lo amerita, y se recoge información de los hechos sucedidos en el lugar en base a testigos, entrevistas, haciéndose al mismo tiempo si fuera el caso la incautación de armas u objetos empleados, y trasladándolos a la comisaría, utilizándose para ellos la cadena de custodia.

También se realiza la comunicación a la autoridad competente, en este caso al ministerio público y el poder judicial.

En caso de que el agresor huya del lugar de los hechos, antes de que algún agente policial pudiera haber llegado, simultáneamente a la alerta se ejecuta el plan cerco con el propósito de realizar la identificación y captura del agresor, en base a la última ubicación de la víctima, así como a la información brindada por la misma agraviada y por los testigos del hecho.

#### **3.4.2. Proceso de testeo del prototipo final de innovación**

El testeo o prueba del prototipo final, está cargo de la unidad de inteligencia de la Policía Nacional, la misma que en colaboración con el personal de las secciones de violencia familiar, patrullaje motorizado, patrullaje preventivo, la central de operaciones de cada comisaría (CEOPOL) y otras áreas las comisarías de la División Policial Norte 3, han de realizar las pruebas correspondientes, así como los arreglos necesarios para que todo se desarrolle conforme a lo planificado y así pueda ser distribuido entre las víctimas de violencia familiar. Para el desarrollo del prototipo se ha consultado su funcionamiento y operatividad a técnicos y profesionales del área de informática y de inteligencia de la Policía, habiéndose obtenido como respuesta que si es factible su funcionamiento por tener costos económicos bajos, de fácil acceso y se puede adaptar e incorporar de manera sencilla a los recursos tecnológicos con los que ya cuentan las Comisarias de la DIVPOL Norte 3.



## **CAPÍTULO IV**

### **ANÁLISIS DE LA DESEABILIDAD, FACTIBILIDAD Y VIABILIDAD DEL PROTOTIPO**

#### **4.1. Análisis de deseabilidad**

El prototipo planteado “Botón de pánico” incidiría de manera notable en la reducción de tiempos de respuesta por parte de la policía, en especial en casos en los que las víctimas ya se encuentran con procesos de violencia familiar anterior.

El botón de pánico se constituye en una innovación tecnológica que puede ser instalada en los teléfonos móviles de las víctimas que presentan antecedentes de violencia familiar. Hoy en día el uso de aplicativos está al alcance de un número creciente de usuarios de teléfonos celulares, la población va entendiendo las ventajas del uso de la tecnología y las instituciones privadas y también las públicas.

El uso de un aplicativo tiene por propósito incrementar la eficiencia de los recursos con los que cuentan las Comisarias de la División Policial Norte 3 y al mismo tiempo vincularlo a base de datos en tiempo real, que permita una fácil ubicación de la agraviada, pudiendo de esta manera acudir con prontitud al llamado de emergencia, asimismo el aplicativo permitirá una identificación de la víctima con una mayor seguridad, lo que permitirá reducir el número de llamados que se realizan sin una real emergencia.

Los actores involucrados en la innovación del botón de pánico son el personal policial de las Comisarias de la División Policial Norte 3, los mismos que se encargarían de la formulación de la propuesta de innovación del botón de pánico para casos de violencia familiar. En este punto es importante indicar que el proyecto de innovación cuenta con el apoyo de las Comisarias de la División Policial Norte 3, puesto que supone es una ayuda importante en la misión de combatir de manera eficaz la violencia familiar.

Asimismo, respecto al diseño y la implementación del aplicativo botón de pánico, el mismo estará a cargo de la Dirección de Inteligencia de la Policía Nacional, en coordinación y articulación del Jefe de la Región Policial Lima,

personal de la Central de Emergencia 105 PNP. Lima y las Comisarias de la División Policial Norte 3.

#### **4.2. Análisis de factibilidad**

Acerca de la factibilidad del proyecto de innovación, existen experiencias en otros países y también en el Perú de sistemas similares que se van incrementando, en tanto su aplicación no requiere aplicaciones adicionales de la normatividad vigente. Por su parte la tecnología que implica está al alcance de ser implementada con los recursos humanos con que cuenta la Policía Nacional del Perú y en particular las Comisarias de la DIVPOL Norte 3, sin tener la necesidad de gastos mayores adicionales.

En cuanto al tiempo que requiere su aplicación este no debe ser mayor a un año, sobre todo por la capacitación en su uso por parte del personal policial asignado a las labores asociadas a los Delitos de Violencia Familiar, así como a las usuarias del mismo.

Legalmente el desarrollo del aplicativo botón de pánico estaría a cargo del personal de la Dirección de Inteligencia de la Policía Nacional y estaría contemplado dentro del marco de la Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, Ley N° 30364.

#### **4.3. Análisis de viabilidad**

El proyecto de innovación “Botón de Pánico” puede ser implementado en las Comisarias de la DIVPOL Norte 3, sin salirse de los presupuestos que se le asignan a las mismas, dado su costo que no repercute de manera notable en las partidas presupuestarias, puesto que el Proyecto se puede adaptar e incorporar de manera sencilla a los recursos tecnológicos con los que ya cuentan las Comisarias de la DIVPOL Norte 3.

En cuanto al costo de la implementación del botón de pánico la misma al estar a cargo de DIRIN PNP, no demandaría costo adicional para el Estado.

**Tabla 11. Estrategia de implementación del proyecto de innovación**

<b>PARTES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>COSTO</b>
<b>COTIZACIÓN</b>	LA DIRIN PNP SERA LA ENCARGADA DE REALIZAR EL APLICATIVO.	S/.0.00
<b>DISEÑO DEL APLICATIVO</b>	SE REALIZA LA MAQUETACIÓN DEL APLICATIVO, QUE SE AJUSTA A LA IDEA INICIAL DE LO QUE BUSCAMOS OBTENER CON LA IMPLEMENTACIÓN DE LA APP.	S/.0.00
<b>DESARROLLO DEL APLICATIVO</b>	LA PROGRAMACIÓN ES DE ACUERDO A LA FUNCIONALIDAD REQUERIDA PARA CUMPLIR LOS OBJETIVOS PLANTEADOS.	S/.0.00
<b>PRUEBAS DEL APLICATIVO</b>	SE REALIZARÁN PRUEBAS TÉCNICAS A FIN DE VERIFICAR LA FUNCIONALIDAD Y REVISAR ERRORES E IMPLEMENTAR MEJORAS.	S/.0.00
<b>PUBLICACIÓN DEL APP</b>	PUBLICAR EL APLICATIVO EN PLAY STORE A FIN DE VERIFICAR SU FUNCIONALIDAD, ASIMISMO SE PUEDE REALIZAR UNA "MARCHA BLANCA" PARA DETECTAR ERRORES DE PROGRAMACIÓN, ERRORES DE DESCARGA, PERMISOS DE INSTALACIÓN, COMPATIBILIDAD, FUNCIONALIDAD Y OTROS.	S/.0.00
<b>ENTRENAMIENTO EN EL USO DEL APLICATIVO</b>	UNA VEZ PROBADO EL APLICATIVO SE IMPLEMENTARÁ UN MANUAL DE USUARIO A FIN DE ENSEÑAR A UTILIZAR EL APLICATIVO, EL PROTOTIPO INICIAL SERA PUESTO A PRUEBA EN LA JURISDICCIÓN DE LA DIVTER NORTE 3, LUEGO DE SU APROBACIÓN SE IMPLEMENTARÁ A NIVEL NACIONAL. LA DIRIN PNP SERA QUIEN SE ENCARGUE DE ESTA TAREA.	S/.0.00
<b>SOPORTE TÉCNICO</b>	EL MANTENIMIENTO DEL APLICATIVO DEBE SER CADA CIERTO TIEMPO, ESTO A FIN DE ADAPTARLO A LAS NUEVAS NECESIDADES Y EL AVANCE DE LA TECNOLOGÍA, ESTARÁ A CARGO DE LA DIRIN PNP.	S/.0.00

Fuente Elaboración propia

## CONCLUSIONES

- La ineficacia que se da en el servicio policial, en particular en las secciones de familia de las Comisarias de la DIVPOL Norte 3, en los años 2017 y 2018, se hizo notable, por los tiempos de respuesta a los llamados de emergencia por parte de las agraviadas y por la reducida capacidad operativa de dichas comisarias.
- Se pudieron identificar cinco causas del problema público en cuestión, siendo estas: i) reducido personal que labora en las áreas de violencia familiar de las comisarias; ii) escasa cobertura para atender y cumplir con las medidas de protección a las víctimas, ordenadas por los juzgados de familia; iii) limitados medios de comunicación de la Policía para el rápido e inmediato auxilio a la víctima de violencia; iv) falta de capacitación y especialización del personal policial asignado a la investigación de violencia familiar y cobertura en el cumplimiento de las medidas de protección; y, v) rotación y cambios permanentes del personal que presta servicios en las áreas de violencia familiar.
- La causa seleccionada luego de la jerarquización de causas fue la “escasa cobertura para atender y cumplir con las medidas de protección a las víctimas de violencia familiar” debido a que es de gran relevancia y se encuentra dentro del margen de acción de la PNP.
- De este modo, el desafío de la innovación responde a la pregunta ¿Cómo se puede dar cobertura suficiente para cumplir con las medidas de protección a las agraviadas por violencia familiar?
- El concepto final de la innovación se resume en la innovación tecnológica denominado Botón de Pánico, el cual es un aplicativo que sería instalado en los celulares de las Víctimas de Violencia Familiar que figuran en el Sistema de Registro de la Policía de personal que cuentan con antecedentes de este tipo y necesitan de un auxilio inmediato en eventos que impliquen su seguridad y la protección por parte de la policía ante tales hechos.
- El prototipo del “Botón de Pánico” cuenta con los siguientes componentes: i) Pantalla de Inicio, la cual ha de estar en los aplicativos instalados en las pantallas de los celulares de las víctimas de violencia familiar y contará con un usuario y contraseña correspondientes; ii) Pantalla del celular con el botón de pánico, con funciones para alertar y solicitar ayuda de manera silenciosa y que

permita activar el protocolo de auxilio policial en situaciones de personas con medidas de protección; iii) Pantalla del administrador del Centro de Monitoreo de la Comisaria que contiene el registro de víctimas o agraviadas, registro de agresores, registro de contactos de emergencias, así como el mapa con geolocalización.

- La construcción del prototipo se realizará en colaboración del personal de la Dirección de Inteligencia de la Policía Nacional, en coordinación y articulación del jefe de la Región Policial Lima, personal de la Central de Emergencia 105 PNP Lima y las Comisarias PNP.
- El “Botón de pánico” incidiría de manera notable en la reducción de tiempos de respuesta por parte de la policía, en especial en casos en los que las víctimas ya se encuentran con procesos de violencia familiar anterior, motivo por el cual es deseable tanto por la víctimas como por el personal policial.
- Acerca de la factibilidad del proyecto de innovación, existen experiencias en otros países y también en el Perú de sistemas similares que se van incrementando, en tanto su aplicación no requiere aplicaciones adicionales de la normatividad vigente. Por su parte la tecnología que implica está al alcance de ser implementada con los recursos humanos con que cuenta la Policía Nacional del Perú y en particular las Comisarias de la DIVPOL Norte 3, sin tener la necesidad de gastos mayores adicionales.
- El proyecto de innovación “Botón de Pánico” puede ser implementado en las comisarías de la DIVPOL Norte 3, sin necesidad de solicitar presupuesto adicional del que se le asigna a estas, es decir, el costo no repercute de manera considerable en las partidas presupuestarias, puesto que el proyecto se puede adaptar e incorporar de manera sencilla a los recursos tecnológicos con los que ya cuentan las comisarías de la DIVPOL Norte.



## BIBLIOGRAFÍA

- Alles, M. (2010). Desempeño por Competencias. *Evaluación de 360°*, 22-43.
- Bonnefoy, J., & Armijo, M. (2005). Manual Indicadores de Desempeño en el Sector Público.
- Cardona, J., Carrilo, Y., & Caycedo, R. (2019). La garantía de los derechos de la mujer en el ordenamiento jurídico colombiano. *Hallazgos*.
- Chiavenato, I. (2011). Administración de los Recursos Humanos - Evaluación del Desempeño.
- Cristóbal, & Armijo. (2005). Manual Indicadores de Desempeño en el Sector Público.
- Cuerpo Nacional de Policía España. (2010). Manual de buenas prácticas policiales del Cuerpo Nacional de Policía España.
- Decreto Legislativo N° 1149. (2011). Ley de Carrera y Situación del Personal de la Policía Nacional del Perú.
- Decreto Legislativo N° 1242. (2016). Modifican con el Artículo 45° del Decreto Supremo N° 016-2013-IN.
- Decreto Legislativo N° 1267. (2016). Ley de la Policía Nacional del Perú.
- Decreto Legislativo N° 1386. (2018). Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.
- Decreto Supremo N° 026-2017-IN. (2017). Reglamento de la Ley N° 1267, Ley de la PNP.
- Decreto Supremo N° 009-2016-MIMP. (2016). Decreto Supremo que aprueba el Reglamento de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.
- Espinoza, E. (2017). Ley Organiza 1/2004. *Revista de derecho penal y criminología*, 93-126.

- Guinart i Sola, J. (2003). Indicadores de gestión para las entidades públicas.
- Jaschke, H. (2007). La Ciencia Policial: Enfoque Europeo.
- Ley 20066. (2005). Ley de Violencia Intrafamiliar - Chile.
- Ley N° 27337. (2000). Nuevo Código de los Niños y Adolescentes.
- Ley N° 30364. (2015). Ley para Prevenir y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar.
- Louffat, E. (2012). Administración: Procesos del Proceso Administrativo.
- MININTER. (2013). Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018.
- Mokate, K. (1999). Eficacia, Eficiencia, Equidad y Sostenibilidad.
- Norambuena, J. (2018). Eficacia de las Medidas Cautelares y Accesorias aplicadas en contexto de Violencia intrafamiliar.
- OEA. (1994). Convención Belém Do Pará.
- ONU. (2003). Estrategias de combate a la violencia doméstica.
- PUCP. (2012). Validez y Eficacia del contrato de trabajo. *Revista de la Facultad de Derecho de la PUCP*, 449-469.
- RD. N° 925-A-2016-DIRGEN/EMG-PNP. (2016). GUÍA DE PROCEDIMIENTOS PARA LA INTERVENCIÓN DE LA POLICÍA NACIONAL EN EL MARCO DE LA LEY N° 30364.

## ANEXOS

**Tabla. Componentes de la matriz de consistencia**

Preguntas	Objetivos	Hipótesis	Fuentes de dato	Herramientas
Principal: ¿Cuál es la situación de ineficacia en el servicio policial brindado en la sección familia de las comisarías de la DIVPOL Norte 3 en los años 2017 y 2018?	Describir la situación de ineficacia en el servicio policial brindado en la sección familia de las comisarías de la DIVPOL Norte 3, en los años 2017 y 2018			
Secundaria 1: ¿Cuáles son los servicios policiales que entrega la sección familia de las comisarías de la DIVPOL Norte entre los años 2017 y 2018 y cuáles son sus características?	Determinar el número de servicios policiales que entrega la sección de familia de las comisarías de familia del DIVPOL Norte 3 en los años 2017 y 2018	Se estima que el número de servicios policiales es menor de 05.	Evaluación Estadística de los años 2017 y 2018. Especialistas Comisarios	Revisión de base de datos Entrevista Entrevista
Secundaria 2: Quiénes son los principales actores que participan en los servicios que entrega la Sección familia de las comisarías de la DIVPOL Norte 3 en los años 2017 y 2018.	Determinar quiénes son los principales actores que participan del proceso de investigación de los servicios policiales que entrega la sección familia de las comisarías de la DIVPOL Norte 3 en los años 2017 y 2018.	Los actores que participan del proceso de investigación de los servicios policiales que entrega la sección familia de las comisarías de la DIVPOL Norte 3 en los años 2017 y 2018.	Documentos oficiales de la Comisarias	Revisión documental
			Los Comisarios	Entrevista
			Personal de la Sección Familia	Entrevista
			Víctimas o agraviados	Entrevista
Secundaria 3: ¿Cuál es el nivel de eficacia del servicio policial de la sección familia de las comisarías de la DIVPOL Norte 3, en los Años 2017 y 2018?	Determinar el nivel de eficacia del servicio policial de la sección familia de las comisarías de la DIVPOL Norte 3 en los años 2017 y 2018.	Las diversas modalidades de denuncias recibidas y atendidas por cada servicio policial de la sección familia de las comisarías de la DIVPOL Norte 3, en los años 2017 y 2018, estableciendo la producción y efectividad de las investigaciones, acciones sobre la capacidad para atender las medidas de protección de los agraviados.	Personal de la sección de familia de las comisarías	Entrevistas
			Víctimas en forma aleatorias	Entrevistas
			Ministerio Público y Poder Judicial	Situación final de los procesados