

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

Escuela de Posgrado



Capacitación al personal policial de comisarías, en
implementación de programas preventivos, mediante el
aplicativo policía 24/7

Trabajo de investigación para obtener el grado académico de Magíster
en Gobierno y Políticas Públicas

que presentan:

Isaac Moisés Candia Haro
Milton Javier Cabrera Ríos

Asesor:

Rafael Alberto Miranda Ayala

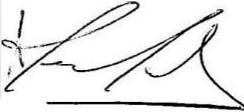
Lima, 2021

Informe de Similitud

Yo, Rafael Alberto Miranda Ayala, docente de la Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor de del Trabajo de Investigación titulado “Capacitación al personal policial de comisarías, en implementación de programas preventivos, mediante el aplicativo policía 24/7” de los autores Isaac Moisés Candia Haro y Milton Javier Cabrera Ríos; dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 20%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 14/11/2022.
- He revisado con detalle dicho reporte y la Tesis o Trabajo de Investigación y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha: Lima, 23 de Enero 2023

Apellidos y nombres del asesor: <u>Miranda Ayala, Rafael Alberto</u>	
DNI: 43530089	Firma: 
ORCID: 0000-0001-8640-6439	

Resumen

La seguridad ciudadana se posiciona como uno de los principales desafíos de la post pandemia, a fin de garantizar la reactivación económica y la implementación de políticas públicas necesarias en salud, educación y otras más urgentes para la ciudadanía. Esta situación de seguridad objetiva y subjetiva, debe ser producto de la acción integral del Estado, entidades privadas y la comunidad en general. Este trabajo pretende resaltar la importancia que tiene la participación de la comunidad en la seguridad ciudadana, en ese sentido, propone la capacitación del personal policial que trabaja en las comisarías de Lima Metropolitana, en la implementación de Programas Preventivos, mediante el aplicativo POLICIA 24/7, como medio para mejorar la articulación entre la PNP y la comunidad organizada, a fin de coproducir las condiciones que permitan una convivencia pacífica, libre de riesgos y amenazas que atenten contra la vida, integridad o patrimonio del ciudadano.

Palabras clave: Seguridad ciudadana, participación ciudadana, comunidad organizada.

Abstract

Citizen security is positioned as one of the main challenges of the post-pandemic, in order to guarantee economic reactivation, and the implementation of necessary public policies in health, education and other more urgent for citizens. This objective and subjective security situation must be the product of the integral action of the State, private entities and the community in general. This work aims to highlight the importance of community participation in citizen security, in that sense, it proposes the training of police personnel who work in the police stations of Lima Metropolitana, in the implementation of Preventive Programs, through the app POLICIA 24/7, as a means to improve the articulation between the PNP and the organized community, in order to co-produce the conditions that allow a peaceful coexistence, free of risks and threats that threaten the life, integrity or patrimony of the citizen.

Keywords: Citizen security, citizen participation, organized community.

Índice

Carátula.....	i
Informe de Similitud.....	ii
Resumen.....	iii
Abstract.....	iv
Índice.....	v
Lista de Tablas.....	ix
Lista de Figuras.....	x
Introducción.....	1
Capítulo I Definición y Descripción del Problema.....	4
1.1 Redacción Formal del Problema.....	6
1.2 Marco Conceptual del Problema.....	6
1.2.1 Seguridad ciudadana.....	6
1.2.2 Participación ciudadana.....	8
1.2.3 Comunidad organizada en seguridad ciudadana.....	9
1.2.4 La articulación como herramienta de la gestión pública	13
1.3 Arquitectura del Problema.....	14
1.3.1 Magnitud del problema en Lima Metropolitana	15
1.3.2 Estrategia Institucional que ejecutó la PNP para reducir los índices de inseguridad ciudadana aplicada el 2019.....	16
1.3.3 Actores en la estrategia PNP para reducir los índices de inseguridad ciudadana aplicada el 2019-2020	18

1.4	Marco Institucional y Normativo relacionado con el Problema	20
Capítulo II Causas del Problema		23
2.1	Marco Teórico sobre las Causas del Problema.....	23
2.2	Causas del problema	24
2.2.1.	Causa 1: Insuficiente capacitación en programas preventivos del personal policial que presta servicios en Comisarías	25
2.2.2	Causa 2: Desfasada normatividad sobre funcionamiento de programas preventivos	27
2.2.3	Causa 3: Deficiente involucramiento con los programas preventivos, por parte del personal PNP que presta servicios en las comisarías	29
Capítulo III Diseño Del Prototipo		32
3.1	Problema Reformulado y Desafío de Innovación	32
3.1.1	Problema reformulado	33
3.1.2	Desafío de innovación	34
3.2	Experiencias Previas para hacer frente al Desafío de la Innovación.....	34
3.2.1	Sistema Integrado Informático de la Policía Nacional del Ecuador (SIIPNE 3W)	34
3.2.2	Aplicación móvil POLIS de la Policía Nacional de Colombia	35
3.2.3	Aplicativo <i>Mi Policía</i> de Ciudad de México	37
3.2.4	Alertacops, la App de la Policía y Guardia Civil de España	38
3.2.5	Aplicación PFMOVIL de la Policía Federal de México	38
3.3	Concepto Final de Innovación.....	40
3.3.1	Generación y priorización de ideas.....	40
3.3.2	Descripción del concepto final de innovación	42

	vii
3.3.3 Proceso de desarrollo del prototipo final de innovación.....	43
3.4. Prototipo final de innovación	44
3.4.1 Descripción del prototipo final.....	45
3.4.2 Proceso de desarrollo del prototipo final de innovación.....	51
Capítulo IV Análisis de Deseabilidad, Factibilidad y Viabilidad del producto.....	54
4.1 Análisis de Deseabilidad	54
4.2 Análisis de Factibilidad.....	55
4.3 Análisis de Viabilidad	57
Conclusiones.....	59
Referencias	60



Anexos	63
Anexo 1: Descripción del Espacio de la Política: Tema de Interés y Cadena de Valor de las Intervenciones Relacionadas	63
Anexo 2: Matriz de Consistencia del Diseño de Investigación sobre la Arquitectura del Problema Público	66
Anexo 3: Análisis Causal del Problema	68
Anexo 4: Herramienta de Recojo de Información para la Arquitectura del Problema	69



Lista de Tablas

Tabla 1 <i>Marco normativo desarrollado frente al problema identificado</i>	21
Tabla 2 <i>Marco institucional frente al problema identificado</i>	21
Tabla 3 <i>Políticas públicas generales frente al problema identificado</i>	22
Tabla 4 <i>Políticas públicas específicas frente al problema identificado</i>	22
Tabla 5 <i>Índice de jerarquización de las causas</i>	32
Tabla 6 <i>Priorización de las ideas</i>	41
Tabla 7 <i>Conceptualización de la nueva idea</i>	42



Lista de Figuras

Figura 1 Diagrama de causa-efecto (diagrama de Ishikawa)	31
Figura 2 Información de Polis Colombia.....	37
Figura 3 App PF Móvil.....	39
Figura 4 Aplicativo policial 24/7	46
Figura 5 Infografía de temas de capacitación	47
Figura 6 Ingreso al aplicativo Policía 24/7.....	47
Figura 7 Ingreso a la opción “Policía Comunitaria”	48
Figura 8 Ingreso a link policía comunitaria	48
Figura 9 Instrucciones sobre la capacitación	49
Figura 10 Ingreso a módulos de capacitación.....	49
Figura 11 Culminación del módulo de capacitación	50
Figura 12 Culminación de la capacitación virtual	50
Figura 13 Cadena de valor asociada.....	65

Introducción

Se considera a la seguridad ciudadana como uno de los principales desafíos en épocas de pandemia y post pandemia. Así lo señala el INEI, en su Informe sobre principales problemas del país e indicadores de seguridad ciudadana, semestre móvil diciembre 2,020 a mayo 2,021. Esta condición objetiva y subjetiva, de tranquilidad y convivencia pacífica, exenta de riesgos y amenazas de crímenes y violencia, debe ser producto de la acción integral del Estado, de las entidades privadas y de la comunidad en general.

En esa línea, resulta importante la participación organizada de la ciudadanía en la seguridad ciudadana. Por ello, uno de los principales lineamientos de la estrategia que implementa la Policía Nacional del Perú [PNP], es el trabajo articulado con la comunidad. Sin embargo, mediante entrevistas y encuestas realizadas a miembros de la PNP asignados a comisarías de Lima Metropolitana; ciudadanos miembros de las Juntas Vecinales y especialistas en el tema; se estableció que, uno de los principales problemas en la implementación de estrategias de seguridad ciudadana, es la deficiente articulación que existe entre PNP y la comunidad.

Al presentarse deficiencias en la articulación PNP – Comunidad organizada, la implementación de la estrategia policial no resulta óptima en la lucha contra la inseguridad, continuando la comisión de actos delictivos y violencia, en mayor medida de los llamados delitos menores contra el patrimonio así como el temor de ser víctima de delitos y bajo nivel de confianza en las fuerzas del orden, lo que se refleja en los datos estadísticos publicados por el INEI, los cuales señalan que, a nivel nacional, el porcentaje de victimización en

el periodo diciembre 2,020 – mayo 2,021, es del 17.7 %, y la percepción de inseguridad, en el mismo periodo es de 81.7 % (INEI, 2021).

Cabe señalar que la ejecución de programas preventivos como: Juntas Vecinales [JJVV], Red de Cooperantes [RC] y Brigadas de Autoprotección Escolar [BAPE], es parte importante de la estrategia policial en SC desarrollada por las comisarías, pero, es el caso que, muchas veces el íntegro del personal policial que presta servicios en estas unidades no internaliza el concepto de policía comunitaria y participación ciudadana, asumiendo que esa labor corresponde sólo al efectivo policial que presta servicios en la oficina de policía comunitaria, lo que imposibilita una articulación adecuada con la comunidad y la obtención de resultados satisfactorios para reducir los índices de inseguridad.

Dentro de las causas que ocasionan este problema, con la información proporcionada por los entrevistados, se identificó que, el personal policial que presta servicios en las comisarías tiene un limitado acceso a los programas de capacitación, especialización, talleres y seminarios relacionados a policía comunitaria y participación ciudadana, que ejecuta la Policía Nacional. Por lo tanto, es limitado el número de efectivos preparados para liderar los programas preventivos y articular acciones con la comunidad organizada.

El propósito de este trabajo es resaltar la importancia que tiene la participación de la comunidad en la seguridad ciudadana, en ese sentido, propone la capacitación del personal policial que trabaja en las comisarías de Lima Metropolitana, en la implementación de Programas Preventivos, mediante el aplicativo POLICIA 24/7, como medio para mejorar sus competencias, entre ellas su capacidad de articulación con la comunidad organizada, brindando un servicio eficiente y efectivo, que genere valor público.

El prototipo final de innovación que se propone utilizará el aplicativo POLICIA 24/7, que está a cargo de la DIRTIC PNP, al que se accede a través de los teléfonos celulares del personal policial o a través de la página <http://www.pnp.gob.pe>. Este aplicativo será implementado con material educativo, audios, videos, infografías entre otros por parte de la División de Juntas Vecinales de la Dirección de Seguridad Ciudadana de la PNP, lo que permitirá una capacitación permanente al personal policial en lo concerniente a Policía Comunitaria y Participación Ciudadana.



Capítulo I

Definición y Descripción del Problema

Luego de la pandemia ocasionada por el coronavirus, los países del mundo enfrentarán grandes desafíos para revertir las consecuencias de la crisis. Estimamos que algunos de los desafíos más importantes serán: la reactivación económica y la seguridad de sus ciudadanos. En ese sentido, se podría asegurar qué, garantizando un nivel adecuado de seguridad se viabiliza la implementación efectiva de las políticas orientadas a la recuperación económica, salud, educación, entre otras, en razón a que, el crimen y la violencia afectan tanto a la víctima, como al desarrollo económico, social y cultural del país.

Antes de la pandemia, la seguridad ciudadana era uno de los principales problemas para América Latina y el Caribe [ALC]. Según la ONU, para el año 2017, la tasa de homicidios a nivel global alcanzaba los 6,1 homicidios por cada 100,000 habitantes, mientras que en ALC, en el mismo año se registró como tasa de homicidios: 17,2 homicidios por cada 100,000 habitantes. Asimismo, los gastos que irrogan al erario nacional de algunos países de ALC alcanzan como promedio el 3.5% de su PBI, llegando en algunos casos a superar el 10% de su PBI (Banco Mundial). En el año 2019, de las 50 ciudades consideradas como las más peligrosas del mundo, 44 fueron ciudades que se ubican en ALC.

En nuestro país, según el Informe de Seguridad Ciudadana del INEI (2021), el porcentaje de victimización en el periodo diciembre 2,020 – mayo 2,021, es del 17.7 %, y la percepción de inseguridad, en el mismo periodo es de 81.7 %. Ello significa que de cada 4 peruanos al menos uno ha sido víctima de un delito y de cada 10 ciudadanos al menos 8 sienten temor de ser víctimas de algún acto delictivo.

El departamento de Lima alberga a una población aproximada de 9.32 millones de habitantes, aproximadamente un tercio de la población del país (INEI, 2018). Dentro del cual, Lima Metropolitana presenta un porcentaje de victimización del 21.3%, 4 puntos porcentuales por encima del promedio nacional de 17.7%, y una percepción de inseguridad de 89.8%, 8 puntos porcentuales por encima del promedio nacional de 81.7% (INEI, 2021).

En el mismo informe, el INEI señala que, el mayor índice de ilícitos ocurre en las calles y son delitos patrimoniales como: robos de billeteras, carteras y, especialmente, celulares. De ellos, un porcentaje significativo son delitos cometidos con armas de fuego, los cuales, por su connotación son centro de atención de los medios de comunicación, lo que, entre otros factores, contribuiría a elevar la sensación de temor o percepción de inseguridad del ciudadano; así como, a disminuir la confianza del ciudadano en la PNP y en el Estado en general.

En cumplimiento de su finalidad fundamental de proteger la vida, integridad, patrimonio y procurar el bienestar de la población, el Estado peruano, en el marco de lo señalado en la Constitución, la Ley 27933 Ley de SC y su Reglamento, viene implementando diversos planes, como el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019 – 2023 y estrategias como la Estrategia Multisectorial “Barrio Seguro” y el Lineamiento Sectorial “Vecindario Seguro”.

Dentro de las instituciones comprometidas en la implementación de estas estrategias, la PNP asume un liderazgo significativo, cumpliendo un papel fundamental en las labores de orden interno, orden público y seguridad ciudadana, siendo esta última función efectuada prioritariamente por las comisarías a nivel nacional.

Las estrategias señaladas procuran un cambio del modelo policial, transitando de un modelo tradicional a uno más cercano a la comunidad. Proponen para ello un trabajo coordinado y articulado con las autoridades de los tres niveles de gobierno y una mayor participación de la ciudadanía. En este modelo la comunidad participa activa y organizadamente mediante los programas preventivos desarrollados por la PNP como son: las Juntas Vecinales, Brigadas de Autoprotección Escolar y Red de Cooperantes entre otros.

Por las causas que se desarrollan en la presente investigación, como son: limitada capacitación al personal PNP de comisarías, limitado involucramiento del personal de comisarías y normativa desfasada, esta actividad de acercamiento y trabajo articulado con la comunidad que debiera desarrollar la PNP presenta serias deficiencias. Esto redundando en la limitada prestación del servicio público y la afectación de la población que es víctima de la violencia delincinencial, esto se se ve reflejado sobre todo en la elevada percepción de inseguridad y reducida confianza en la policía, a nivel nacional y más aún en Lima Metropolitana.

1.1 Redacción Formal del Problema

Conforme a lo señalado, se ha identificado el siguiente problema:

“Deficiente articulación entre la PNP y la comunidad organizada en torno a la seguridad ciudadana de Lima Metropolitana durante los años 2019-2020”

1.2 Marco Conceptual del Problema

1.2.1 Seguridad ciudadana

El término seguridad ciudadana tiene diversas imprecisiones conceptuales y variadas interpretaciones entre la academia, los organismos internacionales y la normativa de diversos Estados. De este modo se le llega a conceptualizar como un “derecho”, una “obligación del Estado”, una “manifestación de cultura”, un “bien público”, una “condición”, una “dimensión de la seguridad humana” entre otros (Solórzano et al., 2016).

En el Perú, la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana la define como la “acción” que, integrada y articuladamente, desarrolla el Estado. Incluye en esta responsabilidad a los tres niveles de gobierno, a los ciudadanos como sector privado, sociedad civil organizada y como ciudadanía en general. Esta “acción” del Estado y la ciudadanía tiene como finalidad “asegurar la convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos. Del mismo modo, contribuir a la prevención de la comisión de delitos y faltas” (Ley 27933, 2003).

Chinchilla y Vorndran coinciden con esa definición, agregando que, la seguridad ciudadana abarca conceptos más amplios que solo la lucha o prevención de los delitos, para los autores implica además, velar por las normas de convivencia, prevenir y resolver conflictos, ser eficientes en los sistemas de justicia y penitenciario, señalando como su finalidad: la protección de los derechos y libertades fundamentales (2018, p.10)

Cumpliendo con esa responsabilidad del Estado, de garantizar el libre ejercicio de los derechos fundamentales de todos sus ciudadanos, se promulgó el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019-2023 [PNSC]. El mismo que adopta un concepto amplio de la seguridad ciudadana, definiéndola como una “condición” objetiva y subjetiva donde los individuos se desenvuelven “libres de

violencia o amenaza física o psicológica, o de despojo intencional de su patrimonio” (PNUD, 2006). Asimismo, el PNSC 2019-2023 adopta un “enfoque de derechos humanos y de seguridad humana que busca mejorar las condiciones de ciudadanía democrática y ubica a la persona humana como sujeto de derechos” conforme a lo señalado por la CIDH (2009).

La SC como “condición” tiene las siguientes dimensiones:

a) Dimensión objetiva: El elemento objetivo de la SC está referida a la violencia o incidencia delictiva sufridas por los ciudadanos, estos eventos se miden con indicadores como victimización, tasa de homicidios por cada 100,000 habitantes, entre otros.

b) Dimensión subjetiva: El elemento subjetivo de la SC es la sensación de confianza, seguridad o temor que experimenta el ciudadano ante la posibilidad de ser víctima de violencia o actos delictivos, a su vez, es comúnmente medido con indicadores como percepción de inseguridad, confianza en las instituciones tutelares, entre otros.

1.2.2 Participación ciudadana

La participación ciudadana es conceptualizada por diversos autores como el involucramiento de la población debidamente organizada en los asuntos públicos que interesan a su comunidad. Gonzales (2007) define a la participación ciudadana de la siguiente manera:

La participación ciudadana es un proceso social y político autónomo, crítico y dinámico que se propone la democratización de las relaciones de poder en una sociedad. La participación ciudadana está motivada por intereses y valores que se pueden desarrollar individual o colectivamente, en relación con la sociedad y con respecto al Estado, dentro de unas condiciones históricas concretas; y, bajo un contexto

favorable o no, establecido de manera formal o de manera informal derivado de la dinámica impuesta por los actores de la propia sociedad (p.2).

Se la puede definir entonces, como un proceso de participación de la ciudadanía en general en la vida de una nación y el involucramiento del ciudadano en la toma de decisiones que atañen a su comunidad, en lo social, político, entre otros aspectos. Al respecto Ziccardi (1998; como se citó en Alvarado, 2010) considera que la participación ciudadana tiene múltiples conceptualizaciones, siendo uno de ellos en lo político donde el ciudadano participa de manera organizada, conforme a lo establecido en el ordenamiento legal, para tener contacto y ser parte en las decisiones de gobierno en el manejo del poder y los recursos públicos.

1.2.3 Comunidad organizada en seguridad ciudadana

Corresponde al Estado generar mecanismos que permitan que la población se sienta representada en las decisiones de gobierno y en la expresión de sus inquietudes y necesidades. En el caso de la seguridad, el Estado a través de la PNP procura organizar a la comunidad, con la intención de generar mejores condiciones de convivencia, donde primen la solidaridad y los “sentimientos y actitudes altruistas, cooperativas, comunales y verdaderamente democráticas” (Gallo, 2015, p.79).

Para el Ministerio de Tecnología, Información y Comunicación de la República de Colombia (2020), “la comunidad organizada constituye una asociación de personas naturales y/o jurídicas sin ningún tipo de lucro, que mantienen una convivencia de apoyo y colaboración en beneficio de su comunidad”.

Son la autoridad y la población los que tienen que coincidir para realizar un trabajo coordinado y organizado, cuyos resultados sean beneficiosos y favorables principalmente para quienes conforman la comunidad. En ese sentido tanto las autoridades y la comunidad organizada deben involucrarse en la seguridad ciudadana coordinando y articulando acciones en forma permanente para obtener resultados favorables y mejorar la percepción en la seguridad (Carrión, 2002).

La comunidad organizada es una aliada importante para garantizar la seguridad ciudadana en una comunidad. Esta organización permite a los ciudadanos, en un acto de solidaridad, prevenir actos delictivos en su vecindario, no interviniendo directamente, sino, alertando al personal policial de su sector sobre la presencia de factores de riesgo, personas sospechosas o de la comisión de actos delictivos. De ese modo permite a las autoridades conocer de primera fuente información valiosa para tomar medidas concretas para enfrentar la delincuencia.

Contar con la participación de la comunidad organizada, permite fortalecer las labores de las autoridades en diversos aspectos, ya que coadyuva a que se conozcan las necesidades que los agobian, no solamente en seguridad, sino en otros aspectos como son saneamiento, electricidad, salud, educación, programas de asistencia social, así como programas de infraestructura que también son básicos y que guardan relación con acciones para mejorar la SC y la calidad de vida de la población.

Es importante que la participación de la comunidad organizada frente a la comisión de delitos o riesgo de ellos, se limite a la activación de alarmas de advertencia y a la comunicación a las autoridades policiales, evitando el

policiamiento en las actividades del vecindario, lo que podría degenerar en actos que representen tomarse la ley por mano propia. Es un gran desafío para la comunidad organizada participar en otras actividades de mejora de la convivencia pacífica dentro de su vecindario, de apoyo o ayuda en ocasiones de catástrofes y otros.

La PNP, en cumplimiento de su estrategia policial, es responsable de promover con la comunidad su participación organizada y articulada en la SC. Lo hace a través de 6 programas preventivos, estipulados en sus reglamentos. Conforme se señala en el Protocolo de Vecindario Seguro (PNP, s.f.), de estos programas 3 se orientan a los NNA, con la intención de prevenir que estos incurran en actos contrarios a la ley penal, inculcándoles valores y la importancia de la convivencia pacífica. Estos son Patrulla juvenil, clubes de menores y policía escolar.

Los otros 3 son los programas de Juntas Vecinales [JJVV], Brigadas de Autoprotección Escolar [BAPE] y Redes de Cooperantes [RC] que tienen el objetivo de unir a la población bajo un mismo enfoque de prevención comunitaria, en búsqueda del bienestar común, en ellos se identificarán sus necesidades; problemas y dificultades; riesgos y amenazas; temores que la aquejan, para la atención inmediata por parte del personal policial de la comisaría del sector.

Las BAPE son un programa preventivo destinado a dar seguridad y protección a los escolares a la hora de ingreso y salida de las Instituciones educativas, velando por su integridad ante cualquier amenaza de violencia o accidente de tránsito que se pudiera presentar fuera de las Instituciones Educativas, es importante precisar que se encuentran conformadas por los

padres de familia, docentes, auxiliares, PNP, Municipalidades a través de la gerencia de seguridad ciudadana y otros colaboradores.

La RC es un programa destinado a captar a voluntarios dentro de la comunidad para que puedan brindar información sobre los lugares de mayor incidencia delictiva, de riesgo o si conocen de alguna actividad ilícita, dentro de este programa se encuentran agrupados los gremios de taxistas, moto taxistas, los vigilantes de centros comerciales, vigilantes de ingreso y salida de urbanizaciones cerradas, comerciantes ambulantes debidamente reconocidos por la autoridad local, a quienes previamente se les organiza por su actividad funcional y lugar donde realizan la misma, coordinando mecanismos para brindar información oportuna y veraz, sin poner en riesgo su integridad.

Las JJVV constituyen los aliados más potentes con que cuenta la PNP en el desarrollo de los programas preventivos. Son la mayor fortaleza de acercamiento entre la comunidad organizada y la Policía. En ellas se materializan y centralizan todas las necesidades de la comunidad, principalmente las de SC; las acciones y estrategias que se aplican son coordinadas, organizadas y programadas, dentro de ellas se tienen los programas de capacitación y concientización cívica, manejo de alarmas vecinales, rondas urbanas mixtas, las acciones cívicas y labores de acción social que benefician a la comunidad en su conjunto. Representan el valor principal para conocer donde se concentra la mayor incidencia delictiva, a fin de tomar acciones preventivas y de control, manteniendo un nivel de convivencia pacífica dentro de la comunidad.

1.2.4 La articulación como herramienta de la gestión pública

Las políticas públicas que implementa el Estado en SC consideran la participación multisectorial en coordinación y articulación con la comunidad como actores principales, donde las actividades y acciones conjuntas que realizan deben ser reguladas y sostenidas, orientadas hacia un objetivo en común. Sobre todo, ofrecer un producto que satisfaga las necesidades de la población principalmente en su convivencia dentro de una comunidad.

Dentro de estas políticas, la PNP es un actor importante en la SC, porque tiene el privilegio del contacto directo e inicial con la población y la comunidad, es el primero en conocer sus necesidades y problemática, por lo tanto, tiene un mayor compromiso y participación en la coordinación y articulación con los diferentes actores multisectoriales, principalmente las autoridades y gobiernos locales.

Es importante entender cuál es el significado de coordinación y articulación para internarnos en las políticas de seguridad ciudadana, sobre todo en la participación multisectorial; sobre el particular, Repetto (2005, como se citó en Hurtado, 2019) la define como:

Un proceso mediante el cual se genera sinergia (entendida como aquello que resulta de la acción conjunta de dos o más actores, y cuyo valor supera una simple suma), entre las acciones y los recursos de los diversos involucrados en un campo concreto de gestión pública, al mismo tiempo que se construye un sistema de reglas de juego, formales e informales, a través de las cuales los actores involucrados encuentran fuertes incentivos para cooperar, más allá de sus intereses e ideologías particulares, por lo general en conflicto. (p. 14)

Bajo este enfoque, se puede establecer que la coordinación y la articulación constituyen una herramienta fundamental en la gestión pública relacionada a la SC, permitiendo el acercamiento y entendimiento de la población con las autoridades, principalmente la PNP. Existen actores cuya articulación permite mejorar relaciones y trabajos conjuntos en beneficio de la sociedad, para lo cual se debe fortalecer los lazos de confianza entre la comunidad y la policía para mejorar las estrategias y acciones preventivas (García, 2000).

La Policía Nacional del Perú, en su tarea de articulación con la comunidad organizada deberá implementar el modelo de Policía Comunitaria, para mejorar las relaciones y el acercamiento al ciudadano y su convivencia en comunidad. Del mismo modo debe establecer estrategias orientadas a brindar ambientes de paz, tranquilidad y de convivencia pacífica, para ese fin busca disminuir la victimización y percepción de inseguridad. Resaltan en este sentido el Plan Estratégico Multisectorial Barrio Seguro y el Plan Institucional Vecindario Seguro, así como el afianzamiento de los programas preventivos para fortalecer la relación Policía – Comunidad, considerando e involucrando dentro de ella a los gobiernos locales y gobierno central a través de los sectores, permitiendo ampliar las actividades tendentes a mitigar los factores de riesgo y elevar los factores protectores en seguridad ciudadana.

1.3 Arquitectura del Problema

Se ha definido el problema a través de la redacción formal y a la vez se ha expuesto el marco conceptual, lo que permitió elaborar la arquitectura del

problema con cada una de sus dimensiones, mediante el uso y aplicación de diversas herramientas (entrevistas, *focus group*, revisión de archivo documentario etc.), brindando respuestas a las interrogantes planteadas en el presente proyecto de innovación, para la cual se formuló una matriz de consistencia (anexo 2) que se describe a continuación:

1.3.1 Magnitud del problema en Lima Metropolitana

Lima Metropolitana se ha convertido en una de las principales ciudades del país con el mayor índice de victimización y percepción de inseguridad. Situación evidenciada por las publicaciones estadísticas semestrales que formula el INEI.

Según el referido Informe, durante el periodo diciembre 2020 – mayo 2021, se registró a nivel nacional un porcentaje de victimización de 17.7% y un porcentaje de percepción de inseguridad del 81.7%. Donde, Lima Metropolitana presenta un porcentaje de victimización del 21.3%, 4 puntos porcentuales por encima del promedio nacional y una percepción de inseguridad de 89.8%, 8 puntos porcentuales por encima del promedio nacional (INEI, 2021).

Se evidencia que los porcentajes de victimización y percepción de inseguridad ciudadana en Lima Metropolitana son de mayor magnitud que de los demás departamentos del país, lo cual podría señalar que no se están aplicando adecuadamente las estrategias que permitan disminuirlas y generar una sensación de cambio en la población.

Estos datos estadísticos también generan que se mida el accionar de las instituciones encargadas de brindar seguridad a la población, así como de los operadores de justicia, siendo la PNP, el Poder Judicial, Ministerio Público y los

gobiernos locales los que presentan bajos niveles de aprobación a la labor que vienen efectuando.

La inseguridad ciudadana en Lima Metropolitana ha traído consigo afectaciones a algunos negocios y comercios, que se han visto obligados a cerrar o mudarse de lugar por el accionar de la delincuencia, generándose en algunas ocasiones cobros de cupos, amenazas, hostigamientos, que hacen que el ciudadano se sienta desprotegido y pierda la credibilidad y confianza en las fuerzas del orden.

Si bien es cierto la PNP planifica, ejecuta y verifica la participación efectiva de la población en las acciones de SC, también lo es que, la institución no logra involucrarlas en forma óptima, sólo algunas comisarías logran organizarlas como un potencial aliado, este esfuerzo se desarrolla básicamente mediante los programas preventivos y a través de Juntas Vecinales, programa que es aplicado por la PNP, pero que aún no ha llegado a tener los resultados óptimos que se plantearon en su ejecución.

1.3.2 Estrategia Institucional que ejecutó la PNP para reducir los índices de inseguridad ciudadana aplicada el 2019

La Región Policial Lima es la responsable de brindar los servicios propios de la función policial en Lima Metropolitana. Para tal efecto, vienen aplicando estrategias a través de las comisarías, que son consideradas como célula básica de la institución. Una de ellas es la estrategia policial “Policía Comunitaria por Sectores - Vecindario Seguro”, que procura el cambio de modelo policial a un modelo de policía con énfasis en la prevención y más cercana a la comunidad.

Esta estrategia tiene 3 líneas de acción: la sectorización que consiste en dividir la jurisdicción policial en sectores, subsectores y cuadrantes, donde se asigna un efectivo policial de mayor antigüedad a cargo de un grupo de patrullaje a pie y motorizado para llevar a cabo un sistema de patrullaje con mayor presencia policial, preventiva y disuasiva, más cercana al ciudadano; el fortalecimiento del trabajo multisectorial coordinado; y el fortalecimiento del trabajo articulado con la comunidad.

Para cumplir con este último lineamiento, el trabajo articulado con la comunidad, actualmente, las comisarías cuentan con Oficinas de Policía Comunitaria con personal policial capacitado, quienes se encargan de realizar el acercamiento a la comunidad dentro de cada jurisdicción, a través de charlas de sensibilización, motivación, en prevención de seguridad ciudadana y prevención comunitaria, luego de la misma se los organiza para que conformen e integren las Juntas Vecinales por cada barrio, urbanización, calle, Asentamiento Humano.

De igual manera, realizan el acercamiento a los ciudadanos que trabajan en la calle, como son los vigilantes de las cuadras, casas, comercios, taxistas, mototaxistas, vendedores ambulantes, a quienes se capta y capacita en seguridad ciudadana y prevención, para que sean aliados de la Policía, con quienes se forman las Redes de Cooperantes; a la par se tiene mucho cuidado por la integridad de los estudiantes de las Instituciones Educativas de la Jurisdicción, donde se capta a los padres de familia, profesores y estudiantes, a quienes se capacita en SC y prevención, conformando las Brigadas de Autoprotección Escolar. Otros programas implementan actividades destinadas a prevenir cualquier tipo de violencia en los menores e inculcarles valores cívicos,

como son Club de Amigos de la PNP, Vacaciones Útiles, Policía Escolar, Patrullas Juveniles.

La Región Policial Lima, a través de sus comisarías, busca involucrar a la comunidad en acciones de seguridad ciudadana que permitan reducir los índices de victimización y percepción de inseguridad, así como generar el acercamiento y confianza en la Policía Nacional del Perú y las autoridades locales.

1.3.3 Actores en la estrategia PNP para reducir los índices de inseguridad ciudadana aplicada el 2019-2020.

Personal PNP de las Comisarias de Lima Metropolitana

Actualmente, en la estructura de las comisarías que pertenecen a la Región Policial Lima, se cuenta con la Oficina de Policía Comunitaria [OPC], oficinas de investigación, administrativas y la Sección de Patrullaje a pie y motorizado.

La OPC se encarga de hacer la labor de acercamiento y capacitación, así como la organización de la ciudadanía para actividades en beneficio de la comunidad, siendo una de ellas la participación en actividades de seguridad en su vecindario; posterior a la capacitación se conforman las JJVV con la finalidad de tener organizados a los ciudadanos dentro de un área geográfica reducida, cuadra, vecindario, parque, entre otros, para poder gestionar sus propios riesgos de seguridad, así como canalizar la comunicación y atención de urgencias y emergencias.

En estas actividades se involucran a los trabajadores de las diferentes entidades y a los trabajadores independientes que laboran dentro de la comunidad. Con ellos se conforman las redes de cooperantes que agrupan a los

vigilantes de las casas, calles, urbanizaciones, centros comerciales en un rubro, a los taxistas o moto taxistas en otro rubro, en ese aspecto se ha logrado afianzar al personal de las OPC de las Comisarias, quienes se encuentran capacitando y organizándolos, proporcionándoles la Resolución de creación y las credenciales que los identifica como integrantes, previa verificación de su hoja de vida y antecedentes.

La estrategia policial Vecindario Seguro establece que la responsabilidad por el patrullaje preventivo, disuasivo, atención de emergencias, urgencias y otros pedidos de la ciudadanía recae en el personal policial de patrullaje a pie y motorizado, distribuidos por Sectores, Sub sectores y cuadrantes dentro de la jurisdicción, dentro de este sistema de patrullaje se aplica las estrategias de contacto ciudadano que es una forma de acercamiento al ciudadano y a la comunidad, a la vez de control del accionar de la labor del personal policial, de allí la necesidad de que todo el personal policial de las comisarías debe ser capacitado y no sólo los integrantes de las OPC.

Autoridades locales integrantes de los Comité de Seguridad

Ciudadana

Conforme a la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, las Municipalidades Provinciales y Distritales conforman y presiden los Comité de Seguridad Ciudadana, que involucra a los representantes de las diferentes instituciones del Estado que tengan participación en la seguridad ciudadana, así como también, intervienen integrantes de la comunidad, especialmente los que conforman las Juntas Vecinales reconocidas y, cuando son invitados, los integrantes de las Redes de Cooperantes.

Hay una estrecha colaboración entre las autoridades locales y los Comisarios, toda vez que en la mayoría de las jurisdicciones se viene aplicando el sistema de patrullaje integrado entre la PNP y el Serenazgo municipal, los que también participan en las rondas mixtas y urbanas con la comunidad.

La Comunidad Organizada

Las comisarías, a través de las OPC, tienen un rol importante y principal para generar que los ciudadanos se constituyan en una comunidad organizada. La finalidad de esta organización es participar en la seguridad ciudadana y lo hace mediante programas preventivos como son las JJVV, RC y las BAPE, todas dentro de una jurisdicción policial, agrupándose de acuerdo con su lugar de domicilio, lugar de trabajo o modalidad de empleo u ocupación, la Dirección de Seguridad Ciudadana de la PNP señala que, para el mes de Febrero 2021 tiene registrada la existencia de 19,073 JJVV a nivel nacional y 3376 en la Región Policial Lima, asimismo, 3,992 RC a nivel nacional y 916 en LM.

De igual manera, por la coyuntura de la pandemia no se vienen aplicando programas dirigidos a los menores de edad, como son las Vacaciones útiles, Club de Menores Amigos de la PNP, Policía Escolar y Patrullas Juveniles, que son parte complementaria de la comunidad organizada.

Mantener a una Comunidad Organizada requiere de una permanente presencia y articulación entre la comunidad la PNP y las autoridades locales a fin de tener una mejor percepción de seguridad; y mayor prevención y generación de espacios de convivencia pacífica.

1.4 Marco Institucional y Normativo relacionado con el Problema

Tabla 1

Marco normativo desarrollado frente al problema identificado

Problema identificado	Marco normativo
Deficiente articulación entre la PNP y la comunidad organizada en torno a la seguridad ciudadana de Lima Metropolitana durante los años 2019-2020.	<ul style="list-style-type: none"> - Constitución Política del Perú, Art. 01º, 02º, 44º, 166º, 190º, 191º, 194º y 197º. - Ley 27933, SINASEC. - DS N° 011-2014-IN, Rgto de la Ley del SINASEC. - Dec. Leg. 1267, Ley de la PNP y su reglamento. - Ley N° 27972 Ley Orgánica de Municipalidades. - Ley N° 27908 Ley de Rondas Campesinas.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 2

Marco institucional frente al problema identificado

Problema identificado	Marco que crea entidades/comisiones encargadas de dar lineamientos para atender el problema identificado
Deficiente articulación entre la PNP y la comunidad organizada en torno a la seguridad ciudadana de Lima Metropolitana durante los años 2019-2020	<ul style="list-style-type: none"> - Ley N° 27933 Ley del SINASEC que crea el CONASEC, CORESEC, COPROSEC y CODISEC. - Ley N° 29611, Ley que modifica la Ley Nro. 29010, Ley que faculta a los Gobiernos Regionales y Gobiernos Locales a disponer recursos a favor de la Policía Nacional del Perú, y la Ley Nro. 27867. - Ley N° 27972. Ley Orgánica de Municipalidades, Municipalidades Provinciales y Distritales establecen un Sistema de Seguridad Ciudadana con la sociedad civil y Policía. - D.S. N° 003-2018-IN Crea la Comisión Multisectorial para implementación de Estrategia Multisectorial Barrio Seguro.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 3

Políticas públicas generales frente al problema identificado

Problema identificado	Políticas públicas generales
Deficiente articulación entre la PNP y la comunidad organizada en torno a la seguridad ciudadana de Lima Metropolitana durante los años 2019-2020	<ul style="list-style-type: none"> - Políticas de Estado contenidas en el Acuerdo Nacional. - Plan Estratégico de Desarrollo Nacional “Plan Bicentenario”. - Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública. - DS N° 013-2019-IN, que aprueba el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019 - 2023.

Fuente: Elaboración propia.

Tabla 4

Políticas públicas específicas frente al problema identificado

Problema identificado	Políticas públicas específicas
Deficiente articulación entre la PNP y la comunidad organizada en torno a la seguridad ciudadana de Lima Metropolitana durante los años 2019-2020	<ul style="list-style-type: none"> - Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2,019 – 2,023 - Planes Locales de Seguridad Ciudadana - Decreto Supremo N° 003-2009-MIMDES. Que aprueba el Plan Nacional Contra la Violencia Hacia la Mujer 2009-2015. - Plan de Incentivos a la mejora de la Gestión y Modernización Municipal (MEF) - Plan Nacional de Prevención y Tratamiento del Adolescente en Conflicto con la Ley Penal (PNAPTA)

Fuente: Elaboración propia.

Capítulo II

Causas del Problema

2.1 Marco Teórico sobre las Causas del Problema

La estrategia policial en seguridad ciudadana, denominada “Vecindario Seguro”, aplicada en todas las comisarías urbanas a nivel nacional, tiene como lineamientos la sectorización para efectuar un patrullaje preventivo y disuasivo en áreas geográficas más pequeñas; el fortalecimiento del trabajo multisectorial; y el fortalecimiento del trabajo articulado con la comunidad organizada.

En ese sentido siendo un lineamiento principal, la articulación con la comunidad organizada, luego de visitadas varias comisarías de Lima; entrevistados sus comisarios, personal policial que presta servicios en las comisarías, ciudadanos miembros de varias juntas vecinales y personal policial que presta servicios en la Dirección Nacional de Seguridad Ciudadana de la PNP; y habiéndose efectuado la revisión documental correspondiente se ha determinado que, el personal policial que presta servicios en las comisarías de Lima Metropolitana viene efectuando una deficiente labor de articulación con la comunidad, al conformar e implementar los programas preventivos mediante los cuales los ciudadanos se constituyen en comunidad organizada con fines de SC.

Del levantamiento de información se ha obtenido que una de las causas que generan esa deficiencia es la insuficiente capacitación de los efectivos policiales que prestan servicios en las comisarías, quienes en su gran mayoría asumen que las labores de policía comunitaria y de acercamiento con la comunidad son exclusividad del OPC, lo que demuestra un total desconocimiento, dado que esta es una labor que deberían de desarrollar todos

los efectivos de las comisarías, pues es ese personal de patrullaje el que debe acudir ante las emergencias reportadas por la JJVV o las BAPE y ese mismo personal de patrullaje es el que debe de realizar los contactos ciudadanos y acercamiento a la comunidad. Siendo el caso que según se ha comprobado y lo refieren así la totalidad de entrevistados, actualmente esta actividad es desarrollada solo por los efectivos que prestan servicios en las OPC, por lo tanto, son los únicos que han sido capacitados por la Dirección PNP de Seguridad Ciudadana, circunstancia que, incluso se agrava por la excesiva rotación del personal que presta servicios en esta oficina.

Refieren los involucrados que la documentación que regula los programas preventivos es desfasada en el tiempo, incompleta y en algunos casos confusa, que además no llega a todo el personal que presta servicios en las comisarías. De igual modo señalan que, el personal asignado a los sectores de patrullaje, incluso los denominados Jefes de Sector, no han sido capacitados, por consiguiente no se involucran en la tarea más importante de la articulación con el ciudadano, que es, la atención inmediata y oportuna de los pedidos de urgencia o emergencias, así como el establecimiento de contactos ciudadanos, al no estar capacitados los efectivos, la información que debieran recibir los ciudadanos que participan en los programas preventivos es deficiente, lo que afecta ostensiblemente la articulación entre la PNP y la ciudadanía organizada.

2.2 Causas del problema

En línea de lo señalado en el marco teórico causal y luego de revisada la información recibida, se han identificado las siguientes causas explicativas:

- Insuficiente capacitación del personal policial que presta servicios en Comisarías.
- Desfasada normatividad y directivas sobre funcionamiento de programas preventivos.
- Deficiente involucramiento del personal PNP que presta servicios en las comisarías, con los programas preventivos.

Cada causa señalada tiene directa incidencia sobre el problema materia de investigación, por lo que se considera importante su análisis a fin de establecer una propuesta de solución.

2.2.1. Causa 1: Insuficiente capacitación en programas preventivos del personal policial que presta servicios en Comisarías

Conforme a la Ley de la PNP, se considera a las comisarías como las células básicas de la institución, teniendo como una de sus funciones, la de coordinar y articular con la comunidad la ejecución de programas preventivos para coadyuvar a la mejora en la SC, de tal manera que disminuya la victimización y la percepción que le aqueja. Las comisarías dentro de su estructura cuentan con una OPC, que tiene el encargo de organizar, articular, capacitar y poner en funcionamiento a las JJVV, RC y BAPES, como aliados para hacer frente a la inseguridad ciudadana. Refieren los comisarios que, enfrentan problemas para contar con personal idóneo, capacitado y con competencias para prestar servicios en las OPC, ya que es una función que requiere dedicación exclusiva, presentándose el dilema de nombrar a personal sin condiciones o que no se adecue a otras funciones.

Al respecto, la Escuela de Educación Continua de la ENFPP – PNP en el año 2019 puso en ejecución el Plan Anual de Capacitación y Especialización de fecha 11FEB2019, donde se advierte que la Dirección de Seguridad Ciudadana de la PNP ha ejecutado (02) Cursos de capacitación de Promotores de OPC y (01) Curso de Capacitación en Policía Comunitaria y Seguridad Ciudadana, capacitando a un total de (120) efectivos policiales, de igual manera, se realizó (01) Curso de especialización en Policía Comunitaria y Programas Preventivos para la seguridad ciudadana, capacitando a (50) efectivos policiales; Asimismo, la Región Policial Lima ha realizado (01) Curso de capacitación en Policía Comunitaria y seguridad ciudadana y (02) Cursos de capacitación para promotores de OPC, habiéndose capacitado a (100) efectivos policiales. Conforme a los datos obtenidos se puede establecer que los programas de capacitación y especialización en policía comunitaria y de promotores de OPC, dirigido al personal policial que presta servicios en las comisarías de la Región Policial Lima, son insuficientes, por lo que no internalizan las estrategias de acercamiento a la comunidad.

Entrevistados el Comisario de Las Praderas (Entrevistado N° 1) y el Comisario de Santa Felicia (Entrevistado N° 2) coinciden en sus respuestas y sustentan que el personal policial que es asignado a la OPC es el que presenta alguna prescripción médica que no le permite realizar una actividad operativa de contacto físico o uso de armas, generalmente no cuentan con la capacitación y certificación para asumir esa función, a veces también se nombra a personal policial que no es idóneo para el trabajo operativo; refieren también que el personal policial de las comisarías no recibe capacitación permanente en lo relacionado al trabajo comunitario, por el número reducido de los cursos que se

proponen, al igual que no existe un programa de charlas o seminarios al respecto, pero sí son continuamente capacitados en intervenciones operativas para enfrentar a la delincuencia común.

En tanto el jefe de la División Territorial Este – 1, San Juan de Lurigancho (Entrevistado nº 3), manifiesta que el personal policial con que cuenta es en mayor porcentaje Suboficial de Tercera, con menos de cinco años de antigüedad y que por ley no pueden participar en cursos de capacitación, no siendo idóneos para asumir funciones en las OPC de las comisarías y que esto también se ve reflejado en el servicio de patrullaje, ya que no internalizan aun el trabajo comunitario que deben realizar.

2.2.2 Causa 2: Desfasada normatividad sobre funcionamiento de programas preventivos

Es menor la actualización de las normas que rigen el funcionamiento de los programas preventivos que son ejecutados por la PNP, entre las principales tenemos que el Manual de Organización y Funciones de las Juntas Vecinales de Seguridad Ciudadana data del año 2015 al igual que la Directiva para conformación y funcionamiento de la Red de Cooperantes, mientras que la Directiva sobre conformación de las Brigadas de Autoprotección Escolar data del año 2017, siendo el detalle que ninguno considera la participación del personal policial asignado a las funciones de patrullaje, limitándolo a la intervención de los integrantes de la OPC de las comisarías, principalmente en acciones de capacitación y coordinación para una mejor participación conjunta con la comunidad, y ser más proactivos, sobre todo en el trabajo coordinado con otras instituciones comprometidas con la seguridad ciudadana.

Se ha entrevistado a la Jefa de OPC de la Comisaría de Las Praderas (Entrevistada N° 4) y a la Jefa de OPC de la Comisaría de Santa Felicia (Entrevistada N° 5), quienes indican que la normatividad que se viene usando a la fecha está en algunos casos desfasada, ya que inicialmente fue creada para gestionar programas preventivos bajo la premisa de comunidad organizada y participación ciudadana bajo la coordinación del personal de la OPC, pero que en los tiempos actuales se requiere mayor participación del personal de patrullaje para fortalecer la labor de policía comunitaria y sobre todo el acercamiento con la comunidad.

El Comisario de San Borja (2020) (Entrevistado N° 6), agrega que no se cuenta con una directiva o manual que establezca cuales son los protocolos que se debe seguir en cuanto a la captación o selección de personal idóneo para prestar servicios en las OPC, no se cuenta con el perfil, capacitación y actuación del personal policial en gestión de programas preventivos donde participe la comunidad organizada, siendo una labor directa y a criterio del comisario.

Tener la normativa desfasada y variada, no permite una oportuna coordinación y articulación entre la PNP, las autoridades competentes y la comunidad organizada, para la ejecución de acciones preventivas en beneficio de la seguridad ciudadana, sobre todo que se siguen procedimientos que no están acorde a la realidad, lo que no permite innovar, por lo que es recomendable que se haga una revisión de las normas relativas y que sean actualizadas bajo los enfoques actuales con una visión más efectiva y participativa.

2.2.3 Causa 3: Deficiente involucramiento con los programas preventivos, por parte del personal PNP que presta servicios en las comisarías

Otra de las dificultades con que se cuenta en las comisarías es la poca internalización y compromiso del personal policial en general con el trabajo comunitario, principalmente por las escasas campañas, limitado acceso a los cursos de capacitación y especialización, falta de planes de capacitación no escolarizados, originando que esta labor sea asumida únicamente por personal que presta servicios en la OPC.

Tener personal policial no idóneo en las OPC y patrullaje de las comisarías no capacitados y no internalizados con el trabajo comunitario o el rol del policía comunitario, aunada a la falta de controles efectivos sobre el cumplimiento de los programas preventivos y con una normativa desfasada y desactualizada da lugar a que no se alcancen los objetivos de capacitación permanente de los integrantes de Juntas Vecinales, BAPES y Red de Cooperantes, ignorando los beneficios que se pueden obtener dentro de la labor policial comunitaria para acceder a información oportuna y privilegiada que permita una pronta atención de emergencias, urgencias, prevención y esclarecimiento de delitos, contacto ciudadanos, entre otros.

Estas limitaciones con que se cuenta no permiten articular la labor de la policía con la comunidad, toda vez que, existen aún distanciamiento y desconfianza, ya que no se cuenta con un seguimiento efectivo a la capacitación de los colaboradores, las mismas que se realizan de manera esporádica, no frecuente, se percibe una total falta de involucramiento por parte del personal PNP de las comisarías, lo cual en cierta forma desmotiva al ciudadano a

participar en los programas preventivos y brindar información acerca de la existencia de riesgos para la seguridad, porque consideran que no hay interés por parte de las autoridades, principalmente de la policía.

Sobre el particular el Entrevistado N° 1, sustenta que existe una deficiente capacitación a la comunidad en lo relativo a la seguridad ciudadana, ya que no es de manera permanente, debido a que en primer lugar el personal de la OPC no está capacitado y su permanencia en dicha oficina obedece a otros factores operativos, el personal de patrullaje, que es el primer contacto con el ciudadano, se muestra renuente al acercamiento a la comunidad, consideran que es una labor únicamente de la OPC y que su función principal es el patrullaje, asimismo, indica que en la OPC cuenta únicamente con tres efectivos policiales para atender a las Juntas Vecinales, BAPES y Red de Cooperantes, proponiendo que todo el personal policial de las comisarías reciba capacitación en forma permanente en lo relativo a relaciones con la comunidad, doctrina que no tienen internalizado, a comparación del seguimiento del delito o faltas en el ámbito de la calle, para lo cual no consideran la participación ciudadana, limitándola a ver problemas de índole vecinal.

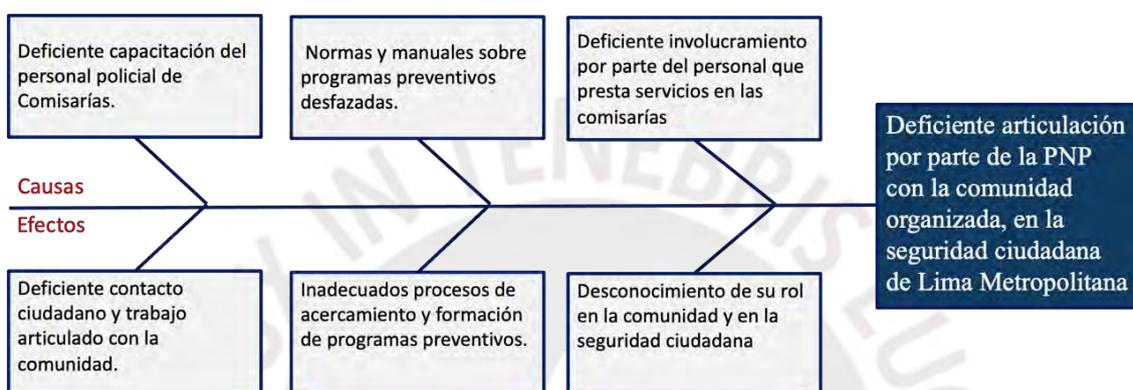
El problema establecido inicialmente como: “Deficiente articulación por parte de la Policía Nacional del Perú con la comunidad organizada, en la seguridad ciudadana de Lima Metropolitana, durante los años 2019-2020”, ha sido debidamente analizado lo que nos permitió identificar sus causas, las cuales han quedado delimitadas de la siguiente manera: 1). Insuficiente capacitación en programas preventivos del personal policial que presta servicios en comisarías, 2). Desfasada normatividad sobre funcionamiento de programas preventivos, y

3). Deficiente involucramiento con los programas preventivos, por parte del personal PNP que presta servicios en las comisarías.

Así presentamos el siguiente esquema sobre causas y efectos:

Figura 1

Diagrama de causa-efecto (diagrama de Ishikawa)



Fuente: Elaboración propia.

Capítulo III

Diseño Del Prototipo

3.1 Problema Reformulado y Desafío de Innovación

Sometidas, cada una de las causas del problema, al análisis valorativo de criterios, se obtuvo como resultado que, la insuficiente capacitación del personal policial en programas preventivos y el deficiente involucramiento del personal de las comisarías, tienen un fuerte impacto, mientras que la desfasada normatividad tiene un impacto regular.

En lo que respecta a las posibilidades de modificación las dos causas con fuerte impacto mantienen la alta posibilidad de modificarse y la desfasada normatividad mantiene una regular posibilidad de modificación. La insuficiente capacitación en programas preventivos del personal policial se encuentra dentro del ámbito normativo de la organización, obteniendo una valoración de totalmente, mientras que las dimensiones de desfasada normatividad y deficiente involucramiento tienen una valoración compartida.

Conforme a los criterios de evaluación de la Matriz de Dimensiones y Causas, la causa “insuficiente capacitación en programas preventivos del personal policial que presta servicios en las comisarías” ha obtenido el mayor puntaje en la jerarquización de nuestras causas, por lo tanto, será la considerada para el proyecto de innovación, se presenta el cuadro correspondiente:

Tabla 5

Índice de jerarquización de las causas

DIMENSIONES	CAUSAS			Total
	Nivel de impacto del problema	Las posibilidades de modificación por parte de la organización	Ámbito normativo de la organización desde el cual pretende generar la intervención	
Insuficiente capacitación del personal policial en Comisarías.	2	2	2	6
Desfasada normatividad sobre programas preventivos.	1	1	1	3
Deficiente involucramiento por parte del personal de las Comisarías.	2	2	1	5

Fuente: Elaboración propia.

Causa Seleccionada:

“Insuficiente capacitación del personal policial que presta servicios en las comisarías, sobre programas preventivos que articulen con la comunidad”.

Problema:

“Deficiente articulación por parte de la Policía Nacional del Perú con la comunidad organizada, en la seguridad ciudadana de Lima Metropolitana, durante los años 2019-2020”.

3.1.1 Problema reformulado

De acuerdo con lo señalado se reformula el problema bajo la siguiente redacción:

“El personal policial que presta servicios en comisarías, requiere de una capacitación adecuada sobre programas preventivos, porque actualmente

presenta una deficiente articulación con la comunidad organizada, en la seguridad ciudadana de Lima Metropolitana”.

3.1.2 Desafío de innovación

Bajo ese mismo criterio el desafío de innovación es:

¿Cómo podemos mejorar la capacitación, en programas preventivos, del personal policial que presta servicios en comisarías para optimizar la articulación con la comunidad organizada, en la seguridad ciudadana de Lima Metropolitana?

3.2 Experiencias Previas para hacer frente al Desafío de la Innovación

Tomando como base el desafío de innovación señalado, se realizó la búsqueda y revisión de experiencias que registren desafíos con características similares. Para una mayor exposición detallamos las siguientes:

3.2.1 Sistema Integrado Informático de la Policía Nacional del Ecuador (SIIPNE 3W)

Se desarrolla en el sistema web, en línea cuenta con diferentes módulos que permiten gestionar información referente a las actividades policiales con el respaldo tecnológico del Centro de Datos de la Dirección Nacional de Comunicaciones de la Policía Nacional de Ecuador, con una infraestructura capaz de soportar el tráfico en la red, enlaces de datos y almacenamiento de información para las diferentes unidades policiales.

Cuenta también con un módulo de operaciones para policía comunitaria a través de la aplicación móvil denominada Móvil operativo POLCO, que es una aplicación para teléfonos inteligentes, enfocado al servicio urbano o de policía

comunitaria permitiendo el control y supervisión de las operaciones policiales que se realizan en todo el territorio.

Esta aplicación también se alimenta de información proporcionada por la Dirección Nacional de Educación, siendo uno la Biblioteca institucional, donde el personal encontrará documentación con lo cual podrá capacitarse en diversos temas, principalmente en lo relacionado a trabajo con la comunidad organizada. A través de este Sistema se orienta e informa al ciudadano de las actividades y funciones con que cuenta la institución policial y la labor que realiza el personal policial, así como capacitarlo en la forma como intercambiar información relevante para prevenir los delitos, convirtiéndolos así en partícipes de la seguridad ciudadana, de igual manera, el personal policial puede entablar una comunicación más cercana con el ciudadano y recibir de inmediato información para intervenir a delincuentes mediante una respuesta inmediata, generando mejor y mayor presencia policial.

3.2.2 Aplicación móvil POLIS de la Policía Nacional de Colombia

Es una aplicación móvil que pertenece a la Policía Nacional de Colombia que funciona a nivel nacional, cuyo objetivo principal es el acercamiento con las comunidades para que en tiempo real realicen las denuncias por cualquier delito o infracción y para disminuir el impacto que causa la delincuencia.

La descarga de la aplicación POLIS es de manera gratuita y se realiza desde un celular o dispositivo móvil con conexión a internet, a través de las tiendas Playstore o Appstore. Posterior a la descarga es necesario consignar algunos datos personales como “cédula, teléfono, dirección y datos de una

persona cercana, que servirán como contacto en caso de alguna emergencia” (El Tiempo, 2015).

Sobre la aplicación, El Tiempo detalla lo siguiente: “Por medio de POLIS, usted podrá marcar directamente al número único de emergencias 123, para obtener información inmediata por la Policía Nacional y los organismos de emergencia” (2015). Además, la aplicación también cuenta con la existencia de un ‘Botón de pánico’, el cual cumple la función de poner en alerta a las patrullas más cercanas para que puedan acercarse rápidamente al lugar donde están ocurriendo los hechos reportados (El Tiempo, 2015). Esto ocurre debido a que “la aplicación identifica la ubicación de los llamados por medio de la tecnología GPS con la que cuenta cada celular” (El Tiempo, 2015). Además, el diario señala que la función más destacada de la aplicación es la opción de reportar al momento el robo o pérdida de objetos o documentos importantes, lo cual, a su vez, permite estrechar lazos de amabilidad y confianza entre la policía y los ciudadanos (El Tiempo, 2015).

Figura 2

Información de Polis Colombia

Fuente: Policía Nacional de Colombia

3.2.3 Aplicativo *Mi Policía* de Ciudad de México

Mi Policía es una aplicación para Smartphone, que se descarga gratuitamente de google play para Android, App Store para IOS y Windows Phone para Windows, como una herramienta de la estrategia de Proximidad por Cuadrantes para la Ciudad de México, dividiéndola en 847 cuadrantes donde se tendrá en cuenta factores geográficos, habitantes y sobre todo la incidencia delictiva. El objetivo de esta aplicación es acercar todos los servicios de la Policía al ciudadano; asimismo, dentro de los cuadrantes permite la interacción entre policía y ciudadano.

Este aplicativo integra la tecnología a la seguridad pública para conocer la percepción de inseguridad y adoptar acciones preventivas que permitan disminuir la incidencia delictiva en la Ciudad de México.

3.2.4 Alertacops, la App de la Policía y Guardia Civil de España

AlerCorps es una aplicación española de descarga gratuita, que permite a los ciudadanos entablar conexión directa con la Policía y la Guardia Civil Española. Su instalación se puede realizar mediante Google Play o Appstore; Alex Branco, para el diario El Español, señala que “esta app está disponible tanto para Iphone como para Android” (2020), lo cual le permite ser de fácil acceso para todos.

Entre las funciones principales de la aplicación, el diario El Español también resalta que permite “emitir alertas y/o avisos de interés relacionados con la seguridad ciudadana según la zona en la que nos encontremos, siendo una idea excepcional para que los ciudadanos estén prevenidos y alertas en caso de urgencia” (2020).

Prosegur (s.f.) explica que, además, la aplicación cuenta con una innovadora función denominada ‘Guardián’, la cual “permite compartir con un contacto personal o con las Fuerzas de Seguridad tu ubicación en tiempo real”.

Asimismo, es importante resaltar que la aplicación “ha sido diseñada para poder ser utilizada por personas con dificultades auditivas o de comunicación oral” (Prosegur, s.f.).

3.2.5 Aplicación PFMOVIL de la Policía Federal de México

Es una aplicación que se descarga gratuitamente de Google Play y App Store para Android o iPhone, que se instala buscando la opción PF Móvil, donde se encontrará información sobre servicios, identidad, funciones y organización, entre otros de la Policía Federal de México.

En este aplicativo se encontrarán los siguientes aplicativos: Denuncias, Incidentes, PF Tips, Opinión, Contacto, Cultura y Deporte, Multimedia (muestra la revista institucional “Contigo México”, fotos y videos de la acción policial), Identidad (comparte Misión, Visión, valores, Atribuciones, Estructura e Historia) y Trámites. Algo importante en este aplicativo se refiere a la opción PF Tips ya que permite orientar y educar al ciudadano en materia de seguridad vial, prevención del delito, protección civil y prevención de la violencia, de igual manera, es también una herramienta de capacitación y actualización del personal policial; También es importante la opción de Opinión porque permite participar al ciudadano sobre distintos temas relacionados a la función policial con la finalidad que permita mejorar la atención y el servicio que prestan.

Figura 3

App PF Móvil



Fuente: Policía Federal de México

3.3 Concepto Final de Innovación

3.3.1 Generación y priorización de ideas

Habiendo analizado las experiencias que se vienen aplicando por las policías de diversos países, que toma en cuenta al desafío de innovación propuesto, se aplicó la técnica de lluvia de idea, lo que permitió generar posibles soluciones, considerando prioritarias a las siguientes:

- Capacitación al personal policial de comisarías en interacción con la comunidad
- Uso de la tecnología mediante aplicativos móviles como herramienta educativa y orientación para el personal de comisarías en el trabajo con la comunidad.
- Formar equipos multidisciplinares de capacitación en policía comunitaria y trabajo con la comunidad en seguridad ciudadana a nivel nacional.
- Potenciar a los integrantes de las OPC como formadores Comunitarios para que realicen charlas y seminarios permanentes dirigidos al personal de las comisarías.
- Incrementar los cursos de capacitación al personal policial de comisarías en trabajo con la comunidad, a nivel nacional
- Capacitación *On-Line* al personal que no cuenta con la disponibilidad de tiempo por modalidad de servicio y por demarcación geográfica.
- Establecer convenios con instituciones nacionales y extranjeras para formar a los capacitadores de OPC de las comisarías a nivel nacional en trabajos preventivos con la comunidad organizada.

Tabla 6

Priorización de las ideas

Grupo de ideas	Deseabilidad	Factibilidad	Viabilidad	Impacto	Disrupción	Total
Capacitación al personal de comisarías	X	X	X	X	--	4
Uso de aplicativos móviles como herramienta educativa	X	X	X	X	X	5
Equipos multidisciplinario de capacitación	X	X	X	--	X	4
Integrantes OPC potenciados como formadores	X	X	X	--	--	3
Cursos de capacitación en trabajo comunitario	X	X	X	--	--	3
Capacitación ON-LINE	X	X	X	--	--	3
Convenios con instituciones nacionales y extranjeras	X	X	X	--	--	3

Fuente: Elaboración propia.

Conforme a la priorización efectuada, podemos advertir que la idea “Uso de aplicativos móviles como herramienta educativa”, ha obtenido la mayor puntuación, hecho que nos obliga a desarrollarla con mayor detalle.

La solución planteada es la capacitación del personal policial que presta servicios en comisarías, en programas preventivos de seguridad ciudadana, a fin de facilitar la labor de articulación con la comunidad organizada, utilizando el aplicativo policial **Policía 24/7** que todos usan en sus celulares. Para ello se establecen videos cortos, infografías y dibujos animados para la capacitación en el protocolo de actuación.

3.3.2 Descripción del concepto final de innovación

Tabla 7

Conceptualización de la nueva idea

ITEM	CONTENIDO
¿Cómo se denomina?	Capacitación al personal policial de comisarías, en programas preventivos, mediante el aplicativo móvil Policía 24/7.
¿En qué consiste la solución?	Implementar, mediante el aplicativo Policía 24/7, un paquete para capacitación, sobre programas preventivos que articulen con la comunidad.
¿Para quién es la solución?	Para el personal policial que presta servicios en comisarías, quienes podrán ser capacitados en programas preventivos y acercamiento a la comunidad. En beneficio de la seguridad ciudadana.
¿Para qué es la solución?	Para que el personal policial que presta servicios en comisarías mejore la articulación con la comunidad organizada, en la seguridad ciudadana.
¿Qué valor agrega a los usuarios respecto de los que hoy existen?	Permite a mayor número de efectivos policiales capacitarse en lo referente a policía comunitaria y programas preventivos, mejorando su articulación con la comunidad.
¿Cuáles son las principales acciones del usuario?	El personal policial deberá interactuar permanentemente con la capacitación en línea, que tendrá por intermedio del aplicativo Policía 24/7, en sus celulares o Tablet.

¿Cuáles son las principales acciones de la organización?	Administración y actualización de los módulos de capacitación que contendrá el aplicativo Policía 24/7.
--	---

Fuente: Elaboración propia.

3.3.3 Proceso de desarrollo del prototipo final de innovación

Para obtener el concepto final de innovación que consiste en implementar un sistema de capacitación sobre programas preventivos que articulen con la comunidad, mediante el aplicativo Policía 24/7, antes se tuvo que desarrollar una serie de procesos, buscando identificar experiencias exitosas en el sector público o privado, que hayan enfrentado desafíos similares. Habiendo seleccionado a algunos como: el Sistema Integrado Informático de la Policía Nacional del Ecuador (SIIPNE 3W), la aplicación móvil POLIS de la Policía Nacional de Colombia, el aplicativo Mi Policía de Ciudad de México, Alertacops, la App de la Policía y Guardia Civil de España, y la aplicación PFMOVIL de la Policía Federal de México. Experiencias de las cuales se obtuvo información relevante en torno a las herramientas informáticas empleadas en el manejo de la información, seguidamente se empleó la técnica de lluvias de ideas para la generación de posibles soluciones. Finalmente se sometió a una priorización de ideas en base a determinados criterios y una escala valorativa, dando como resultado que la capacitación al personal policial de comisarías, en programas preventivos, mediante el aplicativo móvil policía 24/7 es la mejor opción para la solución al problema reformulado.

3.4. Prototipo final de innovación

El prototipo fue objeto de testeo por parte de personal especializado de la Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones de la PNP quienes afirmaron que era factible su desarrollo y aplicación, toda vez que ya se cuenta con el aplicativo móvil, con personal capacitado como programadores y analistas para su implementación y sostenimiento operativo, quienes se encargarían de la recepción e inserción de la información, así como de la evaluación permanente de la revisión y uso de los temas ingresados por parte de los usuarios; de igual manera personal de la División de Juntas Vecinales de la Dirección de Seguridad Ciudadana PNP realizó el testeo del prototipo, teniendo en cuenta que serán los encargados de la administración, coincidiendo que es factible la aplicación del proyecto y que la inserción de los temas seguirán un orden lógico sobre capacitación en participación ciudadana de manera didáctica, haciendo uso de ánimes, videos, infografías, gráficos y textos teóricos coordinando con personal de la DIRTIC para el control y supervisión de consultas realizadas por los usuarios y tener actualizado el porcentaje de visitas que permitan realizar una acción de control más eficiente.

De igual manera se hizo el testeo con los comisarios entrevistados, personal que presta servicios en las OPC y patrullaje de las comisarías, quienes coincidieron que el uso de este aplicativo es beneficioso, por cuanto les permitirá internalizar la doctrina de Participación Ciudadana y Policía Comunitaria de manera permanente y actualizada en su interrelación con la comunidad, además que en el desarrollo de su carrera profesional el beneficio que adquieren es el otorgamiento de puntaje para la promoción al grado correspondiente.

Durante el desarrollo del testeo también se ha entrevistado a los integrantes de las Juntas Vecinales, Red de Cooperantes y Brigadas de Autoprotección Escolar, sobre la utilización de este aplicativo en las labores de capacitación del personal policial que interactúa con ellos, coincidiendo que será beneficioso para la interrelación policía – comunidad.

Tabla 8

Entrevistas recepcionadas

CARGO	NUMERO	REALIZA CAPACITACION EN P.C.	RECIBE CAPACITACION EN PC	OPINION FAVORABLE A PROTOTIPO
JEFE DIVTER	1	0	0	1
COMISARIAS	04	04	04	04
OPC	08	08	08	08
PATRULLAJE	12	0	02	12
INTEGRANTES JJ.VV.	05		05	05
RED DE COOPERANTES	05		05	05
INTEGRANTES BAPES	05		05	05
TOTAL	40	12	15	40

3.4.1 Descripción del prototipo final

La solución planteada es la “Capacitación al personal policial de comisarías, en implementación de programas preventivos, mediante el aplicativo policía 24/7” que todos los policías usan en sus celulares.

El prototipo final de innovación que se propone fue debidamente sometido a consultas y testeo, inicialmente por parte de expertos de la Dirección PNP de Tecnologías de la Información y Comunicaciones (DIRTIC), jefaturado por el

CrnI. PNP Raúl SILVA OLIVERA, así como por el personal que presta servicios en la Dirección de Seguridad Ciudadana de la PNP, quienes mostraron su conformidad en el presente proyecto, por las siguientes consideraciones:

- La DIRTIC PNP posee los servidores necesarios donde aloja el aplicativo policía 24/7, en ellos se alojarían los mensajes, infografías, videos y animaciones de capacitación a todo el personal policial en implementación de programas preventivos, en comisarías a fin de mejorar la articulación con la comunidad organizada.
- Asimismo, cuenta con programadores y diseñadores gráficos para la implementación del aplicativo y su mantenimiento permanente.
- La División de Juntas Vecinales de la Dirección de Seguridad Ciudadana de la PNP sería la administradora de los contenidos de la capacitación; la misma que supervisaría y ejercería un control de los usuarios finales.

Figura 4

Aplicativo policial 24/7



Fuente: Aplicativo Policia 24/7.

En este aplicativo se insertarán videos cortos, infografías y animaciones para la capacitación en el protocolo de actuación correspondiente.

Figura 5

Infografía de temas de capacitación



Fuente: Elaboración propia.

Para el uso de este prototipo de innovación, cada policía debe contar con un equipo móvil, personal o institucional, donde se encuentre instalada la App Policía 24/7 y registrada con su usuario y contraseña.

Figura 6

Ingreso al aplicativo Policía 24/7



24/7

1

Acceso al Aplicativo

Para acceder a la App Policía 24/7 se debe presionar en el icono que se identifica con el escudo de la PNP ubicado en la pantalla del equipo móvil

Fuente: Elaboración propia.

Figura 7

Ingreso a la opción "Policía Comunitaria"



24/7

2

Ingrese su CIP

3

Ingrese su contraseña

4

Luego presionamos la opción "ingresar", la misma que nos mostrara diversas opciones

Figura 8

Ingreso a link policía comunitaria



Para acceder a la capacitación virtual hacemos click la opción "Policía Comunitaria", que nos conducirá a la pantalla Bienvenido a tu capacitación

5

Figura 9

Instrucciones sobre la capacitación.



En este espacio se mostrará una ventana de bienvenida a la capacitación virtual, con las instrucciones sobre la capacitación y el uso del aplicativo, luego procedemos a darle click a COMENZAR que nos transportara al módulo de aprendizaje.

6

Fuente: Elaboración propia.

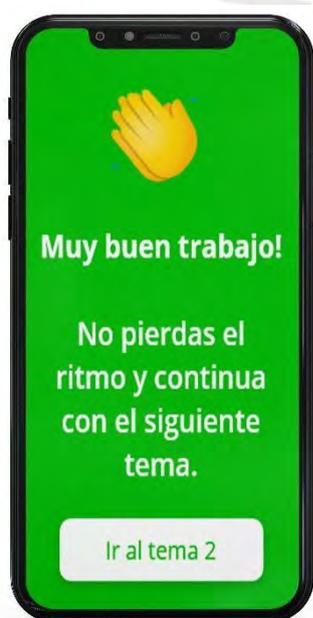
Figura 10

Ingreso a módulos de capacitación



Figura 11

Culminación del módulo de capacitación



Culminada la evaluación de cada módulo desarrollado, se mostrará una ventana en la que se indicará si el educando ha cumplido con aprobar el módulo de aprendizaje, de ser así, le permitirá ir al siguiente tema y así sucesivamente hasta la culminación de la capacitación

1

Figura 12

Culminación de la capacitación virtual



Una vez que el participante haya culminado los módulos y los créditos horarios establecidos, se le enviara una constancia a su correo electrónico de la culminación de la

3.4.2 Proceso de desarrollo del prototipo final de innovación

El prototipo final de innovación planteado, fue sujeto a testeo, partiendo de nuestro problema identificado como **deficiente articulación por parte de la Policía Nacional del Perú con la comunidad organizada, en la seguridad ciudadana de Lima Metropolitana, durante los años 2019-2020**, mediante la redacción formal y exposición del marco conceptual, que permitió elaborar la arquitectura del problema, haciendo uso y aplicando diversas herramientas como las entrevistas, *focus group*, revisión de archivo documentario, entre otros, lo que se respalda en el marco normativo, marco institucional, políticas públicas específicas y genéricas. En lo referente a las causas que se atribuyen al problema, establecidas en el marco causal, se identifica como lineamiento principal la articulación con la comunidad organizada, que permitió adecuar y orientar el modelo causal.

Conforme al índice de jerarquización de causas, formulado, se ha considerado como principal, por lo tanto, se ha elegido como desafío de innovación, a la causa “Insuficiente capacitación del personal policial en Comisarias”, por lo que se procedió a revisar y consultar experiencias con

desafíos cuyas características sean similares, lo que nos permitió, dentro de la generación de ideas, aplicar la técnica de lluvia de ideas para encontrar posibles soluciones al desafío planteado, que fueron sometidos a la priorización de ideas, donde la solución tecnológica basada en el “Uso de aplicativos móviles como herramienta educativa”, orientada a la capacitación del personal policial que presta servicios en comisarías mediante el uso del aplicativo POLICIA 24/7, referente a programas preventivos que permitan mejorar la deficiente articulación en seguridad ciudadana con la comunidad organizada, obtuvo la mayor puntuación. El método análisis Rastreo de procesos (*procces tracing*), fue una ayuda importante durante la etapa de conceptualización para definirla más exacta.

Se creó un prototipo genuino aplicable dentro de otro producto, con una mediana fidelidad, lo que permitió tener una visión clara de las ideas expuestas, obtenidas mediante la lluvia de ideas y puestas en consenso de los especialistas de la DIRTIC y DIRSECIU PNP, con la aprobación de las responsabilidades, se obtuvo un prototipo de alta fidelidad, toda vez que se aplicará dentro de la app POLICIA 24/7, observando mínimas dificultades toda vez que esta app ya viene siendo usado por el personal policial, por lo tanto su uso sería de acceso fácil y rápido.

Dentro del proceso de prueba se hicieron visitas a las comisarías de La Molina, San Borja, Santa Anita, Jesús María y Sol de Oro, de la Región Policial Lima para realizar trabajo de campo, entrevistando a los comisarios, personal de las OPC y personal policial que realiza labores de patrullaje motorizado, integrado y a pie; en algunos casos se utilizó la herramienta de *focus group* para exponer las bondades y facilidades que brinda este prototipo en la educación

virtual y la orientación de la acción policial en el trabajo con la comunidad organizada, capacitándolos en el manejo de la app POLICIA 24/7, obteniendo una retroalimentación positiva al uso de este aplicativo. De igual manera, se hizo un trabajo de campo con personal de la DIRSECIU a fin de evaluar la elaboración, progresión y publicación de los textos educativos, determinando el espacio de tiempo entre cada publicación y la extensión de los textos, videos, infografías entre otros.

Asimismo, dentro del proceso de prueba, se ha realizado trabajo de campo con los integrantes de las Juntas Vecinales y Red de Cooperantes de las comisarías visitadas, a fin de determinar si la aplicación del proyecto de innovación propuesto, pudiera tener resultados positivos, midiendo si la población siente que habría una mayor y mejor articulación con el personal policial, obteniéndose respuestas favorables dentro de la muestra, lo cual permite hacer una retroalimentación en el aspecto de control de resultados a través de las comisarías.

Este proyecto de innovación ha pasado por especialistas en ingeniería de sistemas, diseñadores, educadores lo cual lo pone en el ámbito de un enfoque STEAM, siendo el proyecto una innovación de producto y posteriormente tecnológica.

Capítulo IV

Análisis de Deseabilidad, Factibilidad y Viabilidad del producto

4.1 Análisis de Deseabilidad

Conforme a lo detallado en la Causa 1 de las Causas del Problema del presente proyecto, en lo referente a Policía Comunitaria y Participación Ciudadana, la DIRSECIU PNP, a través de la Escuela de Educación Continua de la ENFPP-PNP, ha convocado a nivel nacional a tres Cursos de Especialización y Capacitación dirigido a 170 Oficiales y Suboficiales, mientras que la Región Policial Lima ha convocado a dos Cursos de Capacitación dirigido a 100 Oficiales y Suboficiales, que resultan insuficientes en la intención de capacitar al mayor número de personal policial; además, el personal considera que se les hace difícil acceder a los cursos de especialización, capacitación y participar en seminarios y talleres sobre participación ciudadana por la escasa oferta de estos cursos, aunado todo ello, a que no hay información disponible a la mano para auto capacitarse.

El prototipo de innovación que proponemos es lo ideal para extender la capacitación a un mayor número de efectivos policiales, por la facilidad que ofrece el tenerlo en su propio dispositivo móvil personal, la que se adiciona al aplicativo Policía 24/7, que contendrá información actualizada, didáctica y entretenida como consulta permanente, satisfaciendo la necesidad de aprender, de estudiar y de capacitarse.

Se ha consultado y entrevistado a Comisarios, personal a cargo de las OPC y personal policial de las comisarías, así como personal de la Dirección de Seguridad Ciudadana, quienes coinciden que este prototipo de innovación es lo

deseable para capacitar de manera permanente al personal policial, considerándolo útil y básico, para tener a la mano información precisa, actualizada y focalizada.

El aplicativo Policía 24/7, que es instalado en los teléfonos móviles del personal policial tendrá información actualizada, resumida y realizada de la manera más didáctica posible para que pueda ser entendible y aplicada por quien la visualiza y utiliza, además contará con videos ilustrativos de interacción policía-ciudadano, en formato natural y animados, permitiéndoles internalizar formas de acercarse e interactuar con el ciudadano y la comunidad, como una herramienta actualizada de consulta a la mano.

El personal policial tiene el problema de no acceder a los cursos de capacitación y especialización en materia de participación ciudadana por lo reducido de estos, por lo que, se requieren de alternativas para acceder a las mismas, consideran que el prototipo de innovación propuesto es lo deseable y lo que realmente quieren ya que cuentan con la herramienta que es su teléfono móvil donde tienen instalado gratuitamente el aplicativo Policía 24/7, a través del cual recibirán la información actualizada y al momento y como fuente de consulta, encontrándolo razonable para el ejercicio de su labor.

4.2 Análisis de Factibilidad

La aplicación de este prototipo es factible, teniendo en cuenta que la Policía Nacional del Perú cuenta con un aplicativo denominado 24/7, que es una APP que, gratuitamente, puede ser instalada en los teléfonos celulares del personal policial, donde se encuentra información sobre tránsito, Reniec, permiso para lunas oscurecidas, armas, detenidos, denuncias, entre otros, que

es administrada por un equipo de la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la PNP y que puede ser alimentada con información educativa sobre participación ciudadana por parte de un equipo de la DIRSECIU PNP, que harían factible implementar un acceso directo a capacitaciones rápidas e interactivas.

La implementación de este proyecto de innovación necesitaría únicamente la emisión de una Resolución de la Comandancia General de la PNP, para que sea parte constitutiva de la información del aplicativo Policía 24/7, como una herramienta de capacitación y consulta para el personal policial, teniendo en cuenta que no hay inconveniente en la parte técnica, donde la DIRTIC PNP, sería la responsable de incorporarla al aplicativo, mientras que la DIRSECIU PNP asumiría la administración de la información y las materias a ingresar en el aplicativo como temas de consulta y capacitación, además de llevar el control sobre los usuarios que tienen acceso, para establecer el porcentaje de personal que se encuentra capacitándose y alternativas para motivarlos.

En cuanto al tiempo para la aplicación del proyecto de innovación, como ya se cuenta con el aplicativo 24/7, esta no demoraría más de 30 días para estar al servicio del personal policial como material de consulta y de capacitación teniendo en cuenta que la DIRSECIU como administrador de la información, cuenta con material suficiente para capacitación, que solamente es necesario ingresarlo y ser de inmediato uso, además que puede ser sostenible en el tiempo, supeditado a la permanencia del aplicativo 24/7.

Este proyecto de innovación no genera ningún cambio dentro de la estructura organizacional de la PNP, muy por el contrario, va a constituir un

instrumento para mejorar la relación de la policía con el ciudadano y la comunidad, asimismo, se puede generar convenios con instituciones educativas y privadas para propiciar módulos de capacitación permanente al personal policial en su relación con el ciudadano y la comunidad organizada.

4.3 Análisis de Viabilidad

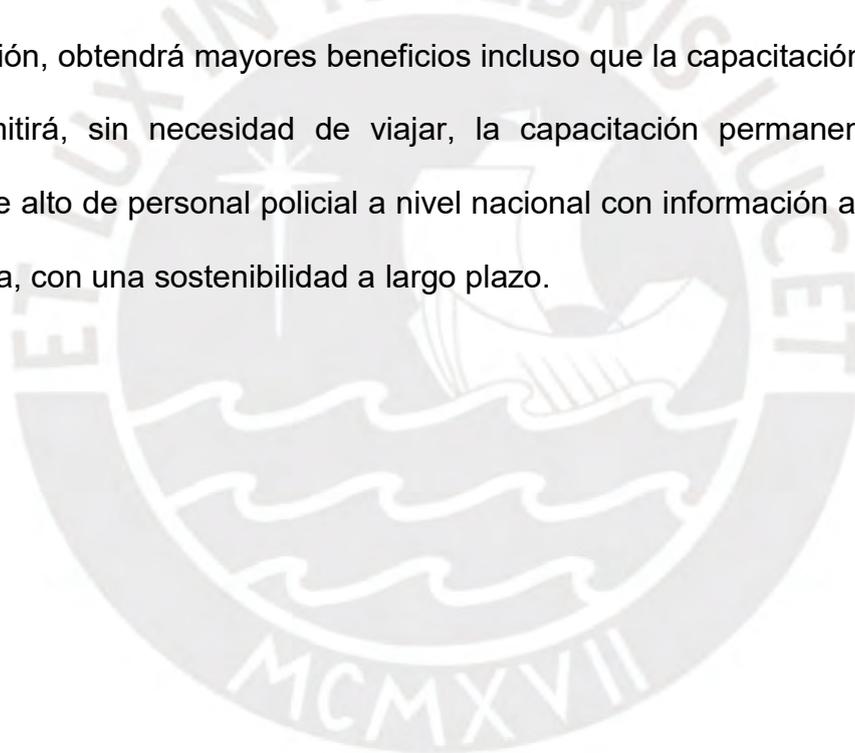
La Dirección de Tecnologías de la Información de la PNP, cuenta con los equipos, servidores, máquinas y otros, destinadas a actividades de seguridad ciudadana, como parte de una inversión efectuada en beneficio del servicio policial y la comunidad, todo ello adquirido en el Marco del Fortalecimiento y Modernización de la PNP, que implica una inversión de aprox. 350 Millones de soles, por lo que implementar nuestro proyecto de innovación dentro del aplicativo 24/7 no generaría ningún costo a la institución, teniendo en consideración que se cuenta con personal técnico calificado para su aplicación.

En lo que respecta a la formulación de los materiales y tópicos de consulta para capacitación y la forma de presentación, a través de animaciones y videos que serán ingresadas en el aplicativo, se hizo las consultas de precios por minuto de duración, coincidiendo las empresas Positive Communications, Burson Communications e Innovación Hub Consulting en los costos que fluctúan entre los S/ 1000 y S/ 4500 soles, costo que estaría a cargo del presupuesto de la Unidad Ejecutora 002 – Dirección de Economía y Finanzas PNP, de quien depende la DIRSECIU PNP, donde se tendrá en cuenta que, en el pliego presupuestal 0030 sobre SC se tiene presupuestado para fines de capacitación un monto anual que supera el millón de soles, y que actualmente se destina para

que equipos de la DIRSECIU viajen a capacitar al personal en provincias, así como para el material educativo.

Teniendo la DIRTIC PNP instalada y en funcionamiento el aplicativo Policía 24/7, de uso libre y gratuito para el personal policial, no se generaría ningún pago o gasto como usuarios por la instalación y el uso, por el contrario, constituye una herramienta vital para capacitación y educación en participación ciudadana, policía comunitario y seguridad ciudadana.

La mínima inversión que se podría efectuar en este proyecto de innovación, que además está considerada en el PP 0030, en el rubro de capacitación, obtendrá mayores beneficios incluso que la capacitación física, ya que permitirá, sin necesidad de viajar, la capacitación permanente de un porcentaje alto de personal policial a nivel nacional con información actualizada y oportuna, con una sostenibilidad a largo plazo.



Conclusiones

1. La seguridad ciudadana se posiciona como uno de los principales desafíos de la post pandemia, a fin de garantizar la reactivación económica, y las políticas públicas necesarias en salud, educación y otros más urgentes para la ciudadanía.
2. Al margen de las diversas imprecisiones conceptuales y variadas interpretaciones entre la academia, los organismos internacionales y la normativa de diversos Estados, sobre la definición de Seguridad Ciudadana, en todas ellas se puntualiza que esta condición se alcanza con la participación del Estado y de la propia ciudadanía en forma organizada.
3. La diversa bibliografía revisada concuerda con la importancia de organizar a la comunidad sobre la base de la solidaridad, para alcanzar una convivencia pacífica y de respeto a los Derechos Humanos.
4. Resulta por ello importante elevar la capacidad y conocimientos, de todo el personal policial que presta servicios en las comisarías, en especial de las comisarías de Lima Metropolitana.
5. Que, en la actual coyuntura de pandemia y por la escasa oferta de cursos en materia de seguridad ciudadana, policía comunitaria y de programas preventivos, resulta deseable, factible y viable implementar un sistema de capacitación virtual, mediante el aplicativo policía 24/7, de fácil acceso a todo el personal policial, en especial que aquellos que prestan servicios en las comisarías de Lima Metropolitana, optando por una capacitación virtual en los lugares donde no haya señal telefónica.

Referencias

- Alvarado, A. (2010) Inseguridad pública, participación ciudadana y gobernanza. La Ciudad de México en la última década. *Revista Estudios sociológicos* (vol. 38). México. <https://www.redalyc.org/pdf/598/59820671010.pdf>
- Branco, A. (22 de febrero de 2020). Así es AlertCorps, la app que Guardia Civil y Policía quieren que tengas en tu teléfono. *El Español*. https://www.elespanol.com/omicron/software/20200222/alertcops-app-guardia-civil-policia-quiere-telefono/469204049_0.html
- Carrión, F. (2002) Seguridad Ciudadana: ¿espejismo o realidad? *Revista Facultad Latinoamericana de Ciencias Sociales* (1º Edición). Ecuador. <https://biblio.flacsoandes.edu.ec/libros/digital/45069.pdf>
- Carrión, G. (2016). Desarrollo de la Estrategia Barrio Seguro. Documento de trabajo, Ministerio del Interior, Lima.
- Chinchilla, L. y Vorndran, D. (2018) Seguridad Ciudadana en América Latina y el Caribe. Desafíos e innovación en gestión y políticas públicas en los últimos años. Banco Interamericano de Desarrollo. EEUU. <https://publications.iadb.org/publications/spanish/document/Seguridad-ciudadana-en-America-Latina-y-el-Caribe.pdf>
- CONASEC. (2015). Confianza en las Instituciones Publicas según Departamento. Observatorio Nacional de Seguridad Ciudadana. Lima: Ministerio del Interior.

- Consejo Nacional de Política Criminal. (2015). Homicidios en el Perú, Contándolos Uno a Uno 2011- 2014. Lima: Ministerio de Justicia y Derechos Humanos.
- El Tiempo. (02 de octubre de 2015). Polis, la nueva aplicación de la Policía. <https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16393228>
- Gallo, A. (2015) Orlando FALS BONDAY y la comunidad. (Tesis de maestría, Universidad de Chile). <http://repositorio.uchile.cl/handle/2250/144418>
- García, G. (2000) Articulación de actores públicos y privados para la efectivización de la seguridad ciudadana en el Municipio de Hurlingham. (Tesis de maestría Universidad Carlos III de Madrid). España. http://biblioteca.municipios.unq.edu.ar/modules/mislibros/archivos/tesis_maestria_sobre_seguridad_ciudadana.pdf
- Gonzales, M. (2017) La participación ciudadana desde una alternativa democrática. Lineamientos para la organización popular. *Revista Serie Dialogo Democrático*. Instituto Latinoamericano de Investigación Social. México. <https://library.fes.de/pdf-files/bueros/caracas/05544.pdf>
- Guillen (2016) *Estrategia de acercamiento y promoción de la cultura de paz en el proceso de pacificación del Alto Huallaga durante el año 2012*, (tesis de maestría) Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Hurtado, F. (2019) *¿Y si nos ponemos de acuerdo? La coordinación en la elaboración de planes nacionales multisectoriales: el caso de la política de prevención y erradicación del trabajo infantil en el Perú (2012-2021)* [Tesis de Licenciatura, PUCP].

https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/14252/HURTADO_FRANK_PONEMOS_ACUERDO.pdf?isAllowed=y&sequence=1

Leyton, C., Cortinez, V., Fernández, I., y Fernández J. (2017) Desafíos institucionales para la articulación de políticas públicas. *Revista Centro Latinoamericano para el Desarrollo Rural*. Chile. https://rimisp.org/wp-content/files_mf/1516370794DT229DesafiosInstitucionalesparalaArticulaciondePPPP.pdf

Policía Nacional del Perú (s.f.) Protocolo para la aplicación de la policía comunitaria por sectores vecindario seguro. Lima. <https://vsip.info/vecindario-seguro-protocolo-pdf-free.html>

Prosegur (s.f.). ¿Cómo funciona AlertCorps, la app de la Policía? <https://blog.prosegur.es/como-funciona-alertcops/>

Solórzano, M. y Contreras, R. (2015) Seguridad ciudadana: ¿Disminuir la criminalidad o la desigualdad, la marginación y la pobreza? *Revista Quaestio Iuris* (vol. 08). <https://www.e-publicacoes.uerj.br/index.php/quaestioiuris/article/view/16923>

Anexos

Anexo 1: Descripción del Espacio de la Política: Tema de Interés y Cadena de Valor de las Intervenciones Relacionadas

La inseguridad ciudadana es un problema que aqueja a la población a nivel nacional, por los elevados índices de victimización y de percepción que son medidas y establecidos por el Instituto Nacional de Estadística e Informática, en sus reportes semestrales que publica en su Boletín Estadístico: Estadísticas de Seguridad Ciudadana, donde cada publicación detalla su permanente incremento crecimiento, con el consiguiente desprestigio de las instituciones encargadas de brindar seguridad a las poblaciones.

Lima Metropolitana no es ajena a la inseguridad ciudadana, conforme al Boletín Estadístico, en “Principales indicadores de seguridad ciudadana a nivel regional 2013 – 2019, Semestre móvil Agosto 2019 – Enero 2020”, las personas de 15 y más años de edad víctimas de algún hecho delictuoso representan el 32.8% de victimización y el 90.4% de percepción de inseguridad, y para los “Principales indicadores de seguridad ciudadana a nivel regional 2013-2019, Semestre móvil Octubre 2019 – Marzo 2020, la victimización se sitúa en 32.6% y la percepción de inseguridad en 91.0%, que constituye un valor constante que refleja la realidad de la inseguridad en la ciudad y como lo siente el ciudadano, como percibe la labor de las instituciones encargadas de la seguridad.

La seguridad ciudadana dentro de las Políticas del Estado del Acuerdo Nacional, se encuentra en el 7mo. objetivo denominado “Erradicación de la violencia y fortalecimiento del civismo y de la seguridad ciudadana”, que se refiere al compromiso de normar y fomentar acciones para fortalecer el orden público, estableciendo textualmente en el punto (h) promoverá un sistema

nacional de seguridad ciudadana en la totalidad de provincias y distritos del país, presidido por los alcaldes y conformado por los representantes de los sectores públicos y de la ciudadanía; Este último punto, se vio plasmado en el Programa Presupuestal 0030 “Reducción de los delitos y faltas que afectan la seguridad ciudadana”, que forman parte de la preocupación del Estado para dar las condiciones de seguridad a la población y que permita reducir los índices de victimización y percepción de inseguridad la agobia.

La Policía Nacional del Perú, dentro de su estrategia para enfrentar la inseguridad ciudadana en Lima Metropolitana en los años 2019 – 2020, ha creado dentro de las Comisarías las Oficinas de Participación Ciudadana, quienes tienen como función principal el acercamiento a la comunidad con la finalidad de involucrarlos en la seguridad ciudadana a través de la conformación de las Juntas Vecinales, Red de Cooperantes, Brigadas de Autoprotección Escolar, programas como Vacaciones útiles, Club de menores de la Policía, entre otros; aunada al servicio policial de patrullaje con que se cuenta, se programan Rondas Urbanas, Rondas mixtas involucrando a otros funcionarios públicos.

De igual manera, la Policía Nacional del Perú con el objetivo de garantizar una mejor y eficiente seguridad ciudadana, ha establecido convenios con los gobiernos locales a fin de ejecutar servicios y operaciones policiales conjuntas en beneficio de la seguridad ciudadana, como es el patrullaje integrado que en conjunto realizan.

Pese a los esfuerzos que se vienen realizando, a la fecha se percibe que no existe involucramiento de la ciudadanía y la comunidad en su conjunto en acciones frente a la inseguridad ciudadana, siendo insuficiente su participación,

lo cual genera que su percepción no disminuya frente a los esfuerzos de las autoridades y gobiernos locales para llegar a lograr niveles óptimos de satisfacción de la ciudadanía.

Figura 13

Cadena de valor asociada

Etapa 1 - Cadena de valor asociada e identificación del problema



Fuente: Elaboración propia

Anexo 2: Matriz de Consistencia del Diseño de Investigación sobre la Arquitectura

del Problema Público

Dimensión de la arquitectura del problema	Preguntas	Objetivos	Hipótesis	Fuentes de datos	Herramientas
Magnitud del problema en Lima Metropolitana	Pregunta 1: ¿en qué magnitud afectó la inseguridad a los ciudadanos en Lima Metropolitana durante el año 2019?	Determinar en qué magnitud afectó la inseguridad a los ciudadanos en Lima Metropolitana durante el año 2019.	Se estima que el porcentaje de victimización supera el 30% y la percepción de inseguridad supera el 85% en Lima Metropolitana, lo cual lo afecta económica, social y culturalmente	Informe de seguridad ciudadana del Instituto Nacional de Estadísticas (INEI)	Revisión de base de datos
Estrategia Institucional que ejecuta la PNP para reducir los índices de inseguridad ciudadana aplicada el 2019.	Pregunta 2: ¿Cómo se desarrollan las estrategias de la PNP para reducir la inseguridad ciudadana durante el año 2019?	Describir el desarrollo de las estrategias de la PNP para reducir la inseguridad ciudadana durante el año 2019	La PNP ejecuta una estrategia que incluye un sistema de patrullaje por sectores, fortalecimiento del trabajo interinstitucional y con la comunidad organizada.	Director de la Región Policial Lima. Comisarios y Jefes de División Policial de Lima Metropolitana. Documentos oficiales, Comisarías de Lima Metropolitana	Entrevista Revisión documental Observación no participante
Actores en la estrategia PNP para reducir los índices de inseguridad ciudadana	Pregunta 3: ¿Quiénes son los actores que participan del proceso de ejecución de la estrategia PNP para reducir los	Determinar quiénes son los actores que participan del proceso de ejecución de la	Los actores que participan en la estrategia son: personal PNP de las Comisarías de Lima	Director de la Región Policial Lima, Comisarios, Comités de Seguridad Ciudadana, Juntas	Entrevista. Revisión documental. Focus Group

aplicada el 2019.	índices de inseguridad ciudadana aplicada el 2019?	estrategia PNP para reducir los índices de inseguridad ciudadana aplicada el 2019.y cuáles son sus intereses.	Metropolitana , autoridades que son miembros de los comités Provincial y Locales de Seguridad ciudadana, La comunidad organizada	Vecinales y BAPES. Actas de reunión de los Comités de seguridad ciudadana, actas de reunión de las Juntas Vecinales con el Comisario del sector.
-------------------	--	---	--	--



Anexo 3: Análisis Causal del Problema

Pregunta causal	Objetivos	Hipótesis	Fuentes de datos	Herramientas	Método de análisis
¿Cuáles son las causas de la deficiente articulación de la PNP con la comunidad organizada en la seguridad ciudadana de Lima Metropolitana, 2,019-2,020?	Explicar las causas que generan la deficiente articulación de la PNP con la comunidad organizada en la seguridad ciudadana de Lima Metropolitana, 2,019-2,020	Las causas de la deficiente articulación de la PNP con la comunidad organizada en la seguridad ciudadana de Lima Metropolitana, durante los años 2,019 y 2,020, son: la insuficiente capacitación en programas preventivos, del personal policial que presta servicios en las Comisarias, la desfasada normatividad sobre el funcionamiento de programa preventivos y la deficiente capacitación a la comunidad organizada sobre seguridad ciudadana.	Comisarías de la Región Policial Lima	Observación	
			Comisarios de la Región Lima	Entrevista	
			Jefes y Personal de las Oficinas de Participación Ciudadana de las Comisarias	Entrevista	Rastreo de Proceso (proces tracing)
			Miembros de las Juntas Vecinales de Lima	Focus Group	
			Documentos oficiales	Revisión de Información	
			Normas Legales	Revisión	

Fuente: Elaboración propia

Anexo 4: Herramienta de Recojo de Información para la Arquitectura del Problema

Guía de temas para la entrevista a las partes interesadas

1. Detalles del Participante

Cargo del participante :

Comisaria PNP donde presta servicios :

Tiempo de servicios en la Comisaria PNP :

2. Detalles de la entrevista

Nombre (s) del (los) entrevistador(es) :

Fecha de la entrevista :

Hora de inicio :

Hora de finalización :

3. Lista de verificación previa a la entrevista

¿Se le ha entregado al participante una copia de la Hoja de Información del entrevistado y la ha leído?

SI: NO:

¿Se le ha alentado al entrevistado que haga preguntas?

SI: NO:

¿Ha consentido el entrevistado el tema de entrevista?

SI: NO:

¿Ha consentido que la entrevista sea grabada en audio?

SI: NO:

Si está de acuerdo, código de archivo de la grabación de audio:

INSTRUCCIONES PARA EL ENTREVISTADOR

La entrevista estará dirigida a personal policial que presta servicios en Comisarías de la Región Policial Lima: Oficiales Superiores que han desempeñado el cargo de Comisario en la Región Policial Lima en el periodo 2018 - 2019, Oficiales Superiores que se encuentran desempeñando el cargo de Comisario en la Región Policial Lima, Sub Oficiales PNP que actualmente vienen laborando en las Oficinas de Participación Ciudadana de las Comisarias de la Región Policial Lima, Sub Oficiales PNP en situación de retiro que han laborado en las Oficinas de Participación Ciudadana de la Región Policial Lima.

<i>Pregunta principal y áreas sugeridas para explorar</i>	<i>Temas clave</i>
1. ¿Cuál es la organización de la Comisaria PNP? - ¿Cuándo se creó y cuál es la finalidad de la Comisaria PNP respecto a la comunidad de su jurisdicción?	<i>Propósito de la organización, historia sobre su creación.</i>
2. En las siguientes preguntas podría comentarme sobre el rol que cumple Ud. actualmente en la Comisaria PNP: ¿Qué cargo ocupa o ha ocupado en la Comisaria PNP? ¿Cuánto tiempo viene desempeñando o desempeñó el cargo en la Comisaria PNP? ¿Qué estrategias pone en ejecución para mejorar la seguridad ciudadana en la jurisdicción de la Comisaria PNP con la comunidad? ¿Considera Ud. Importante, la participación de los miembros de la comunidad en la coproducción de seguridad ciudadana en la jurisdicción de la Comisaria PNP? ¿Participa Ud., directamente de las actividades que se realizan entre la Comisaria y comunidad? ¿Qué actividades viene aplicando para contribuir a la capacitación e internalización del personal bajo su mando, sobre Participación Ciudadana y Policía Comunitario? ¿Considera Ud., que los programas implementados para la participación de la comunidad han mejorado los indicadores de victimización, percepción de seguridad y elevado la confianza en las fuerzas del orden, en la jurisdicción de la Comisaria PNP?	<i>Cargo Experiencia Involucramiento con la mejora de la calidad de los servicios policiales</i>
3. ¿Podría detallarme brevemente la labor que realizan las áreas de la Comisaria PNP para lograr el acercamiento con la comunidad? ¿Quiénes son los usuarios de los servicios que brindan las Oficinas de la Comisaria PNP? ¿Las actividades con la comunidad se encuentran mapeados, identificados y actualizados con la evolución de la inseguridad ciudadana? ¿El personal policial conoce las funciones que deben cumplir en la relación con la comunidad? ¿Existen Directivas o protocolos que especifiquen los procedimientos para trabajar con la comunidad, de ser así si estos se encuentran actualizados?	<i>Identificación y Mapeo de Procesos. Matriz cliente servicio.</i>

<p>4. Respecto de los servicios que brinda la Comisaria PNP a la comunidad en su jurisdicción, podría indicar lo siguiente:</p> <p>¿Qué servicios policiales, que impliquen participación de la comunidad están funcionando bien y cuáles no?</p> <p>¿Qué medidas adoptaría para mejorar la participación de la comunidad en la coproducción de seguridad ciudadana en su jurisdicción?</p> <p>¿Cree Ud., que el personal policial que presta servicios en la Oficina de Participación ciudadana es idóneo y cumple con el perfil del puesto?</p> <p>¿podría decir si el personal policial es permanente en los cargos para el servicio policial de acercamiento a la comunidad?</p> <p>¿Existen plazos y metas para las actividades de acercamiento a la comunidad, y cuál es la frecuencia?</p>	<p><i>Retos, Fortalezas y debilidades.</i></p>
<p>5. Las actividades que realiza el personal policial en beneficio de la comunidad, está contribuyendo a propiciar la integridad y correcto funcionamiento de la Comisaria PNP:</p> <p>¿Qué actividad policial en beneficio de la comunidad no está dando el resultado deseado?</p> <p>¿Cuál es el nivel de integridad en el personal policial de la Oficina de Participación Ciudadana y de Patrullaje Policial de la Comisaría PNP?</p> <p>¿Qué actividades que impliquen participación de la comunidad se deben estandarizar, para mejorar la calidad del servicio policial de seguridad ciudadana?</p> <p>¿Existe una adecuada articulación y coordinación entre el personal policial y la comunidad en la jurisdicción de la Comisaria PNP?</p>	<p><i>Integridad institucional</i> <i>Estándares de calidad</i> <i>Articulación y coordinación</i></p>
<p>6. ¿Cree Ud., que las modificaciones en el marco legal han influido en el incremento de la inseguridad ciudadana?</p> <p>¿En los últimos cinco años cuantas veces ha cambiado el marco legal en lo que se refiere a seguridad ciudadana?</p> <p>¿De qué forma cree Ud., ha afectado el cambio del marco legal la gestión de las Comisarias PNP en la seguridad ciudadana?</p> <p>¿En qué extremo tendría que modificarse el marco legal vigente?</p>	<p><i>Influencia del marco legal</i></p>
<p>7. Desde su punto de vista y experiencia profesional ¿qué podría hacer la Comisaria PNP para estandarizar las actividades y servicios policiales a fin de involucrar a la comunidad en la seguridad ciudadana?</p> <p>¿Se encuentran estandarizados o no las actividades y servicios policiales relacionados a la participación ciudadana y comunidad organizada para la seguridad ciudadana?</p> <p>¿El personal policial que presta servicios en la Comisaria PNP tiene conocimiento de las directivas y manuales vigentes sobre seguridad y participación ciudadana?</p>	<p><i>Estandarización de procesos.</i></p>

<p>¿El personal policial recibe capacitación permanente o tiene acceso a los cursos de capacitación y especialización en Participación Ciudadana y Policía Comunitaria?</p> <p>¿Cuáles serían los efectos de no estandarizar las actividades y servicios policiales para tener un óptimo acercamiento a la comunidad?</p> <p>¿Se debería realizar cambios en los procedimientos policiales relativos al involucramiento y participación de la comunidad en la seguridad ciudadana o debe continuar como un proceso estable?</p>	
<p>8. ¿De acuerdo su experiencia profesional, que aspectos deben cambiarse, implementarse o fortalecerse para mejorar la calidad del servicio policial que permita el involucramiento y participación de la comunidad en seguridad ciudadana?</p> <p>¿Para tener personal policial capacitado en Policía Comunitaria y Participación Ciudadana en el más breve plazo, que modelo de educación propondría?</p> <p>¿Es suficiente e indispensable la capacitación virtual al personal policial en aspectos de Participación Ciudadana y Policía Comunitaria?</p> <p>¿Cómo y quién debería dirigir el proceso de mejora?</p> <p>¿Qué aspectos tendría que mejorarse primero?</p> <p>¿Cuál es su opinión respecto a la implementación del Proyecto de Innovación para la capacitación del personal policial en Participación Ciudadana y Policía Comunitaria?</p> <p>¿Cómo se reduciría la percepción de inseguridad ciudadana en la comunidad de su jurisdicción?</p> <p>¿Qué cambios realizaría al interior de la Comisaría para mejorar los servicios policiales de acercamiento a la comunidad?</p> <p>¿Cómo se encuentra la tecnología en la Comisaría PNP y cuál es su aporte a la relación con la comunidad?</p> <p>¿Cómo se podría mejorar las actividades y servicios policiales a la comunidad?</p> <p>¿Qué estrategias implementaría para que los servicios policiales hacia la comunidad sean ágiles y efectivas?</p> <p>¿De qué manera se podría mejorar la integridad institucional en la Comisaría PNP?</p>	<p><i>Que aspectos mejorar.</i></p>
<p>9. ¿A su criterio y experiencia, tendría algo más, que agregar para lograr una mejor relación, involucramiento y participación de la comunidad en la seguridad ciudadana?</p>	<p><i>Sugerencias</i></p>

ANEXO 5. RESUMEN DE ENTREVISTAS

Conforme a las entrevistas realizadas al personal policial en el cargo de Jefe de División, Comisarios, integrantes de la Oficina de Participación Ciudadana y de Patrullaje, asimismo, a los ciudadanos que pertenecen a los programas preventivos como son las Juntas Vecinales, Red de Cooperantes y Brigadas de autoprotección escolar, podemos realizar un resumen de las mismas, para los cuales se han escogido tres preguntas que nos muestran el nivel de capacitación y la aceptación del Prototipo de Innovación propuesto.

En la pregunta **¿Qué actividades viene aplicando para contribuir a la capacitación e internalización del personal bajo su mando, sobre Participación Ciudadana y Policía Comunitario?** formulada al personal policial, el Jefe de la División Territorial Este – 1, refirió que las capacitaciones se dan de acuerdo al Plan Escolarizado y No Escolarizado, y que su División no realiza ninguna capacitación al respecto; en cuanto a los Comisarios, el 100% refieren que realizan capacitación al personal policial conforme al Plan No escolarizado a través de charlas y conversatorios, que no son permanentes y sobre distintos tópicos de la actividad policial; Los integrantes de las OPC de Comisarias, de igual manera el 100%, realizan la capacitación al personal policial conforme al Plan No Escolarizado a través de charlas y conversatorios, que no son permanentes y sobre distintos tópicos de la actividad policial.

Sobre la pregunta **¿El personal policial recibe capacitación permanente o tiene acceso a los cursos de capacitación y especialización en Participación Ciudadana y Policía Comunitaria?** el Jefe de la División Territorial, refiere que durante el desempeño de su cargo no ha recibido capacitación alguna, en cuanto a los Comisarios el 100% refiere haber recibido charlas al respecto y el 25% cuenta con un Curso de Capacitación, en los integrantes de las OPC, el 100% ha realizado el Curso de Capacitación, por lo que se encuentran habilitados para realizar charlas y organizar los programas preventivos; en lo que respecta al personal policial de patrullaje, refiere que la capacitación es insuficiente y que no todos tienen acceso a la misma, solo el 25% ha recibido charlas, ha participado en conversatorios y ninguno ha realizado Curso de Capacitación.

Formulada la pregunta **¿Cuál es su opinión respecto a la implementación del Proyecto de Innovación para la capacitación del personal policial en Participación Ciudadana y Policía Comunitaria?**, el 100% de entrevistados expresaron su conformidad y opinión favorable para su aplicación y uso en la capacitación a una mayor cantidad de personal policial.