

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



TÍTULO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Implementación de un aplicativo de gestión de la información para la investigación del delito de violencia contra la mujer por parte de la comisaría de familia PNP. Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho

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

AUTOR

**Parcemon Avendaño Céspedes**  
**José Menandro Cordova Barco**

ASESOR

**Giofianni Diglio Peirano Torriani**

LIMA – PERÚ

2020

## RESUMEN EJECUTIVO

La Policía Nacional del Perú es una institución del Estado con calidad de órgano ejecutor, que depende del Ministerio del Interior; con competencia administrativa y autonomía operativa para el ejercicio de la función policial en todo el territorio nacional. En el marco de lo previsto en el artículo 166 de la Constitución Política del Perú para el cumplimiento de la función policial, la Policía Nacional del Perú previene, combate el crimen organizado y la delincuencia investiga las faltas y los delitos en especial la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. En el marco de la normativa sobre la materia realiza acciones de protección temporal a niños, niñas y adolescentes en abandono e infractores a la ley penal labor que realiza a través de sus comisarías de familia especializadas en materia de protección contra la violencia familiar.

Frente a ello, se ha evidenciado bajo nivel e inoportunidad de la calidad de la investigación del delito de violencia contra la mujer por la comisaría de familia PNP Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia y departamento de Lima.

En tal sentido, el presente proyecto de innovación está dedicado a estudiar la deficiencia de la investigación del delito de violencia contra la mujer por la comisaría de familia PNP Canto Rey, contrastando los resultados obtenidos con los factores determinantes que predominan.

El proyecto surge de la necesidad de contar con alto nivel y oportunidad de la investigación del delito de violencia contra la mujer. Para ello se hizo un estudio de raíces y causas, logrando encontrar una débil articulación entre las entidades públicas y organizaciones encargadas de atender y colaborar con las víctimas de violencia contra la mujer.

En definitiva, este proyecto es una muestra de la realidad actual y es una fuente de estudios que puede ser una base para las siguientes investigaciones y mejoras que se requieran realizar.

## **ABSTRACT**

The Peruvian National Police is a State institution with the quality of an executing agency, which reports to the Ministry of the Interior; with administrative competence and operational autonomy for the exercise of the police function throughout the national territory. Within the framework of the provisions of article 166 of the Constitution for the fulfillment of the police function, the Peruvian National Police prevents, combats organized crime and crime, investigates offenses and crimes, especially violence against women and the members of the family group. In the framework of the regulations on the matter, it carries out temporary protection actions for abandoned children and adolescents and violators of the criminal law, work that it carries out through its family police stations specialized in protection against family violence.

In light of this, the quality of the investigation of the crime of violence against women by the PNP family police station Canto Rey, district of San Juan de Lurigancho, province and department of Lima, has been shown to be low and inopportune.

In this sense, this innovation project is dedicated to studying the deficiency of the investigation of the crime of violence against women by the PNP family police station Canto Rey, contrasting the results obtained with the predominant determining factors.

The project arises from the need to have a high level and opportunity of investigating the crime of violence against women. For this, a study of roots and causes was made, managing to find a weak link between public entities and organizations in charge of attending to and collaborating with victims of violence against women.

In short, this project is a sample of the current reality and is a source of studies that can be a basis for the following investigations and improvements that need to be made.

## ÍNDICE

	Pag.
Carátula	i
Resumen	ii
Abstract	iii
Índice	iv
Lista de tablas	vii
Lista de figuras	ix
Lista de anexos	x
Introducción	1
<b>Capítulo I: Del problema</b>	3
1.1. Explorando el espacio de la política	3
1.1.1. Identificación del tema de interés	3
1.1.2. Identificación o reconstruir la cadena de valor de las intervenciones públicas relacionadas al tema de interés que se personaliza	5
1.1.3. Identificación de un problema en el marco de ese espacio de política pública	8
1.2. Redacción formal del problema	13
1.3. Marco conceptual del problema	14
1.3.1. Inoportunidad	14
1.3.2. Calidad de la investigación	16
1.3.3. Delito	17
1.3.4. Investigación policial	19
1.3.5. Organización Policial	21
1.3.6. Violencia de genero	21
1.3.7. Violencia contra las mujeres	23
1.4. Arquitectura del problema	25
1.4.1. Descripción Dimensión: Magnitud del problema en el distrito de San Juan de Lurigancho.	27
1.4.2. Descripción Dimensión: Proceso de investigación por el delito de violencia contra la mujer por parte de la comisaria de familia PNP.	28

de Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho.	
1.4.3. Descripción Dimensión: Actores en el proceso de investigación por el delito de violencia contra la mujer por parte de la comisaria de familia PNP. de Canto Rey distrito de San Juan de Lurigancho y sus intereses.	29
1.4.4. Descripción Dimensión: Características culturales, sociales y ambientales en el distrito de San Juan de Lurigancho.	31
1.5. Marco institucional y normativo relacionado con el problema	32
1.5.1. Marco normativo frente al problema identificado	32
1.5.2. Marco institucional frente al problema identificado	32
1.5.3. Políticas públicas generales frente al problema identificado	33
1.5.4. Políticas públicas específicas frente al problema identificado	33
<b>Capítulo II: Causas del problema</b>	34
2.1. Marco teórico sobre las causas del problema	34
2.1.1. Causa 1: Débil articulación entre las entidades públicas y organizaciones encargadas de atender y colaborar con las víctimas de violencia contra la mujer.	34
2.1.2. Causa 2: Limitados recursos y medios logísticos empleados en las investigaciones policiales por violencia	37
2.1.3. Causa 3: Efectivos policiales poco capacitados en las investigaciones por violencia	39
2.2. Análisis Causas del problema	41
2.2.1. Diseño de matriz de consistencia	41
2.2.2. Respuesta a pregunta causal	42
2.3. Conversión causas a medios	53
2.3.1. Medio 01	53
2.3.2. Medio 02	54
2.3.3. Medio 03	55
<b>Capítulo III Descripción del prototipo</b>	57
3.1. Desafío de la innovación	57
3.1.1. Descripción de las causas, elección de causa y justificación en función de la matriz de jerarquización.	57

3.1.2. Experiencias previas para hacer frente al desafío de innovación	62
3.2. Concepto de innovación	73
3.2.1. Descripción del concepto final de innovación	73
3.2.2. Proceso de desarrollo del prototipo final de innovación	74
3.2.3. Descripción final del prototipo	77
3.2.4. Proceso de desarrollo del prototipo final de innovación	85
3.3. Prototipo de solución	88
<b>Capítulo IV: Análisis de la deseabilidad, factibilidad y viabilidad del prototipo</b>	91
4.1. Análisis de deseabilidad	91
4.2. Análisis de factibilidad	91
4.3. Análisis de viabilidad	92
4.3.1. Viabilidad organizacional	94
4.3.2. Viabilidad económica	95
4.3.3. Viabilidad normativa	95
4.3.4. Validación operativa	96
<b>Conclusiones</b>	97
<b>Bibliografía</b>	100
<b>Anexos</b>	
Anexos 01: Estructura orgánica de la PNP.	102
Anexos 02: Árbol de problemas	103
Anexos 03: Árbol de medios	104
Anexos 04: Gráfico que interrelaciona las causas y las sub causas	105
Anexos 05: Gráfico de como funcionaria su proyecto de innovación.	106
Anexos 06: Descripción del prototipo	107



## Lista de tablas

• TABLA 01	
Cadena de valor Ministerio Público a través de sus fiscalías especializadas	6
• TABLA 02	
Cadena de valor Centro de Emergencia de la Mujer (CEM) del Ministerio de la Mujer	7
• TABLA 03	
Cadena de valor de la Policía Nacional del Perú a través de la comisaría PNP de la Mujer Canto Rey. distrito de San Juan de Lurigancho.	7
• TABLA 04	
Cadena de valor de la Policía Nacional del Perú a través de la comisaría PNP de la Mujer Canto Rey. distrito de San Juan de Lurigancho.	8
• TABLA 05	
Criterios para la selección de un problema	13
• TABLA 06	
Registro de denuncias por violencia contra la mujer comisaria de la mujer PNP de Canto Rey: Periodo 2015-2018.	15
• TABLA 07	
Registro de situación del agresor por denuncias por violencia contra la mujer comisaria de la mujer PNP de Canto Rey: Periodo 2015-2018.	15
• TABLA 08	
Registro de denuncias por violencia contra la mujer comisaria de la mujer PNP de Canto Rey: Periodo 2015-2018.	16
• TABLA 09	
Matriz de consistencia del diseño de investigación sobre la arquitectura del problema público	26
• TABLA 10	
Cantidad de población en San Juan de Lurigancho	28
• TABLA 11	
Detalle de recursos de la División de Protección contra la Violencia Familiar de la Dirección de Seguridad Ciudadana de la PNP	29
• TABLA 12	
Identificación de los actores en el proceso de investigación por el delito de violencia contra la mujer por parte de la comisaria de familia PNP. de Canto Rey.	30
• TABLA 13	
Información cultural, social y ambiental del distrito de San Juan de Lurigancho	31
• TABLA 14	
Marco normativo frente al problema identificado	32
• TABLA 15	
Marco institucional frente al problema identificado	32
• TABLA 16	
Políticas Públicas Generales frente al problema identificado	33
• TABLA 17	
Políticas Públicas Especificas frente al problema identificado	33
• TABLA 18	
Matriz de consistencia del diseño de investigación sobre las causas del problema público.	41

•	TABLA 19	
	Personal PNP a cargo de las investigaciones denunciados por delitos de función	44
•	TABLA 20	
	Investigaciones por violencia archivadas por falta de pruebas	45
•	TABLA 21	
	Nivel de articulación con las organizaciones entidades públicas y organizaciones encargadas de atender y colaborar con las víctimas de violencia contra la mujer	46
•	TABLA 22	
	Ampliación de los Informes de Investigaciones por violencia	48
•	TABLA 23	
	Cuestionamiento de Investigaciones policiales por violencia.	49
•	TABLA 24	
	Personal PNP. policial a cargo de las investigaciones por violencia investigado por la IG PNP.	51
•	TABLA 25	
	Investigaciones policiales con errores de forma.	52
•	TABLA 26	
	Índice de jerarquización de las causas.	58
•	TABLA 27	
	Experiencias del desafío: denuncia virtual	63
•	TABLA 28	
	Experiencias del desafío: Escuadro de prevención	65
•	TABLA 29	
	Experiencias del desafío: Protocolo de actuación conjunta.	69
•	TABLA 30	
	Experiencias del desafío: Guía de procedimientos de la PNP	72
•	TABLA 31	
	Descripción del concepto	73
•	TABLA 32	
	Lluvia de ideas para enfrentar el desafío de innovación	74
•	TABLA 33	
	Determinación del medio involucrado, actividades y tiempo	88
•	TABLA 34	
	Matriz de Innovación	89
•	TABLA 35	
	Selección de indicador	90
•	TABLA 36	
	Matriz de costeo e indicadores	92



## Lista de Figuras

- GRAFICO 01 Ubicación del problema en la cadena de valor. 8
- GRAFICO 02  
Perú: Violencia contra la mujer, ejercida alguna vez por el esposo o compañero 2009-2017. 9
- GRAFICO 03  
Perú: Violencia psicológica y/o verbal ejercida alguna vez por el esposo o compañero 10
- GRAFICO 04 Perú: Violencia física ejercida alguna vez por el esposo o compañero 11
- GRAFICO 05 Perú: 25 distritos con el mayor número de víctimas por feminicidio, periodo acumulado 2015-2018 12
- GRAFICO 06 Interrelación de los conceptos elegidos 14
- GRAFICO 07 Definición de la violencia basada en el género 22
- GRAFICO 08 modalidades la violencia basada en genero 23
- GRAFICO 09 Cantidad de personal denunciado 44
- GRAFICO 10 Cantidad de investigaciones archivadas 45
- GRAFICO 11 Cantidad de informes por ampliaciones de investigaciones 48
- GRAFICO 12 Cantidad de cuestionamientos de investigaciones 49
- GRAFICO 13 Cantidad de efectivos PNP investigados 51
- GRAFICO 14 Cantidad de investigaciones con errores 52

## Lista de Anexos

- ANEXO 01: Estructura orgánica de la PNP. 102
- ANEXO 02: Árbol de problemas 103
- ANEXO 03: Árbol de medios 104
- ANEXO 04: Gráfico que interrelaciona las causas y las sub causas 105
- ANEXO 05: Gráfico de como funcionaria su proyecto de innovación. 106
- ANEXO 06: Descripción del prototipo 107



## INTRODUCCIÓN

La Ley 30364, Ley Para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar, define a la violencia contra las mujeres como cualquier acción o conducta que les causa muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico por su condición de tales, tanto en el ámbito público como en el privado. Según esta norma en actual vigencia, el lugar donde se halla perpetrado este ilícito abarca la familia o unidad doméstica o en cualquier otra relación interpersonal, ya sea que el agresor comparta o haya compartido el mismo domicilio que la mujer. Comprende, entre otros, violación, maltrato físico o psicológico y abuso sexual, en la comunidad, sea perpetrada por cualquier persona y comprende, entre otros, violación, abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar, también contempla aquella que sea perpetrada o tolerada por los agentes del estado, donde quiera que ocurra.

La Policía Nacional del Perú, es una institución que, en su condición de fuerza pública del Estado Peruano, tiene competencias en dos escenarios: las funcionales y exclusivas, así como compartidas. En el primer escenario tiene que ver con temas de orden interno, orden público; en la segunda es compartida en temas de seguridad ciudadana. En el desarrollo de ambos escenarios ayuda a las personas y vela por el desarrollo de sus derechos fundamentales , la sociedad , las instituciones públicas y privadas así como su seguridad ; vigila y controla las fronteras; garantiza el cumplimiento de las leyes ; previene, investiga, combate la delincuencia y el crimen organizado; en este contexto desarrolla una serie de actividades como : operativos policiales, patrullaje en sus diversas modalidades, pesquisas, entre otros a favor de la sociedad peruana de tal suerte se pueda reducir los índices de victimización y percepción de inseguridad ciudadana.

El presente trabajo de investigación para optar el grado de Magíster en Gobierno y Políticas Pública, tiene como objetivo reducir la inoportunidad de la calidad de la investigación del delito de violencia contra la mujer por la comisaría de familia PNP Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia y departamento de Lima entre los años 2015 -2018; en tal sentido se propone la implementación de un aplicativo

informático de gestión de la información en los dispositivos celulares de los miembros de las Juntas Vecinales de san Juan de Lurigancho la cual permitirá mejorar los niveles de articulación y comunicación oportuna entre las Juntas Vecinales y la Comisaria de familia PNP, de Canto Rey frente al delito de violencia contra la mujer.

EL AUTOR



## Capítulo I

### Del problema

#### 1.1. Explorando el espacio de la política

Esta etapa tiene como objetivo central promover la información sobre las características del espacio de la política pública del cual estamos interesados.

Como parte inicial del proyecto final de innovación vamos a desarrollar la definición formal del problema del sector público del cual estamos interesados a través de los siguientes pasos:

##### 1.1.1. Identificación de tema de interés.

Tomando en cuenta las diferentes reuniones, lluvia de ideas en torno a problemas de connotación en la sociedad, el tema de interés está ubicado en el marco de la seguridad ciudadana y está relacionada a la **violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.**

la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar en el país se torna cada vez más recurrente y brutal. Solo en enero del 2019 se reportaron al menos 12 feminicidios en nueve regiones, según cifras del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP). Esta alarmante realidad se refleja en los casos de **violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiares reportados** en la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar (Endes) 2018. Según dicho estudio, el 63,2% de mujeres de entre 15 y 49 años ha sido víctima de violencia económica, psicológica, física o sexual alguna vez por parte de sus parejas. Si bien dicha cifra es menor en dos puntos porcentuales respecto a lo observado en el 2017 (65,4%) y tiene un descenso en comparación con hace cinco años (71,5%), aún se mantiene en estándares elevados; el 10,9% de las encuestadas declaró haber sido víctima de violencia física o sexual en los 12 meses previos a la realización de la encuesta.

En el estudio desarrollado por el observatorio del delito del Ministerio Público sobre la **violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar** en Lima metropolitana y Callao año 2000- 2011 (2012) señala que el Ministerio Público ha registrado un total de 294,716 casos de **violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar** en 49 distritos de Lima Metropolitana y Callao entre enero de 2000 y diciembre de 2011, los cuales equivalen a un promedio anual de 24,560 casos, 2,047 casos por mes, 68 casos por día, 3 casos por hora y aproximadamente 1 caso cada 20 minutos. Los distritos con mayor número de casos son: Lima (17.4%), Callao (9.7%) y **San Juan de Lurigancho (9.4%)** del total registrado. El instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) (2018) señala que, en el año 2018, los distritos de **San Juan de Lurigancho** (17 mil 280), Callao (11 mil 190), Los Olivos (11 mil 138) y Lima (10 mil 404), registraron mayor número de denuncias por comisión de delitos, resultando las más frecuentes aquellas por el delito contra el patrimonio. También **San Juan de Lurigancho** registra la mayor cantidad de denuncias por **delitos contra la vida el cuerpo y la salud** (1,243). Radio Programas del Perú (2017) Según información periodística de RPP, publicado el 05 de setiembre del 2017 con el título: **San Juan Lurigancho** es el distrito de Lima con mayor número de feminicidios, señala que, según el Registro de Feminicidio y Tentativa de Feminicidio del Ministerio Público, el 18% de los casos a nivel nacional ocurren en Lima.

La ley n° 30364 , ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar (2015) señala que el Perú cuenta desde el año 2015 con mecanismos, medidas y políticas integrales de prevención, atención y protección de las víctimas así como reparación del daño causado destinadas a promover este cambio de paradigma, prevenir, erradicar y sancionar toda forma de violencia producida en el ámbito público o privado contra las mujeres por su condición de tales, y contra los integrantes del grupo familiar; en especial, cuando se encuentran en situación de vulnerabilidad, por la edad o situación física como las niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad con el



fin de garantizar a las mujeres y al grupo familiar una vida libre de violencia asegurando el ejercicio pleno de sus derechos .

No obstante, los índices de violencia contra la mujer siguen aumentando... podemos decir que en Perú predomina un modelo basado en los procedimientos que pueda desarrollar cada entidad comprometida en la lucha contra la violencia contra la mujer ... por lo que diversos actores tienden a mostrar menor interés, falta de compromiso y colaboración ante esta problemática.

Tomando en cuenta que este problema es sistémico, es preciso desarrollar estrategias contra la violencia contra la mujer desde el mejoramiento de la metodología de investigación ya que en la actualidad no hay investigaciones respecto a esta práctica...Es por esto que resulta relevante visibilizar esta práctica, analizar esta temática y sentar las bases para que abra el camino a otras modalidades y territorios de atención.

#### **1.1.2. Identificación o reconstruir la cadena de valor de la o las intervenciones públicas relacionadas al tema de interés que piensa analizar.**

Cavagnoud (2018) señala que, en el Perú, según la Ley de Protección frente a la Violencia Familiar (Ley N° 26260), se establece un protocolo de denuncia, investigación y sanción en el caso de violencia familiar, en donde la Policía Nacional, el fiscal y el juez son los principales actores institucionales a cargo de intervenir y de abrir un proceso que conduzca a una posible pena. Paralelamente, se han abierto centros especializados para asegurar una mejor atención: las Comisarías de la Mujer y los “Centros de Emergencia Mujer” (CEM). Extrapolando el tema **violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar en** distrito de San Juan de Lurigancho, hemos definido que son tres las principales instituciones públicas que están asociadas al tema de interés siendo estas las siguientes:

- Ministerio Público a través de sus fiscalías especializadas
- Centro de Emergencia de la Mujer (CEM) del Ministerio de la Mujer
- Policía Nacional del Perú a través de la comisaría de la familia Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho.

A continuación, detallaremos la cadena de valor de cada una de las instituciones antes señaladas asociadas al tema de interés.

**TABLA 01**  
**Cadena de valor Ministerio Público a través de sus fiscalías especializadas**

INSUMOS	ACTIVIDAD O PROCESOS	PRODUCTO	EFEECTO, RESULTADO ESPECIFICO	IMPACTO O RESULTADO FINAL
Presupuesto asignado	Capacitación equipo técnico	Medidas de protección a las mujeres por violencia familiar	Mejorar los niveles de confianza de la población	Reducir en 20% la incidencia de violencia contra las mujeres en el distrito de San Juan de Lurigancho
Protocolo de actuación Ministerio Público-Policía Nacional del Perú	Asistencia en recepción de declaraciones / manifestaciones	Disposiciones realización investigaciones especiales	Disminución de las denuncias policiales por violencia familiar	
Denuncias recepcionadas	Proveídos fiscales	Disposiciones diligencias preliminares		
Personal Policial en función de investigación	Participación en diligencias	Denuncia al Poder judicial informe policial		
Personal del Ministerio Público	Visitas en comisarías			
Mobiliario, equipos de computo	Trámite de expedientes fiscales			
Vehículos	Diligencias fiscales en comisaría			
Locales del Ministerio Público	Recepcionar e impulsar las denuncias por parte de la fiscalía tras la información de la comisaría			

Fuente: Ministerio Público  
 Elaboración propia

**TABLA 02**  
**Cadena de valor Centro de Emergencia de la Mujer (CEM) del**  
**Ministerio de la Mujer**

INSUMOS	ACTIVIDAD O PROCESOS	PRODUCTO	EFECTO, RESULTADO ESPECIFICO	IMPACTO O RESULTADO FINAL
Presupuesto asignado	Capacitación equipo técnico	Informe situación psicológica	Recuperación del daño	Mejorar en 30% las investigaciones policiales por violencia contra las mujeres en el distrito de San Juan de Lurigancho
Mobiliario, equipos de cómputo	Evaluación psicológica	Informe situación legal		
Vehículos	Evaluación legal	Formulación ficha valoración de riesgos		
Sistema informático del Ministerio de la Mujer	Busqueda sistema judicial situación expedientes			
Personal Policial en función de investigación	Orientación social			
Personal del CEM	Entrevista con denunciantes			

Fuente: CEM  
 Elaboración propia

**TABLA 03**  
**Cadena de valor de la Policía Nacional del Perú a través de la comisaría**  
**PNP de la Mujer Canto Rey. distrito de San Juan de Lurigancho.**

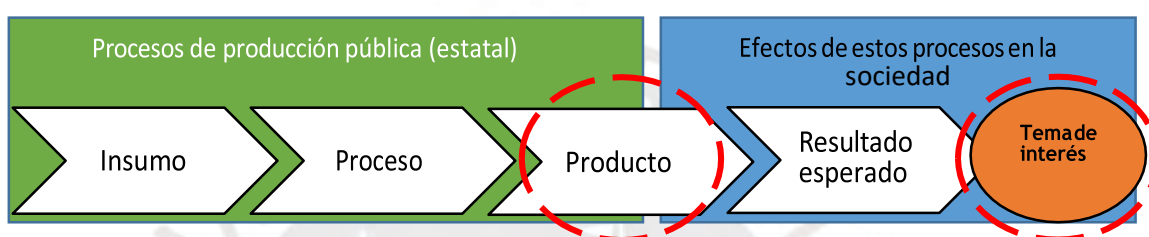
INSUMOS	ACTIVIDAD O PROCESOS	PRODUCTO	EFECTO, RESULTADO ESPECIFICO	IMPACTO O RESULTADO FINAL
Presupuesto asignado	Capacitación equipo técnico	Capacitaciones enfocadas a mejorar hábitos de convivencia entre parejas	Mejorar los niveles de confianza de la población	Mejora en la calidad de vida
Convenios con cooperantes y socios en el territorio	Caracterización de beneficiarios	Materiales de refuerzo (folletos, libros, publicaciones en Internet) y piezas de comunicación (espacios radiales, publicidad medios de prensa)	Disminución de las denuncias policiales por violencia familiar	Mejora en los hábitos de convivencia
Sistemas de Información sobre la violencia a la mujer	Vinculación de familias a través del personal policial	Investigaciones culminadas por violencia a la mujer.		
Personal Policial	Programación de talleres y capacitaciones (encuentros motivacionales)			
Equipos de ITP.	Feria de sensibilización contra la violencia contra la mujer			
Uniforme Policial y equipo (silbatos, conos, mascarillas, varas reflectantes, chalecos luminosos, armamento, grilletes).	Visitas de asistencia técnica y acompañamiento a los lugares de intervención policial			
Vehículos policiales : patrulleros, motocicletas	Operativos policiales de intervención policial			
Declaración policial	Captura de intervenidos agresores.			

Fuente: Cia.PNP. de la Mujer de SJL.  
 Elaboración propia

### 1.1.3. Identificación de un problema en el marco de ese espacio de política pública.

El problema que nosotros hemos elegido no se encuentra a nivel del tema de interés, se encuentra en algún elemento de la cadena de producción de la Policía Nacional del Perú -comisaría de la familia Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho, institución pública que están asociadas al tema de interés.

**GRAFICO 01**  
**Ubicación del problema en la cadena de valor**



Fuente: Guía de elaboración de trabajos de investigación PUCP.  
Elaboración: PUCP

**TABLA 04**  
**Cadena de valor de la Policía Nacional del Perú a través de la comisaría PNP de la Mujer Canto Rey. distrito de San Juan de Lurigancho.**

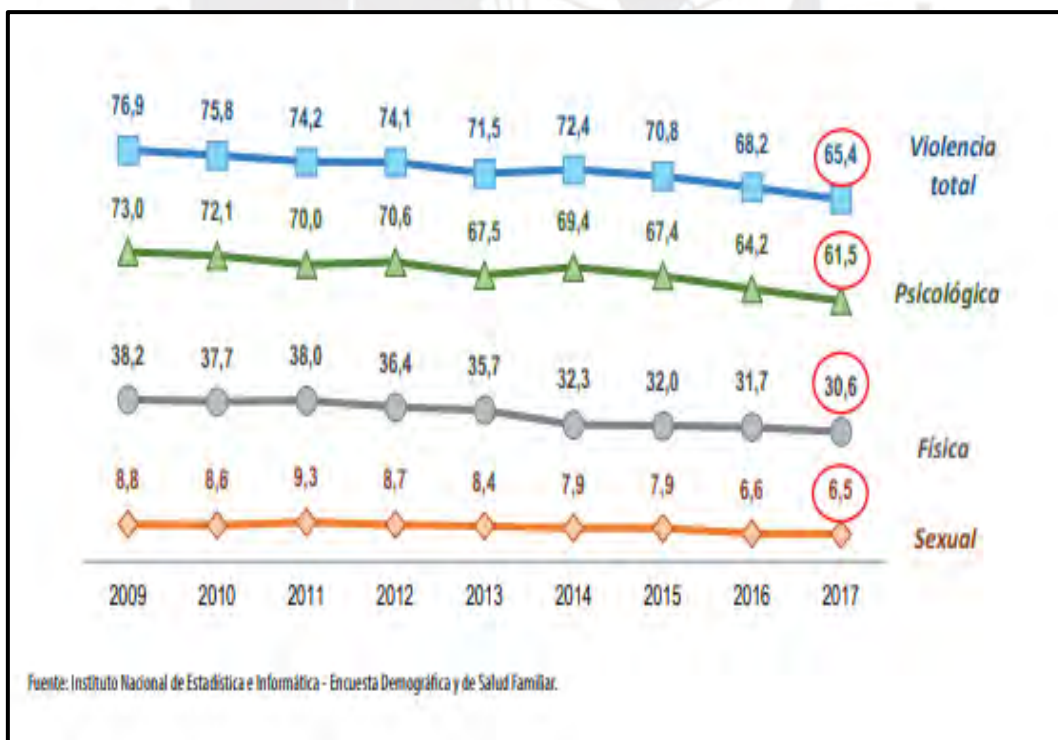
INSUMOS	ACTIVIDAD O PROCESOS	PRODUCTO	EFECTO, RESULTADO ESPECIFICO	IMPACTO O RESULTADO FINAL
Presupuesto asignado	Capacitación equipo técnico	Capacitaciones enfocadas a mejorar hábitos de convivencia entre parejas	Mejorar los niveles de confianza de la población	Mejora en la calidad de vida
Convenios con cooperantes y socios en el territorio	Caracterización de beneficiarios	Materiales de refuerzo (folletos, libros, publicaciones en Internet) y piezas de comunicación (espacios radiales, publicidad medios de prensa)	Disminución de las denuncias policiales por violencia familiar	Mejora en los hábitos de convivencia
Sistemas de Información sobre la violencia a la mujer	Vinculación de familias a través del personal policial	Investigaciones culminadas por violencia a la mujer.		
Personal Policial	Programación de talleres, capacitaciones (encuentros motivacionales)			
Equipos de ITP.	Feria de sensibilización contra la violencia contra la mujer			
Uniforme Policial y equipo (silbato, conos, mascarillas, varas reflectantes, chalecos luminosos, armamento, grilletes).	Visitas de asistencia técnica y acompañamiento a los lugares de intervención policial			
Vehículos policiales : patrulleros, motocicletas	Operativos policiales de intervención policial			
Declaración policial	Captura de intervenidos agresores.			

Fuente: Cia.PNP. de la Mujer de SJL.  
Elaboración propia

El Incremento de los índices de **violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar** (contra las mujeres) se ha convertido en un problema de gran incidencia, especialmente, en el distrito de San Juan de Lurigancho, lo que hace aún más vulnerable a su población; **esta situación implica una esmerada atención en las investigaciones policiales.**

En el estudio desarrollado por el Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI) llamado Perú: indicadores de violencia familiar y sexual, 2009-2018, en el año 2017 a nivel Nacional señalan que el 61.5% de mujeres de 15 a 49 años de edad que tiene o ha tenido relación de pareja fueron víctimas de violencia psicológica; el 30.6% de violencia física y el 6.5% de violencia sexual de parte de su actual o ultimo esposo o compañero en algún momento de su vida.

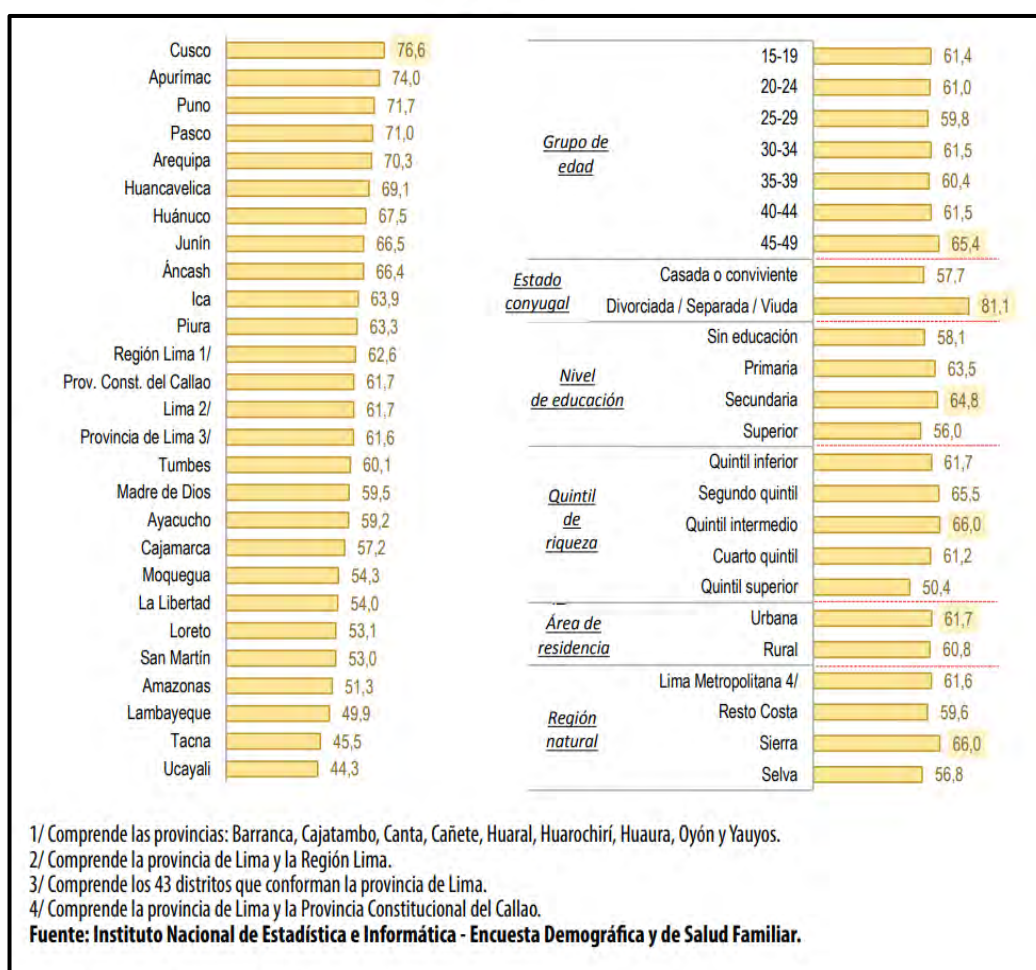
**GRAFICO 02**  
**Perú: Violencia contra la mujer, ejercida alguna vez por el esposo o**  
**compañero 2009-2017.**  
**Porcentaje**



Fuente: Perú: indicadores de violencia familiar y sexual, 2009-2018.  
 Elaboración: INEI

Las estadísticas reportadas en el estudio desarrollado por el Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI) llamado Perú: indicadores de violencia familiar y sexual, 2009-2018, en el año 2017, la violencia psicológica y/o verbal, los 43 distritos que conforman la Provincia de Lima, alcanzan 61.6% de mujeres siendo superadas por Cuzco y Apurímac entre otras.

**GRAFICO 03**  
**Perú: Violencia psicológica y/o verbal ejercida alguna vez por el esposo o compañero 2017.**  
**Porcentaje**



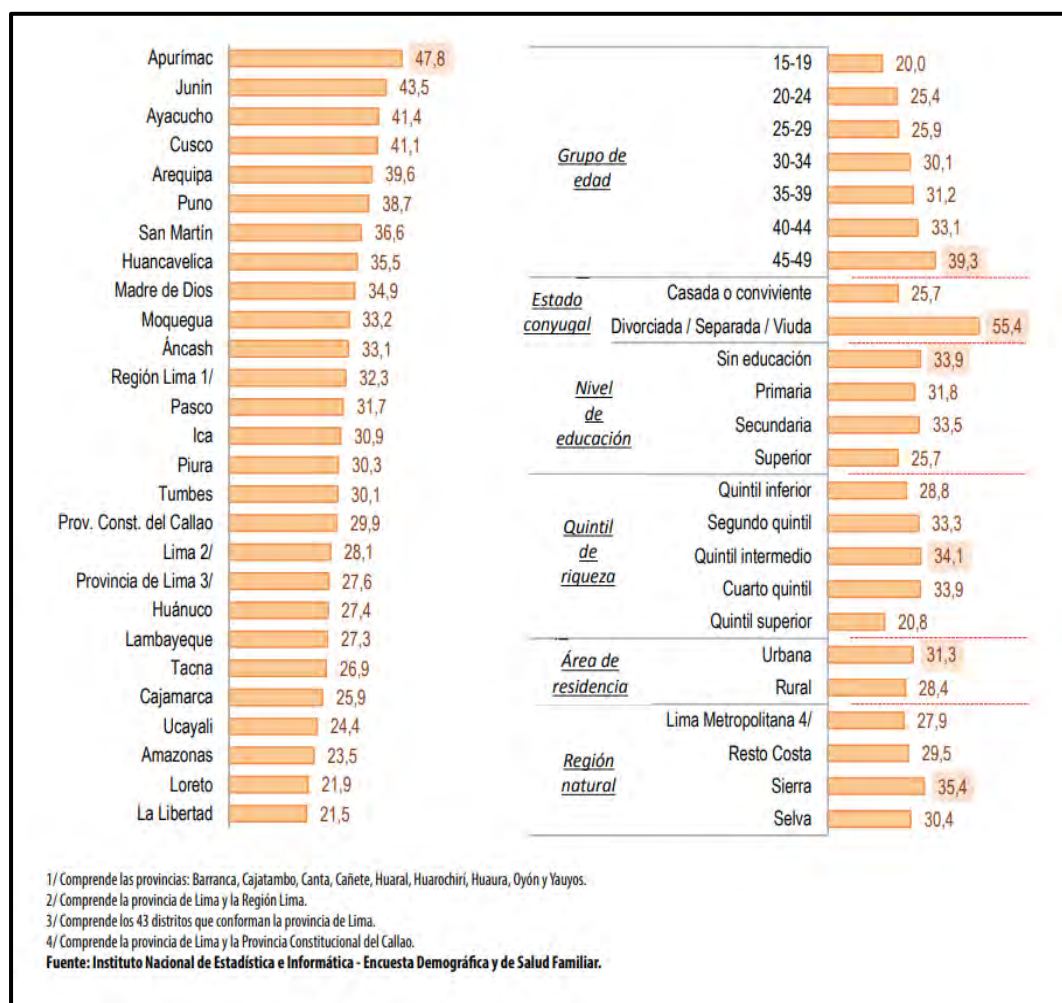
Fuente: Perú: indicadores de violencia familiar y sexual, 2009-2018.  
 Elaboración INEI

Los datos estadísticos reportados en el estudio desarrollado por el Instituto Nacional de Estadísticas e Informática (INEI) llamado Perú: indicadores de violencia familiar y sexual, 2009-2018, en el año 2017, la violencia física, los



43 distritos que conforman la Provincia de Lima, alcanza 27.6% de mujeres siendo superadas por Apurímac, Junín entre otras.

**GRAFICO 04**  
**Perú: Violencia física ejercida alguna vez por el esposo o compañero 2017**  
**Porcentaje**

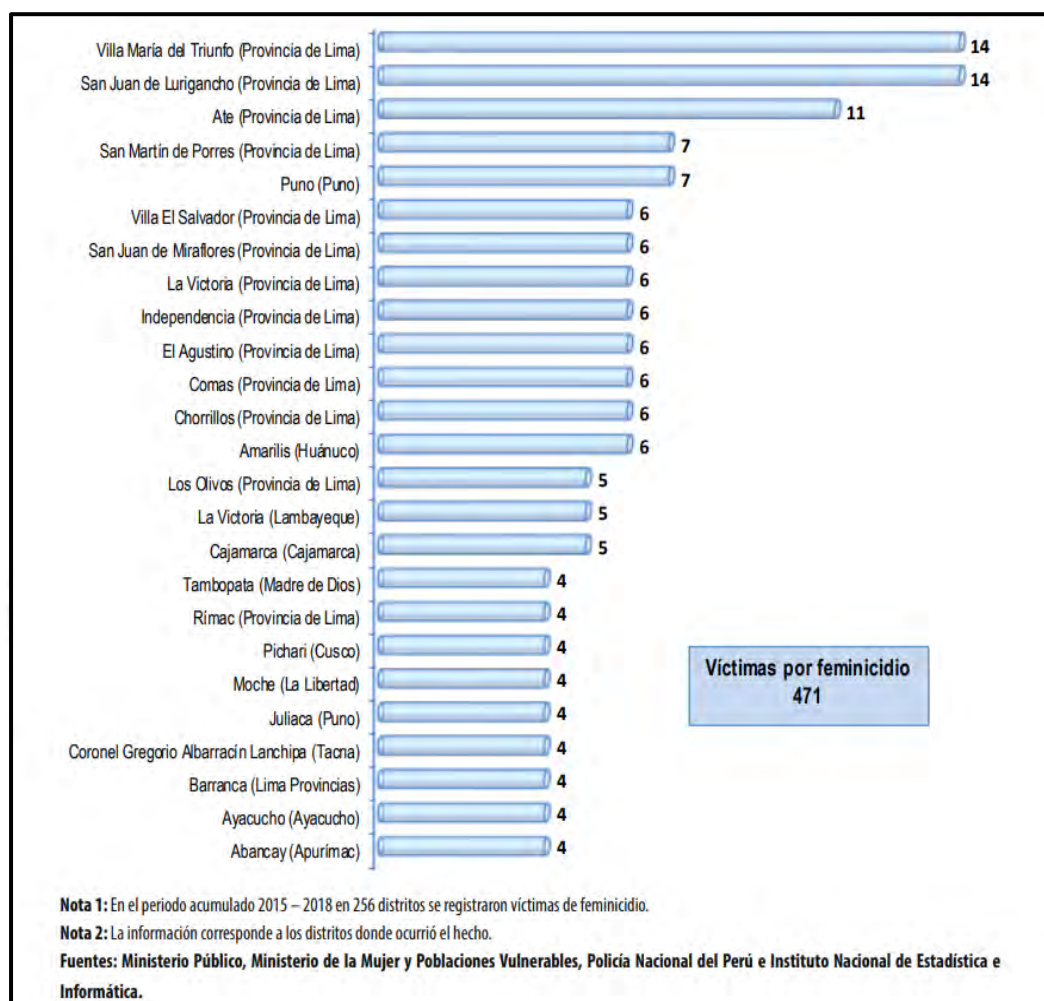


Fuente: Perú: indicadores de violencia familiar y sexual, 2009-2018.  
Elaboración INEI

En el estudio desarrollado por el Comité Estadístico Interinstitucional de la Criminalidad – CEIC denominado los feminicidios y la violencia contra la mujer en el Perú, 2015-2018, señala que entre los distritos que lideran la mayor cantidad de víctimas por feminicidio en el periodo acumulado 2015 – 2018, sobresalen en primer lugar, Villa María del Triunfo y San Juan de Lurigancho, pertenecientes a la Provincia de Lima, con 14 víctimas

respectivamente. En segundo lugar, figura Ate (Provincia de Lima) con 11 víctimas de feminicidio. Y, en tercer lugar, San Martín de Porres (Provincia de Lima) y Puno (Puno) con 7 víctimas cada uno de ellos.

**GRAFICO 05**  
**Perú: 25 distritos con el mayor número de víctimas por feminicidio, periodo acumulado 2015-2018 (absoluto)**



Fuente: Perú: indicadores de violencia familiar y sexual, 2009-2018.  
 Elaboración INEI

Asimismo, y de acuerdo a los criterios señalados en la Tabla 06 adjunta, nuestro problema cuenta con evidencia, dígame datos estadísticos, más no se le ha caracterizado a profundidad y con detalle; de ahí que tampoco se tenga identificada una solución en particular. Ello hace que nuestro problema sea un buen punto de partida para emprender un proyecto de innovación.

**TABLA 05**  
**Criterios para la selección de un problema**

Si el estudiante.....	Entonces.....
.....encuentra que existe mucha evidencia sobre ese problema y tiene suficiente certeza sobre qué solución funciona frente a ese problema	.....no hace mucho sentido seleccionar ese problema como punto de partida para el proyecto final de innovación.
.....encuentra que existe evidencia sobre el problema y no sabe la solución, pero sabe al mismo tiempo que este problema no es relevante en tanto no tiene efectos importantes sobre la población o el país.	.....en ese marco ¿Para qué elegir ese problema como punto de partida del proyecto de innovación?
.....encuentra que existe evidencia limitada sobre el problema y sus causas; asimismo, sabe que este problema es relevante por los efectos en la población y el país; y al mismo tiempo sabe que no hay una solución identificada.	.....ese problema es un buen partida para el desarrollo del proyecto de innovación
.....encuentra que existe evidencia sobre el problema, sabe que es relevante por sus efectos en la población o el país, y tiene una ligera idea de su solución.	.....ese problema es un buen punto de partida para el desarrollo del proyecto de innovación

Fuente: Guía de elaboración de trabajos de investigación PUCP.  
Elaboración: PUCP

## 1.2. Redacción formal del problema

Bajo nivel e inoportunidad de la calidad de la investigación del delito de violencia contra la mujer por la comisaría de familia PNP Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia y departamento de Lima entre los años 2015 -2018.

### 1.3. Marco conceptual del problema

**GRAFICO 06**  
**Interrelación de los conceptos elegidos**



Elaboración: Propia.

#### 1.3.1. Inoportunidad

El manual de técnicas y procedimientos policiales (2016) señala que la investigación policial es un proceso y como tal requiere que sea metodológico, organizado, continuo en el tiempo, desarrollado por personal especializado y previsorio para conseguir los resultados deseados en este caso el esclarecimiento de la perpetración de un delito y que sus conclusiones a que se arriben tengan rigor científico.

El Manual de introducción a la investigación y procedimientos operativos de investigación criminal (1988) señala que la previsión es una de las características de la investigación policial; precisa que ninguna actividad, fase o proceso de la investigación policial puede realizarse sin la previsión y el planeamiento para conseguir los resultados adecuados.

Guerrero (2020) señala que la precaución es el don de la previsión y oportunidad en la resolución, antes de comunicar y sancionar los mandatos. La oportunidad de las actividades o fases de la investigación policial va a permitir que estos se desarrollen en el momento, lugar y circunstancias adecuados nos va a permitir reducir la incertidumbre, minimizar los riesgos, maximizar los resultados, emplear adecuadamente los escasos recursos.

La Comisaria de Mujeres PNP de Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia y departamento de Lima, durante el periodo 2015-2018 ha evidenciado una inoportunidad en la calidad de las investigaciones policiales, del cual podemos señalar que solo alrededor del 40% aproximadamente de las denuncias fueron resultas. Los resultados son los siguientes:

**TABLA 06**  
**Registro de denuncias por violencia contra la mujer comisaria de la mujer PNP de Canto Rey: Periodo 2015-2018**

<b>DENUNCIAS</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>TOTAL</b>
DENUNCIAS REGISTRADAS	464	516	573	637	2190
<b>DENUNCIAS RESUELTAS</b>	<b>163</b>	<b>181</b>	<b>201</b>	<b>223</b>	<b>768</b>
DENUNCIAS PENDIENTES	301	335	372	414	1422

Elaboración: Propia.

**TABLA 07**  
**Registro de situación del agresor por denuncias por violencia contra la mujer comisaria de la mujer PNP de Canto Rey: Periodo 2015-2018**

<b>SITUACION DEL AGRESOR</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>TOTAL</b>
Notificado	65	72	80	89	306
No habido	26	29	32	36	123
Detenido	72	80	89	98	339
<b>TOTAL</b>	<b>163</b>	<b>181</b>	<b>201</b>	<b>223</b>	<b>768</b>

Elaboración: Propia.

**TABLA 08**  
**Registro de diligencias realizadas en las denuncias pendientes por**  
**denuncias por violencia contra la mujer comisaria de la mujer PNP de**  
**Canto Rey: Periodo 2015-2018**

<b>DENUNCIAS PENDIENTES</b>	<b>301</b>	<b>335</b>	<b>372</b>	<b>414</b>	<b>1422</b>
Médico Legista	114	128	141	158	541
Examen psicológico	72	80	89	99	340
Informe evaluativo	30	33	37	43	143
Manifestación	66	74	82	90	312
Detención	0	0	0	0	0
Notificación	19	20	23	25	87
<b>TOTAL</b>	<b>301</b>	<b>335</b>	<b>372</b>	<b>415</b>	<b>1423</b>

Elaboración propia

De no remediarse la problemática antes señalada relacionada por inoportunidad de la calidad de la investigación policial, se afectaría significativamente la posibilidad de lograr el esclarecimiento de los hechos delincuenciales, de procurar una adecuada administración de justicia, así como la imagen y prestigio institucional.

### **1.3.2. Calidad de la investigación policial**

Mery (2000) precisa que el principal desafío que espera a la policía será la entrada en vigencia de la reforma procesal penal, ya que exigirá que la calidad de la investigación policial se potencie al máximo, ya que las evidencias y pruebas serán definitivamente determinantes para el resultado de la investigación criminal.

Cappiello (2017) señala que el número de policías no se relaciona con la disminución de la violencia. Sí, hay una relación entre la calidad de la policía y la calidad de la investigación policial. En Boston, se aplicó esta idea. La acción policial, sumada a los programas sociales, convergieron para la disminución de las pandillas y las armas. Allí se aplicó un programa con un Smart police (policía inteligente). Se utilizó la policía con un fuerte sistema de sanción penal y se impulsaron programas sociales para favorecer la



escolaridad de los jóvenes y la formación profesional, para lo cual hubo también una acción sobre las empresas.

Arellano (2017) señala que uno de los problemas que tiene la policía es que no se está evaluando la calidad de la investigación policial y los resultados que esta produce. El decir cuántas personas fueron detenidas no es una estadística relevante para un sistema de justicia, excepto que te dice que hubo gente privada de libertad. Lo que uno necesita saber es de esa gente, cuánta fue llevada a salida de un proceso y cuántas de las que quedaron en prisión preventiva fueron condenadas. El Ministerio Público dirige la investigación, puede tener una teoría de lo que hay que hacer, pero si las policías no son capaces de levantar evidencias en el sitio del suceso que sirvan para construir un caso y llevarlo a juicio, no hay nada que hacer. Nos parece que las cifras son demasiado bajas para estar satisfechos con eso. Por eso es que decimos que hace falta información sobre la calidad investigativa de las policías.

### 1.3.3. Delito

En el texto denominado técnicas y procedimientos policiales de investigación formulado por ETS - PNP, señala que el delito es la acción, típicamente antijurídica, culpable y punible. Sus elementos constitutivos son:

- **La Acción:** Este elemento es la expresión exterior del acto humano, de los rasgos tanto emocionales, cognitivos y comportamentales de la personalidad del presunto autor. Es el elemento más importante de la construcción del ilícito penal e intervienen características objetivas como subjetivas de la acción humana en el tipo de delito o acción típica
- **Tipicidad:** La tipicidad está relacionada al establecimiento de límites a la conducta humana, si esta se encuentra consignada en el ordenamiento jurídico en vigencia, si se establece sanciones, así como las garantías en cuanto a la libertad individual.

Jurídicamente, los hechos o acciones o actos humanos de importancia son aquellos circunscritos en el tiempo y en el espacio y que se encuentre definidas en el marco legal

Si la conducta humana, el hecho no se encuentra consignada, definida o descrita jurídicamente como ilícito penal, podemos señalar que no existe ausencia de tipicidad, caso contrario estaríamos frente a descripción de un figura delictiva, penable, sancionable.

- **Antijurídica:** Es el acto donde se manifiesta las características objetivas como subjetivas de la acción humana en el tipo de delito que está en contradicción con el presupuesto de la norma penal, y lesiona o pone en peligro los bienes e intereses jurídicos tutelados por el Derecho. Es la contradicción entre el hecho y la norma legal.

Es necesario establecer precisiones respecto a este punto. Hay dos elementos a considerar, el primero es del tipo penal o tipicidad que es la descripción del delito y el segundo del tipo valorativo o antijurídica. El primero de los elementos es la condición de la antijuridicidad.

- **Culpabilidad:** Este elemento constitutivo del delito deriva de la realización, por parte del imputado o responsable, de una situación ya sea por culpa o dolo a través de una manifestación libre y racional de su voluntad. Los presupuestos o elementos constitutivos que sustentan la culpabilidad son: la imputabilidad que está referida a la capacidad psíquica que tiene una persona para comprender la antijuridicidad de su conducta; el dolo y culpa que está relacionada a la intencionalidad del acto y por último la exigibilidad de una actitud adecuada distinta a la que tuvo.
- **Imputabilidad:** Es uno de los presupuestos constitutivos de la culpabilidad y está relacionada a qué posibilidad de que el agente infractor pueda comprender el acto criminal que cometió, sus responsabilidades; en suma, responder por el delito o sea responsable

penalmente. Para el establecimiento de responsabilidades y su posterior castigo, se pide que el agente infractor tenga salud mental y conciencia.

Asimismo, la norma penal peruana señala como causas de inimputabilidad: minoría de edad, grave insuficiencia de la inteligencia, grave perturbación de la conciencia, enfermedad mental

- **Punibilidad y Penabilidad:**

La punibilidad, desde el punto de vista jurídico, es la aplicación de una sanción o pena sobre una determinada conducta

La penalidad es la imposición de una determinada pena siendo consecuencia de la presencia de los demás elementos constitutivos del delito.

#### **1.3.4. Investigación policial**

La Oficina de las naciones unidas contra la droga y el delito en su publicación denominada **“Policía: investigación de delitos, manual de instrucciones para la evaluación de la justicia penal”**, señala la existencia de dos enfoques de la gestión de la investigación de delitos: el primero de ellos es el enfoque con tradición en el derecho romano y el segundo enfoque bajo la tradición del *common law*.

El enfoque con tradición de derecho romano, la investigación está a cargo de un fiscal o un funcionario judicial; cuentan con investigadores bajo su dirección u organismo especial denominado “policía judicial”. Algunos modelos tienen dos fases en el proceso de investigación: la primera fase denominada **“previa”** que se encarga de la recopilación de información y esta, por lo común, a cargo de la policía y la segunda denominada **“investigación”** a cargo del fiscal.

El segundo enfoque, bajo la tradición de *common law*, las investigaciones son llevadas a cabo por la policía con ciertas independencias de los fiscales, pero con una estrecha colaboración de esta instancia, luego de las diligencias correspondientes el caso y el intervenido son derivados a la fiscalía.

El manual de procedimientos operativos de la Policía Nacional del Perú (1997) señala que la investigación policial es un proceso metodológico, continuo, organizado, especializado, preciso de análisis y síntesis que el investigador policial desarrolla para el esclarecimiento de la perpetración de un delito, estableciendo verdades demostrables, que le dan el rigor científico a las conclusiones expuestas en el Atestado Policial.

Además, presenta las siguientes características:

- Es un proceso continuo y concatenado de actividades.
- Es organizado, sus pasos son ordenados y lógicos.
- Es especializado, ya que es un trabajo metodológico de rigor técnico-científico.
- Es previsorio, requiere planeamiento.
- Es una actividad analítica-sintética.
- Es explicativo causal, permite determinar el quien, donde, cuando, como, por qué y para qué.
- Es metódica, requiere una metodología.
- Es legal, lo conduce un funcionario policial, dentro de la normatividad

Muller (2012) señala que en el marco del Nuevo Código Procesal Penal, el Art. 67° y siguientes se hace referencia a la “Función de Investigación de la Policía”, en estas se establece una serie de funciones que deberá de realizar el personal policial que desempeña funciones de investigación; bajo este nuevo modelo de la investigación, el fiscal tiene un rol protagónico y preponderante en la investigación de los delitos, es el titular de la investigación, responsable de la carga de la prueba, dirige estratégicamente la investigación ; el personal policía bajo funciones de investigación realiza las denominadas diligencias preliminares, asiste y apoya la investigación que realiza esta autoridad.

### 1.3.5. Organización Policial

El Artículo 7 del Decreto Legislativo No. 1267 Ley de la Policía Nacional del Perú señala que la Policía Nacional del Perú tiene la siguiente estructura orgánica que se detalle en el Anexo 01.

El Artículo 24 del Decreto Legislativo No. 1267 Ley de la Policía Nacional del Perú señala que la Comisaría es la célula básica de la organización de la Policía Nacional del Perú; depende de las Regiones o Frentes Policiales. Desarrolla la labor de prevención, orden, seguridad e investigación; mantiene una estrecha relación con la comunidad, Gobiernos Locales y Regionales, con quienes promueve la participación de su personal en actividades a favor de la seguridad ciudadana, coadyuvando al desarrollo económico y social de la jurisdicción. Realiza labores de investigación y protección contra la violencia familiar en aquellos lugares donde no funcionan las comisarías especializadas en la materia.

Para temas especializados como la implementación de la Ley 30364 para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, se han conformado las **comisarías especializadas de familia** que dependen orgánicamente de la División de Protección contra la Violencia Familiar de la Dirección de Seguridad Ciudadana, esta unidad pertenece a la Dirección Nacional de Prevención, Orden y Seguridad.

### 1.3.6. Violencia de género

El artículo 1 de la Convención Interamericana para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra la Mujer así como en la Sentencia de Campo Algodonero de la Corte Interamericana de Derechos Humanos, señala a la violencia de género como cualquier acción o conducta que ocurre en el género, al margen del sexo, y se suscita en un contexto de discriminación ya sea por raza, clase, identidad sexual, edad, etnia, entre otras, ya sea en la esfera

pública como privada y que pudiera causar daños ya sea : físico, sexual, psicológico e inclusive pueda conllevar a la muerte

### GRAFICO 07 DEFINICIÓN DE LA VIOLENCIA BASADA EN GÉNERO



Fuente: Violencia basada en género. MIMP.  
Elaboración: Violencia basada en género. MIMP

El siguiente grafico ilustra los tipos de modalidades de violencia basada en género: violencia de genero hacia las mujeres y violencia por orientación sexual e identidad de género.



## GRAFICO 08

### MODALIDADES LA VIOLENCIA BASADA EN GENERO

VIOLENCIA DE GENERO HACIA LAS MUJERES
VIOLENCIA FISICA, PSICOLOGICA CONTRA LA MUJER EN LA RELACION CON LA PAREJA
FEMINICIDIO
VIOLENCIA SEXUAL
VIOLENCIA Y DERECHOS REPRODUCTIVOS
VIOLENCIA EN SITUACIONES DE CONFLCITO ARMADO
VIOLENCIA EN EL TRABAJO
VIOLENCIA ECONOMICA O PATRIMONIAL
ACOSO SEXUAL CALLEJERO
TRATA DE PERSONAS Y VIOLENCOA CONTRA LAS MUJERES MIGRANTES

VIOLENCIA POR ORIENTACION SEXUAL E IDENTIDAD DE GENERO
VIOLENCIA POR ORIENTACION SEXUAL E IDENTIDAD DE GENERO CONTRA LESBIANAS Y OTROS FRUPOS
VIOLENCIA DE GENERO CONTRA LA POBLACION TRANS
ACOSO ESCOLAR O BULLYNG POR ORIENTACION SEXUAL E IDENTIDAD DE GENRO

Fuente: Violencia basada en género. MIMP.  
Elaboración: Violencia basada en género. MIMP

### 1.3.7. Violencia contra las mujeres

La Ley 30364, ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, artículo 5, define que a la violencia contra las mujeres es cualquier acción o conducta que les causa muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico por su condición de tales, tanto en el ámbito público como en el privado

Precisa además que la violencia contra las mujeres se da en:

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

- b. La que tenga lugar en la comunidad, sea perpetrada por cualquier persona y comprende, entre otros, violación, abuso sexual, tortura, trata de personas, prostitución forzada, secuestro y acoso sexual en el lugar de trabajo, así como en instituciones educativas, establecimientos de salud o cualquier otro lugar.
- c. La que sea perpetrada o tolerada por los agentes del estado, donde quiera que ocurra.

La Universidad Ricardo Palma - Facultad de Derecho y Ciencia Política (2017) en la serie cuaderno de investigación llamada violencia contra las mujeres en el distrito de Santiago de Surco-Lima, señala que la violencia contra la mujer en el año 2014 en Lima la cual registro 3,968 caso de denuncias ante alguna autoridad y tuvo como principales tipos de agresiones o violencia psicológica con el 64.5% del total de víctimas, en segundo lugar, la violencia física la cual registro el 33.9% del total de víctimas y por último la violencia sexual que registro el 8.1 % del total de víctimas. Para el año 2015 la violencia psicológica ha registrado el 70% del total de víctimas registradas, la violencia física tuvo un registro del 31.4% y la agresión o violencia sexual tuvo un registro del 6.8% de mujeres violentadas. El total de denuncias fue del 4,419 de denuncias.

Resalta además que el 8% (1,577) de las denuncias registradas en Lima por violencia a la mujer y al grupo familiar en el año 2014 se han suscitado en el distrito de San Juan de Lurigancho

En este contexto, la serie cuaderno de investigación violencia contra las mujeres en el distrito de Santiago de Surco-Lima formulado por la Facultad de Derecho y Ciencia Política de la Universidad Ricardo Palma, define la violencia psicológica, física y sexual, siendo estas las siguientes:

- a. La violencia psicológica es toda acción u omisión directa o indirecta, que pudiere causar algún tipo de daño emocional, en la autoestima, en el desarrollo de la mujer u otro miembro del grupo familiar, incluye

acciones como el degradar, control emocional, comportamientos, creencias, manipulación, humillación, amenaza, aislamiento, o cualquier otra conducta que afecte la salud y desarrollo personal.

- b. La violencia física es todo acto o conducta que genera un daño a la integridad física o corporal o la salud de un miembro del grupo familiar, las cuales incluyen el maltrato por negligencia, por descuido, o por privaciones que pudiera derivar en lesiones corpóreas por privación de las necesidades básicas
- c. La violencia Sexual en la normatividad peruana incluye los ilícitos penales como los delitos de Violación de la Libertad Sexual, Proxenetismo y Ofensas al Pudor Público; estas acciones están comprendidas en el ámbito sexual contra una persona sin su consentimiento, con o sin contacto físico o la exposición a material de corte pornográfico o aquellos que vulneren sus derechos acerca a su vida sexual o reproductiva.

Cabe señalar que en el artículo 8 de la Ley 30364, ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, se precisa 4 tipos de violencia contra la mujer: físico, psicológico, sexual y económico.

#### **1.4. Arquitectura del problema**

Habiéndose desarrollado el problema de investigación:

**“Bajo nivel e inoportunidad de la calidad de la investigación del delito de violencia contra la mujer por la comisaría de familia PNP Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia y departamento de Lima entre los años 2015 -2018. “**

Vamos establecer las dimensiones del problema que requieren ser conocidas para comprenderlo a través de la siguiente pregunta

¿Qué dimensiones de la arquitectura del problema requieren ser investigadas?

- Magnitud del problema en el distrito de San Juan de Lurigancho.
- Proceso de investigación policial en el distrito de San Juan de Lurigancho.
- Actores en el proceso investigación policial en el distrito de San Juan de Lurigancho y sus intereses.
- Características culturales, sociales y ambientales en el distrito de San Juan de Lurigancho.

**TABLA 09**  
**Matriz de consistencia del diseño de investigación sobre la arquitectura del problema público**

Dimensión de la arquitectura del problema	Preguntas	objetivo	hipótesis	fuentes de datos	herramientas
Magnitud del problema en el distrito de San Juan de Lurigancho.	Pregunta 1 ¿Cuántas mujeres del distrito de San Juan de Lurigancho pasibles a ser víctimas de violencia durante el periodo 2015-2018?	Determinar la cantidad y porcentaje de mujeres del distrito de San Juan de Lurigancho pasibles a ser víctimas de violencia durante el periodo 2015-2018.	Se estima que el número de mujeres es de 150,000, lo que representa el 18% de la población del distrito de San Juan de Lurigancho	Evaluación censal del INEI 2017	Revisión bibliográfica
Proceso de investigación por el delito de violencia contra la mujer por parte de la comisaría de familia PNP. de Canto Rey, distrito	Pregunta 2 ¿Cómo se desarrolla el proceso de investigación por el delito de violencia contra la mujer por parte de	Describir el desarrollo del proceso de investigación por el delito por violencia contra la mujer por parte de la	El proceso de investigación por el delito de violencia contra la mujer se produce en las comisarías se desarrolla en las ocho comisarías de	Comisarios	Entrevista
				Jefe de la Sección Familia	Entrevista
				Documentos oficiales	Revisión documental

de San Juan de Lurigancho.	la comisaria de familia PNP de Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho durante el periodo 2015-2018?	comisaria de familia PNP. de Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho durante el periodo 2015-2018	familia de Lima metropolitana. Todas ellas son unidades policiales urbanas, presentan deficiencias de infraestructura, mobiliario y un limitado número de efectivos policiales.	Ambientes de la Comisaria y sección familia	Observación no participante
Actores en el proceso investigación por el delito de violencia contra la mujer por parte de la comisaria de familia PNP. de Canto Rey distrito de San Juan de Lurigancho y sus intereses.	Pregunta 3 ¿Quiénes son los actores que participan del proceso de investigación por el delito de violencia contra la mujer por parte de la comisaria de familia PNP? de Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho, ¿durante el periodo 2015-2018?	Determinar quiénes son los actores que participan del proceso de investigación por el delito de violencia contra la mujer por parte de la comisaria de familia PNP. de Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho, durante el periodo 2015-2018	Los actores participan del proceso de investigación por el delito de violencia contra la mujer son el comisario, Jefe de la sección familia y de la sección patrullaje motorizado, integrantes de las juntas vecinales, denunciados, denunciantes e instituciones públicas.	Documentos oficiales del MININTER	Revisión documental
				Comisarios	Entrevista
				Jefe de la Sección Familia	Entrevista
				Jefe de la Sección Patrullaje Motorizado	Entrevista
				Denunciante	Focus Group
				Denunciado	Focus Group
				Juntas vecinales	Focus Group
				Instituciones Públicas	Focus Group
Características culturales, sociales y ambientales en el distrito de San Juan de Lurigancho.	Pregunta 4 ¿Cuáles son las características culturales, sociales, económicas y ambientales del distrito de San Juan de Lurigancho?	Determinar las características culturales, sociales, económicas y ambientales del distrito de San Juan de Lurigancho	Algunas de las características son la realización de fiestas patronales, el comercio a través de centros comerciales, la juventud de los padres de familia, la iconografía a base de la multiplicidad de colores.	Pobladores del distrito de San Juan de Lurigancho	Entrevista
				Pobladores del distrito de San Juan de Lurigancho	Observación no participante
				Pobladores del distrito de San Juan de Lurigancho	Talleres participativos

Elaboración: Propia.

#### 1.4.1. Descripción Dimensión: Magnitud del problema en el distrito de San Juan de Lurigancho.

Se realizó una revisión de la base de datos, así como de las proyecciones y estimaciones de la población que maneja el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) 2018, se encontró que la cantidad de pobladores del

distrito de San Juan de Lurigancho es de 1'162,000 personas de los cuales 572,750 son mujeres que equivale al 49.29% de la población total del distrito de San Juan de Lurigancho. Es menester señalar que alrededor de 391,362 mujeres son mayores de 18 años, cifra que bordea el 33.68% de la población total del distrito de San Juan de Lurigancho.

**TABLA 10**

**Cantidad de población en San Juan de Lurigancho**

	<b>Total Población en San Juan de Lurigancho</b>	<b>Total población de hombres en San Juan de Lurigancho</b>	<b>Total población de mujeres en San Juan de Lurigancho</b>	<b>Total Mujeres mayores de 18 años</b>	<b>Total Mujeres menores de 18 años</b>
<b>CANTIDAD</b>	1,162,000	589,250	572,750	<b>391,362</b>	181,388

Fuente: INEI-2018.

Elaboración: Propia.

**1.4.2. Descripción Dimensión: Proceso de investigación por el delito de violencia contra la mujer por parte de la comisaria de familia PNP. de Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho.**

Para conocer la investigación del delito de violencia contra la mujer por la comisaria de familia PNP. de Canto Rey de la División de Protección contra la Violencia Familiar de la Dirección de Seguridad Ciudadana de la PNP. ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho, se llevó a cabo entrevistas, se hizo una revisión documental y se empleó la observación no participante. A nivel de Lima Metropolitana y Callao existen ocho comisarías de familia PNP. y en San Juan de Lurigancho solo existe una comisaria de familia PNP.



**TABLA 11**  
**Detalle de recursos de la División de Protección contra la Violencia Familiar**  
**de la Dirección de Seguridad Ciudadana de la PNP.**

No.	Comisaria de familia	Ubicación		Infraestructura			Cantidad efectivos policiales				Vehículos		
		zona urbana	zona rural	buena	regular	mala	oficiales		Suboficiales		TOTAL	Camionetas	Motos
							H	M	H	M			
1	Comisaria de la Familia PNP Lima-Cercado.	X			x			2	4	13	19	1	
2	Comisaria de la Familia PNP MIMDES.	X		x				1	5	13	19	1	
3	Comisaria de la Familia PNP Villa El Salvador.	X			x			2	2	18	22	1	
4	Comisaria de la Familia PNP Independencia.	X			x			1	2	17	20	1	
5	<b>Comisaria de la Familia PNP Canto Rey. (San Juan de Lurigancho)</b>	X			x			1	8	13	22	1	
6	Comisaria de la Familia PNP Collique.	X			x			1	7	8	16		
7	Comisaria de la Familia PNP El Agustino.	X			x			1	4	13	18	1	
8	Comisaria de la Familia PNP San Juan de Miraflores.	X			x			1	4	10	15	1	
											151		

Fuente: DIRSECIU PNP.  
 Elaboración Propia

**1.4.3. Descripción Dimensión: Actores en el proceso de investigación por el delito de violencia contra la mujer por parte de la comisaria de familia PNP. de Canto Rey distrito de San Juan de Lurigancho y sus intereses.**

Luego de revisar documentos oficiales del MININTER, concretar una entrevista con el comisario de familia PNP., Jefe de la sección familia y de la sección patrullaje motorizado y realizar grupos focales a los integrantes de las juntas vecinales, denunciados, denunciantes e instituciones públicas del distrito de San Juan de Lurigancho, se identificaron como los principales actores influyentes en el proceso de investigación por el delito de violencia contra la mujer por parte de la comisaria de familia PNP. de Canto Rey distrito

de San Juan de Lurigancho a los denunciantes y denunciados, el comisario, jefe de la sección familia y personal a su mando del distrito en mención, así como del Ministerio Público. Las entidades públicas por lo general no se vinculan con el desarrollo de la investigación por el delito de violencia contra la mujer por diversas razones, ya sea por las funciones que desarrollan o el grado de compromiso con el resultado de la misma. Es menester resaltar la importancia significativa de las Juntas Vecinales por su ubicación en los diferentes puntos del distrito de San Juan de Lurigancho, el rápido y fácil acceso a la información y compromiso con la solución de los problemas de su distrito; por su parte, se ven limitados por la capacidad logística de su institución. A diferencia de los actores mencionados, el comisario busca cumplir con los objetivos que se les encargan, sin embargo, existen factores estructurales que los limitan.

**TABLA 12**  
**Identificación de los actores en el proceso de investigación por el delito de violencia contra la mujer por parte de la comisaria de familia PNP. de Canto Rey**

No.	ACTORES	CARACTERIZACIÓN DE CADA UNO DE ELLOS
1	Comisario de familia de Canto Rey	Responsable funcional y administrativo de las investigaciones policiales que se realicen como consecuencia del delito de violencia contra la mujer por parte de la comisaria de familia PNP. de Canto Rey.
2	Jefe de la sección familia y personal a su mando	Al mando del personal policial a cargo de investigaciones policiales que se realicen como consecuencia del delito de violencia contra la mujer por parte de la comisaria de familia PNP. de Canto Rey
3	Fiscalía	Titular de la investigación, desde el marco legal, realicen como consecuencia del delito de violencia contra la mujer por parte de la comisaria de familia PNP. de Canto Rey
4	Denunciante	Agraviado del delito de violencia contra la mujer
5	Denunciado	Agresor o perpetrador del delito de violencia contra la mujer
6	Juntas vecinales	Por su ubicación en los diferentes puntos del distrito de San Juan de Lurigancho, el rápido y fácil acceso a la información y compromiso con la solución de los problemas de su distrito
7	CEM	A cargo de la realización de las pericias psicológica y asistencia legal de la agraviada por delito de violencia contra la mujer
8	Médico legista	A cargo de la realización de las pericias de reconocimiento médico legal de la agraviada por delito de violencia contra la mujer

Fuente: DIRSECIU PNP.

Elaboración: Propia

**1.4.4. Descripción Dimensión: Características culturales, sociales y ambientales en el distrito de San Juan de Lurigancho.**

Para conocer con mayor certeza este punto, se observó de manera no participante a los pobladores del distrito de San Juan de Lurigancho, asimismo se realizaron entrevistas y talleres participativos. De este modo, se identificaron como características la realización de fiestas patronales, el comercio a través de centros comerciales, la juventud de los padres de familia, entre otras.

**TABLA 13**  
**Información cultural, social y ambiental del distrito de San Juan de Lurigancho**

<b>Tipo de Centros Poblados</b>	<b>Cantidad</b>
Asentamientos Humanos	414
Urbanizaciones	110
Asociación Pro Vivienda	95
Pueblos Jóvenes	81
Agrupamientos Familiares	342
Cooperativas de Viviendas	35
Asociaciones	66
Programas	27
Parcelas	7
Parcelas Semi Rústicas	6
Fundo otros	5
Otros	30
<b>Aspectos Culturales</b>	
Fundación del distrito	Mes de enero
Carnavales: " Yunza"	mes febrero
Las cruces	Mes de mayo
A los santos	diferentes meses
<b>Centros comerciales</b>	
Mercados	25
Malls	4
Supermercados	9
<b>Hogares de madres y padres solos con hijos/as menores de 18 años de edad</b>	
Madres solas	13,147
Padres solos	2,185
Edad recurrencia matrimonio	30 a 34 años
Edad recurrencia violencia	26 a 35 años

Fuente: INEI-Plan de Seguridad Ciudadana  
Elaboración propia

## 1.5. Marco institucional y normativo relacionado con el problema

### 1.5.1 Marco normativo frente al problema identificado

En el presente cuadro se ha identificado la normatividad que se ha desarrollado frente a la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar y que están relacionadas a las normas que definen el ilícito penal, regulan el accionar y establecen sanciones penales.

**TABLA 14**  
**Marco normativo frente al problema identificado**

<b>Problema identificado</b>	<b>Marco desarrollado frente a problema identificado</b>
Bajo nivel e inoportunidad de la investigación policial	Ley N° 30363 Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar y su reglamentación
	Decreto Legislativo N° 635 Código Penal Peruano
	Decreto Legislativo N° 957 Código Procesal Penal

Fuente: Normatividad en vigencia

Elaboración: propia

### 1.5.2. Marco institucional frente al problema identificado

En el presente cuadro se ha identificado la normatividad que ha desarrollado la Policía Nacional del Perú frente a la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar y que están relacionadas a las disposiciones que regulan la labor del personal policial.

**TABLA 15**  
**Marco institucional frente al problema identificado**

<b>Problema identificado</b>	<b>Marco que crea entidades/comisiones encargadas de dar lineamientos para atender el problema identificado</b>
Bajo nivel e inoportunidad de la investigación policial	Dec.leg. N° 1267 Ley de la PNP. y su reglamentación
	Dec.leg. N° 1219 Fortalecimiento de la función criminalística

Fuente: Normatividad en vigencia

Elaboración: propia

### 1.5.3. Políticas públicas generales frente al problema identificado

En el presente cuadro se ha identificado las políticas públicas generales que ha desarrollado el Estado frente a la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar y que están relacionadas a las actividades de las entidades del Estado.

**TABLA 16**  
**Políticas Públicas Generales frente al problema identificado**

Problema identificado	Políticas Públicas Generales
Bajo nivel e inoportunidad de la investigación policial	Políticas de Estado-Acuerdo Nacional
	Políticas Nacionales de Obligatorio Cumplimiento
	Plan Estratégico Nacional de Desarrollo o Plan Bicentenario

Fuente: Normatividad en vigencia

Elaboración: propia

### 1.5.4. Políticas públicas específicas frente al problema identificado

En el presente cuadro se ha identificado las políticas públicas específicas que ha desarrollado el Estado frente a la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar y que están relacionadas a las actividades de las entidades del Estado.

**TABLA 17**  
**Políticas Públicas Específicas frente al problema identificado**

Problema identificado	Políticas públicas específicas
Bajo nivel e inoportunidad de la investigación policial	Programa Integral de lucha contra la violencia familiar y sexual.
	Plan Nacional contra la violencia de genero 2016-2021

Fuente: Normatividad en vigencia

Elaboración: propia

## **Capítulo II:**

### **Causas del problema**

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

A continuación, presentamos un resumen de un marco teórico causal del problema bajo nivel e inoportunidad de la calidad de la investigación del delito de violencia contra la mujer por parte de la comisaría de familia PNP Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 -2018.

##### **2.1.1. Causa 1: Débil articulación entre las entidades públicas y organizaciones encargadas de atender y colaborar con las víctimas de violencia contra la mujer.**

De acuerdo al Informe de Adjuntía - Informe N° 063-2017-DP/ADM formulado por el Defensor a del Pueblo sobre la ley N° 30364 , Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, la administración de justicia y la visión de las víctima del año 2017, y que implica la investigación policial, señala la presentación de una serie de problemas siendo los más resaltantes : **débil articulación entre las entidades públicas y organizaciones encargadas de atender y colaborar con las víctimas de violencia**, la falta de una asignación presupuestaria adicional por parte de las entidades que tienen compromisos relacionados con la atención de las víctimas de violencia para la implementación de las exigencias señaladas en la ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar (ley 30364), carencia de personal suficiente para la atención de las denuncias por parte de las víctimas de violencia de las entidades responsables en la atención de las víctimas de violencia la cual agudiza en el caso del Instituto de Medicina Legal y falta de conocimiento y comprensión sobre la normatividad señalada en la ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar (ley 30364) en lo relacionado a la violencia económica o patrimonial por los operadores del sistema de justicia, así como los alcances sobre el tiempo de duración o cambios de las medidas de protección impartidas por los juzgados de familia.



- **Sub causa 1.1: Escasa información de importancia e interés para las investigaciones**

La Policía no puede funcionar sin información, por lo que es necesario desarrollar una serie de acciones para fortalecer en las instituciones públicas, privadas y público en general un espíritu cívico policial que los anime a proporcionar información necesarios para aclarar muchos casos policiales y que por falta de este suministro podrían correr el riesgo de quedar en el anonimato.

La Oficina de las Naciones Unidas contra la droga y el delito (UNODC) en su publicación que tiene por título Policía: Seguridad Pública y prestación de servicios policiales señala que la gente que vive y trabaja en una comunidad tiene más probabilidades de advertir si alguien o algo no está en su lugar y por ende brindar información ante la perpetración de un hecho delincencial.

Espinoza (2009) señala que la representatividad de la participación ciudadana es limitada, ya que solamente participa un porcentaje muy pequeño de la población, los cuales incluso no guarda precisamente un perfil-socioeconómico característico medio, sino que suele distinguirse por sus altos niveles económicos, educativos y experiencia asociativa los cuales en ciertos escenarios defienden sus propios intereses partidistas y/o por la solución estratégica de sus problemas.

- **Sub Causa 1.2: existencia de procedimientos burocráticos en cada entidad pública.**

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) en su publicación denominada sino se cuenta, no cuentas – información sobre la violencia contra las mujeres (2012), señala que, a pesar de la indicación normativa de que los procesos tuitivos deben seguir el procedimiento más corto, el trámite previo ante la PNP y luego ante el Ministerio Público agrega demoras. Según un estudio sobre el sistema

policial judicial en tres distritos urbanos populares de Lima, el tiempo promedio desde que la víctima hace la denuncia hasta el pase del trámite a sede judicial es de dos meses y medio. También se informa que solo el 6% de los casos entró a la etapa judicial en un mes, y alrededor de un 47% debió esperar tres meses o más<sup>20</sup>. En el mismo estudio se documentó el hecho de que, a 10 meses de haberse interpuesto la denuncia por violencia familiar, de las 278 denuncias iniciadas en sede policial, solo una había sido resuelta con una sentencia.

La Organización Panamericana de la salud en su publicación llamada violencia contra las mujeres (2007) señala que la asistencia a la mujer en situación de violencia doméstica o familiar deberá ser prestada de manera integrada y conforme con los principios y directrices previstos, en este entendido podemos señalar la existencia de una serie de entidades que están implicadas en la atención a las víctimas de violencia contra la mujer, cada una de estas instituciones cuentan con sus procedimientos los cuales acarrear costos no solo económicos sino también de tiempo a los denunciante situación que no ha sido superada pese a los protocolos de intervención que no hace más que reforzar los cumplimientos de los procedimientos burocráticos y por ende influenciar en las investigaciones policiales.

Siendo así uno de los aspectos significativos en la investigación contra el delito de violencia contra la mujer es la prontitud de la información necesaria sobre el hecho, las circunstancias, implicados que permitan resolver el caso, así como los peritajes que se practiquen que permitan certificar, evidenciar y testimoniar las lesiones físicas, los daños psicológicos y otras que se requieran para clarificar el contexto de los casos.

### **2.1.2.Causa 2: Limitados recursos y medios logísticos empleados en las investigaciones policiales por violencia**

La Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito en su “**Manual sobre Respuestas Policiales Eficaces ante la Violencia contra la Mujer**”, contempla en su capítulo V “**Respuesta a la violencia contra la mujer: la función de la policía**”, señala que el trabajo investigatorio presenta una serie de deficiencias como : la escasez de recursos, la falta de información, limitaciones en el archivamiento de información o pérdida de los mismos, pueden ocasionar errores en una investigación, excesiva demoras en la solución de un caso, la vinculación con otros casos policiales que no se estén investigando y limitaciones en la protección a la agraviada. Cada problema antes señalado puede influir significativamente a incrementar el grado de trauma no solo de las víctimas sino también de los testigos y dar la apariencia de impunidad del infractor.

#### **- Sub Causa 2.1: Carencia de personal para la investigación policial**

De acuerdo al Informe de Adjuntía - Informe N° 004-2018-DP/ADHPD formulado por el Defensor del Pueblo denominado supervisión nacional de la Defensoría del Pueblo a las comisarias básicas y especializadas de familia (2018), señala que el 33% de comisarías básicas y el 20% de las Comisarias especializadas de familia exceden el plazo de 24 horas, establecidos en la Ley N° 30364, para remitir los informes al juzgado de familia. Esto afecta el derecho de acceso a la justicia por parte de la víctima y va en contra del principio de debida diligencia que rige esta ley. Esta situación se da por dos razones específicas: el desconocimiento de la norma y/o la falta de recursos, entre ellos el de personal, para enviar la carpeta fiscal.

Unos de los recursos necesarios para viabilizar la investigación del delito de violencia contra la mujer es el de contar con personal policial en el número adecuado y suficiente para sostener los diferentes procesos necesarios en una investigación, esto implica desde la recepción de la

denuncia, la realización de las pesquisas, el acopio de información, la captura y detención del presunto autor, la realización de la inspección técnico policial, la realización de la documentación a la autoridad competente entre otros aspectos. Ala fecha existe una brecha significativa entre el número de efectivos número de las dependencias policiales a cargo de las investigaciones con el número ideal que como es de suponer influye significativamente en la investigación policial.

- **Sub Causa 2.2: Inadecuada infraestructura e insuficiente equipamiento y medios tecnológicos.**

De acuerdo al Informe de Adjuntía - Informe N° 004-2018-DP/ADHPD formulado por el Defensor del Pueblo denominado supervisión nacional de la defensoría del pueblo a las comisarias básicas y especializadas de familia (2018), se señala que se entiende por una atención de calidad a la ciudadanía como la combinación de nueve (9) estándares entre ellos figuran: estrategia y organización; conocimiento de la ciudadanía-usuario; accesibilidad de canales de atención; infraestructura, mobiliario y equipamiento para la atención; proceso de atención y simplificación administrativa; personal de atención; transparencia y acceso a la información; medición de la gestión; y atención de reclamos y sugerencias.

Al margen de la carencia de efectivos policiales, las unidades policiales a cargo de la investigación policial contra la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar vienen adoleciendo de ambientes adecuados como equipamiento y medios tecnológicos necesario para la resolución de los casos policiales. Respecto a los ambientes adecuados, la mayoría de los locales carecen de áreas en donde se pueda tomar las declaraciones con las reservas del caso, no cuentan con las llamadas cámara gessel que no es más que un ambiente en donde se pueda observar las diligencias preliminares, entrevistas, declaraciones entre otras, con relación a la carencia de equipamiento se evidencia la carencia de equipos necesarios para las inspecciones

técnicos policiales y con relación a los medios tecnológicos de computadoras, impresoras e internet.

### **2.1.3. Causa 3: Efectivos policiales poco capacitados en las investigaciones por violencia**

Ambrosio y Vilca (2009) afirman la relación directamente proporcional entre la calidad de los servicios con la satisfacción de los usuarios y que está relacionado en las siguientes conclusiones:

- La atención de los operadores de justicia y policiales son limitados, por el inadecuado trato a los afectados debido, problemas en la comunicación adecuada de los procesos, desconocimiento de idiomas como el quechua, aimara, marginación y demora no justificada del proceso.
- Los operadores de justicia y policiales no tienen una adecuada comunicación con las víctimas, existe demoras en las investigaciones policiales y procesos judiciales que originan que muchas agraviadas abandonen sus procesos con el potencial peligro de ser posibles víctimas de nuevos escenarios de violencia.
- La falta de capacitación en especial a las últimas modificaciones legales en la ley de protección frente a la violencia familiar de los operadores policiales y de justicia ha generado una inadecuada atención a los agraviados. Esta situación nos permite inferir que la intervención policial como la de los operadores de justicia se vienen realizando con las garantías el caso en forma limitada.

#### **- Sub Causa 3.1: Limitados cursos de capacitación policial sobre violencia familiar.**

En la publicación de la secretaria de las naciones unidas denominada poner fin a la violencia contra la mujer - De las palabras los hechos (2006), señala que el potencial de las leyes sobre la violencia contra la



mujer no llegará a realizarse si no se aplican y se hacen cumplir efectivamente. La aplicación de las leyes resulta fortalecida si se imparte una capacitación sistemática en materia de sensibilidad respecto de las cuestiones de género con carácter obligatorio para los agentes de la ley, los fiscales y los jueces, y se establecen protocolos y directrices sobre la correcta aplicación de las normas. Para que las leyes funcionen eficazmente resulta esencial que las mujeres tengan conocimiento de las normas jurídicas y de la protección y los recursos que brindan y que tengan la capacidad necesaria para hacer valer efectivamente esos derechos. El personal policial a cargo de la investigación policial contra la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar viene recibiendo capacitación sobre atención por violencia familiar por parte del Ministerio del Interior a través de la Dirección General para la Seguridad Democrática (DGSC) y de la Defensoría del Policía, a través del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables o de ONG , todas estas jornadas de capacitación son espacios de conocimiento de corta duración y que por la gran cantidad de participantes el aprendizaje no es el adecuado.

- **Sub Causa 3.2: Alta de rotación del personal de investigación**

De acuerdo al Informe de Adjuntía - Informe N° 004-2018-DP/ADHPD formulado por el Defensor del Pueblo denominado supervisión nacional de la defensoría del pueblo a las comisarias básicas y especializadas de familia (2018), se señala que se debe determinar criterios para evitar la alta rotación del personal policial capacitado en temas de violencia de género y en la legislación vigente para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. Una de las maneras de consolidar la experiencia y conocimientos de un trabajador es tender a la especialización en cuanto a su trabajo. Esto permite que el trabajador mejore su productividad, conozca a detalle sobre la problemática existente es este caso sobre la violencia familiar, solucione y tome las mejores decisiones que permitan una eficiente atención.



El Art. 30 del Decreto Legislativo N° 1149, Ley de la Carreta y Situación del Personal de la Policía Nacional del Perú señala como una de causales de asignación y reasignación es la denominada por “necesidad del servicio”

## 2.2. Análisis Causas del problema

### 2.2.1. Diseño de matriz de consistencia

Esta matriz de consistencia incluye la pregunta causal sobre el problema público, un objetivo, una hipótesis, fuentes de recojo de información, herramientas de recojo de información, así como un método de análisis. Esta matriz sigue la misma lógica que la matriz de consistencia del diseño de investigación de la arquitectura del problema; una vez planteada la pregunta causal, se debe plantear un objetivo y una hipótesis; luego en función de la pregunta casual se debe identificar las fuentes de datos, las herramientas y el método de análisis causal

**TABLA 18**  
**MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL DISEÑO DE INVESTIGACION SOBRE LAS CAUSAS DEL PROBLEMA PUBLICO**

Pregunta causal	Objetivos	Hipótesis	Fuentes de dato	Herramientas	Método de análisis
¿Qué genera el bajo nivel e inoportunidad de la calidad de la investigación del delito de violencia contra las mujeres por parte de la comisaría de familia PNP? Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho,	Explicar las causas que generan el bajo nivel e inoportunidad de la calidad de la investigación del delito de violencia contra las mujeres por parte de la comisaría de familia PNP Canto Rey, distrito de San Juan de	Las causas del bajo nivel e inoportunidad de la calidad de la investigación del delito de violencia contra las mujeres por parte de la comisaría de familia PNP Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 - 2018 es la débil articulación entre	Comisaria de la familia	Observación	Rastreo de proceso (Process Tracing)
			Comisarios	Observación	
			Efectivos Policiales	Observación	
			Agraviadas	Focus Group	
			Fiscalía	Entrevista	
			Centro de emergencia de la Mujer	Revisión de información	
			Juzgados de la familia	Entrevista	

entre los años 2015 -2018. ?	Lurigancho, entre los años 2015 -2018.	las entidades públicas y organizaciones encargadas de atender y colaborar con las víctimas de violencia contra la mujer, limitados recursos y medios así como los efectivos policiales poco capacitados,	Papers académicos.	Ficha de datos	
------------------------------	--	--	--------------------	----------------	--

Fuente: Guía de elaboración de trabajos de investigación PUCP.  
Elaboración: Propia

### 2.2.2. Respuesta a pregunta causal

Luego de revisar el marco teórico causal y de haber levantado información a través de herramientas de recojo (observación, focus group y revisión documental), se ha identificado tres causas explicativas del problema público:

- i) Débil articulación entre las entidades públicas y organizaciones encargadas de atender y colaborar con las víctimas de violencia contra la mujer,
- ii) Limitados recursos y medios logísticos empleados en las investigaciones policiales por violencia, y,
- iii) Efectivos policiales poco capacitados en las investigaciones por violencia.

Estas causas serán desarrolladas a continuación:

#### Causa 01

#### **Débil articulación entre las entidades públicas y organizaciones encargadas de atender y colaborar con las víctimas de violencia contra la mujer**

La comisaría de Mujer PNP Canto Rey. distrito de San Juan de Lurigancho, según lo señalado en el Protocolo de Actuación Conjunta CEM – Comisarías,

es un órgano desconcentrado de la División de Protección contra la Violencia Familiar de la Dirección de Seguridad Ciudadana de la Policía Nacional del Perú, especializado en materia de protección contra la violencia familiar, que tomando como referencia la Ley N° 30364 que regula la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, tiene la responsabilidad de prevenir e investigar sus ilícitos penales, faltas y contravenciones así como la de brindar a los agraviados la ayuda y protección necesaria para librarlos de riesgos contra su integridad y libertad personal.

Para el cumplimiento de la función, la comisaría de Mujer PNP Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho tiene que articular con una serie de entidades públicas que tiene que ver con la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra la mujer, a nivel comisaria entre su sección de prevención y la sección investigación con el objeto la finalidad de articular la labor policial a desarrollar en el distrito de San Juan de Lurigancho tendentes a la prestación oportuna del auxilio, intervención policial, conducción de detenidos, realización de diligencias preliminares, realización de peritajes, remisión de los informes policiales; a nivel de las dependencias Policiales del distrito de San Juan de Lurigancho a través de las comisarías policiales de la división policial Este 1 San Juan de Lurigancho con la finalidad de colaborar en las diligencias esclarecedoras de las investigaciones del delito de violencia contra la mujer, con las divisiones de investigación criminal con la finalidad de colaborar en las pericias, antecedentes policiales e información oportuna, divisiones de emergencia en apoyo a las intervenciones policiales.

Se ha evidenciado que una de las causas del bajo nivel e inoportunidad de la calidad de la investigación del delito de violencia contra las mujeres por parte de la comisaría de la familia Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 -2018 es la débil articulación con otras entidades públicas y organizaciones encargadas de atender y colaborar con las víctimas de violencia lo que ha generado las siguientes consecuencias:

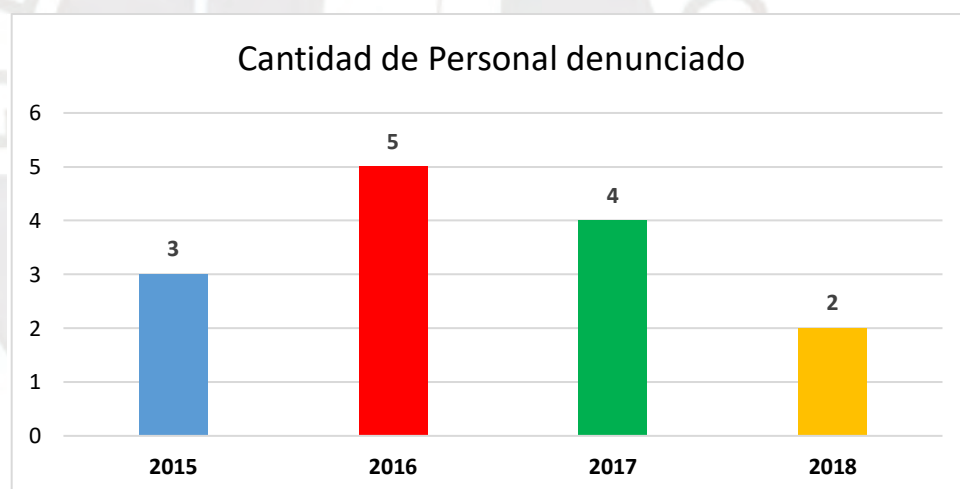
- En el Ministerio Público de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 -2018, tiene registrado 14 denuncias contra personal policial que ha prestado servicios en la sección de familia por delitos de función. La secuencia es la siguiente: año 2015 tres (03) denuncias, año 2016 cinco (05) denuncias, año 2017 cuatro (04) denuncias, año 2018 dos (02) denuncias.

**TABLA 19**  
**Personal PNP a cargo de las investigaciones denunciados por delitos de función**

<b>AÑO</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Cantidad de Personal denunciado</b>	<b>3</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>14</b>

Fuente: propia  
Elaboración: propia

**GRAFICO 09**



Fuente: propia  
Elaboración propia

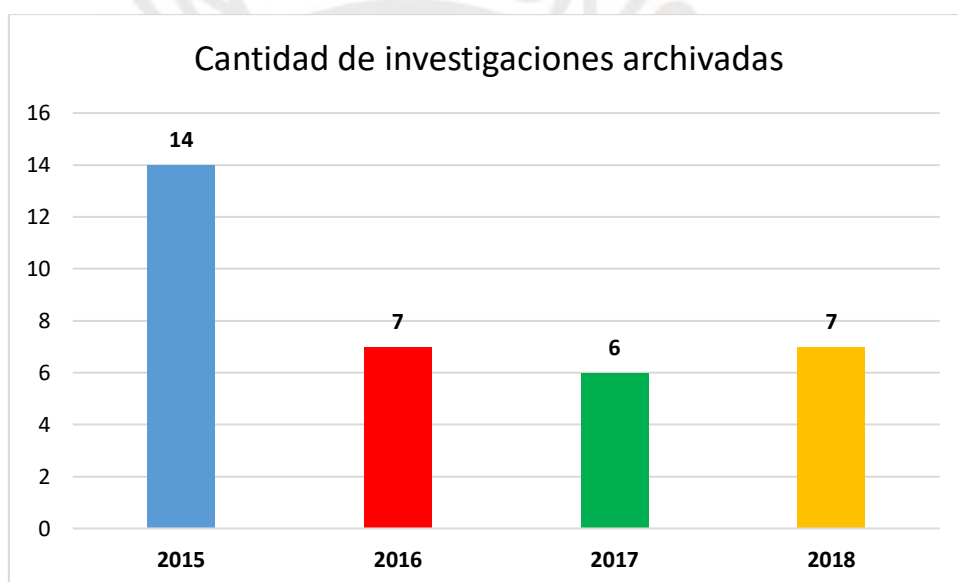
- En el Ministerio Público de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 -2018, tiene registrado treinta y cuatro (34) investigaciones policiales por violencia contra la mujer que han sido archivadas por falta de pruebas. El detalle es el siguiente: año 2015 once (14) casos, año 2016 siete (07) casos, año 2017 seis (06) casos, año 2018 siete (07) casos.

**TABLA 20**  
**Investigaciones por violencia archivadas por falta de pruebas**

<b>AÑO</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Cantidad de investigaciones archivados</b>	<b>14</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>7</b>	<b>34</b>

Fuente: propia  
 Elaboración: propia

**GRAFICO 10**



Elaboración propia

En una encuesta realizada al personal de la la comisaría de Mujer PNP Canto Rey, sobre la articulación con las entidades públicas y organizaciones encargadas de atender y colaborar con las víctimas de violencia contra la mujer, señalaron que con quienes tienen menos articulación son con las Juntas Vecinales de Seguridad Ciudadana. Los resultados se grafican en el siguiente cuadro.

**TABLA 21**  
**Nivel de articulación con las organizaciones entidades públicas y organizaciones encargadas de atender y colaborar con las víctimas de violencia contra la mujer**

ACTORES	ARTICULACION					TOTAL
	MUY BUENO	BUENO	REGULAR	BAJO	NULA	
MEDICO LEGISTA	0	0	14	8	0	22
CENTRO DE EMERGENCIA DE LA MUJER	0	8	14	0	0	22
MINISTERIO PUBLICO	0	0	12	10	0	22
JUZGADO DE FAMILIA	0	0	5	17	0	22
COMISARIAS DE LA ZONA	0	0	15	7	0	22
DEPINCRI	0	0	19	3	0	22
RADIO PATRULLA	0	0	13	9	0	22
JUNTAS VECINALES	0	0	0	0	22	22
TOTAL	0	8	92	54	22	176

Fuente: propia  
 Elaboración propia

### **Causa 02**

#### **Limitados recursos y medios logísticos empleados en las investigaciones policiales por violencia.**

La comisaría de familia PNP Mujer Canto Rey. distrito de San Juan de Lurigancho, conforme a lo señalado en el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1267, Ley de la Policía Nacional del Perú Ley, es un órgano desconcentrado de la División de Protección contra la Violencia Familiar de la Dirección de Seguridad Ciudadana de la Policía Nacional del Perú, tiene un ámbito de responsabilidad circunscrito sobre los 131. 25 Km2 del distrito de san Juan de Lurigancho, alberga a más de 1 millón de personas de la cuales el 49% de su población son mujeres.

La comisaría de Mujer PNP Canto Rey. distrito de San Juan de Lurigancho, órgano desconcentrado de la División de Protección contra la Violencia



Familiar de la Dirección de Seguridad Ciudadana de la Policía Nacional del Perú, es una dependencia policial, que en el marco de la Ley N° 30364 que regula la prevención, sanción y erradicación de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, tiene la responsabilidad de prevenir e investigar sus ilícitos penales, faltas y contravenciones así como la de brindar a los agraviados la ayuda y protección necesaria para librarlos de riesgos contra su integridad y libertad personal.

Esta unidad policial tiene 02 camionetas y alrededor de 60 efectivos policiales de los cuales 13 se dedican a labores e investigación y denuncia los delitos, faltas e infracciones generados en el marco de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. Solo se cuenta con equipos de cómputo para las investigaciones. Con estos limitados recursos se tiene que atender un promedio de 11 denuncias diarias con las consiguientes gestiones ante: los centros de emergencia de la mujer, institución dependiente del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, con la División Clínico Forense (Diclino) del Instituto de Medicina Legal y Ciencias Forenses ( medicina Legal) del Ministerio Publico, con la Fiscalía Provincial Transitoria Especializada en Violencia Contra la Mujer del y los Integrantes del Grupo Familiar de San Juan de Lurigancho del Ministerio Publico y con el Módulo Judicial Integrado en Violencia Familiar de San Juan de Lurigancho del Poder Judicial.

Se ha evidenciado que una de las causas del bajo nivel e inoportunidad de la calidad de la investigación del delito de violencia contra las mujeres por parte de la comisaría de la familia Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 -2018 son los limitados recursos y medios logísticos empleados en las investigaciones policiales por violencia, lo que ha dado como resultado una Inadecuada gestión de la calidad en el proceso de investigación por violencia y por ende las siguientes consecuencias:

- La comisaría de familia PNP Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 -2018, tiene registrado cuarenta ocho

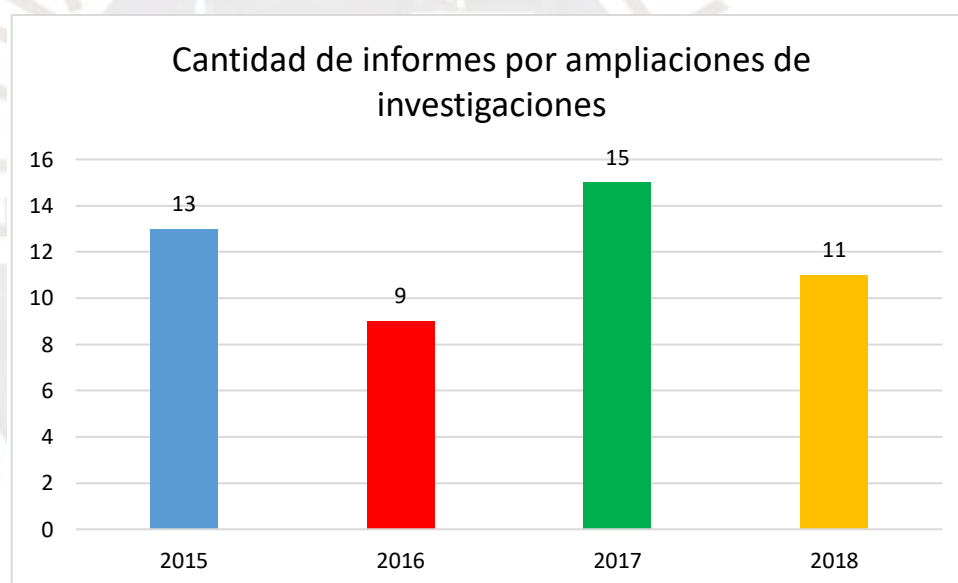
(48) investigaciones policiales por violencia contra la mujer en las que el Ministerio Público ha solicitado ampliación de sus investigaciones. El detalle es el siguiente: año 2015 trece (13) casos, año 2016 nueve (09) casos, año 2017 quince (15) casos, año 2018 once (11) casos.

**TABLA 22**  
**Ampliación de los Informes de Investigaciones por violencia**

AÑO	2015	2016	2017	2018	TOTAL
Cantidad de ampliaciones de informes de investigaciones	13	9	15	11	48

Elaboración: propia

**GRAFICO 11**



Elaboración: propia

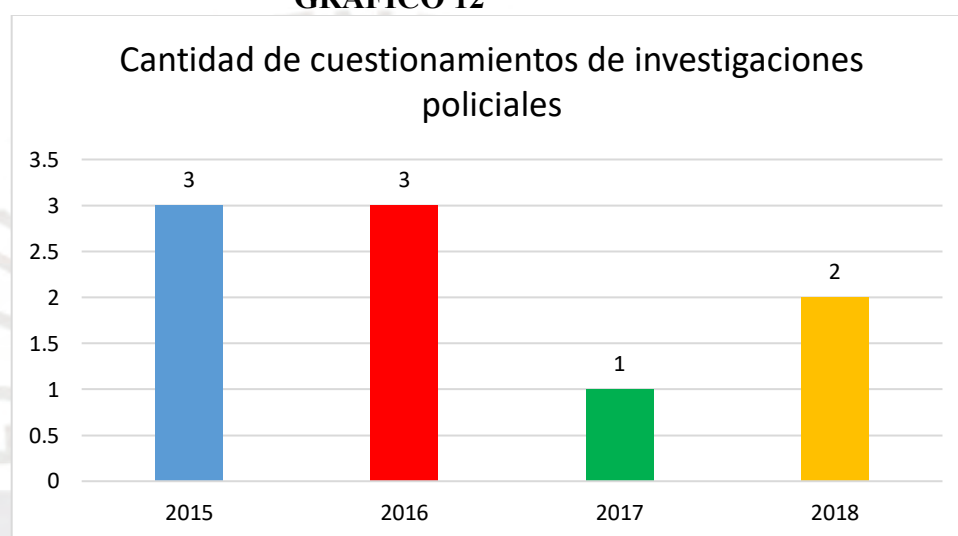
- La comisaría de la familia PNP Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 -2018, tiene registrado nueve (09) casos que han sido cuestionados por investigaciones policiales por violencia contra la mujer. El detalle es el siguiente: año 2015 dos (03) casos, año 2016 tres (03) casos, año 2017 un (01) casos, año 2018 dos (02) casos.

**TABLA 23**  
**Cuestionamiento de Investigaciones policiales por violencia**

<b>AÑO</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Cantidad de cuestionamientos de investigaciones policiales</b>	<b>3</b>	<b>3</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>9</b>

Fuente: propia  
Elaboración: propia

**GRAFICO 12**



Fuente: propia  
Elaboración: propia

**Causa 03**

**Efectivos policiales poco capacitados en las investigaciones por violencia.**

La comisaría de familia PNP Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho, para el cumplimiento de su misión enmarcada en la legislación vigente sobre la prevención e investigación de la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar y consignada en el Protocolo de Actuación Conjunta CEM – Comisarías, tiene asignado una serie de recursos logísticos, tecnológicos como efectivos policiales que permitirán o viabilizarán las estrategias y acciones operativas planteadas para alcanzar los objetivos propuestos.

La importancia de contar con un número adecuado de persona policial debidamente capacitado, se proyecta en una adecuada atención al público usuario del servicio que brinda la comisaria de familia PNP Canto rey del distrito de san Juan de Lurigancho se brinda: la prevención e investigación de la violencia contra la mujeres y grupo familiar

Para labores de investigación, la comisaría de familia PNP Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho cuenta con TRECE (13) efectivos se dedican a labores e investigación y denuncia los delitos, faltas e infracciones generados en el marco de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

Es menester señalar que ninguno de los efectivos policiales cuenta con cursos de capacitación policial en temas relacionados con los delitos, faltas e infracciones generados en el marco de la Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, el personal en referencia solo ha recibido cursillos sobre este tema.

Se ha evidenciado que una de las causas del bajo nivel e inoportunidad de la calidad de la investigación por el delito de violencia contra las por parte de la comisaría de la familia Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 -2018, es la poca capacitación de los efectivos policiales en las investigaciones por violencia, lo que ha generado deficiente atención a las víctimas de violencia y, por ende:

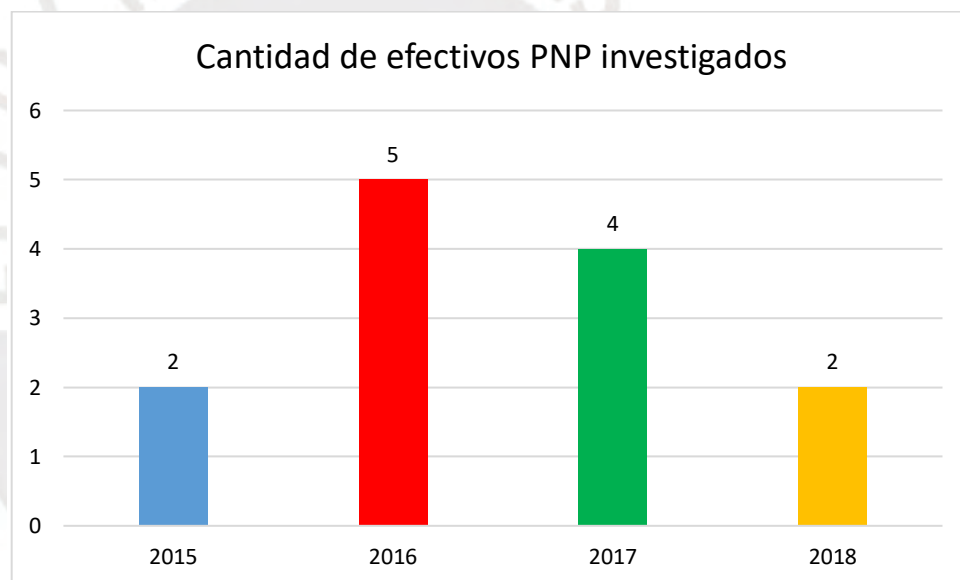
- Inspección General, entre los años 2015 -2018, tiene registrado 13 efectivos que han prestado servicios en la sección de familia han sido investigados por la IG PNP. La secuencia es la siguiente: año 2015 dos (02) denuncias, año 2016 cinco (05) denuncias, año 2017 cinco (04) denuncias, año 2018 dos (02) denuncias.

**TABLA 24**  
**Personal PNP. policial a cargo de las investigaciones por violencia**  
**investigado por la IG PNP.**

<b>AÑO</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Cantidad de efectivos PNP investigados por la IGPNP</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>4</b>	<b>2</b>	<b>13</b>

Fuente: propia  
 Elaboración: propia

**GRAFICO 13**



Fuente: propia  
 Elaboración: propia

- El Ministerio Publico de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 -2018, tiene registrado dieciséis (16) registros de Investigaciones policiales con errores de forma por violencia contra la mujer Lo registros son los siguientes: año 2015 cuatro (04) registros, año 2016 seis (06) registros, año 2017 dos (02) denuncias, año 2018 cuatro (04) registros.

**TABLA 25**

**Investigaciones policiales con errores de forma.**

<b>AÑO</b>	<b>2015</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>TOTAL</b>
<b>Cantidad de investigaciones con errores de forma</b>	<b>4</b>	<b>6</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>16</b>

Fuente: propia  
Elaboración: propia

**GRAFICO 14**



Fuente: propia  
Elaboración: propia

Árbol de problemas Ver Anexo 02



## **2.3. Conversión causas a medios**

A continuación, detallaremos los medios para las causas señaladas:

### **2.3.1. Medio 01**

**Fortalecer la articulación entre las entidades públicas y organizaciones encargadas de atender y colaborar con las víctimas de violencia contra la mujer.**

A través del desarrollo de un articulado fortalecimiento entre las entidades públicas encargadas de atender y organizaciones comunales, entre ellas las juntas vecinales del distrito de San Juan de Lurigancho que colaboran en la seguridad ciudadana y por ende la reducción de los ilícitos penales como la violencia contra la mujer y la comisaria a través de su sección de familia, se lograra una prestación oportuna del auxilio, intervención policial, conducción de detenidos, realización de diligencias preliminares, realización de peritajes, remisión de los informes policiales la intervención de las demás dependencias Policiales del distrito de San Juan de Lurigancho a través de las comisarias policiales de la división policial Este1 San Juan de Lurigancho en las diligencias esclarecedoras de las investigaciones por violencia contra la mujer, de la división de investigación criminal con la finalidad de colaborar en las pericias, antecedentes policiales e información oportuna, se garantizará realizar un eficiente nivel y oportunidad de la investigación de violencia contra la mujer.

#### **- Sub medio 1.1**

**Incrementar la información de importancia e interés para las investigaciones**

El contar con una mayor cantidad de información por parte de las instituciones públicas, privadas y de la comunidad organizada a la Policía sobre los presuntos ilícitos penales como los delitos de violencia

contra las mujeres permitirá la obtención de indicios y evidencias necesarios para la investigación que se lleven a cabo, efectuar detenciones de los presuntos autores de estos ilícitos penales, prevenir la perpetración de la comisión de actos de violencia contra las mujeres, así como sobre aclarar los casos policiales pendientes de solución evitando que muchos queden en el anonimato.

- **Sub medio 1.2**

**Modernizar procedimientos en cada entidad pública**

El contar con procedimientos modernos sobre la actuación de los diferentes actores (entidades públicas, privadas y la comunidad organizada) en el delito de violencia contra la mujer que implique que estos sean modernos y por ende articulados, sencillos, rápidos, permitirá una mayor rapidez en la labor de investigación, la realización de procedimientos e intervenciones policiales a tiempo, la expedición oportuna de las medidas de protección.

**2.3.2. Medio 02**

**Suministrar recursos y medios logísticos en las investigaciones policiales por violencia**

A través de una eficiente asignación de recursos y equipos para ser empleados en las investigaciones policiales por violencia en la comisaría de la familia PNP. Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho se garantizará una adecuada gestión de la calidad en el proceso de investigación del delito por violencia contra la mujer.

- **Sub medio 2.1**

**Incrementar personal para la investigación policial**

El contar con la cantidad necesaria y suficientes de efectivos policiales en las investigaciones policiales contra el delito de violencia contra las mujeres permitirá asegurar una adecuada atención a los agraviados en todas las etapas de la investigación, la realización de las diligencias, el acopio de pruebas e indicios, entre otros aspectos.

- **Sub medio 2.2**

**Mejorar la infraestructura y asignación de equipos, vehículos y medios tecnológicos suficientes**

El contar con una adecuada infraestructura y asignación de equipos, vehículos y medios tecnológicos suficientes influenciara significativamente en la producción y labor que efectúe el personal policial en la investigación del delito violencia contra la mujer y por ende una esmerada atención a los agraviados.

**2.3.3. Medio 03**

**Efectivos policiales altamente capacitados en las investigaciones por violencia.**

A través de la capacitación de los efectivos policiales en las investigaciones por violencia contra la mujer de la comisaría de la familia PNP Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho, se garantizará una eficiente atención a las víctimas de violencia.

- **Sub medio 3.1**

**Fortalecer los cursos de capacitación en violencia familiar**

Esta evidenciado que el contar con trabajadores debidamente capacitados mejora la productividad, eleva la autoestima, reduce los tiempos de los procesos, reduce los costos implicados en las demoras;

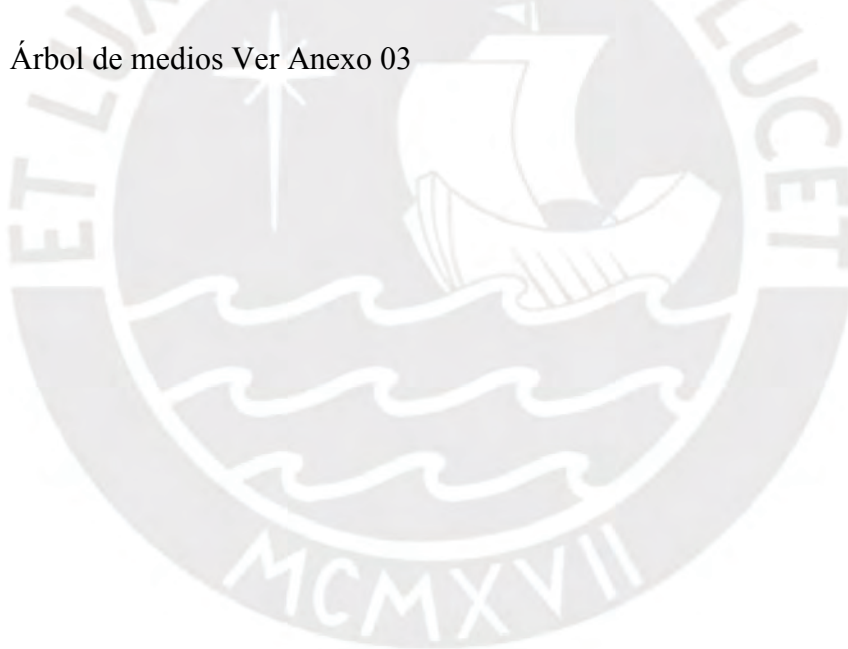
por esos es importante que nuestros efectivos policiales sean cada vez más capacitados en la investigación del delito de violencia contra la mujer tomando en cuenta los aspectos jurídicos que implica este ilícito.

- **Sub medio 3.2**

**Asignar personal permanente de investigación**

Contar con personal de experiencia en temas complejos como lo es la investigación del delito de violencia contra la mujer, permitirá adoptar una serie de medidas adecuadas, oportunas, pertinentes y acertadas de tal suerte que permita reducir los márgenes de error de las investigaciones, el aprendizaje de las experiencias y/o casuística.

Árbol de medios Ver Anexo 03



## **Capítulo III**

### **Descripción del prototipo**

#### **3.1. Desafío de la innovación**

##### **3.1.1 Descripción de las causas, elección de causa y justificación en función a la matriz de jerarquización**

La selección de una causa se realiza a través de criterios, para tal efecto utilizaremos los consignados por Subdere (2009) siendo estos los siguientes:

- El de impacto de la causa en el problema, se deberá preferir aquellas causas que tengan un impacto potente en el problema
- Las posibilidades de modificación, se deberá preferir la selección de aquellas causas que sean posibles de modificación por parte de la organización y,
- El ámbito jurídico de la organización desde el cual se pretende desarrollar la intervención, se deberá preferir la selección de aquellas causas que están bajo el control de la organización que pretende desarrollar

A continuación, desarrollaremos una matriz con todas las causas identificadas y sometidas a una valoración a través de los tres criterios presentados.

**TABLA 26**  
**Índice de jerarquización de las causas**

N°	CAUSA	SUB CAUSA	DIMENSIONES									TOTAL
			Nivel de impacto en el problema			Posibilidades de modificación por parte de la organización			Se encuentra en el ámbito normativo de la organización desde el cual pretendo generar la intervención			
			Alto (2)	bajo (1)	bajo (0)	Alto (2)	bajo (1)	bajo (0)	Totalmente (2)	Es comparado (1)	No está en el ámbito (0)	
1	Débil articulación entre las entidades públicas y organizaciones encargadas de atender y colaborar con las víctimas de violencia.		2			2			2			6
		Demora en la formulación y trámite de peritajes e información necesarios en las investigaciones	2			2			2			6
		Existencia de procedimientos burocráticos en cada entidad pública.	2			2				1		5
	<b>TOTAL</b>		6			6			4	1		17
2	Limitados recursos y medios logísticos empleados en las investigaciones policiales por violencia.			1			1			1		3
		Carencia de personal para la investigación policial	2					1			1	4



		Inadecuada infraestructura e insuficiente equipamiento y medios tecnológicos.	2				1			1	4	
			4	1			1	2		1	2	11
3	Efectivos policiales poco capacitados en las investigaciones por violencia.			1		2				1		4
		Limitados cursos de capacitación policial sobre violencia familiar.	2					1			1	4
		Alta de rotación del personal de investigación	2					1			1	4
			4	1		2		2		1	2	12

Elaboración: propia

### Leyenda

Dimensiones	Criterio	Valores
Nivel de impacto en el problema	El investigador debe preferir aquellas causas que tengan un impacto potente en el problema (SUBDERE, 2009).	Alto impacto = 2
		Regular impacto= 1
		Bajo impacto= 0
Posibilidades de modificación por parte de la organización	El investigador debe preferir la selección de aquellas causas que sean pasibles de modificación por parte de la organización (SUBDERE, 2009).	Alta posibilidad de modificación= 2
		Regular posibilidad de modificación=1
		Baja posibilidad de modificación= 0
Se encuentra en el ámbito normativo de la organización desde el cual pretendo generar la intervención	El investigador debe preferir la selección de aquellas causas que están bajo el control de la organización que pretende desarrollar (SUBDERE, 2009).	Totalmente = 2
		Es compartida= 1
		No está en el ámbito = 0

Elaboración propia

Después de identificar las causas de nuestro problema pasaremos a guiarnos del índice de jerarquización de causas de la Tabla 26.

Respecto al nivel de impacto sobre el problema, la débil articulación entre las entidades públicas y organizaciones encargadas de atender y colaborar con las víctimas de violencia contra la mujer es la causa que mayor impacto tiene pues influye en el estado emocional del agraviado; mientras que los efectivos policiales poco capacitados en las investigaciones por violencia y limitados recursos y medios logísticos empleados en las investigaciones policiales por violencia tienen un impacto regular.

Por otro lado, existe una baja posibilidad de modificación de la situación de los efectivos policiales poco capacitados en las investigaciones por violencia y limitados recursos y medios logísticos empleados en las investigaciones policiales por violencia por ser variables contingentes, a diferencia de las otras donde el gobierno sí tiene regular posibilidad de modificación.

Sin embargo, cuando nos acercamos al criterio normativo, el tema específico de la débil articulación con otras entidades públicas y organizaciones encargadas de atender y colaborar con las víctimas de violencia, le compete a la Policía Nacional del Perú ( Comisaria de Mujeres de San Juan de Lurigancho) , mientras que los efectivos policiales poco capacitados en las investigaciones por violencia y limitados recursos y medios logísticos empleados en las investigaciones policiales por violencia el material educativo puede ser diversificado por otras unidades policiales de la Policía Nacional del Perú.

En ese sentido, para nuestro proyecto de innovación elegiremos la causa “la débil articulación con otras entidades públicas y organizaciones encargadas de atender y colaborar con las víctimas de violencia” por haber obtenido el mayor puntaje resultado de la jerarquización de causas

El problema planteado fue:

Bajo nivel e inoportunidad de la calidad de la investigación del delito de violencia contra la mujer por parte de la comisaría de familia PNP Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia y departamento de Lima entre los años 2015 -2018.

En consecuencia, la causa seleccionada ha sido:

Débil articulación entre las entidades públicas y organizaciones encargadas de atender y colaborar con las víctimas de violencia contra las mujeres de la comisaría de la familia Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho

Por lo tanto, el problema reformulado es:

La comisaría de la familia Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho requiere fortalecer la articulación entre las entidades públicas y organizaciones de San Juan de Lurigancho porque actualmente existen dificultades por el bajo nivel e inoportunidad de la calidad de la investigación del delito de violencia contra la mujer por parte de la comisaria de familia de Canto Rey – distrito de San Juan de Lurigancho

Desafío de innovación:

¿Cómo podemos fortalecer la articulación entre las entidades públicas y organizaciones de San Juan de Lurigancho para elevar el nivel y la oportunidad de la calidad de la investigación del delito de violencia contra las mujeres por parte de la comisaria de familia de Canto Rey – distrito de San Juan de Lurigancho?

Gráfico que interrelaciona las causas y las sub causas Ver Anexo 04.

### **3.1.2. Experiencias previas para hacer frente al desafío de innovación**

#### **3.1.2.1. Uso de las tecnologías de la información y comunicaciones para el desarrollo del sistema informático de denuncias policiales por delitos y faltas en las comisarías PNP. (SIDPOL PNP), desde el año 2015.**

El sistema informático de denuncias policiales de la Policía Nacional del Perú, es un conjunto de elementos desarrollados para el tratamiento automático de la información recepcionada en la base de datos por las Comisarias PNP. procedentes de las denuncias policiales; las normas que regulan el procedimiento y uso del sistema informático de denuncias policiales (SIDPOL) se encuentran consignados en la DIRECTIVA N° 13-10-2015-DIRGEN-PNP/DIRETIC-PNP-B.

Este sistema informático permite el registro, grabación y ampliación de las denuncias policiales a cargo de las secciones: delitos y faltas, tránsito, familia, copias certificadas, estadística y guardia de prevención de las comisarías PNP. Este sistema es de mucha ayuda en las investigaciones policiales y la toma de decisiones.

Cabe señalar que la Dirección Ejecutiva de Tecnologías de Información y Comunicación PNP (DIRETIC PNP) está a cargo del soporte técnico, mantenimiento de la base de datos y aplicativos, capacitación a nivel nacional del personal PNP. autorizado, en actividad, la asignación de usuarios mediante claves de acceso. También son usuarios de este sistema personal PNP de unidades especializadas para acceder a consultas a la base de datos.

Todas las personas que deseen presentar una denuncia como en el caso por violencia familiar, podrán registrar durante las 24 horas del día, y cada denuncia amerita una investigación policial y no se admite denuncia como constancia. No es requisito indispensable es la presentación del documento nacional de identificación ya que se puede

verificar la identidad del denunciado ingresando al sistema virtual de la Registro Nacional de identidad y Estado Civil (RENIEC), la denuncia es digitalizada en el sistema por el personal policial quien cuenta con una clave de ingreso.

Si una persona desea obtener una copia de la denuncia policial, la primera copia es completamente gratuita y puede obtenerla en cualquier comisaria a Nivel Nacional que cuente con este sistema informático.

**Tabla: 27**  
**Experiencias del desafío: denuncia virtual**

<b>ELEMENTOS</b>	<b>SUB ELEMENTOS</b>
<b>DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA</b> Uso de las tecnologías de la información y comunicaciones para el desarrollo del sistema informático de denuncias policiales por delitos y faltas en las comisarías PNP. (SIDPOL PNP), desde el año 2015	<b>Objetivos de la experiencia</b> Contribuir a reducir el índice de cifra negra que genera impunidad y evitar el trámite burocrático que implica realizar una denuncia presencial
	<b>Precisar si es una medida de política pública o gestión pública</b> Política pública
	<b>Alcance de la experiencia (Nacional, regional, local)</b> Nacional
	<b>Público objetivo de la experiencia</b> Agraviados por delitos
	<b>Periodo de la implementación de la experiencia</b> 2018
	<b>Rol de las entidades encargada de su implementación</b> MININTER-PNP
	<b>Aspectos que aborda del desafío de innovación</b>
<b>Resultados alcanzados con la implementación de la experiencia</b>	<b>En el público objetivo</b> Resultados positivos
	<b>En la entidad pública</b> Fortalecimiento de la labor policial
	<b>En la política pública</b> Fortalecimiento del gobierno
	<b>En la gestión pública</b> Mayor capacidad operativa en la investigación policial
<b>Dificultades identificadas</b>	<b>Capacidad institucional</b>
	<b>Capacidades del personal</b>
	<b>Voluntad política</b> Poca voluntad política
	<b>Presupuesto</b> No se asignó presupuesto
	<b>Otros</b>

Elaboración propia

### **3.1.2.2. Creación del Escuadrón para la Prevención Contra la Violencia Familiar para el monitoreo y seguimiento de las denuncias por violencia familiar, desde el 2018.**

La Policía Nacional del Perú, actualmente cuenta con el Escuadrón para la Prevención Contra la Violencia Familiar, está formado por un centenar de agentes que seguirán las denuncias por violencia familiar en Lima. Este personal ha sido instruido en la legislación vigente para casos de violencia doméstica y contra la mujer, así como en los protocolos a seguir.

La labor de este escuadrón es visitar las casas sin previo aviso y en parejas para identificar casos de violencia familiar y persuadir a los agraviados denuncien a sus agresores ayudando a vencer el temor por parte de las víctimas de acudir hasta una comisaría para denunciar a sus agresores, también se encargan del seguimiento a los diversos casos de violencia de los que haya constancia en las comisarías, verificar que los riesgos y amenazas no persistan, prevenir la revictimización. Con ello, las denunciadas participan de los procedimientos para el proceso penal, tales como las pericias físicas y psicológicas.

El grupo comenzó sus funciones en la comisaría de Canto Rey, situada en el distrito limeño de San Juan de Lurigancho, el más poblado de la capital peruana, donde a diario se presentan entre diez y quince denuncias por violencia familiar y sexual, entre otros delitos relacionados. Posteriormente, el escuadrón migrará a otras comisarías cuando termine su labor en esa jurisdicción.

Desde su creación, en febrero del 2018, este escuadrón ha visitado a más de 6930 hogares de personas denunciadas de violencia familiar. En estas visitas, la mayoría de denuncias corresponde a maltrato psicológico, físico-psicológico y físico.



En octubre del 2018, el Ministerio del Interior (Mininter), en coordinación con la Policía Nacional, dispuso en la presente gestión reforzar el Escuadrón para la Prevención contra la Violencia Familiar, que antes de fin de año contará con 200 efectivos policiales.

La ampliación de efectivos permitirá que esta estrategia llegue a más distritos con altos índices de atención a casos de violencia (según denuncias y medidas de protección otorgadas): Villa El Salvador, San Juan de Lurigancho (en las zonas de Canto Rey, Zárate y Caja de Agua), San Juan de Miraflores, Villa María del Triunfo, entre otros.

**Tabla: 28**  
**Experiencias del desafío: Escuadro de prevención**

<b>ELEMENTOS</b>	<b>SUB ELEMENTOS</b>
<b>DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA</b> Creación del Escuadrón para la Prevención Contra la Violencia Familiar para el monitoreo y seguimiento de las denuncias por violencia familiar, desde el 2018.	<b>Objetivos de la experiencia</b> Monitorear y realizar el seguimiento a las denuncias por violencia familiar que se presenten en las comisarías de Lima mediante visitas inopinadas, parejas de agentes de la unidad llegarán a los hogares y realizarán el seguimiento de los diversos casos que reciben a diario las delegaciones policiales.
	<b>Precisar si es una medida de política pública o gestión pública</b> Gestión pública
	<b>Alcance de la experiencia (Nacional, regional, local)</b> Lima
	<b>Público objetivo de la experiencia</b> Comisaria de Lima
	<b>Periodo de la implementación de la experiencia</b> 2018
	<b>Rol de las entidades encargada de su implementación</b> PNP-Dirección de Seguridad Ciudadana
	<b>Aspectos que aborda del desafío de innovación</b>
<b>Resultados alcanzados con la implementación de la experiencia</b>	<b>De manera parcial</b> Solo parcial
	<b>En el público objetivo</b> Aceptación del público usuario agraviado
	<b>En la entidad pública</b> Aceptación de la entidad
	<b>En la política pública</b> Fortalecimiento presencia policial
<b>Dificultades identificadas</b>	<b>En la gestión pública</b> Mejor capacidad de las intervenciones
	<b>Capacidad institucional</b> Poca capacidad
	<b>Capacidades del personal</b> Deficiente capacitación

	<b>Voluntad política</b> Poca voluntad política
	<b>Presupuesto</b> No se asignó presupuesto
	<b>Otros</b>

Elaboración propia

### **3.1.2.3. Implementación del Protocolo Base de Actuación Conjunta en el ámbito de la atención integral y protección frente a la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, desde el 2019.**

En el contexto de la ley 30364 que previene, sanciona y erradica la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, el Estado Peruano, a través del Decreto Supremo 012-2019-MIMP, implementó en el año 2019 el denominado protocolo base de actuación conjunta en el ámbito de la atención integral y protección frente a la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar en donde se desarrolló una serie de medidas a favor de la víctima de violencia.

La particularidad de este protocolo es que se encuentra sustentado en la prestación de servicios coordinados, articulados, definidos y oportunos por parte de las instituciones comprometidas en la protección de la persona así como de su integridad como el Ministerio de salud a través de sus Centros de Salud; Ministerio del Interior a por intermedio de la Policía Nacional del Perú, el Ministerio de Justicia y Derechos Humanos por medio de sus Juzgados Especializados de Familia; el Ministerio Público a través del Instituto de Medicina Legal y Fiscalías Especializadas de Familia; el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables por intermedio de los Centros de Emergencia de la Mujer; los Gobiernos Regionales y Locales por mediación de los programas que desarrollen a favor de la mujer.

En su primera parte, este protocolo establece disposiciones relacionadas para la atención y los integrantes del grupo familiar, víctimas de violencia que van desde:

- . La inmediatez en cuanto a la atención de las víctimas que requieran poner una denuncia por parte de las instituciones públicas sin condicionamiento de documento de identidad personal.
- . Debida atención con respeto, sin ningún tipo de discriminación y sin distinción de raza, sexo, clase social, así como en caso necesario al empleo de un traductor.
- . A que los servicios gratuitos y que el denunciante cuente con los números telefónicos de emergencia.
- . Uso y empleo de señalética, información básica, así como el uso de zonas de espera privados, seguros y diferenciados en la atención al público.
- . Atención diferenciada para:
  - o Para Niños, niñas y adolescentes los cuales serán entrevistados por un psicólogo en presencia de sus padres.
  - o Personas adultas mayores debe ser atendidas previa evaluación de algún tipo de dolencia cognitiva.
  - o Personas con discapacidad, deberán ser tratadas con respeto limitando la ayuda a lo necesario.
  - o Migrantes internos y externos se les debe brindar información sobre la normatividad peruana considerada en el protocolo.
  - o Personas LGTBI, deberán ser tratadas respetando sus derechos y sin discriminación

- Pueblos indígenas y población afroperuana deberán de ser tratadas sin diferenciación y de preferencia en su leguaje originaria.

En la segunda parte de este protocolo denominada articulación sectorial para la atención y protección a las víctimas frente a la violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar, se aborda los diferentes servicios gratuitos que puede acceder la víctima de violencia como la asistencia jurídica y defensa pública por intermedio del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables a través de los Centros de Emergencia a la Mujer (CEM) y complementados por el servicio de defensa pública del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos; el servicio de promoción, prevención, atención y recuperación de víctimas de violencia por parte de los hogares de refugio temporal los centros de atención residencia geriátrico luego de haber sido atendidas por parte del Poder Judicial, el Ministerio Público a través del instituto de medicina legal, de los Centros de Emergencia de la Mujer y la Policía Nacional del Perú y los servicios que brindan las instituciones prestadoras de salud – IPRESS como los del Ministerio de Salud a través de sus centros médicos que brindan atención a las víctimas hasta logra su total recuperación en forma gratuita.

También se aborda los procedimientos operativos en las etapa de atención y protección por medio de la Policía Nacional del Perú ya sea en caso de flagrancia como en caso de feminicidio, las acciones del instituto de medicina legal así como del poder judicial por intermedio de sus diferentes juzgados; los procedimientos operativos en la etapa de valoración, categorización y gestión de riesgo especialmente en la aplicación de la ficha de valoración de riesgo; los procedimientos operativos en la etapa de protección; los procedimientos operativos para el seguimiento y ejecución de las medidas de protección y cautelares; procedimientos operativo sobre la prevención y afronte del síndrome de

agotamiento profesional para lo cual se insta a las entidades formulen un plan de cuidado de sus profesionales

**Tabla: 29**  
**Experiencias del desafío: Protocolo de actuación conjunta**

ELEMENTOS	SUB ELEMENTOS
<b>DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA</b> Implementación de un Protocolo de actuación conjunta, coordinada, integrada, articulada para la atención de las víctimas de contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar	<b>Objetivos de la experiencia</b> El objetivo del protocolo es establecer un conjunto de reglas en las funciones de las diferentes instancias comprometidas en la atención de las víctimas de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar brindando que permitan una adecuada y esmerado servicio.
	<b>Precisar si es una medida de política pública o gestión pública</b> Gestión pública
	<b>Alcance de la experiencia (Nacional, regional, local)</b> Nacional
	<b>Público objetivo de la experiencia</b> Comisaria PNP
	<b>Periodo de la implementación de la experiencia</b> A partir 2019
	<b>Rol de las entidades encargada de su implementación</b> Ministerio del Interior-Policía Nacional
	<b>Aspectos que aborda del desafío de innovación</b>
<b>Resultados alcanzados con la implementación de la experiencia</b>	No existentes estadísticas
	<b>En la entidad pública</b> Fortalecimiento de la intervención policial
	<b>En la política pública</b> Intervención del Estado en la violencia familiar
	<b>En la gestión pública</b> Mayor capacidad operativa en la intervención policial
<b>Dificultades identificadas</b>	<b>Capacidad institucional</b> En evaluación
	<b>Capacidades del personal</b> En evaluación
	<b>Voluntad política</b>
	<b>Presupuesto</b>
	<b>Otros</b>

Elaboración propia

### **3.1.2.4. Desarrollo de la Guía de procedimientos para la intervención de la policía nacional en el marco de la LEY N° 30364 “ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar”, desde el 2016.**

En el año 2016, a mérito de la promulgación de la ley N° 30364 “ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar” y su reglamento DS N° 009-2016-MIMP, la Policía Nacional del Perú formuló a través del RD. N° 925-A-2016-DIRGEN/EMG-PNP DEL 12SET2016. 2016 Lima – Perú la Guía de procedimientos para la intervención de la Policía Nacional en el marco de la ley N° 30364 “ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar” y su reglamento DS. N° 009-2016-MIMP para establecer reglas de actuación en la intervención de la Policía Nacional del Perú en el marco de la Ley N° 30364, y su Reglamento que tiene los siguientes objetivos:

- Asegurar una intervención policial eficiente en la atención a los agraviados por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar ya sea en el seno familiar como en el ámbito público
- Fomentar la publicidad de los derechos consignados en la ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, en forma clara y accesible.
- Estructurar la intervención policial con los servicios públicos y privados agraviados por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en la parte legal, psicológica y social.
- Realizar las medidas de protección a los agraviados por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar que se les asignen en el ámbito de su competencia funcional.



La Guía de procedimientos fue desarrollada con la finalidad de generar una serie de reglas prácticas, sencillas y claras, que nos permiten garantizar una intervención policial eficiente de tal manera que aseguramos que la víctima de violencia cualquiera de sus tipos, tanto en el ámbito público como privado, sea atendido de la mejor manera, respetando sus derechos humanos en toda circunstancia.

- Define la intervención policial para denuncias por violencia en caso de no flagrancia y para casos de flagrancia. Debe especificarse que un hecho ilícito penal o delito es flagrante cuando se está ejecutando actualmente o en ese preciso instante
- Para las denuncias por violencia en caso de no flagrancia, señala los procedimientos ante el conocimiento de los hechos y denuncia policial, la realización de las acciones inmediatas, la investigación y la elaboración del hoy informe policial.

Merece destacar que toda comisaria está en la obligación de recibir cualquier tipo de denuncia por violencia a la mujer y grupo familiar así no se haya perpetrado en su jurisdicción policial, la no obligatoriedad de que el denunciante porte su documento de identidad nacional y la prohibición bajo responsabilidad que el personal policial refiera al denunciante a otra comisaria estando obligado a atenderla.

Como innovación también se establece la denuncia de los menores de edad por actos de violencia en su agravio o de otras personas sin la presencia de una persona adulta. Asimismo, que en caso de denuncias en donde se presuma la comisión de un delito, la comunicación inmediata al Fiscal Especializado.

También mereceré resaltar la prohibición que todo efectivo policial tiene a celebrar acto conciliatorio, confrontaciones o acuerdo extrajudicial entre el agresor y la víctima

- Para las denuncias por violencia en caso de flagrancia, la guía de procedimientos la intervención y acciones inmediatas y la formulación del informe policial; esta intervención implica en la mayoría de casos la detención del o los presuntos autores, la comunicación al fiscal especializado

Cabe destacar el procedimiento para ejecución de las medidas de protección dispuestas por el Juzgado de Familia en donde la Policía Nacional del Perú tiene la responsabilidad de su cumplimiento para lo cual incorpora el “Registro de Víctimas y Agresores” a nivel nacional de la ejecución de las medidas de protección en su sistema informático y e implementación del Mapa Gráfico y Georreferenciar de Medidas de Protección.

**Tabla: 30**  
**Experiencias del desafío: Guía de procedimientos de la PNP**

<b>ELEMENTOS</b>	<b>SUB ELEMENTOS</b>
<b>DESCRIPCIÓN DE LA EXPERIENCIA</b>  Guía de procedimientos para la intervención de la Policía Nacional del Perú en el marco de la LEY N° 30364	<b>Objetivos de la experiencia</b> Establecer reglas de actuación en la intervención de la Policía Nacional del Perú en el marco de la Ley N° 30364.
	<b>Precisar si es una medida de política pública o gestión pública</b> Gestión pública
	<b>Alcance de la experiencia (Nacional, regional, local)</b> Nacional
	<b>Público objetivo de la experiencia</b> Comisarias PNP.
	<b>Periodo de la implementación de la experiencia</b> 2016
	<b>Rol de las entidades encargada de su implementación</b> Policía Nacional del Perú
<b>Aspectos que aborda del desafío de innovación</b>	<b>De manera integral</b>
	<b>De manera parcial</b> Abordaje de manera parcial
<b>Resultados alcanzados con la implementación de la experiencia</b>	<b>En el público objetivo</b> Resultado positivo
	<b>En la entidad pública</b> Fortalecimiento de la labor policial
	<b>En la política pública</b> Fortalecimiento de la labor policial

	<b>En la gestión pública</b> Mayor capacidad operativa en la intervención policial
<b>Dificultades identificadas (ninguna)</b>	<b>Capacidad institucional</b> Capacidad amplia.
	<b>Capacidades del personal</b> Amplia capacidad expertos en el manejo.
	<b>Voluntad política</b> Se demostró voluntad política.
	<b>Presupuesto</b> No hubo presupuesto
	<b>Otros</b>

**Fuente: propia**  
**Elaboración: propia**

### 3.2. Concepto de la innovación

#### 3.2.1. Descripción del concepto final de innovación

**Tabla: 31**  
**Descripción del concepto**

ITEM	CONCEPTO
¿Cómo se denomina?	Aplicativo móvil “Qanwan ” o “contigo”
¿En qué consiste la solución?	El aplicativo permitirá la comunicación a través de Whatsapp ó celular con medidas de seguridad para brindar información que permita ayudar a la solución de los casos de violencia a la mujer en el distrito de San Juan de Lurigancho.
¿Para quién es la solución?	Integrantes de la sección familia de la comisaría de familia PNP. Canto Rey y las Juntas Vecinales del distrito de San Juan de Lurigancho
¿Para qué es la solución?	Para mejorar la mejorar la oportunidad y el nivel de la investigación de los delitos de violencia contra la mujer que realiza la Comisaría de familia PNP. de canto Rey del distrito de san Juan de Lurigancho.
¿Qué valor agrega a los usuarios respecto de lo que hoy existe?	El valor agregado de esta innovación reside en valorar la labor policía- ciudadanía frente a los ilícitos penales que se suscitan en el distrito de san juan de Lurigancho.
¿Cuáles son las principales acciones del usuario?	El miembro de la Junta Vecinal debería ser capaz de interactuar directamente con el aplicativo a través de un celular
¿Cuáles son las principales acciones de la organización?	Cooperación a nivel operativo

Elaboración propia

### 3.3.2. Proceso de desarrollo del concepto final de innovación

**Tabla: 32**  
**Lluvia de ideas para enfrentar el desafío de innovación**

No.	Denominación	Descripción	Fuente
01	Programas de prevención	Basados en la vigilancia, en la prevención situacional del delito y en la participación de la comunidad, como las iniciativas de "Safer Cities" o "Neighborhood Watch"	<a href="https://www.whatdesigncando.com/breakout-sessions/creative-cities-are-safer-cities/">https://www.whatdesigncando.com/breakout-sessions/creative-cities-are-safer-cities/</a>
02	Énfasis en una aproximación "gerencial" a la seguridad pública y violencia	Implica una concepción sistémica cuyos objetivos son: generar un plan integral de acción y desplegarlo a través de la cooperación de distintas agencias de gobierno; crear indicadores de desempeño y de recolección de información para su evaluación de acuerdo con objetivos intra sistémicos, separados del efecto real de esas intervenciones en la sociedad y, en general, hacer eficiente el sistema	<a href="https://www.redalyc.org/pdf/133/13341044001.pdf">https://www.redalyc.org/pdf/133/13341044001.pdf</a>
03	Articulación contra la violencia familiar	Consiste en que la sección de familiar de la comisaria de la familia de SJL articule con las juntas vecinales para la ayuda, colaboración e intercambio información a través de un aplicativo móvil para hacer frente a la violencia familiar.	
04	La elaboración e implementación de intervenciones	Enfocados en materia de economía, salud, educación y desarrollo social con atención al efecto que pueden tener en la seguridad pública	<a href="http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S1405-10792015000200001">http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&amp;pid=S1405-10792015000200001</a>
05	Conformación de redes institucionales de prevención de la violencia de género	Esta alternativa preventiva fundamenta su accionar en la acción conjunta, empleo y uso de las redes locales de las diversas instituciones como una acción conjunta frente a la violencia; El Estado tiene una vital participación ya que ella promueve y coordina los esfuerzos interinstitucionales de las diferentes organismos y entidades públicos y privados.	<a href="http://biblioteca.clacsoc.edu.ar/Ecuador/flacso-ec/20170622024655/pdf_116.pdf">http://biblioteca.clacsoc.edu.ar/Ecuador/flacso-ec/20170622024655/pdf_116.pdf</a>

06	Creación de centros integrales de atención de la violencia de género	Esta alternativa aborda de manera integral el tratamiento que se brinda a las víctimas de violencia de tal suerte que en una instalación se brinda en forma completa atención policial, médica, psicológica y jurídica con especialistas en la materia, se reduce los tiempos de espera y atención, se aborda inmediatamente a las personas afectadas. Esta experiencia colombiana ha comprometido la participación de la policía colombiana especializada en violencia familiar y menores, el ministerio público, los centros de salud y otras instituciones.	<a href="http://cedoc.inmujeres.gob.mx/PAIMEF/TAB/tab04.pdf">http://cedoc.inmujeres.gob.mx/PAIMEF/TAB/tab04.pdf</a>
07	Desarrollo de Espacios públicos con enfoque de género	A través del mejoramiento de los espacios públicos como calles, espacios de concurrencia masiva, escuelas, centros de trabajo, transporte público, entre otros, se logrará fortalecer la confianza y reducir la percepción de inseguridad logrando de esta manera enfrentar la violencia urbana que afecta a la mujer ya que el problema también un problema público y de seguridad ciudadana. Para lo cual el Estado deberá realizar acciones de reapropiación de áreas urbanas, realizar trabajo de iluminación, señalización, accesibilidad, seguridad y vigilancia policial, acompañamiento a personas desvalidas,	<a href="http://biblioteca.clacsio.edu.ar/Ecuador/flacso-ec/20170622024655/pdf_116.pdf">http://biblioteca.clacsio.edu.ar/Ecuador/flacso-ec/20170622024655/pdf_116.pdf</a>

Elaboración propia

## Agrupamiento de ideas

TECNOLOGICO	SOCIAL	GESTION
PROPUESTA 3	PROPUESTA 1	PROPUESTA 2
	PROPUESTA 5	PROPUESTA 4
	PROPUESTA 6	
	PROPUESTA 7	

## Priorización de ideas

Grupos de ideas	Deseabilidad	Factibilidad	Viabilidad	Impacto	Disrupción	TOTAL
Tecnología	X	X	X	X	X	5
Social	X	X		X		3
Gestión	X	X		X	X	4

Idea	Viable (monetario) Costo-eficiente	Factible (organización) capacidad técnica y organizacional	Deseable (publico interno como para el externo)	Respaldo legal	Impacto en el problema público y en el desafío	Innovador (disruptivo para el caso peruano)	Resultado
1	X	X	X	X	X		5
2	X	X	X	X	X		5
3	X	X	X	X	X	X	6
4		X	X	X	X		4
5	X		X	X	X	X	5
6		X	X	X	X		4
7		X	X	X	X	X	5

Respecto a la conceptualización de la idea, y tomando en cuenta del bosquejo de nuestra idea de solución se empleará las técnicas del design thinking para conceptualizarla. La primera a usar es la lluvia de ideas que nos permitirá producir características de la solución. Seguidamente, con ayuda del mapeo de actores podremos identificar a todos los actores involucrados o que tienen alguna relación con el usuario final. Además, se organizarán sesiones donde se hará uso del storytelling que permitirá difundir nuestra propuesta de solución y recabar comentarios de los usuarios finales para mejorar la idea.



### 3.2.3. Descripción del prototipo final

#### Selección de medios

Con la finalidad de llegar a la propuesta innovadora a los problemas presentados, se han seleccionado el medio siguiente:

**Medio 3: Efectiva articulación entre las entidades públicas y organizaciones encargadas de atender y colaborar con las víctimas de violencia a la mujer**

#### Cambio innovador

Se propone el siguiente cambio innovador:

- **Cambio en la articulación entre las entidades públicas y organizaciones encargadas de atender y colaborar con las víctimas de violencia**

El cambio innovador para la solución al problema denominado “bajo nivel e inoportunidad de la calidad de la investigación del delito de violencia contra la mujer por parte de la comisaría de la familia Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 -2018”, está orientado a la implementación de una herramienta tecnológica - aplicativo de gestión de la información para la investigación que permitirá lo siguiente:

- **Se evitaría las contradicciones de objetivos y acciones dentro de las entidades públicas y organizaciones encargadas de atender y colaborar con las víctimas de violencia del distrito de San Juan de Lurigancho.**

La investigación del delito de violencia contra la mujer por parte de la comisaría de la familia Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho, debido a la alta complejidad, requiere no solo del concurso de la unidad policial en donde se realizó o efectuó la denuncia policial sino del concurso de las entidades públicas y organizaciones enclavadas en una determinada zona, en este caso San Juan de Lurigancho; en este contexto es importante una actuación profesional de cada uno de los diferentes actores en el sentido que conozcan el o los objetivos que se persiguen, resultados futuros o metas que se requiere alcanzar.

En este sentido, se hace vital el que para lograr dicho objetivo u objetivos se planifique las acciones individuales de cada uno de los actores a desarrollar, se diseñe un plan a seguir que se compondrá de varios pilares fundamentales para desarrollarse y ser efectivo: el estratégico, el táctico, el operativo y el normativo, de esta manera se mejorara ostensiblemente la imagen institucional, se pueda reducir percepción de inseguridad, mejorar los niveles de confianza de la colectividad e incrementar la identificación institucional.

En este sentido, la reducción de las contradicciones de objetivos y acciones contribuirá al fortalecimiento de la articulación entre las entidades públicas y organizaciones encargadas de atender y colaborar con las víctimas de violencia del distrito de San Juan de Lurigancho y permitiría elevar el nivel y oportunidad de la calidad de la investigación del delito de violencia contra la mujer por parte de la comisaría de la familia Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho.

- **Se evitaría las superposiciones y se obtendría coherencia en las políticas a implementar, tratando de que las acciones de las entidades públicas y organizaciones se ensamblen**

**coherentemente para la obtención de los objetivos establecidos.**

La investigación del delito de de violencia contra las mujeres y los por parte de la comisaría de la familia PNP Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho, debido al concurso de una serie de entidades públicas y organizaciones entre ellas la unidad policial que ha recepcionado la denuncia policial, requiere una definición clara de las funciones competenciales y de responsabilidades de sus diferentes actores de tal suerte que cada intervención los diferentes actores se evidencie orden, disciplina, conocimiento de las técnicas y procedimientos y operatoria policial; no se repetiría las funciones y/o responsabilidades asignadas a cada dependencia policial, permitiendo además el eficiente empleo de los recursos asignados, se reducirían los posibles conflictos internos debido a la duplicidad de funciones, se reduciría el caos propios de las intervenciones policiales, se delimitaría las competencias, se mejoraría el control de la labor de las unidades policiales.

En este sentido, la reducción las superposiciones tratando de que las acciones de las distintas instituciones y organizaciones se ensamblen coherentemente para la obtención de los objetivos establecidos contribuirá al fortalecimiento de la articulación entre unidades policiales encargadas de atender a las víctimas de violencia permitiría elevar el nivel y oportunidad de la calidad de la investigación del delito de violencia contra las mujer por parte de la comisaría de familia PNP Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho.

- **Se lograría sinergia en las actuaciones a favor víctimas de violencia contra las mujeres por parte de la comisaría de familia PNP Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho planificadas estratégicamente.**

La investigación del delito de violencia contra la mujer por parte de la comisaría de la familia Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho, debido al concurso de una serie de entidades públicas y organizaciones, entre ellas la unidad policial que ha recepcionado la denuncia policial, requiere la suma de los esfuerzos para un trabajo en conjunto para hacer frente a este ilícito penal, esto implica la disponibilidad de los recursos, medios, personal que tiene la Policía Nacional del Perú, esto va implicar un mayor beneficio y satisfacción por los resultados obtenidos a una menor inversión : “ minimizar esfuerzos, maximizar utilidades”.

Para obtener buenos resultados en las investigaciones del delito de violencia contra la mujer por parte de la comisaría de familia PNP. Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho, se requiere una buena planificación de los servicios policiales, de tal forma que es posible disminuir los gastos y aumentar la producción policial a cambio del mismo costo si reutilizamos el personal para otros servicios o investigaciones, beneficiando de los óptimos resultados.

En este sentido, la sinergia en las operaciones policiales contribuirá al fortalecimiento de la articulación entre unidades policiales encargadas de atender a las víctimas de violencia permitiría elevar el nivel y oportunidad de la calidad de la investigación del delito de violencia contra las mujeres por parte de la comisaría de la familia Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho.

- ¿Cuál es el objetivo de su innovación?

El objetivo de la propuesta es de mejorar la oportunidad y calidad de la investigación que realiza en la comisaría PNP de la mujer de San Juan

de Lurigancho a través de la articulación con las juntas vecinales para la ayuda, colaboración e intercambio información a través de un aplicativo móvil para la resolución de las investigaciones sobre violencia familiar.

- ¿Cuál es la idea central de su innovación?

Potenciar la participación de la colectividad organizada: Juntas Vecinales - en la lucha del delito de violencia contra la mujer en el distrito de San Juan de Lurigancho.

- ¿A quiénes beneficia?

Definitivamente beneficiaria directamente a las poblaciones de mujeres del distrito de San Juan de Lurigancho que bordean las 300,000 personas mayores de 18 años.

- ¿Cómo se va entregar?

La implementación de esta propuesta implicaría:

- Una capacitación a los integrantes de la Policía Nacional del Perú, de la sección familia de las comisarías de familia PNP, de Canto Rey y de las Juntas Vecinales.
- Diseño y desarrollo del aplicativo informático
- Pruebas de uso del aplicativo APPs e instalación en los equipos celulares de las Juntas vecinales. Su uso no demandará gasto alguno a los usuarios.
- La definición en cuanto al uso e intercambio de información estaría detallada en el manual de uso a implementar.

- ¿Quiénes estarán a cargo del diseño y de la implementación?

### **Diseño**

- Las ideas generales de este proyecto estarían a cargo, en primera instancia por la comisaria de Familia de Canto rey - San Juan de Lurigancho, quien proporcionaría los alcances y el objetivo que se desea trazar.
- El Comando Institucional realizaría las gestiones administrativas para el funcionamiento de la Comisión encargada del proyecto.
- Los diferentes escalones de Comando Institucional de la PNP. efectuarían la evaluación de la propuesta y concensuamiento para su afinamiento y detalles correspondientes.
- La Dirección de Tecnologías de la información de la PNP. efectuará el levantamiento de información técnica, el diseño de casos, desarrollo de programa del aplicativo informático (Apps). El diseño incluiría las pruebas correspondientes de funcionamiento.
- La Comisaria de familia PNP Canto Rey - San Juan de Lurigancho, Juntas Vecinales de San Juan de Lurigancho, se encargaría de realizar las pruebas finales de operatividad del aplicativo.
- Es menester señalar una futura ampliación del uso de este proyecto abarcarían las comisarías de la jurisdicción de San Juan de Lurigancho.



## **Implementación**

- La implementación de este proyecto estaría a cargo de la Policía Nacional del Perú a través de la Dirección de Tecnologías de la información de la PNP. quienes instalarían el aplicativo informático y las pruebas correspondientes.

Esta implementación también implicaría el desarrollo de los manuales técnicos de funcionamiento del aplicativo móvil.

- La comisión encargada del proyecto se encargará de desarrollar los manuales de funcionamiento operativos del aplicativo móvil.

## **Descripción del prototipo**

El prototipo final de innovación se compuso del aplicativo (móvil) denominado “Qanwan” o “contigo” y materiales físicos complementarios.

Tomando en cuenta el problema materia de la presente investigación, el aplicativo informático (Apps) podrá realizar lo siguiente:

- Primer escenario

En este escenario, el integrante de la JJVV vecinal podrá recepcionar pedidos de información de parte de la comisaria de mujeres PNP de Canto Rey sobre casos pendientes de solución de violencia a la mujer y que han ocurrido en la jurisdicción de la Junta Vecinal, podrá recepcionar documentación en formato PDF, World, PPT y Excell la cual podrá visualizar y de ser el caso imprimir. Tendrá la posibilidad de tomar fotografías, grabar conversaciones y transmitirlos a través del aplicativo.

Podrá reportar las novedades que haya tomado conocimiento a través de un cuestionario de preguntas para marcar, teniendo también la posibilidad de poder efectuar algunas anotaciones que permitan brindar una información adicional a la que se haya reportado.

- Segundo escenario

En este segundo escenario, el miembro de la junta Vecinal ha tomado conocimiento de un hecho delincuencia sobre violencia a la mujer no flagrante, a través del aplicativo instalado en el celular podrá ingresar a un módulo de reporte de novedades solo para marcar en la que se consignará: lugar, hora del hecho, nombre de la agraviada, situación del agresor, situación de la agraviada, entre otra información.

Inmediatamente el aplicativo informático reportara al Coordinador de la JJVV y la Comisaria de la Mujer PNP. de Canto Grande a través de un mensaje de alerta visual para que personal de investigaciones y patrullaje motorizado se constituyan inmediatamente al lugar de los hechos y realice las diligencias esclarecedoras necesarias y suficientes.

Es pertinente señalar que el investigador podrá efectuar la verificación de la información recepcionada ya no solo podrá imprimir estos reportes sino también cotejarlos con las denuncias recepcionadas con el sistema de denuncias policiales que tiene la comisaria, de tal suerte que en caso ya se haya registrado la denuncia el investigador policial comunicara al miembro de la JJVV sobre este tema inmediatamente.

- Tercer escenario

En este tercer escenario, el miembro de la junta Vecinal ha tomado conocimiento de un hecho delincuencia sobre violencia a

la mujer flagrante, a través del aplicativo instalado en el celular podrá ingresar a un módulo de reporte de novedades consignando el tipo de violencia que se ha perpetrado y registrara solo para marcar información como: lugar, hora del hecho, nombre de la agraviada, situación del agresor, situación de la agraviada, entre otras informaciones.

Por la con notoriedad del hecho, se activará un “botón de alarma” que generará una alerta visual reporte al administrador del aplicativo informático, al Coordinador de la JJVV, la Comisaria de la Mujer PNP. de Canto Grande para que personal de investigaciones y patrullaje motorizado se constituyan inmediatamente al lugar de los hechos y realice las diligencias esclarecedoras necesarias y suficientes y a las unidades de patrullaje motorizado de la zona como las comisarias del sector las cuales extremaran el patrullaje policial por la zona

Es pertinente señalar que el investigador podrá efectuar la verificación de la información recepcionada ya no solo podrá imprimir estos reportes sino también cotejarlos con las denuncias recepcionadas con el sistema de denuncias policiales que tiene la comisaria, de tal suerte que en caso ya se haya registrado la denuncia el investigador policial comunicara al miembro de la JJVV sobre este tema inmediatamente

La funcionalidad del prototipo se detalla en el anexo 06 adjunto al presente

#### **3.2.4. Proceso de desarrollo del prototipo final de innovación**

Se procedió a diseñar y testear el producto de innovación que se ha planteado como ejemplo.

Cabe recordar, entonces, que nuestro problema “bajo nivel e inoportunidad de la calidad de la investigación del delito de violencia contra la mujer por parte de la comisaría de familia PNP Canto Rey, distrito de San Juan de Lurigancho, provincia y departamento de Lima. Luego de ello, construimos la arquitectura de nuestro problema y determinamos el marco normativo que nos respalda. En la siguiente etapa investigamos sobre cuáles son las causas que se le atribuyen al problema reseñándolas en el marco causal, para después diagramar el modelo causal.

Seguidamente, elegimos como desafío de innovación a la causa “fortalecer la articulación entre las entidades públicas y organizaciones de San Juan de Lurigancho”,

Gracias a la jerarquización de causas realizada. Ya con el desafío planteado, pasamos a la generación y priorización de ideas, donde se optó por la solución tecnológica. Esta fue caracterizada en la etapa de conceptualización con ayuda de las técnicas del design thinking, para luego definir el concepto de manera más precisa.

Luego, los especialistas realizaron un prototipo en bruto o de baja fidelidad del producto que permitió dar una visión de las ideas consensuadas. Se empleó el dibujo y la lluvia de ideas a lo largo de este proceso. Luego de discutir ciertos aspectos del aplicativo (pensado en la etapa de conceptualización) se construyó un diagrama de flujo para representar gráficamente las distintas etapas de un proceso y sus interacciones, para facilitar la comprensión de su funcionamiento; de esta manera vamos a poder analizar los procesos, proponer mejoras, conocer los actores, clientes y proveedores de cada fase, representar los controles, etc. Esta representación gráfica nos ayudara a una futura construcción de un prototipo de mediana o alta fidelidad, es decir, la app en forma digital.

Para el desarrollo del diagrama de flujo se empleó el juego de roles dando paso a la identificación de posibles dificultades que podría encontrar el usuario cuando hiciera, posibles escenarios en base a las visitas de campo para

ver si era necesario realizar cambios. Y, efectivamente, se tuvieron que realizar cambios pues el feedback o retroalimentación del trabajo de campo identificó la necesidad de los miembros de las Juntas Vecinales de contar con material físico complementario a modo de soporte, para la resolución de problemas en el funcionamiento del proyecto de app. A raíz de ello, se ha previsto en un futuro desarrollar material educativo físico contextualizado.

Cabe mencionar que en el trabajo de campo se optó por emplear la herramienta del focus group, para así facilitar la recolección de experiencias de los usuarios. En la segunda visita a campo, se volvieron a probar los el aplicativo obteniendo nuevos comentarios que permitieron el perfeccionamiento del producto.

Los principales resultados obtenidos del focus group fueron los siguientes:

- . Determinar los principales actores del proceso
- . Conocer el procedimiento empleado frente al delito de violencia contra la mujer
- . Conocer las funciones realizadas por cada actor.
- . Conocer sus principales problemas.
- . Establecer las etapas de la investigación policial.

Por último, se puede rescatar que estamos frente a un proyecto de innovación con enfoque STEAM, es decir, las ideas no se encasillaron en una sola disciplina como la educación o la gestión; estas pasaron por la antropología, matemática, ingeniería, diseñadores y artistas.

Asimismo, por la naturaleza del desafío de innovación escogido, el proyecto desarrollado fue una innovación de producto y, posteriormente, tecnológica y no tecnológica.

### 3.3. Prototipo de solución

**Tabla:33**  
**Determinación del medio involucrado, actividades y tiempo**

Medio involucrado	Actividades	Tiempo
Efectiva articulación entre las entidades públicas y organizaciones encargadas de atender y colaborar con las víctimas de violencia a la mujer	Formulación de la Hoja de Recomendación al Comando Institucional sugiriendo la conformación de una Comisión encargada de la evaluación, seguimiento, e implementación del sistema integrado de gestión entre las instituciones y entidades del distrito de San Juan de Lurigancho,	2 días
	Reuniones de coordinación entre la Comisión encargada con las unidades policiales enclavadas en el distrito de San Juan de Lurigancho	Permanente
	Reuniones de coordinación entre la Comisión encargada con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la PNP en el distrito de San Juan de Lurigancho	15 días
	Determinar los objetivos de la implementación, definiendo el alcance del sistema integrado y elaborando un plan de producción que incluya un cronograma de actividades.	Durante el proceso de inicio
	Establecer los documentos clave y la nueva estructura general de los documentos que producirá el sistema integrado	Durante el proceso de inicio
	Definir un plan de proyecto detallado, en el que se considere el monitoreo y la revisión periódica.	Durante el proceso de inicio
	Realizar un análisis de las partes interesadas para establecer sus necesidades y sus expectativas sobre la integración.	90 días
	Analizar los procesos del negocio	30 días
	Determinar, clasificar y priorizar los riesgos en todas las áreas de la organización.	15 días
	Formular políticas operativas que conduzcan a la formulación de estructuras de control, que servirán de guía para el diseño de procesos administrativos y comerciales dentro de la organización.	Permanente
	Recopilar la información el conocimiento sobre la documentación existente.	Permanente
	Documentar el sistema de gestión integrado.	30 días
	Comunicar el plan del proyecto a los gestores de los diversos sistemas y a las partes interesadas en cada uno de ellos.	30 días
	Capacitar y formar empleados en la gestión de sistemas integrados.	Permanente
Presupuesto para la implementación	30 días	

Elaboración propia



## Matriz de innovación

**Tabla 34**  
**Matriz de Innovación**

Medio involucrado	Cambio innovador para lograr el medio	¿Quién es el responsable del cambio?	¿Cuáles son las actividades necesarias para el logro del cambio?
Efectiva articulación entre las entidades públicas y organizaciones encargadas de atender y colaborar con las víctimas de violencia a la mujer	Implementación de un sistema integrado de gestión para la articulación con otras unidades policiales encargadas de atender a las víctimas de violencia	Dirección General de Policía.	Proceso de evaluación de posibles integrantes de la comisión realizada por el Director de la escuela.
		Propuesta a la designación de los posibles integrantes.	
		Verificación de la capacidad intelectual y moral de los propuestos a integrar la comisión.	
		Formulación de la resolución Directoral.	
		Director de Seguridad Ciudadana de la PNP.	Conformación de las reuniones de coordinación con las unidades de San Juan de Lurigancho
		Reuniones de coordinación entre la Comisión encargada con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la PNP en el distrito de San Juan de Lurigancho	
		Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones de la PNP	Desarrollo de los planes de producción del sistema integrado de gestión
		Comisión nombrada para la implementación del sistema integrado de gestión	Desarrollo del proceso administrativo del sistema integrado de gestión
		Dirección de Administración de la PNP	Asignación del presupuesto para la implementación de la propuesta.

Elaboración propia

## Selección de indicador para reducción del problema

**Tabla 35**  
**Selección de indicador**

Medio involucrado	¿Cuáles son las actividades necesarias para el logro del cambio?	Indicador
Efectiva articulación entre las entidades públicas y organizaciones encargadas de atender y colaborar con las víctimas de violencia a la mujer	Proceso de evaluación de posibles integrantes de la comisión realizada por el Director de la escuela.	Número de efectivos policiales evaluados.
	Propuesta a la designación de los posibles integrantes.	Número de efectivos policiales propuestos (menor a los evaluados).
	Verificación de la capacidad intelectual y moral de los propuestos a integrar la comisión.	Informe de las acciones realizadas en la verificación de la capacidad intelectual y moral de los propuestos a integrar la comisión.
	Formulación de la resolución Directoral.	Resolución Directoral que aprueba la Directiva.
	Conformación de las reuniones de coordinación con las unidades de San Juan de Lurigancho	Número de actas formuladas por reunión de coordinación.
	Reuniones de coordinación entre la Comisión encargada con la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la PNP en el distrito de San Juan de Lurigancho	Número de actas formuladas por reunión de coordinación.
	Desarrollo de los planes de producción de producción del sistema integrado de gestión	Informe de la Dirección de Tecnologías de la Información de la PNP.
	Desarrollo del proceso administrativo del sistema integrado de gestión	Informe de la Comisión nombrada
Asignación del presupuesto para la implementación de la propuesta.	Avance del gasto de los recursos asignados	

Elaboración propia

## **Capítulo IV**

### **Análisis de la deseabilidad, factibilidad y viabilidad del prototipo**

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

El prototipo de innovación (el aplicativo informático) incidiría considerablemente en la mejora del nivel y oportunidad de la investigación del delito contra la violencia de la mujer influyendo asimismo en el desarrollo integral del personal policial de la Comisaria de familia PNP Canto Rey en San Juan de Lurigancho, por lo que sí cubren una necesidad existente.

Asimismo, fruto del proceso de investigación y recojo de información, nuestro prototipo revaloriza la labor y el entorno social de los miembros de las Juntas Vecinales de San Juan de Lurigancho, mediante su inclusión activa en la Seguridad Ciudadana. Consideramos que tanto el aplicativo informático producidos serán de agrado del personal policial de la Comisaria de familia PNP Canto Rey en San Juan de Lurigancho, así como de los miembros de las Juntas Vecinales de San Juan de Lurigancho, pues fueron creados considerando un enfoque amigable y los comentarios de los mismos usuarios.

Por último, cabe resaltar que como parte del primer trabajo de campo que se realizó para conocer el problema se recopiló las percepciones miembros de las Juntas Vecinales de San Juan de Lurigancho sobre su accionar frente a la seguridad ciudadana, situación que evidenció su deseo por optimizar y mejorarlos pues en muchos casos no solucionaban inmediatamente.

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

Sobre la factibilidad de nuestro de proyecto de innovación, la Comandancia General de la Policía Nacional del Perú decidió conformar un equipo interdisciplinario para el planteamiento y ejecución del proyecto. Esta variedad de profesionales cuenta con la capacidad suficiente para emprender este tipo de proyectos.

Por otro lado, el Ministerio del Interior cuenta con las siguientes capacidades normativas pues puede emitir decretos y directivas que se adscriban a las competencias asignadas en la Ley de Seguridad Ciudadana. Asimismo, cuenta con capacidad política pues la actual gestión registra altos índices de aprobación popular, lo que le permitiría implementar proyectos de este corte. No menos importante, es la capacidad.

#### 4.3. Análisis de viabilidad

En el presente capítulo vamos a presentar una matriz de costeo e indicadores que especifica determina el cambio innovador; posteriormente expondremos la viabilidad organizacional, económica y normativa; para finalizar expondremos la expresión de una validación operativa de la propuesta.

**Tabla: 36**  
**Matriz de costeo e indicadores**

Cambios innovadores	¿Quién desarrollará el cambio?	Actividades	¿Cuál es el costo por actividad? (*)	¿Cuál es el plazo a implementar?	¿Cuál es el indicador por actividad?
Efectiva articulación con otras unidades policiales encargadas de atender a las víctimas de violencia	Director de Seguridad Ciudadana de la PNP.	1. Proceso de evaluación de posibles integrantes de la comisión	S/1,500.00	15 días	Relación de propuestos
	Director de Seguridad Ciudadana de la PNP.	2. Propuesta a la Dirección general de los posibles integrantes.	S/200.00	5 días	Informe a la Comandancia General de Policía
	Personal de la Comandancia General y Dirección de Recursos Humanos	3. Verificación de la capacidad intelectual y moral de los propuestos a integrar la comisión.	S/600.00	15 días	Relación depurativa de los propuestos
	Dirección de Personal y Comandancia General de Policía	4. Formulación de la Resolución Directoral.	S/120.00	1 día	Resolución Directoral firmada
	Dirección de Recursos Humanos y la Escuela	5. Formulación de la Directiva del proceso estableciendo los roles en el proceso de admisión.	S/1,800.00	15 días	Directiva del proceso aprobada

Comisión nombrada para la implementación del sistema integrado de gestión del Director de Seguridad Ciudadana de la PNP. Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones de la PNP.	6. Reuniones de coordinación para la planificación, diseño e implementación del sistema integrado de gestión para la articulación con otras unidades policiales encargadas de atender a las víctimas de violencia	S/5,400.00	permanente	Informes ó actas de reunión
Comisión nombrada para la implementación del sistema integrado de gestión	7. Informe al Director de Seguridad Ciudadana de la PNP., el requerimiento necesario de recursos humanos y logístico, para Implementación de un sistema integrado de gestión para la articulación con otras unidades policiales encargadas de atender a las víctimas de violencia	S/1,000.00	5 días	Informe de la Comisión nombra
Comisión nombrada para la implementación del sistema integrado de gestión	8. Desarrollo del proceso administrativo del sistema integrado de gestión	S/6,000.00	30 días	Informe de la Comisión nombrada
Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones de la PNP.	9. Formulación del plan de producción.	S/4,800.00	60 días	Informe de la Dirección de Tecnologías de la Información de la PNP.
Dirección de Administración de la PNP	10. Asignación del presupuesto para la implementación de la propuesta.	S/2,400.00	30 días	Avance del gasto de los recursos asignados.

**Fuente: propia**

**Elaboración: propia**

**\* Estimados realizados en base al precio por horas/ hombre x días, costo financiado por el Estado a través de los haberes.**

### **4.3.1 Viabilidad organizacional**

El artículo II del Decreto Legislativo N° 1267, Ley de la Policía Nacional del Perú, señala que la Policía Nacional del Perú es una institución del Estado, su finalidad fundamenta se encuentra consagrado en el artículo 166 de la Constitución Política del Perú cuyos pilares reposan en el cumplimiento de la ley, la seguridad y defensa del Orden Interno, la comunidad y la persona a fin de lograr su desarrollo pleno en el marco de una cultura de paz; para este cometido depende del Ministerio del Interior y subordinada al poder constitucional; su competencia es en todo el territorio nacional; dependiendo de las circunstancias participa activamente en el desarrollo económico y social del país, la defensa nacional y la defensa civil.

El Decreto Supremo N° 026-2017-IN, reglamento de la Ley de la Policía Nacional del Perú, señala en su artículo 07 que la Comandancia General de la Policía Nacional del Perú está encargada de la planificación, organización, dirección, coordinación, control y supervisión de las operaciones policiales que se ejecuten en el territorio nacional, así como la gestión administrativa en el cumplimiento de la finalidad fundamental consagrado en el artículo 166 de la Constitución Política del Perú, bajo los lineamientos impartidos por el ministerio del interior y objetivos institucionales y procurando una mejor atención a la ciudadanía. Dentro de la organización policial, la Comandancia General de la Policía Nacional del Perú, es el órgano de más alto nivel en cuanto al Comando.

Dirección de Seguridad Ciudadana de la Policía Nacional de Perú es el órgano especializado, de carácter técnico y sistémico, normativo y operativo; responsable de planear, organizar, dirigir, ejecutar, coordinar, controlar y supervisar las actividades tendentes a promover la participación activa y organizada de la comunidad, fortaleciendo las relaciones policía - autoridad - comunidad, para contribuir a la mejora del orden, tranquilidad, seguridad, respeto a los derechos y desarrollo integral familiar, que posibiliten la convivencia pacífica y la paz social a nivel nacional. Asimismo, previene, investiga y denuncia la violencia contra las mujeres y los integrantes del



grupo familiar a través de las comisarías de la familia bajo su mando, entre ellas la comisaria de San Juan de Lurigancho, en el marco de la normativa sobre la materia; así como, realiza acciones de protección temporal a niños, niñas y adolescentes en abandono e infractores a la ley penal.

Dirección de Seguridad Ciudadana de la Policía Nacional de Perú dentro de las funciones policiales y competencias, puede realzar las acciones y gestiones correspondientes para la implementación de un sistema integrado de gestión bajo entorno web que permita mejorar la articulación con otras unidades policiales encargadas de atender a las víctimas de violencia del distrito de San Juan de Lurigancho ; esta situación demandará la justificación objetiva y coherente para que el comando policial considere esta propuesta innovadora; así como la reorganización y gestiones del caso.

#### **4.3.2 Viabilidad económica**

La Dirección de Seguridad Ciudadana de la Policía Nacional de Perú es Unidad Usuaria, la atención de los bienes y servicios que requiera esta Unidad los realiza a través de la Unidad Ejecutora N° 002 - Dirección de Economía y Finanzas de la PNP.

Tomando en cuenta la importancia de este proyecto de innovación si es viable la disposición económica; en este entendido se tendría que sustentar debidamente los bienes y servicios que se requiera para la atención correspondiente.

#### **4.3.3 Viabilidad normativa**

El artículo 166° de la Constitución Política del Perú, determina la finalidad fundamental de la Policía Nacional, de garantizar, conservar y restituir el orden interno cuando este es alterado. Protege y ayuda a las personas y la sociedad. Garantiza la observancia de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado. Practica acciones de prevención, investigación y lucha contra el crimen. Patrulla y supervisa las fronteras.

La Ley N° 1267 de la PNP promulgada el 16 de diciembre del 2016 y Decreto Supremo N° 026-2017-IN Reglamento de la Ley de la Policía Nacional del Perú, los reglamentos y directivas propias de la institución policial, viabilizan la implementación de esta propuesta innovadora: de un sistema integrado de gestión bajo entorno web que permita mejorar la articulación con otras unidades policiales encargadas de atender a las víctimas de violencia del distrito de San Juan de Lurigancho. No se necesita ninguna modificatoria de la ley

#### **4.3.4 Validación operativa**

Los datos estadísticos registrados por violencia a la mujer en San Juan de Lurigancho, especialmente en la Comisaria de familia PNP, ameritan la adopción de medidas innovadoras que permitan reducir este ilícito penal, tomando en cuenta que la defensa de la persona humana es una función policial a la cual todos sus integrantes están comprometidos a protegerla.

En tal sentido, si es operativamente viable la ejecución de las propuestas de solución al problema a través de un sistema integrado de gestión bajo entorno web que permita mejorar la articulación con otras unidades policiales encargadas de atender a las víctimas de violencia del distrito de San Juan de Lurigancho.

## CONCLUSIONES

- a. La “investigación policial”, según lo señalado en el texto denominado técnicas y procedimientos policiales de investigación formulado por ETS - PNP, es el conjunto de acciones que realiza el investigador policial y que se sustentan en el uso de técnicas y métodos de rigor científico de manera permanente, sistematizado y especializado, que se aplica para el esclarecimiento de un hecho delincuencia, estableciendo las circunstancias, los presuntos responsables y conclusiones demostrables en el informe policial; sus falencias y limitaciones en cuanto a la falta de oportunidad y nivel influyen significativamente en los agraviados de los ilícitos penales como los de violencia contra la mujer que esperan justicia de parte del Estado a través de sus instituciones, entre ellas la Policía Nacional del Perú a través de sus Comisarias y la pronta inmediatez de acciones concretas que puedan defenderla ante el abuso de poder que es víctima; la influencia también es en la imagen institucional que es la representación ante la opinión pública del accionar del personal de la Policía Nacional del Perú y la base principal de la relación de confianza y legitimidad que debe imperar entre la institución, su personal y la sociedad en general, construida sobre una sólida disciplina y un servicio eficiente y oportuno.
- b. Las causas de este problema se han priorizado como sigue: 1. débil articulación entre las entidades públicas y organizaciones encargadas de atender y colaborar con las víctimas de violencia contra la mujer. 2. Limitados recursos y medios logísticos empleados en las investigaciones policiales por violencia, 3 Efectivos policiales poco capacitados en las investigaciones por violencia.
- c. Respecto a la primera causa: **débil articulación entre las entidades públicas y organizaciones encargadas de atender y colaborar con las víctimas de violencia contra la mujer**; podemos señalar que la falta de integración de los diferentes actores inmersos en el nivel y la oportunidad de la investigación policial del delito de violencia contra la mujer hace que los esfuerzos, cambios, o medidas que se puedan adoptar, no logren tener el impacto deseado, esta falta de coordinación se evidencia en la escasa información de importancia e interés para el esclarecimiento

de los hechos delictivos así como la existencia de procedimientos burocráticos en cada entidad pública cuenta; Esta situación ha generado en una serie de denuncias al personal policial a cargo de las investigaciones policiales por delitos de función así como investigaciones archivadas por falta de pruebas.

- d. Sobre la segunda causa: **Limitados recursos y medios logísticos empleados en las investigaciones policiales por violencia** podemos señalar que la carencia de una serie de recursos como la falta de personal policial, inadecuados infraestructura para la investigación policial, la carencia de equipos y medios tecnológicos influyen significativamente en la producción de la labor policial ya que merma directamente cualquier acción o medida que se quiera desarrollar o implementar en la investigación del delito de violencia contra la mujer lo que ha generado cuestionamiento en las investigaciones policiales y en muchos casos ampliaciones de investigaciones por delito de violencia contra la mujer.
- e. En cuanto a la tercera causa: **efectivos policiales poco capacitados en las investigaciones por violencia** podemos señalar que, las falencias en el conocimiento de la operatoria de la investigación policial, de las disposiciones jurídicas, del procedimiento policial han influenciado significativamente en las investigaciones policiales y por ende en la atención de los agraviados; es menester señalar que se ha evidenciado sus orígenes en los limitados cursos de capacitación sobre violencia contra la mujer y en la alta rotación del personal policial. Esta situación ha generado denuncias al personal a cargo de sus investigaciones en la Inspectoría General de la PNP. e investigaciones policiales con errores de forma.
- f. Es necesario expresar que sobres estas causas se trabajaron igual cantidad de medios; no obstante, para enfrentar el problema se involucraron solo al primero. La propuesta innovativas es la implementación de una herramienta tecnológica - aplicativo de gestión de la información para la investigación del delito de violencia contra la mujer que tiene como objetivo de mejorar la oportunidad y calidad de la investigación que realiza en la comisaría PNP de la mujer de San Juan de Lurigancho a través de la articulación con las juntas vecinales para la ayuda, colaboración e intercambio información a través de un aplicativo móvil para la

resolución de las investigaciones sobre violencia familiar. Su implementación beneficiaria directamente a las poblaciones de mujeres del distrito de San Juan de Lurigancho que bordean las 300,000 personas mayores de 18 años.



## BIBLIOGRAFÍA

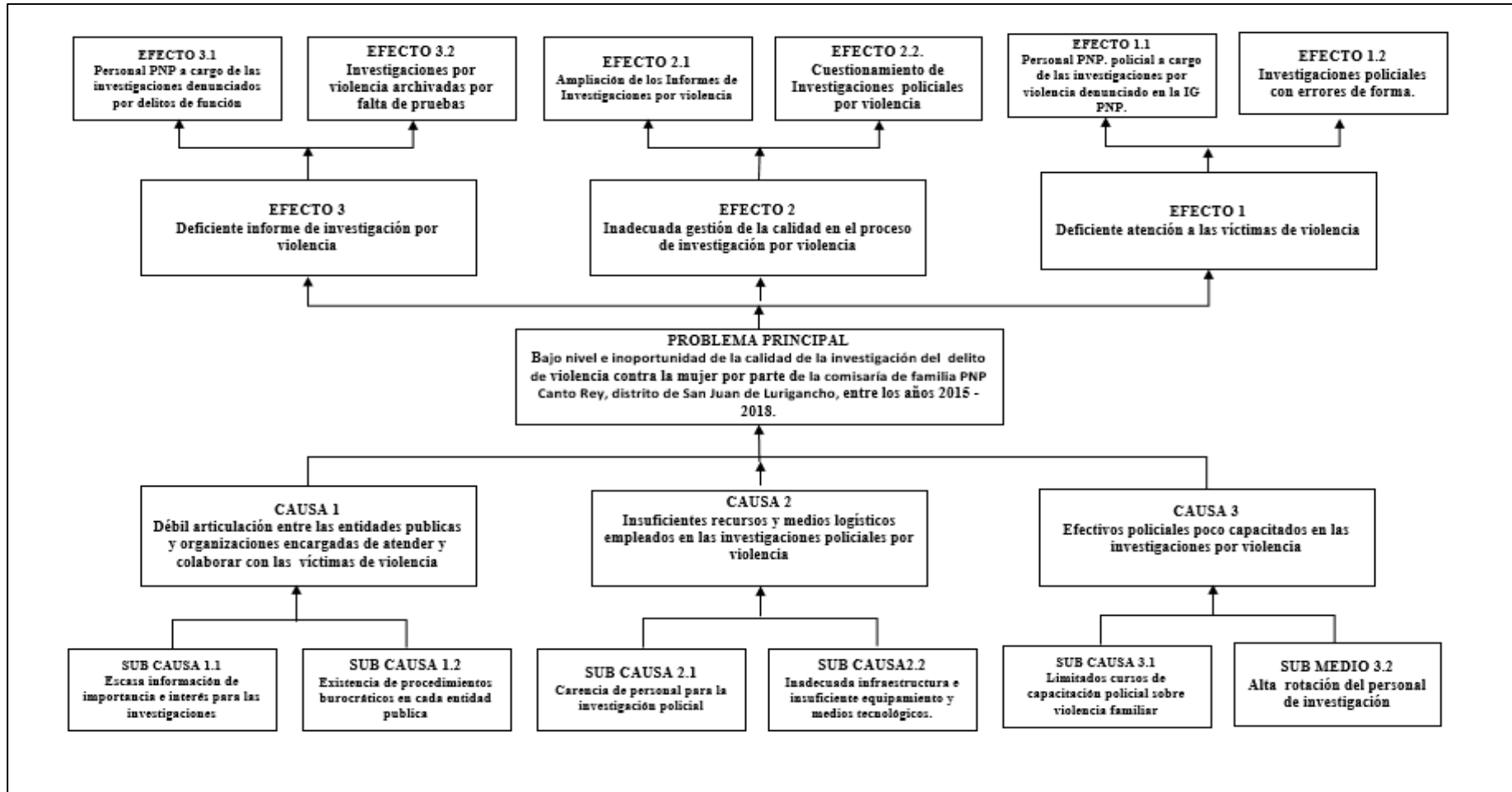
- Alonso (2005) la calidad en investigación (1ª parte). de qué trata la gestión de calidad en investigación, cooperación tecnológica de la comunidad de Madrid.
- Constitución política del Perú (1993)
- Convención interamericana para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer, así como en la sentencia de campo algodonero de la corte interamericana de derechos humanos (2010)
- Comisión económica para américa latina y el caribe – Cepal (2012) publicación denominada sino se cuenta, no cuentas – información sobre la violencia contra las mujeres
- Decreto legislativo no. 1267 ley de la policía nacional del Perú
- Defensor del pueblo (2017) informe de adjuntía - informe N° 063-2017-DP/ADM formulado por el defensor a del pueblo sobre la ley N° 30364, ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, la administración de justicia y la visión de las víctimas del año 2017
- Defensor del pueblo (2018) informe de adjuntía - informe N° 004-2018-DP/ADHPD formulado por el defensor del pueblo denominado supervisión nacional de la defensoría del pueblo a las comisarías básicas y especializadas de familia.
- Diccionario de la real academia de la lengua española (2018)
- Espinoza (2009) la participación ciudadana como una relación socio-estatal acotada por la concepción de democracia y ciudadanía, volumen 5, número 10, abril, 2009, pp. 71-109 andamios
- Guía de Procedimientos para la intervención de la Policía Nacional del Perú, en el marco de la Ley No. 30364 “Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar
- Instituto de estadística e informática, informe técnico, estadísticas de seguridad ciudadana: septiembre 2018-febrero 2019.
- Ley N° 30363 ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar y su reglamentación
- Manual de técnicas y procedimientos policiales (2016)
- Manual de procedimientos operativos PNP. (1997)



- Muller (2012), Rol de la policía nacional en el nuevo proceso penal peruano.
- Oficina de las naciones unidas contra la droga y el delito - Unodc (2010) en su publicación denominada policía: investigación de delitos, manual de instrucciones para la evaluación de la justicia penal
- Oficina de las naciones unidas contra la droga y el delito - Unodc (2010) publicación policía: seguridad pública y prestación de servicios policiales
- Oficina de las naciones unidas contra la droga y el delito (2010), manual sobre respuestas policiales eficaces ante la violencia contra la mujer serie de manuales de justicia penal.
- Organización panamericana de la salud (2007) publicación llamada violencia contra las mujeres
- Plan de seguridad ciudadana de San Juan de Lurigancho (2017)
- Protocolo de Actuación Conjunta CEM-Comisarías
- Protocolo Base de Actuación Conjunta en el ámbito de la atención integral y protección frente a la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar desarrollado en el marco de la Ley 30364 y aprobado mediante Decreto Supremo No. 012-1019-MIMP.
- Secretaria de las naciones (2006) fin a la violencia contra la mujer - de las palabras los hechos.
- Subdere. (2009). guías metodológicas para la formulación de políticas públicas regionales. Santiago de Chile.
- Técnicas y procedimientos policiales de investigación formulado por ETS - PNP, (2016).
- Universidad Ricardo Palma (2017) violencia contra la mujer en el distrito de Santiago de Surco-Lima
- Vilca y Ambrosio (2009) tesis “percepción de las usuarias víctimas de violencia familiar, en relación a la calidad de atención de los operadores policiales y de justicia en la provincia de Huancavelica” tesis para optar el grado de magister en gerencia social
- <https://www.madrimasd.org/revista/revista32/aula/aula1.asp#nota1>

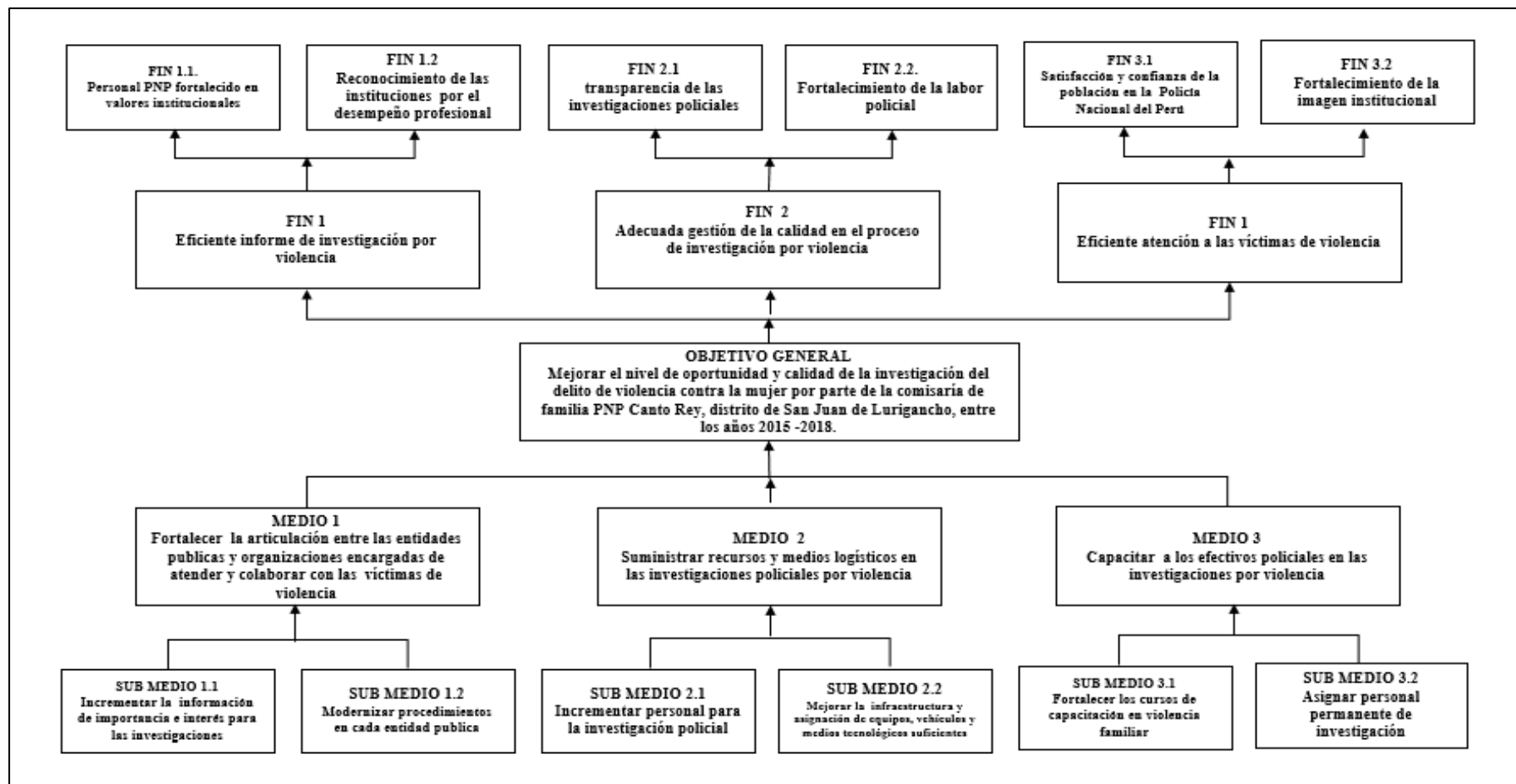


## ANEXO 02 ARBOL DE PROBLEMAS



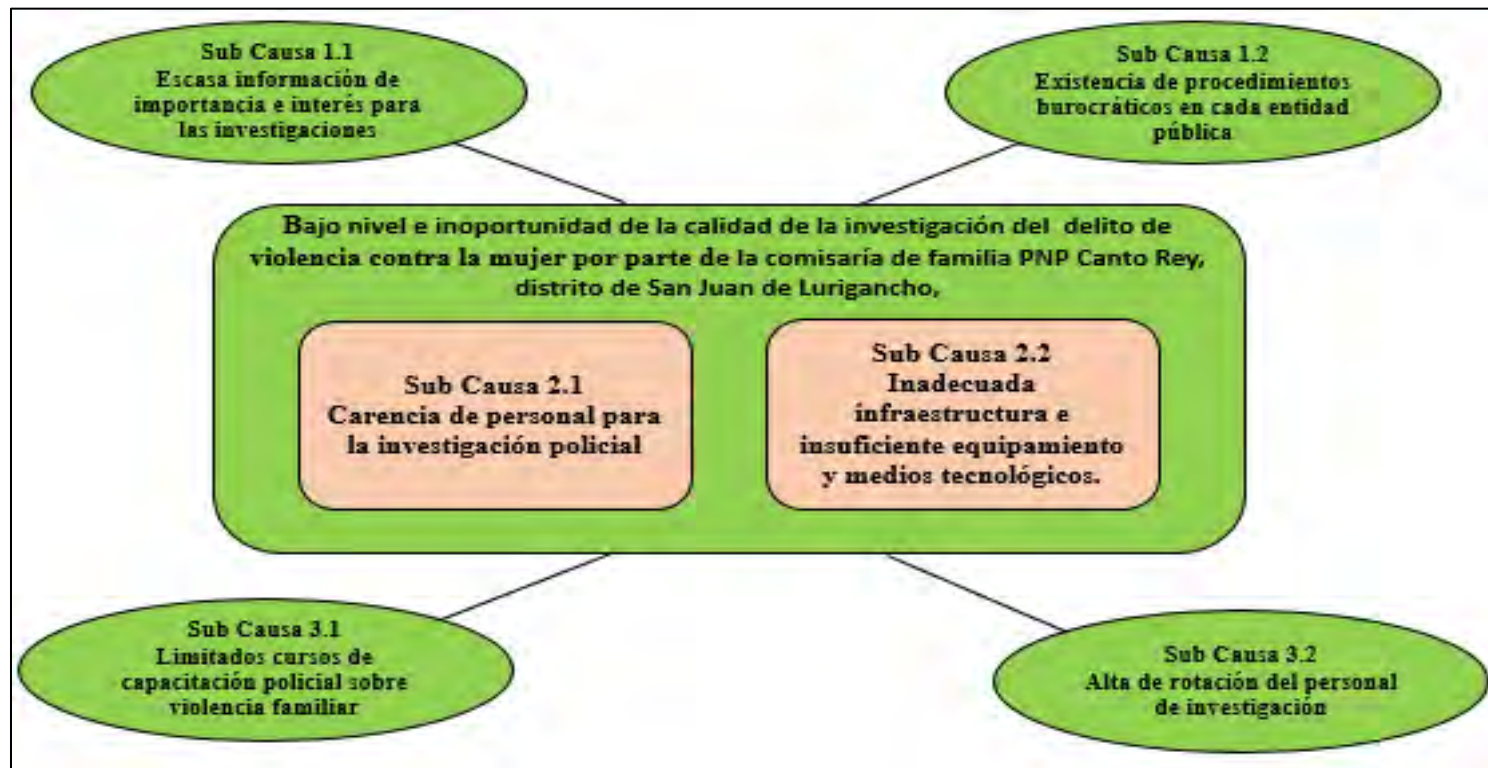
Elaboración propia

### ANEXO 03 ARBOL DE MEDIOS



Elaboración propia

**ANEXO 04 GRAFICO QUE INTERRELACIONA LAS CAUSAS Y LAS SUBCAUSAS**



Elaboración: propia

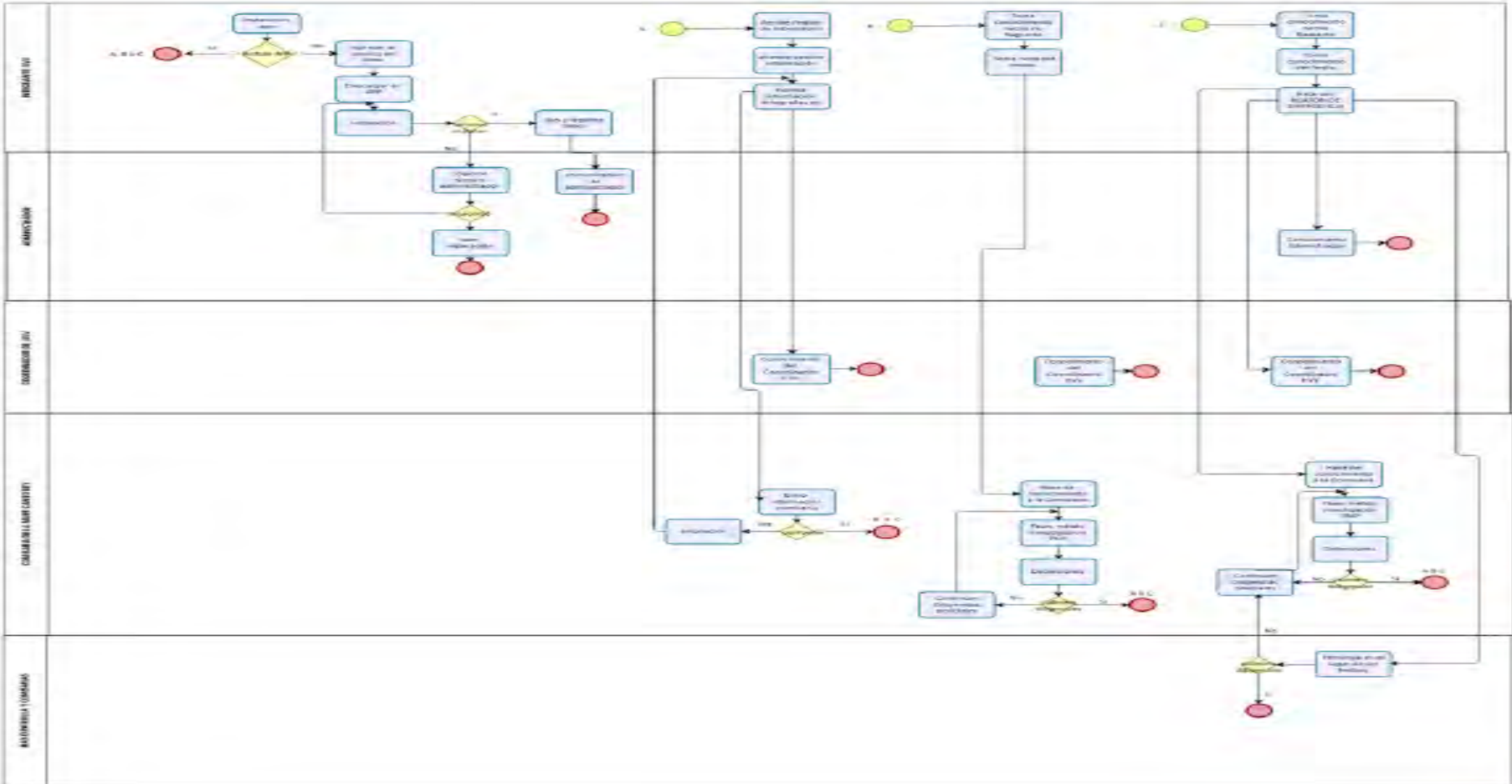
ANEXO 05 GRÁFICO DEL FUNCIONAMIENTO DEL PROYECTO DE INNOVACIÓN



Elaboración: propia



ANEXO 06 DESCRIPCION DEL PROTOTIPO



Elaboración: propia