

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ**

Escuela de Posgrado



Proyecto de Innovación para Mejorar la Gestión de Denuncias
por Violencia contra la Mujer y los Integrantes del Grupo
Familiar en las Comisarías de Zárate y La Huayrona del Distrito
de San Juan de Lurigancho

Trabajo de investigación para obtener el grado académico de Maestro
en Gobierno y Políticas Públicas que presentan:

Nilton Santos Arenas

Norvel Noé Muguera Rojas

Asesor:

Noam Dante Valentín López Villanes

Lima, 2025

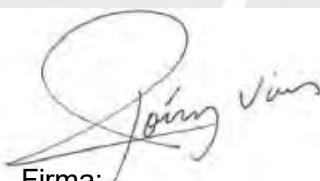
Informe de similitud

Yo, Noam Dante Valentín López Villanes, docente de la Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor del Trabajo de Investigación titulado “Proyecto de Innovación para Mejorar la Gestión de Denuncias por Violencia contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar en las Comisarías de Zárate y La Huayrona del Distrito de San Juan de Lurigancho”, de los autores: Nilton Santos Arenas y Norvel Noé Mugerza Rojas, dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 14%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software *Turnitin* el 05/11/2025.
- He revisado con detalle dicho reporte y el Trabajo de Investigación, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha:

Lima, 05 de noviembre del 2025

| | |
|--|--|
| Apellidos y nombres del asesor: López Villanes, Noam Dante Valentín | |
| DNI: 45845715 |  Firma: |
| ORCID: 0000-0002-1821-5021 | |

Resumen

El Perú y Lima, su capital, vienen enfrentando grandes problemas de criminalidad en los últimos años, uno de los cuales es la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. Este problema, que décadas atrás se consideraba erróneamente de índole privado, se ha colocado como una de las prioridades a resolver en la agenda pública por parte del Estado. Si bien la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar es identificada como un problema multisectorial, el organismo policial toma especial importancia en su resolución, debido a su rol como organismo estatal, garantizando la seguridad ciudadana y protegiendo los derechos y libertades de las personas.

En tal sentido, la presente investigación se centra en el papel de dos comisarías de un importante distrito de Lima Metropolitana, y sus secciones de familia, como unidades policiales de primera línea en la lucha contra la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, cuyas jurisdicciones presentan año tras año una gran cantidad de denuncias del mencionado delito. La evidencia señala que las comisarías presentan serias deficiencias en la gestión de estas denuncias, debido a dificultades en los recursos humanos, la logística y el desarrollo de los procesos. Ante esta situación, se plantea como solución innovadora la implementación del *Sistema Virtual de Monitoreo Proactivo de Medidas de Protección hacia las Víctimas de Violencia*.

El valor de la solución planteada se encuentra en la aplicación tecnológica innovadora, adaptativa e integradora. El Sistema Virtual, a pesar de llevar en el nombre solo a uno de los procesos, en realidad está orientada a aplicarse como parte de toda la gestión de denuncias, integrando los procesos a un entorno virtual dinámico y automatizado. Además, está adaptada al uso actual de la tecnología, pudiéndose usar como aplicativo desde un teléfono celular. De este modo, la solución cumple con los criterios de deseabilidad, factibilidad y viabilidad para su implementación, constituyéndose como una herramienta fundamental para la modernización de la función policial, la gestión de información optimizada y la toma de decisiones basada en un alto nivel de análisis de datos.

Palabras claves: *gestión de denuncias, violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, atención de víctimas, medidas de protección, comisarías, secciones de familia.*



Abstract

Peru and Lima, its capital, have been facing major crime problems in recent years, one of which is family violence. This problem, which decades ago was erroneously considered a private matter, has been placed as one of the priorities to be solved in the public agenda by the State. Although domestic violence is identified as a multisectoral problem, the police agency takes special importance in its resolution, due to its role as a state agency, guaranteeing citizen security and protecting the rights and freedoms of individuals.

In this sense, this research focuses on the role of two police stations in an important district of Metropolitan Lima, and their family sections, as frontline police units in the fight against family violence, whose jurisdictions present year after year a large number of reports of this crime. The evidence indicates that the police stations have serious deficiencies in the management of these reports, due to difficulties in human resources, logistics and the development of the processes. In view of this situation, the implementation of the *Virtual System for Proactive Monitoring of Protective Measures for Victims of Violence* is proposed as an innovative solution.

The value of the proposed solution lies in the innovative, adaptive and integrative technological application. The Virtual System, in spite of having only one of the processes in its name, is actually oriented to be applied as part of the entire complaint management, integrating the processes to a dynamic and automated virtual environment. In addition, it is adapted to the current use of technology, being able to be used as an application from a cell phone. Thus, the solution meets the criteria of desirability, feasibility and viability for its implementation, becoming a fundamental tool for the modernization of the police function, optimized information management and decision making based on a high level of data analysis.

Key words: *complaint management, family violence, victim attention, protection measures, police stations, family sections.*

ÍNDICE

| | |
|---|----------|
| Carátula | i |
| Informe de similitud | ii |
| Resumen | iii |
| Abstract | v |
| ÍNDICE | vi |
| ÍNDICE DE TABLAS | x |
| ÍNDICE DE FIGURAS | xii |
| GLOSARIO DE TÉRMINOS | xiii |
| Introducción | 1 |
| CAPÍTULO I DEFINICIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA | 6 |
| 1.1. Redacción formal del problema público | 6 |
| 1.2. Marco conceptual del problema | 18 |
| 1.2.1. Violencia contra la mujer | 18 |
| 1.2.2. Violencia familiar | 19 |
| 1.2.3. Violencia contra integrantes del grupo familiar | 19 |
| 1.2.4. Personal policial | 19 |
| 1.2.5. Gestión | 20 |
| 1.2.6. Comisarías | 20 |
| 1.2.7. Denuncias | 20 |
| 1.2.8. Atención de Víctimas | 21 |
| 1.2.9. Factores limitantes | 23 |
| 1.2.10. Prevención de la violencia | 23 |

| | |
|--|-----------|
| 1.2.11. Diferencia entre violencia contra la mujer, violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, violencia familiar y violencia doméstica | 24 |
| 1.3. Arquitectura del problema | 26 |
| 1.3.1. Cantidad de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en las comisarías de Zárate y La Huayrona | 29 |
| 1.3.2. Protocolos de atención de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en las comisarías de Zárate y La Huayrona | 32 |
| 1.3.3. Rol de la Policía en la gestión de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en las comisarías de Zárate y La Huayrona | 34 |
| 1.3.4. Características de las comisarías con respecto a la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en su jurisdicción | 37 |
| 1.4. Marco institucional y normativo relacionado con el problema | 38 |
| 1.4.1. Marco normativo | 38 |
| 1.4.2. Marco institucional | 40 |
| 1.5. Contexto cultural e institucional del problema | 46 |
| CAPÍTULO II CAUSAS DEL PROBLEMA PÚBLICO | 47 |
| 2.1. Marco teórico sobre las causas del problema público | 47 |
| 2.1.1. Gestión de recursos humanos | 47 |
| 2.1.2. Capacitación policial | 48 |
| 2.1.3. Rotación de personal | 49 |
| 2.1.4. Selección de personal | 50 |
| 2.1.5. Capacidad logística | 50 |
| 2.1.6. Logística policial | 51 |
| 2.1.7. Gestión de denuncias | 51 |

| | |
|---|------|
| | viii |
| 2.1.8. Gestión administrativa | 51 |
| 2.1.9. Medidas de protección | 52 |
| 2.1.10. Factores culturales e institucionales | 52 |
| 2.2. Causas del problema público | 53 |
| 2.2.1. Deficiente gestión de recursos humanos policiales | 54 |
| 2.2.2. Insuficiente capacidad logística de las comisarías | 55 |
| 2.2.3. Inobservancia de protocolos y directivas del proceso de denuncias y de las medidas de protección | 56 |
| 1.6. Metodología de la investigación | 57 |
| 1.6.1. Metodología de Investigación Cualitativa | 57 |
| 1.6.2. Triangulación Metodológica | 59 |
| CAPÍTULO III DISEÑO DEL PROTOTIPO | 61 |
| 3.1. Desafío de innovación | 61 |
| 3.2. Experiencias previas para hacer frente al desafío de innovación | 64 |
| 3.2.1. Nueva Zelanda | 64 |
| 3.2.2. Reino Unido | 65 |
| 3.2.3. Australia | 66 |
| 3.3. Proceso de la conceptualización y prototipado | 68 |
| 3.3.1. Proceso de conceptualización | 68 |
| 3.3.2. Proceso de prototipado | 74 |
| 3.4. Concepto y prototipo final de innovación | 85 |
| 3.4.1. Concepto final de innovación | 85 |
| 3.4.2. Prototipo de alta resolución | 88 |

| | |
|--|-----|
| Capítulo IV. Análisis de deseabilidad, factibilidad y viabilidad | 98 |
| 4.1. Análisis de deseabilidad | 98 |
| 4.2. Análisis de factibilidad | 99 |
| 4.3. Análisis de viabilidad | 101 |
| Conclusiones | 105 |
| Recomendaciones | 110 |
| Referencias bibliográficas | 112 |
| Anexos | 122 |



ÍNDICE DE TABLAS

| | | |
|----------|--|----|
| Tabla 1 | <i>Víctimas de feminicidio en el Perú según departamento</i> | 15 |
| Tabla 2 | <i>Delitos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar</i> | 17 |
| Tabla 3 | <i>Matriz de consistencia del diseño de investigación sobre la arquitectura del problema público</i> | 26 |
| Tabla 4 | <i>Marco normativo frente al problema identificado</i> | 38 |
| Tabla 5 | <i>Marco institucional frente al problema identificado</i> | 40 |
| Tabla 6 | <i>Políticas públicas generales frente al problema identificado</i> | 42 |
| Tabla 7 | <i>Políticas públicas específicas frente al problema identificado</i> | 43 |
| Tabla 8 | <i>Cuadro de triangulación de fuentes</i> | 59 |
| Tabla 9 | <i>Jerarquización de causas</i> | 62 |
| Tabla 10 | <i>Elementos de análisis de la experiencia de Nueva Zelanda</i> | 64 |
| Tabla 11 | <i>Elementos de análisis de la experiencia de Reino Unido</i> | 65 |
| Tabla 12 | <i>Elementos de análisis de la experiencia de Australia</i> | 67 |
| Tabla 13 | <i>Generación de ideas</i> | 68 |
| Tabla 14 | <i>Agrupación de ideas</i> | 71 |
| Tabla 15 | <i>Priorización de ideas</i> | 73 |
| Tabla 16 | <i>Descripción del bosquejo del concepto</i> | 74 |
| Tabla 17 | <i>Prototipo a nivel conceptual</i> | 75 |
| Tabla 18 | <i>Prototipo de nivel sensorial</i> | 76 |
| Tabla 19 | <i>Componentes del prototipo</i> | 77 |
| Tabla 20 | <i>Prototipo de nivel funcional</i> | 78 |
| Tabla 21 | <i>Desarrollo de hipótesis</i> | 80 |

| | | |
|----------|--|-----|
| Tabla 22 | <i>Cuestionario de preguntas para el testeo</i> | 82 |
| Tabla 23 | <i>Descripción del concepto</i> | 86 |
| Tabla 24 | <i>Matriz de análisis de deseabilidad</i> | 99 |
| Tabla 25 | <i>Cronograma de implementación</i> | 102 |
| Tabla 26 | <i>Costos de la implementación del prototipo de innovación</i> | 103 |
| Tabla 27 | <i>Fuentes de financiamiento</i> | 103 |



ÍNDICE DE FIGURAS

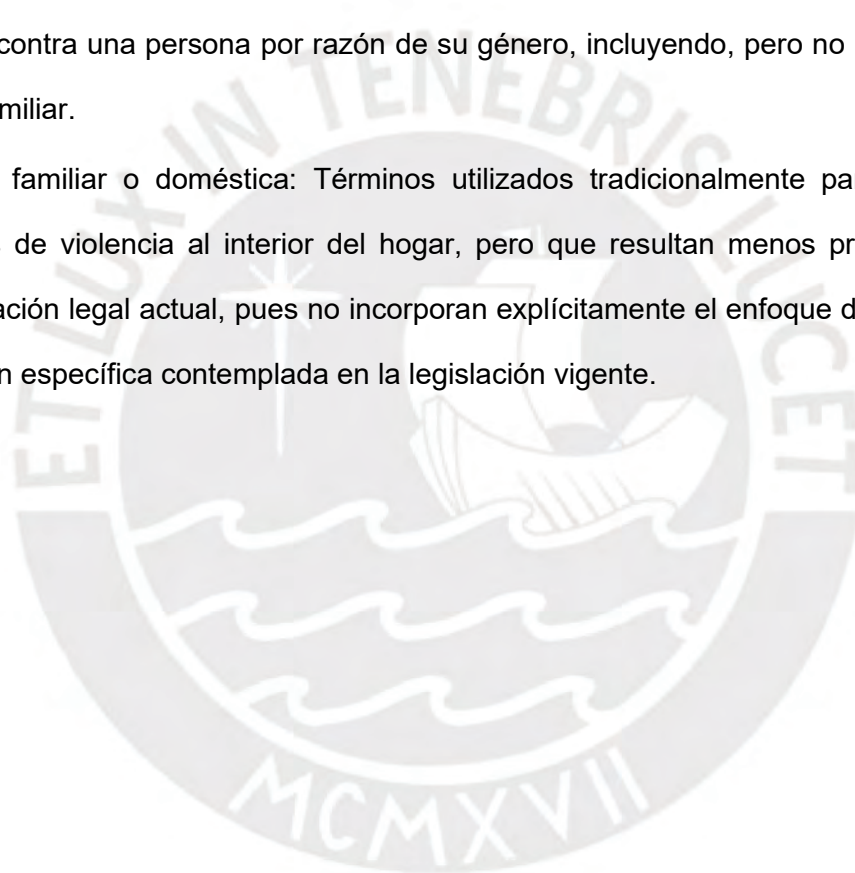
| | | |
|-----------|--|----|
| Figura 1 | <i>Mejores y peores países por su desempeño en el índice WPS</i> | 7 |
| Figura 2 | <i>Cantidad de mujeres que han manifestado ser agraviadas en el entorno de pareja en los 12 meses más recientes en Latinoamérica</i> | 9 |
| Figura 3 | <i>Cantidad de mujeres que han manifestado ser agraviadas en el entorno de pareja en Latinoamérica</i> | 10 |
| Figura 4 | <i>Nivel de confianza en las instituciones</i> | 13 |
| Figura 5 | <i>Razones por las que no se denuncian los delitos en el periodo julio-diciembre de 2023 en Perú</i> | 14 |
| Figura 6 | <i>Proceso de gestión de denuncia por parte de la PNP</i> | 37 |
| Figura 7 | <i>Diagrama de Ishikawa de causas y efectos del problema público</i> | 47 |
| Figura 8 | <i>Fases de implementación y aplicación del prototipo</i> | 93 |
| Figura 9 | <i>Interfaz de análisis de datos</i> | 94 |
| Figura 10 | <i>Interfaz de geolocalización</i> | 95 |
| Figura 11 | <i>Interfaz del sistema de alertas</i> | 96 |
| Figura 12 | <i>Interfaz de reporte generado</i> | 97 |

GLOSARIO DE TÉRMINOS

- Atestado policial o informe “en el estado en que se encuentre”: Documento oficial, de naturaleza administrativa, que contiene una serie de diligencias practicadas por los funcionarios policiales, para el esclarecimiento de un hecho delictivo, a fin de determinar las circunstancias concurrentes en el mismo, y la posible responsabilidad de las personas implicadas.
- Ficha de valorización de riesgo: Instrumento de evaluación aplicado a una víctima de violencia con la finalidad de determinar el nivel de riesgo en que se encuentra para prevenir mayores daños.
- Gestión de denuncias policial: Proceso que abarca desde la recepción inicial de la denuncia hasta el seguimiento de las medidas de protección.
- Intervención policial: Participación del efectivo policial ante una situación de riesgo con la finalidad de mantener el orden y la seguridad.
- Mapa georeferencial: Técnica de posicionamiento espacial de una entidad en una localización geográfica única y bien definida en un sistema de coordenadas y datum específicos. Es una operación habitual dentro de los sistemas de información geográfica.
- Medidas de protección: Criterios establecidos por el Juez de Familia para salvaguardar la integridad de la víctima.
- Registro de víctimas: Instrumento público de carácter nacional, inclusivo y permanente, al que pueden solicitar su inscripción todas las personas y comunidades afectadas durante el proceso de violencia.
- Respuesta policial: Actuar inmediatamente sobre el caso o hecho que se ha tomado conocimiento.
- Revictimización: Conjunto de hechos o el hecho en que un individuo sea víctima de violencia interpersonal en dos o más momentos de la vida.
- Violencia contra la mujer: Según la Ley N° 30364, artículo 5, es "cualquier acción o conducta que les cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico por su

condición de tales, tanto en el ámbito público como en el privado". Este concepto se centra específicamente en la violencia ejercida contra las mujeres por razón de género.

- **Violencia contra los integrantes del grupo familiar:** La Ley N° 30364, en su artículo 6, la define como "cualquier acción o conducta que le cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico y que se produce en el contexto de una relación de responsabilidad, confianza o poder, de parte de un integrante a otro del grupo familiar". Este concepto incluye a todos los miembros del núcleo familiar, independientemente del género.
- **Violencia de género:** Concepto más amplio que abarca todas las formas de violencia dirigidas contra una persona por razón de su género, incluyendo, pero no limitándose al ámbito familiar.
- **Violencia familiar o doméstica:** Términos utilizados tradicionalmente para referirse a episodios de violencia al interior del hogar, pero que resultan menos precisos que la denominación legal actual, pues no incorporan explícitamente el enfoque de género ni la protección específica contemplada en la legislación vigente.



Introducción

Actualmente, en el Perú se evidencia un creciente número de casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, especialmente en Lima Metropolitana. La legislación en el Perú, así como las mejoras de la gestión pública, han permitido que la Policía Nacional del Perú (PNP) pueda tener una respuesta direccionada ante la problemática en los últimos años bajo campañas de concientización y acciones inmediatas; sin embargo, aún se presentan casos donde la violencia es reiterativa a pesar de la imposición de medidas de protección lo que agrega desconfianza en la institución derivando a sanciones insuficientes a los agresores, en consecuencia se complejiza el contexto de la acción policial, la cual se pone en práctica en buena medida por medio de las comisarías como unidades de primera línea.

Al respecto, el distrito más grande de la capital en términos poblacionales es San Juan de Lurigancho (S JL), aquí las comisarías de Zárate y La Huayrona son las principales comisarías. Estas cuentan con Secciones de Familia dentro de su organización interna, a través de la cual hacen efectivas sus funciones con respecto a la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. En tal caso, el servicio policial que ofrecen consiste en la gestión de denuncias de este tipo de delito en sus jurisdicciones respectivas. La gestión de denuncias comprende la atención de víctimas para la realización de la denuncia, la intervención sobre del agresor, la coordinación interinstitucional en conjunto a la fiscalía y el juzgado pertinente, y la supervisión de las medidas de protección impuestas a las víctimas.

En ese sentido la problemática o problema público que parte el presente estudio es la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en las jurisdicciones de las comisarías mencionadas, para luego, conociendo el estado de la función policial, concluir con la redacción del problema definitivo a tomar en cuenta. La poca confianza de la opinión pública expresada en la ciudadanía en cuanto a la institución policial, la limitación a los recursos necesarios para la ejecución de funciones y la recurrente revictimización de quienes son víctimas ante una intervención policial insuficiente ocasionan una irregular gestión de las

denuncias por parte de la PNP, focalizado las comisarías de Zárate y La Huayrona, como ya se han mencionado anteriormente.

Las dimensiones que componen el problema identificado, en primer lugar, son el volumen de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en las dos comisarías entendiéndose que esta cantidad aumenta debido a la revictimización que sufren las víctimas por el inadecuado abordaje de las medidas de protección. La segunda dimensión corresponde a los protocolos de atención de las denuncias en las comisarías, sobre los que hay dos aspectos que resaltar, el primero de ellos es que requieren cambios en sus contenidos, y el segundo es que son aplicados de forma deficiente.

La siguiente dimensión se enfoca en el rol de la PNP en la gestión de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, el cual presenta deficiencias en la atención de denuncias, la respuesta protocolar y la garantía de las medidas aplicables de protección a la víctima, así como también en la interoperabilidad con otros actores como la fiscalía y el juzgado. Por último, la cuarta dimensión aborda las características de las comisarías con respecto a la gestión de este tipo de denuncias, las cuales reflejan un estado de deficiencia, teniendo limitaciones en los recursos tecnológicos, humanos, logísticos y de infraestructura.

Para la descripción del problema la metodología aplicada fue tanto cualitativa como cuantitativa. En cuanto a la hipótesis planteada para cada dimensión se tomó en cuenta fuentes de datos y herramientas variadas; respecto al enfoque cualitativo, se realizaron entrevistas al personal policial y población afectada, así como se efectuó revisión documental de informes, normativa interna y documentos de gestión en general. Por su parte, desde el enfoque cuantitativo se aplicó análisis de estadística descriptiva sobre bases de datos pertinentes de la institución policial.

Se presentaron tres causas al problema: i) La deficiente gestión de recursos humanos policiales que afecta la gestión de denuncias por el limitado volumen de personal capacitado

para la función y la alta rotación del mismo en las secciones de familia, ii) la insuficiente capacidad logística de las comisarías las cuales no cuentan con suficientes vehículos y equipos para atender los casos, y hay recursos de este tipo que no reciben un adecuado mantenimiento, siendo inutilizables, iii) y finalmente la inobservancia de protocolos y directivas del proceso de denuncias y de las medidas de protección.

Los protocolos y procedimientos que desarrollan los procesos de la gestión de denuncias no son aplicados correctamente. Además, el monitoreo de las medidas orientadas a la protección de víctimas es manejado inadecuadamente. La identificación y análisis de las causas del problema público se desarrolló mediante una metodología de investigación cualitativa fundamentada en el método de **rastreo de proceso** (*process tracing*), que permite evaluar secuencias causales específicas mediante el análisis detallado de evidencia empírica.

A través del método de jerarquización de causas, se evaluaron las causas planteadas y se priorizó el abordaje de la ineficiente gestión de procesos de denuncias para diseñar una solución al problema público. En tal sentido, la innovación planteada se formula en la siguiente cuestión: ¿Cómo podrían mejorar los procesos de denuncias policiales para alcanzar una meta óptima gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por parte de la PNP en las comisarías de Zárate y La Huayrona?

El concepto de innovación es la implementación de una solución tecnológica moderna representada en un entorno virtual y dinámico que se apoya en el análisis de datos y la geolocalización para mejorar los procesos de gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. Por consiguiente, este entorno virtual debe ser un sistema capaz de procesar una gran cantidad de información sin dilación. Aunque se encuentra centrado en el monitoreo de medidas de protección, sus funcionalidades brindan soporte en todos los procesos de gestión de denuncias.

El arquetipo de innovación es el Sistema Virtual de Monitoreo Proactivo de Medidas de Protección, el cual consiste en un sistema virtual que puede utilizarse como plataforma web o como aplicativo móvil, cuyas funciones varían entre la extracción de datos para el análisis de casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, el monitoreo por geolocalización de los sujetos involucrados y la evaluación de los casos tras el desarrollo del monitoreo.

El primer componente del arquetipo de innovación es el sistema de información que sirve como fuente para realizar el monitoreo proactivo en el sistema virtual. El sistema de información se compone, a su vez, de una base de datos donde los casos de violencia se reflejan en la interfaz como un registro de casos, así como también de un tablero de control que muestra los resultados del análisis de datos del registro total, en el que se muestran las principales tendencias y patrones de los casos de manera integral.

El segundo componente es la interfaz de monitoreo proactivo, la cual se divide en dos apartados con sus respectivas funcionalidades. El primer apartado corresponde al mapa de geolocalización, el cual muestra la ubicación exacta de los agresores y de las víctimas a las que se les ha interpuesto las medidas de protección. Por su parte, el segundo apartado es el sistema de alertas, el cual consiste en la generación de alertas con base en la ubicación de los agresores, quienes no estarían cumpliendo con las medidas de distanciamiento establecidas.

El tercer componente es la interfaz de evaluación de la evolución de los casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en una determinada jurisdicción, por lo cual cuenta con la funcionalidad de generar reportes a partir del análisis de datos del registro de casos y del sistema de alertas de incumplimiento de medidas de protección, basado en los resultados de la geolocalización. Estos reportes constituyen documentos de gestión importantes tanto para la construcción de evidencia del incumplimiento como para fundamentar la toma de decisiones sobre las acciones policiales.

El Sistema Virtual de Monitoreo Proactivo de Medidas de Protección propuesto busca optimizar los procesos técnicos y procedimentales de la gestión de denuncias, reconociendo que su implementación exitosa requerirá complementariamente de procesos de sensibilización y capacitación del personal policial en enfoques de género y derechos humanos.

Es importante reconocer que este estudio se enfoca en los aspectos técnicos y procedimentales de la gestión de denuncias, sin abordar directamente factores culturales estructurales como el machismo institucional identificado en la literatura especializada (Acha, 2004; Boutron, 2014). Esta decisión metodológica obedece a que el alcance del proyecto de innovación se centra en la optimización de procesos operativos mediante herramientas tecnológicas.

Sin embargo, se reconoce que la efectividad integral de cualquier intervención en esta materia requiere abordar tanto las dimensiones técnicas (objeto de este estudio) como las dimensiones culturales e institucionales, las cuales constituyen oportunidades para futuras investigaciones e intervenciones complementarias.

La presente investigación se desglosa en cuatro capítulos donde el primero aborda el planteamiento y formulación de un problema público vinculado a la función policial y la presentación del marco teórico, la arquitectura o estructura del problema y el marco normativo institucional correspondiente; el segundo capítulo desarrolla la identificación y selección de causas en la literatura previa además del análisis de las mismas en el presente caso de investigación; el tercer capítulo desarrolla un prototipo de innovación a través de la ideación, los niveles del mismo y el testeo; finalmente, el cuarto capítulo realiza un análisis de factibilidad, deseabilidad y viabilidad para la implementación del prototipo en la institución.

CAPÍTULO I

DEFINICIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

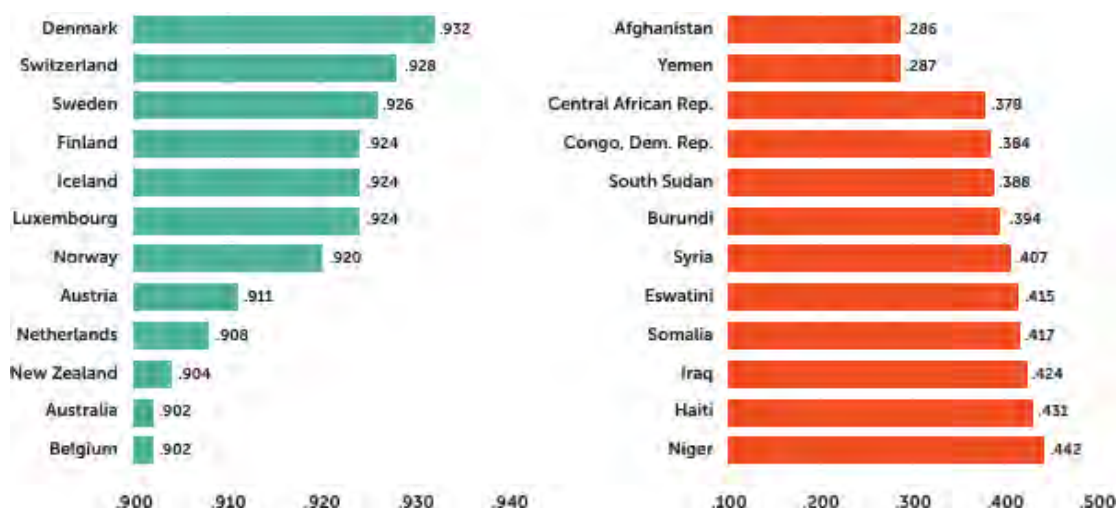
1.1. Redacción formal del problema público

A nivel mundial, el Índice de Paz y Seguridad de las Mujeres del 2023 sitúa al Perú dentro del escalón 73 de 177 países evaluados, con un puntaje de 0.717 sobre 1. La mejor puntuación la ostenta Dinamarca con un puntaje de 0.932, siendo que los 11 primeros países se encuentran por encima del 0.9. En contraposición, el peor puntaje del índice es el de Afganistán, con 0.286, muy cerca del segundo peor puntaje, Yemen, que tiene 0.287. Los diez primeros lugares albergan a nueve países europeos y uno de Oceanía, como se observa en la Figura 1 a continuación. Asimismo, Singapur es el primer país asiático en ubicarse en la lista, ocupando el lugar 15 con 0.887, mientras que el país latinoamericano con mayor puntaje es Argentina, en el puesto 50 con 0.768. Tomando en cuenta las naciones de la zona latinoamericana y de El Caribe, Perú es el octavo mejor ubicado, por detrás de la mencionada Argentina, Panamá, Uruguay, Costa Rica, Chile, Trinidad y Tobago, y Nicaragua. (Georgetown Institute for Women, Peace and Security [GIWPS], 2023)

Uno de los indicadores que toma en cuenta el mencionado índice es el de violencia de pareja (intimate partner violence), entendida como la violencia que reciben las personas de sexo femenino en el seno de la pareja. Tomando en cuenta este indicador, medido en porcentaje, el Perú tiene un porcentaje de 11.0, ubicándose relativamente en el medio con respecto a los extremos de la región, la cual abarca 26 países en el índice. Sin embargo, y desafortunadamente, Perú se encuentra por encima del porcentaje promedio, el cual es de 8.0. El mejor porcentaje en la región lo comparten Uruguay y Argentina con 4.0, mientras que Barbados posee el peor porcentaje con 27.0. Otro indicador relevante es el de acceso a la justicia, en el cual Perú tiene un puntaje de 2.101, en una escala del 0 al 4. En este indicador, el puntaje promedio es de 2.06, el mejor es el de Costa Rica con 3.57 y el peor es el de Nicaragua con 0.66. De este modo, en este indicador Perú se encuentra ligeramente por encima del promedio. (GIWPS, 2023)

Figura 1

Mejores y peores países por su desempeño en el índice WPS



Nota. Tomado de GIWPS (2023).

Para el Barómetro de las Américas, la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar se manifiesta en diversas formas y es tolerada en ciertos contextos, lo que complica aún más su erradicación. En promedio, en 16 países, una de cuatro personas aprueba o entienden que un hombre golpee a su esposa si descuida las labores del hogar. Esta tolerancia varía significativamente entre países, siendo más alta en Guatemala (53.9%) y más baja en Paraguay (8.3%). (Cohen, 2016).

La presencia de la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en los países de Latinoamérica está arraigada en las normas sociales y culturales, lo que requiere una investigación minuciosa con un enfoque interdisciplinario que aborde la prevención social, además, que integre y combine la sociología, psicología, criminología y la salud pública, orientado principalmente a combatir la ocurrencia de estas acciones de violencia.

La violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en América Latina es reconocida como un fenómeno jurídico-social complejo y persistente, se manifiesta a través de abusos psicológicos y físicos que obstaculizan el desarrollo personal y desestabilizan la estructura familiar. A pesar de los esfuerzos legislativos y la constitución de juzgados

especializados, la protección efectiva de las personas afectadas sigue siendo un desafío crítico. La investigación de Alarcón y Alza (2023), revela que las medidas existentes, aún bien intencionadas, no han logrado reducir significativamente la incidencia de la violencia ni garantizar la seguridad de las víctimas. Por tal motivo es necesario y urgente revisar y fortalecer las acciones del Estado en la materia.

Según Ruiz-Jarabo y Blanco (2005), la violencia contra la mujer constituye un elemento de relacionamiento de poder que a lo largo de la historia ha sido desigual entre hombre y mujeres, generando una dominancia social del género masculino sobre el femenino. Además, esta conducta social y cultural, arrastra un legado negativo que afecta significativamente en bienestar integral de la mujer, por lo tanto, es necesario su abordaje de manera focalizada y multisectorial para el control y la eliminación de la violencia en la familia y otras representaciones de la violencia contra la mujer. Esta se entiende como una manifestación completamente integrada a la fibra de su contexto, por lo que se encuentra arraigada de manera profunda al tejido social de un país en particular. (Ruiz-Jarabo & Blanco, 2005).

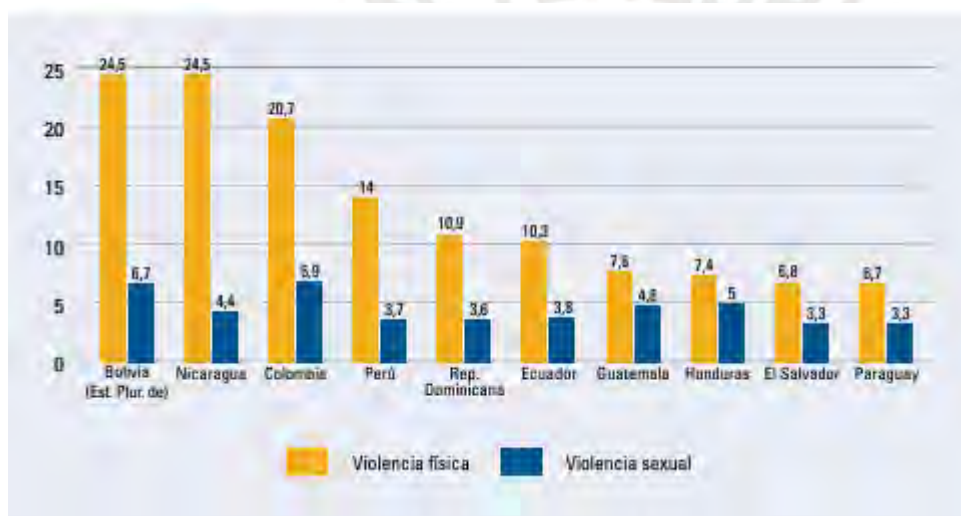
Según Hester y Westmarland (2005), el papel de la policía es importante por su función de disuasión del delito y protección de las víctimas. Una respuesta oportuna de la policía puede hacer la diferencia entre un escenario de desamparo y uno de seguridad. No obstante, también es relevante hacer énfasis en la formación policial orientada al manejo de casos de violencia con un enfoque de sensibilidad y efectividad. (Busawa y Buzawa, 2003).

En cuanto a la comparativa del Perú con sus pares de la región, se puede se puede examinar una evaluación del estado situacional de dichos países en relación a la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar y las políticas implementadas por los Estados, contextualizado en el periodo 2003-2009. Para ello, la contabilización de los casos se realizó tomando en cuenta dos tipos: violencia física y violencia sexual. En cuanto a la violencia física, Perú se ubica en el cuarto puesto con 14% de las mujeres que la sufrieron en pareja durante los últimos 12 meses, y en tercer lugar con 38.6% de mujeres que la sufrieron

por en el mismo escenario durante su vida. En cuanto a la violencia sexual, tomando en cuenta el periodo de 12 meses más recientes, el Perú se ubica séptimo con 3.7%, mientras que, en función a toda su vida, es el 9.4% de mujeres que la sufrieron por parte de su pareja, también en el séptimo lugar. Sin embargo, esta realidad ha mejorado ligeramente en los años posteriores, como veremos a continuación, aunque sin ser satisfactoria y aún preocupante. (Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, 2017)

Figura 2

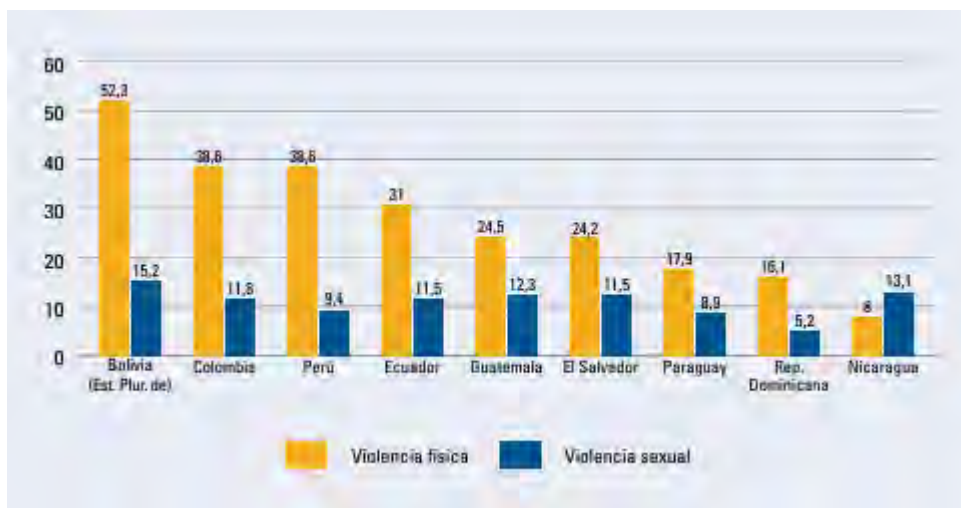
Cantidad de mujeres que han manifestado ser agraviadas en el entorno de pareja en los 12 meses más recientes en Latinoamérica



Nota. Tomado de PNUD (2017).

Figura 3

Cantidad de mujeres que han manifestado ser agraviadas en el entorno de pareja en Latinoamérica



Nota. Tomado de PNUD (2017).

A pesar de los avances legislativos en el Perú, muchas mujeres sufren de agresiones de toda índole; las cifras de feminicidio y violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar afectan de manera considerable la integridad de la población femenina. Las barreras para denunciar y obtener la justicia, junto con la ausencia de programas de apoyo y/o prevención, perpetúan esta situación. Otro factor que agrava este problema es la ineficacia de las medidas de protección actuales contemplada en la ley 30364 “Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar”, y la prevalencia de una cultura patriarcal que perpetúa la discriminación y el abuso. Es necesario proponer un enfoque multidisciplinario para abordar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, enfatizando la relevancia de tomar acciones preventivas, con la sensibilización social y la mejora continua de los mecanismos legales, judiciales y policiales. El objetivo es desarrollar un marco más efectivo en la prevención de tal modo que brinde un entorno seguro y propicie el bienestar de las personas agraviadas, contribuyendo así a la erradicación de este fenómeno delictivo en el país.

Esta problemática es persistente y alarmante en nuestro país. Según los últimos informes disponibles, un número superior a la tercera parte de las mujeres en el país, que se encuentran en las edades entre 15 a 49 años, ha sufrido violencia contra la mujer en el seno familiar durante el año 2022. Este fenómeno se manifiesta de diversas formas, siendo la agresión psicológica y/o verbal la más común, afectando a casi el 52% de las mujeres en un determinado punto de sus vidas. Las manifestaciones de tipo físicas y sexuales también son preocupantes, con tasas del 8,1% y 2,2% respectivamente en el año 2022. A pesar de la gravedad de esa situación, solo el 29,1% de la población femenina maltratada buscan apoyo en una organización, mientras que un 44,1% considera que no es necesario buscar ayuda. (INEI, 2023)

Además, en 2022 se contabilizaron 147 comisiones de feminicidio, cuya amplia mayoría ocurrieron en el domicilio de la víctima. Estos datos alarmantes subrayan la necesidad de una investigación científica que explore los factores de incidencia en este fenómeno delictivo, las barreras para buscar ayuda y las posibles soluciones para reducir la prevalencia de este tipo de crímenes en Perú. Sin embargo, la investigación sobre esta manifestación delictiva enfrenta varios desafíos. La naturaleza oculta de la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, la falta de concretización para denunciar y la falta de información confiable dificultan la comprensión completa del problema (INEI, 2023).

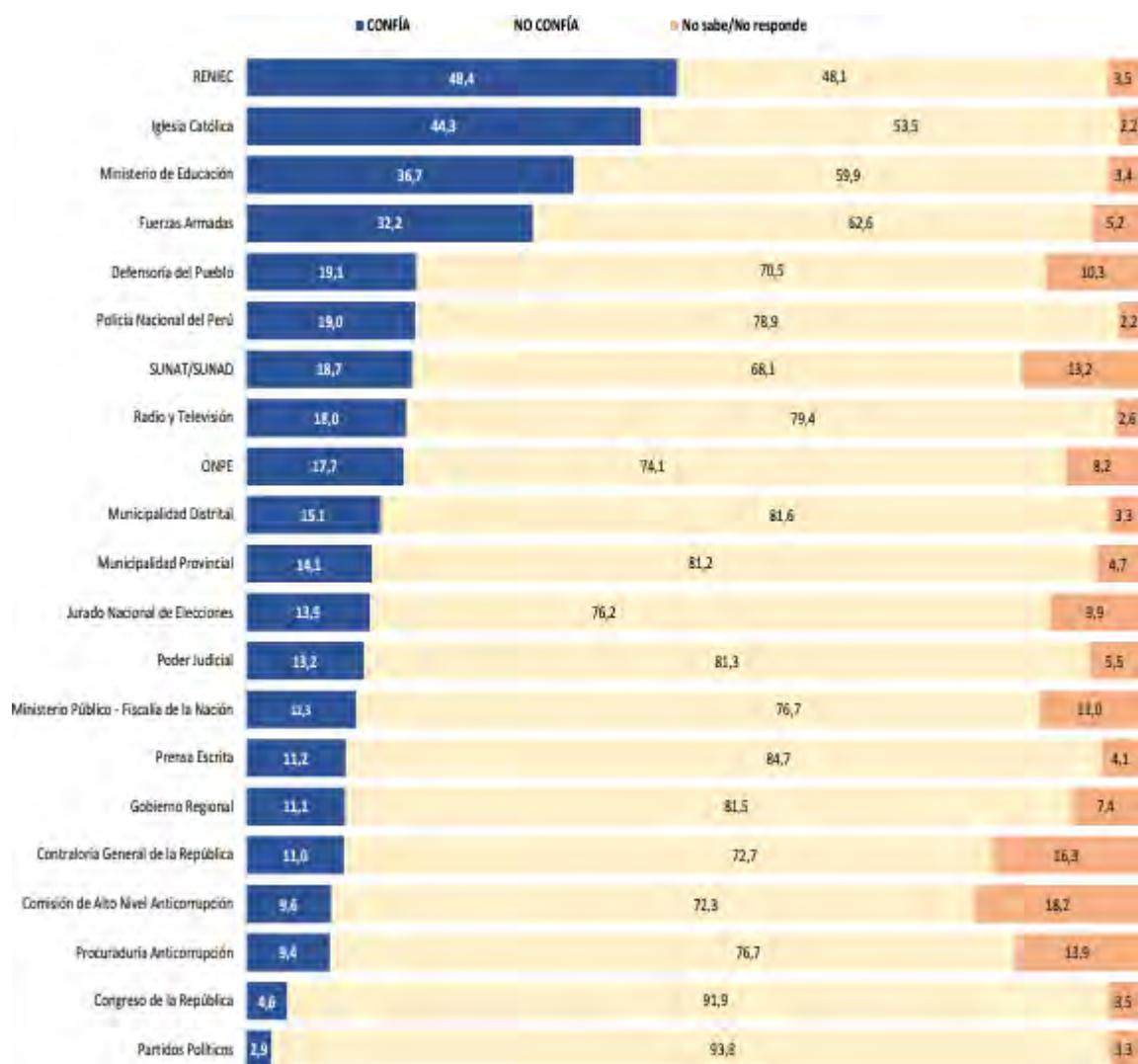
En esa misma línea, las deficiencias en la gestión de denuncias quedan reflejadas en los bajos niveles de confianza de la ciudadanía en la institución policial. En el último informe del INEI sobre percepción ciudadana a nivel nacional, correspondiente al periodo abril-setiembre del 2024, solo el 19% de los encuestados confía en la PNP, mientras que una amplia mayoría de 78,9% no confía, y el 2,2% no sabe/no responde. De este modo, la PNP es la sexta institución en la que más confía la ciudadanía de un total de 21, aunque esa calificación no es muy significativa conociendo el porcentaje en concreto. Asimismo, en relación a los porcentajes de desconfianza, la policía es la novena institución en la que más se desconfía, y es, junto a la Iglesia Católica, es la institución sobre la que más personas

respondieron en confianza o desconfianza, con solo 2,2% de los encuestados en no sabe/no opina. Tomando en cuenta el periodo equivalente correspondiente al año anterior (Abril – Setiembre 2023), la confianza disminuyó en 2,1%, y la desconfianza aumentó en 2,6%. (Ver Figura 4) (INEI, 2024)

Por otro lado, las deficiencias en la gestión de denuncias también se pueden reflejar en las razones por las que las víctimas no realizan una denuncia frente a un crimen. En una encuesta sobre dichos motivos sobre todos los delitos a nivel nacional, correspondiente al periodo entre julio y diciembre de 2023, el 41,2% de los ciudadanos encuestados señalan que no denuncian porque es una pérdida de tiempo, aludiendo que la gestión sería deficiente. Además, un 21,4% no denuncia porque desconoce al delincuente, lo cual hace referencia a un problema de recursos técnicos y logísticos, como la carencia de cámaras de seguridad en la calle. El 10,5% que no denuncia por desconfianza representa una percepción de incapacidad y corrupción en la institución, similar a quienes no denuncian por miedo a represalias del agresor. (Ver Figura 5) (Statista, 2024) Por último en este aspecto, un informe de 2021 establece, ya en función a uno de los delitos de violencia contra la mujer, que el 97% de víctimas del acoso callejero no denunció el acoso sexual en espacios públicos. (Plan Internacional, 2021)

Figura 4

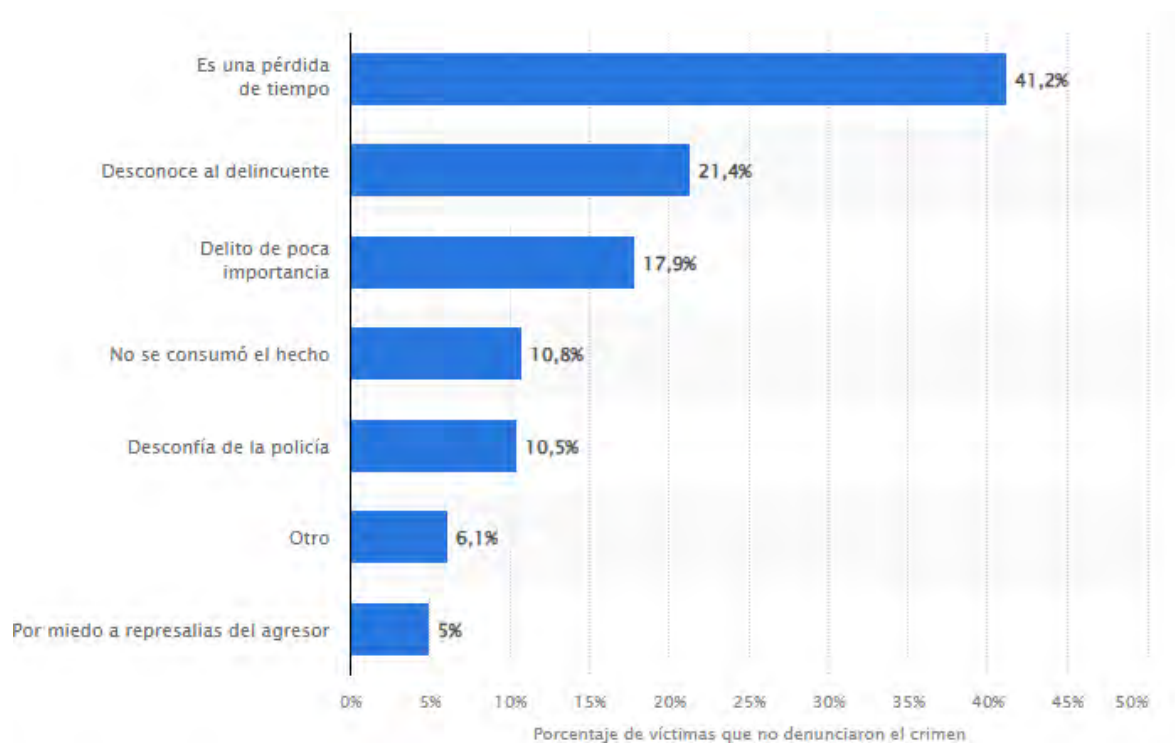
Nivel de confianza en las instituciones



Nota. Tomado de INEI (2024).

Figura 5

Razones por las que no se denuncian los delitos en el periodo julio-diciembre de 2023 en Perú



Nota. Tomado de Statista (2024).

Tabla 1

Víctimas de feminicidio en el Perú según departamento

| PERÚ: Víctimas de feminicidio, según departamento | | | | | | | | | |
|---|--------------------------|-----------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|------------|
| Casos registrados | | | | | | | | | |
| Departamento | Total (2015- 2022) | 2015 | 2016 a/ | 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 a/ |
| Nacional | 1,045 | 84 | 107 | 131 | 150 | 148 | 137 | 141 | 147 |
| Amazonas | 21 | 1 | 1 | 2 | 4 | 2 | 4 | 4 | 3 |
| Áncash | 26 | 1 | 3 | 4 | 2 | 1 | 4 | 1 | 10 |
| Apurímac | 26 | - | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 6 | 4 |
| Arequipa | 63 | 5 | 6 | 9 | 8 | 6 | 10 | 8 | 11 |
| Ayacucho | 35 | 2 | 3 | 6 | 9 | 2 | 7 | 5 | 1 |
| Cajamarca | 34 | 2 | 5 | 5 | - | 5 | 4 | 4 | 9 |
| Prov. Const. del Callao | 25 | 3 | 2 | 1 | 2 | 6 | 5 | 5 | 1 |
| Cusco | 68 | 3 | 4 | 10 | 13 | 10 | 7 | 8 | 13 |
| Huancavelica | 19 | 1 | 4 | 3 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 |
| Huánuco | 53 | 3 | 7 | 5 | 12 | 5 | 10 | 6 | 5 |
| Ica | 23 | 3 | 1 | 1 | 3 | 3 | 3 | 6 | 3 |
| Junín | 53 | 7 | 4 | 6 | 10 | 7 | 9 | 6 | 4 |
| La Libertad | 52 | 1 | 5 | 4 | 14 | 13 | 3 | 5 | 7 |
| Lambayeque | 24 | - | - | 7 | 4 | 2 | 4 | 2 | 5 |
| Lima Metropolitana 1/ | 257 | 31 | 34 | 30 | 32 | 36 | 25 | 32 | 37 |
| Lima 2/ | 50 | 5 | 4 | 6 | 6 | 9 | 7 | 7 | 6 |
| Loreto | 24 | - | 1 | 2 | 4 | 6 | 3 | 5 | 3 |
| Madre de Dios | 19 | 1 | 2 | 2 | 4 | 1 | 2 | 5 | 2 |
| Moquegua | 7 | 1 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | - | - |
| Pasco | 10 | 1 | 1 | 4 | - | 1 | 2 | 1 | - |
| Piura | 32 | 2 | 3 | 5 | 3 | 4 | 6 | 5 | 4 |
| Puno | 51 | 3 | 1 | 8 | 10 | 8 | 6 | 5 | 10 |
| San Martín | 27 | 2 | 2 | 6 | 1 | 6 | - | 7 | 3 |

| | | | | | | | | | |
|---------|-----------|---|---|---|---|---|---|---|---|
| Tacna | 21 | 2 | 4 | - | 4 | 3 | 5 | 1 | 2 |
| Tumbes | 10 | - | 3 | 2 | - | 1 | 2 | 2 | - |
| Ucayali | 15 | 4 | 2 | - | - | 2 | 3 | 3 | 1 |

Nota. Tomado de INEI (2023).

La problemática de la violencia contra la mujer en el distrito de SJL, el más poblado de Lima, es alarmante ya que existe un incremento sostenido año tras año del número de actos delictivos que fueron denunciados y registrados en las diferentes comisarias del distrito, estos datos reflejan un urgente requerimiento de superar las fallas en la gestión policial de las denuncias en cuestión; así como, mejorar las características de las acciones para afrontar la incidencia delictiva de la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en el mencionado distrito.

En consecuencia, el estudio en las comisarías de Zárate y La Huayrona se sustenta y justifica con base en los datos de magnitud del problema público que recaen sobre su contexto, tal como se muestra en la Tabla 2. Entre 2022 y 2023, se contabilizaron 18,923 denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en SJL. Específicamente, en la comisaría de Zárate se presentaron 1,667 denuncias en 2022 y 2,048 en 2023. Por su parte, en la comisaría de la Huayrona, se presentaron 1,537 denuncias en 2022 y 1,755 en 2023. De este modo, en el periodo señalado Zárate y La Huayrona son las dos comisarías que recibieron más denuncias en San Juan de Lurigancho.

Además, entre el 2005 y 2015, el 85% de las incidencias de dicha violencia de Lima Este ocurrieron en el mencionado distrito, el cual es el más poblado de Lima Metropolitana. Asimismo, ambas comisarías cobran vital importancia en la atención de denuncias en general y de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. En tal sentido, dentro del distrito, ambas comisarías se encuentran en puntos estratégicos de alta demanda de atención de diversos casos., incluyendo el resguardo de las víctimas.

Tabla 2

Delitos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar

| DELITOS DE CONTRA LA MUJER Y LOS INTEGRANTES DEL GRUPO FAMILIAR | | | |
|--|----------------------------|-------------|--------------------|
| COMISARIAS | DELITOS REGISTRADOS | | |
| | 2022 | 2023 | ENE-MAY2024 |
| JICAMARCA | 804 | 601 | 152 |
| HUACHIPA | 161 | 181 | 143 |
| BAYOVAR | 182 | 772 | 143 |
| CAJA DE AGUA | 650 | 594 | 297 |
| CANTO REY | 6 | 16 | 10 |
| 10 DE OCTUBRE | 1217 | 856 | 408 |
| LA HUAYRONA | 1537 | 1755 | 758 |
| MCAL. CACERES | 827 | 1103 | 353 |
| STA. ELIZABETH | 1631 | 1298 | 739 |
| ZARATE | 1667 | 2048 | 767 |
| SAN ANTONIO DE JICAMARCA | 499 | 518 | 256 |
| TOTAL DELITOS | 9181 | 9742 | 4026 |

Nota. Adaptado de la información proporcionada por la División Territorial Este-1. (DIVTER E1-SJL)

En tal sentido, evidenciados los datos y la información que justifican la importancia del estudio de la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, y el papel que cumple la Policía Nacional del Perú en el tratamiento de esta problemática de criminalidad, se determina que el alcance del proyecto corresponde a la gestión de las denuncias de los delitos por la forma de violencia mencionada, realizada por la propia PNP. La Ley N° 30364 precisa dentro de los procesos de tutela al proceso especial, dentro del cual se establece la denuncia y el trámite de la denuncia presentada ante la PNP.

De este modo, se concluye que la PNP tiene como función realizar la gestión de las denuncias, lo cual implica varios procedimientos especificados en la Ley N° 30364, no

necesariamente en este orden: atención de la denuncia, levantamiento de acta, aplicación de la ficha de valoración de riesgo, gestión de las medidas de protección, comunicación con autoridades e instituciones relevantes, y desarrollo del informe o atestado Policial. Por ello, se entiende que las dificultades en la gestión de denuncias se instalan de una u otra manera en cada uno de los procedimientos que la componen.

Por lo tanto, el problema es redactado formalmente del siguiente modo:

“Deficiente gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por parte de la Policía Nacional del Perú en las comisarías de Zárate y La Huayrona entre los años 2022 y 2023.”

1.2. Marco conceptual del problema

1.2.1. *Violencia contra la mujer*

La Ley N° 30364, Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, define la violencia contra la mujer como cualquier acto o conducta que cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a la mujer, en espacios de diversa índole. Esta norma contempla las diferentes formas en la que la violencia se puede manifestar y busca establecer mecanismo para prevenir y erradicar estas conductas, así como para resguardar a los afectados (Ley N° 30364, 2015).

El Código Penal Peruano (CPP) tipifica las conductas y hechos que constituyen delitos de violencia contra la mujer, entre estos se encuentra el delito de feminicidio, definido como el asesinato de una persona de sexo femenino por el hecho de serlo y las circunstancias que conllevan su rol en sociedad y en el seno familiar. A su vez, se tipifica el hostigamiento, la coacción, acoso sexual, abuso de poder, entre otros. Además, el Código Penal sanciona otras formas de violencia, como las lesiones muy graves, graves y leves, y la violencia sexual con pena que varían según la gravedad del daño causado y los agravantes relacionados al delito (Código Penal Peruano, 2021).

Tanto la Ley N° 30364 como el CPP reflejan el compromiso del Estado peruano de erradicar la violencia contra la mujer bajo un enfoque que amalgama la prevención, resguardo y sanción. Estas normas buscan no solo castigar a los perpetradores de la violencia, sino también implementar políticas públicas y programas que promuevan garantizar los derechos y libertades de las mujeres bajo el enfoque de equidad de género ante la ley.

La violencia contra la mujer abarca distintos ámbitos, siendo la violencia familiar uno de ellos, que ocurre específicamente en el entorno doméstico. En algunos países también se usa el término de violencia doméstica como equivalente al de violencia familiar.

1.2.2. Violencia familiar

Es una tendencia sistemática de comportamiento donde un individuo usa la fuerza de una forma violenta o abusa contra otro miembro de su familia. Puede incluir actos violentos de naturaleza variada desde el daño físico hasta el sometimiento económico. Se presenta entre distintos miembros de un grupo familiar, no únicamente en la pareja.

Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), este concepto se define como cualquier tipo de comportamiento en el escenario familiar, generalmente en la pareja, que ocasiona agravios de índole diversa a quienes forman parte de esa relación. (Organización Mundial de la Salud, 2021)

1.2.3. Violencia contra integrantes del grupo familiar

La violencia contra un miembro del grupo familiar se entiende como toda acción o comportamiento que, dentro de una relación basada en la responsabilidad, confianza o poder, ocasiona la muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico a otro integrante de la familia. Esta definición otorga particular atención a la protección de niñas, niños, adolescentes, adultos mayores y personas con discapacidad. (Ley N° 30364, 2015)

1.2.4. Personal policial

Son los individuos que pertenecen a una organización o cuerpo estatal encargado de mantener el orden público, prevenir y detectar delitos, y hacer cumplir las leyes. Esto incluye

a agentes de policía, oficiales y otros miembros del cuerpo de seguridad pública que tienen autoridad para hacer el uso de la fuerza y realizar detenciones y llevar a cabo investigaciones.

Rodríguez Yergo y Rodríguez Rivera (2015) define al personal policial como el conjunto de individuos que, integrados en una institución estatal, tienen como función principal garantizar un entorno seguro para la ciudadanía por medio de la aplicación de la ley y el salvaguardo de las libertades del ser humano.

1.2.5. Gestión

Es un conjunto de actividades y procedimientos sistemáticos llevados a cabo por una organización para conseguir sus objetivos y metas. Incluye componentes de planeamiento, ejecución y monitoreo de los recursos a disposición de diversos tipos, con el objetivo de cumplir con los logros esperados por la organización. La efectividad de la gestión involucra capacidad de coordinación y comunicación tanto externa como interna. Robbins y Coulter (2021) conceptualizan la gestión como un proceso de constante de adaptabilidad dentro de un organismo en respuesta al dinamismo de posibles cambios en un entorno.

1.2.6. Comisarías

Son unidades y establecimientos policiales de primera línea de cara al ciudadano, que cuenta con una jurisdicción en la que es responsable de resolver fenómenos delictivos y atender a las personas que soliciten servicios de seguridad y orden público. Constituye la célula básica de la institución policial y sirve de conexión con la ciudadanía y las autoridades locales. Hernández (2016) define a las comisarías como estructuras organizativas de naturalezas operativa y administrativa en las funciones de seguridad pública, sirviendo como enlace entre la comunidad y las autoridades policiales.

1.2.7. Denuncias

Definida como la acción de informar o dar a conocer a una autoridad competente la comisión de un hecho presuntamente delictivo o irregular, con el fin de que se realice una investigación sobre él y, de ser el caso, se sancione al responsable o responsables. Cualquier

individuo en conocimiento de los hechos delictivos puede elevar la denuncia, y pueden referirse a actos delictivos, infracciones administrativas o situaciones que requieran la intervención de la autoridad.

Según el Ministerio del Interior del Perú (2021), una denuncia es la manifestación formal que realiza una persona ante una autoridad policial o fiscal, para dar a conocer la presunta ocurrencia de una comisión de una falta o delito determinado, con la finalidad de que se inicien investigaciones al respecto. Esta acción activa los mecanismos del sistema judicial y configura el paso inicial para desarrollar la intervención estatal ante una posible infracción a la ley.

1.2.8. Atención de Víctimas

Es el conjunto de servicios, medidas e intervenciones dirigidas a asistir y resguardar a las personas que han sufrido daños como resultado de un delito, desastre, abuso o cualquier otra situación traumática. La atención de víctimas busca aliviar el sufrimiento, garantizar sus derechos y proporcionar el apoyo necesario para su recuperación física, emocional y social.

La atención de víctimas, en el ámbito policial, abarca un conjunto de acciones de naturaleza inmediata, integral y diferenciada, brindadas por la PNP con la finalidad de garantizar la integridad física, emocional y legal de las víctimas de un delito. Esta atención consiste en la recepción de la denuncia y la contención emocional en el momento inicial, hasta la orientación sobre medidas de protección y la colaboración con otras instituciones estatales, todo ello siguiendo los lineamientos de los enfoques de derechos humanos, interculturalidad y género (Ministerio del Interior, 2022).

Revisando la atención de víctimas en otros países, en Chile, Carabineros ha implementado varios servicios especializados para atender las denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. Entre estas medidas se encuentran la conformación de la Dirección de Protección de la Familia (Diprofam), adscrita al

Departamento de Asuntos de la Familia. Asimismo, se llevó a cabo la Campaña de Seguridad Compartida en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, y la puesta en funcionamiento del Fono Familia 149, todo ello como parte de la Estrategia Nacional de Seguridad Pública 2006-2010. Adicionalmente, se implementó el Fono Niños 147, el cual, junto con el primero, se extendió desde la Región Metropolitana hacia todo el país. Actualmente, la atención de la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar es una prioridad en el Plan Cuadrante. (Oviedo, 2007)

En algunos contextos y experiencias, tanto nacionales como internacionales, se usa el término de violencia familiar, el cual ha sido definido en el marco conceptual, como similar a la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. En el sentido práctico, la consecuencia fáctica de ambos conceptos puede entenderse como equivalente, tanto en el estudio de los fenómenos sociales, así como también en la denominación y diseño de políticas, programas e intervenciones públicas y privadas en general.

De este modo, en Argentina, específicamente en Buenos Aires, se ha creado la Brigada Móvil de Atención a Víctimas de Violencia Familiar del Programa Las Víctimas contra Las Violencias, con la finalidad de desarrollar una atención óptima a los afectados. Esta brigada se pone en marcha con la finalidad de mejorar la calidad de resguardo por parte de la policía. Dentro de las comisarías, además, se cuenta con áreas que cumplen la función de dar un espacio para la atención de víctimas, las cuales se denominan “Oficinas de Atención a Víctimas”, donde se aplicarán los protocolos de denuncia. Por último, también se incluye el Centro de Atención de Llamadas 137, solo para hechos delictivos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. (Balbaryski, 2016)

En el caso de España, el Cuerpo Nacional de Policía cuenta con el Servicio de Atención a la Mujer (SAM) desde 1986, así como el Servicio de Atención a la Familia (SAF). Asimismo, dentro de la Unidad Central de Seguridad Ciudadana, se crearon las Unidades de Prevención, Asistencia y Protección contra los Malos Tratos a la Mujer (UPAP), buscando la protección de las víctimas, y posteriormente la Unidad Central de Atención a la Familia y

Mujer (UFAM), adscrita a la Comisaría General de Policía Judicial, destinada a la prevención, investigación y protección de las víctimas de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. Por su lado, la Guardia Civil cuenta con el Equipo Mujer-Menor (EMUNE) para fortalecer las funciones mencionadas; además, una directiva nacional promueve la cooperación de policías femeninas locales en la materia. Por último, la atención a nivel operativo se desarrolla a partir del Protocolo para la Valoración Policial del grado de amenaza de la violencia en la materia se presentan formularios (VPR y VPER) para el seguimiento de los casos. (Vidales y Carazo, 2018)

1.2.9. Factores limitantes

Se refiere a las condiciones, variables o circunstancias que restringen, dificultan o impiden el logro de un objetivo, el desarrollo de un proceso o la ejecución de una acción. La naturaleza de los factores puede ser interna o externa, y pueden afectar el desempeño, la eficiencia y los resultados de individuos, organizaciones o sistemas.

Fernández (2018), define los factores limitantes como aquellas condiciones o elementos que reducen la capacidad de una entidad para alcanzar sus metas o desempeñar sus funciones de manera óptima.

1.2.10. Prevención de la violencia

Conjunto de acciones, estrategias y políticas diseñadas para reducir las incidencias de actos violentos y sus consecuencias. La prevención de la violencia implica tomar acción sobre las causas subyacentes y los elementos influyentes relacionados con la generación de escenarios violentos, así como promover un entorno de seguridad y respeto de la integridad y las libertades para toda la ciudadanía.

Krug et al. (2002), define la prevención de la violencia como los esfuerzos sistemáticos para reducir la ocurrencia de actos violentos y minimizar su impacto mediante acciones que abordan las amenazas de riesgo y favorecen la existencia de elementos positivos para un entorno pacífico. (Krug, E. G, Dahlberg, L. L, Mercy, J. A, Zwi, A. B, & Lozano, R., 2002).

La Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia en México, en su artículo 9, define la prevención de la violencia como un grupo de planes estatales y medidas encaminadas a evitar la ocurrencia de hechos violentos mediante la sensibilización, educación y transformación de los factores socioculturales que alimentan la existencia de la violencia en sociedad. (Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, 2007)

1.2.11. Diferencia entre violencia contra la mujer, violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, violencia familiar y violencia doméstica

En el marco legal peruano y para efectos de esta investigación, es fundamental diferenciar los siguientes conceptos que a menudo se utilizan de manera intercambiable, pero que tienen alcances específicos:

- **Violencia contra la mujer:** Según la Ley N° 30364, artículo 5, es "cualquier acción o conducta que les cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico por su condición de tales, tanto en el ámbito público como en el privado". (Ley N° 30364, 2015, art. 5) Este concepto se centra específicamente en la violencia ejercida contra las mujeres por razón de género.
- **Violencia contra los integrantes del grupo familiar:** La misma ley, en su artículo 6, la define como "cualquier acción o conducta que le cause muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico y que se produce en el contexto de una relación de responsabilidad, confianza o poder, de parte de un integrante a otro del grupo familiar". Este concepto incluye a todos los miembros del núcleo familiar, independientemente del género. (Ley N° 30364, 2015, art. 6)
- **Violencia familiar o doméstica:** Términos utilizados tradicionalmente para referirse a episodios de violencia al interior del hogar, pero que resultan menos precisos que la denominación legal actual, pues no incorporan explícitamente el enfoque de género ni la protección específica contemplada en la legislación vigente.

- **Violencia de género:** Concepto más amplio que abarca todas las formas de violencia dirigidas contra una persona por razón de su género, incluyendo, pero no limitándose al ámbito familiar.

Para efectos de esta investigación, se utilizará consistentemente el término "violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar" tal como está establecido en la Ley N° 30364, reconociendo que engloba tanto la violencia específica contra las mujeres por razón de género como la violencia ejercida contra otros integrantes vulnerables del grupo familiar.



1.3. Arquitectura del problema

Este apartado presenta las dimensiones que configuran el problema identificado. Las dimensiones constituyen los aspectos del problema que permiten su medición y comprensión, mientras que las causas son los factores que originan dicho problema, las cuales serán presentadas en el capítulo 2, más adelante.

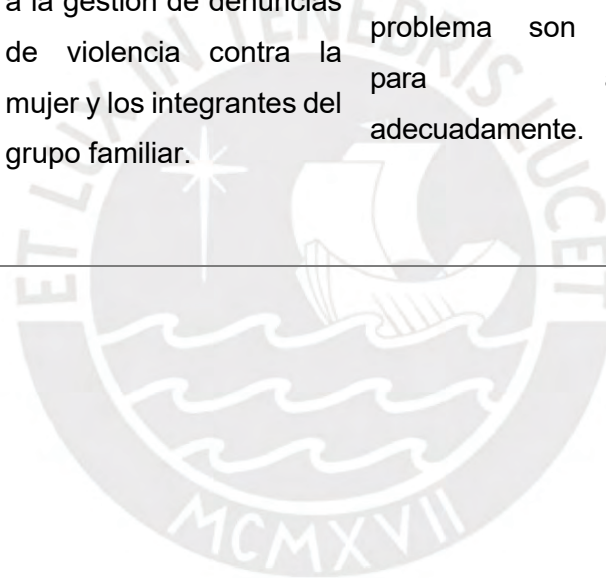
Tabla 3

Matriz de consistencia del diseño de investigación sobre la arquitectura del problema público

| DIMENSIONES DE LA ARQUITECTURA DEL PROBLEMA | | PREGUNTAS | OBJETIVOS | HIPÓTESIS | FUENTE DE DATOS | HERRAMIENTAS |
|---|--------------------------------|---|---|--|--|---|
| Cantidad de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en las comisarías de Zarate y La Huayrona. | de por la los del en las de La | ¿De qué manera la revictimización incrementa las denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en las comisarías de Zarate y La Huayrona?? | Evaluar la manera en que incrementa las denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en las comisarías de Zarate y La Huayrona. | El inadecuado abordaje de las medidas de protección influye en la revictimización y, por consiguiente, en el incremento de las denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en las comisarías de Zarate y La Huayrona. | <ul style="list-style-type: none"> • Base de datos de la División Policial Este 1 • Víctimas de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar | <ul style="list-style-type: none"> • Análisis estadístico • Revisión documental • Entrevistas • Encuestas |

| | | | | |
|---|--|--|--|--|
| <p>Protocolos de atención de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en las comisarías de Zarate y La Huayrona.</p> | <p>¿De qué manera los protocolos de atención existentes influyen en la adecuada gestión de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en las comisarías de Zarate y La Huayrona?</p> | <p>Examinar la influencia de los protocolos de atención existentes en la adecuada gestión de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en las comisarías de Zarate y La Huayrona.</p> | <p>Existe deficiente aplicación de protocolos de atención existentes que influye en la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en las comisarías de Zarate y La Huayrona.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Base de datos de la División Policial Este 1 • Revisión documental • Entrevistas • Encuestas • Fiscalía de Familia |
| <p>Rol de la Policía en la gestión de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en las comisarías de Zarate y La Huayrona.</p> | <p>¿Cuál es el rol de la Policía en la gestión de las denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar y su influencia en el incremento de denuncias?</p> | <p>Determinar el rol de la Policía frente a las denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar y su influencia en el incremento de denuncias.</p> | <p>El rol de la Policía en la gestión de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar influye negativamente en el incremento de estos hechos.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Base de datos de la División Policial Este 1. • Revisión documental • Entrevistas • Comisarías de Zárate y La Huayrona. |

| | | | | |
|--|---|--|--|--|
| <p>Características de las comisarías con respecto a la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en su jurisdicción</p> | <p>¿Cuáles son las características técnicas, humanas, logísticas y de infraestructura de las comisarías con respecto a la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar?</p> | <p>Determinar las características técnicas, humanas, logísticas y de infraestructura de las comisarías con respecto a la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.</p> | <p>Las características técnicas, humanas, logísticas y de infraestructura de las comisarías con respecto al problema son limitadas para atenderlo adecuadamente.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Base de datos de la División Policial Este 1. • Comisarías de Zárate y La Huayrona. • Revisión documental • Entrevistas |
|--|---|--|--|--|



1.3.1. Cantidad de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en las comisarías de Zárate y La Huayrona

Cuantitativamente, en 2022 se presentaron 1,667 denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en la comisaría de Zárate y 1,537 en la comisaría de La Huayrona. Asimismo, en 2023 se registraron 2,048 denuncias de este tipo en la comisaría de Zárate y 1,755 en la comisaría de La Huayrona. Los participantes coincidieron en que existe un incremento significativo en la cantidad de denuncias recibidas. Este aumento es atribuido a diversos factores que reflejan tanto cambios sociales como estructurales. En primer lugar, se destaca el incremento diario en la recepción de denuncias, lo cual es un indicativo directo del fenómeno. El hecho de que también se estén efectuando más detenciones de agresores resalta una respuesta activa por parte de las autoridades para enfrentar este fenómeno. Este aspecto sugiere que la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar está siendo visibilizada y abordada de forma eficaz en el marco de la seguridad y la justicia.

Por otro lado, se atribuye este aumento a una mayor sensibilización de la población respecto al hecho delictivo estipulado como violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. Las campañas de concientización, junto con la facilidad de acceso a plataformas de denuncia, han empoderado a las víctimas para que se atrevan a denunciar los abusos que sufren. Asimismo, el contexto socioeconómico derivado de la pandemia, caracterizado por el desempleo y el confinamiento, ha exacerbado las tensiones en los hogares, generando un incremento en la incidencia. Este panorama sugiere que las circunstancias externas, como la crisis sanitaria y económica, pueden amplificar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, destacando la necesidad de respuestas más específicas que examinen las causas y efectos de este tipo de violencia.

Adicionalmente, la conciencia creciente sobre los derechos y las leyes por parte de la ciudadanía ha sido un motor importante en el aumento de denuncias. Los entrevistados señalaron que, a medida que las personas se informan mejor sobre sus derechos, están más

dispuestas a hacer uso de los mecanismos legales para protegerse. En algunos casos, incluso, se menciona que las denuncias pueden ser utilizadas estratégicamente en contextos de litigios por bienes, lo que introduce una dimensión compleja en la motivación detrás de algunas denuncias. Esta observación destaca la importancia de un análisis con mayor detalle de los motivos detrás de las denuncias para asegurar que las medidas legales sean aplicadas de manera justa y efectiva.

Finalmente, visibilizar a través de los medios tuvo un rol crucial en este proceso. Las mujeres y personas vulnerables ahora tienen mayor conocimiento de sus derechos, lo que ha generado un aumento en las denuncias cuando estos derechos son vulnerados. Este fenómeno refleja una mejora en nuestro entorno social, donde el acceso a la información se traduce en acciones concretas para combatir la violencia, aunque también plantea desafíos para el sistema de justicia en términos de capacidad para manejar este incremento de casos.

Por el lado de la revictimización, una de las principales fuentes identificadas es la necesidad de que los afectados relaten repetidamente los hechos sufridos. Desde el momento en que se produce la intervención policial hasta las etapas subsecuentes de evaluación psicológica y formulación de actas, las víctimas se ven obligadas a revivir el trauma una y otra vez. Esto no solo prolonga su sufrimiento, sino que también puede disuadirlas de continuar con el proceso, debilitando su derecho a protección y un acercamiento a la justicia.

Adicionalmente, la burocracia “insensible” como causa de la revictimización y la paupérrima capacitación especializada agravan la situación, ya que la repetición innecesaria de procedimientos y la demora en la implementación de las medidas contribuyen a la vulnerabilidad continua de los afectados, exponiéndolos a nuevos episodios de violencia. Esto refleja una necesidad urgente de mejorar tanto en los protocolos de intervención como en la capacitación del personal pertinente.

Por otra parte, aunque algunos entrevistados señalaron que la revictimización no ocurre necesariamente en la comisaría, también reconocieron que es un problema latente

durante todo el procedimiento, especialmente en las fases que implican evaluaciones psicológicas y médicas. Este enfoque incorrecto de la atención a las víctimas requiere una minimización del impacto negativo de estos procedimientos.

Asimismo, se reconoce que existen limitaciones estructurales en la institución policial que complican su labor para evitar la revictimización. La falta de recursos, como la movilidad adecuada para realizar los exámenes de ley y la ausencia de espacios idóneos para atender a los afectados, son factores que contribuyen a que la revictimización sea un problema persistente.

Los entrevistados coinciden en que la revictimización no solo desalienta a las víctimas, sino que también puede llevar a que vuelvan a denunciar cuando no reciben una respuesta efectiva oportuna. Las deficiencias en el seguimiento de medidas es una de las principales causas de esta problemática. Cuando los agresores perciben que no enfrentarán consecuencias significativas, tienden a repetir sus conductas violentas, lo que obliga a las víctimas a denunciar nuevamente. Este ciclo de agresión y denuncia refleja una falla en el sistema de protección, que no logra brindar la seguridad necesaria a las víctimas, perpetuando así el ciclo de violencia.

Además, la ineficiencia en el desempeño policial atribuida tanto a la falta de capacitación como a un posible desinterés, contribuye a que las víctimas se vean obligadas a denunciar repetidamente los mismos hechos de violencia. La reincidencia del incorrecto procedimiento subraya la necesidad de mejorar capacidades operativas y sensibilizar al personal a cargo para garantizar que las medidas y la atención sean efectivas desde el primer momento.

Los comentarios de los entrevistados reflejan una preocupación colectiva: cuando las medidas de protección no se ejecutan de manera eficiente o no se adaptan a la realidad de las víctimas, estas quedan vulnerables a nuevos episodios de violencia. La falta de seguimiento adecuado a las medidas de protección es uno de los principales problemas

identificados ya que los agresores perciben que las acciones legales no tienen consecuencias inmediatas y se sienten empoderados de continuar con las agresiones, ya sea físicas o psicológicas reforzando la dinámica de violencia.

Además, la ejecución ineficaz de las medidas puede generar una profunda sensación de desamparo en las víctimas. Si las autoridades no actúan con prontitud o no dan seguimiento a las medidas establecidas, las víctimas pueden sentir que están solas y desprotegidas, lo que agrava su situación y perpetúa la revictimización. Este sentimiento de abandono por parte de las instituciones no solo incrementa el riesgo de nuevos abusos, sino que además no permite que los afectados confíen en la justicia del Estado.

Por otro lado, la inadecuación de ciertas medidas a la realidad cotidiana de los afectados es otro problema destacado. Por ejemplo, imponer restricciones de distancia en casos donde la víctima y el agresor comparten la misma vivienda demuestra una desconexión entre las medidas legales y las circunstancias reales de las víctimas. Esta falta de adaptación puede limitar la efectividad de las medidas, dejando a las afectadas en situaciones de riesgo constante.

Finalmente, el exceso de medidas de protección y la falta de recursos logísticos también son mencionados como factores que dificultan un seguimiento óptimo por parte la policía. La sobrecarga de casos y la insuficiencia de medios impiden que las comisarías brinden el servicio adecuado a las víctimas, lo que agrava la situación de vulnerabilidad y aumenta la probabilidad de revictimización.

1.3.2. Protocolos de atención de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en las comisarías de Zárate y La Huayrona

El manejo de denuncias en la materia se rige por protocolos específicos diseñados para garantizar una respuesta adecuada y oportuna. Los principales protocolos aplicados son el Protocolo de Atención de Casos de Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar en las Comisarías y el Protocolo de Actuación Conjunto entre el Ministerio de la Mujer

y Poblaciones Vulnerables y la Policía Nacional del Perú. Estos se complementan con lo establecido por la Ley 30364 junto con su reglamento.

El proceso de aplicación de protocolos en las comisarías se desarrolla en varias etapas que aseguran una atención integral a la afectada por este tipo de violencia. El proceso se puede dividir en tres etapas o fases, cada una con sus respectivos procedimientos.

El proceso inicia con la recepción inmediata de la denuncia y la entrevista a la víctima en el ambiente correspondiente. Una primera fase está destinada a la evaluación de riesgo, cuyo objetivo es determinar la gravedad de la situación de violencia y comisión del delito. En este momento se realizan procedimientos como la identificación de lesiones visibles, solicitando una unidad móvil para la detención del agresor inmediatamente. Además, se lleva a cabo el examen de reconocimiento médico legal (RML) y la pericia psicológica preliminar (PPP) para conocer el estado físico y mental de la víctima.

La segunda fase es la intervención frente al delito. Se genera la ficha de valoración de riesgo, que consolida de manera formal en un documento la situación del caso de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. A continuación, se formula el acta de intervención sobre el caso, acompañado del llenado de otras actas. Con el acta de intervención, se procede al registro y detención del agresor, consignando sus datos. A continuación, se realiza la lectura de derechos, constatando y garantizando el buen trato del personal policial. Finalmente, la víctima es trasladada por la policía a un centro de salud de ser necesario.

La fase tres consiste en la activación de las medidas en coordinación con la fiscalía. La comisaría, a través de la sección de familia, remite al juzgado de familia y la fiscalía de familia el informe policial, la denuncia de la víctima en conformidad y la ficha de valoración de riesgo. En este momento, el juzgado realiza el dictado de las medidas de protección a la víctima. En colaboración con los servicios legales públicos y privados, la policía orienta a la

víctima en relación a sus derechos, los procedimientos posteriores y las instancias judiciales a las que se tiene que presentar previa notificación.

Durante todas las fases y procedimientos del proceso de gestión de denuncias se usan diversas herramientas de gestión. Mayormente, aún se usan formularios físicos, especialmente para el registro al iniciar las denuncias. Sin embargo, también se emplean sistemas de información virtuales como el SIDPOL y ESINPOL para el registro digital de datos de los casos. Aun así, el diseño de los protocolos se ve enfrentado a las limitaciones de las comisarías en cuanto a la disponibilidad de recursos. Los entrevistados puntualizan la necesidad de agilizar los procedimientos, fundamentalmente con la finalidad de evitar la revictimización en las afectadas.

Finalmente, se ha sugerido por parte de los entrevistados la inclusión de una ficha de valoración de riesgo para varones, dado el aumento de denuncias en su contra en los últimos años. Este ajuste podría mejorar la precisión en la evaluación de riesgos y la protección adecuada para todos los involucrados.

1.3.3. Rol de la Policía en la gestión de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en las comisarías de Zárate y La Huayrona

En cada comisaría, hay una sección específica para casos de familia que opera las 24 horas del día. El personal asignado incluye dos suboficiales por turno en Zárate, trabajando en grupos de servicio, reten y franco, con cobertura nocturna fragmentada para garantizar que siempre haya un efectivo disponible para atender las denuncias durante la madrugada.

En La Huayrona, la Sección de Familia está compuesta por seis efectivos, distribuidos en tres grupos (dos por cada grupo) en modalidades de servicio, reten y franco. Además, hay cinco efectivos dedicados a la gestión de medidas de protección. En el balance general, el personal policial de ambas comisarías considera su gestión de denuncias como satisfactoria, a pesar de las dificultades.

El rol de las comisarías en esta materia, consignado en la Ley 30364 y el Protocolo de Atención, consiste en la respuesta con prontitud con base en la división de tareas de los efectivos, la recepción de denuncias sembrando en las víctimas confianza a la institución, y la protección inmediata ante los hechos de violencia y las gestiones de las medidas judiciales interpuestas. (Ley N° 30364, 2015) Adicionalmente, las comisarías por medio de sus Oficinas de Participación Ciudadana (OPC) realiza charlas de sensibilización e información a la ciudadanía, enfocándose en trabajar con instituciones educativas y juntas vecinales.

Por otro lado, las comisarías encuentran dentro de su rol acciones que involucra la coordinación con otros actores claves con distintos motivos:

- Ministerio Público (MP) – Fiscalía de la Nación (FN): colaboración en la investigación del delito y la interposición de la denuncia.
- Poder Judicial (Juzgados de Familia): dispone las medidas de protección a las víctimas.
- Centro de Emergencia Mujer (CEM): apoyo médico y psicológico para las víctimas junto con centros de salud.

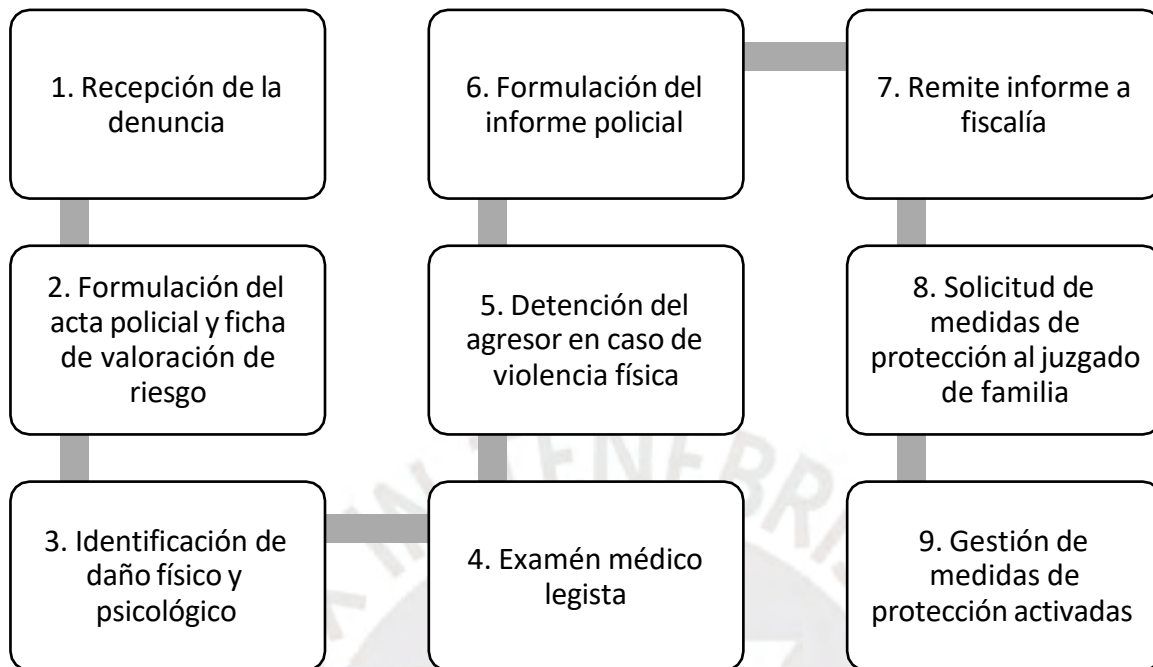
Una investigación en la que se entrevistó a efectivos policiales de tres comisarías de Lima Metropolitana sobre el impacto de los procesos de las secciones de familia contra la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. Entre los hallazgos se establece el impacto negativo de la implementación de la Ley N°30364. No se ha visto una disminución de los niveles delictivos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, generando una percepción de desconfianza con respecto a la institución policial y los servicios legales públicos. Por otro lado, los efectivos policiales por lo general no se encuentran adecuadamente capacitados en el aspecto psicológico, lo cual tiene efectos negativos en el resguardo de las personas afectadas, pues el registro de la denuncia es deficiente por la carga emocional mal gestionada por el personal. (Castillo, 2022)

Esta realidad se ve agravada por la formación psicológica de los efectivos que resulta ineficiente, creando dificultades en los procedimientos de valoración de riesgo que se realizan sobre las víctimas y sus casos en sí. Esto conlleva que las medidas interpuestas, aunque esenciales, resulten poco efectivas a partir del inicio del juicio. Además, el seguimiento de dichas medidas se ve comprometido por la insuficiencia de efectivos para cubrir las numerosas incidencias dentro de su jurisdicción. A ello se suma la ausencia de plazos claros para que los juzgados resuelvan, lo cual, junto a la elevada carga de procesos en estos espacios, limita significativamente la eficacia de la intervención policial y judicial con base en la Ley N°30364. (Castillo, 2022)

Otro estudio realizado en una comisaría de Cusco también presenta hallazgos sobre deficiencias en la gestión de denuncias. La atención policial enfrenta serias limitaciones que deteriora la confianza de las víctimas en el sistema por elementos como la lentitud, la falta de manejo interpersonal, y la ausencia de apoyo legal y psicológico reducen la confianza de las mujeres sobre el sistema, incluso cuando se logra un cese temporal de la agresión. Aunque se reconoce que algunos efectivos policiales muestran sensibilidad y empatía durante la recepción de las denuncias, este esfuerzo no resulta suficiente para generar confianza plena en el sistema, ya que las denunciantes esperan un trato más comprensible y menos sistemático. La metodología de intervención puede incidir favorablemente al proporcionar seguridad y protección, alentando a otras mujeres a denunciar, pero requiere la incorporación de atención psicológica y asesoramiento legal para ser realmente efectiva. Asimismo, las medidas que cesan de manera inmediata las agresiones, como el aislamiento del agresor, son bien valoradas, aunque estas disposiciones generalmente provienen de juzgados de familia y no se perciben como resultado directo del sistema de atención policial. (Paricahua, 2022)

Figura 6

Proceso de gestión de denuncia por parte de la PNP



1.3.4. Características de las comisarías con respecto a la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en su jurisdicción

Técnicamente, la Sección de Familia de la comisaría La Huayrona dispone de tres computadoras y una impresora que se usa para escanear documentos, debido al alto costo del tóner. En el caso de la comisaría de Zárate, el estado es similar, con menos de cinco computadoras operativas y solo una impresora. El personal ha tenido que adquirir escritorios y otros materiales de oficina con sus propios recursos, ya que no se les asigna el equipamiento necesario para realizar un trabajo adecuado. La infraestructura es generalmente inadecuada, lo que limita la eficiencia del servicio.

En términos de recursos humanos, las comisarías presentan personal con falta de capacitación para llevar a cabo los procedimientos del proceso de gestión de denuncias. A esto se suma la rotación constante de los efectivos, incluyendo las Secciones de Familia, generando falta de continuidad en los recursos humanos. En cuanto a la logística, ambas comisarías tienen un déficit de vehículos, resultando flotas insuficientes para cumplir con las

funciones. La infraestructura tampoco es la ideal, pues se trata de un espacio limitado para la aplicación adecuada de los procedimientos del protocolo.

Estas características, como señalan los entrevistados, perjudican el actuar policial, produciendo una baja capacidad de respuesta, cuyos efectos son la revictimización, la ineficiencia en el proceso de gestión policial y el incumplimiento de los protocolos establecidos en la Ley 30364. Para la ciudadanía, esta situación se traduce en baja calidad del servicio, demoras en la atención a las víctimas y mala gestión de denuncias.

En resumen, los desafíos derivados de estos factores impactan negativamente en la eficacia de la gestión de denuncias, comprometiendo la capacidad de las comisarías para atender adecuada y oportunamente a las personas afectadas por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.

1.4. Marco institucional y normativo relacionado con el problema

1.4.1. Marco normativo

En el Perú existen normas legales y directrices que abordan el fenómeno. Estas incluyen leyes, decretos legislativos, directivas y protocolos que establecen el marco legal y las pautas para la prevención, atención, procedimiento y sanción de la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. A continuación, se detalla las principales normas aplicables:

Tabla 4

Marco normativo frente al problema identificado

| Problema identificado: Deficiente gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por parte de la PNP en las comisarías de Zárate y La Huayrona | |
|---|--|
| Norma | ¿Cuáles son los componentes de la norma? ¿Cómo se relaciona con el problema público y en que artículos específicos? |
| Constitución Política del Perú (CPP) | En el artículo 2 se mencionan los derechos fundamentales que deben ser resguardados y |

| | |
|------------------------------|--|
| | <p>protegidos. Por su parte, el artículo 44 señala que el Estado debe garantizar el respeto de los derechos humanos y la protección de la población frente a distintas amenazas, logrando el bienestar. Asimismo, el artículo 166 establece que la PNP debe prevenir, investigar y combatir la comisión de delitos.</p> |
| Código Penal | <p>El artículo 108-B asume que la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar se considera como un agravante para el delito de feminicidio. Por otro lado, el artículo 121-B desarrolla las sanciones penales para los casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar y los escenarios que la pueden caracterizar. Por último, el artículo 122-B menciona las sanciones penales del delito de lesiones leves en el contexto de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.</p> |
| Código Procesal Penal | <p>Regula los procesos de justicia aplicables en casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, asegurando procesos más ágiles y protección adecuada para las víctimas. Las audiencias deben realizarse con enfoque de género, asegurando la atención y la protección integral de las víctimas.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Art.67: Se le asigna funciones de investigación a la institución policial. • Art.68: Determina las atribuciones de la Policía Nacional en función de investigación. |
| Ley N° 30364 | <p>Es la ley principal que establece medidas para la prevención, atención y sanción de la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. Regula las funciones de las diversas organizaciones vinculadas a la garantía de los derechos de las víctimas.</p> |
| Ley N° 1267 Ley de la PNP | <p>Mediante la cual se le asigna competencias en intervención preventiva, investigativa y operativa para la lucha contra el crimen, incluyendo la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.</p> |

| | | | |
|-------------------------------------|-----------------|----|---|
| Ley N° 28983 | | | Plantea un conjunto de disposiciones y lineamientos generales y específicos que conforman el marco directivo para el sector público y privado en garantizar los mismos derechos y las mismas oportunidades de desarrollo personal y social para mujeres y hombres. |
| Decreto 1323 | Legislativo | N° | Refuerza la atención de víctimas de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar y endurece las penas para delitos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar y feminicidio, modifica diversos artículos del Código Penal y el artículo 8 de la Ley 30364. |
| Decreto 1368 | Legislativo | N° | Orientado a garantizar la existencia y el funcionamiento de un sistema de justicia especializado en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar y en delitos de índole sexual contra menores de edad. Dispone que, en el proceso de implementación, la policía debe contar con personal policial especializado en las unidades pertinentes para el ejercicio óptimo de las funciones designadas como parte del sistema de justicia mencionado. |
| D.S. del 27JUL2016 y modificatorias | N°009-2016-MIMP | | Regula los alcances de la Ley N° 30364. Establece los lineamientos necesarios para implementar dicha ley, detallando las responsabilidades y procedimientos a seguir por las instituciones involucradas. |

1.4.2. Marco institucional

Tabla 5

Marco institucional frente al problema identificado

| Problema identificado: Deficiente gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por parte de la PNP en las comisarías de Zárate y La Huayrona | | | |
|---|-----------|---|-----------------------|
| Denominación | de | ¿Cuáles son sus funciones? | Base normativa |
| Entidades/Comisiones | | ¿Cuáles son sus funciones con respecto al problema público abordado? | |

| | | | |
|--|---|---|--|
| Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) | Se diseñan y ejecutan acciones y políticas de atención, prevención y resguardo a personas afectadas por la incidencia de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, buscando aportar en la mejora del desarrollo social de los ciudadanos. | Decreto N°1098 | Legislativo Decreto Legislativo que aprueba la ley de organización y funciones del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables |
| División de Protección contra la Violencia Familiar de la PNP | Prevenir, investigar y denunciar los hechos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar que afecten y causen perjuicio a la dignidad y bienestar integral de los miembros de la familia. | Decreto 1267 | Legislativo N° |
| Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social | Fortalecimiento del rol de los gobiernos locales en la protección social de menores de edad y la prevención de la violencia contra las mujeres. | Ley de creación, organización y funciones del Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social – LEY N° 29792 | |
| Ministerio del Interior: Viceministerio de Seguridad Pública | Prevención, atención y erradicación de acciones violentas de naturaleza física y psicológica que vulneren a menores de edad en escenarios como el colegio, la comunidad y el entorno familiar. | Ley de Organización y Funciones del Ministerio del Interior -Decreto Legislativo N° 1266 | |
| Poder Judicial: Juzgado de familia con subespecialidad en violencia de Lima Este | Su función primordial consiste en realizar la correcta supervisión en función a garantizar las medidas de protección interpuestas a las víctimas que sufrieron de violencia. Estas medidas son solicitadas como parte de la gestión de las comisarías. | Ley N° 30364: Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar | |
| Fiscalía Especializada en Violencia contra las | Las fiscalías especializadas tienen la función de tomar acción | Resolución de Junta de Fiscales Supremos N° | |

| | | |
|---|--|--|
| Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar de Lima Este | frente a la ocurrencia de hechos delictivos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, los cuales pueden incluir la comisión de feminicidio, agresión física o sexual, actos que atentan contra el pudor de niños, niñas y adolescentes, acoso, entre otros. | 131-2019-MP-FN-JFS, de fecha 27 de diciembre de 2019 |
|---|--|--|

Tabla 6

Políticas públicas generales frente al problema identificado

| Problema identificado: Deficiente gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por parte de la PNP en las comisarías de Zárate y La Huayrona | | |
|---|-----------------|--|
| Denominación de las políticas generales | públicas | ¿Cuál es el objetivo de este documento de gestión? ¿Cuáles son sus componentes? ¿Cuáles son sus planteamientos con respecto al problema público abordado? |
| Acuerdo Político de Estado Visión del Perú al 2050 Consensos por el Perú | Nacional: | Uno de los objetivos específicos del objetivo número dos, referido a la equidad y la justicia social, menciona la finalidad de fortalecer el núcleo de la sociedad que constituye la familia, protegiéndola de escenarios de violencia. Asume un enfoque preventivo para actuar sobre todas las formas de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, con miras a erradicarla. |
| Plan de Acción sobre Empresas y Derechos Humanos (PNA) 2021-2025 | Nacional | En su cuarto eje resalta el respeto por los derechos fundamentales de las personas y la construcción de una sociedad libre de violencia, lo cual incluye a la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. Puntualiza la lucha contra estos casos en el ambiente laboral y familiar. |
| Política Multisectorial Seguridad Ciudadana al 2030 | Nacional | De acuerdo a su objetivo prioritario número 4, busca disminuir los niveles delictivos de crímenes violentos como la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, que |

| | | |
|--|----------|---|
| | | principalmente victimiza a las mujeres y a los menores de edad por su condición vulnerable. |
| Política Nacional de Igualdad de Género | de | Establece una situación deseada en función a la disminución de la afectación sistemática que sufren las mujeres en nuestro país. Los indicadores que se toman en cuenta son: disminuir la tolerancia de la sociedad a los actos de violencia, integración del enfoque de género en las agencias del Estado, disminuir el porcentaje de victimización de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, aumento de representantes femeninas en el parlamento, e incrementar la igualdad de ingresos monetarios entre ambos géneros. |
| Política Multisectorial para las niñas, niños y adolescentes al 2030 | Nacional | A través de su objetivo prioritario número 3 se plantea la disminución de los niveles de riesgo de un escenario de desprotección para menores de edad, que podrían sufrir violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. El cuarto lineamiento de este objetivo establece como directiva el aumento del acceso adecuado a servicios de atención y protección de los menores que sufren este tipo de violencia, entre otros. |
| Política Nacional de Desarrollo e Inclusión Social al 2030 | de | En su objetivo prioritario número 2 busca garantizar un óptimo desarrollo de los menores de edad en todos los niveles y aspectos, cumpliendo con incluirlos socialmente. Se establece como solución la provisión de servicios preventivos para evitar que los menores sufran de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. |

Tabla 7

Políticas públicas específicas frente al problema identificado

| | |
|---|---|
| Problema identificado: Deficiente gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por parte de la PNP en las comisarías de Zárate y La Huayrona | |
| Denominación de las políticas públicas específicas | <p>¿Cuál es el objetivo de este documento de gestión?</p> <p>¿Cuáles son sus componentes?</p> <p>¿Cuáles son sus planteamientos con respecto al problema público abordado?</p> |

| | |
|--|---|
| Programa Aurora | <p>Consiste en el desarrollo de acciones de prevención de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, lo cual se traduce en la provisión de un conjunto de servicios que tienen como objetivo atender y brindar protección a las víctimas y las personas de su entorno. Estos servicios son gratuitos y son provistos por equipos conformados por especialistas de distintas disciplinas.</p> |
| <p>Protocolo De Actuación Conjunta De Los CEM Y Comisarías O Comisarias Especializadas En Materia De Protección Contra La Violencia Familiar De La PNP</p> | <p>Orienta las acciones, actividades y procedimientos que deben efectuar los CEM y las comisarías de la PNP en el marco de sus funciones conjuntas en la lucha contra la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. Dictamina prácticas para generar un ejercicio de las competencias adecuado, priorizando la seguridad de las víctimas, así como la protección de su integridad, dignidad y libertad, optimizando la cooperación entre instituciones públicas.</p> |
| <p>Estrategia Nacional “Mujeres Libres De Violencia”</p> | <p>Aborda la guía de acciones preventivas contra la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en todos los niveles gubernamentales, así como en todos los sectores del Estado. Asimismo, establece directivas para realizar la prevención en organizaciones no gubernamentales y empresas privadas.</p> |
| <p>Resolución Suprema N° 024-2019-EF</p> | <p>Programa presupuestal orientado a resultados en la materia, el cual constituye un instrumento técnico de gestión. Involucra el establecimiento de logros esperados, objetivos, metas e indicadores integrados y estructurados. Está destinado a dirigir el financiamiento de las acciones públicas de diversas instituciones vinculadas a la resolución de la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, con un enfoque de resultados.</p> |
| <p>Resolución Ministerial N° 058-2021-MIMP</p> | <p>Tomando en cuenta la normativa y las políticas relacionadas a la igualdad de género y la lucha contra la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, parte de la importancia de la prevención</p> |

| | |
|--|--|
| | primaria en la materia para plantear pautas de acción multisectorial de manera articulada, con la finalidad de prevenir la ocurrencia de violencia contra las mujeres en distintos entornos, incluyendo el espacio familiar. |
| Plan de Actividades para la Igualdad de Género, 2024-2025 | Tiene como objetivo la gestión de la introducción del enfoque de género en las políticas y administración interna de los organismos del Sector Justicia y Derechos Humanos. Se relaciona con la investigación en tanto contribuye en el entendimiento del enfoque de acción que deben tomar las instituciones públicas de servicios legales con las que coordina la policía. |
| Guía de Procedimientos para la Intervención de La PNP en el Marco de la Ley N° 30364 y su Reglamento DS N° 009-2016-MIMP | Establece lineamientos para guiar la actuación de la PNP frente a los casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar: <ul style="list-style-type: none">• Busca garantizar que se efectúa una respuesta eficiente y efectiva por parte de la policía ante la ocurrencia de hechos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en espacios públicos y privados.• Asimismo, promueve el conocimiento policial de los derechos fundamentales de las víctimas y su círculo cercano.• Además, especifica la articulación de la función policial con servicios de atención legal como la Fiscalía.• Finalmente, puntualiza en la ejecución eficaz de medidas de protección vinculada a la acción policial, garantizando el aseguramiento de la seguridad de las víctimas de violencia. |
| Decreto Supremo N° 010-2017-MIMP | Define los roles y procedimientos a seguir por las organizaciones del sector público y privado con la finalidad de prevenir y atender episodios que involucren violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. |

| | |
|--------------------------------------|--|
| Resolución Ministerial 091-2018-MIMP | El Ministerio de la Mujer establece un protocolo que detalla la atención integral de víctimas de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. |
|--------------------------------------|--|

1.5. Contexto cultural e institucional del problema

Es importante reconocer que la deficiente gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar no ocurre en un vacío institucional. Diversos estudios han identificado factores culturales estructurales que influyen en la respuesta policial a estos casos.

Acha y Díez Canseco (2002) señalan que la cultura organizacional de la PNP está caracterizada por una brecha entre discurso y acción práctica, así como por la persistencia de hábitos institucionales que pueden condicionar la atención a víctimas de violencia. Específicamente, Boutron (2014) documenta la persistencia de actitudes machistas en el ámbito policial que pueden manifestarse en la minimización de casos reportados por mujeres o en la falta de empatía durante la atención.

Este contexto cultural institucional constituye un factor subyacente que, si bien no es el objeto directo de intervención de este proyecto de innovación, debe ser reconocido como una limitación estructural que puede condicionar la efectividad de cualquier solución tecnológica o procedimental.

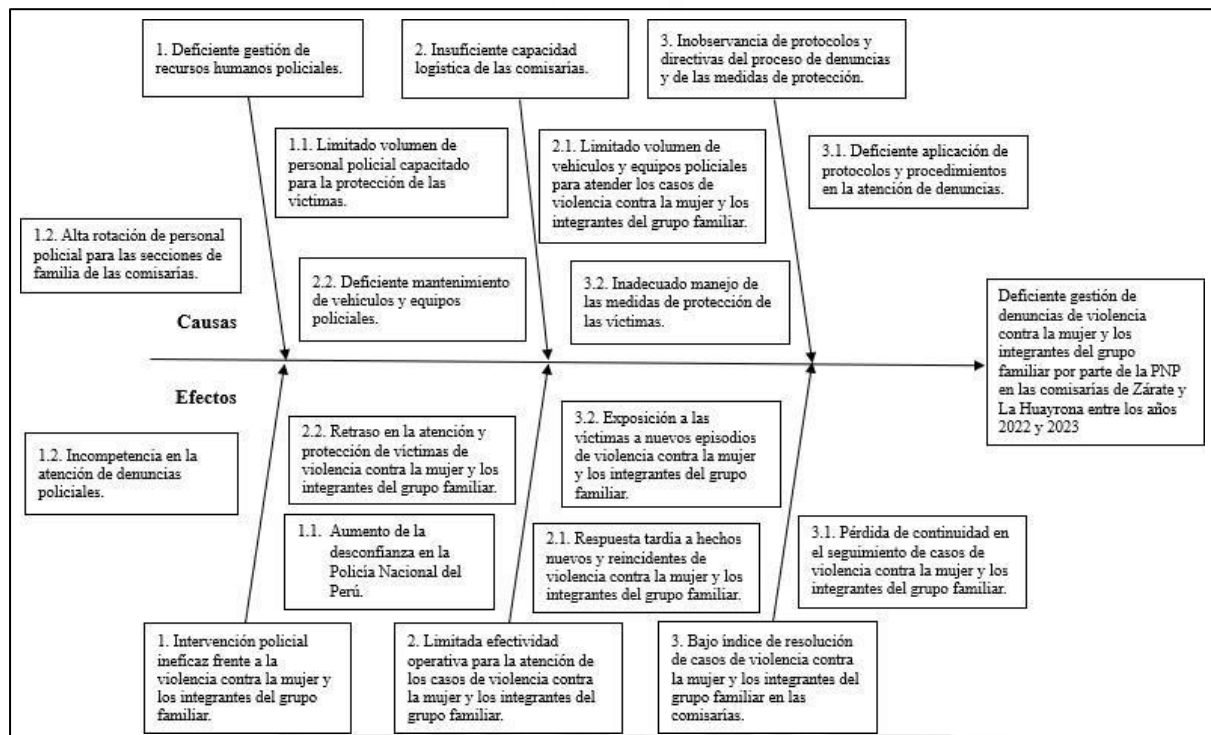
CAPÍTULO II

CAUSAS DEL PROBLEMA PÚBLICO

La siguiente figura sintetiza el planteamiento de causas y efectos del problema establecido, sobre lo cual se desarrollará el presente apartado dedicado a la definición y el análisis de las causas del problema público:

Figura 7

Diagrama de Ishikawa de causas y efectos del problema público



2.1. Marco teórico sobre las causas del problema público

Esta sección desarrolla conceptualmente los elementos teóricos que configuran los motivos que generan el problema definido. De este modo, se desarrollan conceptos como gestión de recursos humanos, capacidad logística, gestión de denuncias y gestión administrativa, entre otros.

2.1.1. Gestión de recursos humanos

Es descrita como un enfoque que abarca elementos culturales, normativos, institucionales y procedimentales vinculados con el manejo estratégico y operativo de los

empleados de una empresa (Beardwell, Holden y Clayton, 2004). Académicamente, se ha conceptualizado como un grupo de teorías múltiples integradas y un conjunto interrelacionado de políticas basadas en una perspectiva común (Guest, 1999). En una perspectiva más práctica, realizó una conceptualización a partir de la equivalencia con un enfoque estratégico, que está destinado a adquirir, desarrollar, dirigir, motivar y comprometer al principal recurso de la organización: sus empleados. (Armstrong, 1999)

Otros estudiosos han diferenciado la gestión de recursos humanos de la administración tradicional de los empleados. De este modo, Storey (2007) la describió como una forma de gestión que busca obtener una ventaja competitiva mediante el uso estratégico de colaboradores competentes e implicados con la empresa, mediante estrategias de marketing interno y gestión del talento humano. Según Storey, mientras la administración de personal está enfocada en cumplir normas y procesos administrativos, la gestión de recursos humanos involucra aspectos de cultura, identidad, compromiso y clima organizacional, orientándose al fomento del compromiso de los colaboradores.

2.1.2. Capacitación policial

En Estados Unidos, una capacitación policial básica abarca la enseñanza de normas y derechos constitucionales, así como de derecho penal a nivel estatal y local; la preparación para brindar testimonio en la corte; y el entrenamiento en funciones esenciales como las vinculadas a la obtención de información, la gestión administrativa, el uso de armas y la fuerza, entre otros aspectos. Por medio de la implementación de enfoques orientados a construir una cultura preventiva y cooperativa con la ciudadanía en la policía, el plan de estudios se ha hecho más completo, integrando contenidos vinculados al entendimiento de la cultura y el desarrollo de habilidades de inteligencia emocional. (Neild, 1998)

En la institución policial peruana, la capacitación policial va de la mano con la especialización en las distintas áreas policiales. Se entiende como un proceso de aprendizaje cuyo objetivo es mejorar el ejercicio de la función policial a través de la obtención de competencias. En la práctica, la capacitación policial se traduce en el desarrollo de cursos

que contienen sesiones teóricas y prácticas o de entrenamiento. Los cursos deben estar dirigidos a lograr un desarrollo en el recurso humano, con base en el examen de la realidad y el análisis de las necesidades profesionales y funcionales de la institución. (Ministerio del Interior, 2013)

2.1.3. Rotación de personal

Rotar personal involucra tanto costos de carácter primario y de carácter secundario. Los costos de tipo primarios son el financiamiento que la organización realiza para firmar nuevos empleados que cubran los puestos vacantes, mientras que los costos de tipo secundarios corresponden a los gastos incurridos por la organización mientras la plaza laboral permanece ocupada. Los costos asociados al cambio de empleados incluyen los de convocatoria, selección, capacitación y la disolución del vínculo con la empresa. (Chiavenato, 1999)

Este término refleja el porcentaje de colaboradores que pasan por la organización en relación con la cantidad promedio de los mismos que permanecen durante un período determinado. Por lo tanto, debe calcularse en relación al volumen de personal a disposición y los costos verdaderos de los empleados que se retiraron, en lugar de basarse únicamente en las entradas o salidas de personal (Flores, Abreu y Badii, 2008).

En tal sentido, en la PNP, la rotación de personal es una característica de la asignación de personal policial, entendida como la ubicación de dicho personal en actividad en un cargo específico de la organización policial, en el sentido de que esta se efectúa con frecuencia anual, en conformidad a las modificaciones de colocación a nivel general. Por lo tanto, la rotación de personal es la característica de la asignación personal por la cual esta debe cumplir con el cambio de puestos de los efectivos policiales, entre las distintas dependencias. En consecuencia, la alta rotación es la asignación en función a cambios de cargos de todo el personal policial anualmente, siendo alta por considerar a todo el volumen de efectivos de la institución, así como la periodicidad considerada bastante frecuente al ser anual. (Congreso de la República, 2012)

2.1.4. Selección de personal

Proceso organizacional por el que se determinan a los candidatos que ocuparán los puestos disponibles, por ser los más idóneos para hacerlo. Dicho de otro modo, consiste en un proceso decisonal en función a la compatibilidad de los aspirantes con las plazas laborales disponibles. Asimismo, esta conceptualización del término abarca tres elementos fundamentales: "(1) aplicación de instrumentos de evaluación, y de no emplearse, se trataría de un modo de integrar personal diferente, pero no sería un proceso de selección de personal; (2) dichas herramientas están diseñadas para facilitar las consideraciones sobre la calificación de los candidatos para el puesto; y (3) es esencial contar con un profesional capacitado en el uso de estas herramientas" (Salgado, Moscoso y Lado, 2006, p. 104).

2.1.5. Capacidad logística

Lynch et al. (2000) la describen como la competencia organizacional para el aprovechamiento de recursos en el ejercicio de poner en marcha la cadena de valor de operaciones logísticas. Por otra parte, también se han identificado determinantes de este tipo de capacidad de las empresas que sirven como criterios para evaluar su competitividad en el ámbito logístico. De manera similar, ChiehYu (2006) se enfoca en factores internos, como los estímulos empresariales y el nivel de calidad del talento humano disponible, así como factores externos, como la incertidumbre del contexto y el soporte por parte del gobierno, para identificar aquellos que influyen en la innovación dentro de la logística.

Por otro lado, Chopra y Meindl (2008), De Oliveira y De Camargo (2014), Aschemann et al. (2016) y Reefke y Sundaram (2017) comulgan en la idea de que la clave de alcanzar los logros logísticos radica en desarrollar una sólida capacidad a este nivel. Además, destacan que los determinantes con más peso son la planificación, implementación, coordinación y cooperación.

Para los documentos institucionales y legales relacionados a la PNP, la capacidad logística puede ser entendida como la capacidad operativa de sus acciones. En tal caso, la capacidad operativa consiste en los niveles de disponibilidad de distintos tipos de recursos

que, acompañados de una gestión efectiva, permitan el logro de un desempeño óptimo de la función policial (Bayley, 1994) Asimismo, la Política Nacional de Seguridad Ciudadana identifica la capacidad logística en dicha materia como elemento fundamental para la provisión de seguridad y orden público a la ciudadanía y la vincula a la gestión de procesos y resultados en comisarías básicas. (Policía Nacional del Perú, 2022)

2.1.6. Logística policial

Sobre la logística, García y Bermeo (2018) la definieron como un proceso de gestión construido por buenas prácticas, que abarca un variado abanico de campos administrativos, permitiendo optimizar el recurso del tiempo y aumentar la eficiencia en el trabajo. En tal sentido, como grupo específico de actividades, la logística persigue una organización de procedimientos ideal en relación con el producto, abordando todos los aspectos pertinentes. Además, se enfoca en la distribución del producto y el contacto con el cliente al menor costo posible. Por su parte, Taipe (2018) describió las tecnologías como herramientas que han posibilitado la adaptación del ser humano a la actualidad y logrando la satisfacción de necesidades con la utilización de recursos informáticos.

2.1.7. Gestión de denuncias

La gestión de denuncias policiales implica procesos que utilizan diversos recursos para organizar y administrar las denuncias que se reciben a diario (PNP, 2011). Chiroque (2013, p. 01) menciona que la gestión de denuncias por faltas penales comienza con la denuncia, la cual no es obligatoria, aunque se recomienda la participación de un abogado. Según su análisis, el proceso para tratar infracciones menores no es siempre adecuado, lo que puede llevar al riesgo de que las acciones terminen en prescripción, generando en muchos casos la percepción en la víctima de que el sistema de justicia es ineficiente.

2.1.8. Gestión administrativa

Según Inciarte, Marcano y Reyes (2006), esta se concibe como una estructura sistemática dinámica y adaptativa, compuesta por elementos de proceso, herramientas, recursos, productos y principios de acción, los cuales guían, configuran y facilitan el

desempeño organizacional. Este sistema opera mediante la ejecución estrategias y operaciones en un marco normativo e institucional, asegurando la puesta en marcha de distintos procesos de acuerdo a la legalidad, y disposiciones filosóficas y teóricas que rigen a las organizaciones (2006, p. 230).

2.1.9. Medidas de protección

Son herramientas dictaminadas judicialmente para resguardar a las personas afectadas por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, cuya implementación debe realizarse de forma inmediata, debido a que su propósito central es salvaguardar la integridad de los afectados. La PNP desarrolla como actividad operativa, en el marco de sus competencias relacionadas a combatir la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, la implementación de medidas dirigidas a las personas afectadas por este tipo de violencia, las cuales se ejecutan a través de visitas domiciliarias. Asimismo, la PNP tiene como función la detención de personas que incumplan las mencionadas medidas establecidas judicialmente. En tal sentido, se considera como indicador de servicio dentro de la política pública a los niveles de ejecución de medidas por parte de la PNP. (PNP, 2022)

2.1.10. Factores culturales e institucionales

Acha (2004) señala que la cultura organizacional en la PNP está compuesta por un conjunto de valores, normas y prácticas informales que configuran el comportamiento cotidiano del personal policial. Asimismo, condicionan la forma en que los efectivos policiales responden a situaciones delictivas y, en ocasiones, pueden dificultar la implementación de reformas orientadas a mejorar la atención al ciudadano, particularmente a las víctimas.

Por su parte, Bazán y Jara (2018) destacan la relevancia de la formación de los oficiales en la PNP, señalando que la educación policial no solo imparte conocimientos técnicos, sino que también determina las actitudes y valores de los oficiales. En tal sentido, el plan de estudios de la Escuela de Oficiales tiene un impacto directo en la cultura organizacional de la institución.

En resumen, los factores culturales e institucionales influyen de manera significativa en cómo los efectivos policiales se relacionan con la comunidad, impactando en la calidad de la atención policial y en la efectividad de las políticas de seguridad y orden público.

2.2. Causas del problema público

La actual gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por parte de la PNP en las comisarías de Zárate y La Huayrona presenta características particulares que la componen como deficiente. De este modo, la identificación de las causas de la deficiente gestión de este tipo de denuncias debe considerar no solo los problemas logísticos y de capacitación, sino también la alta rotación laboral de la sección encargada de las denuncias.

Se entrevistó a personal de las comisarías de Zárate y La Huayrona para conocer las causas del problema en el presente caso de estudio. Esta elección de entrevistados se debe a que son servidores públicos que han laborado en la primera línea dentro de la institución policial y de las unidades a las que pertenecen, de tal forma que tienen una perspectiva amplia del problema público en cuestión. Se realizaron 6 entrevistas semiestructuradas a personal policial de diferentes rangos: un suboficial técnico de 3°, un mayor, dos suboficiales de 2°, un teniente y un comandante. Este personal pertenecía a las secciones de familia de ambas comisarías o eran comisarios de estas. Además, tres de estos entrevistados fueron mujeres y los otros tres fueron hombres.

Asimismo, el método de análisis empleado fue el de análisis cualitativo, siguiendo la lógica del rastreo de proceso para entender a la influencia de los elementos registrados en una secuencia y orden correcto. Adicionalmente, se siguió un enfoque de codificación temática, identificando patrones recurrentes mediante el software ATLAS.ti, el cual permitió encontrar relaciones en las respuestas de las entrevistas, como palabras o enunciados claves. Las guías de entrevista, como instrumento de la herramienta seleccionada, se encuentran desarrolladas en los anexos de la presente investigación. A continuación, como

parte del desarrollo de la caracterización de las causas, se presentan los hallazgos de dichas entrevistas.

2.2.1. Deficiente gestión de recursos humanos policiales

La deficiente gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en las comisarías de Zárate y La Huayrona se ve significativamente afectada por la inadecuada gestión de los recursos humanos policiales. Esta deficiencia se manifiesta en varios aspectos críticos que impactan negativamente en la efectividad de la respuesta institucional ante estos casos. Según lo manifestado por los entrevistados, el volumen de personal capacitado en las comisarías es limitado, lo cual se genera por una inadecuada selección y asignación de los recursos humanos, tal como expone Castillo (2022). El personal es asignado con restricciones operativas, lo que incluye efectivos con códigos de salud, en condición de gestación o referidos por motivos médicos. (Anexo 4)

Existe una realidad de falta de especialización por parte de los efectivos policiales de las comisarías en el abordaje de la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. Esto se intensifica con la alta rotación de personal, especialmente en las secciones de familia. Los efectos de este factor es la baja estabilidad laboral y la falta de continuidad en el trabajo de los efectivos policiales, como menciona el entrevistado del Anexo 5. El personal nuevo tiene dificultades para cumplir a cabalidad las actividades del proceso de gestión de denuncias, teniendo la necesidad de pasar por un proceso de adaptación, situación que agrava el desempeño de las comisarías y que es generalizada en el sector público, como señala González (2019).

Por otro lado, el desempeño de los recursos humanos se ve afectado de manera institucional por factores culturales como el machismo, principalmente. El machismo institucional se manifiesta en prácticas como la minimización de casos reportados por mujeres y la falta de empatía en la atención a las víctimas.

Una de las entrevistadas hace énfasis en que la capacitación limitada y la alta rotación generan que existan efectivos no preparados para afrontar determinados casos, convirtiéndose en una dificultad institucional. (ver Anexo 6) Lamentablemente, estas características culturales a nivel institucional se encuentran propagadas en todas las instituciones públicas que participan de la lucha contra la violencia contra la mujer, tal como establece la Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos (2014).

La revisión documental muestra casos en los que mujeres migrantes, especialmente venezolanas, enfrentan discriminación y revictimización al intentar denunciar violencia contra la mujer en comisarías peruanas. Los testimonios registrados señalan que algunas víctimas reciben comentarios estereotipados, machistas y despectivos por parte de los efectivos policiales, lo que desincentiva la denuncia y favorece la impunidad de los victimarios. (Defensoría del Pueblo, 2021)

Asimismo, Amnistía Internacional (2021) también presenta casos documentados de mujeres cuyas denuncias no fueron tramitadas de la manera adecuada por el personal de la PNP, fundamentalmente alegando la presencia de actitudes machistas durante la recepción de la denuncia. En estos testimonios se establece que las víctimas fueron disuadidas de denunciar o incluso maltratadas verbalmente por el personal policial.

2.2.2. Insuficiente capacidad logística de las comisarías

En esta causa se presentan como factores las subcausas de la presencia de un limitado volumen de vehículos y equipos, así como la falta de mantenimiento de los mismos por parte de la institución policial. Se presenta una ausencia de vehículos asignados especialmente a las secciones de familia, perjudicando la capacidad de respuesta, lo cual es mencionado por una de las entrevistadas. De igual forma, lamentablemente en una de las comisarías, la de La Huayrona, solo se dispone de una moto patrulla para cumplir actividades como las visitas domiciliarias, mencionado por la misma entrevistada. (ver Anexo 6) La falta

de recursos para afrontar la violencia contra la mujer es un factor tomado en cuenta por Chávez (2025) como una dificultad institucional importante.

Los entrevistados mencionan que los problemas con la flota vehicular tienen efectos en las funciones policiales como la capacidad de búsqueda de agresores y su detención y traslado, con la finalidad de cumplir con las diligencias de los protocolos, que incluyen exámenes de ley y audiencias judiciales, generando deficiencias en los procesos policiales, como expone Castillo (2022). A pesar de los esfuerzos recientes en ambas comisarías para mejorar la situación de la flota con la incorporación de camionetas y patrulleros, resulta insuficiente para la función policial, mencionado por un efectivo policial de la Comisaría de La Huayrona que fue entrevistado. (ver Anexo 7)

Esto se acompaña de la falta de ambientes adecuados en la infraestructura del establecimiento para cumplir con las diligencias policiales, en cuyo caso la afectación a la respuesta oportuna es crítica para el éxito de dichas diligencias, planteado por Rivera (2025) en el contexto argentino. Asimismo, como menciona una entrevistada, otros elementos de la gestión logística involucran la falta de artefactos de oficina como impresoras y computadoras, así como también material para actividades administrativas como papel bond y lapiceros, perjudicando la ejecución de trámites oportunamente, con remisión de informes y otros documentos. (ver Anexo 4)

2.2.3. Inobservancia de protocolos y directivas del proceso de denuncias y de las medidas de protección

La primera subcausa es la deficiente aplicación de protocolos y procedimientos en la atención de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, tal como indican los entrevistados. Se presenta una ausencia de formación periódica en protocolos, herramientas, enfoques y metodologías pertinentes para abordar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. Las comisarías, como se detalla en las entrevistas no realizan actividades de actualización y revisión de los protocolos en su organización interna, especialmente en las secciones de familia. (ver Anexo 8) Incluso por

parte del personal, así como de la ciudadanía, los procedimientos son vistos como burocráticos y obsoletos, catalogando a los protocolos como demasiado rígidos y con poco adaptables a las necesidades de las comisarías, lo cual es retratado por Benites (2021).

La segunda subcausa es el inadecuado manejo de las medidas, puntualizado por los entrevistados. En este sentido, se presentan hechos como la falta de notificación oportuna por parte de las unidades del Poder Judicial correspondientes, las cuales son los respectivos juzgados de familia. Además, existen fallas operativas en las notificaciones formales a los agresores, por lo cual son puestos en libertad y no cumplen con las medidas hasta que se solucione el problema de forma, tal como menciona uno de los entrevistados. (ver Anexo 9) Por último, también hay errores de fondo y forma en el dictado formal de las medidas, pues a veces no se consignan bien los datos o se interponen órdenes de alejamiento sin tomar en cuenta el domicilio de ambas partes. Estos elementos presentados como dificultades tienen, lamentablemente, el efecto negativo de obstaculizar el correcto acceso a la justicia a las víctimas, como señala Quispe (2020).

1.6. Metodología de la investigación

1.6.1. Metodología de Investigación Cualitativa

La determinación y el examen de las causas del problema público se llevaron a cabo a través de una metodología de investigación cualitativa basada en el método de rastreo de procesos (process tracing), el cual facilita la evaluación de secuencias causales concretas mediante un análisis minucioso de la evidencia empírica.

Diseño de la Investigación de Campo

Población objetivo: Personal policial de las Secciones de Familia de las comisarías de Zárate y La Huayrona, y personal directivo de ambas comisarías.

Muestra: Se aplicó un muestreo intencional no probabilístico, seleccionando informantes clave con experiencia directa en la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar:

- 6 entrevistas semiestructuradas
- Distribución por género: 3 mujeres, 3 hombres
- Rangos representados: 1 Comandante, 1 Mayor, 1 Teniente, 1 ST3, 2 S2

Instrumentos de Recolección

Entrevistas semiestructuradas: Se diseñaron guías de entrevista específicas

(Anexos 4-9) organizadas en cuatro dimensiones:

1. Cantidad de denuncias y revictimización
2. Protocolos de atención
3. Rol policial en la gestión
4. Características técnicas y logísticas

Duración: 45 minutos promedio por entrevista

Consideraciones Éticas

- Consentimiento informado verbal y escrito
- Anonimato garantizado en el reporte de resultados
- Derecho a interrumpir la participación en cualquier momento
- Uso exclusivo de información con fines académicos

Procesamiento de Datos

Análisis cualitativo: Utilizando el software ATLAS.ti para:

- Codificación temática de respuestas
- Identificación de patrones recurrentes
- Triangulación de perspectivas entre diferentes rangos y experiencias

Validación: Los hallazgos fueron contrastados con evidencia documental y estadística institucional para garantizar la robustez de las conclusiones causales.

1.6.2. Triangulación Metodológica

La validez de los hallazgos sobre las causas del problema se sustenta en una estrategia de triangulación (ver Anexo 11) que combina múltiples fuentes de evidencia:

Triangulación de Fuentes

Tabla 8

Cuadro de triangulación de fuentes

| Fuente Primaria | Fuente Secundaria | Fuente Terciaria |
|-------------------------------------|--|--|
| Entrevistas a personal policial (6) | Revisión de protocolos institucionales | Estadísticas SIDPOL/ESINPOL |
| Testimonios de comisarios | Normativa legal (Ley 30364) | Literatura académica especializada |
| Observación de procesos | Informes institucionales PNP | Informes de organismos internacionales |

Triangulación Temporal

- **Datos históricos:** Estadísticas 2022-2023 de denuncias
- **Datos actuales:** Entrevistas realizadas en 2024
- **Proyección:** Análisis de tendencias para el diseño del prototipo

Triangulación de Métodos

1. **Método cualitativo:** Entrevistas semiestructuradas para comprensión profunda de causas
2. **Método cuantitativo:** Análisis estadístico descriptivo de bases de datos policiales
3. **Método documental:** Revisión sistemática de normativa y protocolos

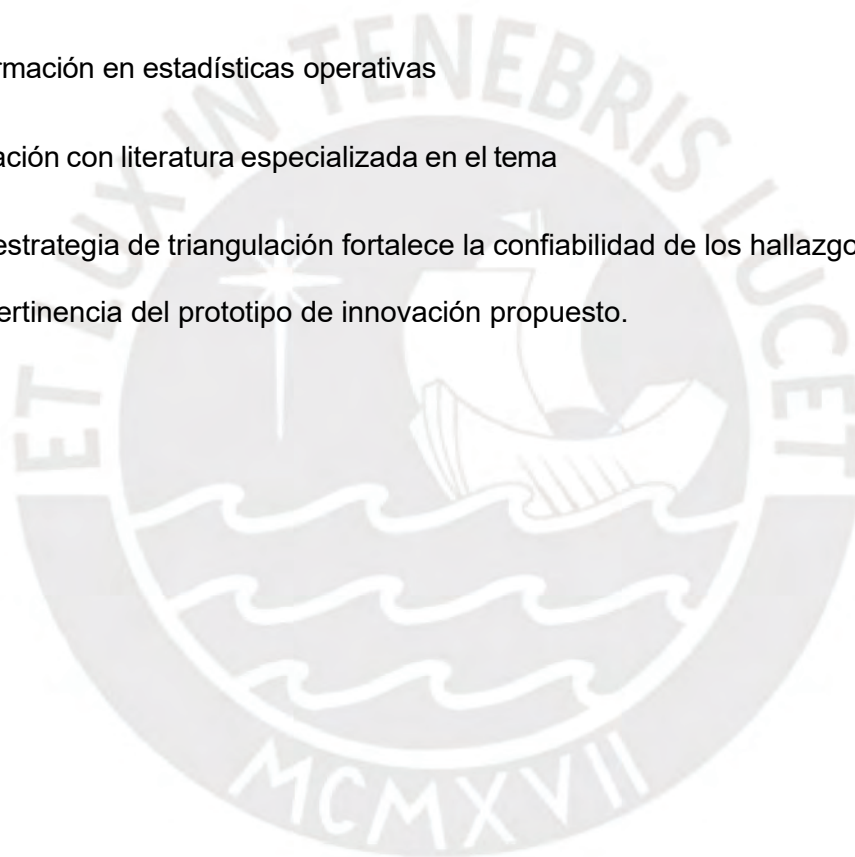
4. **Método comparativo:** Contraste con experiencias internacionales (Nueva Zelanda, Reino Unido, Australia)

Validación Cruzada de Hallazgos

Convergencia de evidencia: Las tres causas identificadas fueron validadas mediante:

- Consistencia en respuestas de entrevistados de diferentes rangos
- Corroboración en documentos institucionales
- Confirmación en estadísticas operativas
- Alineación con literatura especializada en el tema

Esta estrategia de triangulación fortalece la confiabilidad de los hallazgos causales y sustenta la pertinencia del prototipo de innovación propuesto.



CAPÍTULO III

DISEÑO DEL PROTOTIPO

3.1. Desafío de innovación

Tras determinar los elementos de causalidad del problema en estudio, se plantea elegir una de estas para abordar el reto de la innovación, basándose en un ejercicio de jerarquización, según se presenta en el Anexo 9.

En primer lugar, en cuanto al impacto en el problema identificado, tanto la deficiente gestión de recursos humanos como la insuficiente capacidad logística de las comisarías tienen un impacto regular, mientras que la inobservancia de protocolos y directivas del proceso de denuncias y de las medidas de protección. Esta diferencia se debe a que los procesos resultan lentos y burocráticos, tanto para la percepción del personal policial como para las víctimas, produciendo escenarios de revictimización indeseados. Asimismo, los procesos no ayudan a simplificar la acción policial para cumplir con el procesamiento del caso de la manera más óptima, mientras que los recursos humanos y logísticos toman un lugar secundario a pesar de su notable importancia.

En segundo lugar, en relación a las posibilidades de modificación por parte de la organización, la inobservancia de protocolos y directivas del proceso de denuncias y de las medidas de protección, y la ineficiente gestión de procesos tienen una alta posibilidad, mientras que la insuficiente capacidad logística tiene regular posibilidad. Se pueden establecer nuevos lineamientos en los protocolos de selección y asignación de personal desde la Dirección de RR.HH., aunque está claro que la política de rotación sería más complicada de cambiar. Asimismo, puede ser muy prolongado el proceso de adquisición y renovación de recursos logísticos, especialmente vehículos. Sin embargo, adoptar nuevas metodologías y herramientas a los procesos de gestión de denuncias es altamente posible, pues ya se ha hecho en anteriores ocasiones.

Por último, en función al marco normativo de la organización, la deficiente gestión de recursos humanos y la inobservancia de protocolos y directivas del proceso de denuncias y

de las medidas de protección, se encuentran totalmente en dicho marco normativo, mientras que la insuficiente capacidad logística se encuentra en el marco normativo de manera compartida. La gestión de recursos humanos se encuentra normada por la normativa de carrera policial, como carrera especial, quedando aparte de la normativa de servidores públicos civiles, por lo que está a cargo directamente de la PNP. En cuanto a la capacidad logística, si bien la División de Logística de la Dirección de Administración gestiona la adquisición de recursos operativos, todo esto forma parte de un programa presupuestal en el que está involucrado también el Ministerio de Economía y Finanzas. Por su parte, la gestión de procesos de denuncia se encuentra dictada por la Política Nacional de Seguridad Ciudadana y la normativa subsecuente a ella.

Tabla 9

Jerarquización de causas

| Causas | Dimensión 1: Nivel de impacto en el problema | Dimensión 2: Posibilidades de modificación por parte de la organización | Dimensión 3: Se encuentra en el ámbito normativo de la organización desde el cual pretendo generar la intervención | Total |
|--|---|--|---|--------------|
| Deficiente gestión de recursos humanos policiales | 2 | 3 | 2 | 7 |
| Insuficiente capacidad logística de las comisarías | 2 | 2 | 1 | 5 |

| | | | | |
|---|----------|----------|----------|----------|
| inobservancia de protocolos y directivas del proceso de denuncias y de las medidas de protección | 3 | 3 | 2 | 8 |
|---|----------|----------|----------|----------|

Por lo tanto, la causa elegida es el “ineficiente gestión de los procesos de denuncias policiales”, pues obtuvo el mayor puntaje en la evaluación, guiando la configuración de la innovación de aquí en adelante con base en el planteamiento del desafío de innovación:

- **Problema público:** Deficiente gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por parte de la PNP en las comisarías de Zárata y La Huayrona.
- **Causa seleccionada:** Ineficiente gestión de los procesos de denuncias policiales.
- **Desafío de innovación:** ¿Cómo podemos mejorar la inobservancia de protocolos y directivas del proceso de denuncias y de las medidas de protección, por las comisarías de Zárata y La Huayrona porque actualmente presentan una deficiente gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar?

De manera específica, el desafío está compuesto por tres componentes. El primero es la causa que se buscará intervenir buscando mejorarla, la cual es la ineficiente gestión de los procesos de denuncias policiales. En segundo lugar, el rol del operador, el cual es las comisarías de Zárata y La Huayrona, consistiendo en la gestión de denuncias y todos los procedimientos que la configuran. Finalmente, el tercer componente es la consecuencia esperada de resolver el problema, la cual es superar las deficiencias en la gestión de denuncias de violencia como función de las mencionadas unidades policiales.

3.2. Experiencias previas para hacer frente al desafío de innovación

3.2.1. Nueva Zelanda

La experiencia de Nueva Zelanda consiste en el desarrollo de un modelo de evaluación de riesgos para la actuación policial frente a la violencia contra la mujer. El elemento innovador y más destacado de este caso es la proyección del riesgo en los casos de violencia, que permite anticiparse a un escalamiento grave de una situación determinada. Aunque no es una innovación preventiva, pues no busca prevenir la ocurrencia de violencia, sino anticiparse a un nivel particular de ella, mejoró la respuesta del cuerpo policial desde un enfoque proactivo, superando la mera reactividad en la intervención policial.

Tabla 10

Elementos de análisis de la experiencia de Nueva Zelanda

| Elementos | Subelementos |
|---|--|
| Descripción de la experiencia | Modelo de evaluación de riesgos para la actuación policial para combatir la comisión del delito de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. |
| Aspectos que aborda del desafío de innovación (indique componentes específicos) | El modelo se consideró un medio eficaz para que la policía mejorara su respuesta al llamado de las personas agraviadas por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, especialmente en situaciones en las que existe un patrón persistente de abuso y un riesgo de nuevos actos de violencia grave. |
| Razones por las que se indica que es una innovación | La comprensión del entorno de la policía de primera línea y el efecto de la cultura organizacional policial en el éxito de la reforma amplía la comprensión de las barreras que siguen afrontando las organizaciones policiales contemporáneas. El estudio presenta como hallazgos el impacto de elementos contextuales en la implementación de la valoración de los niveles de riesgo de la comisión de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. |

| | |
|---|---|
| Resultados alcanzados con la implementación de la experiencia | Un pequeño número de agentes informó de que la aplicación del modelo había mejorado considerablemente su investigación de los hechos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. Una característica clave de la percepción de los agentes de policía sobre su función (un fuerte énfasis en el combate contra el delito y el cumplimiento normativo) moldeaba la discreción de los agentes aplicando el modelo de valoración de niveles de riesgo. |
| Dificultades identificadas | Los agentes percibieron que el modelo de evaluación de riesgos estaba invadiendo su capacidad de decisión: algunos pensaban que se trataba de un aspecto inevitable de un clima de rendición de cuentas que formaba parte de una tendencia más amplia de escrutinio de la toma de decisiones individual. |

Nota. Adaptado de Grant y Rowe (2011).

3.2.2. Reino Unido

La experiencia de Reino Unido es de naturaleza instrumental y/o metodológica. Consistió en la creación del documento de gestión Home Office Circular 60/1990, un punto de quiebre en el desempeño y el rol policial frente a la violencia contra la mujer. La principal innovación que representa este caso reside en el cambio de enfoque, llevando a la práctica el tratamiento de la violencia contra la mujer de un plano privado a uno público. A la larga, esto significó una transformación en la cultura organizacional del cuerpo policial, evolucionando en las estrategias para la erradicación de este tipo de violencia.

Tabla 11

Elementos de análisis de la experiencia de Reino Unido

| Elementos | Subelementos |
|---|--|
| Descripción de la experiencia | Home Office Circular 60/1990, un documento contundente que tuvo una influencia considerable en el modo en el que las fuerzas policiales del Reino Unido abordan la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. |
| Aspectos que aborda del desafío de innovación (indique) | Emitido por el Ministerio del Interior británico (Home Office), este documento fue una respuesta oficial a la creciente preocupación sobre la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar y el rol de la policía en su gestión. La Circular 60/1990 |

| | |
|---|---|
| componentes específicos) | recomendaba a las fuerzas policiales del Reino Unido adoptar un enfoque más activo y proactivo en los casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, marcando un cambio en cómo los cuerpos policiales abordaban estos incidentes. |
| Razones por las que se indica que es una innovación | Uno de los puntos clave de la Circular fue su insistencia en que la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar se tratara como un delito grave, sugiriendo que los oficiales debían adoptar una postura de arresto preferente en situaciones donde había evidencia de violencia, en lugar de considerar estos incidentes como asuntos privados. Esto significó un cambio en la práctica policial, ya que antes era común que las fuerzas policiales intervinieran de manera limitada, dejando la resolución en manos de las partes involucradas. |
| Resultados alcanzados con la implementación de la experiencia | Sentó bases para la implementación posterior de enfoques de investigación más estructurados e integrales para la gestión policial del crimen de agresión en el seno doméstico. Permitió la creación de equipos especializados en la materia. Finalmente, contribuyó en el cambio en la cultura organizacional de la institución policial, ampliando la sensibilización de los efectivos policiales. |
| Dificultades identificadas | Se presentó una fuerte resistencia por parte de un sector de los efectivos policiales en función a priorizar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. Dado que históricamente la violencia ocurrida en el entorno familiar era percibida como un problema de la esfera privada, muchos policías no estaban preparados ni capacitados para intervenir adecuadamente en estos casos. Esta resistencia interna ralentizó la adopción efectiva de las directrices, y fue necesario un cambio cultural dentro de las fuerzas policiales para que este fenómeno delictivo fuera considerado como tal, y clasificado como grave y prioritario. |

Nota. Farrell y Buckley (1999).

3.2.3. Australia

La experiencia de Australia describe la implementación de un instrumento de gestión para la policía, con facultades respaldadas por la ley, que le permitió establecer una intervención inmediata en los casos de violencia doméstica, los cuales fundamentalmente se

daban lugar en perjuicio de mujeres y niños en la práctica. Las Domestic Violence Orders (DVOs) dotaron de poder a las unidades policiales para tomar decisiones más allá del apaciguamiento de escenarios violentos, sino que les permitió tomar decisiones y ejecutar acciones para proteger a las víctimas y controlar a los victimarios, razón por la cual es innovadora.

Tabla 12

Elementos de análisis de la experiencia de Australia

| Elementos | Subelementos |
|---|---|
| Descripción de la experiencia | Implementación de órdenes de protección de violencia doméstica (Domestic Violence Orders, DVOs). Estas órdenes permiten a las autoridades intervenir rápidamente en hechos de violencia doméstica para garantizar la seguridad de las personas afectadas. Los DVOs restringen la posibilidad de que el victimario y la persona afectada se contacten, y establecen sanciones en caso de incumplimiento, lo que contribuye a salvaguardar la integridad de personas en estado de vulnerabilidad en escenarios de violencia doméstica. |
| Aspectos que aborda del desafío de innovación (indique componentes específicos) | Las DVOs han mejorado los procesos policiales al establecer un marco legal claro para intervenir en situaciones de violencia doméstica y brindar protección inmediata a las víctimas. Los agentes ahora pueden imponer restricciones de contacto, lo que mejora la capacidad de respuesta y permite actuar preventivamente para evitar que la violencia escale. |
| Razones por las que se indica que es una innovación | Las DVOs son innovadoras porque representan un enfoque proactivo y preventivo, donde la policía no solo responde a incidentes de violencia, sino que toma medidas para proteger a las víctimas incluso antes de que ocurra una agresión grave. Esto marca un cambio en el enfoque tradicional reactivo hacia un modelo que prioriza la seguridad continua de las víctimas. |
| Resultados alcanzados con la implementación de la experiencia | La implementación de DVOs ha contribuido a reducir el riesgo de agresiones posteriores, aumentando la confianza de las víctimas en la protección policial. También ha mejorado la coordinación entre servicios de apoyo y el sistema judicial, permitiendo un |

seguimiento más efectivo de los hechos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.

Dificultades
identificadas

Algunos desafíos en la implementación incluyeron la resistencia inicial por parte de algunos agentes no familiarizados con el enfoque preventivo, y problemas logísticos para garantizar el seguimiento de las órdenes y su cumplimiento en todas las jurisdicciones. Además, en áreas rurales, la supervisión y protección efectiva de las víctimas representaron un reto debido a la menor presencia policial y recursos limitados.

Nota. Jahirul y Mazerolle (2022).

3.3. Proceso de la conceptualización y prototipado

3.3.1. Proceso de conceptualización

De las experiencias previamente desarrolladas y de la consulta de otras fuentes documentales de diversa naturaleza, como informes o vídeos, así como también de las consultas a actores relacionados a la problemática, se ha dispuesto realizar un registro de elementos innovadores. En tal sentido, para la elaboración del prototipo se han condensado una serie de ideas para abordar el tema, los cuales son presentados en la Tabla 12:

Tabla 13

Generación de ideas

| Nombre de la idea | Descripción de la idea | Fuente o autor de la idea |
|------------------------------------|---|----------------------------------|
| Aplicación móvil de Denuncias | Crear una app donde los ciudadanos puedan denunciar incidentes de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en tiempo real, con opción de alertar directamente a la policía más cercana. | Elaboración propia |
| Botón de pánico conectado a la PNP | Proporcionar un botón de pánico físico o virtual que al ser presionado envíe una alerta inmediata a la PNP para intervención rápida. | Elaboración propia |

| | | |
|---|---|---|
| Sistema de Monitoreo Electrónico (GPS) para Agresores | Implementar un sistema de GPS para agresores con órdenes de alejamiento, que alerte a la policía y a la víctima si se violan las restricciones. | Elaboración propia |
| Capacitación en Comunicación Empática | Realizar entrenamientos especializados para los agentes policiales sobre cómo interactuar empáticamente con las víctimas, lo cual aumentará la confianza en la PNP. | Comisario de La Huayrona |
| Línea de Asistencia 24/7 para Víctimas | Crear una línea telefónica exclusiva para las personas afectadas, atendida por personal entrenado que pueda dar orientación y apoyo inmediato. | Personal de la Sección de Familia |
| Línea directa para la población afectada | Establecer un número telefónico especial que brinde apoyo inmediato y asesoría a las víctimas. | Personal de la Sección de Familia |
| Geolocalización de Denuncias | Utilizar tecnología de geolocalización para mapear zonas con mayor incidencia de denuncias y asignar recursos de patrullaje en esas áreas. | Elaboración propia |
| Redes Vecinales de Apoyo a Víctimas | Establecer redes comunitarias en las que vecinos voluntarios a través de las juntas vecinales colaboren para detectar y alertar posibles incidentes de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. | Jefe de la Sección de Familia – La Huayrona |
| Uso de Inteligencia Artificial para Detección de Riesgo | Utilizar IA para analizar patrones en los hechos delictivos y predecir escenarios potenciales de violencia severa, alertando preventivamente a las autoridades, para que orienten el patrullaje a los casos detectados. | Elaboración propia |
| Monitoreo Proactivo de Medidas de Protección | Crear un equipo de agentes dedicados al monitoreo periódico y preventivo de las medidas interpuestas, realizando visitas de control en cumplimiento a la estrategia Vecindario Seguro. | Elaboración propia |

| | | |
|--|---|-----------------------------------|
| Programa de Rehabilitación para Agresores | Ofrecer un programa de rehabilitación voluntaria u obligatoria para agresores que incluya terapia psicológica, buscando reducir reincidencia. | Personal de la Sección de Familia |
| Registro Electrónico de Visitas de Seguimiento | Implementar un sistema digital donde se registre cada visita de seguimiento que realiza la PNP, asegurando transparencia y cumplimiento. | Elaboración propia |
| Implementar un chat en línea para consultas | Crea un servicio de chat donde las víctimas puedan hacer preguntas sobre cómo reportar violencia. | Elaboración propia |
| Sistema de alertas y notificaciones. | Implementar un sistema que envía notificaciones a las víctimas sobre el estado de su caso por SMS o aplicación. | Elaboración propia |
| Sistema de recompensas para denuncias efectivas | Implementar un programa que incentive a las víctimas a denunciar, brindándoles apoyo adicional. | Elaboración propia |
| Portales de evaluación de servicios policiales | Crear una plataforma donde las víctimas puedan dejar comentarios sobre el servicio recibido por parte del personal policial. | Elaboración propia |
| Uso de inteligencia artificial para analizar datos | Implementar IA que analice patrones en denuncias y optimice recursos en áreas críticas. | Elaboración propia |
| App Móvil | Desarrollar una aplicación móvil que permita a las víctimas reportar incidentes y recibir asistencia inmediata. | Elaboración propia |
| Chatbot 24/7 | Implementar un chatbot que brinde orientación y asistencia en tiempo real a las víctimas. | Comisario de Zárate |
| Seguimiento de Casos | Implementar un sistema de seguimiento de casos para asegurar que tanto las denuncias como las medidas de protección sean gestionadas adecuadamente. | Elaboración propia |
| Evaluación de Riesgo | Utilizar herramientas de evaluación de riesgo para priorizar los casos más urgentes. | Elaboración propia |

| | | | |
|---------------------|----|--|---|
| Feedback Víctimas | de | Crear un sistema de feedback donde las víctimas puedan evaluar el servicio recibido y sugerir mejoras. | Elaboración propia |
| Análisis de Datos | | Aplicación de procesamiento avanzado de información para encontrar patrones y mejorar la respuesta policial. | Elaboración propia |
| Auditorías Internas | | Realizar auditorías internas periódicas para evaluar y mejorar los procesos de gestión de denuncias. | Elaboración propia |
| Formación Empatía | en | Incluir formación en empatía y comunicación efectiva en los programas de capacitación policial. | Víctima de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar |

Luego de elaborar el listado de ideas, es pertinente realizar un ordenamiento y agrupamiento de las mismas, con la finalidad de identificar las características de cada una y sus relaciones entre ellas. Des este modo, la Tabla 13, a continuación, muestra cinco grupos de ideas que segmentan las ideas previamente registradas, permitiendo contar con un mejor entendimiento y clarificando la ruta de innovación.

Tabla 14

Agrupación de ideas

| Ideas conformadas en base a ideas específicas | Ideas específicas |
|--|---|
| Tecnología y Herramientas Digitales | <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación móvil de Denuncias • Botón de pánico conectado a la PNP • Geolocalización de Denuncias • Uso de Inteligencia Artificial para Detección de Riesgo • Implementar un chat en línea para consultas • Sistema de alertas y notificaciones • App Móvil • Chatbot 24/7 • Sistema de seguimiento de casos • Análisis de Datos |

| | |
|--|--|
| | <ul style="list-style-type: none"> • Aplicación de IA para analizar datos • Sistema de Monitoreo Electrónico (GPS) para Agresores • Registro Electrónico de Visitas de Seguimiento |
| Apoyo a Víctimas | <ul style="list-style-type: none"> • Línea de Asistencia 24/7 para Víctimas • Línea directa para víctimas de violencia • Redes Vecinales de Apoyo a Víctimas • Sistema de recompensas para denuncias efectivas • Seguimiento de Casos • Evaluación de Riesgo • Monitoreo Proactivo de Medidas de Protección • Implementar un chat en línea para consultas • App Móvil • Chatbot 24/7 |
| Monitoreo y Cumplimiento | <ul style="list-style-type: none"> • Sistema de Monitoreo Electrónico (GPS) para Agresores • Monitoreo Proactivo de Medidas de Protección • Registro Electrónico de Visitas de Seguimiento • Auditorías Internas • Seguimiento de Casos • Sistema de alertas y notificaciones • Sistema de seguimiento de casos |
| Capacitación y Mejora de Procesos | <ul style="list-style-type: none"> • Capacitación en Comunicación Empática • Formación en Empatía • Programa de Rehabilitación para Agresores |
| Evaluación y Retroalimentación | <ul style="list-style-type: none"> • Portales de evaluación de servicios policiales • Feedback de Víctimas |

Habiendo determinado los cinco grupos de ideas, se prosigue con la priorización de las mismas por medio de una evaluación de cinco criterios claves: deseabilidad, factibilidad, viabilidad, impacto y disrupción. Esta evaluación busca dar un puntaje de prioridad a cada grupo, de donde, por su mayor importancia, pueda destacar uno de ellos. Así, la Tabla 14 muestra los resultados de la priorización de ideas.

Tabla 15*Priorización de ideas*

| Grupos de ideas | Deseabilidad | Factibilidad | Viabilidad | Impacto | Disrupción | TOTAL |
|-------------------------------------|--------------|--------------|------------|---------|------------|-------|
| Tecnología y Herramientas Digitales | X | X | X | X | | 4 |
| Apoyo a Víctimas | X | X | X | | | 3 |
| Monitoreo y Cumplimiento | X | X | X | X | X | 5 |
| Capacitación y Mejora de Procesos | X | X | X | X | | 4 |
| Evaluación y Retroalimentación | X | X | X | | | 3 |

Como se observa en la Tabla 14, el proceso de priorización de ideas evaluó cinco criterios fundamentales. El grupo de ideas de 'Monitoreo y Cumplimiento' obtuvo la mayor puntuación (5) destacando especialmente en los criterios de disrupción e impacto. De este modo, responden al problema de mejorar la gestión de denuncias y apoyo a las víctimas, lo que es muy deseable para la comunidad. Estas ideas se consideran técnicamente factibles con la tecnología y recursos disponibles. Implementar estas soluciones sería viable dentro del sistema actual, con algunos ajustes y capacitaciones. Todas las ideas en este grupo tienen una alta potencialidad para solucionar las deficiencias en la gestión de denuncias, especialmente la de monitoreo proactivo. Las ideas que involucran el uso de tecnología avanzada, como la geolocalización y el monitoreo proactivo, se consideran más disruptivas porque representan un cambio más significativo en la forma actual de operar.

Si bien es cierto, el grupo de ideas priorizado fue el de monitoreo y cumplimiento, este cuenta con ideas que son transversales a otros grupos, como son el grupo de ideas de tecnología y herramientas digitales y el grupo de apoyo a víctimas. Las ideas de geolocalización y el monitoreo proactivo tienen características para pertenecer a más de un grupo. A partir de los resultados de la priorización, se elabora el bosquejo del concepto en la Tabla 15, teniendo como base las ideas del grupo de monitoreo y cumplimiento.

Tabla 16

Descripción del bosquejo del concepto

| Ítem | Contenido |
|---|---|
| Denominación de la solución | Monitoreo Proactivo de Medidas de Protección |
| Población beneficiada de la solución | Víctimas de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en las jurisdicciones de las comisarías de Zárate y La Huayrona |
| Descripción de la solución | El sistema de monitoreo proactivo es un entorno virtual que permite controlar y vigilar la efectucción de las medidas interpuestas y el desempeño policial en relación a las intervenciones contra la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. El sistema será operado por un equipo especializado de la policía, quienes harán visitas periódicas a las víctimas y realizarán reportes de cumplimiento. También se utilizará tecnología de geolocalización para rastrear en tiempo real la ubicación de los agresores cuando corresponda. |
| Descripción breve del beneficio aportado | El monitoreo proactivo garantizará que las medidas interpuestas se efectúen eficazmente, reduciendo el riesgo de reincidencia y aumentando la percepción positiva de las agraviadas en la institución policial. Este sistema mejorará la seguridad de las víctimas, proporcionando alertas rápidas en caso de incumplimiento y facilitando una respuesta inmediata por parte de la policía. |

3.3.2. Proceso de prototipado

A partir del bosquejo desarrollado y presentado en el apartado anterior, se da inicio ahora con el proceso de prototipado, siguiendo los niveles de prototipado: nivel conceptual, nivel sensorial y nivel funcional. El primero de ellos consiste en concretar las partes fundamentales de la idea del prototipo, terminando en una conceptualización de base para los pasos posteriores del desarrollo del prototipo innovador.

Las ideas de monitoreo y cumplimiento fueron priorizadas en un primer momento porque presentaban una característica disruptiva, preventiva y proactiva frente al problema de la deficiente gestión de denuncias. Y, tal como lo entiende el bosquejo, el procedimiento clave de la gestión de denuncias relacionado al monitoreo es el de la gestión de medidas de protección, razón por la cual es la piedra angular del desarrollo de la presente innovación. Por consiguiente, la Tabla 16 fortalece y conceptualiza el bosquejo previamente presentado, a partir del monitoreo de medidas de protección.

Tabla 17

Prototipo a nivel conceptual

| NIVEL | TÉCNICA | DEFINICIÓN |
|------------------|------------------|--|
| Nivel conceptual | Viaje de usuario | <p>Optimización de la acción policial para conseguir la garantía en la efectuación de las medidas de protección interpuestas para proteger a las personas afectadas por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, Esta acción es puesta en práctica por las secciones de familia de las comisarías de Zárate y La Huayrona de la PNP. Esta optimización se basa en la implementación de un enfoque de monitoreo proactivo de dichas medidas, por el cual las fuerzas policiales buscan, mediante acciones estratégicas y operativas, anticiparse a posibles actos que atenten al cumplimiento de aquellas.</p> <p>Por tanto, se plantea también el establecimiento de un sistema virtual de monitoreo proactivo de las medidas interpuestas, el cual consta de un sistema de información que procesa los datos vinculados a la función planteada, así como también el desarrollo y la puesta en marcha de una plataforma web y su aplicativo móvil para su uso y el de todas sus funcionalidades. El sistema representa una herramienta tecnológica para garantizar una adecuada proactividad.</p> |

Luego de que el nivel conceptual de prototipado estableciera como elementos conceptuales de base, apoyándose del desarrollo previo, a la necesidad de un enfoque, un

conjunto de acciones estratégicas y operativas, y un entorno tecnológico y virtual, como puntos clave del concepto de monitoreo proactivo de medidas de protección, es elemental construir y presentar la aproximación del usuario a la representación de dicha idea en la práctica. Así, en la Tabla 17, a continuación, se describe la forma en la que el usuario, siendo este el efectivo policial de las comisarías, va a interactuar con el prototipo de innovación.

Tabla 18

Prototipo de nivel sensorial

| NIVEL | TÉCNICA | DEFINICIÓN |
|-----------------|-------------------------------|---|
| Nivel sensorial | Role playing o juego de roles | <p>El Sistema de Monitoreo Proactivo de las Medidas de Protección (SISMP) es un sistema virtual de registro, procesamiento e integración de datos vinculados a casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. El acceso a este sistema puede realizarse por medio de dos modalidades: plataforma web y aplicativo móvil. En tal sentido, se puede ingresar al sistema desde computadoras, laptops, celulares y cualquier dispositivo móvil o de escritorio que tenga acceso a internet.</p> <p>Para interactuar con el sistema en cualquiera de las dos modalidades, el efectivo policial correspondiente debe insertar sus credenciales únicas, desde cualquiera de los dispositivos mencionados. El efectivo policial es capaz de registrar información relevante sobre los casos, así como también recibirá información que considere importante para sus actividades. Por último, tendrá la posibilidad de visualizar datos e informes detallados vinculados a los casos en cuestión.</p> |

Al requerirse la descripción de un contacto entre el usuario y el prototipo, el nivel sensorial se dispuso a darle un nombre al prototipo y una naturaleza definida. El SISMP es un entorno virtual que ofrece un completo abanico de formas de interacción del usuario, cada una relacionada a una o más funcionalidades. Es en este tránsito de la interacción a la funcionalidad que se pueden discernir diversos componentes que configuran el prototipo. En

tal sentido, la Tabla 18 presenta los resultados del ejercicio de determinar cada componente a partir de las facultades que se requieren del prototipo.

Tabla 19

Componentes del prototipo

| Componente | Definición |
|---|--|
| Registro de casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar | Módulo destinado al almacenamiento y gestión centralizada de la información de los hechos reportados de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. Este componente incluye detalles como los datos de las víctimas y victimarios, la naturaleza de la violencia, las medidas otorgadas y su vigencia, permitiendo un acceso rápido y organizado para las autoridades responsables. |
| Análisis de datos sobre los casos | Herramienta que permite procesar y evaluar la información registrada para encontrar patrones, tendencias y elementos de riesgo en los hechos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. Utiliza técnicas de análisis estadístico y visualización de datos para facilitar el proceso decisional y la priorización de casos críticos. |
| Geolocalización de víctimas y agresores | Sistema de rastreo en tiempo real o con registros geográficos que permite ubicar a las víctimas y agresores dentro de un mapa digital. Este componente es vital para verificar la efectucción de las medidas y alertar sobre posibles acercamientos no autorizados. |
| Sistema de alertas por niveles de riesgo de incumplimiento de las medidas | Mecanismo automatizado que evalúa el riesgo de incumplimiento de las medidas interpuestas, basado en factores como proximidad geográfica, reincidencia del agresor u otros indicadores. Opera mediante un algoritmo de detección de proximidad que cruza datos GPS en tiempo real con las restricciones establecidas en las medidas de protección. Genera notificaciones y alarmas en tiempo real para que las autoridades puedan tomar acciones preventivas o correctivas. Es decir, al detectar una aproximación prohibida, el sistema genera tres tipos de alertas escalonadas según el nivel de riesgo: bajo, medio, alto. |

| | |
|--|---|
| Red de comunicación con las víctimas | Plataforma integrada de comunicación que facilita el contacto constante y seguro entre las víctimas y el equipo especializado. Puede incluir canales como aplicaciones móviles, líneas de emergencia y mensajería encriptada, garantizando una respuesta rápida en situaciones de emergencia. |
| Reportes policiales sobre los casos | Función que permite la generación de informes periódicos o específicos sobre el estado de los casos, el cumplimiento de las medidas interpuestas y las acciones tomadas por las instituciones. Estos reportes sirven como documentación oficial y como base para evaluar la eficacia del sistema. |
| Equipo policial especializado en el manejo del sistema | Grupo capacitado de oficiales responsables de la operación, supervisión y actualización del sistema virtual. Este equipo también garantiza la interpretación adecuada de los datos, la respuesta inmediata a las alertas y el monitoreo efectivo de las medidas interpuestas. |

Haber conceptualizado el prototipo de manera desagregada, por medio de componentes, brinda una especificidad, aunque aún difusa y desarticulada, de las funcionalidades del prototipo. Por ello, en el nivel funcional, tal como muestra la Tabla 19, las características particulares de los componentes se integran para dar una idea integral y coral de la funcionalidad del prototipo. Como se muestra en la Tabla 19, este nivel desarrolla de base la sistematización de las facultades del prototipo, dividiéndola en dos partes o fases fundamentales para su entendimiento esquematizado: la accesibilidad y el software.

Tabla 20

Prototipo de nivel funcional

| NIVEL | TÉCNICA | DEFINICIÓN |
|-----------------|---|--|
| Nivel funcional | Prototipo de alta fidelidad (o alta resolución) | La interfaz del sistema representado en el software tendrá dos tipos de presentaciones, una para el personal policial y otra para los ciudadanos, donde se encuentran incluidas principalmente las personas afectadas por agresiones en el entorno familiar. Por tanto, las funciones se diferenciarán mínimamente en cada caso. |

Accesibilidad:

- Los usuarios ingresan al sistema por medio de la página web, desde donde también pueden descargar el aplicativo móvil si se encuentran interactuando desde un dispositivo que amerite su uso.
- La plataforma presenta un menú inicial, detallando la descripción del sistema, su uso, principales funciones y normativa a la que se acoge.
- La presentación inicial es para todos los usuarios. Para los ciudadanos no es necesario acceder con una cuenta.
- Los efectivos policiales cuentan con credenciales y acceden al sistema desde adentro. Una vez ingresan, pueden hacer uso de los componentes antes descritos, presentados en pestañas particulares.
- Además de las pestañas de los componentes principales, el menú general para el uso policial contiene la información del usuario, la herramienta tecnológica y la institución.
- Por su parte, los ciudadanos tienen acceso a la pestaña de comunicación, con un diseño general, desde la cual pueden comunicarse con la PNP a través de distintos canales.

Software:

- El sistema presenta un registro en base de datos sobre la información de cada caso de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, especialmente detallada en los casos que corresponden a la jurisdicción del efectivo usuario.
 - El sistema permite la presentación y visualización de la representación de datos analizados mediante tablas y gráficos. De este modo, el cuerpo policial puede resumir y sintetizar una gran cantidad de datos sobre los resultados de las medidas y el desempeño policial.
 - El sistema presenta un mapa con indicadores de geolocalización de víctimas y agresores, el cual muestra niveles de riesgo de los individuos, víctimas y victimarios,
-

ante un posible incumplimiento de las medidas interpuestas en cada caso.

- Espacio para recibir la comunicación de los ciudadanos, especialmente de las personas afectadas. Se obtienen los datos de los distintos canales de comunicación.
 - El sistema tiene un apartado para que se ingresen reportes policiales sobre los casos, basados en las operaciones realizadas para proteger a las víctimas, lo cual retroalimenta y actualiza el registro de casos del sistema.
-

Una vez se ha entendido de manera integral y concatenada la facultad y las funciones del prototipo, dándole el cierre al desarrollo de los niveles de prototipado, es requerido realizar un procedimiento de testeo de dicho prototipo a nivel funcional. Con la finalidad de realizar este testeo, se toman como referencia los componentes previamente establecidos para desarrollar hipótesis a partir de ellos. La Tabla 20 presenta dos hipótesis por cada componente, buscando contrastar que la existencia de cada uno cumpla con justicia con lograr un objetivo en particular para responder al desafío con éxito.

Tabla 21

Desarrollo de hipótesis

| Componente del prototipo | Hipótesis |
|---|---|
| Registro de casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar | <ul style="list-style-type: none"> • La implementación de un registro centralizado de casos reducirá el tiempo de acceso a la información relevante, mejorando la efectividad en la gestión de medidas interpuestas. • Reducción de los fallos administrativos en el registro de casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. |
| Análisis de datos sobre los casos | <ul style="list-style-type: none"> • Permitirá determinar patrones de riesgo aportando al enfoque proactivo. • Reducción del grado de reincidencia delictiva de los victimarios. |

| | |
|---|--|
| Geolocalización de víctimas y agresores | <ul style="list-style-type: none"> • Mejorará las intervenciones haciéndolas más oportunas y precisas. • Aumentará la percepción de seguridad de las víctimas al sentirse más protegidas. |
| Sistema de alertas por niveles de riesgo de incumplimiento de las medidas | <ul style="list-style-type: none"> • Disminuye el tiempo de respuesta policial frente a actos de incumplimiento de las medidas. • Categorizar las alertas por niveles mejorará la asignación de recursos. |
| Red de comunicación con las víctimas | <ul style="list-style-type: none"> • Una red eficiente motivará a las víctimas a reportar casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. • La comunicación directa disminuirá los tiempos de respuesta policial. • La generación automática de reportes mejorará los informes presentados, facilitando el proceso decisional estratégico. |
| Reportes policiales sobre los casos | <ul style="list-style-type: none"> • El uso de reportes detallados permitirá un monitoreo más eficaz, reduciendo las brechas en el seguimiento de casos. • La especialización del equipo policial incrementará la tasa de resolución de incidentes asociados a incumplimientos. |
| Equipo policial especializado en el manejo del sistema | <ul style="list-style-type: none"> • Un equipo capacitado reducirá los errores en la operación del sistema, mejorando la fiabilidad general del monitoreo. |

A continuación, en la Tabla 21 se formula una pregunta de testeo por cada una de las hipótesis anteriormente configuradas. El conjunto de estas preguntas compondrá un cuestionario de testeo, que será efectuado a determinados actores claves. Asimismo, se utilizan técnicas de testeo que son descritas más adelante en este apartado. Como resultado, los hallazgos del proceso de testeo del prototipo en su nivel funcional son usados para mejorar el mismo con miras a concretar el concepto final y su presentación y diseño final como tal.

Tabla 22*Cuestionario de preguntas para el testeo*

| Hipótesis | Preguntas de testeo |
|---|---|
| La implementación de un registro centralizado de casos reducirá el tiempo de acceso a la información relevante, mejorando la eficiencia en la gestión de medidas. | 1. ¿Cuánto tiempo le toma acceder a la información relevante de un caso utilizando el registro centralizado? |
| La sistematización robusta del proceso de registro disminuirá los errores administrativos en la documentación de casos. | 2. ¿Ha notado una disminución en los errores administrativos en la documentación de casos desde la implementación del sistema? |
| El análisis automatizado de datos permitirá identificar patrones de riesgo en casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, mejorando la capacidad preventiva. | 3. ¿Cuántos patrones de riesgo adicionales ha identificado el análisis automatizado de datos en comparación con el método anterior? |
| La disponibilidad de análisis predictivo reducirá el índice de reincidencia de agresores al priorizar casos críticos. | 4. ¿Ha observado una disminución en el índice de reincidencia de agresores tras priorizar los casos identificados como críticos por el análisis predictivo? |
| La geolocalización permitirá intervenir oportunamente en los casos con riesgo de incumplimiento de medidas, reduciendo los incidentes de acercamiento no autorizado. | 5. ¿Con qué frecuencia el sistema de geolocalización permite intervenciones oportunas en casos de riesgo de incumplimiento de medidas? |
| La vigilancia geográfica incrementará la consideración de seguridad en las personas afectadas. | 6. ¿Ha mejorado la percepción de seguridad de las víctimas debido a la utilización de la geolocalización? |
| La sistematización de alertas en vivo reducirá el tiempo de respuesta policial ante un incumplimiento. | 7. ¿El sistema de alertas en tiempo real ha reducido el tiempo de respuesta policial ante un incumplimiento? |
| La categorización de alertas por nivel de riesgo optimizará la asignación de | 8. ¿La categorización de alertas por nivel de riesgo ha optimizado la asignación de recursos policiales? |

| | |
|---|---|
| recursos policiales, aumentando su eficacia operativa. | |
| Una red de comunicación eficiente incrementará la disposición de las víctimas para reportar incidentes o violaciones a las medidas. | 9. ¿Qué tan dispuestas están las víctimas a reportar incidentes o violaciones a las reglas dictaminadas a través de la red de comunicación? |
| La comunicación directa reducirá los tiempos de escalamiento de casos críticos. | 10. ¿La comunicación directa con las víctimas ha reducido los tiempos de escalamiento de casos críticos? |
| La generación automática de reportes mejorará la calidad de los informes presentados, facilitando la toma de decisiones estratégicas. | 11. ¿Los reportes generados automáticamente mejoran la calidad de los informes presentados? |
| El uso de reportes detallados permitirá un monitoreo más eficaz, reduciendo las brechas en el seguimiento de casos. | 12. ¿Con qué frecuencia los reportes detallados permiten un monitoreo más eficaz y reducen brechas en el seguimiento de los casos? |
| La especialización del equipo policial incrementará la tasa de resolución de incidentes asociados a incumplimientos. | 13. ¿Ha aumentado la tasa de resolución de incidentes relacionados con incumplimientos debido a la especialización del equipo policial? |
| Un equipo capacitado reducirá los errores en la operación del sistema, mejorando la fiabilidad general del monitoreo. | 14. ¿Se han reducido los errores en la operación del sistema gracias a la capacitación del equipo especializado? |

Técnica de Prototipado

Técnica Recomendada: Prototipado en Papel (Paper Prototyping)

- **Descripción:** Esta técnica permite crear bocetos rápidos de las interfaces y flujos de usuario utilizando papel y lápiz. Es una forma económica y ágil de visualizar el diseño de la aplicación y recibir retroalimentación antes de invertir en desarrollo digital.

- **Uso:** Se pueden realizar pruebas de usabilidad mediante simulaciones donde los usuarios interactúan con las pantallas dibujadas, permitiendo observar su comportamiento y recoger sus impresiones de manera inmediata.

PLAN DE PRUEBAS Y VALIDACIÓN

1. Objetivo de las Pruebas:

- Validar la funcionalidad y usabilidad de la aplicación móvil y el portal web.
- Recoger feedback de los usuarios sobre su experiencia y la efectividad del sistema.

2. Fases del Plan de Pruebas:

- **Pruebas de Usabilidad:** Evaluar la facilidad de uso de la aplicación y la comprensión del flujo de trabajo.
- **Pruebas de Funcionalidad:** Asegurarse de que todas las funciones (alertas, geolocalización, comunicación) operen correctamente.
- **Simulación de Escenarios:** Realizar simulaciones de emergencias para evaluar la respuesta del sistema y la efectividad de la comunicación.

3. Metodología:

- Utilizar grupos focales y entrevistas para recolectar opiniones.
- Observar a los usuarios mientras interactúan con el prototipo, tomando notas sobre su comportamiento y reacciones.

Usuarios con Quienes Testear el Prototipo

1. Víctimas de Violencia contra la Mujer y los Integrantes del Grupo Familiar:

- Seleccionar un grupo representativo de víctimas que hayan utilizado servicios de apoyo anteriormente.

2. Personal Policial:

- Incluir a oficiales de policía que trabajen en comisarías donde se espera implementar el sistema, para que proporcionen feedback sobre la interfaz del portal y la funcionalidad de la aplicación.

3. Organizaciones de Apoyo a Víctimas:

- Colaborar con representantes de ONGs que trabajen con víctimas de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar para recoger su perspectiva sobre las necesidades y preocupaciones de las víctimas.

4. Expertos en Tecnología y Usabilidad:

- Involucrar a diseñadores de experiencia de usuario (UX) y desarrolladores para recibir recomendaciones sobre la implementación técnica y mejoras en el diseño.

3.4. Concepto y prototipo final de innovación

3.4.1. Concepto final de innovación

Se define como solución innovadora al Sistema Virtual de Monitoreo Proactivo de Medidas de Protección. Esta solución buscará mejorar la situación de ineficiencia en los procesos de gestión de denuncias. Se debe entender como uno de los procesos de gestión de denuncias es el monitoreo de medidas de protección. Este proceso ha sido ineficiente en los últimos años y es por ello que se usará la geolocalización y el sistema de alertas para mejorarlo. Sin embargo, si bien el prototipo de innovación está orientado principalmente y lleva el nombre del procedimiento de monitoreo de medidas interpuestas, en realidad sus componentes como el registro de casos, el análisis de datos, la red de comunicación y el reporte de casos mejoran también otros procesos ineficientes dentro de la gestión de denuncias, como es la atender a las personas afectadas, la prevención de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, la identificación del agresor, entre otros. Por lo tanto, el prototipo garantiza la optimización de la cadena de gestión y, por consiguiente, contribuye en superar las deficiencias en la gestión de denuncias policial.

Tabla 23

Descripción del concepto

| Ítem | Contenido |
|--|---|
| ¿Cómo se denomina? | Sistema Virtual de Monitoreo Proactivo de Medidas de Protección. |
| ¿En qué consiste la solución? | Implementar un sistema digital que permite mejorar la situación de ineficiencia en la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar mediante la optimización del monitoreo y la comunicación con las víctimas de este tipo de violencia. |
| ¿Cómo describiría su solución? | Plataforma web y aplicativo móvil que integra interfaces con funcionalidades complementarias para monitorear las medidas de protección y optimizar la gestión de denuncias con base en el análisis de datos y la geolocalización. Se contempla también la formación de personal para una atención eficaz. |
| ¿Para quién es la solución? | Víctimas de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en Lima Metropolitana y las comisarías locales que atenderán sus denuncias. |
| ¿Para qué es la solución? | Para mejorar la situación de ineficiencia en la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, garantizando la seguridad de las víctimas mediante un monitoreo frecuente de las medidas interpuestas, facilitando la comunicación con las autoridades y permitiendo intervenciones rápidas ante situaciones de riesgo. |
| ¿Cuáles son los indicadores claves de desempeño (KPI)? | <ul style="list-style-type: none"> - Número de alertas recibidas y gestionadas. - Tiempo promedio de respuesta policial ante alertas. - Porcentaje de víctimas satisfechas con el servicio. - Número de incidencias reportadas y atendidas. - Tasa de reincidencia en casos. |
| ¿Qué valor agrega a los usuarios respecto de lo que hoy existe? | Actualmente, las víctimas enfrentan barreras de comunicación y un seguimiento deficiente por parte de las autoridades. Este sistema proporciona un canal directo y eficiente para el reporte y monitoreo de las medidas, lo que mejora la seguridad y el apoyo emocional de las víctimas, empoderándolas en su situación. |

| | |
|---|---|
| ¿Por qué se indica que su propuesta es innovadora? | Combina tecnología avanzada con una orientación a priorizar el cuidado de las personas afectadas, ofreciendo una solución integral que no solo protege, sino que también empodera a las víctimas a través de la comunicación y el acceso a recursos de apoyo. Además, la geolocalización y el monitoreo en tiempo real dan lugar a una respuesta rápida y efectiva ante situaciones de riesgo. |
| ¿Cuáles son los riesgos asociados a la solución (internos y externos)? | <p>- Internos: La resistencia al cambio por parte de las autoridades y el personal involucrado. La necesidad de capacitación continua para garantizar el uso efectivo del sistema.</p> <p>- Externos: Amenazas de ciberataques hechos por hackers para vulnerar el sistema y acceder a información protegida y sensible.</p> |
| ¿Qué impactos positivos tiene la solución en su entorno? | La reducción en los índices de inseguridad ciudadana, mejorando percepción de los ciudadanos en la institución policial y facilitando el acceso a la justicia para las víctimas. |
| ¿Cuáles son las principales acciones del usuario? | Como usuarios, el personal de las secciones de familia de las comisarías de Zárate y La Huayrona deben aplicar los procedimientos y procesos detallados en el protocolo de Monitoreo Proactivo, mejorando el accionar policial para hacer cumplir las medidas. |
| ¿Cuáles son las principales acciones de la organización? | <p>La PNP, como ente que brinda seguridad a la población, tiene como prioridad y reto garantizar el cumplimiento de las medidas de protección a través del nuevo modelo de monitoreo proactivo. Debe considerar:</p> <ul style="list-style-type: none"> -Aprobación de la implementación del Monitoreo Proactivo de Medidas de Protección. -Cooperación de la institución en sus diversos espacios decisionales para la adecuada puesta en marcha de la solución. -Garantizar los recursos logísticos, recursos humanos, vehículos e infraestructura requeridos para el Monitoreo Proactivo. -Garantizar la capacitación de los efectivos para la adecuada implementación de la solución. |
| ¿Quiénes son sus aliados estratégicos internos? | Personal directivo de la DIVPOL a la que pertenecen las comisarías de Zárate y La Huayrona. |

| | |
|--|--|
| ¿Quiénes son sus aliados estratégicos externos? | <p>-Organizaciones sociales, ONG's, colectivos sociales, organizaciones vecinales y comunitarias, gobiernos locales de la región policial con injerencia, impacto o motivaciones en eliminar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, dentro del territorio de intervención.</p> <p>-Fiscalías y Juzgados de Familia que actúen en el territorio de intervención y de alguna manera participan en algún procedimiento o proceso dentro de los casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.</p> |
|--|--|

3.4.2. Prototipo de alta resolución

1. Objetivo del Prototipo

El objetivo principal del prototipo es mejorar la situación de ineficiencia en la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, por medio de la mejora en el monitoreo y la comunicación entre los efectivos policiales y las víctimas del delito en cuestión. El prototipo está orientado a optimizar el procedimiento de gestión de medidas de protección, como uno de los procedimientos de la gestión de denuncias de la PNP. En tal sentido, y por consecuencia, tiene implicancia en la superación de dificultades de la gestión de denuncias en general.

Los principales cambios o modificaciones tras los resultados del testeado consisten, en primer lugar, en darle una importancia central a la experiencia del usuario a través de las interfaces del sistema virtual. En segundo lugar, se da un protagonismo especial al sistema de alertas, otorgándole una interfaz completa para su acción y un diseño adecuado para la interacción con el usuario.

2. Componentes del Prototipo

1. Aplicación Móvil para Víctimas

- **Interfaz de Usuario (UI):**

- Diseño amigable y accesible, con botones grandes y fáciles de entender.
- Sección de inicio donde las víctimas pueden ver el estado de su protección.
- Botón de "Emergencia" para alertar a la policía de inmediato.
- **Funcionalidades:**
 - Registro de la víctima y creación de perfil personal.
 - Geolocalización activa para que la policía pueda ubicar a la persona afectada con motivo de urgencia.
 - Envío de alertas y mensajes directos a la comisaría correspondiente.
 - Sección de recursos donde las víctimas pueden acceder a información útil sobre sus derechos y servicios disponibles.
 - Opciones para reportar problemas o mal funcionamiento del sistema.

2. Portal Web para Autoridades Policiales

- **Interfaz de Usuario (UI):**
 - Panel de control que muestra un mapa con las ubicaciones de las víctimas y el estado de las alertas.
 - Sección para gestionar incidencias y visualizar el historial de cada caso.
- **Funcionalidades:**
 - Ingreso a visualización de la información de las personas afectadas y sus medidas otorgadas.

- Herramienta de seguimiento que permite a los oficiales gestionar las alertas recibidas y priorizar la atención.
- Sistema de comunicación interno para coordinar acciones entre los oficiales y la central.
- Reportes estadísticos sobre el estado de los casos y el tiempo de respuesta.

3. Base de Datos

○ Características:

- Almacena la información de las personas afectadas, sus medidas otorgadas y el historial de alertas.
- Acceso seguro y encriptado para proteger la privacidad de las víctimas.
- Capacidad de generar reportes y análisis sobre la eficacia del sistema.

4. Sistema de Alertas

○ Descripción:

- Sistema que envía notificaciones automáticas a la policía y a las víctimas en caso de una emergencia.
- Integración con mensajes de texto, correos electrónicos y notificaciones push.

3. Proceso de Desarrollo del Prototipo

1. Investigación y Recolección de Información

- Realizar encuestas y entrevistas con potenciales usuarios (víctimas y oficiales de policía) para comprender sus necesidades y expectativas.

2. Diseño del Prototipo

- Crear wireframes y mockups de las interfaces de la aplicación móvil y del portal web, utilizando herramientas como Figma o Adobe XD.
- Definir el flujo de usuario y la navegación a través de la aplicación.

3. Desarrollo Técnico

- Implementar el backend del almacenamiento de datos y la sistematización del manejo de usuarios.
- Desarrollar la aplicación móvil en plataformas como iOS y Android utilizando tecnologías como React Native o Flutter.
- Crear el portal web utilizando frameworks como Angular, React o Vue.js.

4. Pruebas de Usuario

- Realizar pruebas con usuarios reales para obtener feedback sobre la usabilidad y la funcionalidad del sistema.
- Ajustar el prototipo según las observaciones y sugerencias obtenidas.

5. Lanzamiento del Prototipo

- Implementar un lanzamiento limitado para evaluar el rendimiento del sistema en un entorno real.
- Recolectar datos sobre el uso y la efectividad del prototipo para realizar mejoras continuas.

4. Indicadores de Éxito

- Tasa de respuesta de la policía ante alertas recibidas.
- Satisfacción de las víctimas con el sistema (medida a través de encuestas).
- Reducción en el tiempo de respuesta ante situaciones de emergencia.
- Número de incidencias reportadas y gestionadas con éxito.

ESQUEMA GRÁFICO DEL PROTOTIPO

Esquema Visual:

1. Pantalla de Inicio de la Aplicación Móvil:

- Logo de la aplicación en la parte superior.
- Botón de "Emergencia" en el centro (grande y destacado).
- Acceso a "Mis Medidas de Protección" y "Recursos de Ayuda".

2. Mapa de Control para la Policía (Portal Web):

- Mapa interactivo con marcadores de ubicación de las víctimas.
- Sección de alertas recientes en un panel lateral.
- Botón para gestionar incidentes y visualizar el historial de casos.

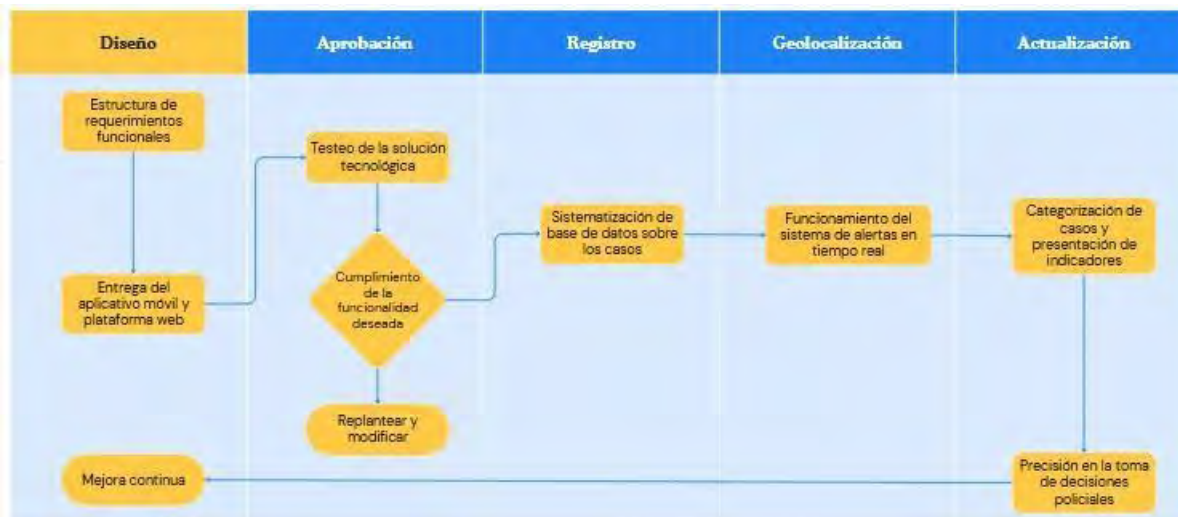
3. Interfaz de Usuario:

- Pantalla de notificaciones con mensajes de alerta.
- Sección de chat para la comunicación entre la víctima y la policía.

La implementación y aplicación del prototipo abarca cinco fases. En primer lugar, el diseño consiste en el establecimiento estructural de los requerimientos funcionales y el desarrollo del software del sistema. Luego, la segunda fase es la aprobación, que pasa por el testeo de la solución y el cumplimiento de la funcionalidad. Por su parte, la tercera fase consiste en el ordenamiento y relacionamiento de los datos de los casos. La cuarta fase se configura por el establecimiento del sistema de geolocalización para las alertas. Finalmente, la quinta fase realiza el análisis y categorización de casos con miras a nutrir la toma de decisiones. La Figura 8 muestra la secuencia de fases de manera esquemática.

Figura 8

Fases de implementación y aplicación del prototipo



La interfaz de análisis de datos mostrada en la Figura 9 representa a la fase 3 del esquema general, la cual es la primera fase de aplicación. Esta interfaz muestra el resultado de la sistematización de base de datos sobre casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. En concreto, se trata de un tablero de control que muestra la información más relevante sobre el registro de casos y permite cruzar diversas variables para obtener determinados análisis descriptivos y predictivos: número de denuncias, alertas generadas, víctimas resguardadas, agresores ubicados, entre otras.

Figura 9*Interfaz de análisis de datos*

La Figura 10 presenta la interfaz de geolocalización, correspondiente a la segunda fase de aplicación del software. En esta se muestra un mapa que contiene las ubicaciones de las víctimas y victimarios de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. Al colocar el cursor en una de las ubicaciones se puede ver una previsualización de la persona en cuestión y datos generales del caso, mientras que dando clic de accede a una ficha de datos del caso. Esta interfaz contiene además información de distancias, movimiento usual y caracterización de territorios específicos, todo en tiempo real.

Figura 10*Interfaz de geolocalización*

La Figura 11 corresponde también a la segunda fase de aplicación del software. Esta representa a la interfaz del sistema de alertas. En una nueva ventana, la geolocalización permite el funcionamiento de un sistema de alertas, basado en diversos criterios: el nivel de riesgo del caso, los antecedentes del victimario, la distancia entre la víctima y el victimario, el territorio o los territorios comprometidos por las medidas de protección, la proyección del movimiento, entre otros. De esta manera, el sistema muestra la evolución de una situación de riesgo que compromete el cumplimiento de las medidas de protección, permitiendo a la policía actuar con celeridad. Las alertas pasan por niveles, haciendo saber a los efectivos cuál es la peligrosidad en tiempo real.

Figura 11

Interfaz del sistema de alertas



Por último, la tercera fase de aplicación consiste, por un lado, en la actualización de la base de datos del software, retroalimentando el procedimiento reflejado en la interfaz de análisis de datos. Por otro lado, dicha fase tres también implica la mejora en la toma de decisiones, razón por la cual se presenta una última interfaz que muestra como producto el reporte generado tras la consulta de un caso en específico o la generación de una alerta, tal como muestra la Figura 12. Este reporte aporta en la precisión e la toma de decisiones al momento de planificar las estrategias y llevar a cabo las operaciones policiales pertinentes para la asegurar el cumplimiento de las medidas de protección interpuestas.

Figura 12

Interfaz de reporte generado

REPORTE


 SISTEMA DE MONITOREO PROACTIVO DE
 MEDIDAS DE PROTECCIÓN

| | |
|--|--|
| GENERADO POR: JORGE MARTINEZ <small>Oficial de primera jorge.martinez@pnp.com</small> | FECHA: 20 AGOSTO 2027 HORA: 16:47 |
|--|--|

| ELEMENTOS DE ANÁLISIS | DESCRIPCIÓN |
|--|--|
| MEDIDAS DE PROTECCIÓN INCUMPLIDAS | Identificación de incidentes en los que el agresor violó las restricciones impuestas, con detalles sobre lugar y tiempo. |
| EVALUACIÓN DE NIVEL DE ALERTA | Clasificación del riesgo en tiempo real para priorizar intervenciones, basada en la proximidad del agresor a la víctima y la reincidencia. |
| NECESIDADES DE PROTECCIÓN DE LAS VÍCTIMAS | Recomendaciones específicas para reforzar medidas de seguridad, como rondas policiales o refugio temporal. |
| ACTUALIZACIÓN DE PERFIL DE AGRESOR | Registro de cambios en el comportamiento o acciones del agresor que puedan aumentar el nivel de riesgo. |

| | | | | | | | |
|--|---|---------------|-------------|-----------------|-------------------------------|------------------|---------------|
| ANÁLISIS DE RIESGO Nivel de riesgo: Alto Grado de alerta: Frecuente | <table style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 60%;">CIUDAD</td> <td style="text-align: right;">LIMA</td> </tr> <tr> <td>DISTRITO</td> <td style="text-align: right;">SAN JUAN DE LURIGANCHO</td> </tr> <tr> <td>COMISARÍA</td> <td style="text-align: right;">ZÁRATE</td> </tr> </table> | CIUDAD | LIMA | DISTRITO | SAN JUAN DE LURIGANCHO | COMISARÍA | ZÁRATE |
| CIUDAD | LIMA | | | | | | |
| DISTRITO | SAN JUAN DE LURIGANCHO | | | | | | |
| COMISARÍA | ZÁRATE | | | | | | |

| | |
|---|---|
| INFORMACIÓN DEL CASO El presente reporte corresponde al caso con código de identificación 456126. | INFORMACIÓN SISMP <div style="font-size: 0.8em; margin-top: 5px;">  www.sismp.gob.pe  soporte@sismp.com  +123-456-7890 </div> |
|---|---|

Capítulo IV. Análisis de deseabilidad, factibilidad y viabilidad

4.1. Análisis de deseabilidad

Para iniciar con el análisis de deseabilidad, es necesario identificar el tipo de actores que se encuentran involucrados, pues a partir de la evaluación de estos, tanto en términos de poder como de deseo, se conocerá si existe una voluntad con miras a llevar a la práctica la innovación de la manera más óptima. En tal sentido, se presentan usuarios internos de la organización, los cuales son la DIVPOL Este 1 y las comisarías de Zárate y La Huayrona. Por otro lado, también se encuentran usuarios externos o aliados, quienes son la Fiscalía de Familia y el Juzgado de Familia, quienes también pueden apoyarse de la solución indirectamente. Y, por último, el beneficiario, que es la ciudadanía de las jurisdicciones correspondientes.

Los actores involucrados son cinco en total. En primer lugar, como usuario interno, la División Policial Este 1 de la Región Policial Lima, perteneciente al territorio de San Juan de Lurigancho. En segundo lugar, también como usuario interno y más importantes, las comisarías de Zárate y La Huayrona de dicha división policial. Por otro lado, y, en tercer lugar, se encuentran la Fiscalía de Familia y el Juzgado de familia como usuarios externos y aliados a la institución policial. Por último, también se considera para el análisis a la ciudadanía correspondiente a las jurisdicciones de las mencionadas comisarías, los cuales no son usuarios, sino beneficiarios finales de la implementación.

La División Policial de Lima Este 1 y las comisarías de Zárate y La Huayrona tienen un nivel de poder alto, pues son las que definen la implementación de la innovación en sus procesos y estrategias. Las comisarías, por su parte, tienen el poder de cómo aplicar la solución directamente orientada al cumplimiento de la función policial que realizan. Por su parte, la unidad fiscal de familia y el juzgado de familia tienen un nivel de poder medio, pues no tienen facultades sobre la aplicación de la innovación, sino que indirectamente se beneficiarán de esta y podrán recomendar mejoras. Por último, los ciudadanos tienen baja

influencia, ya que no tienen injerencia en el proceso decisional de la organización en la interna.

El nivel de deseabilidad de la División Policial Este 1 es alto, al igual que en el caso de las comisarías de Zárate y La Huayrona, pues mejorarán su desempeño y capacidad institucional, así como sus resultados. Especialmente las comisarías podrán optimizar el logro de sus objetivos institucionales. Por otro lado, la fiscalía y el juzgado de familia tienen deseabilidad media, ya que le favorece indirectamente en la mejora de sus resultados en relación a sus funciones. Además, son aliados estratégicos y vinculados a la protección de las víctimas. Finalmente, la ciudadanía tiene deseabilidad alta por ser los beneficiarios finales, y son en quienes impactará la solución fuertemente, mejorando su bienestar.

Tabla 24

Matriz de análisis de deseabilidad

| Actor | Nivel de influencia | Nivel de deseabilidad |
|---|----------------------------|------------------------------|
| División Policial Este 1 | Alto | Alto |
| Comisarías de Zárate y La Huayrona (Secciones de Familia) | Alto | Alto |
| Fiscalía de Familia | Medio | Medio |
| Juzgado de Familia | Medio | Medio |
| Ciudadanía de las jurisdicciones | Bajo | Alto |

4.2. Análisis de factibilidad

Las comisarías de Zárate y La Huayrona son competentes y cuentan con la capacidad para dar desarrollo en la práctica a la solución. Las comisarías de tipo A como las mencionadas cuentan con secciones de familia, por lo cual tienen competencias en el tratamiento de la seguridad sobre la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, entre las que se encuentra lograr la garantía del cumplimiento de las medidas interpuestas. Estas comisarías orientan su accionar con guías de procedimientos y protocolos

para hacer cumplir las medidas, cumpliendo con el rol altamente relevante que se le ha conferido sobre el problema en cuestión.

En términos normativos, la organización encuentra su propósito respaldado por la Ley de la PNP, establecida en el Decreto Legislativo N° 1267, así como por el reglamento que la acompaña, desarrollado en el Decreto Supremo N° 026-2017-IN. Asimismo, la PNP está alineada a la Ley N° 30364 y a su reglamento. De este modo, es altamente factible que las comisarías puedan ver implementada la solución desde el punto de vista institucional, pues le corresponde mejorar sus estrategias y operaciones para frenar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.

Las capacidades tecnológicas necesarias se encuentran relacionadas al diseño, implementación y aplicación de sistemas virtuales para la gestión de determinadas funciones. En tal sentido, la PNP sí cuenta con la capacidad para integrar este tipo de herramientas a su organicidad, sabiendo también que el personal de comisarías cuenta con experiencia y capacidad logística para su uso. Las comisarías en general y en especial las de tipo A cuentan con una capacidad base sólida en tecnología, ya que cuentan con computadoras de escritorio y dispositivos móviles para hacer un uso óptimo del instrumento de gestión de naturaleza tecnológica en la práctica de la función policial que poseen.

Las comisarías de Zárate y La Huayrona, como unidades territoriales de la DIVPOL Lima Este 1 de la PNP cuentan con tiempo para que sea implementado el software en sus procesos internos, teniendo en cuenta que el desarrollo del mismo será tercerizado. Las capacitaciones se pueden realizar en un tiempo prudente y adecuado. No se presenta normativa que pueda frenar o evitar la ejecución, sino que, contrariamente, las políticas y normativas del sector interior, así como de carácter multisectorial, y fundamentalmente de la PNP, priorizan las iniciativas que se propongan frenar la escalada de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar y de modernización tecnológica de las capacidades estatales.

Por otro lado, en relación a las limitaciones culturales, es notorio que puede presentarse un rechazo o resistencia a los cambios en los procesos, lo cual puede vincularse a la cultura organizacional no solo de las comisarías, sino de la institución en general, la cual no ha tenido una reforma potente en términos de modernización.

Entre las estrategias para solucionar dicha resistencia al cambio se pueden implementar capacitaciones para el desarrollo incremental de habilidades y la difusión clara de los objetivos, metas y propósitos alineados a los cambios, así como los beneficios, generando identificación en los miembros de la organización con las nuevas implementaciones. Este programa de capacitaciones, con orientación sensibilizadora, incluirá: talleres de inmersión tecnológica (4 sesiones), sistema de incentivos para adopción temprana y acompañamiento personalizado durante los primeros 3 meses.

Como último aspecto, las limitaciones físicas que atravesaría la implementación son con respecto a la logística para contar con disponibilidad de equipos, vehículos y efectivos policiales, de manera oportuna para atender y trabajar en conjunto con la dinámica de los procesos integrados al software.

Cabe aclarar que la tercerización es solo del desarrollo del software, mas no de la gestión de denuncias, lo cual continuará a cargo de la PNP por medio de las comisarías y su personal. Las implicancias legales de la tercerización del desarrollo del software se encuentran enmarcadas en la Ley de Contrataciones del Estado (Ley N° 30225), por lo cual es un proceso factible. Asimismo, las implicancias presupuestales serán desarrolladas en el siguiente apartado, mientras que las implicaciones operativas son las desarrolladas anteriormente en este mismo apartado.

4.3. Análisis de viabilidad

Los costos de la ejecución de la innovación en la organización se componen de dos tipos de categoría: desarrollo y capacitación. En primer lugar, la categoría de desarrollo hace referencia al servicio de desarrollo de software, por lo cual se entiende los siguientes

productos en un paquete: desarrollo del sistema de monitoreo proactivo (sistema de información y geolocalización), y arquitectura e interfaz web de plataforma web y aplicativo móvil para el uso del sistema. Este servicio tiene un costo de 150,000 soles.

En segundo lugar, la categoría de capacitación aborda el servicio de capacitación como parte de la formación continua dirigida a los efectivos policiales. Consta de realizar programas de capacitación en las comisarías correspondientes, dirigidos a los efectivos policiales que cumplen las funciones de salvaguardar la efectucción de las medidas, y al personal de las secciones de familia en general. Asimismo, también se capacitará al personal relevante de la División Policial Lima Este 1 que atienden los temas descritos. Este servicio tiene un costo de 25,000 soles en total. En tal sentido, la implementación seguirá seis fases secuenciales que se desagregan a continuación en la Tabla 24 a modo de cronograma:

Tabla 25

Cronograma de implementación

| Fases | Tiempo | Fecha estimada | Costo monetario |
|---|---|-----------------------|------------------------|
| 1. Diseño y desarrollo del software | 3 meses | Enero-Marzo | Sí |
| 2. Prueba piloto en comisarías | 2 meses | Abril-Mayo | No |
| 3. Ajustes y mejoras | 1 mes | Junio | No |
| 4. Capacitación del personal policial | 1 mes | Julio | Sí |
| 5. Despliegue en ambas comisarías | 2 meses | Agosto-Septiembre | No |
| 6. Mantenimiento y actualización del software | 2 semanas después de 6 meses del despliegue | Abril | Sí |

De este modo, tal como se puede observar en la Tabla 25, el costo completo de la ejecución de la propuesta innovadora en la organización asciende a 200 000, sumando el servicio de desarrollo de software y el de capacitación a los recursos policiales pertinentes.

Tabla 26*Costos de la implementación del prototipo de innovación*

| Ítem | Cantidad | Costo unitario | Categoría | Costo aproximado |
|--|----------|----------------|------------------------|--------------------|
| Servicio de diseño y desarrollo del Sistema de Monitoreo Proactivo | 1 | S/. 150 000 | Desarrollo tecnológico | S/. 150 000 |
| Servicio de capacitación del personal | 1 | S/. 25 000 | Capacitación | S/. 25 000 |
| Servicio de mantenimiento del software | 1 al año | S/. 25 000 | Mantenimiento | S/. 25 000 |
| TOTAL | | | | S/. 200 000 |

El presupuesto tomado en cuenta para costear los requerimientos descritos es el Presupuesto Institucional Anual (PIA) correspondiente a la Unidad Ejecutora 009-33: Dirección Territorial de Policía-Lima, específicamente aquel presupuesto designado a la categoría presupuestal 1002: Productos específicos para reducción de la violencia contra la mujer, el cual asciende a 1,031,761 soles en el año 2024. La fuente de financiamiento de este presupuesto es la correspondiente a los Recursos Ordinarios de la organización.

Tabla 27*Fuentes de financiamiento*

| Fuente | PIA | PIM |
|-----------------------------|-----------|------------------|
| Recursos ordinarios | 1,031,761 | 1,031,761 |
| Donaciones y transferencias | 0 | 0 |
| Recursos determinados | 0 | 0 |
| TOTAL | | 1,031,761 |

Tal como se aprecia en la Tabla 26, la única fuente de financiamiento de la categoría presupuestal señalada es la de Recursos Ordinarios, por lo que desde allí se cubrirán los costos de la innovación. Por lo tanto, para implementar la iniciativa, sus costos deben estar incluidos en el presupuesto general de la unidad ejecutora para el año en que se lanza la innovación.



Conclusiones

La identificación y selección del problema público se configura como una deficiente gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por parte de la institución PNP en las comisarías de Zárate y La Huayrona entre los años 2022 y 2023. Estas comisarías son las que registraron mayor cantidad de delitos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en términos de denuncias durante el periodo señalado entre las comisarías de SJL, uno de los distritos con mayor densidad poblacional y población nominal en Lima. En el intervalo de enero – noviembre del 2022, se registraron 215167 denuncias por dicho motivo en todo el distrito.

La primera causa identificada es la deficiente gestión de recursos humanos. La alta rotación de personal en la Sección de Familia y la asignación de oficiales sin la capacitación adecuada dificultan la continuidad y efectividad en el manejo de los casos. Esta situación se agrava cuando se asigna personal con perfiles inadecuados o con restricciones operativas, lo que limita la capacidad de intervención y afecta el servicio prestado a las víctimas. La ausencia de estabilidad en el personal asignado también deteriora la relación de confianza con las víctimas, esencial para la resolución efectiva de los casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.

La segunda causa es la ineficiente capacidad logística de las comisarías. La escasez de patrulleros específicos para estos casos retrasa las intervenciones, obligando a los efectivos a esperar vehículos disponibles, lo que afecta la respuesta ante emergencias y puede aumentar la revictimización. Asimismo, también afecta la implementación de medidas de protección y la capacidad de seguimiento de las víctimas. Además, la falta de equipos básicos como impresoras y computadoras, junto con condiciones inadecuadas para la atención de víctimas, impacta negativamente la eficiencia en la gestión de estos casos.

La tercera causa es la inobservancia de protocolos y directivas del proceso de denuncias y de las medidas de protección. La ausencia de formación en protocolos y leyes específicas, sumada a la deficiencia en recursos, provoca retrasos en la atención a las

víctimas. La implementación de medidas de protección está seriamente afectada por la falta de interés y seguimiento adecuado por parte del personal, errores en las disposiciones y la falta de recursos como vehículos para realizar las diligencias necesarias. La falta de interoperabilidad con el sistema judicial y la inadecuada notificación de medidas agravan la situación, exponiendo a las víctimas a mayores riesgos y afectando su seguridad.

Para la construcción del desafío de innovación se seleccionó una de las causas mediante el proceso de jerarquización, evaluando cada una y otorgándoles puntajes. Asimismo, se recogió el problema identificado y la institución que llevará a cabo la innovación. En tal sentido, el desafío de innovación es: ¿Cómo podemos mejorar la ineficiente gestión de los procesos de denuncias policiales para realizar una óptima gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por parte de la PNP en las comisarías de Zárate y La Huayrona?

El concepto final del prototipo innovador es el Monitoreo Proactivo de Medidas de Protección, fundamentado en implementar un sistema virtual de control en tiempo real del cumplimiento de las medidas de protección interpuestas en favor de las víctimas de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. Busca garantizar la seguridad de las víctimas, manteniendo una comunicación con ellas desde las autoridades policiales y permitiendo el seguimiento óptimo de los casos y una mejor toma de decisiones.

El primer componente del prototipo final es el sistema de información inicial, constituido por el registro de casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, que es una base de datos de todos los casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar de una jurisdicción en específico, conteniendo los datos más relevantes de cada uno. Asimismo, se presenta en el sistema virtual una interfaz de análisis de datos sobre los casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, que produce un tablero de control con la información actualizada más importante de la base de datos.

El segundo componente sería el sistema de geolocalización de las víctimas dentro del sistema virtual de monitoreo consistiendo en un sistema de rastreo geográfico de los agresores que permita conocer su ubicación en tiempo real. Asimismo, también se puede conocer la ubicación exacta de las víctimas para un seguimiento del cumplimiento de las medidas de protección impuestas, especialmente en el distanciamiento.

El tercer componente sería el sistema de alertas por niveles de riesgo frente ante la falta de cumplimiento relacionadas a medidas de protección impuestas. Esto quiere decir que se generará una alerta cada vez que un agresor incumpla con las medidas de distanciamiento, de acuerdo a la distancia a la que se encuentra de la víctima, lo cual permitirá actuar a la policía con celeridad. El establecimiento de niveles ayuda a definir una determinada estrategia de acción.

El cuarto componente del prototipo final es la generación de reportes policiales sobre los casos. El objetivo es documentar la ocurrencia de eventos a partir de la geolocalización y el funcionamiento del sistema de alertas, así como también incluyendo datos de ubicación, hora, clasificación y calificación de los hechos, el análisis de las medidas de protección frente a aquellos y las acciones tomadas. Esto permite nutrir el registro de casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar con nuevos datos que favorezcan la toma de decisiones.

El proceso de construcción del prototipo final se dividió en tres etapas. La primera de ellas correspondió a la ideación de un bosquejo de innovación que sirva como punto de partida para construir el prototipo. La segunda etapa corresponde a la construcción de los niveles de prototipado, llevar a lo concreto un concepto inicial, realizar un alcance sensorial del mismo y dotarlo de funcionalidad. Por último, la tercera etapa hace referencia al testeo, mediante el cual se puso a prueba el prototipo de nivel funcional.

El análisis de deseabilidad señala que la DIVPOL Lima Este 1 y las comisarías tienen un nivel de poder alto, pues definen la implementación de la innovación. Por su parte, la

fiscalía y el juzgado de familia tienen un poder medio, pues no tienen facultades sobre la aplicación de la innovación. Por último, los ciudadanos tienen baja influencia. El nivel de deseabilidad de la DIVPOL Este 1 es alto, al igual que en el caso de las comisarías, pues mejorarán su desempeño y capacidad institucional. Por otro lado, la fiscalía y el juzgado de familia tienen deseabilidad media, ya que le favorece indirectamente. Finalmente, la ciudadanía tiene deseabilidad alta por ser los beneficiarios.

El análisis de la viabilidad indica que los costos se componen de dos tipos de productos: desarrollo y capacitación. En primer lugar, los servicios que incluyen el desarrollo del software, incluyendo la plataforma virtual, ascienden a 150,000 soles. En segundo lugar, el servicio de capacitación tiene un costo de 25,000 soles en total. Por su parte, la fuente de financiamiento de los costos descritos es el PIA correspondiente a la Unidad Ejecutora 009-33: Dirección Territorial de Policía-Lima, Categoría Presupuestal 1002: Productos específicos para reducción de la violencia contra la mujer, el cual asciende a 1,031,761 soles en el año 2024.

El análisis de factibilidad señala que las comisarías de tipo A cuentan con secciones de familia, por lo cual tienen competencias en la lucha contra la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, y la garantía del cumplimiento de las medidas de protección interpuestas. Las comisarías cuentan con la capacidad tecnológica, la experiencia de los efectivos policiales y el tiempo necesario para que sea implementado el software en sus procesos internos. Finalmente, no se presentan normas que limiten la implementación.

La primera fase de la estrategia consiste en la integración del nuevo sistema virtual de monitoreo proactivo con el conjunto de sistemas integrados de la PNP, favoreciendo la generación de una base de datos mejor nutrida y mejor guiada con la información de las demás, así como facilitando la obtención de determinados datos sobre los casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. Esto permite generar un entorno de *big data* importante para la institución en su gestión de información.

La segunda fase de la estrategia es una capacitación constante de los agentes policiales pertenecientes a las secciones de familia de las comisarías en el uso del sistema virtual, tanto en términos técnicos en relación a la operacionabilidad de la herramienta tecnológica y al uso efectivo del abanico de funcionalidades, como en términos de gestión en cuanto a la familiarización y comprensión de nuevos procesos, especialmente virtuales. Es fundamental la realización de programas de capacitación para el personal policial.

La tercera fase de la estrategia profundiza el enfoque de servicio y garantía de confianza a las víctimas, teniendo en cuenta que su seguridad es la base por la cual se propone y desarrolla una innovación, además, interiorizar la vocación de servicio a través de la empatía podría erradicar la revictimización y obtener una óptima recepción de denuncias en las comisarías.



Recomendaciones

La primera recomendación está relacionada a la formación y capacitación policial. Desde los programas de pregrado para la escuela de oficiales y suboficiales, deben incluirse y mejorarse contenidos de atención a las víctimas durante todos los procesos policiales en los que participan. De igual manera, la capacitación y especialización por medio de cursos de formación continua deben desarrollar dichos contenidos, integrando habilidades técnicas y de inteligencia emocional. En general, el sistema de educación policial debe orientarse a trabajar en la obtención de competencias que involucren la sensibilización policial, la cultura de apertura en las comisarías, mecanismos preventivos de revictimización e integración adecuada de herramientas tecnológicas en la gestión de denuncias.

La segunda recomendación se vincula al énfasis en el perfil de agresores y el perfil de casos. Si bien las medidas de protección se orientan, en primer lugar, al cuidado de las víctimas, también deben buscar un efecto en los agresores y en el entorno. Definir y conocer el perfil de los agresores puede constituir un insight relevante para acercar a la policía y los servicios legales con estos individuos. Muchos de ellos no han recibido sanción penal, pero no por eso dejan de necesitar de un proceso de reinserción social; de otro modo, la amenaza seguirá latente en contextos futuros. La data recolectada en este aspecto contribuiría de manera más integral, no solo protegiendo a las víctimas, sino también construyendo un entorno de no violencia, y guiando políticas para ayudar a la reformación de los agresores.

La tercera recomendación consiste en la optimización y el uso de la tecnología y herramientas informáticas para combatir la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. Un aspecto identificado es la cooperación con los servicios legales públicos y privados. Es importante promover el acceso de instituciones como la Fiscalía, el Poder Judicial y las ONG's vinculadas a la materia, a la información recogida por el Sistema de Monitoreo. En este sentido, es vital la retroalimentación y actualización, generada no solo a partir del uso de los elementos policiales, sino también por el uso del personal de las otras

organizaciones. La optimización puede realizarse a nivel de enfoque, visualización y contenido considerado al análisis.



Referencias bibliográficas

- Acha, E. (2004). Cultura organizacional: Vigencia e importancia de un concepto para la reforma de la policía. *Debates en Sociología*, (29), 63–81. <https://doi.org/10.18800/debatesensociologia.200401.006>
- Acha, E. y Díez Canseco, J. (Eds.). (2002). *Patios interiores de la vida policial: ética, cultura civil y reorganización de la Policía Nacional*. Fondo Editorial del Congreso del Perú.
- Alarcón, D. y Alza, C. (2023). Medidas de protección frente a la violencia familiar, una revisión de la literatura en América Latina 2018 – 2023. *Revista científica WARMI*, 3(2), 37-50. <https://doi.org/10.46363/warmi.v3i2.3>
- Amnistía Internacional. (2021). El Estado peruano falla en la atención a mujeres venezolanas sobrevivientes de violencia de género. Recuperado de <https://www.amnesty.org/es/latest/research/2021/11/estado-peruano-falla-atencion-mujeres-venezolanas-sobrevivientes-violencia-genero/>
- Balbaryski, D. (2016). *La asistencia del sector policial de Buenos Aires según mujeres víctimas de violencia familiar*. [Memoria para la revalidación del título de Psicóloga, Universidad de Chile] <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/164052>
- Bayley, D. H. (1994). *Managing the Police: Strategy and Tactics*. New York, NY: Oxford University Press.
- Bazán, C. & Jara, E. (2018). *¿Cómo se forman los policías? Derechos humanos y policía comunitaria*. Pontificia Universidad Católica del Perú. <https://www.fondoeditorial.pucp.edu.pe/ciencias-sociales/661-como-se-forman-los-policias.html>
- Bell, D. (1984). The police response to domestic violence: An exploratory study. *Police Studies*, 7(1), 23-30. https://heinonline.org/hol-cgi-bin/get_pdf.cgi?handle=hein.journals/polic7§ion=7

- Benites Ureta, K. K. (2021). *Factores determinantes en las mujeres víctimas de violencia familiar para no continuar con el proceso de la denuncia en el Centro de Emergencia Mujer de Ate-Vitarte* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú]. <https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/20181>
- Berk, S., y Loseke, D. (1981). "Handling" Family Violence: Situational Determinants of Police Arrest in Domestic Disturbances. *Law & Society Review*, 15(2), 317–346. <https://doi.org/10.2307/3053608>
- Boutron, C. (2014). Rôles et statuts des femmes dans la Policía Nacional del Perú: femmes au travail ou travail de femmes? Esquisse d'une approche du travail des femmes dans les institutions policières péruviennes à partir d'une perspective de sociologie du travail. *Revue multidisciplinaire sur l'emploi, le syndicalisme et le travail*, 9(2), 166–189. <https://doi.org/10.7202/1036263ar>
- Boxall, H., Rosevear, L., y Payne, J. (2015). Identifying first-time family violence perpetrators: The usefulness and utility of categorisations based on police offence records. *Trends and Issues in Crime and Criminal Justice*, (487), 1-8. <https://search.informit.org/doi/10.3316/ielapa.370297168229940>
- Buzawa, E. y Austin, T. (1993). Determining Police Response to Domestic Violence Victims: The Role of Victim Preference. *American Behavioral Scientist*, 36(5), 610-623. <https://doi.org/10.1177/0002764293036005006>
- Buzawa, E. y Buzawa, C. (2003). *Domestic Violence: The Criminal Justice Response, Third Edition*. Sage Publications.
- Castillo Martínez, E. X., & Ruiz Castillo, S. V. (2021). La eficacia de las medidas de protección en los casos de violencia intrafamiliar en Ecuador. *Revista de Derecho*, 6(2), 123-135. <https://doi.org/10.47712/rd.2021.v6i2.147>

- Castillo Vargas, J. L. (2022). *Gestión de los procesos policiales en el marco de la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar*. Lima, 2021. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 6(2), 1442–1453. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i2.1967
- Castillo, J. (2022). *Gestión de los procesos policiales en el marco de la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar*. Lima, 2021 [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio Institucional – Universidad César Vallejo.
- Chávez Villafane, G. (2025, febrero 25). *La violencia de género contra las mujeres en el Perú: una problemática en escala y sin resolver*. IDEHPUCP. <https://idehpucp.pucp.edu.pe/boletin-eventos/la-violencia-de-genero-contra-las-mujeres-en-el-peru-una-problematica-en-escala-y-sin-resolver/>
- Chiroque (2013). El proceso por faltas en el nuevo código procesal penal. *Revista Jurídica Virtual*, 3(3), 1-15. <http://www.pensamientopenal.com.ar/system/files/2013/05/doctrina36141.pdf>.
- Chopra, S. y Meindl, P. (2008). *Administración de la Cadena de Suministro. Estrategia, Planeación y Operación*. Pearson.
- Código Penal Peruano [CPP]. Decreto Legislativo 635 de 1991. 3 de abril de 1991 (Perú).
- Cohen, M. (2016). *Barómetro de las Américas: Actualidad – 7 de abril de 2016*. Proyecto de Opinión Pública de América Latina. Americas Barometer.
- De la Hoz Granadillo, E., Orozco-Acosta, E., & Martínez-Sierra, D. (2018). Diseño de un modelo de factores clave de capacidad logística para las pequeñas y medianas empresas del sector de confecciones de Cartagena, Colombia. *Interciencia*, 43(3), 215-218.
- De Oliveira, A. y De Camargo, S. (2014). Logística reversa de embalagens de agroquímicos: identificação dos determinantes de sucesso. *Interciencia*, 39, 780-787.

Decreto Legislativo 1149 de 2012 [Congreso de la República]. Ley de la carrera y situación del personal de la Policía Nacional del Perú. 11 de diciembre de 2012.

Defensoría del Pueblo. (2021). Informe sobre violencia basada en género contra mujeres migrantes en Perú. Recuperado de <https://www.amnesty.org/es/latest/research/2021/11/estado-peruano-falla-atencion-mujeres-venezolanas-sobrevivientes-violencia-genero/>

Fagerlund, M. (2020). Gender and police response to domestic violence. *Police Practice and Research*, 22(1), 90–108. <https://doi.org/10.1080/15614263.2020.1749622>

Farrell, G. y Buckley, A. (1999). Evaluation of a UK Police Domestic Violence Unit Using Repeat Victimization as a Performance Indicator. *The Howard Journal of Criminal Justice*, 38(1), 42-53. <https://doi.org/10.1111/1468-2311.00115>

Flores, R., Abreu, J. y Badii, M. (2008). Factores que originan la rotación de personal en las empresas mexicanas. *Daena: International Journal of Good Conscience*, 3(1), 65-99. [http://spentamexico.org/v3-n1/3\(1\)%2065-99.pdf](http://spentamexico.org/v3-n1/3(1)%2065-99.pdf)

Fyfe, J., Klinger, D. y Flavin, J. (1997). Differential Police Treatment of Male-on-Female Spousal Violence. *Criminology*, 35(3), 455-473. <https://doi.org/10.1111/j.1745-9125.1997.tb01225.x>

García, J. y Bermeo, J. (2018). *Logística empresarial*. Editorial UTMACH. <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12493/1/LogisticaEmpresarial.pdf>

Georgetown Institute for Women, Peace and Security and Peace Research Institute Oslo. (2023). *Women Peace and Security Index 2023/2024: Tracking sustainable peace through inclusion, justice, and security for women*. GIWPS and PRIO.

González, A. (2019). *Problemática de la violencia familiar en Perú*. Gestipolis. <https://www.gestipolis.com/problematica-de-la-violencia-familiar-en-peru/>

- Grant, S., & Rowe, M. (2011). Running the risk: police officer discretion and family violence in New Zealand. *Policing and Society*, 21(1), 49–66. <https://doi.org/10.1080/10439463.2010.540662>
- Hamilton, G., Harris, L., y Powell, A. (2019). Policing repeat and high-risk family violence: police and service-sector perceptions of a coordinated model. *Police Practice and Research*, 22(1), 141–156. <https://doi.org/10.1080/15614263.2019.1697267>
- Hernández, C. A. (2016). *Delincuencia común y seguridad ciudadana en el Perú: políticas de prevención y control*. En Construyendo la seguridad: Una profundización en la relación entre la capacidad de la infraestructura de comisarías y la victimización en las principales ciudades del país. Lima: Instituto de Defensa Legal.
- Hester, M. y Westmarland, N. (2005). *Tackling Domestic Violence: Effective Interventions and Approaches*. Home Office Office Research Study 279. Home Office Research, Development and Statistics Directorate.
- Hoyle, C. y Sanders, A. (2000). Police Response to Domestic Response. *The British Journal of Criminology*, 40(1), 14-36. <https://doi.org/10.1093/bjc/40.1.14>
- Inciarte, A., Marcano, N. y Reyes, M. (2006). Gestión académico-administrativa en la educación básica. *Revista Venezolana de Gerencia (RVG)*, 11(34), 221 – 243. <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29003405>
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2023). *Perú: Encuesta Demográfica y de Salud Familiar - ENDES 2022*. Editorial INEI.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática (2024). *Perú: Percepción Ciudadana sobre Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las Instituciones. Semestre Móvil: Abril – Setiembre 2024*. Editorial INEI.

- Jahirul Islam, M., y Mazerolle, P. (2022). Nexus between police attitudes and responses to domestic and family violence in Australia: does training matter? *Policing and Society*, 32(10), 1226–1241. <https://doi.org/10.1080/10439463.2022.2029436>
- Johnson, I. (2007). Victims' perceptions of police response to domestic violence incidents. *Journal of Criminal Justice*, 35(5), 498-510. <https://doi.org/10.1016/j.jcrimjus.2007.07.003>
- Krug, E. G, Dahlberg, L. L, Mercy, J. A, Zwi, A. B, y Lozano, R. (2002). *Informe mundial sobre la violencia y la salud*. Publicación Científica y Técnica No. 588. Organización Panamericana de la Salud.
- Latorre, M. (2012). *La gestión de recursos humanos y el desempeño laboral*. [Tesis de doctorado]. Universitat de Valencia.
- Lee, J., Zhang, Y. y Hoover, L. (2013). Police response to domestic violence: multilevel factors of arrest decision, *Policing: An International Journal*, 36 (1), 157-174. <https://doi.org/10.1108/13639511311302524>
- Leisenring, A. (2008). Controversies Surrounding Mandatory Arrest Policies and the Police Response to Intimate Partner Violence. *Sociology Compass*, 2(2), 451-466. <https://doi.org/10.1111/j.1751-9020.2008.00095.x>
- Ley 30364 de 2015. Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar. 23 de noviembre de 2015. D.O. No. 567008.
- Ley de 2007. Ley general de acceso de las mujeres a una vida libre de violencia. 1 de febrero de 2007.
- Markowitz, F. y Watson, A. (2015). Police Response to Domestic Violence: Situations Involving Veterans Exhibiting Signs of Mental Illness. *Criminology*, 53(2), 231-252. <https://doi.org/10.1111/1745-9125.12067>

- McEwan, T., Bateson, S. y Strand, S. (2017). Improving police risk assessment and management of family violence through a collaboration between law enforcement, forensic mental health and academia. *Journal of Criminological Research, Policy and Practice*, 3(2), 119-131. <https://doi.org/10.1108/JCRPP-01-2017-0004>
- Mejía, A. (2018). Eficacia de las medidas de protección en procesos de violencia familiar garantizan el derecho a la integridad de víctimas en la Corte Superior de Justicia de Tacna, sede central, 2017. *Revista Veritas et Scientia - UPT*, 7(2), 941–952. <https://doi.org/10.47796/ves.v7i2.71>
- Miljánovich, M., Huerta, R., Campos, E., Torres, S., Vásquez, V., Vera, K. y Díaz, G. (2013). Violencia familiar: Modelos explicativos del proceso a través del estudio de casos. *Revista de investigación en psicología - IIPSI*, 16(1), 29-44. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8176455>
- Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (2022). *Política Nacional de Desarrollo e Inclusión Social al 2030*. Editorial MINJUSDH.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2021). *Plan Nacional de Acción sobre Empresas y Derechos Humanos*. PNA 2021-2025, Editorial MINJUSDH.
- Ministerio de Justicia y Derechos Humanos (2023). *Plan de Actividades para la igualdad de género, 2024-2025*. Comisión Sectorial para la igualdad de género en el sector Justicia y Derechos Humanos, Editorial MINJUSDH.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2021). *Política Nacional Multisectorial para las Niñas, Niños y Adolescentes al 2030 – PNMNNA*. Editorial MIMP.
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2022). *Estrategia Nacional de Prevención de la Violencia de Género contra las Mujeres “Mujeres Libres de Violencia”*. Editorial MIMP.

Ministerio del Interior (2021). *Política Nacional Multisectorial de Seguridad Ciudadana al 2030*.

Editorial MININTER.

Ministerio del Interior. (2021). *Indicadores de denuncias en comisarias en el Perú*.

Observatorio Nacional de Seguridad Ciudadana.

<https://www.gob.pe/institucion/mininter/informes-publicaciones/3830390-indicadores-de-denuncias-en-comisarias-en-el-peru>

Ministerio del Interior. (2022). Lineamientos para la atención policial de víctimas de violencia

contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

<https://www.gob.pe/institucion/mininter/informes-publicaciones/3391590-lineamientos-para-la-atencion-policial-de-victimas-de-violencia>

Myhill, A. y Johnson, K. (2015). Police use of discretion in response to domestic violence.

Criminology & Criminal Justice, 61(1), 3-20.

<https://doi.org/10.1177/1748895815590202>

Neild, R. (2000). *Capacitación Policial*. Washington Office in Latin America.

<https://www.wola.org/sites/default/files/downloadable/Citizen%20Security/past/police%20training%20formatted--sp.pdf>

Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos. (2014).

Informe del Grupo de Trabajo sobre la cuestión de la discriminación contra la mujer

en la legislación y en la práctica – Misión a Perú. [https://acnudh.org/informe-del-grupo-](https://acnudh.org/informe-del-grupo-de-trabajo-sobre-la-cuestion-de-la-discriminacion-contr-la-mujer-en-la-legislacion-y-en-la-practica-mision-a-peru/)

[de-trabajo-sobre-la-cuestion-de-la-discriminacion-contr-la-mujer-en-la-legislacion-y-](https://acnudh.org/informe-del-grupo-de-trabajo-sobre-la-cuestion-de-la-discriminacion-contr-la-mujer-en-la-legislacion-y-en-la-practica-mision-a-peru/)

[en-la-practica-mision-a-peru/](https://acnudh.org/informe-del-grupo-de-trabajo-sobre-la-cuestion-de-la-discriminacion-contr-la-mujer-en-la-legislacion-y-en-la-practica-mision-a-peru/)

Organización Mundial de la Salud. (2021) *Violencia contra la mujer*. OMS.

Oviedo, E. (2007). Modernización policial: el caso de Carabineros de Chile. *URVIO, Revista*

Latinoamericana de Estudios de Seguridad, (2), 71-84.

- Paricahua, P. (2022). *Denuncias por violencia familiar y la confianza en el sistema policial por parte de mujeres denunciantes, comisaría San Sebastián, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo] Repositorio institucional – Universidad César Vallejo.
- Parnas, R. (1971). Police Discretion and Diversion of Incidents of Intra-Family Violence. *Law and Contemporary Problems*, 36(4), 539–565. <https://doi.org/10.2307/1190934>
- Plan Internacional. (2021) A mí también me acosaron. <https://www.planinternational.org.pe/publicaciones/1>
- Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. (2017). *Comparación de las políticas sobre violencia doméstica en América Latina: penalización, empoderamiento de víctimas y rehabilitación de agresores*. Cuaderno N°3 – Igualdad de Género. Editorial PNUD.
- Quispe Ponce, M. C. (2020). *Violencia institucional en contextos de violencia por razón de género contra las mujeres*. LP Derecho. <https://lpderecho.pe/violencia-institucional-contextos-violencia-genero-mujeres/>
- Rivera Garza, C. (2025, abril 28). *Salvar vidas centralizando la atención de la violencia intrafamiliar en un solo lugar*. El País. <https://elpais.com/america/2025-04-28/salvar-vidas-centralizando-la-atencion-de-la-violencia-intrafamiliar-en-un-solo-lugar.html>
- Robbins, S. y Coulter, M. (2021). *Administración*. Pearson.
- Rodríguez Yergo, A., & Rodríguez Rivera, F. E. (2015). *Escala Básica de Policía Nacional. Temario Volumen 2: Ciencias Sociales y Materias Técnicas*. MAD.
- Rollings, K. y Taylor, N. (2008). Measuring police performance in domestic and family violence. *Trends & Issues in Crime and Criminal Justice*, (367), 1-6. <https://www.aic.gov.au/publications/tandi/tandi367>
- Ruiz-Jarabo, C. y Blanco, P. (2005). *La violencia contra las mujeres. Prevención y detección*. Ministerio de Sanidad y Consumo.

- Salgado, J. F., & Moscoso, S. (2008). Selección de personal en la empresa y las AAPP: de la visión tradicional a la visión estratégica. *Papeles del Psicólogo*, 29(1), 16-24.
- Secretaría Ejecutiva del Acuerdo Nacional (2023). *Acuerdo Nacional: Políticas de Estado. Visión del Perú al 2050*. Consensos por el Perú. Tarea Asociación Gráfica Educativa.
- Spivak, B., McEwan, T., Luebbbers, S., y Ogloff, J. (2020). Implementing evidence-based practice in policing family violence: The reliability, validity and feasibility of a risk assessment instrument for prioritising police response. *Policing and Society*, 31(4), 483–502. <https://doi.org/10.1080/10439463.2020.1757668>
- Statista Research Department (12 de noviembre de 2024). *Principales motivos para no denunciar un crimen en Perú entre julio y diciembre de 2023*. <https://es.statista.com/estadisticas/1310723/razones-para-no-denunciar-un-crimen-en-peru/#:~:text=El%2041%2C%25%20de%20los,un%20delito%20de%20poca%20importancia.>
- Stith, S. (1990). Police Response to Domestic Violence: The Influence of Individual and Familial Factors. *Violence and Victims*, 5(1), 37-49. <https://doi.org/10.1891/0886-6708.5.1.37>
- Sumari Poma, E. (2021). Violencia familiar hacia las mujeres y limitaciones en las denuncias en las comisarias de la policía nacional. *Revista Lex*, 4(14), 453–462. <https://doi.org/10.33996/revistalex.v4i14.103>
- Tilden, V., Sschmidt, T., Limandri, B., Chiodo, G., Garland, M., y Loveless, P. (1994). Factors that influence clinicians' assessment and management of family violence. *American Journal of Public Health*, 84(4), 628-633. <https://doi.org/10.2105/AJPH.84.4.628>
- Vidales, C. y Carazo, A. (2018). Violencia de género y función policial: Análisis de la situación en Estados Unidos y España. *Direito & Desenvolvimento*, 9(1), 118-133.

Anexos

Anexo 1: Matriz para ordenar la bibliografía útil para la conformación del marco teórico causal

| DENOMINACIÓN DEL ARTÍCULO | AUTOR | REVISTA / FUENTE | AÑO DE PUBLICACIÓN | LINK | CAUSAS IDENTIFICADAS |
|---|----------------------------------|--------------------------------|--------------------|---|---|
| Police response to domestic violence: From Victim Choice to Victim Empowerment? | Carolyn Hoyle and Andrew Sanders | British Journal of criminology | 2000 | https://academic.oup.com/bjc/article-abstract/40/1/14/398947 | Protocolos orientados a las preferencias de las víctimas, en lugar de ayudar a terminar la violencia. |
| Victims' perceptions of police response to domestic violence incidents | Ida M. Johnson | Journal of criminal justice | 2007 | https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0047235207000803 | Procedimientos con los victimarios generan inseguridad en las víctimas hacia la policía. |
| Police use of discretion in response to domestic violence | Andy Myhill and Kelly Johnson | Criminology & Criminal Justice | 2016 | https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/1748895815590202 | Limitada discrecionalidad de los efectivos policiales durante el manejo de los casos |
| Police Response to Domestic Violence: The | Stith, Sandra M. | Violence and victims | 1990 | https://connect.springerpub.com/content/sgrvv/5/1/37.full.pdf | Recursos humanos policiales con falta de capacitación en |

| | | | | | | |
|---|---|--------------------------------------|------|---|--|---|
| Influence of Individual and Familial Factors | | | | | | relacionamiento con las víctimas |
| Determining Police Response to Domestic Violence Victims: The Role of Victim Preference | Eve S. Buzawa and Thomas Austin | American Behavioral Scientist | 1993 | https://journals.sagepub.com/doi/abs/10.1177/0002764293036005006 | | Protocolos de arresto policial imprecisos en función a escenarios reales |
| Police response to domestic violence: multilevel factors of arrest decision | Joongyeup Lee and Yan Zhang and Larry T. Hoover | Policing: An International Journal | 2013 | https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/13639511311302524/full/html | | Limitada capacitación del personal policial para adecuar los protocolos de arrestos a diversos contextos sociales |
| Gender and police response to domestic violence | Fagerlund, Monica | Police practice and research | 2021 | https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15614263.2020.1749622 | | Diferenciación en la respuesta a los casos de violencia doméstica entre efectivos policiales hombres y mujeres |
| The police response to domestic violence: An exploratory study | Daniel J. Bell | Police Stud.: Int'l Rev. Police Dev. | 1984 | https://heinonline.org/hol-cgi-bin/get_pdf.cgi?handle=hein.journals/polic7&section=7 | | Cultura organizacional policial no revela una importancia necesaria a la violencia doméstica |

| | | | | | |
|--|--|---|------|---|--|
| Improving police risk assessment and management of family violence through a collaboration between law enforcement, forensic mental health and academia | Troy E. McEwan, Stuart Bateson, Susanne Strand | Journal of Criminological Research, Policy and Practice | 2017 | https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/JCR-PP-01-2017-0004/full/html | Inefectividad en la predicción de futuros reportes policiales de violencia familiar. |
| Measuring police performance in domestic and family violence | Kiah Rollings and Natalie Taylor | Trends & Issues in Crime & Criminal Justice | 2008 | https://core.ac.uk/download/pdf/30686116.pdf | Falta de procedimientos de registro de datos de violencia familiar para la intervención policial |
| Implementing evidence-based practice in policing family violence: The reliability, validity and feasibility of a risk assessment instrument for prioritising police response | B Spivak, T McEwan, S Luebbers, J Ogloff | Policing and society | 2021 | https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10439463.2020.1757668 | Precariedad en el diagnóstico de riesgo estructurado para la toma de decisiones en la policía |
| Policing repeat and high-risk family violence: Police and service-sector | G Hamilton, L Harris, A Powell | Police practice and research | 2021 | https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/15614263.2019.1697267 | Falta de colaboración interinstitucional, no adopción de un enfoque proactivo de |

| | | | | | | |
|--|------------------------------|-------------------------------|------|---|--|---|
| perceptions of a coordinated model | | | | | | intervención sobre el crimen |
| Running the risk: Police officer discretion and family violence in New Zealand | S Grant, M Rowe | Policing & Society | 2011 | https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10439463.2010.540662 | | Reducción de la discrecionalidad policial en los procedimientos de manejo de casos |
| "Handling" family violence: Situational determinants of police arrest in domestic disturbances | SF Berk, DR Loseke | Law & society review | 1981 | https://www.cambridge.org/core/journals/law-and-society-review/article/handling-family-violence-situational-determinants-of-police-arrest-in-domestic-disturbances/257C30F6FDC5B349347FBF46615B0971 | | Deficiente práctica policial centrada en la falla de arrestos de victimarios en incidentes domésticos |
| Nexus between police attitudes and responses to domestic and family violence in Australia: Does training matter? | M Jahirul Islam, P Mazerolle | Policing and Society | 2022 | https://www.tandfonline.com/doi/abs/10.1080/10439463.2022.2029436 | | Falta de actitudes proactivas en el personal policial, y frecuentes actitudes reactivas de los policías |
| Police discretion and diversion of incidents of intra-family violence | Raymond Parnas | Law and Contemporary Problems | 1971 | https://www.jstor.org/stable/1190934 | | Precaria aplicación de técnicas de control de disturbios domésticos |

| | | | | | |
|---|--|---|------|---|--|
| Factors that influence clinicians' assessment and management of family violence | V P Tilden, T A Schmidt, B J Limandri, G T Chiodo, M J Garland, and P A Loveless | American Journal of Public Health | 1994 | https://ajph.aphapublications.org/doi/abs/10.2105/AJPH.84.4.628 | Falta de capacitación en temas de violencia familiar de los efectivos policiales en los currículos de formación policial |
| Identifying first-time family violence perpetrators: The usefulness and utility of categorisations based on police offence records | H Boxall, L Rosevear, J Payne | Trends and Issues in Crime and Criminal Justice | 2015 | https://search.informit.org/doi/abs/10.3316/ielapa.370297168229940 | Precarios procedimientos de registro de incidencias policiales en el manejo de casos de violencia |
| Eficacia de las medidas de protección en procesos de Violencia familiar garantizan el derecho a la Integridad de víctimas en la corte superior de justicia De Tacna, sede central, 2017 | Ada Paola Mejía Rodríguez | Veritas Et Scientia | 2018 | https://revistas.upt.edu.pe/ojs/index.php/vestsc/article/view/71 | Falta de un diseño de estrategia de seguimiento periódico de medidas de protección a las víctimas de violencia familiar |
| Violencia familiar hacía las mujeres y limitaciones en las denuncias en las | Emilia Fanny Sumari Poma | Revista de Investigación en Ciencias Jurídicas | 2021 | https://revistalex.org/index.php/revistalex/article/view/142 | Limitada comprensión y conocimiento de los efectivos policiales sobre los escenarios de |

| | | | | | |
|--|--|---------------|------|---|---|
| comisarías de la policía nacional | | | | | violencia que sufren las víctimas |
| Violencia familiar: modelos explicativos del proceso A través del estudio de casos | Manuel A. Miljánovich C., Rosa Elena Huerta R., Emma Campos P., Socorro Torres V., Víctor A. Vásquez M., Katherine Vera P., Gloria Díaz A. | Revista IIPSI | 2013 | https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8176455 | Corrupción policial representada en la adulteración de partes policiales de violencia doméstica |
| Police response to domestic violence: situations involving veterans exhibiting signs of mental illness | Fred E. Markowitz, Amy C. Watson | Criminology | 2015 | https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1745-9125.12067 | Limitado reconocimiento de las causas del comportamiento problemático y la necesidad de tratamiento de salud mental |

| | | | | | |
|--|---|--|------|---|--|
| Evaluation of a UK Police Domestic Violence Unit Using Repeat Victimization as a Performance Indicator | Graham Farrell, Alistair Buckley | The Howard Journal of Criminal Justice | 2008 | https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/1468-2311.00115 | Falta de vigilancia policial en la violencia doméstica, generando victimización repetida |
| Differential police treatment of male-on-female spousal violence | James J. Fyfe, David A. Klinger, Jeanne M. Flavin | Criminology | 2006 | https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1745-9125.1997.tb01225.x | mejora protección de la víctima en el marco de un enfoque preventivo. |
| Controversies Surrounding Mandatory Arrest Policies and the Police Response to Intimate Partner Violence | Amy Leisenring | Sociology Compass | 2008 | https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1111/j.1751-9020.2008.00095.x | Acciones policiales inoportunas en el manejo de casos de violencia familiar. |

Anexo 2: Matriz para ordenar los argumentos causales de cada una de las causas identificadas

| DENOMINACIÓN DE LA CAUSA | DESCRIPCIÓN DE LA EXPLICACIÓN | AUTORES QUE PLANTEAN ESTA CAUSA |
|--|---|--|
| Causa 1: Deficiente gestión de recursos humanos policiales | <p>La deficiente gestión de recursos humanos en la policía afecta gravemente la capacidad de respuesta ante denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar . La falta de capacitaciones adecuadas y el escaso número de efectivos especializados en este ámbito impiden una atención adecuada y comprensiva a las víctimas, lo que incrementa el riesgo de revictimización y una respuesta policial ineficaz.</p> <p>Además, la falta de capacidad estatal y la discrecionalidad burocrática permiten que las decisiones dependan del criterio individual de los agentes, en lugar de seguir protocolos especializados. Esto, sumado a la escasez de personal, dificulta la implementación efectiva de medidas de protección para las víctimas, dejándolas en una situación vulnerable.</p> <p>Finalmente, la limitada sensibilidad policial y la alta rotación del personal en las secciones de familia obstaculizan la continuidad y calidad del servicio, afectando negativamente la atención y el seguimiento de los casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. Estos factores combinados perpetúan un ciclo de violencia y desprotección para las víctimas.</p> | <ul style="list-style-type: none"> • Andy Myhill and Kelly Johnson • Stith, Sandra M. • Joongyeup Lee and Yan Zhang and Larry T. Hoover • Fagerlund, Monica • S Grant, M Rowe • V P Tilden, T A Schmidt, B J Limandri, G T Chiodo, M J Garland, and P A Loveless • Emilia Fanny Sumari Poma • Fred E. Markowitz, Amy C. Watson |

Causa 2: Insuficiente capacidad logística de las comisarías

La insuficiente capacidad logística de las comisarías impacta significativamente en la gestión policial de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar . Los recursos logísticos limitados, como vehículos y equipos, impiden que los agentes respondan de manera oportuna y adecuada a las denuncias, lo que puede retrasar la intervención y aumentar el riesgo para las víctimas. Además, las limitaciones en la disposición de estos recursos hacen que las comisarías no puedan cubrir eficientemente las necesidades del servicio.

La falta de mantenimiento y adquisición de vehículos y equipos policiales agrava aún más la situación, ya que los recursos disponibles se deterioran rápidamente y no se reemplazan a tiempo, lo que disminuye la capacidad operativa de la policía. Esta insuficiencia se refleja en una limitada eficiencia operativa de los efectivos que investigan delitos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar , quienes, sin los recursos necesarios, no pueden llevar a cabo sus funciones de manera efectiva.

En conjunto, estas carencias logísticas dificultan una respuesta efectiva y oportuna a las denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar , dejando a las víctimas sin la protección necesaria y limitando la capacidad de la policía para investigar y prevenir estos delitos. La insuficiente capacidad logística, por tanto, contribuye a una gestión deficiente y una mayor vulnerabilidad para las víctimas.

- Daniel J. Bell
- SF Berk, DR Loseke
- M Jahirul Islam, P Mazerolle
- Raymond Parnas
- H Boxall, L Rosevear, J Payne
- Ada Paola Mejía Rodríguez
- Graham Farrell,
- Alistair Buckley
- Amy Leisenring

Causa 3: Ineficiente gestión de los procesos de denuncias policiales

La ineficiente gestión de los procesos de denuncias policiales en casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar afecta gravemente la capacidad de la policía para brindar una respuesta adecuada y oportuna a las víctimas. La baja calidad del servicio en la investigación de estos casos se debe a la falta de una metodología de intervención policial eficaz, lo que impide que los agentes manejen adecuadamente las denuncias y conduzcan investigaciones exhaustivas. Esto, sumado a la burocratización del proceso, ralentiza la ruta de atención y obstaculiza el acceso a la justicia, dejando a las víctimas en situaciones de riesgo prolongado.

Además, la falta de incorporación de procesos preventivos y la débil articulación entre las entidades públicas y organizaciones especializadas limitan la capacidad de la policía para prevenir la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, y brindar una atención integral a las víctimas. La deficiencia en la colaboración interinstitucional resulta en una fragmentación de los esfuerzos, lo que impide una respuesta coordinada y efectiva que podría proteger mejor a las víctimas y prevenir futuras agresiones.

Finalmente, la baja calidad de atención y las deficientes condiciones de los servicios policiales, que no se ajustan adecuadamente a la gravedad de los casos, agravan la situación. Las víctimas no reciben la atención necesaria, lo que puede disuadirlas de continuar con el proceso de denuncia o buscar ayuda adicional. Esta ineficiencia en la gestión de las denuncias policiales contribuye a

- Carolyn Hoyle and Andrew Sanders
- Ida M. Johnson
- Eve S. Buzawa and Thomas Austin
- Troy E. McEwan, Stuart Bateson, Susanne Strand
- Kiah Rollings and Natalie Taylor
- B Spivak, T McEwan, S Luebbers, J Ogloff
- G Hamilton, L Harris, A Powell
- Manuel A. Miljánovich C.
- Manuel A. Miljánovich C., Rosa Elena Huerta R., Emma Campos P., Socorro Torres V., Víctor A. Vásquez M., Katherine Vera P., Gloria Díaz A.

perpetuar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, y la desprotección de las víctimas.

- James J. Fyfe, David A. Klinger, Jeanne M. Flavin



Anexo 3: Matriz de consistencia causal

| PREGUNTA CAUSAL | HIPÓTESIS | FUENTES DE DATOS | HERRAMIENTAS | MÉTODO DE ANÁLISIS |
|--|--|---|-------------------------|--------------------------------------|
| ¿Qué genera la deficiente gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por parte de la PNP en las comisarías de Zárate y La Huayrona entre los años 2022 y 2023? | Las causas de la deficiente gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por parte de la PNP en las comisarías de Zárate y La Huayrona entre los años 2022 y 2023 son la deficiente gestión de recursos humanos policiales, la insuficiente capacidad logística y la ineficiente aplicación de procesos de gestión de denuncias. | Comisarios de las comisarías de Zárate y La Huayrona | Entrevista | Rastreo de proceso (Process Tracing) |
| | | Personal policial de la sección de familia las comisarías de Zárate y La Huayrona | Entrevista | |
| | | Normativa institucional | Revisión de información | |
| | | Informes institucionales | Revisión de información | |
| | | Papers académicos | Revisión de información | |
| Bases de datos de SIDPOL y ESINPOL | Revisión de bases de datos | Análisis de bases de datos | | |

Anexo 4:

**GUÍA DE ENTREVISTA A PERSONAL POLICIAL DE LAS SECCIÓN DE FAMILIA DE
LAS COMISARÍA DE LA HUAYRONA**

La presente entrevista se realiza por Oficiales PNP como parte de la Maestría en Gobierno y Políticas Públicas de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP).

Está a cargo del Crnl. PNP Nilton Santos Arenas y el Crnl. PNP Norvel Noé Muguerza Rojas.

Su participación es anónima y voluntaria, por lo que le asiste el derecho a interrumpirla en cualquier momento. Para participar se le solicita responder a las interrogantes durante un periodo de 45 minutos. La información solo es con fines de estudio.

¿Usted da su consentimiento para la realización de la entrevista en los términos anteriormente descritos?

Sí (X) NO ()

Nombre: **María Yolanda ALARCÓN MENOR**

Grado: **ST3. PNP**

Dimensión 1: Cantidad de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en las comisarías de Zarate y La Huayrona

1. ¿Considera que las denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar se han incrementado en su comisaría? ¿Por qué cree?

Sí, porque diariamente se reciben un mayor número de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, además de las detenciones de los agresores que se efectúan constantemente.

2. En sus propios términos, ¿la gestión de denuncias que se realiza en su comisaría favorece la ocurrencia de revictimización en los casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Por qué cree?

En algunos casos, muchas veces los vehículos patrulleros son desplazados al lugar de los hechos en donde ocurre la violencia y proceden a la intervención, es ahí en donde el efectivo policial se entrevista con la agraviada y para formular su acta de intervención la agraviada tiene que narrarle los hechos suscitados, cuando la agraviada se encuentra ya en la sección de familia, también lo tiene que hacer con la instructora del caso, posteriormente en los exámenes de evaluaciones psicológicas, también tiene que narrar los hechos materia de la presente investigación, por lo tanto, la víctima es objeto de revictimización.

3. Desde su perspectiva, ¿la revictimización incrementa las denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en su comisaría? ¿Por qué cree?

Desde mi punto de vista no lo creo, porque el hecho que la víctima narre los hechos suscitados no tiene nada que ver con el agresor la vuelva a agredir. Salvo que al referirse a revictimización esté haciendo alusión a que una víctima vuelve a ser agredida por falta de atención oportuna o adecuada, en ese caso sí.

4. Desde su opinión, ¿el inadecuado abordaje de las medidas de protección influye en la revictimización en su comisaría? ¿Por qué cree?

Sí. El inadecuado seguimiento a las medidas de protección, si influye a que las víctimas vuelvan a ser agredidas psicológicamente o físicamente, porque los agresores van a pensar que pese a que son denunciados nunca va pasar nada en contra de ellos y van a volver a agredirlas.

Dimensión 2: Protocolos de atención de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en la comisaría de La Huayrona

5. ¿Cuáles son los protocolos de atención de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar que desarrollan las comisarías? Describa a detalle.

Existen dos protocolos que se aplican en el caso de violencia de este tipo, estos son: Protocolo de Atención de Casos de Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo

Familiar en las Comisarías y Protocolo de Actuación Conjunto entre el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y la Policía Nacional del Perú. Además, se trabaja con la Ley 30364, Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar y su Reglamento.

6. ¿Cómo se aplican los protocolos de atención de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por el personal de las comisarías? Describa a detalle.

- Entrevista con la víctima y recepción de la denuncia.
- En caso hubiera lesiones visibles, se solicita una unidad móvil a fin de proceder con la detención del agresor.
- Examen de reconocimiento médico legal.
- Ficha de valoración, con la finalidad de establecer el riesgo en el que se encuentra la víctima.
- Formulación del acta de intervención, registro persona, detención, acta de lectura de derechos y constancia de buen trato.
- Comunicar al fiscal la detención del agresor.
- Diligencias dispuestas por el representante del ministerio público.
- Formular el informe policial y remitir de manera simultánea al juzgado de familia, a fin de que se dicten las medidas de protección y a la fiscalía de familia, con la finalidad de que actúen en el ámbito de su competencia.

7. ¿Qué herramientas, instrumentos o documentos físicos o virtuales se usan durante la aplicación de los protocolos de atención de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? Describa a detalle.

La ficha de valoración de riesgo en mujeres víctimas de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, menores y personas adultos mayores, con la finalidad de establecer el riesgo en el cual se encuentra la víctima.

8. ¿Considera que los protocolos existentes son los adecuados, o presentan fallas en su enfoque, diseño, implementación o registro? ¿Por qué causas?

Considero que se debería agregar una ficha de valoración de riesgo al varón, ya que en los últimos años se han incrementado las denuncias por violencia de los integrantes del grupo familiar en agravio de los varones.

Dimensión 3: Rol de la Policía en la gestión de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en las comisarías de La Huayrona

9. ¿Cómo se organiza su comisaría para la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Cuál es el desempeño de su comisaría y de la sección de familia en este tópico?

La atención en mi comisaría, laboran dos sub oficial PNP por turno, en tres grupos (en la modalidad de servicio, reten y franco), quienes reciben las diferentes denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar durante todo el día, ya en el turno de la noche lo cubren por facciones, a fin de que siempre haya un (a) efectivo policial disponible en el horario de la madrugada para la atención respectiva de las denuncias.

10. ¿Cuál es el rol de la policía en la gestión de las denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar?

El rol que cumplen es de investigación en delitos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, también actúan como intervinientes y de oficio al tomar conocimiento de un hecho de violencia.

11. ¿Cómo se influye el rol de la policía y su desempeño en el incremento de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Cómo describiría esta influencia en su comisaría?

Esta influencia se da por la mala gestión debido al desconocimiento de protocolos, leyes y normas; falta de medios logísticos adecuados y suficientes. Se trata de mitigar este problema,

realizando charlas de sensibilización en las diferentes instituciones educativas de la jurisdicción, juntas vecinales, etc.; respecto a temas de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. Asimismo, se les informa sobre los procedimientos para interponer una denuncia por este tipo de delitos y que se puedan apersonar a la comisaria las 24 horas del día y que serán escuchados y atendidos a la brevedad posible.

12. De haberlos, ¿qué otros actores interactúan con su comisaría durante la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Cómo lo hacen? ¿Consideraría relevante la participación de otros actores?

Existen otros actores como el Ministerio Público y el poder judicial a través de sus órganos especializados. El MP es el persecutor del delito, titular de la acción penal y quien dirige la investigación, coordinando con el juez competente. El Juez de Familia se encarga de disponer las medidas de protección a favor de la víctima de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, entre otros.

La actuación de los otros actores es relevante en este tipo de casos, ya que cada uno tiene sus funciones específicas.

Dimensión 4: Características de las comisarías con respecto a la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en su jurisdicción

13. ¿Cuáles son las características técnicas, humanas, logísticas y de infraestructura de su comisaría con respecto a la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en su jurisdicción?

En la Sección de Familia de la comisaria La Huayrona, se trabaja con 3 computadoras que han sido asignadas y una sola impresora que se utiliza para escanear los actuados, ya que el costo del tóner de dicha impresora es muy elevado, motivo por el cual es que el personal de sub oficiales se agencian cada una con sus impresoras, con la finalidad de poder realizar un buen trabajo. Con relación a los escritorios que se encuentran en la oficina, han sido adquiridos por el personal policial, son 4 escritorios de material melanina que han sido

adquiridos con nuestro peculio y bueno entre materiales de escritorio que a diario venimos comprando, ya que no se nos asigna la cantidad necesaria para poder brindar un servicio de calidad. La infraestructura es inadecuada para trabajar de manera óptima.

14. ¿Considera que dichos factores influyen en el éxito de la gestión de denuncias policiales en su jurisdicción o en algún aspecto relacionado? ¿Por qué motivos?

Considero que sí influyen para poder realizar un trabajo adecuado, a fin de no tener demoras en la remisión de los informes y los diversos documentos y poder cumplir con los plazos establecidos.

Causas del problema público

15. ¿Cómo calificaría a la actual gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por parte de la PNP en su comisaría? ¿Cree usted que es deficiente? ¿Cuáles considera que son las causas de esta deficiencia?

La gestión de denuncias tiene sus deficiencias, pero durante este año, ha mejorado un poco. El personal policial no está capacitado, hay una alta rotación de personal en la Sección de Familia; carecemos de medios logísticos importantes y suficientes, lo cual nos dificulta y nos demora para poder desarrollar un trabajo más prolijo.

16. ¿Cree usted que la deficiente gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por parte de la PNP es causada parcial o totalmente por una deficiente gestión de recursos humanos policiales? ¿Por qué?

Sí, debido a que hay una alta rotación de personal, no están capacitados convenientemente, se asigna personal que no puede trabajar operativamente en patrullaje como: embarazadas, personal con Código 1 y otros que son transferidos desde provincia por cuestiones de salud. Con frecuencia el personal policial capacitado es cambiado de colocación, por lo cual se nombra a personal nuevo quienes recién se encuentran en una etapa de aprendizaje, lo cual conlleva a una mala atención a las víctimas.

17. ¿Considera que el volumen de personal policial y su capacitación son limitadas para la protección de las víctimas, así como habría una inefectiva selección y asignación de personal? ¿Por qué?

Considero que el personal policial en esta Sección de Familia es insuficiente; no hay una buena selección de personal, no se tiene en cuenta si están capacitados o no, simplemente se les asigna. Aunque, el personal policial con el que contamos se encuentra bien distribuido

Es necesario que haya mayor capacitación respecto a las nuevas normativas, modificaciones, etc.; a fin de poder brindar una atención y asesoramiento de calidad. Además, una vez capacitado el personal no deberían estar siendo cambiados, es necesario que haya una política de trabajo de estabilidad laboral en esta especialidad.

18. ¿Considera que existe una alta rotación de personal policial para las secciones de familia de las comisarías, lo cual perjudica la gestión de denuncias? ¿Por qué?

Si, constantemente existen cambios del personal policial, el personal se capacita se especializa; sin embargo, llega una orden y son cambiadas de las secciones y nuevamente se tiene que colocar a un personal nuevo, lo cual genera retraso y demora en las denuncias, brindándose un mal asesoramiento al ciudadano, dando motivo a queja.

19. ¿Cree usted que la deficiente gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por parte de la PNP es causada parcial o totalmente por una insuficiente capacidad logística de las comisarías? ¿Por qué?

Sí, porque debido a que no contamos con recursos logísticos en muchas ocasiones tenemos las demoras para remitir los casos, en algunos casos se nos malogran las impresoras, las cuales son de propiedad de cada efectivo policial y por cuenta propia tenemos que arreglarlas o se nos termina las tintas, lo mismo sucede con el papel bond, entre otros materiales. A ello se suma la falta de vehículos para poder desplazarnos a realizar las diversas diligencias.

20. ¿Considera que hay un limitado volumen de vehículos y equipos policiales para atender los casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Por qué?

Considero que los vehículos son limitados, respecto al personal policial asignado en mi comisaria me parece insuficiente la cantidad, necesitamos más personal para la atención de denuncias y para el seguimiento de las medidas de protección.

21. ¿Cree usted que existe un deficiente mantenimiento de vehículos y equipos policiales, lo cual perjudica la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Por qué?

Sí, porque no se abastece con la cantidad de vehículos, ya que muchas veces hay que solicitar unidades móviles para poder ir al domicilio de la víctima con la finalidad de detener a su agresor, pasar los diversos exámenes a la víctima, al agresor u otras diligencias, careciendo de patrulleros para dichas diligencias.

22. ¿Cree usted que la deficiente gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por parte de la PNP es causada parcial o totalmente por un ineficiente desarrollo de los procesos de denuncias policiales? ¿Por qué?

Creo yo que la deficiente gestión y la recarga laboral se da debido a que muchas veces el personal policial se capacita y/o especializa para trabajar en el área de las secciones de familias de las diferentes comisarias; sin embargo, por órdenes superiores son cambiados o relevados en sus áreas por personal nuevo, ya sea de reciente egreso o que nunca hayan trabajado en investigaciones, causando desconocimiento y una pésima atención a las víctimas de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.

23. ¿Considera que los protocolos y procedimientos de intervención policial para la atención de denuncias son adecuados, o son aplicados de forma deficiente? ¿Por qué?

Considero que los protocolos están establecidos, aunque es necesario revisarlos y adecuarlos periódicamente, ya que en la actualidad todo es dinámico. Los que existen son mal aplicados por las consideraciones que se ha mencionado en las respuestas precedentes.

24. ¿Cree usted que se realiza un inadecuado manejo de las medidas de protección de las víctimas por parte de los efectivos de su comisaría, o considera que las medidas de protección no son las adecuadas? ¿Por qué?

Considero que no hay el interés adecuado por parte del personal por hacer bien su trabajo en lo que respecta al seguimiento, además que los juzgados de familia no notifican las medidas de protección y al momento de tener detenidos por incumplimiento de las medidas de protección, muchas veces los detenidos son puestos en libertad porque nunca han sido debidamente notificados. Con relación a las medidas de protección otorgadas en muchos casos no son adecuadas porque existen errores de fondo, ya que se confunden en los nombres o dictan orden de alejamiento y ambos siguen viviendo en el mismo inmueble.

25. ¿Considera algún o algunos otros elementos importantes en la identificación de las causas de la deficiente gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Cuál o cuáles serían estos elementos?

Considero importante la capacitación permanente del personal policial que labora en las secciones de investigación (familia), así como una buena distribución del material logístico, asignación de vehículos, uso de tecnología para el seguimiento de las medidas de protección e incluso para realizar las denuncias.

Anexo 5:**GUÍA DE ENTREVISTA A COMISARIOS DE LAS COMISARÍAS DE ZÁRATE Y LA HUAYRONA**

La presente entrevista se realiza por la PNP como parte de la Maestría en Gobierno y Políticas Públicas de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP).

Está a cargo del Crnl. PNP Nilton Santos Arenas y el Crnl. PNP Norvel Noé Muguera Rojas.

Su participación es anónima y voluntaria, por lo que le asiste el derecho a interrumpirla en cualquier momento. Para participar se le solicita responder a las interrogantes durante un periodo de 45 minutos. La información solo es con fines de estudio.

¿Usted da su consentimiento para la realización de la entrevista en los términos anteriormente descritos?

Sí () NO ()

Nombre: Edward AROSTEGUI AROSTEGUI

Grado: MAYOR PNP

Dimensión 1: Cantidad de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en las comisarías de La Huayrona

1. ¿Considera que las denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar se han incrementado en su comisaría?

Sí, las denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar han aumentado en los últimos años en nuestra comisaría. Esto se debe a varios factores: mayor sensibilización de la población sobre este problema, campañas de concientización y la facilidad de acceso a las plataformas de denuncia. Además, las circunstancias socioeconómicas exacerbadas por la pandemia, como el desempleo y el confinamiento, también han contribuido al incremento.

2. ¿La gestión de denuncias en su comisaría favorece la re victimización?

En algunos casos, la gestión puede llevar a la re victimización debido a la burocracia y la falta de capacitación adecuada del personal. Las víctimas a menudo deben relatar los hechos múltiples veces, lo que las somete a revivir el trauma. Además, la demora en la implementación de medidas de protección puede exponerlas a nuevos episodios de violencia.

3. ¿La re victimización incrementa las denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en su comisaría?

Es probable. La revictimización puede desalentar a las víctimas de continuar con el proceso judicial o incluso de volver a denunciar. Sin embargo, algunas víctimas, tras no recibir una respuesta oportuna o efectiva, recurren a la comisaría repetidamente en busca de protección, lo que puede aumentar el número de denuncias.

4. ¿El inadecuado abordaje de las medidas de protección influye en la revictimización?

Definitivamente. Si las medidas de protección no se ejecutan con prontitud o de manera adecuada, las víctimas quedan expuestas a más episodios de violencia. La falta de seguimiento por parte de las autoridades también puede generar una sensación de desamparo en las víctimas, lo que puede ser una forma de revictimización.

Dimensión 2: Protocolos de atención de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en la comisaría La Huayrona

5. ¿Cuáles son los protocolos de atención de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar?

Los protocolos incluyen la recepción inmediata de la denuncia, la evaluación de riesgo, el traslado a un centro de salud si es necesario, la activación de las medidas de protección, y la coordinación con la fiscalía de turno. Además, se brindará orientación a la víctima sobre sus derechos y el proceso a seguir.

6. ¿Cómo se aplican los protocolos de atención?

El personal recibe a la víctima en la sección de familia de la comisaría, se le asigna un oficial para el registro de la denuncia, y si es necesario, se le derivan los exámenes médicos. Posteriormente, se coordina con las entidades competentes para el seguimiento y ejecución de medidas de protección. El cumplimiento de estos pasos depende del nivel de capacitación y experiencia del personal.

7. ¿Qué herramientas, instrumentos o documentos se usan durante la aplicación de los protocolos?

Se utilizan formularios físicos para el registro de denuncias, y en algunos casos, sistemas digitales para ingresar la información a las bases de datos policiales. También se cuenta con un sistema de evaluación de riesgo para determinar la gravedad del caso y la urgencia de las medidas de protección.

8. ¿Son adecuados los protocolos?

Aunque los protocolos están bien diseñados en teoría, existen fallas en su implementación debido a la falta de recursos humanos capacitados y de infraestructura. Esto puede ocasionar que las víctimas no reciban la atención oportuna que requieren, exponiéndolas a un mayor riesgo.

Dimensión 3: Rol de la Policía en la gestión de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar

9. ¿Cómo se organiza su comisaría para la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar?

La comisaría cuenta con una sección dedicada exclusivamente a casos de familia. La recepción de denuncias se realiza las 24 horas, y se trabaja en coordinación con el Ministerio Público y los Centros de Emergencia Mujer para el seguimiento de los casos.

10. ¿Cuál es el rol de la policía en la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar?

El rol de la policía es crucial, ya que somos los primeros en recibir la denuncia, brindar protección inmediata y coordinar con otras instituciones para garantizar la seguridad de la víctima. También actuamos como intermediarios en la implementación de medidas de protección judiciales.

11. ¿Cómo influye el rol de la policía en el incremento de denuncias?

Si el desempeño policial es eficiente y genera confianza en la población, más víctimas se animan a denunciar. Sin embargo, si la gestión es deficiente, las personas pueden optar por no denunciar por temor a la inacción o a la revictimización.

12. ¿Qué otros actores interactúan con su comisaría en la gestión de denuncias?

Trabajamos en conjunto con el Ministerio Público, los Centros de Emergencia Mujer, hospitales y juzgados. La participación de estos actores es esencial para asegurar una respuesta integral a las víctimas. Sin embargo, sería ideal fortalecer la cooperación y crear mecanismos más rápidos de intervención.

Dimensión 4: Características de las comisarías con respecto a la gestión de denuncias

13. Características técnicas, humanas, logísticas y de infraestructura

Nuestra comisaría cuenta con un equipo especializado en violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, pero el número de efectivos es insuficiente. Además, la infraestructura y la logística son limitadas, con pocos vehículos y equipos para atender emergencias de manera eficiente.

14. ¿Influyen estos factores en el éxito de la gestión de denuncias?

Sí, la falta de personal capacitado y de recursos logísticos adecuados afecta la capacidad de respuesta. Esto puede provocar demoras en la implementación de medidas de protección y una atención insuficiente a las víctimas, lo que contribuye a la revictimización.

Causas del problema público

15. ¿Cómo calificaría la gestión de denuncias en su comisaría?

Aunque se realizan esfuerzos, la gestión actual es deficiente en varios aspectos. La falta de personal, recursos y coordinación entre instituciones son los principales problemas.

16. ¿La deficiente gestión es causada por una gestión deficiente de recursos humanos?

Sí, en gran parte. El personal muchas veces no está debidamente capacitado, y la rotación constante de oficiales dificulta el seguimiento continuo de los casos.

17. ¿El volumen de personal y su capacitación son limitados?

Correcto, el personal es insuficiente y no todos están especializados en la atención de casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. Esto puede resultar en una mala atención a las víctimas y en una ineficaz implementación de medidas de protección.

18. ¿Existe alta rotación de personal?

Sí, y esto afecta negativamente la continuidad en el tratamiento de los casos. La rotación constante impide que se realice un seguimiento adecuado de los casos a largo plazo.

19. ¿La deficiente gestión es causada por una insuficiente capacidad logística?

Sí, la falta de vehículos, equipos y tecnología limita nuestra capacidad de responder de manera oportuna a las denuncias. A veces no podemos atender emergencias por la falta de movilidad.

20. ¿El volumen de vehículos y equipos es limitado?

Efectivamente. Contamos con pocos vehículos para cubrir toda la jurisdicción, lo que retrasa la atención en casos de emergencia.

21. ¿Existe un deficiente mantenimiento de vehículos y equipos?

Sí, los recursos logísticos con los que contamos no siempre reciben el mantenimiento adecuado, lo que reduce su vida útil y funcionalidad en momentos críticos.

22. ¿La deficiente gestión es causada por un ineficiente desarrollo de procesos?

Los procesos, aunque establecidos, no siempre se siguen de manera eficiente debido a la falta de capacitación y recursos. Esto retrasa la atención a las víctimas y la aplicación de medidas de protección.

23. ¿Los protocolos son adecuados o deficientes?

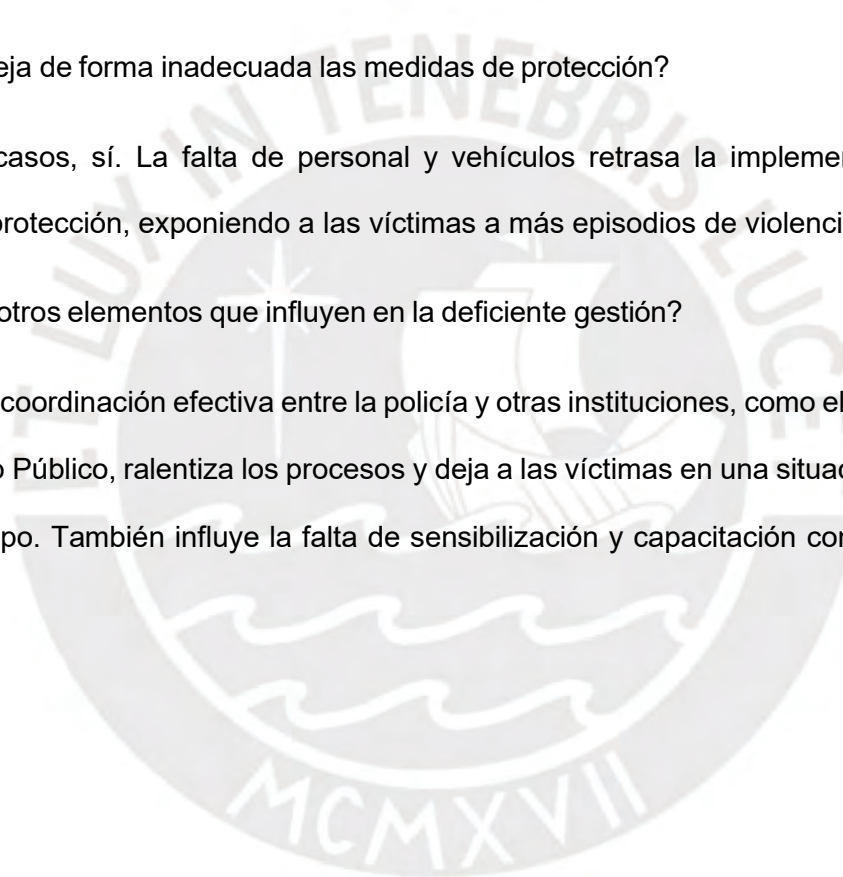
Los protocolos son adecuados en su diseño, pero su implementación es deficiente debido a la falta de capacitación y recursos adecuados para garantizar su aplicación efectiva.

24. ¿Se maneja de forma inadecuada las medidas de protección?

En algunos casos, sí. La falta de personal y vehículos retrasa la implementación de las medidas de protección, exponiendo a las víctimas a más episodios de violencia.

25. ¿Existen otros elementos que influyen en la deficiente gestión?

Sí, la falta de coordinación efectiva entre la policía y otras instituciones, como el Poder Judicial y el Ministerio Público, ralentiza los procesos y deja a las víctimas en una situación vulnerable por más tiempo. También influye la falta de sensibilización y capacitación continua para los oficiales.



Anexo 6:

**GUÍA DE ENTREVISTA A PERSONAL POLICIAL DE LAS SECCIÓN DE FAMILIA DE
LAS COMISARÍA DE LA HUAYRONA**

La presente entrevista se realiza por Oficiales PNP como parte de la Maestría en Gobierno y Políticas Públicas de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP).

Está a cargo del Crnl. PNP Nilton Santos Arenas y el Crnl. PNP Norvel Noé Muguerza Rojas.

Su participación es anónima y voluntaria, por lo que le asiste el derecho a interrumpirla en cualquier momento. Para participar se le solicita responder a las interrogantes durante un periodo de 45 minutos. La información solo es con fines de estudio.

¿Usted da su consentimiento para la realización de la entrevista en los términos anteriormente descritos?

Sí () NO ()

Nombre: **Nancy GOMEZ JULCA**

Grado: **S2 PNP**

Dimensión 1: Cantidad de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en las comisarías de La Huayrona

1. ¿Considera que las denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar se han incrementado en su comisaría? ¿Por qué cree?

Sí aumento a comparación de años anteriores, el motivo conocimiento de las leyes y derechos de cada ciudadano, asimismo muchos por aprovechar las leyes y medidas que optan las autoridades (poder judicial), digo esto toda vez que al existir litigio o problemas por bienes al denunciar un hecho de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar podrían disponer el retiro de una de las partes.

2. En sus propios términos, ¿la gestión de denuncias que se realiza en su comisaría favorece la ocurrencia de revictimización en los casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Por qué cree?

No necesariamente en la comisaria suele suceder durante todo el proceso, cuando pasan examen de evaluación psicológica, RML y otros.

3. Desde su perspectiva, ¿la revictimización incrementa las denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en su comisaría? ¿Por qué cree?

Considero que la revictimización, es motivo para el incremento de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, debido a que la persona que en una oportunidad denunció un hecho de violencia, vuelve a hacerlo porque es objeto de agresiones otra vez.

4. Desde su opinión, ¿el inadecuado abordaje de las medidas de protección influye en la revictimización en su comisaría? ¿Por qué cree?

Muchas veces sí, porque no es acorde a la realidad en la que vive la gente, ejemplo: Prohibir el acercamiento a 500 metros de la víctima por parte del agresor, sin embargo, habitan en la misma vivienda.

Dimensión 2: Protocolos de atención de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en la comisaría La Huayrona

5. ¿Cuáles son los protocolos de atención de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar que desarrollan las comisarías? Describa a detalle.

Conocimiento del hecho, explicación de procedimiento a realizar, toma de denuncia verbal, lectura de derechos, notificación a fin de que se presente a las instancias correspondientes, llenado de ficha de valoración, y diferentes actas propias de la denuncia, pasar exámenes de ley (RML O PPP), solicitar medidas de protección y remitir actuados a la fiscalía. Claro está que cada caso es diferente según a la circunstancia y gravedad de los hechos.

6. ¿Cómo se aplican los protocolos de atención de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por el personal de las comisarías? Describa a detalle.

De acuerdo a lo establecido en la ley 30364 y modificatorias, cumpliendo paso a paso el protocolo, ellos pese a tener dificultades en la comisaria, logística, espacio, y medios para facilitar el trabajo rápido y eficaz.

7. ¿Qué herramientas, instrumentos o documentos físicos o virtuales se usan durante la aplicación de los protocolos de atención de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? Describa a detalle.

Ficha de valoración, SIDPOL, ESINPOL.

8. ¿Considera que los protocolos existentes son los adecuados, o presentan fallas en su enfoque, diseño, implementación o registro? ¿Por qué causas?

No son adecuados porque no están realizados para la realidad de cada comisaria ya que existe déficit en todo aspecto. (infraestructura, logística, personal capacitado).

Dimensión 3: Rol de la Policía en la gestión de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en las comisarías de Zárate y La Huayrona

9. ¿Cómo se organiza su comisaría para la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar?

En la comisaría La Huayrona hay una Sección de Familia, con un total de seis efectivos, divididos en tres grupos (dos por cada grupo), en la modalidad de servicio franco y reten. Además, hay cinco efectivos que se encargan de la gestión de las medidas de protección.

¿Cuál es el desempeño de su comisaría y de la sección de familia en este tópico?

Netamente actuamos dentro del marco de la ley 30364 y sus modificatorias.

10. ¿Cuál es el rol de la policía en la gestión de las denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar?

Estricto cumplimiento a la ley 30364 y el protocolo de actuación frente a los hechos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. Gestionar las medidas de protección que son derivadas por la autoridad judicial a la comisaría.

11. ¿Cómo influye el rol de la policía y su desempeño en el incremento de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Cómo describiría esta influencia en su comisaría?

A consecuencia del déficit logístico (vehículos y personal PNP), las intervenciones se realizan con retraso y eso genera que el agresor escape y el hecho quede impune. Influye en la revictimización, genera desconfianza en la PNP y disminuye la aceptación e imagen institucional.

12. De haberlos, ¿qué otros actores interactúan con su comisaría durante la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Cómo lo hacen? ¿Consideraría relevante la participación de otros actores?

Los únicos actores en la comisaría son el personal policial y el Ministerio Público. Fuera de la comisaría está el poder judicial y el Ministerio de la Mujer.

Dimensión 4: Características de las comisarías con respecto a la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en su jurisdicción

13. ¿Cuáles son las características técnicas, humanas, logísticas y de infraestructura de su comisaría con respecto a la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en su jurisdicción?

Existe una inadecuada gestión de personal, toda vez que rotan constantemente lo que conlleva a que estos no estén capacitados; no hay espacios adecuados para la atención de las denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. A ello se suma la falta de logística que ocasiona una mala gestión por falta de medios.

14. ¿Considera que dichos factores influyen en el éxito de la gestión de denuncias policiales en su jurisdicción o en algún aspecto relacionado? ¿Por qué motivos?

Considero que la falta de preparación (capacitación), insuficientes medios logísticos, inadecuados ambientes, entre otros; influyen tremendamente en la adecuada gestión de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en esta comisaría La Huayrona. Además, porque los hechos no son atendidos como debería ser o como indica el protocolo y la Ley 30364.

Causas del problema público

15. ¿Cómo calificaría a la actual gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por parte de la PNP en su comisaría? ¿Cree usted que es deficiente? ¿Cuáles considera que son las causas de esta deficiencia?

Considero que no es buena, que se puede mejorar muchísimo más. Tiene deficiencias por falta de personal especializado y por falta de medios logísticos para abordar adecuadamente las medidas de protección y otras diligencias.

16. ¿Cree usted que la deficiente gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por parte de la PNP es causada parcial o totalmente por una deficiente gestión de recursos humanos policiales? ¿Por qué?

Claro es causado por deficiencia de recurso humano, hay poco personal y no están capacitados.

17. ¿Considera que el volumen de personal policial y su capacitación son limitadas para la protección de las víctimas, así como habría una inefectiva selección y asignación de personal? ¿Por qué?

Hay una mala administración de personal por parte del comisario y jefe de personal. Generalmente se asigna personal no apto para el servicio operativo, como por ejemplo personal con Código 1, suboficiales embarazadas, personal referido por salud desde otras

regiones del país, a quienes no se les puede exigir ir a intervenir o realizar diligencias fuera de la comisaría.

18. ¿Considera que existe una alta rotación de personal policial para la sección de familia de las comisarías, lo cual perjudica la gestión de denuncias? ¿Por qué?

Claro que existe una alta rotación de personal. Esto perjudica en la gestión de denuncias porque al rotar constantemente el personal, estos no están capacitados y si se capacitaron en algún momento es cambiado, generándose un gran problema. Esto conlleva a que las diligencias no se hagan correctamente, por desconocimiento de los protocolos y la ley; además, por inexperiencia en la investigación del delito de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.

19. ¿Cree usted que la deficiente gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por parte de la PNP es causada parcial o totalmente por una insuficiente capacidad logística de las comisarías? ¿Por qué?

Por supuesto que sí, porque ello causa trastornos en el adecuado funcionamiento. No hay vehículos asignados para esta labor tan delicada e importante, por lo tanto, no se llega oportunamente a las intervenciones, teniendo que esperar a que se desocupe un patrullero para poder ir a intervenir. También no hay un ambiente adecuado para la atención de las víctimas.

20. ¿Considera que hay un limitado volumen de vehículos y equipos policiales para atender los casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Por qué?

Así es, no hay vehículos para esta sección, usamos los patrulleros cuando no están en otras diligencias. Por ejemplo, el personal encargado de la gestión de medidas de protección solo tiene una moto para concurrir a los domicilios de las víctimas de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, no dándose a vasto para diligenciar adecuadamente tales diligencias.

21. ¿Cree usted que existe un deficiente mantenimiento de vehículos y equipos policiales, lo cual perjudica la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Por qué?

En realidad, en las comisarías no existe vehículos específicos para hechos de violencia (sección familia), ya que las que existen son para todo (patrullaje, constataciones, exámenes de ley, etc). Es importante tener en cuenta esta frase *“tiempo que pasa verdad que huye”*

22. ¿Cree usted que la deficiente gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por parte de la PNP es causada parcial o totalmente por un ineficiente desarrollo de los procesos de denuncias policiales? ¿Por qué?

Las deficiencias en la gestión de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar son por falta de capacitación permanente del personal PNP, por el desconocimiento de protocolos, leyes y normas sobre la materia.

23. ¿Considera que los protocolos y procedimientos de intervención policial para la atención de denuncias son adecuados, o son aplicados de forma deficiente? ¿Por qué?

Considero que los protocolos son antiguos, se tiene que renovar periódicamente. También son aplicados de forma deficiente por inexperiencia, falta de capacitación y por desconocimiento de la ley.

24. ¿Cree usted que se realiza un inadecuado manejo de las medidas de protección de las víctimas por parte de los efectivos de su comisaría, o considera que las medidas de protección no son las adecuadas? ¿Por qué?

Existen muchas deficiencias en la gestión de medidas de protección. Porque hay poco personal, no es suficiente para la carga laboral existente, falta medios logísticos para hacer las visitas a las víctimas (motocicletas, patrulleros o algún medio tecnológico que ayude a gestionar mejor). Además, el órgano jurisdiccional especializado no deriva oportunamente las medidas de protección, generando retraso en la atención de estas.

25. ¿Considera algún o algunos otros elementos importantes en la identificación de las causas de la deficiente gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Cuál o cuáles serían estos elementos?

Estabilidad laboral del personal policial, sumado al déficit de logística o logística inexistente, y la apatía de la superioridad por capacitar o brindar mejores condiciones al personal que trabaja en esas áreas, sumando las otras funciones que cumplen (servicio en colegios, comisiones, etc.).

La mayoría en esta Sección de Familia dice: “es mejor trabajar en calle (patrullando) sin mucha responsabilidad, que en oficina con responsabilidad y estrés laboral”.



Anexo 7:

**GUÍA DE ENTREVISTA A PERSONAL POLICIAL DE LA SECCIÓN DE FAMILIA DE LAS
COMISARÍA DE LA HUAYRONA**

La presente entrevista se realiza por Oficiales PNP como parte de la Maestría en Gobierno y Políticas Públicas de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP).

Está a cargo del Crnl. PNP Nilton Santos Arenas y el Crnl. PNP Norvel Noé Muguerra Rojas.

Su participación es anónima y voluntaria, por lo que le asiste el derecho a interrumpirla en cualquier momento. Para participar se le solicita responder a las interrogantes durante un periodo de 45 minutos. La información solo es con fines de estudio.

¿Usted da su consentimiento para la realización de la entrevista en los términos anteriormente descritos?

Sí () NO ()

Nombre: **Everth Isaac GUIPOC VALQUI.**

Grado: **Teniente PNP**

Dimensión 1: Cantidad de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en las comisarías de Zarate y La Huayrona

1. ¿Considera que las denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar se han incrementado en su comisaría? ¿Por qué cree?

Sí, considero ya que en la actualidad las mujeres y personas vulnerables, gracias a la difusión en los medios de comunicación saben sus derechos, saben cuándo alguien vulnera los mismos y es ahí cuando las denuncias se incrementan.

2. En sus propios términos, ¿la gestión de denuncias que se realiza en su comisaría favorece la ocurrencia de revictimización en los casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Por qué cree?

En la medida de lo posible como efectivos PNP, tratamos de que la revictimización no suceda, pero hay muchos factores que favorecen a que la víctima de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar se revictimice con su agresor ya que muchas veces carecemos de movilidad para los distintos exámenes de ley, asimismo de ambientes idóneos para darle el tratamiento debido a la víctima.

3. Desde su perspectiva, ¿la revictimización incrementa las denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en su comisaría? ¿Por qué cree?

Sí, ya que, en la mayoría de las denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, las víctimas son recurrentes, siendo en la gran mayoría reincidentes en los mismos problemas o hechos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. Hay diversos factores por los cuales se dan, uno de ellos es que hay ineficiencia en la actuación policial, ya sea por falta de capacitación o por falta de interés.

4. Desde su opinión, ¿el inadecuado abordaje de las medidas de protección influye en la revictimización en su comisaría? ¿Por qué cree?

El inadecuado abordaje de las medidas de protección si influye en la revictimización porque muchas veces la cantidad de las mismas rebasan la capacidad para que los efectivos policiales puedan dar el seguimiento óptimo y brindar un buen servicio a las víctimas de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, aunado a ello carecemos de medios logísticos.

Dimensión 2: Protocolos de atención de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en la comisaría de La Huayrona

5. ¿Cuáles son los protocolos de atención de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar que desarrollan las comisarías? Describa a detalle.

- Protocolo de Atención de Casos de Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar en las Comisarías.

- Protocolo de Actuación Conjunto entre el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y la Policía Nacional del Perú.

Además, existe la Ley 30364, Ley para Prevenir, Sancionar y Erradicar la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar y su Reglamento - Decreto Supremo N° 009-2016-MIMP.

Recepción de denuncia, brindar el apoyo a la víctima si requiere atención médica, exámenes de ley, toma de la ficha de valoración de riesgo, búsqueda y detención del agresor.

6. ¿Cómo se aplican los protocolos de atención de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por el personal de las comisarías? Describa a detalle.

El personal policial que labora en esta Sub Unidad, cumple con los protocolos de atención a las víctimas (mujeres y personas vulnerables), siguiendo los lineamientos según la ley 30364, brindando una eficiente atención a los recurrentes, asentando sus denuncias, realizando los exámenes de ley que correspondan y comunicando a los entes comprometidos y que se encuentran como responsables de la atención a personas que son víctimas de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.

7. ¿Qué herramientas, instrumentos o documentos físicos o virtuales se usan durante la aplicación de los protocolos de atención de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? Describa a detalle.

Como principal herramienta que maneja la PNP, es la ficha de valoración de riesgo, medios tecnológicos como el teléfono y aplicativos de WhatsApp o correo electrónico para estar en constante comunicación todos los entes del estado comprometidos en hechos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, con la finalidad de brindar un buen servicio a las personas víctimas.

8. ¿Considera que los protocolos existentes son los adecuados, o presentan fallas en su enfoque, diseño, implementación o registro? ¿Por qué causas?

A medida que pasa el tiempo el estado va incrementando protocolos; sin embargo, se debería de agilizar el proceso no tener una demora prolongada en las diligencias ya que es ahí cuando la víctima es proclive a la revictimización.

Dimensión 3: Rol de la Policía en la gestión de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en la comisaría de La Huayrona

9. ¿Cómo se organiza su comisaría para la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Cuál es el desempeño de su comisaría y de la sección de familia en este tópico?

La organización de la comisaria para la gestión de denuncias es la siguiente:

En la sección laboran seis efectivos policiales divididos en tres grupos (2 por cada grupo), es decir, servicio reten y franco según corresponda, siendo el caso que el personal policial de servicio y reten son los encargados de recibir las denuncias y realizar la gestión de cada una de ellas; el personal se desempeña de manera idónea cumpliendo el protocolo de atención a las víctimas de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.

10. ¿Cuál es el rol de la policía en la gestión de las denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar?

El rol de la policía, específicamente del efectivo encargado de la sección familia, es de investigar los hechos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, cumpliendo los protocolos establecidos en la ley 30364.

11. ¿Cómo influye el rol de la policía y su desempeño en el incremento de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Cómo describiría esta influencia en su comisaría?

La comisaria realiza las labores de prevención, enfocados a los menores de edad y familias vulnerables, mediante charlas informativas; estos trabajos lo realizan la oficina de participación ciudadana con la finalidad de influenciar en las personas o hacer conocer que

los hechos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar son considerados delitos.

La influencia del rol de la PNP se materializa cuando el policía de la Sección de Familia de la comisaría no realiza bien su trabajo por falta de preparación y experiencia; en otros casos por carencia de medios logísticos como patrulleros, impresoras, computadoras, etc.

12. De haberlos, ¿qué otros actores interactúan con su comisaría durante la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Cómo lo hacen? ¿Consideraría relevante la participación de otros actores?

Interactúan con la comisaría el Centro de Emergencia Mujer con el apoyo a las víctimas de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, la Oficina de Participación Ciudadana y el Ministerio Público con la conducción de la investigación, realizando cada actor su labor de manera eficaz con la finalidad de brindar el apoyo a las víctimas.

Dimensión 4: Características de la comisaría con respecto a la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en su jurisdicción

13. ¿Cuáles son las características técnicas, humanas, logísticas y de infraestructura de su comisaría con respecto a la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en su jurisdicción?

Las características técnicas en la medida de lo posible son regulares ya que tratamos de seguir los parámetros según lo establecido en la ley; contamos con el personal humano dispuesto a trabajar en bien de la sociedad; con respecto a la logística la comisaría cuenta con un solo ambiente para la atención de hechos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, asimismo carecemos en ocasiones de vehículos para las diligencias con las víctimas y agresores, ya que la jurisdicción es altamente conflictiva en este tipo de hechos.

14. ¿Considera que dichos factores influyen en el éxito de la gestión de denuncias policiales en su jurisdicción o en algún aspecto relacionado? ¿Por qué motivos?

Los factores antes expuestos si influyen con el éxito de la gestión de denuncias ya que muchas veces las personas víctimas muestran la disconformidad por la excesiva demora de los patrulleros para las diligencias, asimismo no contamos con un ambiente idóneo para menores de edad.

Causas del problema público

15. ¿Cómo calificaría a la actual gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por parte de la PNP en su comisaría? ¿Cree usted que es deficiente? ¿Cuáles considera que son las causas de esta deficiencia?

La gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en la comisaria lo califico como positiva ya se cumple los protocolos establecidos, siendo eficiente pese a todos los problemas logísticos. Sin embargo, retrasa la labor de esta sección cuando el personal policial no está capacitado y no tiene experiencia; esta situación es generada por la alta rotación de personal.

16. ¿Cree usted que la deficiente gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por parte de la PNP es causada parcial o totalmente por una deficiente gestión de recursos humanos policiales? ¿Por qué?

Sí, porque no hay una buena administración de personal, hay constantes cambios, no se selecciona según el perfil que se necesita en la Sección de Familia; simplemente se designa al efectivo policial sin tener en cuenta algunos criterios imprescindibles para que trabajen en dicha área.

17. ¿Considera que el volumen de personal policial y su capacitación con limitadas para la protección de las víctimas, así como habría una inefectiva selección y asignación de personal? ¿Por qué?

El número de efectivos policiales en esta Sección de Familia no es suficiente, sobre todo en Medidas de Protección. Además, por la constante rotación de que es objeto el personal,

muchos de ellos no están debidamente capacitados y especializados; en ese sentido, debería existir una política de mantener al personal que es capacitado trabajando en la referida área, para que el trabajo en contra de la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar sea más eficiente y oportuna.

18. ¿Considera que existe una alta rotación de personal policial para las secciones de familia de las comisarías, lo cual perjudica la gestión de denuncias? ¿Por qué?

Considero que si hay una alta rotación de personal y desde luego esto perjudica la gestión de las denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. Esta rotación se da porque los efectivos policiales que laboran en la Sección de Familia solicitan su cambio o son reasignados por el comando.

19. ¿Cree usted que la deficiente gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por parte de la PNP es causada parcial o totalmente por una insuficiente capacidad logística de las comisarías? ¿Por qué?

Sí, porque últimamente los problemas de índole social van en aumento y no solo la comisaria ve temas de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar sino todos los problemas que aquejan a la sociedad, causando con eso reducción en la capacidad operativa de prevención, demora en las diligencias de ley y por ende causa mal estar y posible revictimización a las personas víctimas de hechos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. No hay vehículos asignados específicamente para realizar las diligencias de los casos por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, faltan impresoras, computadoras, papel, etc.

20. ¿Considera que hay un limitado volumen de vehículos y equipos policiales para atender los casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Por qué?

Sí. Considero que la flota vehicular es muy reducida para la búsqueda y detención del agresor de hechos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, trasladar a los

exámenes de ley a los involucrados, para diligenciar el seguimiento de las medidas de protección, entre otros.

21. ¿Cree usted que existe un deficiente mantenimiento de vehículos y equipos policiales, lo cual perjudica la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Por qué?

Actualmente la comisaria cuenta con seis camionetas nuevas, pero no es suficiente, porque realizamos apoyos, cubrimos emergencias, más aún los fines de semana que el índice delictivo y casos aumentan.

22. ¿Cree usted que la deficiente gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por parte de la PNP es causada parcial o totalmente por un ineficiente desarrollo de los procesos de denuncias policiales? ¿Por qué?

En parte sí. Porque hay personal que no está capacitado y eso retrasa el trabajo, el factor logístico también un serio problema.

23. ¿Considera que los protocolos y procedimientos de intervención policial para la atención de denuncias son adecuados, o son aplicados de forma deficiente? ¿Por qué?

Considero que los protocolos son muy burocráticos, causando con eso la demora y por ende el malestar de las personas, víctimas de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.

24. ¿Cree usted que se realiza un inadecuado manejo de las medidas de protección de las víctimas por parte de los efectivos de su comisaría, o considera que las medidas de protección no son las adecuadas? ¿Por qué?

Considero que la cantidad de personal que labora en la sección de medidas de protección no es el adecuado ya que las medidas de protección son muy numerosas para dar el seguimiento oportuno y debido; asimismo, hay medidas que el juzgado especializado dispone, pero no se ajusta a la realidad del caso.

25. ¿Considera algún o algunos otros elementos importantes en la identificación de las causas de la deficiente gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Cuál o cuáles serían estos elementos?

Considero muy importante la constante capacitación del personal policial en su totalidad no solo con el área de familia, sino también al personal que labora en patrullaje motorizado y a pie, a las oficinas de participación ciudadana para saber el correcto tratamiento a mujeres y personas vulnerables.



Anexo 8:

**GUÍA DE ENTREVISTA A COMISARIOS DE LAS COMISARÍAS DE ZÁRATE Y LA
HUAYRONA**

La presente entrevista se realiza por la PNP como parte de la Maestría en Gobierno y Políticas Públicas de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP).

Está a cargo del Crnl. PNP Nilton Santos Arenas y el Crnl. PNP Norvel Noé Muguera Rojas.

Su participación es anónima y voluntaria, por lo que le asiste el derecho a interrumpirla en cualquier momento. Para participar se le solicita responder a las interrogantes durante un periodo de 45 minutos. La información solo es con fines de estudio.

¿Usted da su consentimiento para la realización de la entrevista en los términos anteriormente descritos?

Sí () NO ()

Nombre: Marco Antonio ESTEBAN SOLIS

Grado: COMANDANTE PNP

Dimensión 1: Cantidad de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en las comisarías de Zarate y La Huayrona

1. ¿Considera que las denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar se han incrementado en su comisaría? ¿Por qué cree?

No, se mantiene en comparación con el año pasado

2. En sus propios términos, ¿la gestión de denuncias que se realiza en su comisaría favorece la ocurrencia de revictimización en los casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Por qué cree?

No, en la comisaría de Zarate las víctimas son atendidas con el asesoramiento a fin de evitar la revictimización.

3. Desde su perspectiva, ¿la revictimización incrementa las denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en su comisaría? ¿Por qué cree?

En caso se hubiera la revictimización, si se incrementa las denuncias.

4. Desde su opinión, ¿el inadecuado abordaje de las medidas de protección influye en la revictimización en su comisaría? ¿Por qué cree?

En caso de que las víctimas no recibieran oportunamente las medidas de protección se daría la revictimización.

Dimensión 2: Protocolos de atención de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en las comisarías de Zarate y La Huayrona

5. ¿Cuáles son los protocolos de atención de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar que desarrollan las comisarías? Describa a detalle.

Toda víctima que viene a la comisaría a denunciar cualquier tipo de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, primero recibe el asesoramiento a fin de recibir el trato especial para formular la denuncia.

6. ¿Cómo se aplican los protocolos de atención de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por el personal de las comisarías? Describa a detalle.

El personal en el área de la sección de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar está capacitado.

7. ¿Qué herramientas, instrumentos o documentos físicos o virtuales se usan durante la aplicación de los protocolos de atención de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? Describa a detalle.

Las denuncias se registran y son a través del sistema de denuncias policiales.

8. ¿Considera que los protocolos existentes son los adecuados, o presentan fallas en su enfoque, diseño, implementación o registro? ¿Por qué causas?

Hoy en día la falta de personal limita una adecuada aplicación de los protocolos.

Dimensión 3: Rol de la Policía en la gestión de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en las comisarías de Zárate y La Huayrona

9. ¿Cómo se organiza su comisaría para la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Cuál es el desempeño de su comisaría y de la sección de familia en este tópico?

Están organizados en tres turnos, servicio, reten y franco

10. ¿Cuál es el rol de la policía en la gestión de las denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar?

La policía es la institución encargada de recibir las denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.

11. ¿Cómo se influye el rol de la policía y su desempeño en el incremento de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Cómo describiría esta influencia en su comisaría?

En la Comisaría de Zarate las denuncias se atienden conforme a los protocolos y este procedimiento se mantiene en comparación al año pasado.

12. De haberlos, ¿qué otros actores interactúan con su comisaría durante la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Cómo lo hacen? ¿Consideraría relevante la participación de otros actores?

Sería importante que el Ministerio Público tenga un personal asignados a las comisarías para los casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar.

Dimensión 4: Características de las comisarías con respecto a la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en su jurisdicción

13. ¿Cuáles son las características técnicas, humanas, logísticas y de infraestructura de su comisaría con respecto a la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en su jurisdicción?

Contamos con una oficina y dos efectivos de servicio en la sección y uno de medidas de protección.

14. ¿Considera que dichos factores influyen en el éxito de la gestión de denuncias policiales en su jurisdicción o en algún aspecto relacionado? ¿Por qué motivos?

Dichos factores si se relaciona, porque se necesita más efectivos policiales

Causas del problema público

15. ¿Cómo calificaría a la actual gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por parte de la PNP en su comisaría? ¿Cree usted que es deficiente? ¿Cuáles considera que son las causas de esta deficiencia?

Con el personal que se tiene acá en la comisaría, se viene trabajando al 100%

16. ¿Cree usted que la deficiente gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por parte de la PNP es causada parcial o totalmente por una deficiente gestión de recursos humanos policiales? ¿Por qué?

Si, porque se carece de personal a fin de atender las denuncias.

17. ¿Considera que el volumen de personal policial y su capacitación con limitadas para la protección de las víctimas, así como habría una inefectiva selección y asignación de personal? ¿Por qué?

Si.

18. ¿Considera que existe una alta rotación de personal policial para las secciones de familia de las comisarías, lo cual perjudica la gestión de denuncias? ¿Por qué?

Si.

19. ¿Cree usted que la deficiente gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por parte de la PNP es causada parcial o totalmente por una insuficiente capacidad logística de las comisarías? ¿Por qué?

Si.

20. ¿Considera que hay un limitado volumen de vehículos y equipos policiales para atender los casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Por qué?

Si.

21. ¿Cree usted que existe un deficiente mantenimiento de vehículos y equipos policiales, lo cual perjudica la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Por qué?

Si.

22. ¿Cree usted que la deficiente gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por parte de la PNP es causada parcial o totalmente por un ineficiente desarrollo de los procesos de denuncias policiales? ¿Por qué?

No, más bien las demoras en atención de las denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar se debe a la falta de personal.

23. ¿Considera que los protocolos y procedimientos de intervención policial para la atención de denuncias son adecuados, o son aplicados de forma deficiente? ¿Por qué?

Se podría mejorar mediante el empleo de los medios digitales, en la actualidad el personal se rige a los protocolos y procedimientos que rigen al respecto.

24. ¿Cree usted que se realiza un inadecuado manejo de las medidas de protección de las víctimas por parte de los efectivos de su comisaría, o considera que las medidas de protección no son las adecuadas? ¿Por qué?

No, el personal designado hace todo el esfuerzo para cubrir todas las medidas de protección, aun así, no se abatece.

25. ¿Considera algún o algunos otros elementos importantes en la identificación de las causas de la deficiente gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Cuál o cuáles serían estos elementos?

Si, queremos que se incremente personal, más apoyo logístico, mejoras de los procesos a través de la digitalización, y mejorar la infraestructura de la comisaría.



Anexo 9:

**GUÍA DE ENTREVISTA A COMISARIOS DE LAS COMISARÍAS DE ZÁRATE Y LA
HUAYRONA**

La presente entrevista se realiza por la PNP como parte de la Maestría en Gobierno y Políticas Públicas de la Pontificia Universidad Católica del Perú (PUCP).

Está a cargo del Crnl. PNP Nilton Santos Arenas y el Crnl. PNP Norvel Noé Muguera Rojas.

Su participación es anónima y voluntaria, por lo que le asiste el derecho a interrumpirla en cualquier momento. Para participar se le solicita responder a las interrogantes durante un periodo de 45 minutos. La información solo es con fines de estudio.

¿Usted da su consentimiento para la realización de la entrevista en los términos anteriormente descritos?

Sí () NO ()

Nombre: CARRERA ROJO, Milagros

Grado: S2. PNP

Dimensión 1: Cantidad de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en las comisarías de Zarate y La Huayrona

1. ¿Considera que las denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar se han incrementado en su comisaría? ¿Por qué cree?

Si, porque al realizar denuncias tras denuncias no se han ejecutado las medidas de protección por falta de especialidades en psicologías en la dependencia de Zarate.

2. En sus propios términos, ¿la gestión de denuncias que se realiza en su comisaría favorece la ocurrencia de revictimización en los casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Por qué cree?

No, porque se las limita a detallar lo sucedido, derivando directamente a la oficina correspondiente.

3. Desde su perspectiva, ¿la revictimización incrementa las denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en su comisaría? ¿Por qué cree?

Si, pero Primeramente la revictimización no se exige del policía al ciudadano, pero las víctimas por voluntad propia expresan su dolor para sentirse desahogada y el policía es el que escucha orienta y ayuda a las víctimas.

4. Desde su opinión, ¿el inadecuado abordaje de las medidas de protección influye en la revictimización en su comisaría? ¿Por qué cree?

Así es, por tantas modificaciones que se implementan en las medidas de protección revictimizando a las agraviadas, cuando se debería ejecutar inmediatamente las medidas de protección.

Dimensión 2: Protocolos de atención de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en las comisarías de Zarate y La Huayrona

5. ¿Cuáles son los protocolos de atención de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar que desarrollan las comisarías? Describa a detalle.

Primeramente, prevenir un hecho de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar, brindando información a las víctimas, seguidamente recibir sus denuncias para poder investigar y denunciar los hechos de violencia.

6. ¿Cómo se aplican los protocolos de atención de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por el personal de las comisarías? Describa a detalle.

Las agraviadas llegan a la comisaría y el encargado de la guardia lo orienta a la víctima hacia la sección familia para que atiendan su denuncia.

7. ¿Qué herramientas, instrumentos o documentos físicos o virtuales se usan durante la aplicación de los protocolos de atención de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? Describa a detalle.

Tenemos los afiche o folletos, se les brinda números telefónicos, dirección y correo de cada institución competente.

8. ¿Considera que los protocolos existentes son los adecuados, o presentan fallas en su enfoque, diseño, implementación o registro? ¿Por qué causas?

No, en este caso para la investigación de los hechos, la ficha de valoración de riesgo en mujeres víctimas, sus preguntas se deberían detallar de acuerdo a la narración de la víctima.

Dimensión 3: Rol de la Policía en la gestión de denuncias por violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en las comisarías de Zárate y La Huayrona

9. ¿Cómo se organiza su comisaría para la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Cuál es el desempeño de su comisaría y de la sección de familia en este tópico?

Tenemos un servicio que es, servicio, reten y franco. Cada servicio son 2 efectivos policiales, en dónde la comisaría acude inmediatamente al llamado de la agraviada para ser atendido por el personal de servicio de la sección de familia.

10. ¿Cuál es el rol de la policía en la gestión de las denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar?

Es brindar atención e información a las personas, recibir sus denuncias, investigar y denunciar al ministerio público y al juez de familia.

11. ¿Cómo influye el rol de la policía y su desempeño en el incremento de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Cómo describiría esta influencia en su comisaría?

En este caso, la policía tiene a su disposición de realizar patrullajes preventivos en su sector más aún cuando hay un hecho de violencia.

12. De haberlos, ¿qué otros actores interactúan con su comisaría durante la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Cómo lo hacen? ¿Consideraría relevante la participación de otros actores?

En este caso tenemos la ayuda de las juntas vecinales, que de inmediato comunican a la comisaría o se dirigen a la comisaría en compañía de la agraviada.

Dimensión 4: Características de las comisarías con respecto a la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en su jurisdicción

13. ¿Cuáles son las características técnicas, humanas, logísticas y de infraestructura de su comisaría con respecto a la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar en su jurisdicción?

En este caso tenemos la deficiencia de computadoras, impresoras, tintas como también la buena señal de Inter que se requieren para la buena actuación del policía.

14. ¿Considera que dichos factores influyen en el éxito de la gestión de denuncias policiales en su jurisdicción o en algún aspecto relacionado? ¿Por qué motivos?

Si porque nos retrasa a la agilización de las denuncias, como también afecta el dinero del personal PNP, comprando materiales que se requieren.

Causas del problema público

15. ¿Cómo calificaría a la actual gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por parte de la PNP en su comisaría? ¿Cree usted que es deficiente? ¿Cuáles considera que son las causas de esta deficiencia?

A mí punto de vista, diría que bien, el personal de la sección de familia se encuentra capacitado, pero también siempre debería ser capacitados por si se hubiese una nueva modificación en la ley.

16. ¿Cree usted que la deficiente gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por parte de la PNP es causada parcial o totalmente por una deficiente gestión de recursos humanos policiales? ¿Por qué?

Si, porque no es suficiente con la cantidad de efectivo que tenemos en este momento en la comisaría, además hay la falta de interés del personal.

17. ¿Considera que el volumen de personal policial y su capacitación son limitadas para la protección de las víctimas, así como habría una inefectiva selección y asignación de personal? ¿Por qué?

Si, son limitadas por la falta de capacitación y el interés de uno mismo. En este caso, se recomienda que todo el personal sea capacitado obligatoriamente, ya que cada PNP en su función tiene la obligación de orientar al ciudadano o víctimas.

18. ¿Considera que existe una alta rotación de personal policial para las secciones de familia de las comisarías, lo cual perjudica la gestión de denuncias? ¿Por qué?

Así es, al mismo tiempo se sugiere que debe ser rotativo con todo el personal, para que el personal que ya se encuentra en esa área de buen tiempo, no puedan ser afectados emocionalmente por su buen tiempo en el área, además esto no significa que perjudicará la gestión del procedimiento de denuncias, ya que para ello son capacitados. Hasta el momento no se ha visto la rotación del personal desconociendo el motivo, ya que es por orden del comisario.

19. ¿Cree usted que la deficiente gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por parte de la PNP es causada parcial o totalmente por una insuficiente capacidad logística de las comisarías? ¿Por qué?

Como ya he mencionado tenemos deficiencias en logística para atender adecuadamente las denuncias, esto influye considerablemente en atender las denuncias y a las víctimas.

20. ¿Considera que hay un limitado volumen de vehículos y equipos policiales para atender los casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Por qué?

Tenemos la dificultad con los patrulleros, ya que la comisaría de Zarate es una institución con alta problemática de actos delictivos como actos de violencia y sobre todo los materiales que se requieren para la buena función del personal policial.

21. ¿Cree usted que existe un deficiente mantenimiento de vehículos y equipos policiales, lo cual perjudica la gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Por qué?

Si, muchos vehículos se encuentran en mantenimiento y eso perjudica en la función del personal.

22. ¿Cree usted que la deficiente gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar por parte de la PNP es causada parcial o totalmente por un ineficiente desarrollo de los procesos de denuncias policiales? ¿Por qué?

Lo que perjudica la gestión de la denuncia es la gran cantidad de denuncia que tenemos y muchas veces se juntan los casos y no se lo puede atender adecuadamente a todos a la vez, las victimas de sienten molestas porque tienen que esperar.

23. ¿Considera que los protocolos y procedimientos de intervención policial para la atención de denuncias son adecuados, o son aplicados de forma deficiente? ¿Por qué?

En la comisaría ya existe un modelo de como atender a las denunciantes, nosotros seguimos ese modelo y lo hacemos de la mejor manera.

24. ¿Cree usted que se realiza un inadecuado manejo de las medidas de protección de las víctimas por parte de los efectivos de su comisaría, o considera que las medidas de protección no son las adecuadas? ¿Por qué?

En la comisaria de Zarate existe tres efectivos para atender las medidas de protección, su modo de servicio es servicio, reten y franco, es muy poco para atender a más de 500 medidas de protección que existe vigente.

25. ¿Considera algún o algunos otros elementos importantes en la identificación de las causas de la deficiente gestión de denuncias de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar? ¿Cuál o cuáles serían estos elementos?

Se podría mejorar con más apoyo logístico y desarrollar una red donde tanto la denuncia, las pericias psicológicas y los resultados de RM como las medidas de protección se haga por este medio para que no se demore tanto en responder sobre todo las medidas de protección.



Anexo 10: Índice de jerarquización de causas

| Dimensiones | Valores |
|---|---|
| Nivel de impacto en el problema | Alto impacto = 3 Regular impacto= 2 Bajo impacto= 1 |
| Posibilidades de modificación por parte de la organización | Alta posibilidad de modificación= 3 Regular posibilidad de modificación=2 Baja posibilidad de modificación= 1 |
| Se encuentra en el ámbito normativo de la organización desde el cual pretendo generar la intervención | Totalmente = 2 Es compartida= 1 No está en el ámbito = 0 |



Anexo 11: Matriz de triangulación

| Técnicas | Categorías | | |
|-----------------------------------|--|---|---|
| | Gestión de recursos humanos policiales | Capacidad logística de las comisarías | Gestión de los procesos de denuncias policiales |
| Entrevistas | Falta de especialización y capacitación de los recursos humanos policiales | Espacios insuficientes para atender adecuadamente las denuncias | Metodología y diseño de procedimientos deficientes |
| Análisis documental | Alta rotación del personal policial de las comisarías | Patrullas deben ser utilizadas para las diligencias | Descripción del proceso de gestión de denuncias por parte de la PNP |
| Análisis de bases de datos | Insuficiencia en los recursos humanos policiales | Volumen de patrullas limitado para realizar las diligencias | Cantidad de denuncias recibidas en las comisarías |

