

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



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

**“Propuesta de una respuesta integral para mejorar la atención de las  
llamadas de emergencia a la central 105 de la Región Policial de  
Ayacucho”**

**Trabajo de Investigación para obtener el grado de Magister  
en Gobierno y Políticas Públicas**

**AUTOR**

Jesús Víctor Hinostraza Barrionuevo

**ASESOR**

Rafael Alberto Miranda Ayala

**JURADO**

Noam Dante Valentín López Villanes

Rafael Alberto Miranda Ayala

Fernando Ernesto Dagnino Varas

**LIMA – PERU**

**2018**

## Resumen

La Central 105 de la Región Policial Ayacucho, requiere de una modernización acorde a los tiempos actuales, con recursos humanos especializados y tecnología de punta que le permita brindar una atención eficiente y eficaz a los ciudadanos que demandan de una respuesta oportuna ante una situación de riesgo o peligro que atente contra su integridad física o su patrimonio. Esta central de emergencias 105, viene atendiendo las llamadas telefónicas solo de tipo policial en el ámbito urbano de la ciudad de Ayacucho y zonas adyacentes.

El presente estudio propone la forma de cómo cambiar el diseño organizacional, convirtiéndola en una moderna central de llamadas de emergencias, con infraestructura adecuada, recursos humanos capacitados y alta tecnología; cuyo financiamiento económico, ejecución e implementación se realizará con la participación de la empresa privada, mediante la modalidad de obras por impuestos, a corto y mediano plazo. Se efectuó el estudio de la central 105 de la Región Policial 105 de Ayacucho, debido al alto índice de percepción de inseguridad ciudadana y la problemática de las centrales de emergencia en las provincias a nivel nacional, que son similares.

El proyecto de innovación, permitirá reducir la brecha del servicio de atención al ciudadano en forma oportuna y en el menor tiempo posible, como respuesta ante una llamada de emergencia a la central 105, activando los recursos necesarios para concurrir al lugar de los hechos, como: Bomberos, Servicio de Atención Médico Móvil de Urgencia, Defensa Civil, Policía Nacional. El servicio llegará a todas las poblaciones de la Región Policial Ayacucho, atendiendo situaciones de hechos delictuosos, accidente, incendio, desastres y otros.

Palabras Claves: Central de emergencias 105, diseño organizacional, obras por impuesto, reducción de brecha del servicio, recursos.

## Summary

The Central 105 of the Ayacucho police region, requires a modernization according to current times, with specialized human resources and state-of-the-art technology that allows it to provide efficient and effective assistance to citizens who demand a timely response to a risk situation or danger that threatens your physical integrity or your assets. This emergency center 105, is responding to telephone calls only police type in the urban area of the city of Ayacucho and adjacent areas.

The present study proposes the form of how to change the organizational design, converting it into a modern call center for emergencies, with adequate infrastructure, trained human resources and high technology; whose economic financing, execution and implementation will be carried out with the financing of the private company, by means of works for taxes, in the short and medium term. The study of the 105 central police station 105 of Ayacucho, due to the high rate of perception of citizen insecurity and the problems of the emergency stations in the provinces at the national level, are similar.

The innovation project will make it possible to reduce the service gap to the citizen in a timely manner and in the shortest possible time, in response to an emergency call to the central 105, activating the necessary resources to attend the scene of the events, such as: Firemen, Urgent Mobile Medical Care Service, Civil Defense, National Police. The service will reach all the populations of the Ayacucho police region, attending to situations of criminal acts, accidents, fire, disasters and others.

Key words: 105 emergency Central, organizational design, tax works, service gap reduction, resources.

## INDICE

	Pág.
<b>CAPITULO 1: DEL PROBLEMA</b>	
Introducción .....	1
1. Identificación del Problema .....	3
1.1. Carencia de recursos humanos e infraestructura.....	4
1.2. Déficit de equipos tecnológicos y medios de comunicación .....	5
1.3. Llamadas perturbadoras.....	6
1.4. Excesiva demora de la concurrencia del personal policial al lugar donde se registró la emergencia.....	6
1.4.1. Congestionamiento del tránsito vehicular .....	7
1.4.2. Conducta disfuncional del personal policial.....	7
2. Marco teórico .....	8
2.1. Monitoreo .....	8
2.2. Seguimiento.....	8
2.3. Emergencia.....	9
2.4. Seguridad Ciudadana.....	9
2.5. Percepción de Inseguridad Ciudadana.....	10
3. Evidencias del problema .....	10
3.1. Elección de la central 105 de la Región Policial Ayacucho como caso de estudio. ....	11g
3.2. Cómo afecta al ciudadano .....	12
4. Estado de la Cuestión.....	14
4.1. Protocolo .....	15
4.2. Experiencias positivas en Lima.....	16
4.3. En el Cusco.....	18
4.4. En España.....	19
4.4.1. Infraestructura .....	20
4.4.2. Recursos humanos.....	20
4.4.3. Protocolo .....	21
5.1. Normas vinculadas al problema .....	22
5.1.1. Constitución Política del Perú .....	22
5.1.2. Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013 -2018 .....	23

5.1.3. Decreto Legislativo N° 1252. Ley del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones .....	23
--	----

## **CAPITULO 2: CAUSAS DEL PROBLEMA**

1. Causas del problema .....	25
1.1. De Diseño organizacional.....	25
1.2. Carencia de tecnología .....	25
1.3. Llamadas perturbadoras.....	26
1.4. Conducta disfuncional del personal policial.....	26
2. El árbol del problema .....	28
2.1. Elección de la alternativa de solución .....	28
2.2. Creación de un centro de emergencia integrado a nivel regional .....	29
3. El árbol de medios.....	31
4. Árbol de medios .....	32
5. Estructura de la solución .....	32
5.1. Antes de la implementación .....	33
5.1.1. La iniciativa debe partir del Jefe de la Macro Región Policial Ayacucho-Ica.....	33
5.1.2. Compromiso de las instituciones involucradas.....	35
6. Durante la innovación .....	35
6.1. Matriz de innovación N° 01. ....	37
6.2. Indicador para reducción del problema .....	38
6.3. Medición de indicadores.....	38

## **CAPITULO 3: VIABILIDAD DEL PROYECTO**

1. Matriz de costeo e indicadores N° 02.....	40
2. Viabilidad.....	41
2.1. Viabilidad organizacional.....	41
2.1.1. Policía Nacional del Perú .....	41
2.1.2. Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú.....	43
2.1.4. Serenazgo .....	45
2.2. Viabilidad económica.....	46
2.3. Viabilidad normativa.....	46
2.3.1. Constitución Política del Perú .....	46
2.3.2. Ley 27933. Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana.....	47

2.3.3. Decreto Supremo N° 011-2014-IN.....	48
2.3.4. Decreto Legislativo 1267, Ley de la PNP .....	49
2.3.4. Acuerdo nacional.....	51
2.3.5. Plan Bicentenario-Perú al 2021 .....	51
2.3.6. Ley N° 29230, que impulsa la Inversión Pública regional y local con participación del sector privado.....	52
2.4. Cuadro de resumen.....	52

#### **CAPITULO 4: CONCLUSIONES Y REFERENCIAS**

1. Conclusiones.....	54
2. Recomendaciones.....	55
2. Referencias.....	56

#### **INDICE DE TABLAS:**

Tabla 1 : Llamadas de emergencia que fueron atendidos los años 2017 y 2018, en la provincia de Huamanga .....	11
Tabla 2 : Población creciente de distritos de la provincia de Huamanga donde la central 105 atiende las llamadas de emergencia .....	16
Tabla 3 : Parque automotor de la Región Policial Ayacucho.....	42
Tabla 4 : Proyectos financiados con recursos públicos para generar, mejorar o recuperar bienes o servicios en un tiempo determinado.....	47

#### **INDICE DE FIGURAS:**

Figura 1: Protocolo de atención ante llamadas de emergencia a la central 105 Ayacucho.....	16
Figura 2: Figura del árbol problema .....	28
Figura 3: Figura de síntesis del árbol del problema.....	31
Figura 4: Figura del árbol de medios .....	32
Figura 5: Matriz de innovación.....	37
Figura 6: Matriz de costeo e indicadores .....	40



## INTRODUCCION

Cuando un ciudadano es víctima de un hecho delictuoso, participa en un accidente de tránsito o tiene cualquier otro problema que requiera un auxilio, lo primero que se le viene a la mente es la ayuda de alguna persona que se encuentra a inmediaciones. Sin embargo, es poco probable que alguien intervenga, ya sea porque nadie quiere involucrarse en problemas ajenos o por temor a represalias por parte de los agresores. Otra de las posibilidades es la presencia de algún efectivo de la Policía Nacional del Perú, para que en el ejercicio de sus atribuciones preste la ayuda o el apoyo a la persona agraviada. Ante esta eventualidad cualquier ciudadano tiene la opción de llamar al teléfono de llamada gratuita al número 105 solicitando la presencia policial.

En el caso específico de la Región Policial Ayacucho, la central 105 viene atendiendo solo en el ámbito urbano es decir en los distritos aledaños a la ciudad de Ayacucho, dejando de lado la atención de las emergencias que se registran en las provincias ajenas a Huamanga. Cuando un ciudadano es víctima de un hecho delictuoso y se encuentra alejado de la Comisaría de su sector, es común que tiene que desplazarse hacia esta dependencia policial para solicitar el apoyo policial, ocasionando pérdida de tiempo y que el delito se haya consumado. Generalmente las personas de estos lugares alejados a la ciudad de Huamanga desconocen que pueden solicitar el apoyo policial a la central 105 de la Región Policial de Ayacucho. Si un ciudadano de esta zona alejada efectúa la llamada, el operador no puede desplazar a vehículos patrulleros de comisarías en zonas rurales, por no tener una comunicación directa con los operadores de los patrulleros a falta de medios de comunicación como el sistema radial, limitándose a comunicar telefónicamente al comisario para que su personal concurra al lugar, no existiendo un monitoreo y seguimiento de las llamadas de emergencia que ingresan a la central 105, desconociendo si el solicitante fue atendido, si el patrullero concurrió o no, si hubo una atención adecuada y cuál fue el resultado final. Otra de las deficiencias más recurrentes es que cuando un vehículo patrullero es desplazado por la central 105 al lugar de los hechos para atender una emergencia, los efectivos policiales a cargo del patrullero lo hacen con excesiva demora y otras veces no concurre, dando lugar a que la percepción de inseguridad ciudadana se acreciente y que el ciudadano pierda la confianza en la PNP, siendo “Fundamental eliminar las brechas de desarrollo humano, pero también se debe garantizar que las futuras generaciones tengan las mismas, o incluso mejores, oportunidades” (Jahan 2016: 4). Al respecto existe una brecha significativa entre los servicios policiales de seguridad ciudadana que se brinda a través de la central 105 de la zona urbana de Huamanga con las poblaciones de las provincias de Cangallo, Huanca Sancos, Lucanas, Parinacochas, Paucar del Sara Sara, Sucre, Víctor Fajardo y Vilcashuamán.

La evidencia que la central 105 solo atiende a nivel local son los reportes que se encuentran registrados en el cuaderno de las llamadas de emergencias atendidas y en el cuaderno de ocurrencias de esta unidad policial. Todas las emergencias atendidas por personal policial fueron realizadas en la ciudad de Huamanga y alrededores, no existiendo ningún registro de atención policial por parte de la central 105 en el área urbana. Una de las soluciones planteadas en el presente estudio, para mejorar la atención de las llamadas de emergencia, es la innovación en el diseño organizacional de la Central 105 de la Región Policial Ayacucho, convirtiéndola en una central de emergencias con una capacidad de respuesta inmediata a nivel regional, mediante un trabajo integrado con Serenazgo, Defensa Civil y Bomberos, liderado por la PNP, para la atención oportuna de todo tipo de emergencias, el mismo que ha sido recogido en las experiencias de la central de emergencia de la Central 112 de Madrid, donde viene dando buenos resultados. El presente estudio permite plantearnos una posible solución al problema y requiere ser implementado lo más pronto posible. Que servirá como modelo para las demás centrales de emergencia de provincias que con similares problemas y que durante mucho tiempo no adoptaron medidas adecuadas para optimizar el servicio que brinda la PNP en favor del ciudadano.

La metodología empleada es el cualitativo y cuantitativo, en el primer caso se efectuó el estudio de campo a través de la observación directa. Como anécdota puedo contar que cuando ingresé a una oficina contigua donde funciona la central 105 de la Región Policial Ayacucho, en presencia del secretario de dicha dependencia policial, al marcar el 105 en reiteradas oportunidades, se escuchaba el timbrado por la cercanía del lugar, sin embargo esta llamada no fue atendida por el operador de la central de emergencia. Este es el caso que se presenta muy a menudo con los ciudadanos, cuyas llamadas no son atendidas. Para recabar las evidencias se ha recurrido al instrumento de la entrevista a expertos como el propio Jefe de la Unidad policial y otros efectivos policiales que laboran tanto en la central de emergencias como en otras unidades policiales, así como el anterior Jefe que se desempeñó el año 2016. En lo relacionado al método cuantitativo se ha recabado estadística propia formulada por la central 105 y el de la Región Policial Ayacucho.

Finalmente se puede concluir que para mejorar la atención al ciudadano, que requiere el apoyo policial ante una llamada de emergencia, es la aplicación de la solución planteada que permitirá el fortalecimiento de la central de emergencias de esta Región Policial para una inmediata y oportuna atención ante una llamada de emergencia por parte de cualquier ciudadano a nivel de la región de Ayacucho, reduciendo de esta manera la sensación de inseguridad ciudadana en esta parte del país, recuperando gradualmente la credibilidad de las poblaciones en su Policía Nacional del Perú.



# CAPITULO 1 DEL PROBLEMA

## 1. Identificación del Problema

### **Limitación de la central 105 para la atención de llamadas de emergencias en el ámbito rural de la provincia de Huamanga, departamento de Ayacucho, entre los años 2016 y 2017.**

La central 105 de la Región Policial Ayacucho, centra prioritariamente sus actividades de atención a las llamadas de emergencia solo en el centro histórico de la provincia de Huamanga y distritos aledaños. Ciudad de mayor concentración de población del departamento de Ayacucho, por ser su capital y donde existe mayor actividad comercial, bancaria, financiera, centralización de las entidades públicas, caos vehicular, desorden urbanístico, informalidad comercial, accidentes de tránsito, violencia familiar entre otros y por ende también el incremento de la inseguridad ciudadana; por lo cual la Región Policial Ayacucho y todas sus unidades especializadas, se encuentran ubicados en la capital de la provincia de Huamanga y distritos adyacentes. La atención de las emergencias se encuentra priorizado en la ciudad de Huamanga y en los distritos de Ayacucho, Carmen Alto, Jesús de Nazareno y Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, dejando de atender los distritos alejados y las provincias de Cangallo, Huanca Sancos, Lucanas, Parinacochas, Paucar del Sara Sara, Sucre, Víctor Fajardo y Vilcashuamán; no obstante a estas provincias se encuentran dentro del ámbito de la Región Policial Ayacucho; por lo cual los ciudadanos que requieren la presencia policial, tienen que constituirse a la comisaría de su jurisdicción o efectuar las llamadas telefónicas en forma directa, del cual no existe un ente que controla si los ciudadanos fueron atendidos en forma oportuna.

La central 105, solo atiende aquellos ciudadanos que demandan el apoyo policial a nivel local a través de los vehículos policiales que se encuentran efectuando patrullaje motorizado en las zonas urbanas. Así lo demuestra el archivo propio de la central 105 de la Región Policial Ayacucho donde se encuentra registrado que durante el año 2016 atendieron 2,561 emergencias a nivel local en la provincia de Huamanga, mientras que en el año 2017 las emergencias atendidas fueron de 2,737, no encontrándose registrado emergencias atendidas en las demás provincias y distritos alejadas de la capital. Las personas de las diferentes provincias del departamento de Ayacucho, desconocen de la existencia de una central 105 y los pocos que atinan a llamar a esta central, no son atendidos de una manera eficiente y eficaz, ya que el operador de la central se

limita a comunicar el hecho a la comisaría del sector donde se suscitó el problema, para que atienda la emergencia, desconociéndose si el ciudadano fue atendido o no y si esta atención fue en forma oportuna o no, ya que falta un seguimiento y monitoreo.

Una de las razones porque esta central de emergencias se encuentra limitado para brindar el servicio a nivel local es que no cuenta con los medios tecnológicos que le permita visualizar en la pantalla del ordenador la ubicación de los patrulleros a nivel regional ya que solo lo pueden realizar a nivel local, por intermedio de los teléfonos celulares que cuentan con GPS, no cuenta con un sistema de comunicaciones radial, que es fundamental para poder comunicar y desplazar a los vehículos patrulleros, no cuenta con infraestructura adecuada ni personal capacitado, a ello se suma otras deficiencias colaterales, que le permita brindar una respuesta oportuna y eficaz, trayendo como consecuencia la sensación de inseguridad ciudadana de la población ayacuchana, siendo identificados los siguientes factores que contribuyen a la falta del servicio a nivel regional:

### **1.1. Carencia de recursos humanos e infraestructura**

La central 105 de la Región Policial Ayacucho, se encuentra funcionando provisionalmente en las instalaciones del complejo policial “Alipio Ponce Vásquez”, sito en el Jr. 28 de Julio N° 335 del distrito de Ayacucho, provincia de Huamanga, no cuenta con una infraestructura adecuada, tiene un solo ambiente de 6 x 17 metros cuadrados, en un segundo piso donde ha sido adecuado para su funcionamiento, ya que anteriormente era auditorio de la región policial. En cuanto a personal, se encuentra al bajo el mando de 1 capitán PNP y cuenta con 6 efectivos policiales, que laboran en la modalidad de 24 horas de servicio por 24 horas de franco, quedándose 3 efectivos por día, que cubren servicio en facciones de 8 horas en el día, donde uno desempeña el cargo de operador y el otro el de despachador de emergencias. A partir de las 8 de la noche hasta las 8 de la mañana del día siguiente solo cubre 1 efectivo policial, quien recepciona las llamadas telefónicas y a la vez desplaza a los vehículos patrulleros al lugar de emergencia.

El operador es el encargado de recepcionar las llamadas telefónicas de emergencia, anota los datos necesarios de la llamada en forma manual en un cuaderno de registro, como nombres y apellidos del solicitante, número de documento de identidad personal, lugar del hecho y otros detalles mínimos necesarios que permiten formar un

pequeño expediente, esta parte del protocolo puede demorar de 40 a 60 segundos, luego comunica verbalmente al despachador de emergencias, para que este ubique el lugar de los hechos en el mapa georeferencial de la pantalla del ordenador asignado y desplaza telefónicamente al patrullero más cercano al lugar, quien se constituye; sin embargo cuando el operador del vehículo patrullero es de mayor grado que el despachador de la central 105, se pierde la efectividad en el monitoreo en razón de menor la menor jerarquía para efectuar la fiscalización.

## **1.2. Déficit de equipos tecnológicos y medios de comunicación**

La Región Policial Ayacucho, carece de equipos tecnológicos necesarios para brindar un mejor servicio a la población de la región Ayacucho, no cuenta con equipos de sistema de video seguridad, de sistemas de emergencia, sistema de comunicación radial. Actualmente cuenta con 2 equipos de cómputo y 32 teléfonos celulares con GPS, los registros se realizan en forma manual en un cuaderno de registros. El problema principal es que no cuenta con radio comunicaciones, la ventaja de este medio de comunicación radica en que al transmitirse la emergencia por este medio, todo el personal policial y todos los vehículos policiales que se encuentran patrullando, simultáneamente escuchaban las comunicaciones de tal manera que si a mérito de la intervención policial se requiere de un apoyo, el más cercano inmediatamente debe concurrir al lugar y de esta manera podría solucionar el problema. Esta deficiencia es evidenciada mediante la entrevista semiestructurada tomada al suboficial superior Pedro Alejandro Vega Yaya, quien refirió que “Las radios de comunicación portátiles y base de los patrulleros, tienen una antigüedad de 20 años, encontrándose inoperativos y las radio bases se encuentran con deficiencias en su uso, siendo por ello que lo que más se utiliza es el teléfono celular”.

Por otro lado el 15 de enero del 2018 en las mismas instalaciones de la central 105 se efectuó la entrevista al capitán PNP Frank Rodríguez Quispe, quien desempeña el cargo de jefe del 105, refiriendo “actualmente las emergencias son transmitidas al personal policial por intermedio de teléfonos celulares, los cuales cuentan con GPS. La central 105 asigna al personal policial que cubre servicio de patrullaje en la zona urbana de Huamanga, la cantidad de 32 teléfonos celulares, realizándose las comunicaciones a través de este medio”. Lo paradójico de esta limitación en los medios de comunicación

radial de la policía, es que en la zona urbana de Huamanga, los taxistas cuentan con radio comunicaciones en forma ilegal, conforme ha sido señalado por el diario Correo (2014) y se comunican entre ellos y con su central de comunicaciones como una medida de seguridad ante los asaltos y robos, reportándose en cada momento su ubicación y a la vez son desplazados por su central ante el requerimiento de servicios de taxi por sus clientes.

### **1.3. Llamadas perturbadoras**

Una de las justificaciones más razonables que los operadores encargados de la recepción de llamadas de emergencia, es que un porcentaje muy elevado son las llamadas denominadas “perturbadoras” o falsas, es decir que fueron efectuadas por personas con la finalidad de molestar o hacer bromas al ser líneas gratuitas o dar a conocer emergencias falsas. Al respecto en un estudio realizado por Villalobos, confirmó que las llamadas telefónicas malintencionadas, destinadas a la atención de emergencias ciudadanas, constituyen más del 80% del total de llamadas, originando que las líneas telefónicas de la Central 105 se saturen, llegando a sobrecargarlos y consecuentemente el 8% aproximadamente de llamadas entrantes se pierdan, contribuyendo a que la atención al ciudadano sea de cierta manera ineficiente, por lo cual la PNP va perdiendo credibilidad y confianza por parte de la ciudadanía (2016:14).

### **1.4. Excesiva demora de la concurrencia del personal policial al lugar donde se registró la emergencia.**

Una vez que el operador de la central 105, ha recepcionado la llamada de emergencia y luego de haber anotado en el cuaderno de registro en forma manual los datos del ciudadano solicitante, tipo de emergencia y lugar del hecho, traslada al otro operador policial denominado despachador de emergencia, el mismo que se encuentra a cargo de un monitor de pantalla en donde visualiza en el mapa georeferencial a los vehículos patrulleros y al personal policial que se encuentra más próximo al lugar donde se suscitó la emergencia, disponiendo a través de la línea telefónica que se constituya al lugar de los hechos, describiendo los detalles de la emergencia. No obstante a que la central 105 viene atendiendo localmente, la mayoría de veces no tiene una capacidad de respuesta inmediata, por los siguientes motivos:

#### **1.4.1. Congestionamiento del tránsito vehicular**

La ciudad de Huamanga, no fue diseñada para soportar el tránsito vehicular actual. La gran mayoría de sus avenidas, calles y jirones son muy estrechas. Cuando se fundó y se diseñó la ciudad de Ayacucho, fue realizado sin ninguna proyección para el futuro, sus calles y jirones fueron a semejanza de las ciudades españolas de la época, cuando en Ayacucho no había vehículos, la gente se desplazaba mayormente a pie y en acémilas. Los comerciantes realizaban sus ventas e intercambios de productos en lugares denominados ferias, además, sus poblaciones, comercio y transporte, se incrementaron desmesuradamente. Hoy existe la presencia de 23 líneas de transporte público, aunado al incremento de todo tipo de vehículos, camiones de carga pesada, taxistas, mototaxistas, comercio informal ambulatorio que invaden las veredas y sus calles angostas. Por otro lado la municipalidad provincial de Huamanga viene ejecutando obras de mejoramiento del alcantarillado en las principales avenidas del distrito de Ayacucho, lo que se incrementa el congestionamiento vehicular. Otro factor preponderante para que se incremente la congestión vehicular es la falta de señalización de las vías y la presencia de semáforos en mal estado de funcionamiento, siendo éstos los que contribuyen a que el personal policial se demora en llegar tardíamente a atender la emergencia solicitada, lo cual es incomprensible por el ciudadano que requiere la presencia policial en el menor tiempo posible.

#### **1.4.2. Conducta disfuncional del personal policial.**

Existen casos en que el operador de la central 105 no contesta las llamadas de emergencia o tarda mucho en contestar. La percepción de la ciudadanía es nunca contestan las llamadas. Otras veces el personal policial de patrullaje motorizado o a pie llega al lugar de los hechos con demasiado retraso, en un promedio de 20 minutos a más prologándose casos hasta 40 minutos, algunas veces quien llega primero es el Serenazgo. Ello ha quedado evidenciado con los partes de ocurrencia formulada por el policía interviniente que obra en los cuadernos de registros en la Comisaría de Ayacucho en donde consta este margen de tiempo, así como con la entrevista



efectuado al suboficial técnico de primera Juan Manuel Huamán Guzmán, quien labora en la sección de investigaciones de delitos y faltas de la Comisaría de Ayacucho, quien refirió que “algunas veces quien trae las intervenciones a la Comisaría de Ayacucho, por llamadas de emergencia es el Serenazgo de Ayacucho y no personal policial ya que se demoran mucho en constituirse al lugar de los hechos”. Cuando se produce excesiva demora en llegar al lugar del hecho, se corre el riesgo que el delito se consume y que los agresores queden impunes, perjudicándose de esta manera la persona agraviada y la sociedad ayacuchana.

## **2. Marco teórico**

### **2.1. Monitoreo**

Según Rodríguez (1991), sostiene que el monitoreo es un proceso continuo y sistemático que mide el progreso y los resultados de la ejecución de un conjunto de actividades, proceso en un período de tiempo, rastrea los insumos y productos en base a indicadores previamente determinados. Busca los motivos de los errores comprobados a fin de encontrar alternativas de solución, reportando logros para que las prácticas exitosas puedan ser replicadas y las erróneas revisadas, siendo que el monitoreo garantiza el resultado deseado. Por otro lado, la Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, sostiene que:

La función del monitoreo es medir el Estado de la Cuestión, enfoque de eficiencia, de cara a los objetivos y los resultados esperados formulados y con base en el sistema de indicadores construido en una etapa previa. Es un proceso sistemático que se ejecuta con la aplicación de instrumentos específicos cuyos contenidos corresponden a los indicadores ya mencionados, orientando al control sobre la ejecución de responsabilidades asignadas y a la facilitación del seguimiento, de las responsabilidades compartidas (UNAN, 2007, p. 1).

### **2.2. Seguimiento**

Según el Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, define al seguimiento como un proceso continuo, mediante el cual las partes interesadas obtienen regularmente



una retroalimentación sobre los avances que se han hecho para alcanzar los objetivos y metas. El seguimiento se centra en la revisión de avances en relación al logro de los objetivos. En el enfoque más amplio, el seguimiento también implica supervisar las estrategias y acciones emprendidas por otros, ya sean asociados o no, y decidir las nuevas estrategias y acciones que se deben llevar a cabo para asegurar el avance hacia los resultados más importantes (2009, pp. 8-9).

### **2.3. Emergencia**

Según la Unidad Nacional para la Gestión del Riesgo de desastres de Colombia (2016) define a emergencia como los hechos imprevistos o eventos adversos, caracterizada por la alteración o interrupción intensa y grave que pone en una situación crítica de peligro a la persona, que obliga a una reacción inmediata y que requiere la respuesta de las instituciones del Estado. Por otro lado el Manual de Procedimientos Operativos Policiales define a emergencia como “Ocurrencia, incidente, estado anormal en el que las alteraciones del orden interno o externo atentan contra el desarrollo normal de las actividades” (PNP. 2013. p. 209). Estos conceptos son lo más cercano que le sucede al ciudadano, por lo cual requiere el apoyo inmediato y urgente para solucionar la situación imprevista ya por ser víctima de un hecho delictuoso, un accidente, una situación médica o cualquier suceso inesperado, requiere el auxilio del Estado a través de la Policía Nacional del Perú, los Bomberos, Defensa Civil, Serenazgo o del Servicio de Atención Médica de Urgencia.

### **2.4. Seguridad Ciudadana**

Según el programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo (2013), la seguridad ciudadana es un bien público al que todas las personas deben tener acceso, sin discriminación, siendo el Estado el principal encargado de su provisión. Tiene como propósito proteger al individuo frente a las amenazas de distinta naturaleza. Se refiere a la existencia de un orden público ciudadano que elimina las amenazas de violencia en la población y permite la convivencia segura. En este contexto, la ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana de la legislación peruana, considera que la seguridad ciudadana “Es la acción integrada que desarrolla el Estado, con la colaboración de la ciudadanía, para asegurar la convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la

utilización pacífica de las vías y espacios públicos, así como para contribuir a la prevención de la comisión de delitos y faltas” (CONASEG, 2013.p.8).

## **2.5. Percepción de Inseguridad Ciudadana**

Según el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana (2013), se refiere a la percepción de inseguridad ciudadana como el temor que tienen las personas de ser víctimas de algún hecho delictuoso que atente contra su integridad física, moral o su patrimonio, la vulneración de sus derechos que puede conllevar a un riesgo o peligro. Una de las maneras de medir la percepción de inseguridad es consultando a las personas mayores de 15 años sobre la sensación de temor ante la posibilidad de ser víctimas de un delito en los próximos doce meses. Al respecto, el Barómetro de las Américas reportó en el Perú, que la sensación de inseguridad ciudadana disminuyó de 60% en el año 2006 al 48.6% al año 2012.

## **3. Evidencias del problema**

El problema público abordado ha sido evidenciado a través del estudio de campo utilizando el método cualitativo, empleando las herramientas de la observación y la entrevista, durante los días 11 de agosto del 2017, 16 y 17 de octubre del 2017 así como el 12 y 13 de marzo del 2018, se verificó que las llamadas de emergencia que ingresaron a la central 105 fueron locales, ninguna llamada fue realizada de las zonas rurales. El propio personal de esta central 105 desconocía que las llamadas pueden ser efectuadas desde otras provincias, por lo cual se solicitó a un efectivo policial que llame desde la provincia de Cangallo al 105 y curiosamente esta llamada ingresó. Los reportes que obran en el cuaderno de registros de las llamadas de emergencia entrantes demostraron que en el mes de julio del 2017 ingresaron 1,953 llamadas y todas fueron de nivel local, mientras que en el mes de febrero del 2018 ingresaron 2,509 llamadas, además se evidenció que el 90% de estas llamadas fueron perturbadoras o falsas; por otro lado se efectuó un cotejo entre la hora de ingreso de las llamadas con la hora de intervención policial que figura en los partes de ocurrencia de la Comisaría de Ayacucho por el apoyo prestado por el personal policial que atendió la emergencia y se constató que existe un promedio de demora en cada caso entre 30 y 50 minutos.

Tabla 1: Llamadas de emergencia que fueron atendidos los años 2017 y 2018, en la provincia de Huamanga.

NUMERO DE LLAMADAS	AÑO 2016	AÑO 2017
RECIBIDAS	27,375	29,255
PERTURBADORAS	24,814	26,518
EMERGENCIAS ATENDIDAS	2,561	2,737

FUENTE: Elaboración propia Central 105 Región Policial Ayacucho

Por otro lado, el 16 de octubre del 2017, desde las afueras de la central materia del presente estudio, se marcó el número 105 y no contestaron a las llamadas telefónicas. El día 17 de octubre del mismo año a las 5.45 de la tarde en una oficina contigua a la central 105 de la Región Policial Ayacucho, en presencia de un efectivo policial de dicha dependencia policial quien se desempeña como secretario, se marcó en tres oportunidades el número 105 y por estar colindante se escuchó el timbrado de las llamadas efectuadas, sin que el operador de la central contestara. Entrevistado el suboficial superior Pedro Alejandro Vega Yaya, quien se desempeña como secretario del Departamento de Unidades de Emergencia, donde funcionaba la central 105 refirió “Los motivos por el cual los operadores no contestan el teléfono, se debería a la parsimonia que tienen en el trabajo, por pereza, stress o pequeños sabotajes efectuados por ellos mismos, como bajar el volumen del teléfono, desconectar los equipos, posiblemente ante el cansancio de contestar muchas llamada falsas. Lo que falta es capacitación a los operadores, no toman conciencia del rol que les corresponde desempeñar y la falta de sanción administrativa por el incumplimiento de sus funciones”.

### **3.1. Elección de la central 105 de la Región Policial Ayacucho como caso de estudio.**

Durante el año 2015 la inseguridad ciudadana en el departamento de Ayacucho se ha ido incrementando alarmantemente, siendo uno de los posibles factores que contribuye a ello, la falta de operatividad policial en las provincias fuera de la ciudad de Huamanga, donde el ciudadano no tiene la oportunidad de ser atendido ante una llamada de emergencia por parte de la Policía Nacional del Perú. A diario los medios de comunicación reportar como los ciudadanos son despojados de sus pertenencias cuando transitan por las calles en donde no hay presencia policial o cuando salen de sus

domicilios son víctimas de delitos contra el patrimonio aunado de muchos problemas del cual nadie está exento de ellos, desde un accidente de tránsito hasta una persona ebria que podría generar escándalo; ante esta situación el ciudadano tiene el derecho de acudir a sus autoridades y una forma de hacerlo es requerir la presencia policial a través de una llamada al 105, así lo demuestra el observatorio del delito del ministerio del interior (2016), donde el 76% de ciudadanos tiene una percepción de inseguridad ciudadana, datos extraídos del Instituto Nacional de Estadística e Informática en el Informe Técnico 2 Estadísticas de Seguridad Ciudadana, Periodo de Octubre 2015 - Marzo 2016.

Según las estadísticas de seguridad ciudadana proporcionada por el INEI (2018), establece que un 27,6%, de la población del departamento de Ayacucho, de personas mayores de 15 años de edad, durante el semestre de setiembre 2016 a febrero 2017, fueron víctimas de algún hecho delictivo, mientras que en el periodo de setiembre 2017 a febrero del 2018, la victimización se incrementó a 27,9% es decir en 1.2%, siendo que en este último periodo predominó el delito contra el patrimonio en la modalidad de robo de dinero, carteras y celulares con un 16,9%, siendo la ciudad de Ayacucho donde existe la mayor tasa de víctimas a nivel nacional que sufrieron este tipo de delitos (21 víctimas por cada 100 habitantes de 15 y más años de edad) al igual que Huancayo, seguida de Tacna (20 víctimas por cada 100 habitantes de 15 y más años de edad), en tanto que la ciudad de Lima presenta la mayor tasa de víctimas en esta misma modalidad con (15 víctimas por cada 100 habitantes de 15 y más años de edad). En el periodo enero-noviembre 2017 Ayacucho registró 3,726 denuncias por violencia familiar y 103 denuncias por homicidio culposo o doloso. Por otro lado la población ayacuchana tiene una percepción de inseguridad ciudadana en un 68,4%.

### **3.2. Cómo afecta al ciudadano**

Ante un servicio ineficiente brindado por parte de la Central 105, el ciudadano se ve afectado en la vulneración de sus derechos por parte del Estado a través de la Policía Nacional del Perú, ya que conforme al art. 44° de la Constitución Política del Perú, uno de los deberes primordiales del Estado es proteger a la población de las amenazas contra su seguridad, concordante a lo establecido en Art. 3° de la Ley de la Policía Nacional del Perú, donde en el numeral 1 y 2 estipula que la PNP garantiza, mantiene y restablece la seguridad ciudadana y presta protección y ayuda a las personas y la comunidad. Por

otro lado, cuando se trata de un causante que ha agraviado al ciudadano, este puede continuar con el perjuicio agraviando más aún, sin que pueda recibir la ayuda de la policía y escapar de la escena del hecho; por lo cual el ciudadano afectado no logra tener un acceso a una justicia que todos esperamos alcanzar.

Existen diversos motivos por el cual el ciudadano, puede requerir de la presencia policial. Ante estas situaciones cuando la Policía no se hace presente inmediatamente, se puede prologar esta necesidad que conlleva a que el ciudadano se siga agraviando y no haya nadie quien recurra a su apoyo. Por otra parte si son de hechos delincuenciales, en muchas ocasiones generan impunidad, porque en la gran mayoría de casos, el agraviado ya no concurre a registrar su denuncia ante las autoridades policiales o la fiscalía por la pérdida de tiempo que les genera al tener que cumplir con los protocolos establecidos en ambas instituciones.

En caso de no mejorar los niveles de respuesta por parte de la Región Policial Ayacucho, la población de las provincias alejadas de Ayacucho, serían expuestos a ser víctimas de hechos delictuosos que quedarían impune, incrementándose la inseguridad ciudadana y como consecuencia la pérdida de confianza de la población hacia la Policía Nacional del Perú, dejando el espacio para el Serenazgo, que muchas veces lo realiza presta el apoyo a la población con mayor eficiencia, empoderándose de la aceptación ciudadana, porque la ciudadanía lo quiere es que le presten el auxilio con prontitud y en forma eficiente, si otra institución lo hace mejor.

Cuando se trata de hechos delictuosos, ante la intervención del Serenazgo, se puede perder evidencias importantes para el esclarecimiento de los hechos, porque a pesar que tienen la voluntad para intervenir, no se encuentran capacitados, limitándose a confeccionar su parte de ocurrencia, dejando de lado las evidencias físicas en el lugar de los hechos, conocido como los “testigos mudos” que pueden ser el inicio de una exitosa investigación policial, tal como lo afirma Guzmán (2000) donde asevera que “Si se utiliza con eficacia puede superar una serie de afirmaciones conflictivas y confusas ofrecidos por testigos que observaron el mismo incidente al mismo tiempo”, lo cual traería consecuencias negativas en el proceso investigador y su juzgamiento de los presuntos autores del hecho, pudiendo conllevar a la impunidad.



#### 4. Estado de la Cuestión

Desde el año 1998, en que entró en funcionamiento la central 105 de la Región Policial Ayacucho hasta el 12 de Diciembre 2018, el comando policial de esta región, modificó la estructura orgánica de la central 105 Ayacucho, otorgándole el nivel de una unidad policial en forma independiente, separándola del Departamento de Unidades de Emergencia, (DEPUNEME) dotándola de treinta y dos (32) teléfonos celulares con GPS para ser distribuidos a los vehículos patrulleros de la zona urbana de Huamanga, de tal manera que la atención a las llamadas de emergencia ya no solo es a través del DEPUNEME sino de todos los vehículos policiales de la Región Policial Ayacucho en la zona urbana, mejorando de esta manera la capacidad de respuesta ante una llamada local; sin embargo continúa la falencia de la atención a las poblaciones de zonas alejadas de la provincia de Huamanga. Si bien es cierto que los pobladores de estos lugares tienen acceso a las llamadas gratuitas del número 105, sin embargo, el operador de esta central no tiene la capacidad para monitorear el desplazamiento de otros patrulleros de las comisarías alejadas, por lo cual la central 105 de Ayacucho, al recibir una llamada lo único que hace es transmitir la llamada de emergencia a la Comisaría del sector de procedencia de la llamada para que ellos se hagan cargo, pero sucede que al no tener contacto con el ciudadano solicitante y no existir un monitoreo y seguimiento sobre las acciones a tomar por la Comisaría, no se tiene conocimiento sobre el resultado de dicha comunicación.

A pesar de haberse llevado a cabo estas medidas, en el fondo no se ha realizado mejoras sustanciales para la atención al ciudadano, ya que actualmente dicha central cuenta con tres efectivos policiales por turno, quienes cubren servicios de ocho horas diarias, de los cuales uno se desempeña como operador de la central 105, quien es el que recibe las llamadas telefónicas de emergencia y toma nota en forma manual en el cuaderno de registros, los datos como nombres y apellidos del recurrente, N° DNI, tipo de emergencia, dirección exacta, punto de referencia, inmediatamente comunica al otro efectivo policial, denominado “despachador de emergencia” que se encuentra a cargo de una pantalla de computadora, donde puede visualizar el plano cartográfico y ubica rápidamente el lugar de la emergencia, acto seguido visualiza al patrullero más cercano, ya que el efectivo de esta unidad móvil tiene asignado un teléfono con GPS y lo desplaza al lugar de los hechos, tomando nota de la hora de la comunicación, desde este momento el “despachador de emergencia” permanece en permanente comunicación con este efectivo policial, hasta la culminación del apoyo policial, verificando que el efectivo policial formule su parte de ocurrencia y que sea registrado en la comisaría del sector. Cuando se trata



de una llamada de emergencia donde el agraviado está sufriendo un delito flagrante y requiere el apoyo de más efectivos policiales, el “despachador de emergencia”, se encarga de movilizar a los patrulleros más cercanos y de ser posible poner en ejecución el plan “cerco” para evitar la fuga de los delincuentes.

Una limitación que afecta para una respuesta inmediata y eficaz es la carencia de radio comunicación como la que tiene la Central 105 de Lima, donde todas las unidades policiales que realizan el servicio de patrullaje cuentan con radio comunicación instalados en el mismo patrullero y su operador cuenta con radio portátil TETRA, el mismo que cuenta con GPS para su ubicación.

#### **4.1. Protocolo**

1. Cuando el ciudadano efectúa la llamada gratuita a la central 105 de la Región Policial Ayacucho, el operador de esta central contesta la llamada, tomando nota en el cuaderno de registros en forma manual los datos del solicitante, lugar del hecho y características resaltantes, comunicando los hechos al despachador.
2. El despachador de emergencias, es un suboficial que se encuentra con una pantalla de un ordenador, donde a través de un mapa georeferencial, ubica el lugar de la emergencia y al personal policial que se encuentra más cercano a la zona, ya que los teléfonos celulares afectados tienen instalados un GPS a quien le comunica telefónicamente y lo desplaza al lugar de los hechos.
3. Cuando el hecho requiere de apoyo policial, el despachador comunica a los demás patrulleros cercanos para que brinden el apoyo correspondiente.
4. La intervención del despachador culmina, cuando el efectivo policial, que ha brindado el apoyo ha confeccionado el Parte de Ocurrencia, poniendo en conocimiento el parte se encuentra registrado en determinada comisaría.

Figura 1: Protocolo de atención ante llamadas de emergencia a la central 105 Ayacucho

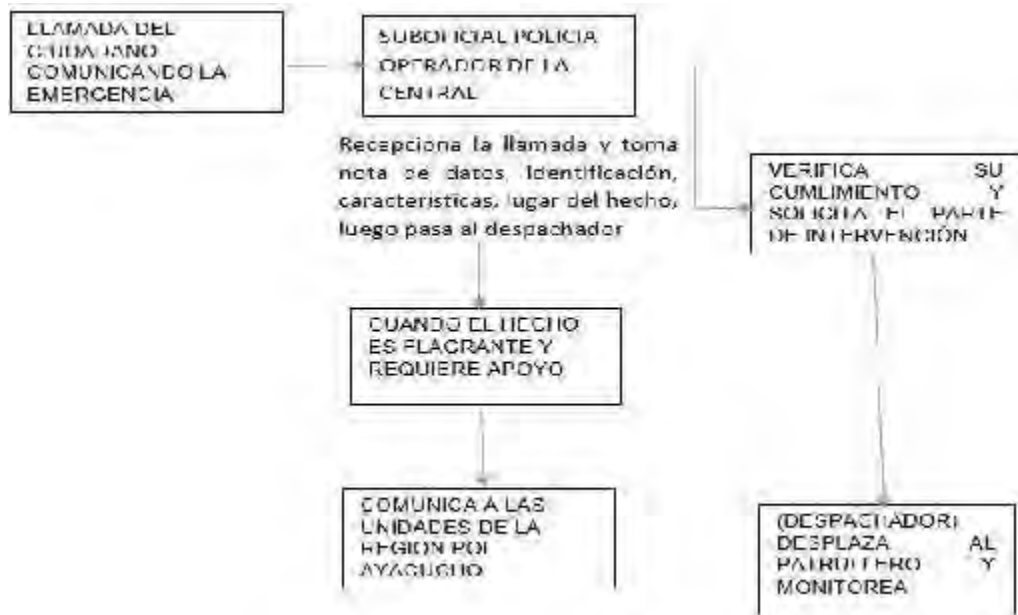


Tabla 2: Población creciente de distritos de la provincia de Huamanga donde la central 105 atiende las llamadas de emergencia

DISTRITO	2013	2014	2015
AYACUCHO	90 675	91 960	93 222
CARMEN ALTO	19 967	20 661	21 350
SAN JUAN BAUTISTA	47 143	48 770	50 429
JESUS DE NAZARENO	17 321	17 663	18 004
ANDRES AVELINO CACERES	20 897	21 242	21585

FUENTE: INEI población del 2000 al 2015.

#### 4.2. Experiencias positivas en Lima

El Sistema Integrado de Comunicación de la Policía Nacional en Lima, conocida como Central de Emergencias 105, se encuentra funcionando en la Región Policial Lima, al mando de un coronel PNP quien depende del Jefe de Región y es una unidad que tiene las atribuciones para desplazar principalmente a los vehículos patrulleros del departamento de Lima, incluyendo de todas sus provincias y de los patrulleros de todas las comisarías, cumpliendo un rol de mucha relevancia en el control y monitoreo del desplazamiento de una unidad móvil al lugar donde tiene que realizar la intervención

policial ante una llamada de emergencia, estando pendiente del tiempo que demora desde que fue alertado hasta la llegada al punto solicitado o requerido por el ciudadano, para cuyo efecto esta unidad cuenta con 51 operadores y 12 “despachadores de emergencia”. Los operadores son los encargados de recepcionar las llamadas telefónicas de emergencia y tomar nota en el ordenador de su computadora y forma un expediente de atención de emergencias con datos mínimos e imprescindibles como: nombres y apellidos del solicitante, DNI, tipo de emergencia, dirección y punto de referencia, estos datos son almacenados en la memoria de la base de datos que perdura en el tiempo. Dicha información quedará registrada en un archivo histórico, pudiendo tener acceso a la información la Inspectoría General de la PNP y los jueces para las investigaciones administrativas y penales respectivamente. Una vez que se ha realizado el registro de datos en el ordenador, es transferido al “despachador de emergencia” quien se encuentra en otro ordenador y está en línea con el operador, éste ubica la dirección en su mapa georeferencial la dirección donde se registra la emergencia y a los patrulleros más cercanos, comunicándole vía radial y manteniendo una comunicación fluida hasta la culminación del apoyo policial. Cuando el caso amerita de apoyo policial, el “despachador de emergencia” tiene la facultad de desplazar a otros patrulleros de la jurisdicción, monitoreando y supervisando su diligenciamiento hasta la culminación del apoyo policial. Esta central 105, cuenta además con 122 cámaras de video vigilancia de propiedad de la Policía Nacional del Perú, ubicados en los puntos más críticos de Lima, los mismos que son visualizados por 12 efectivos policiales y mantienen coordinación con 7 centros de monitoreo de vigilancia de diferentes municipalidades distritales de Lima.

La Central 105 de la Policía Nacional del Perú del departamento de Lima, ha sido implementado, con el 911 debido a ser un número internacional de emergencia y por el alto número de turistas que llegan al Perú. Asimismo ha implementado el servicio de atención vía Whatsapp, para lo cual se han habilitado tres líneas de atención, con los números telefónicos: 96460570, 942479506 y 943851156, los mismos que fueron difundidos a través de los medios de comunicación, a través de ellos el ciudadano puede reportar las emergencias, adjuntando fotos, filmaciones, que a la vez sirven como evidencia para el proceso judicial en caso de ser necesario, La ventaja es que, mediante este sistema, se puede enviar, en tiempo real, mensajes de voz, fotografías y videos del delito que se está cometiendo, así como la ubicación exacta donde se produce.

### 4.3. En el Cusco

Desde diciembre del año 2014, se encuentra funcionando el Centro de Atención de Seguridad Ciudadana, a cargo de la municipalidad del distrito de Santiago, provincia y departamento del Cusco, cuya autoridad edil distrital gestionó la creación, financiamiento, ejecución e implementación de una moderna central de emergencias, con la finalidad de mejorar los servicios policiales de seguridad ciudadana, involucrando a diversos actores entre ellos a la Policía Nacional del Perú, concentrando a personal Policial y Serenazgo. Actualmente dicho centro de atención a las llamadas de emergencia se encuentra funcionando en infraestructuras modernas a cargo de la municipalidad del distrito de Santiago, cuenta con una sala de control de 35 pantallas, desde la cual se supervisa de manera digitalizada una red inalámbrica de 130 cámaras de videovigilancia distribuidas en diferentes puntos estratégicos de la jurisdicción, enlazados con 30 kilómetros de fibra óptica, haciendo que la atención al ciudadano que sea lo más inmediato posible, porque desde esta central monitorea y efectúa el seguimiento del personal Policial y del Serenazgo que se constituyen al lugar de los hechos. Esta central de emergencia, permite no solo acudir de inmediato ante la llamada de emergencia, sino que al tener cámaras de video vigilancia operativas, permite la prevención de la comisión de los delitos y faltas en agravio de los ciudadanos; tal y conforme fueron informados por los diferentes medios de comunicación de prensa local y nacional<sup>1</sup>, donde hicieron conocer que cuenta con una tecnología avanzada de última generación, donde el sistema data center almacena toda la información que fue registrada por el operador encargado de recepcionar las llamadas de emergencia.

La implementación de esta colosal obra, fue a través de un convenio efectuado entre la municipalidad distrital de Santiago de Cusco con la Telefónica del Perú, bajo la modalidad de Obras por Impuestos, donde la empresa privada en mención “demandando una inversión de 15 millones de soles”,

---

<sup>1</sup> Existe abundante información periodística local y nacional que dan cuenta de la ejecución e implementación del Centro de atención de Seguridad Ciudadana en el distrito de Santiago de Cusco, en la referencia se detalla la información recopilada del Diario Oficial El Peruano, la República y Perú 21.

#### 4.4. En España

Tuvimos la oportunidad de visitar el Centro Integrado de Seguridad y Emergencias de Madrid en España, ubicado en el distrito de Pozuelo de Alarcón, siendo atendido por el especialista Fernando Conde<sup>2</sup>, Coordinador de Operaciones y del Área de Crisis (comunicación personal, 28 de octubre, 2017), quien fue entrevistado con relación a recursos humanos, logísticos, protocolo empleado para la atención al ciudadano ante una llamada de emergencia y funcionamiento, quien nos hizo conocer que desde el año 2003, la ciudad de Madrid cuenta con este moderno Centro Integrado de Seguridad y Emergencias, que funciona como un centro de coordinación, monitoreo y seguimiento de todo tipo de emergencias, contando con tecnología avanzada para dar una respuesta integral y coordinada a las situaciones de emergencia que se registran, como consecuencias de seguridad ciudadana, incendios, desastres naturales, catástrofes, grandes eventos de riesgo, emergencias médicas y otros. Este centro de atención al ciudadano se encuentra integrado por policías, Bomberos y Defensa Civil, permite que todos los “despachadores” tengan un panorama completo de las novedades presentadas y puedan reaccionar de forma inmediata y coordinada y de este modo optimizar los tiempos de respuesta, importantes ante este tipo de emergencias. Reúne en una única plataforma un conjunto de nuevas aplicaciones integradas, como sistemas de atención de avisos, coordinación, control, respuesta, despacho y seguimiento de recursos, integración de comunicaciones, sistemas de información geográfica o de localización de vehículos. Estos sistemas se han integrado con los que ya utilizaban habitualmente los diferentes cuerpos. En cuanto al sistema del número único de atención de emergencias implementado, permite canalizar la información, procesarla y dar una ayuda veloz y oportuna ante una emergencia, para que con una sola llamada, los distintos servicios puedan atender una misma necesidad. Como ejemplo podemos citar que cuando se registra una llamada de emergencia por incendio, un accidente de tránsito, simultáneamente tienen conocimiento los Bomberos, Defensa Civil, el Servicio de Atención Médica Móvil Urgente y la Policía, acudiendo al lugar de los hechos los directamente los involucrados sin mayor pérdida de tiempo. La labor del 112 es muy extensa, pero en cuestión de minutos pueden conseguir a través de un sencillo sistema

---

<sup>2</sup> Entrevista realizada durante una visita al Centro Integrado de Seguridad y Emergencias de Madrid en España, llevado a cabo el 28 de octubre del 2017.



informático que todos los cuerpos de emergencias necesarios se constituyan al lugar de emergencia. A continuación se detalla aspectos resaltantes de la centro de emergencias.

#### **4.4.1. Infraestructura**

La central de emergencias de Santiago de Cusco, dispone de un área de 22,000 metros cuadrados, de los cuales las instalaciones modernas donde funciona este centro es de 1,500 metros cuadrados, donde funciona un sala de operaciones, aquí se encuentra el personal integrado conformado por policías, Bomberos, Defensa Civil, Servicio de Atención Médico Móvil Urgente (SAMU), debidamente capacitados, quienes realizan la labor de operador, recepcionando las llamadas telefónicas, otro grupo de despachador, supervisor, monitoreando y realizando el seguimiento del apoyo o auxilio brindado al ciudadano que reportó la emergencia.

La instalación cuenta con 3 áreas diferenciadas: La sala de operaciones que constituye el núcleo principal del edificio, tiene ambientes colindantes destinados a diferentes áreas de servicio, administración y seguridad. 1 Área para la prensa que permanecen en forma permanente en el lugar para captar las noticias en el momento que se produce y 1 Área de crisis donde se reúnen las autoridades en casos de trascendencia donde se requiere de un análisis y toma de decisiones, esta área cuenta con dormitorios tipo hotel, cocina, área de descanso, donde las autoridades pueden permanecer varios días hasta resolver el problema, además cuenta con área de gimnasio y enfermería y baños sauna.

#### **4.4.2. Recursos humanos**

En esta central trabajan 125 operadores, 15 supervisores ayudantes, 9 supervisores y 10 jefes de sala, en diferentes turnos, atienden un promedio de 12, 200 llamadas aproximadamente al día, cuyas funciones son las siguientes:

1. Operador de emergencias, es quien recepciona la llamada telefónica, forma el expediente y distribuye las llamadas al despachador.



2. Ayudante de supervisión, verifica el orden y que la atención al ciudadano por intermedio del teléfono sea el adecuado y sin demora, conforme a los procedimientos establecidos.
3. Supervisor de emergencias, supervisa las actividades de la organización, de su funcionamiento y los tiempos en que se atiende la emergencia.
4. Jefe de Sala, efectúa el control, seguimiento y monitoreo del apoyo o auxilio que presta la policía, Bomberos, Defensa Civil y/o SAMU al ciudadano que requirió la emergencia, resolviendo las novedades que se pueda registrar.

#### **4.4.3. Protocolo**

El tiempo promedio que se demora para atender una emergencia, desplazando los recursos necesarios al lugar de los hechos es de 80 segundos, en este tiempo el operador tiene que haber recabado la información necesaria y atendido una emergencia. Este novedoso sistema permite que al mismo tiempo los operadores de las instituciones públicas involucradas como policía, Bomberos, Defensa Civil y otros, tomen conocimiento en forma simultánea, logrando de esta manera reducir los tiempos de respuesta.

A continuación se detalla el protocolo que se emplea en la central 911 de Madrid:

1. Cuando el operador recepciona la llamada telefónica, lo primero que hace es preguntar el motivo de la emergencia y el lugar dónde de la ocurrencia, ubicando en el programa del ordenador que se encuentra predeterminado, en este mismo instante y en forma simultanea toman conocimiento los responsables de cada área, por estar trabajando en línea con el sistema telemático: Policía, Bomberos, Defensa Civil, SAMU, quienes desplazan los recursos necesarios para atender la emergencia.

2. podría darse el caso que llamada se corte, pero al tomarse conocimiento del lugar de los hechos y tipo de ocurrencia, de esta manera aunque no se sepa en forma pormenorizada lo que está sucediendo y no se haya tomado nota de los datos del solicitante, ya se desplazaron los recursos hacia el lugar, completando con los datos posteriormente.
3. Una vez desplazados los recursos, sigue recepcionando los datos necesarios que son introducidos al sistema y forma un expediente para cada caso.
4. Cuando se ve superado los recursos y si derivan en otros peligros como desastres naturales, explosiones o situaciones extraordinarias que afectan los niveles local, regional o nacional, el jefe de sala se pone en contacto con el director del centro para convocar a una reunión de autoridades, analizar los hechos y la toma de decisiones acertadas en vía de la solución.
5. Existe una atención especial para los discapacitados en sordera, quienes tienen acceso al llamado de emergencias a través de mensajes.
6. Cuando se recepcionan llamadas secundarias, después de la llamada inicial, efectuada por testigos y proporcionan información relevante se añaden al expediente original.

## **5.1. Normas vinculadas al problema**

### **5.1.1. Constitución Política del Perú**

En su artículo 166, establece la finalidad fundamental de la policía Nacional del Perú, como sigue: “Garantizar, mantener y restablecer el orden interno; Presta protección y ayuda a las personas y a la comunidad; Garantiza el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y del privado. Previene, investiga y combate la delincuencia” (Congreso Constituyente Democrático, 1993, p. 43); por lo tanto la Policía nacional del

Perú tiene la titularidad de la prevención del delito por mandato constitucional, siendo obligación de los integrantes de la institución policial acudir ante el llamado de la ciudadanía para prestar el apoyo que requiere. Asimismo, la Policía nacional del Perú se encuentra facultada para detener a las personas en caso de flagrante delito.

### **5.1.2. Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013 -2018**

Se encuentra orientado a brindar servicios eficientes al ciudadano a través de una planificación a corto y mediano plazo a fin de reducir la inseguridad ciudadana, teniendo entre sus objetivos principales la reducción de factores de riesgo social como el consumo ilegal de drogas, alcoholismo, prostitución, la delincuencia en todas sus modalidades, mujeres víctimas de la violencia, así como el fortalecimiento de la Policía Nacional del Perú y de las otras instituciones públicas, como instituciones modernas y confiables por la ciudadanía, teniendo como meta al año 2018 reducir la victimización del 36.6% al 25%, para lo cual se establecieron los objetivos estratégicos:

Disponer de un Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana articulado y fortalecido. Implementar espacios públicos seguros como lugares de encuentro ciudadano. Reducir los factores de riesgo social que propician comportamientos delictivos. Promover la participación de los ciudadanos, la sociedad civil, el sector privado y los medios de comunicación para enfrentar la inseguridad ciudadana. Fortalecer a la Policía Nacional del Perú como una institución moderna, con una gestión eficaz, eficiente y con altos niveles de confianza ciudadana (CONASEG, 2013, pp. 97-101).

La misión de la nueva central de emergencias del presente proyecto se encuentra alineado con los objetivos estratégicos del Plan Nacional de Seguridad Ciudadana.

### **5.1.3. Decreto Legislativo N° 1252. Ley del Sistema Nacional de Programación Multianual y Gestión de Inversiones.**

La Ley del Sistema Nacional de programación Multianual y Gestión de Inversiones, conocido como “invierte.pe”, reemplazó al Sistema Nacional de Inversión Pública (SNIP), tiene como característica principal ser más dinámico

y descentralizado, permitiendo que las instituciones nacionales, regionales y locales identifiquen las necesidades de sus poblaciones y la reducción de las brechas<sup>3</sup>, que les permita a sus poblaciones el acceso a los servicios básicos como: alumbrado eléctrico, agua, desagüe, salud, educación, seguridad, con la finalidad de mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos. El Decreto Legislativo N° 1252 tiene como finalidad de “Orientar el uso de los recursos públicos destinados a la inversión para la efectiva prestación de servicios y la provisión de la infraestructura necesaria para el desarrollo del país” (MEF 2016), asimismo sus principios rectores se centra en:

a) La programación multianual de la inversión debe ser realizada considerando como principal objetivo el cierre de brechas de infraestructura o de acceso a servicios públicos para la población. b) La programación multianual de la inversión vincula los objetivos nacionales, planes sectoriales nacionales, así como los planes de desarrollo concertado regional y local, respectivamente, con la identificación de la cartera de proyectos a ejecutarse y debe realizarse en concordancia con las proyecciones del Marco Macroeconómico Multianual. c) La programación multianual de inversiones debe partir de un diagnóstico detallado de la situación de las brechas de infraestructura o de acceso a servicios públicos, para luego plantear los objetivos a alcanzarse respecto a dichas brechas. La programación multianual debe establecer los indicadores de resultado a obtenerse. d) Los recursos destinados a la inversión deben procurar el mayor impacto en la sociedad. e) La inversión debe programarse teniendo en cuenta la previsión de recursos para su ejecución y su adecuada operación y mantenimiento, mediante la aplicación del ciclo de inversión. f) La gestión de la inversión debe realizarse aplicando mecanismos que promuevan la mayor transparencia y calidad a través de la competencia (MEF 2016).

---

<sup>3</sup> El concepto de reducción de las brechas está vinculado a las acciones que desarrolla el Estado orientados a la disminución de desigualdad, en este caso a que las poblaciones del ámbito rural tengan igual acceso que los que habitan en la ciudad de Ayacucho a los servicios de la central de emergencias 105.

## CAPITULO 2

### 1. Causas del problema

#### 1.1. De Diseño organizacional

La Central “105” de la Región Policial Ayacucho, atiende las llamadas de emergencia de nivel local, a través de los patrulleros que cubren servicios en el ámbito urbano de la ciudad de Huamanga. Durante la visita efectuada el 12 de marzo del 2018, el capitán PNP Herberht Frank Rodríguez Quispe, quien se desempeñaba como jefe de la central 105 refirió: “Esta unidad policial cuenta con 06 efectivos policiales, no contamos con radios de comunicación, los desplazamientos de los patrulleros al lugar de los hechos los efectuamos a través de teléfonos celulares con GPS, no contamos con cámaras de video vigilancia, solo tenemos asignadas dos computadoras y el registro de las llamadas de emergencia y de las atenciones brindadas se efectúa en forma manual en un cuaderno,... esta central sólo atiende en el ámbito urbano”. Lo vertido por el referido oficial PNP ha sido corroborado con la data existente en los cuadernos de registros donde obra que todas las atenciones brindadas a los ciudadanos por llamadas de emergencia fueron en el ámbito urbano, así consta que el día 11 de marzo 2,018 de 72 llamadas recepcionadas, sólo 7 llamadas fueron atendidos en el ámbito local, 65 llamadas fueron “perturbadoras” o falsas. No existe ningún registro sobre atención a llamadas de emergencia de las provincias fuera de Huamanga.

#### 1.2. Carencia de tecnología

La central 105 de la Región Policial Ayacucho, carece de tecnología moderna acorde con los tiempos, no tiene ninguna cámara de video vigilancia, ni medios informáticos para el monitoreo y seguimiento a los vehículos patrulleros encargados de constituirse al lugar de los hechos., no cuenta con un sistema de comunicaciones. El operador de esta central efectúa el registro de llamadas en un cuaderno en forma manual. Situación que se encuentra evidenciado con el estudio e campo realizado en el lugar y las entrevistas efectuadas al Jefe de la central 105 y el secretario de la mencionada unidad policial.

### **1.3. Llamadas perturbadoras**

Al ser el número 105 una llamada gratuita, la gente efectúa llamadas denominadas “perturbadoras”, que son efectuados a manera de bromas, de fastidiar o simplemente dar información falsa a la policía; al respecto existe investigación efectuada por Villalobos (2016), confirmó que el 80% de estas llamadas son falsas. Con estas llamadas se genera cansancio en el operador al momento de responder las llamadas, siendo por ello que quizás se vuelvan negligentes, al ser rutinaria y permanente este tipo de llamadas.

Como evidencia, de las denominadas llamadas perturbadoras en la central 105 de la Región Policial Ayacucho, durante los días 15, 16 y 17 de octubre del 2017 se registraron 63, 56 y 54 llamadas falsas respectivamente, así lo demuestra los archivos propios que existen en esta unidad policial, haciendo un total de estas llamadas en el año 2016 de 24,814 y en el año 2017 de 26,518. Estas llamadas “perturbadoras” ocasiona que los operadores de la central se vuelvan rutinarias, ya que de cada 10 llamadas solo una es verdadera, siendo por ello que los operadores muchas veces no contestan el teléfono o lo hacen después de mucho tiempo y a veces ellos mismos ocasionan pequeños sabotajes para malograr los teléfonos, en perjuicio de la población, tal y conforme fue corroborado el día 17 de octubre 2017 en la propia instalación de la central 105.

### **1.4. Conducta disfuncional del personal policial**

Una de las deficiencias más recurrentes para la inmediata atención del ciudadano solicitante, es la negligencia del personal del “105” o del Escuadrón de Emergencia quien tiene la responsabilidad de acudir al lugar solicitado, lo cual ha sido comprobado a través del estudio de campo efectuado donde se constató en reiteradas oportunidades que el operador del 105 no contestó las llamadas, del mismo modo fueron evidenciados con las entrevistas efectuadas a personal policial y de Serenazgo de Ayacucho, quienes coincidieron que el Serenazgo realiza las intervenciones cuando la policía no acude al lugar. En los casos de negligencia por parte de los efectivos policiales, éstos incurren generalmente en infracciones leves y de ello no es ajeno los operadores de los vehículos patrulleros, ni los de la central “105” por no ser proactivos en el desempeño de sus



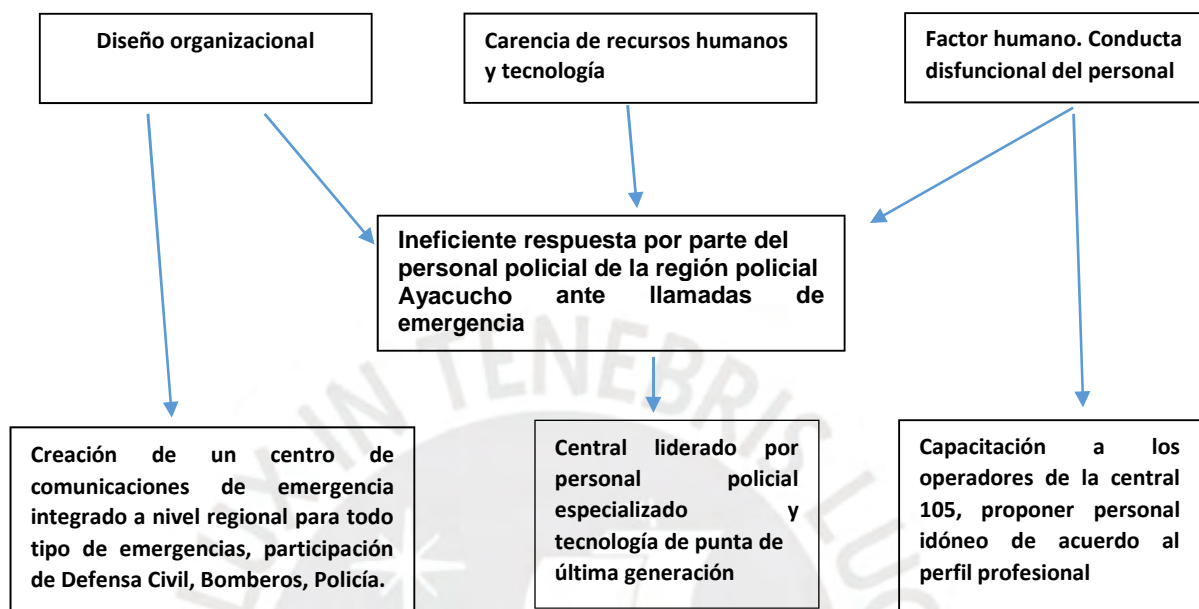
funciones, que pondría de manifiesto una demora excesiva ante una comunicación de desplazamiento.

En muchos casos al no cumplir con el debido proceso para la imposición de una sanción, éste queda impune, siendo una de las razones por la cual los superiores jerárquicos omiten en imponer los correctivos y por ende no existe mejora en la pronta atención al ciudadano. Asimismo los operadores de la central 105 son efectivos policiales de menor grado que el personal del Escuadrón de Emergencia, por lo cual no tienen mando ni comando directo sobre éstos, ocasionando muchas veces que los encargados del vehículo patrullero que tienen la obligación de desplazarse hacia el lugar de los hechos, lo hagan con cierta displicencia, ocasionando retardo, muchas veces el Serenazgo llegan antes que la policía.

La vigencia del nuevo Código Procesal Penal, exige que el personal interviniente en un hecho delictuoso, tiene que ser testigo durante todo el proceso judicial, siendo por ello que los intervinientes tienen que concurrir ante el requerimiento del órgano jurisdiccional y ser confrontados en el juicio oral con los delincuentes al cual intervinieron, ocasionándoles una serie de dificultades como el tiempo, dinero y otros, quizá sea por ello que adopten la actitud negligente y prefieren que primero llegue el Serenazgo. En la entrevista semiestructurada efectuada al suboficial Juan Manuel Huamán Guzmán, quien se desempeña como investigador de la comisaría de Ayacucho, refirió: “existe un promedio de 1 a 2 intervenciones por hechos delictuosos, efectuadas por los Serenazgos de los distritos de Ayacucho, San Juan Bautista, Nazareno, que han sido como consecuencia de llamadas telefónicas directamente a los Serenazgos, en las cuales la PNP llegó con demasiado retraso”.

## 2. El árbol del problema

Figura 2: Figura de árbol de problema



### 2.1. Elección de la alternativa de solución

Efectuado el análisis situacional de la central 105 de la Región Policial Ayacucho, se ha elegido la alternativa de solución número uno, que consiste en la innovación de la central de emergencia, que se detalla en el siguiente párrafo, en razón que con la implementación de este novedoso centro de emergencias, subsana a la vez las deficiencias en la infraestructura, carencia de tecnología de última generación, lo que va a permitir la atención a todos los ciudadanos de la jurisdicción policial de la región Ayacucho, con sus provincias, distritos y anexos, mejorando una respuesta oportuna, con un monitoreo y seguimiento de los vehículos patrulleros que concurren al lugar solicitado por el ciudadano ante una emergencia.

Respecto al factor humano, donde se halló conductas disfuncionales de los operadores, es necesario que éstos tienen que reunir el perfil profesional para desempeñarse en el cargo, como tener conocimiento de computación y comunicaciones que le permita el cumplimiento del protocolo para una pronta atención al ciudadano,

estos operadores tienen que ostentar la jerarquía de suboficiales superiores para tener mando sobre el personal responsable del vehículo patrullero que se constituye al lugar de los hechos y efectuar un monitoreo y seguimiento a fin que en el tiempo adecuado se obtenga el resultado deseado que es la atención al ciudadano solicitante. Sin embargo ello es materia de otro estudio. Por otro lado se integrarán personal idóneo y capacitado del Serenazgo, Bomberos, Defensa Civil y el SAMU, ello a fin de brindar un mejor servicio a toda la población de la Región Ayacucho, cuyo objetivo primordial es la reducción de la inseguridad ciudadana y mayor credibilidad de la ciudadanía en las instituciones del Estado y de la Policía Nacional del Perú.

## **2.2. Creación de un centro de emergencia integrado a nivel regional**

Se debe generar innovación para mejorar la atención al ciudadano ante una llamada de emergencia que tenga una respuesta inmediata y oportuna, por parte de la Policía Nacional del Perú a fin de que preste el apoyo y el auxilio requerido en coordinación con los Bomberos, Defensa Civil, Serenazgo o por intermedio del Servicio de Atención Médica Urgente (SAMU), cuando el caso lo requiera, prevenir los hechos delincuenciales, reduciendo la inseguridad ciudadana y dando mayor confiabilidad del ciudadano a sus autoridades, tal como viene funcionando en Madrid donde viene dando buenos resultados. La creación del Centro de Emergencia Integrado debe hacerse a nivel Regional y no provincial como en el Cusco, ya que al ser de nivel local, existe mucho celo profesional entre el Serenazgo y la Policía de Ayacucho, sin embargo este sistema permite el trabajo integrado entre Serenazgo, PNP, Defensa Civil y Bomberos.

El nuevo Centro de emergencia integrado, permitirá una respuesta oportuna ante el requerimiento de los pobladores de todas las provincias, distritos y caseríos del departamento de Ayacucho, por una emergencia que se haya registrado como hechos delincuenciales, accidentes de tránsito, accidentes laborales, violencia familiar, incendios, desastres naturales, catástrofes y todo tipo de emergencia. Permitirá un monitoreo y seguimiento en tiempo real, ya que contará con las últimas tecnologías de punta en equipos informáticos y de comunicaciones, logrando la ubicación exacta de los vehículos patrulleros, ya que contarán con radio comunicaciones TETRA, los mismos que tienen instalados el sistema de posicionamiento global conocido como GPS, como el que actualmente tiene la central 105 de la Región PolicialLima.

La forma de lograr este proyecto de innovación, se inicia con la formulación de un diagnóstico identificando las necesidades de expandir los servicios de la central 105 a las zonas rurales de la jurisdicción de la Región Policial Ayacucho. Luego de haber identificado esta necesidad el jefe de la Macro Región Policial Ayacucho-Ica, deberá elaborar el perfil del proyecto para la inscripción en el banco de inversiones del Sistema de Programación Multianual el proyecto que se denominará “Ampliación y equipamiento de una moderna central de emergencia 105 de la Región Policial Ayacucho para una respuesta eficaz y reducción de la inseguridad ciudadana a nivel regional”, a través de la Unidad Formuladora de la PNP que en este caso viene a ser la Dirección de Planificación Institucional de la Policía Nacional del Perú, gestionar la celebración de un convenio entre el Ministerio del Interior y la empresa privada para el financiamiento, ejecución e implementación del proyecto en el marco de la Ley de Obras por Impuestos, Ley 29230, tal como lo hizo la Municipalidad Provincial del Cusco con la empresa privada “Telefónica del Perú” y que actualmente viene dando buenos resultados, tal como fue dado a conocer por los medios de comunicación, entre ellos el diario la República (2014) de Cusco, Perú 21(2018) donde informan que la municipalidad distrital de Santiago de Cusco mediante un convenio con la empresa privada Telefónica del Perú, lograron la implementación de un Centro de Gestión de Seguridad Ciudadana, (CEGESEC) con la construcción de un moderno edificio que consta de cuatro pisos, construidos en un área de 600 m<sup>2</sup>, además cuenta con una sala de control y monitoreo de 24 pantallas de televisores, a través del cual se realiza las actividades de supervisión para el cumplimiento de las atenciones en forma oportuna al ciudadano que reportó una emergencia, una red inalámbrica de 140 cámaras de vídeo vigilancia distribuidas en diferentes puntos de la jurisdicción de Santiago. La construcción e implementación del CEGESEC Cusco demandó una inversión de 15 millones de soles y fue ejecutada a través del Obras por Impuestos, donde Telefónica del Perú adelantó el pago de sus impuestos a la renta para financiar y ejecutar directamente esta obra de gran envergadura.

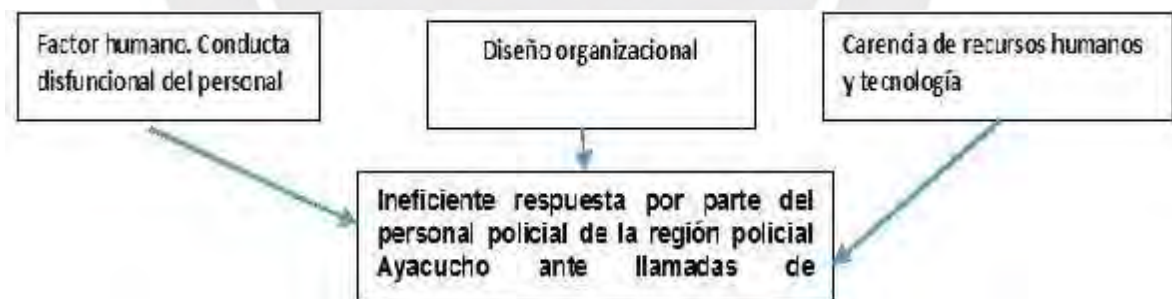
El proyecto de inversión se encuentra ubicado la urbanización Santa Elena, distrito de Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, provincia de Huamanga, departamento de Ayacucho, en el complejo policial “Santa Rosa de Lima” ex 77 comandancia, cuyo local se encuentra debidamente saneado a nombre de la Policía Nacional del Perú,

jurisdicción de la Macro Región Policial Ayacucho. El departamento de Ayacucho al año 2015 contaba con una población de 688,657 habitantes, según datos INEI (2015), cuya población en la actualidad se ha incrementado, quienes serán los directamente beneficiados con el servicio de seguridad ciudadana. Por otro lado es necesario conservar el número “105” que es el que se encuentra fidelizado en la mente de la ciudadanía. Este cambio va a tener un impacto positivo en la reducción de la inseguridad ciudadana y mayor confianza de la ciudadanía en sus autoridades y especialmente en la Policía Nacional del Perú, porque va a permitir un mejoramiento de la atención oportuna al ciudadano.

Finalmente el Jefe de la Macro Región Policial a través de la Dirección general de la PNP debe celebrar un convenio interinstitucional entre la PNP, el Gobierno Regional de Ayacucho, Bomberos y Defensa Civil y el Ministerio de Salud para la participación de todas estas instituciones del Estado en la nueva central de emergencia 105.

### 3. Síntesis del árbol del problema

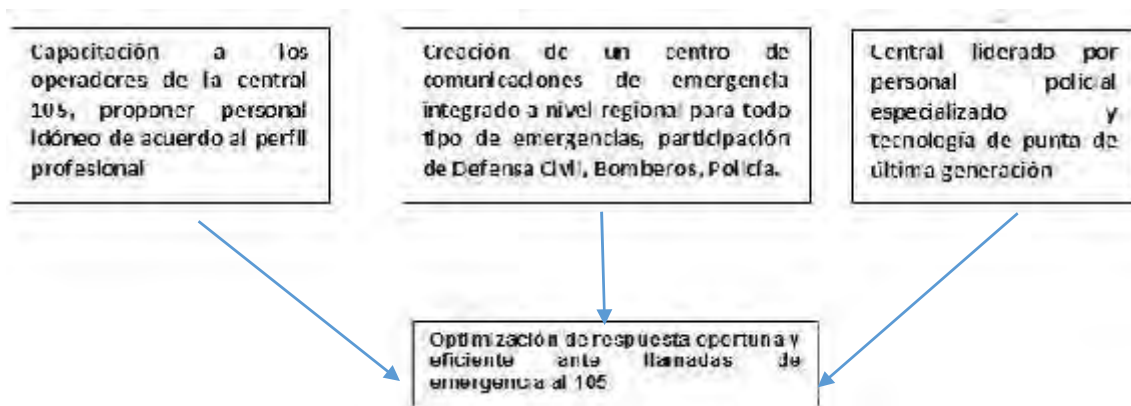
Figura 3: Figura de síntesis del árbol del problema





#### 4. Árbol de medios

Figura 4: Figura del árbol de medios



#### 6. Estructura de la solución

El funcionamiento de una central de emergencia integrado de nivel regional, constituye una innovación porque va a generar valor público al entregar un servicio eficiente a la ciudadanía en todo el ámbito de la Región Policial Ayacucho, donde actualmente no tiene alcance a los lugares fuera de la provincia de Huamanga, cuyas poblaciones podrán gozar de este derecho que tienen de ser atendidos por el Estado en iguales condiciones que los que viven en la zona urbana de la ciudad de Ayacucho, siendo un nuevo modelo en el Perú, similar al que funciona en Madrid, en donde ha dado muy buenos resultados, generando un impacto positivo que es el de reducir la percepción de inseguridad ciudadana y el incremento de mayor confianza en la Policía Nacional del Perú, por lo cual servirá de modelo para las demás centrales 105 a nivel de Regiones policiales fuera de Lima.

Esta alternativa ha sido elegida porque va a permitir un cambio radical de la central 105 que actualmente es completamente ineficiente ante una demanda ciudadana de contar con el apoyo policial, pasará a ser una unidad altamente especializada con personal capacitado e integrado con los Bomberos, Defensa Civil, Servicio de Atención Médica Móvil de Urgencia (SAMU) y serenezo, con el uso de nuevas tecnologías de punta, cambiando radicalmente la situación actual donde el operador del 105 viene registrando las llamadas en forma manual y no efectúa el monitoreo y seguimiento del personal policial encargado de concurrir al lugar de los hechos,

mejorando de esta manera la operatividad de la PNP y consecuentemente elevará el nivel de vida de la sociedad ayacuchana, que se verá reflejado en el bienestar y desarrollo de sus pobladores.

El sistema integrado del nuevo 105 es novedoso para la Región Policial Ayacucho y para las poblaciones, porque es una central que no existe en dicha jurisdicción policial, comparable solo con la moderna central de emergencia denominado 112 de Madrid, España ya que funcionará integrado con Defensa Civil, Bomberos, Serenazgo y atenderá todo tipo de emergencias, difiriendo de la Central de Operaciones de Emergencia Nacional (COEN) en que esta Central funciona en forma permanente durante las 24 horas del día y a la vez es descentralizado y no se reúnen solo en casos de emergencia de desastres.

Para implementar este proyecto, es necesario que el jefe de la Macro Región Policial Ayacucho-Ica, ejerza liderazgo para hacer realidad esta innovación, que en forma trascendente repercutirá en el buen servicio al ciudadano y la buena imagen policial; por cuyo motivo deberá gestionar un convenio entre las entidades involucradas como la Policía Nacional del Perú, el Gobierno Regional de Ayacucho, Bomberos y Defensa Civil, así como la para la formulación del proyecto de inversión, su ejecución e implementación de la obra consistente en infraestructura, tecnología de punta, capacitación del personal y equipamiento, efectuado por la empresa privada.

Las actividades a llevarse a cabo en orden cronológico, son en dos fases:

## **6.1. Antes de la implementación**

### **5.1.1. La iniciativa debe partir del Jefe de la Macro Región Policial Ayacucho-Ica**

El jefe de la Macro Región Policial Ayacucho-Ica, es el jefe de la Unidad Formuladora de esta región policial, que se encuentra debidamente registrado en la Dirección General de Programación Multianual del Ministerio de Economía y Finanzas. Esta unidad no cuenta con los profesionales requeridos como economista, ingeniero civil, arquitecto, ingeniero eléctrico, ingeniero sanitario y otros necesarios para la elaboración del perfil y proyecto de inversión, por lo cual el jefe de Macro Región debe gestionar la elaboración de los estudios de pre inversión a través de una consultoría o por la Dirección de

Planeamiento Institucional de la Policía Nacional del Perú, en concordancia con los lineamientos de las políticas del Ministerio del Interior, realizando la inscripción del proyecto “Ampliación y equipamiento de una moderna Central de Emergencia 105 de la Macro Región Policial Ayacucho para una respuesta eficaz a nivel regional” en el banco de inversiones. Debe liderar reuniones de coordinación con las autoridades integrantes del comité regional, provincial y distrital de seguridad ciudadana, comprometiéndoles a una participación activa para la reducción de la inseguridad ciudadana en la región, siendo una alternativa el trabajo integrado en una moderna central 105, equipada, con los recursos humanos capacitados, cuyos resultados permitiría el desarrollo regional, convirtiéndola en una región segura, donde atraerá la afluencia de turismo nacional e internacional, así como la presencia de inversionistas privados.

La Macro Región es a la vez Unidad Ejecutora, sin embargo no cuenta con capacidad económica financiera, conforme al Portal Transparencia del Ministerio del Interior (2018), donde se visualiza que para el primer trimestre del año 2018 le fue asignado la suma de S/. 16,066,765, cantidad que resulta insuficiente para el proyecto de inversión de mayor magnitud, por lo cual lo realiza a través de la Oficina General de Administración del Ministerio del Interior, la misma que cuenta con capacidad económica técnica para llevar a cabo el presente proyecto; sin embargo es conveniente que la ejecución del presente proyecto de inversión sea por en la modalidad de Administración de obras por impuestos, al amparo de la ley 29230, ley que impulsa la inversión pública regional y local con la participación del sector privado, en razón que durante el presente año se venció el plazo para la inscripción del proyecto en la cartera de inversiones del MEF y para la ejecución del presupuesto del Ministerio del Interior se debió considerar con un año de anticipación. Por otro lado el terreno donde se efectuará la construcción de la nueva central tiene que estar debidamente saneado.

### **5.1.2. Compromiso de las instituciones involucradas**

Debe existir un compromiso por los titulares de las entidades integrantes de los comités de seguridad ciudadana: Gobernador Regional, Alcalde provincial de Huamanga, Ministerio de Salud, jefe de los Bomberos, promoviendo una participación activa y el compromiso de un trabajo integrado en la nueva y moderna central 105, en el marco del Decreto Supremo N° 012-2013-IN de fecha 20 de julio del 2013, Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013 -2018, donde estas instituciones del Estado tienen el compromiso de apoyar y participar activamente en la reducción de la inseguridad ciudadana, por lo cual deben conocer sobre el rol que les corresponde realizar en aras de brindar un mejor servicio a la sociedad, cuyo personal al igual que los integrantes policiales tienen que ser los idóneos y capacitados.

La central 105 debe ser potencializado con personal capacitado y equipos de informáticos, de cómputo y de comunicación con tecnología de punta, acorde a los tiempos modernos, constituyéndose en una unidad policial y ser separado del Departamento de Unidades de Emergencia, constituyéndose en una unidad policial de monitoreo y seguimiento de las llamadas de emergencia con una respuesta oportuna para los ciudadanos de toda la Región Policial Ayacucho. A nivel policial, seleccionar a los operadores de la Central 105 quienes deben ostentar el máximo grado en la jerarquía de suboficiales superiores para que tenga el mando sobre los suboficiales que cumplen labores de patrullaje motorizado a quienes desplazará efectuando labor de monitoreo y seguimiento de las operaciones policiales.

## **6. Durante la innovación**

El jefe de la Macro Región Policial Ayacucho-Ica liderará la innovación direccionado a la creación de una central de emergencias a nivel regional, para lo cual hará conocer a las autoridades involucradas como el gobernador regional de Ayacucho, Defensa Civil, Bomberos y Serenazgo, sobre los beneficios a la población ayacuchana con el funcionamiento de esta central y el impacto que tendrá en la reducción de la inseguridad ciudadana, el desarrollo y bienestar de sus poblaciones y elevando su calidad de vida. Una de las formas de lograr este

objetivo es que el Ministerio del Interior formalice un convenio con la empresa privada para el financiamiento, ejecución e implementación del proyecto denominado “Ampliación y equipamiento de una moderna central de emergencia 105 de la Macro Región Policial Ayacucho para una respuesta eficaz y reducción de la inseguridad ciudadana a nivel regional”, mediante la modalidad de obras por impuesto al amparo de la ley , mediante el cual la ley permite a la empresa privada financiar la ejecución de Proyectos de Inversión, con cargo a su impuesto a la renta de tercera categoría, otorgando beneficios para la entidad pública, privada y la sociedad. Bajo esta modalidad se simplifica los procedimientos, se ahorra tiempo e incrementará la eficiencia de la Policía Nacional del Perú en la región de Ayacucho. La forma en que se beneficia la empresa privada es que al término del proyecto, el MEF entregará Certificados de Inversión Pública por el monto igual al gastado por la entidad privada, por lo cual al ejecutar la obra mejora su reputación y relaciones con la población,

El personal que laborará en la nueva central, tiene que ser el que reúna el perfil profesional acorde al cargo. En el caso de la Policía Nacional del Perú sus integrantes deben ostentar el grado jerárquico de suboficial superior para que tengan mando sobre los subordinados que cumplen la misión de constituirse al lugar para prestar el apoyo policial o el auxilio requerido, para lo cual tiene que ser seleccionado y recibir capacitación en el uso de los equipos informáticos y de comunicaciones y sobre los protocolos a seguir durante el desempeño de sus funciones, efectuando un monitoreo y seguimiento en tiempo real de las acciones que adopta el encargado de constituirse al lugar de los hechos.

Establecer procedimientos e indicadores estandarizados de supervisión, donde se tome en cuenta los criterios de seguimiento y monitoreo de las actividades realizadas por el personal que cumple con concurrir al lugar de los hechos para atender la emergencia solicitada.



## 6.1. Matriz de innovación N° 01.

Figura 5: Matriz de innovación

<b>MEDIO INVOLUCRADO</b>	<b>CAMBIO INNOVADOR PARA LOGRAR EL MEDIO</b>	<b>QUIEN ES EL RESPONSABLE DEL CAMBIO</b>	<b>CUÁLES SON LAS ACTIVIDADES NECESARIAS PARA LOGRAR EL CAMBIO</b>
Policía Nacional del Perú	Liderar la convocatoria y el compromiso de las autoridades comprometidas en el proyecto de innovación	El Jefe de la Macro Región Policial Ayacucho-Ica.	<p>Inscripción del proyecto denominado “Ampliación y equipamiento de una moderna central de emergencia 105 de la Macro Región Policial Ayacucho para una respuesta eficaz y reducción de la inseguridad ciudadana a nivel regional” en el banco de inversiones del sistema nacional de programación multianual del Ministerio de Economía y Finanzas.</p> <p>Formulación del proyecto de inversión a través de la Unidad Formuladora de la PNP, involucrar a las autoridades integrantes de los comités de seguridad ciudadana, para la consecución de una participación activa, cuyo objetivo primordial es la reducción de la inseguridad ciudadana en el ámbito regional y sobre el impacto positivo que tendrá en la sociedad ayacuchana beneficiada con este proyecto.</p> <p>Proveer de personal idóneo para el cargo y fortalecer sus capacidades mediante cursos de capacitación.</p> <p>Internalizar al personal policial de su jurisdicción para el cumplimiento cabal en el desempeño de sus funciones.</p> <p>Gestionar el financiamiento, ejecución e implementación del proyecto de inversión de la construcción de una moderna central 105 y su equipamiento a través de convenio entre el Ministerio del Interior y la empresa privada, al amparo de la ley, N° 29230 en la modalidad de obras por impuesto.</p> <p>Comprometer a las autoridades participantes sobre el rol que le corresponde desempeñar.</p> <p>Evaluar periódicamente sobre los indicadores del valor público generado a la sociedad.</p> <p>Evaluar los indicadores de reducción de la seguridad ciudadana.</p>

Gobierno Regional Ayacucho	Compromiso de una participación activa con las autoridades de los comités de seguridad ciudadana.	Gobernador regional de Ayacucho	Participación activa y responsable por parte de sus integrantes. Recibir capacitación permanente en temas de Derechos Humanos y Derechos fundamentales de la persona.
Municipalidad provincial Huamanga	Compromiso de participación sin celo profesional con la PNP en bienestar de la sociedad ayacuchana	Alcalde provincial de Huamanga	Participación activa y responsable por parte de sus integrantes. Recibir capacitación permanente en temas de Derechos Humanos y Derechos fundamentales de la persona.
Defensa Civil	Participación activa y coordinada con las autoridades participantes	Jefe de Defensa Civil	Capacidad de responder en cualquier momento y circunstancia cuando la situación lo amerita.
Bomberos	Participación activa y coordinada con los participantes	Jefe de la compañía de Bomberos de Ayacucho	Participación activa y coordinada con la PNP, Serenazgo y Defensa Civil

## 6.2. Indicador para reducción del problema

1. Casos atendidos en forma eficiente.
2. Calidad de los servicios prestados.
3. Aceptación de las poblaciones de la jurisdicción regional de Ayacucho
4. Medición del costo beneficio
5. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos

## 6.3. Medición de indicadores

Los indicadores serán medidos a través de los métodos cualitativos a través de encuestas de las poblaciones y cuantitativos observables, describiendo las mejoras obtenidas cuando las poblaciones alejadas del centro histórico de Huamanga e inmediaciones, reciban el servicio mejorado de la nueva central 105. Las estadísticas serán comparadas con el servicio deficiente que actualmente brinda la central 105. Los instrumentos de estadísticos podrán ser las propias obrantes en la central de emergencia

integrada a nivel regional cotejado con estadísticas a nivel policial de las denuncias registrados. Esta medición debe ser efectuada por profesionales conocedores en temas de evaluación que podrá ser llevado a corto plazo de dos veces al año, que servirá para fortalecer y potenciar las deficiencias halladas en la evaluación. Los indicadores deben seguir los lineamientos para los indicadores de desempeño en el marco del Presupuesto por Resultados, el cual es definida por el MEF, como:

Presupuesto por Resultados (PpR) se define como una estrategia de gestión pública que vincula la asignación de recursos a productos y resultados medibles en favor de la población. En este sentido, requiere la existencia de una definición clara y objetiva de los resultados a alcanzar, el compromiso por parte de entidades para alcanzarlos, la determinación de responsables tanto para la implementación de los instrumentos del PpR como para la rendición de cuentas del gasto público, y el establecimiento de mecanismos para generar información sobre los productos, los resultados y la gestión realizada para su logro (MEF, 2018, sp).

El Presupuesto por Resultados es verificable por el INEI. Al respecto se ha identificado los siguientes indicadores:

1. Disminución de incidencias delictivas y sensación de inseguridad ciudadana en el ámbito urbano y rural del departamento de Ayacucho.
2. Crecimiento económico del departamento de Ayacucho, habrá mayores posibilidades de desarrollo socioeconómico.

## CAPITULO 3

### VIABILIDAD DE LA MEJORA

#### 1. Matriz de costeo e indicadores N° 02

Figura 6: Matriz de costeo e indicadores

CAMBIO INNOVADOR	RESPONSABLES DEL CAMBIO	ACTIVIDADES	COSTO POR ACTIVIDAD	PLAZO DE IMPLEMENTACIÓN	INDICADOR POR ACTIVIDAD
Policía Nacional del Perú	UNIDAD FORMULADORA (Macro Región Policial Ayacucho)	Elaboración del diagnóstico de situación estableciendo las brechas de acceso de los ciudadanos de las zonas rurales a los servicios de la Central 105 Ayacucho, los objetivos y metas.	150,000	30 días	Poblaciones del departamento Ayacucho no beneficiarios de la Central 105.
		Gestionar el registro del proyecto de inversión a través de la Dirección de Planeamiento Institucional PNP para ser inscrito en el Banco de Inversiones.		15 días	Factibilidad del proyecto a corto y mediano plazo.
		Formulación del perfil del proyecto de inversión a través de consultorías o gestionar ante la Dirección de planificación de la PNP su formulación		45 días	Voluntad de innovación para reducción de la inseguridad ciudadana.  Inicio del Proyecto de innovación.
	UNIDAD EJECUTO	1.1. Construcción de la infraestructura de un moderno local policial destinado a la central 105 de Macro Región Policial Ayacucho. 1.2. Adquisición de equipos de video Wall, sistema de video Seguridad, Sistema de atención de emergencias, Sistema de radio	Los costos han sido calculado, teniendo como base los costos financiados por la empresa privada en la	365 días a 500 días	Disminución de las incidencias delictivas en el departamento de Ayacucho.  Disminución de sensación de inseguridad ciudadana.

	RA (Dirección de planificación de la PNP)	<p>comunicación, Data center, Sistema de Telefonía IP.</p> <p>1.3. Equipos de cómputo, impresoras, cámaras digitales, fotocopiadoras, laptop, video grabadora, proyectores, consolas de video y sonido, ecran retráctil, monitores y parlantes.</p> <p>1.4. Adquisición de indumentaria y accesorios para el personal de la central 105 y central de monitoreo.</p> <p>1.5. Adquisición de mobiliario adecuado.</p>	<p>construcción de un Centro de Gestión y monitoreo de seguridad ciudadana del distrito de Santiago del Cusco, teniendo un monto referencial de S/. 15,000,00 (Quince millones de soles con 00/100 soles) aprox.</p>	<p>Mayor confianza de la población hacia las instituciones del Estado.</p> <p>Crecimiento económico del departamento de Ayacucho.</p>
--	--	---	--	---

## 2. Viabilidad

### 2.1. Viabilidad organizacional

#### 2.1.1. Policía Nacional del Perú

El presente proyecto tiene como objetivo primordial reducir la inseguridad ciudadana en la Región Policial de Ayacucho y el incremento de la confianza de los ciudadanos de esta región, a través de la cobertura del servicio policial de la central de emergencias 105 en el ámbito rural de la Región Policial Ayacucho. Facultad que le es otorgada por mandato constitucional y el Decreto Legislativo N° 1267, Ley de la Policía Nacional del Perú, donde en su artículo 1° queda establecido su ámbito de competencia:

La Policía Nacional del Perú ejerce competencia funcional y exclusiva a nivel nacional en materia de orden interno y orden público; y competencia compartida en materia de seguridad ciudadana. En el marco de las mismas presta protección



y ayuda a las personas y a la comunidad; garantiza el cumplimiento de las leyes, la seguridad del patrimonio público y privado; previene, investiga y combate la delincuencia y el crimen organizado; vigila y controla las fronteras (MININTER 2016, p. 1).

Tabla 3: Parque automotor de la Región Policial Ayacucho

N°	COMISARIAS Y DEPARTAMENTOS DE LA REGIÓN POLICIAL AYAC.	TIPO DE VEHICULO			TOTAL
		CAMIONETA	MOTOS	AUTOMOVIL	
01	Grupo Terna	01	02	--	03
02	Departamento Apoyo Justicia	01	--	01	02
03	Departamento Antidrogas	02	--	--	02
04	Departamento Policía Fiscal	01	--	--	01
05	Departamento Investigación Criminal	02	--	--	02
06	Departamento Trata de personas.	01	--	--	01
07	Departamento Robo de Vehículos	01	--	--	01
08	Departamento Unidades Emergencia	03	11	05	19
09	Departamento de Tránsito	--	07	--	07
10	Comisaría de Ayacucho	10	06	--	16
11	Comisaría de Carmen Alto	05	10	--	15
12	Comisaría de la familia	03	--	--	03
13	Comisaría de Acosvinchos	04	--	--	04
14	Comisaría de Vinchos	02	--	--	02
15	Comisaría de Quinua	04	--	--	04
16	Comisaría de Ocros	01	--	--	01
17	Comisaría de Chacco	03	--	--	03
18	Comisaría de cangallo	02	01	--	03
19	Comisaría de Morochucos	02	--	--	02
20	Comisaría de Huancapi	01	--	--	01
21	Comisaría de Chuschi	01	--	--	01
22	Comisaría de Paras	01	--	--	01
23	Comisaría de Villa Canaria	01	--	--	01
24	Comisaría de Taca	01	--	--	01
25	Comisaría de Sucre	01	01	--	02
26	Comisaría de Soras	01	01	--	02
27	Comisaría de Totos	--	02	--	02
28	Comisaría de Vilcanchos	--	01	--	01
29	Comisaría de Huanca Sancos	02	--	--	02
30	Comisaría de Vilcashuamán	01	--	--	01
31	Comisaría de Concepción	01	--	--	01
32	Comisaría de Puquio	01	--	--	01
33	Comisaría de Cabana Sur	01	--	--	01
34	Comisaría de Andamarca	01	--	--	01
35	Comisaría de Aucara	--	01	--	01
36	Comisaría de Chipao	01	01	--	02
37	Comisaría de Parinacochas	01	--	--	01
38	Comisaría de Carhuanca	01	--	--	01
39	Comisaría de Huamanguilla	01	--	--	01
	TOTAL VEHICULOS				116

FUENTE: Unidad de Logística Macro Región Ayacucho

Por otro lado conforme a la Constitución Política del Perú (1993) la finalidad fundamental de la Policía Nacional del Perú es: “Garantizar, mantener y restablecer el orden interno. Presta protección y ayuda a las personas y a la comunidad. Garantiza el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y del privado. Previene, investiga y combate la delincuencia. Vigila y controla las fronteras”. La identificación del problema, parte de la propia institución policial de la Macro Región Ayacucho, siendo interés del comando policial reducir los índices de la delincuencia en todas sus modalidades a nivel nacional y de ello no es ajeno la Región Policial de Ayacucho, asimismo en todas las provincias donde se ampliará el servicio de la central 105, se encuentra instalada una comisaría con vehículos patrulleros y motocicletas asignadas para el cumplimiento de sus funciones, que serán desplazadas por la central 105 ante una llamada de emergencia. La cantidad de vehículos policiales a emplearse son 116, los cuales se encuentran distribuidos conforme al cuadro adjunto. La moderna central de emergencias realizará el monitoreo y seguimiento en tiempo real para asegurar el cumplimiento de la misión en el menor tiempo posible y tener el resultado final de la intervención policial. Por lo tanto a nivel organizacional es viable el presente proyecto.

### **2.1.2. Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú**

El Decreto legislativo N° 1260 (2016), incorpora al Cuerpo General de Bomberos del Perú, como parte integrante del Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana, teniendo como funciones la prevención, control y extinguir los incendios, rescate de personas que se encuentran expuestas a peligro por incendios, siniestros, accidentes y la atención de todo tipo de emergencias en coordinación con las instituciones del Estado, atención de emergencias médicas y la participación en las acciones de primera respuesta en desastres naturales.

Las funciones son orientadas a brindar todo tipo de apoyo a la ciudadanía, ante situaciones de emergencia de esta naturaleza, donde el ciudadano tiene la opción de efectuar una llamada gratuita a la central de

emergencias 116, donde le contesta un operador que al igual que su similar en la PNP, después de anotar los datos del recurrente: como nombres y apellidos, descripción breve de los hechos, (para verificar si se trata de un incendio, accidente, desastres u otros) y dirección exacta donde sucede el hecho, procede a comunicar a los integrantes de los Bomberos para que se constituyan al lugar. El Cuerpo General de Bomberos Voluntarios N° 63 de la ciudad de Ayacucho se encuentra ubicado en la Av. Mariscal Cáceres Manzana R, lote 27 del distrito de Ayacucho-Huamanga que atiende las emergencias para la jurisdicción de la región de Ayacucho.

### **2.1.3. Sistema de Atención Médica de Urgencia**

El Sistema de Atención Médica de Urgencia (SAMU), fue creado mediante Decreto Supremo N° 017-2011-SA (2011) es un servicio médico de primeros auxilios que brinda el Ministerio de Salud de Ayacucho a través de ambulancias debidamente equipados con material y equipos médicos necesarios, con un médico, una enfermera y personal técnico que se encuentran de servicio durante las 24 horas del día, en el Hospital Regional de Ayacucho para brindar una atención médica oportuna ante la llamada telefónica gratuita al N° 106 de una persona que requiere una atención médica urgente, ante una situación de emergencia; por lo cual la ambulancia se desplaza al lugar de los hechos brindando los primeros auxilios y la atención médica, una vez estabilizado la víctima es trasladado al centro hospitalario más cercano.

### **2.1.3. Instituto de Defensa Civil**

La Ley N° 29664 del Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres (2011), fue creado con la finalidad de identificar y minimizar los riesgos y peligros como consecuencia de situaciones de desastres que afectan a la persona humana, asimismo el artículo 8° del Reglamento de la acotada norma legal, aprobado por Decreto Supremo N° 048-2011-PCM, señala que el Instituto Nacional de Defensa Civil (INDECI) es un organismo público ejecutor que conforma el Sistema Nacional de Gestión

del Riesgo y Desastres, adscrito al Ministerio de Defensa, es el responsable técnico de coordinar, facilitar y supervisar la formulación e implementación de la Política Nacional y el Plan Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres; cuya función principal es brindar una inmediata y oportuna respuesta en caso de desastres y coordinar con las entidades responsables del Estado en las acciones requeridas para atender y reparar los daños causados a las propiedades y sus bienes.

#### **2.1.4. Serenazgo**

Conforme lo señala el tribunal constitucional en la sentencia N° STC 0041-2004-AI/TC (2004), los servicios de seguridad ciudadana que prestan los Serenazgos mediante la vigilancia pública y la atención de emergencias son compatibles con la función que cumple la Policía Nacional del Perú. Por otro lado la Ley de arresto ciudadano permite que los Serenazgos arrestar a un delincuente, siempre que se trate de un delito flagrante y conducirlo a la dependencia policial más cercana. Al amparo de estos preceptos legales los Serenazgos de las municipalidades, realizan las detenciones. La acotada norma legal, Ley N° 29372, señala lo siguiente: “Existe flagrancia cuando la realización de un hecho punible es actual y en esa circunstancia, el autor es descubierto o cuando es perseguido y capturado inmediatamente después de haber realizado el acto punible o cuando es sorprendido con objetos o huellas que revelan que acaba de ejecutarlo” (2009, p. 1).

Al respecto la municipalidad provincial de Huamanga y los distritos de Carmen Alto, Andrés Avelino Cáceres Dorregaray, Jesús de Nazareno, que se encuentran en el ámbito urbano de la provincia de Huamanga cuentan con personal de Serenazgo debidamente implementados con vehículos y sus respectivas centrales de videovigilancia, recepcionado llamadas telefónicas para la atención de emergencias.

## 2.2. Viabilidad económica

El proyecto aportará los beneficios que se esperan de él. Para los proyectos de inversión del año 2018, la Oficina General de Administración del Ministerio del Interior, tiene asignado la suma de S/. 124, 209,811 (Ciento veinticuatro mil millones doscientos nueve mil ochocientos once soles) y solo ha ejecutado el 13.6% del gasto, tiene inscrito en el banco de inversiones 351 proyectos de inversión. Datos obtenidos del Portal Transparencia del Ministerio del Interior (2018). Siendo viable económicamente.

Tabla 4: Proyectos financiados con recursos públicos para generar, mejorar o recuperar bienes o servicios en un tiempo determinado.

<b>PROYECTOS DE INVERSIÓN PÚBLICA</b>			
<b>MINISTERIO DEL INTERIOR</b>			
<b>PROYECTOS VIABLES</b>			
<b>AÑO DE EJECUCIÓN 2018</b>			
<b>CODIGO UE</b>	<b>PLIEGO/UNIDAD EJECUTORA</b>	<b>2018</b>	
		<b>PIM</b>	<b>DEVENGADO</b>
	MINISTERIO DEL INTERIOR	348,820,830	32,531,329
25	MINISTERIO DEL INTERIOR-OFICINA GENERAL DE ADMINISTRACION	124,209,811	8,384,702
26	DIRECCIÓN DE ECONOMÍA Y FINANZA DE LA PNP	22,364,917	0
33	VII DIRECCIÓN TERRITORIAL DE POLICIA-LIMA	2,071,196	0
1312	DIRECCIÓN EJECUTIVA DE INVESTIGACIÓN CRIMINAL Y APOYO A LA JUSTICIA PNP DREJCAJ	8,022.380	0
1558	OFICINA GENERAL DE INFRAESTRUCTURA (M. INTERIOR)	192,152,526	24,146,627

Fuente: Consulta amigable-SIAF

## 2.3. Viabilidad normativa

### 2.3.1. Constitución Política del Perú.

El principal marco normativo en materia de seguridad ciudadana se establece en la Constitución Política del Perú:

En el artículo 1° señala que “La defensa de la persona humana y el respeto de su dignidad son el supremo de la sociedad y el Estado”. Artículo 2° numeral 22. “A la paz, a la tranquilidad, al disfrute del tiempo libre y al descanso, así



como a gozar de un ambiente equilibrado y adecuado al desarrollo de su vida”. Artículo 24° literal a. “Nadie está obligado a hacer lo que la ley no manda, ni impedido de hacer lo que ella no prohíbe”, literal b. “No se permite forma alguna de restricción de la libertad personal, salvo en los casos previstos por la ley. Están prohibidas la esclavitud, la servidumbre y la trata de seres humanos en cualquiera de sus formas”. En los deberes primordiales del Estado, el artículo 44° señala: “Garantizar la plena vigencia de los derechos humanos, proteger a la población de amenazas contra su seguridad y promover el bienestar general”. Artículo 171° “Las Fuerzas Armadas y la Policía Nacional participan en el desarrollo económico y social del país, y en la Defensa Civil de acuerdo a ley” (Congreso Constituyente Democrático 1993. P. 2-15).

Por otro lado como ya se ha señalado, el artículo 166° establece la finalidad fundamental de la PNP, cuyos integrantes en el desempeño de sus funciones se encuentran obligados a mantener el orden público e interno, proteger y ayudar a las personas y a la comunidad, cumplir con las leyes, preservar la seguridad del patrimonio público y privado, la prevención de los hechos delictuosos entre otros. Ley superior del Estado peruano que faculta a la Policía Nacional del Perú a brindar los servicios policiales en favor de la persona humana.

### **2.3.2. Ley 27933. Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana**

En su artículo 1° establece que la presente ley tiene por objeto: “Proteger el libre ejercicio de los derechos y libertades, garantizar la seguridad, paz, tranquilidad, el cumplimiento y respeto de las garantías individuales y sociales a nivel nacional. Comprende a las personas naturales y jurídicas, sin excepción, que conforman la Nación Peruana” (Congreso de la República, 2003, p. 1).

El objeto de la presente ley, es concordante con las funciones que cumple la Policía nacional del Perú, que le permite brindar las garantías a las personas sin excepción en todo el ámbito nacional; por lo cual el servicio de atención a las llamadas de la central 105 de emergencias, debe ser ampliado a las zonas rurales de la Región Policial Ayacucho.

### 2.3.3. Decreto Supremo N° 011-2014-IN

El reglamento de la ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, establece lo siguiente:

En su artículo 5°, literal a. Señala los objetivos de la seguridad ciudadana son “Asegurar el cumplimiento de las políticas públicas en materia de seguridad ciudadana con la participación de las entidades del Estado, a nivel multisectorial e intergubernamental. Literal b. “Promover y coordinar la participación de las diferentes instituciones públicas, ciudadanía, sociedad civil organizada, sector privado y medios de comunicación en materia de seguridad ciudadana, a fin de garantizar una situación de paz social. Literal d. “Organizar, desarrollar capacidades y motivar a la comunidad para que apoye activamente el esfuerzo multisectorial para mejorar la seguridad local. Literal e. “Priorizar y desarrollar las políticas, planes, programas y actividades multisectoriales preventivas del delito, faltas y contravenciones, así como impulsar y promover los proyectos que las entidades realicen en el marco del Sistema Nacional de Inversión Pública”. Literal f. “Coordinar las políticas, lineamientos y especificaciones técnicas a fin de garantizar la estandarización e interoperabilidad de los sistemas de video vigilancia, radiocomunicación y telecomunicaciones a nivel nacional para la seguridad ciudadana. Literal g. “Promover y coordinar que las entidades integrantes del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC) implementen las acciones a cargo del referido Sistema. Literal i. “Promover el diseño, aprobación, ejecución y evaluación de las políticas públicas en materia de seguridad ciudadana. Literal j. “Promover la integración y articulación de las políticas públicas para la recuperación de los espacios públicos y reducción de los factores de riesgo social que propician comportamientos delictivos”. Literal k. “Coadyuvar al fortalecimiento de la Policía Nacional del Perú para el cumplimiento de sus competencias, funciones y atribuciones. Literal l. “Coadyuvar a la consolidación del Gobierno Policial Electrónico”. Literal m. “Contribuir con el mejoramiento del sistema de administración de justicia para la reducción de la delincuencia”. Artículo 9. En el ejercicio de su rectoría, el Ministerio del Interior, a través de la Dirección General de Seguridad Ciudadana, en el literal a. establece que tiene como función “Diseñar, proponer, coordinar, ejecutar y evaluar, en el marco de sus competencias, las políticas, planes, programas, proyectos y actividades en materia de seguridad ciudadana”. Literal b. “Promover y coordinar la participación del sector privado y la sociedad civil en materia de seguridad ciudadana. Literal c. “Formular y aprobar lineamientos técnicos, directivas e instrumentos para el diseño, ejecución, evaluación, difusión y promoción de las políticas y planes de seguridad ciudadana. Literal f. “Priorizar y desarrollar las políticas, planes, programas y proyectos para la prevención de la violencia y el delito, a efectos de promover una cultura de paz. Literal j. “Coordinar la cooperación de la Policía Nacional del Perú y las Municipalidades en materia de seguridad ciudadana, especialmente la articulación de los recursos humanos y logísticos de las Comisarías y los

servicios de Serenazgo para el patrullaje integrado, bajo comando y liderazgo operativo del Comisario, así como coadyuvar a la organización y capacitación de las juntas vecinales”. Literal l. “Establecer las políticas, lineamientos, mecanismos y especificaciones técnicas de estandarización de los sistemas de video vigilancia, radiocomunicación y telecomunicaciones. Literal m. “Administrar, coordinar, supervisar y evaluar el funcionamiento del Sistema Nacional de Información para la Seguridad Ciudadana, el Observatorio Nacional de Seguridad Ciudadana y los mapas del delito estandarizados e integrados, a cargo de la Policía Nacional del Perú”. Literal n. “Formular y aprobar los lineamientos técnicos para el diseño e implementación de los observatorios de seguridad ciudadana regionales, provinciales y distritales. Artículo 34, literal b. establece que “La Policía Nacional del Perú, a través de las Regiones Policiales, las Direcciones Territoriales, las Divisiones Policiales y las Comisarías, como instancias responsables de ejecutar las operaciones policiales en el ámbito de sus competencias. Artículo 60 establece que “El Centro Nacional de Video Vigilancia, Radiocomunicación y Telecomunicaciones para la Seguridad Ciudadana, previsto en el Decreto Legislativo N° 1135, Ley de Organización y Funciones del Ministerio del Interior, es administrado por éste, a través de la Policía Nacional del Perú, como plataforma de interoperabilidad, con la finalidad de integrar los sistemas de video vigilancia y radiocomunicación de las entidades de la administración pública y del sector privado que administran sistema de video vigilancia en lugares de concentración regular de personas o de alta afluencia de público, a efectos de mejorar la disponibilidad de los recursos audiovisuales para la seguridad ciudadana. El financiamiento del Centro Nacional de Video Vigilancia, Radiocomunicación y Telecomunicaciones para la Seguridad Ciudadana se efectuará con cargo al presupuesto asignado al Ministerio del Interior” (MININTER, 2014, pp. 3-16).

La presente ley involucra a diferentes instituciones públicas del Estado como los gobiernos regionales, gobiernos locales, poder judicial, la fiscalía, entre otros actores del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, reforzando el rol de la Policía Nacional del Perú en la prevención del delito la que realizará en forma coordinada con las autoridades y la participación de la sociedad civil, con la finalidad de garantizar la paz social, la tranquilidad de las personas y el respeto de las garantías individuales contempladas en la Constitución política del Perú.

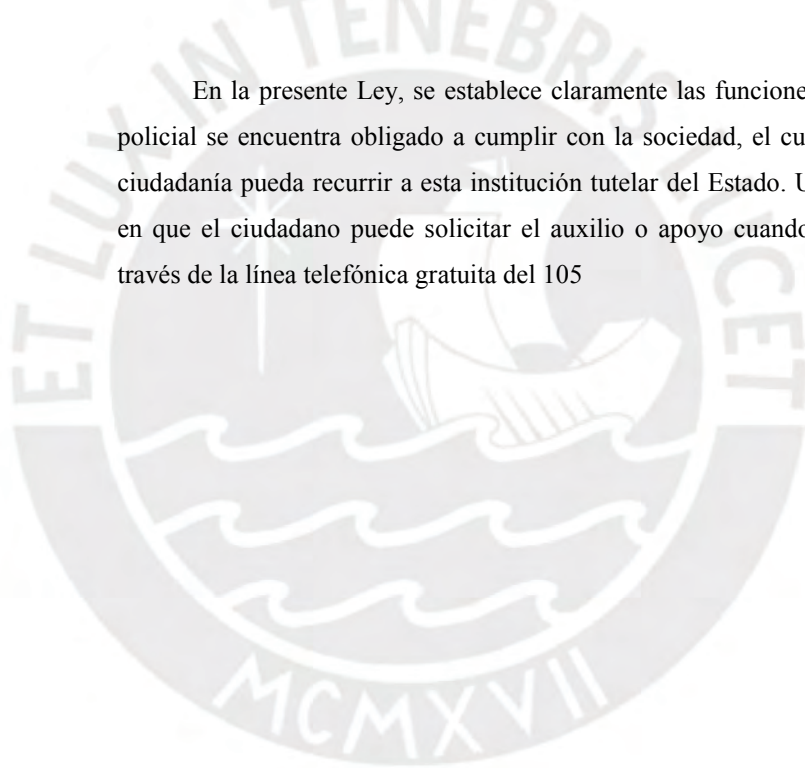
#### **2.3.4. Decreto Legislativo 1267, Ley de la PNP**

El artículo 2° del Decreto legislativo N° 1267, ley de la PNP establece las funciones de la Policía Nacional del Perú, como son:

Garantizar, mantener y restablecer el orden interno, orden público y la seguridad ciudadana; Mantener la paz y la convivencia social pacífica, garantizando la seguridad, tranquilidad y orden público; Promover e

implementar mecanismos de coordinación y articulación en favor de la seguridad ciudadana; Garantizar el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado; Garantizar los derechos de las personas y la protección de sus bienes, privilegiando de manera especial a la población en riesgo, vulnerabilidad y abandono, incorporando los enfoques de derechos humanos, género e interculturalidad en sus intervenciones; Prevenir, combatir, investigar y denunciar la comisión de los delitos y faltas previstos en el Código Penal y leyes especiales; Obtener, custodiar, asegurar, trasladar y procesar indicios, evidencias y elementos probatorios relacionados con la prevención e investigación del delito, poniéndolos oportunamente a disposición de la autoridad competente; Velar por la seguridad de los bienes y servicios públicos, en coordinación con las entidades estatales correspondientes; Garantizar la seguridad y protección de los bienes integrantes del Patrimonio Cultural de la Nación y de aquellos que se presuman como tales; así como la de los turistas y sus bienes (MININTER, 2016, p. 1).

En la presente Ley, se establece claramente las funciones que el personal policial se encuentra obligado a cumplir con la sociedad, el cual permite que la ciudadanía pueda recurrir a esta institución tutelar del Estado. Una de las formas en que el ciudadano puede solicitar el auxilio o apoyo cuando lo necesita es a través de la línea telefónica gratuita del 105



### **2.3.5. Acuerdo nacional**

A partir de la suscripción del Acuerdo Nacional (2003), se orientó que todos los gobiernos sigan la ruta a mediano y largo plazo. En la séptima política de Estado se contempla Erradicar la Violencia y la Seguridad Ciudadana. Lineamiento que han sido considerados en los planes de gobierno de los aspirantes a la presidencia de la república, lo cual es concordante con la problemática actual de la inseguridad ciudadana en el país y la Región Policial de Ayacucho. Política concordante con la prevención de conductas ilícitas que atentan contra la seguridad y tranquilidad de las personas, así como de la preservación del patrimonio público y privado que debe ser disminuido con la participación de la Policía Nacional de Perú y una forma eficaz de que pueda realizarlo es través de las llamadas de emergencia al 105.

### **2.3.6. Plan Bicentenario-Perú al 2021**

El eje estratégico N° 02 del Plan Bicentenario (2016) establece que debe haber igualdad para todos los ciudadanos en las oportunidades de acceso a los servicios que brinda el Estado, entre ellos el derecho a la seguridad ciudadana. Es interés del Estado que las personas puedan realizar sus actividades normales para el desarrollo social, económico de la región y por ende del país, para ello se debe efectuar una adecuada prevención de los delitos de violaciones sexuales, la violencia callejera, el asalto y robo a mano armada, venta de drogas ilegales y los secuestros entre las principales modalidades; sin embargo existen otras más frecuentes que son considerados como los delitos denominados “intramuros” que son aquellas que generalmente se realizan en los interiores de los domicilios que son los delitos de violencia familiar. En estos casos el estado debe hacerse presente a través de la Policía Nacional del Perú en todos los rincones del país y no limitarse en el ámbito urbano de la ciudad, como el caso de la región Ayacucho, en los servicios que brinda la central de emergencias 105; por lo tanto el plan Institucional del Ministerio del Interior en materia de acceso



a los servicios de seguridad ciudadana debe encontrarse articulado con el objetivo nacional número dos.

**2.3.7. Ley N° 29230, que impulsa la Inversión Pública regional y local con participación del sector privado.**

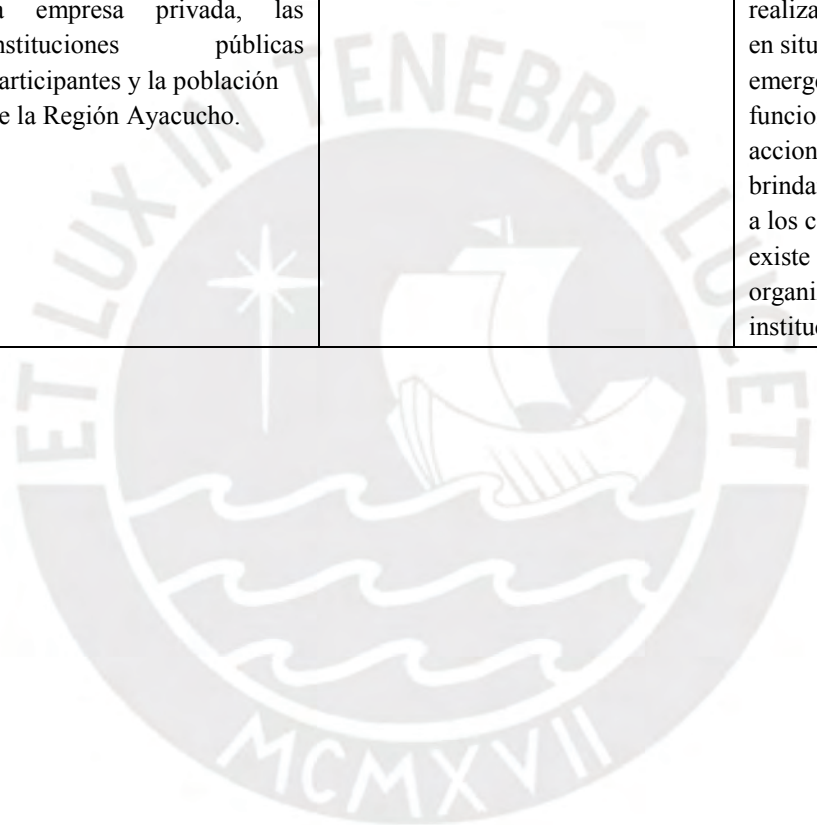
La Ley N° 29230 y sus modificatorias establecidas en el Decreto Legislativo N° 1238 (2015), que impulsa la inversión pública en la ejecución de obras en las instituciones del Estado en sus tres niveles, central, regional y local a través del sector privado, en la modalidad de “Obras por Impuestos”, permite que las entidades del Gobierno Nacional como el Ministerio del Interior pueda realizar la suscripción de convenios con la empresa privada a fin que financie y ejecute proyectos que han sido priorizados con cargo a que las empresas privadas recuperen su inversión económica por intermedio de certificaciones de inversión pública regional expedido por el Ministerio de Economía y finanzas, mediante el cual el MEF le reconoce a la empresa privada el monto de lo invertido en el proyecto de obras por impuesto para ser canjeados a cuenta de los Impuestos a la Renta de tercera categoría, el cual tiene la obligación de pagar al Estado.

**2.4. Cuadro de resumen**

Figura 7: Matriz de viabilidad

Viabilidad económica	Viabilidad normativa	Viabilidad organizacional
<p>Análisis de costo-efectividad La viabilidad económica-financiera del proyecto es factible porque la Oficina General de Administración del Ministerio del Interior, para los proyectos de inversión del año 2018 tiene asignado la suma de S/. 124, 209,811 (Ciento veinticuatro mil millones doscientos nueve mil ochocientos once soles) y solo ha ejecutado el 13.6% del</p>	<p>Las normas legales permiten a la Policía Nacional del Perú y a las entidades involucradas: Bomberos, Sistema de Atención Médica Móvil Urgente, Defensa Civil, recurrir en apoyo del ciudadano ante cualquier situación de emergencia tanto en el ámbito de la seguridad ciudadana, desastres naturales, accidentes y otros que requiere la participación del Estado a través de estas instituciones. Por otro lado las normas relacionadas a los procesos que se</p>	<p>Los integrantes de la PNP se encuentran formados para cumplir con la finalidad fundamental enmarcada en la Constitución Política del Perú, leyes y reglamentos, su razón de ser es prestar el apoyo y el auxilio a las personas que lo requieran, cumpliendo esta labor día a día. Al respecto la Región Policial Ayacucho, cuenta con 116 vehículos distribuidos en diferentes</p>

<p>gasto, tiene inscrito en el banco de inversiones 351 proyectos de inversión. A la culminación del proyecto, los servicios de seguridad ciudadana llegarán con mayor eficacia al ciudadano reportando. Asimismo la propuesta para el financiamiento, ejecución e implementación será bajo la modalidad de obras por impuestos, donde se beneficia la empresa privada, las instituciones públicas participantes y la población de la Región Ayacucho.</p>	<p>debe cumplir para la ejecución del proyecto permite la participación de la empresa privada que será la encargada del financiamiento, implementación y ejecución de la obra a corto plazo.</p>	<p>provincias y distritos de la Región Policial Ayacucho, que pueden ser desplazados por la nueva central de emergencias 105. En cuanto a las entidades participantes como Bomberos, Defensa Civil, SAMU, Municipalidad y Gobierno Regional de Ayacucho, son entidades públicas comprometidas en la seguridad ciudadana que realizan labores de auxilio en situaciones de urgencia o emergencia de acuerdo a sus funciones y que al realizar acciones en forma conjunta, brindarán un mejor servicio a los ciudadanos, por lo cual existe viabilidad organizacional de las instituciones involucradas.</p>
--	--	--



## CONCLUSIONES

1. El servicio que brinda la central 105 de la Región Policial Ayacucho, se desarrolla en el ámbito urbano de la provincia de Huamanga y es proporcionado solo a nivel policial. Esta central policial carece de recursos humanos capacitados y especializados, de recursos logísticos con tecnología de punta e infraestructura moderna que no le permite atender las emergencias en los lugares alejados de la ciudad de Ayacucho. Los ciudadanos del ámbito rural desconocen la modalidad del servicio que brinda la central 105.
2. En el tema de seguridad ciudadana, la respuesta policial de atención para el ciudadano que demanda de un auxilio o apoyo policial en el ámbito rural, genera pérdida de tiempo y costo para el ciudadano, con la posibilidad de la pérdida de los indicios y evidencias y consecuentemente una ineficiente administración de justicia por parte del Estado.
3. No existe un monitoreo por parte de la Policía Nacional del Perú que permita verificar y hacer un seguimiento si el personal policial ha concurrido al lugar en el menor tiempo posible y si ha satisfecho el requerimiento del ciudadano.
4. No existe un trabajo coordinado y conjunto entre las entidades responsables de prestar apoyo o auxilio al ciudadano. Cuando se presenta una situación de emergencia que requiere la participación de la Policía, Serenazgo, Bomberos, Servicio de Atención Médico Móvil de Urgencia o Defensa Civil, lo hacen en forma individual, existe mucho celo profesional donde cada entidad quiere sobresalir para tener mayor aceptación de la población.

## RECOMENDACIONES

1. La central 105 de esta región policial, requiere de un nuevo diseño organizacional, con un trabajo integrado con Serenazgo, Defensa Civil, Servicio de Atención Médica Móvil Urgente, Bomberos con recursos humanos capacitados y especializados, con recursos tecnológicos de punta e infraestructura moderna, mejorando la capacidad de respuesta en forma inmediata y oportuna a los ciudadanos de la jurisdicción de la Región Policial Ayacucho que requieren de un apoyo ante una situación de emergencia.
2. Para disminuir la desigualdad en los servicios que brinda la PNP se debe reducir las brechas ampliando los servicios a todos los sectores de la Región Policial Ayacucho y brindar un servicio integral con la participación de instituciones públicas de primera respuesta ante situaciones de emergencia.
3. Para el logro de este objetivo se propone la elaboración del proyecto al que hemos denominado “Ampliación y equipamiento de una moderna central de emergencia 105 de la Macro Región Policial Ayacucho para una respuesta eficaz y reducción de la inseguridad ciudadana a nivel regional”, en el marco de la ley N° 22930 y su reglamento, cuyo financiamiento y ejecución será con la participación de la empresa privada en la modalidad de obras por impuestos, habiéndose determinado la viabilidad del proyecto, sustentado con la información en los aspectos normativos, económico y organizacional, identificándose la oferta actual del servicio de seguridad ciudadana.
4. Los beneficios sociales con el nuevo diseño organizacional será principalmente la disminución de inseguridad ciudadana en el ámbito de la Región Policial Ayacucho, acceso a la justicia igualitaria, bienestar y desarrollo de la región de Ayacucho, con ahorro económico y de tiempo para el ciudadano como consecuencia del apoyo y auxilio brindado en forma inmediata y oportuna por las entidades del Estado, ante la ocurrencia de hechos delictivos que atenten contra la persona y su patrimonio así como todo tipo de emergencias.

## REFERENCIAS

### ACUERDO NACIONAL

- 2014 Acuerdo Nacional: Consensos para enrumbar al Perú. Lima, 14 de abril de 2014. Consulta: 23 de enero de 2018.  
[http://acuerdonacional.pe/wp-content/uploads/2014/07/LibroV2014\\_1.pdf](http://acuerdonacional.pe/wp-content/uploads/2014/07/LibroV2014_1.pdf)

### CENTRO NACIONAL DE PLANEAMIENTO ESTRATEGICO (CEPLAN)

- 2011 Plan Bicentenario-Perú al 2021, Lima, 12 de marzo del 2011. Consulta: 17 de Febrero del 2018.  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/acerc\\_mins/doc\\_gestion/PlanBicentenarioversionfinal.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/acerc_mins/doc_gestion/PlanBicentenarioversionfinal.pdf)

### CONGRESO DE LA REPUBLICA

- 2011 Ley N° 29664, que crea el Sistema Nacional de Gestión del Riesgo de Desastres. El Peruano. Lima, 19 de febrero de 2011. Consulta: 22 de mayo de 2018.  
<http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-que-crea-el-sistema-nacional-de-gestion-del-riesgo-de-de-ley-n-29664-605077-1/>

### CONGRESO CONSTITUYENTE DEMOCRATICO (CCD)

- 1993 Constitución Política del Perú. Lima, 31 de octubre de 1993. Consulta: 02 de octubre del 2017.  
<http://pdba.georgetown.edu/Parties/Peru/Leyes/constitucion.pdf>

### CONGRESO DE LA REPUBLICA

- 2008 Ley N° 29230. Ley que impulsa la Inversión Pública Regional y Local con participación del Sector Privado. El Peruano. Lima, 20 de mayo de 2008. Consulta: 12 de octubre 2017.  
<http://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29230.pdf>

### CONGRESO DE LA REPUBLICA

- 2003 Ley N° 27933. Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana. El Peruano. Lima, 11 de febrero de 2003.  
<http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/decreto-legislativo-que-modifica-la-ley-n-27933-ley-del-si-decreto-legislativo-n-1316-1469407-5/>



#### CONSEJO DE MINISTROS

- 2015 Decreto Legislativo N° 1238. Ley que modifica la Ley N° 29230. El Peruano. Lima, 26 de setiembre de 2017. Consulta: 12 de octubre de 2017.  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/servicios\\_web/conectamef/pdf/normas\\_legales\\_2012/NL20150926.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/servicios_web/conectamef/pdf/normas_legales_2012/NL20150926.pdf)

#### CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA (CONASEG)

- 2013 Decreto Supremo N° 012-2013-IN. Lima, 28 de julio de 2013.

#### CONSEJO NACIONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA (CONASEG)

- 2013 Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018. Lima, 12 de julio de 2013. Consulta: 24 de octubre de 2018.  
[http://www.pcm.gob.pe/seguridadciudadana/wp-content/uploads/2015/02/Plan\\_Nacional\\_de\\_Seguridad\\_Ciudadana.pdf](http://www.pcm.gob.pe/seguridadciudadana/wp-content/uploads/2015/02/Plan_Nacional_de_Seguridad_Ciudadana.pdf)

#### DIRECCIÓN GENERAL DE LA PNP (DIRGEN PNP)

- 2013 Manual de Procedimientos Operativos Policial

es. Lima, 15 de enero de 2103. Consulta: 28 de mayo 2018.  
<http://bibliotecavirtual.pnp.edu.pe/sistema/ver.php?id=125>

#### EL PERUANO

- 2018 “Obras por impuestos afianza lucha contra la delincuencia”. El Peruano. Lima, 24 de febrero. Consulta: 10 de abril de 2018.  
<http://www.elperuano.com.pe/noticia-obras-impuestos-afianza-lucha-contra-delincuencia-64201.aspx>

#### GARCIA, Edwin

- 2013 Monitoreo, Seguimiento y Evaluación. Artículo científico. Consulta: 11 de octubre de 2017.  
<http://edwingarcia1975.blogspot.pe/2013/02/monitoreo-seguimiento-y-evaluacion.html>

#### GUZMAN, Carlos

- 2000 Manual de Criminalística, Bs Aires, ediciones la Rocca, pagina 39. Consulta 19 de setiembre 2017.  
<https://es.slideshare.net/rubenradaescobar/manual-de-criminalisticapdf>

## INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMATICA (INEI)

- 2017 Población del 2000 al 2016. Lima, 25 de octubre 2017. Consulta: 06 de abril 2018.  
<http://proyectos.inei.gob.pe/web/poblacion>

## JAHAN, Selim

- 2016 Informe sobre Desarrollo Humano 2016. Nueva York. Consulta: 15 de mayo de 2018.  
[http://hdr.undp.org/sites/default/files/HDR2016\\_SP\\_Overview\\_Web.pdf](http://hdr.undp.org/sites/default/files/HDR2016_SP_Overview_Web.pdf)

## LA REPUBLICA

- 2014 “Municipalidad del Cusco inaugura centro de gestión de Seguridad Ciudadana”. La República. Cusco, 16 de diciembre. Consulta: 16 de octubre de 2017.  
<http://larepublica.pe/archivo/841671-municipalidad-del-cusco-inaugura-centro-de-gestion-de-seguridad-ciudadana>

## MINISTERIO DEL INTERIOR (MININTER)

- 2016 Decreto Legislativo N° 1267. Lima, 16 de diciembre de 2016. El Peruano. Consulta: 10 de octubre 2017.  
<http://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-de-la-policia-nacional-del-peru-decreto-legislativo-n-1267-1464781-2/>

## MINISTERIO DEL INTERIOR (MININTER)

- 2018 Proyectos de Inversión. Lima, 22 de abril de 2018. Consulta: 22 de abril de 2018.  
[http://www.transparencia.gob.pe/reportes\\_directos/pte\\_transparencia\\_pro\\_inv.aspx?id\\_entidad=132&id\\_tema=26&ver=1#.Wt98XC5uapo](http://www.transparencia.gob.pe/reportes_directos/pte_transparencia_pro_inv.aspx?id_entidad=132&id_tema=26&ver=1#.Wt98XC5uapo)

## MINISTERIO DE ECONOMÍA Y FINANZAS (MEF)

- 2018 Presupuesto por resultados. Lima 19 de mayo de 2018. Consulta: 19 de mayo de 2018.  
[https://www.mef.gob.pe/es/?option=com\\_content&view=article&id=2122&Itemid=10](https://www.mef.gob.pe/es/?option=com_content&view=article&id=2122&Itemid=10)

## MINISTERIO DEL INTERIOR

- 2014 Decreto Supremo N° 011-2014-IN. Lima, 4 diciembre de 2014. El Peruano. Consulta: 15 de enero de 2018.  
<http://busquedas.elperuano.pe/download/url/decreto-supremo-que-aprueba-el-reglamento-de-la-ley-n-27933-ds-n-011-2014-in-1173651-1>

## MINISTERIO DE SALUD

2011 Decreto Supremo N° 017-2011-SA. Creación del Programa Nacional “Sistema de Atención Móvil de Urgencia - SAMU”. El Peruano. Lima 24 de noviembre 2011. Consulta: 15 de mayo de 2018.

<http://www.munizlaw.com/normas/2011/Noviembre/24-11-11/D.S.%20N%C2%2017-2011-SA.pdf> B0%

#### OBSERVATORIO NACIONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA

2017 Ficha informativa sobre Seguridad Ciudadana del departamento de Ayacucho. Lima, 11 junio de 2017. Consulta: 06 de abril 2018.

<http://conasec.mininter.gob.pe/obnasec/pdfs/nro.04-ayacucho.pdf>

#### PERU 21

2018 “Distrito de Santiago de Cusco presenta su nuevo centro contra la delincuencia”. Perú 21, Lima 22 de febrero. Consulta: 16 de octubre de 2017.

<https://peru21.pe/peru/distrito-santiago-cusco-presenta-nuevo-centro-delincuencia-video-396934>

#### PRESIDENCIA DE LA REPUBLICA

2016 Manual de Atención e Intervención Psicosocial en Emergencias. Bogotá, sf. 2016. Consulta: 28 de mayo de 2018.

[https://intranet.meta.gov.co/secciones\\_archivos/318-25926.pdf](https://intranet.meta.gov.co/secciones_archivos/318-25926.pdf)

#### PROGRAMA DE NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (PNUD)

2009 Manual de Planificación, Seguimiento y Evaluación de los Resultados de Desarrollo. New York sf. Consulta: 15 de octubre 2017.

[http://procurement-notices.undp.org/view\\_file.cfm?doc\\_id=134774](http://procurement-notices.undp.org/view_file.cfm?doc_id=134774)

#### PROGRAMA DE LAS NACIONES UNIDAS PARA EL DESARROLLO (PNUD)

2013 Informe Regional de Desarrollo Humano 2013-2014. Panamá, 12 de noviembre de 2013. Consulta 28 de mayo 2018.

<https://www.undp.org/content/dam/rblac/img/IDH/IDH-AL%20Informe%20completo.pdf>

REVISTA SU MAJESTAD EL REY DON FELIPE VI

2014 Visita al Centro de Emergencias 112 de la Comunidad de Madrid. Consulta 11 de abril del 2018.

[http://www.casareal.es/ES/actividades/Paginas/actividades\\_actividades\\_detalle.aspx?data=10108](http://www.casareal.es/ES/actividades/Paginas/actividades_actividades_detalle.aspx?data=10108)

VILLALOBOS, Edgar

2016 Las llamadas malintencionadas y su efecto en la atención de emergencias de la Central 105. Artículo de nivel publicable para optar el grado de Magíster en Ciencia Política y Gobierno con mención en Gestión Pública y Políticas Públicas. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú. Consulta: 10 de octubre de 2017.

[http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6767/VILLALOBOS\\_GUSTAVSON\\_EDGAR\\_ABELARDO\\_LLAMADAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/6767/VILLALOBOS_GUSTAVSON_EDGAR_ABELARDO_LLAMADAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

