

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



**“IMPLEMENTACIÓN DEL APLICATIVO MÓVIL “ALERTA PNP”**

PARA COMBATIR EL INEFICAZ ACCIONAR DE LA POLICÍA  
NACIONAL DEL PERÚ EN MATERIA DE SEGURIDAD CIUDADANA

**EN LIMA METROPOLITANA”**

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

AUTOR

MARTIN OSWALDO LLEELLISH USCAMAYTA

ASESOR

JUAN EULOGIO ARROYO LAGUNA

LIMA – PERÚ

Agosto, 2020

## RESUMEN

La Policía Nacional del Perú tiene por mandato constitucional prestar protección y ayuda a las personas y a la comunidad, garantizar el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado, así como prevenir, investigar y combatir la delincuencia. Es por ello, que la PNP viene implementando diversas acciones para cumplir con las funciones asignadas.

A pesar de ello, durante los últimos años, Lima Metropolitana se ha convertido en el departamento que registra mayores índices de victimización; asimismo, la población se siente considerablemente insegura en la mayoría de los distritos de la capital.

En ese marco, el presente proyecto de innovación considera como problema el ineficaz accionar de la PNP en materia de seguridad ciudadana en Lima Metropolitana durante el periodo 2016-2018. Dicho lo anterior, y como resultado de la aplicación de entrevistas y revisiones bibliográficas, se identificaron 3 causas del problema, siendo la más relevante la falta de información fiable en manos de la policía. Esto debido a la relevancia del manejo de información adecuada para el desarrollo de las acciones policiales.

De este modo, este proyecto propone la implementación de un aplicativo móvil y su correspondiente plataforma web. Este es un aplicativo para emergencias y denuncias que consta de 4 botones: 1) Denunciar que se está siendo víctima de un acto de violencia de género (cuando ya existe una medida protección dictada por un(a) juez(a)); 2) Denunciar un hecho delictivo del que se es testigo en ese momento, 3) Denuncia un hecho delictivo pasado y 4) Marcar directamente el número de la Central de Emergencias de la PNP. Así se aportara evidencia material como la geolocalización, audio y video. La propuesta se vincula y articula eficazmente con las estrategias de prevención que desarrolla la policía nacional para combatir la delincuencia.

**Palabras Claves: aplicativo móvil, seguridad ciudadana, participación ciudadana, Policía Nacional del Perú, Lima Metropolitana.**

## **ABSTRACT**

The National Police of Peru has the constitutional mandate to provide protection and assistance to individuals and the community, guarantee compliance with laws and the security of public and private heritage, as well as prevent, investigate and combat crime. That is why the PNP has been implementing various actions to fulfill the assigned functions.

Despite this, in recent years, Metropolitan Lima has become the department with the highest victimization rates; likewise, the population feels considerably insecure in most of the districts of the capital.

Within this framework, this innovation project considers the ineffective actions of the PNP in matters of citizen security in Metropolitan Lima during the 2016-2018 period as a problem. That said, and as a result of the application of interviews and bibliographic reviews, 3 causes of the problem were identified, the most relevant being the lack of reliable information in the hands of the police. This is due to the relevance of the management of adequate information for the development of police actions.

In this way, this project proposes the implementation of a mobile application and its corresponding web platform. This is an application for emergencies and complaints consisting of 4 buttons: 1) Report that you are being the victim of an act of gender violence (when there is already a protection measure dictated by a judge); 2) Report a criminal act witnessed at that time, 3) Report a past criminal act and 4) Directly dial the number of the PNP Emergency Center. This will provide material evidence such as geolocation, audio and video. The proposal is effectively linked and articulated with the prevention strategies developed by the national police to combat crime.

**Keywords: mobile application, citizen security, citizen participation, National Police of Peru, Lima Metropolitana.**

## ÍNDICE

	Pág.
Carátula.....	i
Resumen.....	ii
Índice.....	iv
Lista de Tablas.....	vi
Lista de Figuras.....	vi
<b>INTRODUCCIÓN .....</b>	<b>1</b>
<b>CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA.....</b>	<b>5</b>
1. Identificación del problema.....	5
1.1. Definición del problema.....	5
1.2. Marco Conceptual.....	5
1.2.1. Seguridad Ciudadana.....	5
1.2.2. Notificación del delito.....	7
1.2.3. Participación ciudadana.....	7
1.2.4. Tecnologías de Información.....	9
1.3. Descripción de actores relacionados al problema.....	10
1.3.1. Dirección de Seguridad Ciudadana.....	10
1.3.2. Comisarías de la Policía Nacional del Perú.....	11
1.3.3. Juntas vecinales de Seguridad Nacional.....	11
1.3.4. El personal de Serenazgo de las municipalidades.....	12
1.4. Evidencia.....	12
1.5. Afectación al ciudadano.....	16
2. Estado de la cuestión.....	17
2.1. Identificación de medidas adoptadas hasta el momento por entidades del Estado Peruano frente al problema.....	17
2.2. Normas y medidas adoptadas.....	20
<b>CAPÍTULO 2: LA PROPUESTA DE MEJORA.....</b>	<b>22</b>

3.	Causas del problema.....	22
3.1.	Causa 1 .....	22
3.2.	Causa 2 .....	22
3.3.	Causa 3 .....	23
4.	Transformación de árboles de problemas a medios.....	26
4.1.	Medio 1 .....	26
4.2.	Medio 2.....	26
4.3.	Medio 3.....	26
5.	Estructura de la solución .....	27
5.1.	Selección de medios.....	27
5.2.	Cambio Innovador .....	27
5.2.1.	Definición de innovación en el sector público .....	27
5.2.2.	Tipos de innovación en el sector público .....	28
5.2.3.	Aplicativo móvil .....	29
5.3.	Prototipo de solución .....	41
<b>CAPÍTULO III: LA VIABILIDAD DE LA MEJORA.....</b>		<b>44</b>
6.	Matriz de costeo e indicadores.....	44
7.	Viabilidad.....	46
7.1.	Análisis de viabilidad del cambio .....	46
7.1.1.	Viabilidad normativa.....	46
7.1.2.	Viabilidad Organizacional .....	47
7.1.3.	Viabilidad económica.....	47
<b>CONCLUSIONES.....</b>		<b>50</b>
<b>BIBLIOGRAFÍA.....</b>		<b>54</b>
<b>APÉNDICES.....</b>		<b>63</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Objetivos específicos y actividades del PNSC 2013-2018 principalmente vinculados a la PNP .....	14
Tabla 2. Botones del aplicativo móvil "Alerta PNP" .....	36
Tabla 3. Matriz de innovación .....	42
Tabla 4. Matriz de costeo e indicadores .....	44
Tabla 5. Análisis cuantitativo de viabilidad del cambio .....	48

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Estructura del Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana .....	7
Figura 2. Metas del Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018.....	13
Figura 3. Objetivos estratégicos del Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018 .....	14
Figura 4. Ejes estratégicos de Barrio Seguro .....	18
Figura 5. Población de 15 y más años de edad, con existencia de vigilancia del Patrullaje Integrado en su zona o barrio, por ámbito de estudio.....	20
Figura 6. Árbol de problemas .....	25
Figura 7. Árbol de medios.....	27
Figura 8. Interfaz de aplicativo "Polis" .....	33
Figura 9. Interfaz de plataforma virtual ¡ADenunciar! .....	34
Figura 10. Interfaz de la plataforma "Tu Policía App RD" .....	36
Figura 11. Interfaz 1 de la aplicación MySS .....	37
Figura 12. Interfaz 2 de la aplicación MySS .....	37
Figura 14. Plataforma virtual del aplicativo MySS en los centros de control de cada comisaria .....	39

## INTRODUCCIÓN

En 2016, Lima Metropolitana registró un 30,8% del grado de victimización y en 2017, un 30,3%. Ambos porcentajes superaron el promedio nacional en sus respectivos años. En 2018, la situación se agravó pues el 38,6% de limeños señaló haber sido víctima de la delincuencia. Durante esos tres años, Lima se ha ubicado como la ciudad con los niveles más altos de victimización. Situación similar sucede respecto a la percepción de inseguridad ciudadana y otros indicadores en materia de seguridad.

El problema que es el punto de partida del presente proyecto de innovación es el accionar relativamente ineficaz de la Policía Nacional del Perú en materia de seguridad ciudadana en Lima Metropolitana durante el periodo 2016-2018. Para comprender ello, la Ley N° 27933 define seguridad ciudadana como “la acción integrada que desarrolla el Estado con la colaboración de la ciudadanía destinada a asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos. Del mismo modo, contribuir a la prevención de la comisión de delitos y faltas”. Esta ineficacia relativa se evidencia a través de los bajos niveles de cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana en Lima Metropolitana. Además, durante las entrevistas que se realizaron a los a 60 comisarios de Lima Metropolitana, estos indicaron que las medidas que se venían implementando por parte de la PNP no estaban teniendo el efecto esperado debido, principalmente, a la falta de articulación con las municipalidades.

La primera causa identificada fue la falta de coordinación entre la PNP y las municipalidades respecto al patrullaje integrado. Ello se ve reflejado cuando el personal policial se acerca a las municipalidades para solicitar una unidad móvil, pero estas fueron asignadas para asuntos propios de la municipalidad, cancelando el patrullaje de ese día. En viceversa, cuando el personal de serenazgo se apersona a la comisaría de una jurisdicción, por lo general no encuentra personal policial disponible pues estos se encuentran en operativos de emergencia o situaciones repentinas que deben cubrir.

La segunda causa fue la falta de información fiable por parte de la policía. Los comisarios señalaron contar con mapas del delito desactualizados lo que los lleva a no tener una base de datos sobre lo que ocurre. Los mapas del delito son particularmente importantes pues ayudan a localizar las zonas críticas donde se han cometido actos delictivos. Asimismo, el accionar de la policía se ve afectado ya que el nuevo Código Procesal Penal indica que el actuar de la policía debe estar basado en pruebas, que en otras palabras, es información que algún ciudadano puede tener. Si el efectivo policial no cuenta con la información sobre un caso hay más posibilidades que el delito quede impune.

La tercera causa identificada es la limitada existencia de cámaras de video-vigilancia en zonas o puntos críticos de la jurisdicción. Los comisarios entrevistados señalaron que uno de los factores que dificulta su accionar es la ausencia de cámaras de video-vigilancia en puntos críticos de sus respectivas jurisdicciones. A pesar de que el INEI señala que Lima es el lugar que cuenta con más cámaras a nivel nacional, estas se encuentran localizadas principalmente en los distritos que cuentan con más recursos; mientras que los más precarios quedan vulnerables.

Este proyecto ha optado por innovar respecto a la segunda causa cuyo medio es “la PNP cuenta con información fiable”. Se eligió este medio debido a la importancia de la información respecto a la eficacia de las acciones policiales en materia de seguridad ciudadana.

El cambio innovador consiste en la implementación de un aplicativo móvil y su respectiva plataforma web. El nombre del aplicativo será “Alerta PNP” y se define como un aplicativo para emergencias y denuncias. Consta de 4 botones: 1) denunciar que se está siendo víctima de un acto de violencia de género (cuando ya existe una medida protección dictada por un(a) juez(a); 2) denunciar un hecho delictivo del que se es testigo en ese momento, 3) denunciar un hecho delictivo pasado y 4) marcar directamente el número de la Central de Emergencias de la PNP.

El primer paso es descargar la aplicación en cualquier celular, ya sea Android o iOS. Al abrir el aplicativo el ciudadano deberá leer y aceptar los



términos de confidencialidad para el uso de la información que se recabe. Luego puede activar cualquiera de los 4 botones.

En el caso del primer botón “Víctima violencia” este es exclusivamente para las personas que han sido víctimas de violencia de género, dígase violencia física, psicológica, sexual, laboral, acoso sexual, entre otros actos tipificados y cuentan con medidas de protección emitidas por un(a) juez(a). Una vez que la víctima haya descargado el aplicativo debe elegir este botón e ingresar su DNI para que de este modo la PNP verifique que efectivamente esta persona cuenta con medidas de protección por un caso de violencia de género. Luego de que se ha verificado esto, el aplicativo notificará que desde ese momento cada vez que la víctima sienta que su agresor intenta volver a hacerle daño o se acerca temerariamente, ésta al elegir el botón mencionado activara la función de video del celular. Todo lo que sea grabado llegara directamente al centro de monitoreo de la comisaría más cercana y alertara a la policía de los sucedido. La policía ya con el video y la ubicación geográfica procede a ir en auxilio del ciudadano.

El segundo botón “Testigo de un delito” se elige cuando el ciudadano está presenciando un hecho delictivo. De este modo, se presentan dos opciones: activar la función de video o la grabación de audio dependiendo la situación en la que el ciudadano se encuentre y crea conveniente. Paralelamente la app envía la ubicación geográfica del móvil. Esta información llega al centro de monitoreo más cercano para luego proceder al auxilio de los ciudadanos. Cabe resaltar que este botón se activa sin necesidad de ingresar el DNI pues se caracteriza por el anonimato de la denuncia.

El tercer botón “Denuncia pasada” constituye una nueva forma de ingresar una denuncia de manera más rápida. Es por ello, que este botón le permite al ciudadano ingresar su denuncia junto a pruebas que respalden sus cargos. Antes de ingresar las pruebas, el ciudadano debe ingresa su DNI pues este botón es un formato previo al asentamiento de la denuncia formal. La información que el ciudadano envíe llegara a la plataforma virtual del aplicativo “Alerta PNP” monitoreada por la comisaría más cercana. Esta información será

analizada y el equipo policial encargado evaluará su admisión y prioridad como denuncia.

Por último, el presente proyecto de innovación comprende tres capítulos. El primero abarca la identificación del problema, la descripción de los actores involucrados, las evidencias de la existencia del problema y el estado de la cuestión. En el capítulo dos, se expone la propuesta de mejora, las causas, los medios y la estructura de la solución. Por último, en el capítulo tres se presenta la viabilidad organizativa, normativa, económica y operativa.



## **CAPÍTULO 1: EL PROBLEMA**

### **1. Identificación del problema**

#### **1.1. Definición del problema**

El problema identificado es el ineficaz accionar de la Policía Nacional del Perú en materia de seguridad ciudadana en Lima Metropolitana durante el periodo 2016-2018.

#### **1.2. Marco Conceptual**

A continuación, se presentará una serie de conceptos clave para la comprensión del problema y del desarrollo de la propuesta de mejora. En ese sentido, se abordarán los siguientes conceptos: seguridad ciudadana, prevención del delito, notificación del delito, participación ciudadana y tecnologías de la información.

##### **1.2.1. Seguridad Ciudadana**

De acuerdo con el artículo 2 de la Ley N.º 27933 (2003), Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, se entiende por seguridad ciudadana “la acción integrada que desarrolla el Estado con la colaboración de la ciudadanía destinada a asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos. Del mismo modo, contribuir a la prevención de la comisión de delitos y faltas”.

El término “seguridad ciudadana” fue comprendido en el artículo 195° de la Constitución Política de 1993, que inicialmente indicaba que “la ley regula la cooperación entre la Policía Nacional con las municipalidades en materia de seguridad ciudadana”. Posteriormente, dicho criterio fue ampliado con la reforma constitucional del año 2002: “las municipalidades promueven, apoyan y reglamentan la participación vecinal en el desarrollo local. Asimismo, brindan servicios de seguridad ciudadana, con la cooperación de la Policía Nacional del Perú, conforme a Ley”. De esto se desprende, fundamentalmente, el rol participativo de la comunidad y el liderazgo político que asumen las municipalidades para el desarrollo y gestión de las políticas públicas de

seguridad ciudadana promulgadas por el gobierno con el apoyo de la Policía Nacional.

Según artículo 73° de la Ley 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, se considera a la seguridad ciudadana como un servicio público local, en el marco de las funciones específicas y compartidas de las municipalidades, para coordinar y promover la participación de la sociedad civil (normando el establecimiento del serenazgo, vigilancia ciudadana, rondas urbanas, campesinas o similares, de nivel distrital o de centros poblados en la jurisdicción provincial, de acuerdo a ley) y de la Policía Nacional.

Más allá de las definiciones presentes en la normativa, el concepto “busca enfatizar al *ciudadano* como objeto y sujeto de las políticas de seguridad (...) Frente a la imagen de un Estado que monopoliza la función de proveer orden, empieza a aparecer en occidente una visión más “territorializada” del fenómeno de la seguridad que requiere como protagonistas a los mismos ciudadanos, verdaderos conocedores de las dinámicas de los barrios en los que viven” (Zarate, P., Aragón, J. y Morel, J. 2013, 15). Es por esta razón que la seguridad ciudadana se diferencia de la seguridad nacional, pues esta última se basa en la concepción estado-céntrica (Carrión 2005).

Por otro lado, posterior a la promulgación de la Ley N°27933, el Estado creó un sistema que pretende coordinar acciones estatales y promover la participación ciudadana para garantizar una situación de paz social, liderado por las principales autoridades regionales y locales (Oficina Nacional de Diálogo y Sostenibilidad y Presidencia del Consejo de Ministros 2014). De este modo, se crea el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana que tiene como ente principal al Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana (CONASEC), conformado por una Secretaría Técnica y Comités regionales, provinciales y distritales (Figura 1).



Figura 1. Estructura del Consejo Nacional de Seguridad Ciudadana

Fuente: Oficina Nacional de Dialogo y Sostenibilidad y Presidencia del Consejo de Ministros. (2014). *Willaqniki. Informe de diferencias, controversias y conflictos sociales*, 18.

### 1.2.2. Notificación del delito

Se entiende por notificación del delito poner en conocimiento a la parte que se cometió un delito. Para ello se debe acercarse a la Comisaría más cercana y presentar la denuncia. El efectivo policial toma todos los datos relacionados al hecho. Además, también se puede llamar a la Central de Emergencia de la PNP en el cual se registra los datos como ubicación geográfica, con el fin de enviar a la unidad policial más cercana y pueda atender la emergencia, este procedimiento no es indispensable para asentar la denuncia en la Comisaria (Gobierno del Perú, s/f).

### 1.2.3. Participación ciudadana

Desde la academia se han desarrollado diferentes conceptualizaciones y enfoques sobre participación ciudadana, pero en todas ellas hay una premisa básica y es que “la participación ciudadana son aquellas actividades dirigidas a influir de manera directa o indirecta en los asuntos públicos”.

En ese sentido, para Guillen (2010) la participación ciudadana es aquella que está ligada a aquellas actividades enfocadas a influir en el Estado o en la misma sociedad, y que su finalidad es modificar, o no, la realidad de manera directa o indirecta. Así mismo, sostiene que la participación ciudadana es la actividad de la sociedad que tienden a incidir sobre las políticas públicas que serán realizadas en su entorno.

Por su lado, Vargas & Galván (2014) ven a la participación ciudadana como una serie expresiones y prácticas que son la base de diversos contenidos y enfoques que generan alternativas organizativas y operativas que incidirán en la gestión e intervendrán en la toma de decisiones sobre asuntos públicos.

Como se puede observar, la participación ciudadana no es importante solo por ser un elemento fundamental de la democracia contemporánea, sino porque permite visibilizar los diferentes problemas sociales que aquejan a la sociedad ante lo cual se asume que un grupo o una parte de la sociedad tendrá los incentivos de ser coparticipes y parte de la solución.

También la participación ciudadana puede ser entendida desde los mecanismos formales como la participación mediante el sufragio, iniciativa popular, referéndum, presupuesto participativo, rendición de cuentas, etc., pero también puede ser entendida desde prácticas no formales como la asistencia a reuniones, la cooperación o cogestión en la solución de problemas sociales.

En esa misma línea, un ciudadano puede participar en mayor o menor medida en los diferentes espacios y mecanismos que se tienen para la participación ciudadana. Por lo cual, se tienen diferentes niveles y tipos de participación en base al grado de intervención de los individuos en los asuntos públicos.

Guillen (2010) considera cinco niveles de participación: información, consulta, involucramiento, de colaboración y empoderamiento.

En el nivel de la información existe una comunicación unidireccional. En este nivel los ciudadanos pueden acceder a información sobre asuntos públicos, el objetivo es poder contar con una ciudadanía informada y en la capacidad de poder evaluar las acciones de gobierno. En el nivel de la consulta no existe un diálogo como tal, pero la comunicación es bi-direccional, el ciudadano cuenta con mecanismos para hacer llegar al gobierno opiniones acerca de las decisiones que se han tomado y también solicita información específica y ser respondida de manera precisa por el Estado. En el tercer nivel, el de involucrar, puede considerarse que es el nivel donde inicia la participación porque aquí el Estado involucra a la ciudadanía en la elaboración de las

políticas públicas. En el nivel de la colaboración los ciudadanos interactúan con el Estado en la toma de decisiones o en la búsqueda de solución de un problema específico. En el nivel de empoderamiento, y último nivel, se le otorga poder en la toma de decisiones a los ciudadanos (Guillen, 2010).

Por su parte, Vargas & Galván (2014) también consideran cinco niveles o tipos de participación, que se diferencia de Guillen en los tres últimos niveles: información, consulta, decisión, control y ejecución.

En el nivel de decisión, la sociedad cuenta con herramientas para participar en las decisiones que se tomen respecto a los asuntos públicos y que su opinión se vea reflejada en el sentido de las medidas tomadas. En el nivel de control los ciudadanos pueden llevar a cabo medidas de fiscalización y evaluación del trabajo gubernamental. El nivel de ejecución es el nivel de la plenitud de la participación porque existe un alto nivel de coordinación y de corresponsabilidad entre el gobierno y la ciudadanía (Vargas & Galván, 2014).

De las clasificaciones anteriores se puede observar que los ciudadanos tienen una gama de alternativas para poder participar en los asuntos públicos acorde a sus posibilidades y a sus intereses particulares

Finalmente, podemos considerar la participación ciudadana, en un sentido amplio, como aquellas actividades dirigidas a influir de manera directa o indirecta en los asuntos públicos, en la cual los ciudadanos tienen la capacidad y la posibilidad de interactuar con el Estado en la búsqueda y solución de los problemas públicos.

#### **1.2.4. Tecnologías de Información**

Las tecnologías de la información y comunicación (TIC) es un conjunto de elementos compuesto por herramientas, prácticas y técnicas que son utilizados para el tratamiento, procesamiento, almacenamiento y transmisión de datos con la finalidad de estructurarlos en información útil que derive en la solución de problemas y la generación de conocimiento (Torres 2016).

Las TIC comprenden toda forma de tecnología que pueda crear, almacenar, intercambiar y procesar información en varias formas; como, por

ejemplo, en datos, conversaciones de voz, imágenes fijas o en movimiento, presentación multimedia, entre otras. El objetivo principal de las TIC es mejorar los procesos de operación con el fin de incrementar la competitividad y productividad de las personas y organizaciones en el tratamiento de cualquier información, en cualquier lugar y de manera instantánea (Ayala & Gonzales, 2015).

Ejemplos de TIC son Internet y sus aplicaciones, como los weblogs, mensajería instantánea, correo electrónico, directorios, portales web, pero también la telefonía celular y los servicios derivados de está. Como la tecnología Global Positioning System (GPS), la digitalización y difusión de imágenes y, en general, la transmisión y almacenaje electrónicos de datos (Petruzzo, 2005).

### **1.3. Descripción de actores relacionados al problema**

A continuación se describen algunos de los actores más relevantes para el análisis del problema “Ineficaz accionar de la Policía Nacional del Perú en materia de seguridad ciudadana en Lima Metropolitana durante el periodo 2016-2018”. Estos son la Dirección de Seguridad Ciudadana de la PNP, las comisarías de la PNP, las juntas vecinales de seguridad nacional y el personal de serenazgo de las municipalidades.

#### **1.3.1. Dirección de Seguridad Ciudadana**

Según el artículo 195 del Reglamento de la Ley de la Policía Nacional, la Dirección de Seguridad Ciudadana es el “órgano especializado de carácter técnico y sistémico, normativo y operativo; responsable de planear, organizar, dirigir, ejecutar, coordinar, controlar y supervisar las actividades tendentes a promover la participación organizada de la comunidad, fortaleciendo las relaciones policía - autoridad – comunidad” (Poder Ejecutivo 2017).

Esta Dirección depende de la Dirección Nacional de Orden y Seguridad y coordina con la Dirección General de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior. Cuenta con cinco divisiones: 1) División de Protección de Niños y



Adolescentes; 2) División de Juntas Vecinales; 3) División de Protección contra la Violencia Familiar; 4) División de Proyectos Especiales de Seguridad Ciudadana; y, 5) División de Inteligencia de Seguridad Ciudadana.

### **1.3.2. Comisarías de la Policía Nacional del Perú.**

Las comisarías son definidas como órganos desconcentrados que constituyen la célula básica desconcentrada de la Policía Nacional, según el artículo 237 del Reglamento de la Ley de la Policía Nacional. Son responsables de “planificar, organizar, dirigir, coordinar, ejecutar y controlar las actividades y operaciones policiales relacionadas con la prevención, orden, seguridad e investigación y denuncia de las faltas y delitos, en el marco de la lucha contra la delincuencia común y la seguridad ciudadana” (Poder Ejecutivo 2017, art.237).

En la lucha contra la inseguridad ciudadana con participación ciudadana las instituciones que forman parte es la Policía Nacional del Perú a través de los Departamentos de Prevención de las Comisarías, las Juntas Vecinales de Seguridad Ciudadana y las Municipalidades.

Las Comisarías son unidades básicas de organización de la Policía Nacional del Perú. Estas mantienen una estrecha relación con la comunidad, los Gobiernos Regionales y Locales. Por lo cual, en el Manual de Organización y Funciones las Comisarías de la PNP establece las atribuciones de la Jefatura de la Sección de Participación Ciudadana y Proyección Social que se encarga de promover la organización y capacitación de la Juntas Vecinales de Seguridad Ciudadana. Formación de nuevas juntas vecinales mediante un proceso de: sensibilización, organización, capacitación, sostenibilidad, evaluación y consolidación, entre otras funciones.

### **1.3.3. Juntas vecinales de Seguridad Nacional**

Las Juntas Vecinales de Seguridad Ciudadana se encuentran reguladas por la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, Ley N° 27933, y la Ley N°29701, Ley que dispone beneficios a favor de los integrantes de las juntas vecinales y establece el día de las juntas vecinales de seguridad ciudadana. En el artículo 2 de esta última ley se define a las Juntas Vecinales

de Seguridad Ciudadanía como organizaciones sociales de base que tienen por misión el desarrollo de actividades preventivas, informativas y de proyección social en apoyo a la Policía Nacional del Perú, para mejorar la seguridad ciudadana.

Paralelamente, el reglamento de la Ley N° 29701, los denomina como la célula básica de participación comunitaria para la Seguridad Ciudadana a nivel nacional. Asimismo, son promovidas por las Oficinas de Participación Ciudadana de las Comisarías, con las cuales mantienen coordinación permanente.

Los gobiernos regionales y gobiernos locales en coordinación con el CONASEC son los encargados de capacitar y entrenar sobre temas de seguridad ciudadana y afines. Los representantes de las juntas vecinales son parte de los Comités de Seguridad Ciudadana regional, provincial y distrital respectivamente.

#### **1.3.4. El personal de Serenazgo de las municipalidades**

En el artículo 82 de la Ley N° 27972, Ley Orgánica de Municipalidades, se señala que las municipalidades brindan servicios de seguridad ciudadana. Entre las funciones específicas exclusivas de las municipalidades provinciales se encuentra la de normar el establecimiento de los servicios de serenazgo. Esto debe realizarlo en coordinación con las municipalidades distritales que la integran y con la Policía Nacional. El personal de serenazgo y los efectivos policiales realizan el llamado patrullaje integrado.

#### **1.4. Evidencia**

Para evidenciar el deficiente accionar de la Policía Nacional del Perú en materia de seguridad ciudadana se considerará como referente las actividades encargadas a la PNP en el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018, el cual es el principal instrumento de gestión respecto a la seguridad ciudadana. En este plan, las metas se proponen respecto a cuatro indicadores como se puede observar en la Figura 2. Si bien es cierto, la evaluación de

estos indicadores va a reflejar el trabajo multisectorial de los diversos actores considerados en el Plan, la PNP es uno de los factores más importantes.

Indicador de desempeño	Línea de base	Meta del indicador de desempeño	Medios de verificación
Porcentaje de victimización personal.	36.6 % (2012)	Reducir a 25 % la victimización personal al 2018	ENAPRES-INEI (Datos a nivel departamental)
Porcentaje de personas privadas de libertad reingresantes a penales	30.5 % (2012)	Reducir a 25 % las personas privadas de libertad reingresantes a penales al 2018	Estadística de personas privadas de libertad del INPE
Porcentaje de mujeres víctimas de violencia por su esposo o compañero el último año	13.6 % (2011)	Reducir a 10 % las mujeres víctimas de violencia por su esposo o compañero al 2018	ENDES-INEI
Prevalencia al año del consumo de drogas ilegales (marihuana, cocaína, PBC, inhalantes, éxtasis)	1.5 % (2010)	Reducir a 1.0 % la prevalencia al año del consumo de drogas ilegales al 2018	Encuesta Nacional sobre Consumo de Drogas en Población General-DEVIDA

Figura 2. Metas del Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018

Fuente: Mininter. (2013). Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018

Además de los indicadores mencionados, el Plan se organizó en seis objetivos estratégicos (Figura 3) los cuales a su vez se dividen en objetivos específicos y actividades. En los objetivos estratégicos 2, 4 y 5 se identifican una serie de actividades donde la PNP es el encargado principal de asegurar su cumplimiento. Siendo estas las señaladas en la Tabla 1.

A pesar de que a dichas actividades se les asignaron indicadores y metas, en el informe de Evaluación del PNSC 2013-2018 se señala las limitaciones que tuvieron para evaluar los objetivos estratégicos. Es por ello que se evalúa solo las metas de desempeño.

Respecto al porcentaje de victimización se menciona que al 2017 se registró que el 26,4% de la población señaló haber sido de víctima de algún hecho delictivo. Asimismo, el porcentaje de personas privadas de libertad re-ingresantes a penales de acuerdo con el INPE fue de 25.8%. De otro lado, según la ENDES de 2016, el porcentaje de mujeres víctimas de violencia física/sexual por el esposo o compañero fue de 10.8%. Por último, sobre el consumo de drogas ilegales, los últimos datos que consigna DEVIDA son de 2014 e indican un porcentaje de 2,7%.

OBJETIVOS ESTRATEGICOS	
OE 1:	Disponer de un Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana articulado y fortalecido
OE 2:	Implementar espacios públicos seguros como lugares de encuentro ciudadano
OE 3:	Reducir los factores de riesgo social que propician comportamientos delictivos
OE 4:	Promover la participación de los ciudadanos, la sociedad civil, el sector privado y los medios de comunicación para enfrentar la inseguridad ciudadana
OE 5:	Fortalecer a la Policía Nacional del Perú como una institución moderna, con una gestión eficaz, eficiente y con altos niveles de confianza ciudadana
OE 6:	Mejorar el sistema de administración de justicia para la reducción de la delincuencia

Figura 3. Objetivos estratégicos del Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018

Fuente: Mininter. (2013). Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018

Tabla 1. Objetivos específicos y actividades del PNSC 2013-2018 principalmente vinculados a la PNP

Objetivo Estratégico 2 Implementar espacios públicos seguros como lugares de encuentro ciudadano	Objetivo específico 2.2: Implementar los planes integrados de la Policía y serenazgos para mejorar la vigilancia de los espacios públicos	Implementar planes de patrullaje integrado entre las comisarías y los serenazgos y conducidos operativamente por el comisario, con la colaboración del Gerente Municipal de Seguridad Ciudadana
		Implementar reuniones de coordinación entre el comisario y el gerente municipal de seguridad ciudadana para evaluar la situación en esta materia y planificar las acciones futuras
	Objetivo específico 2.3: Fortalecer las labores de fiscalización y orden en los espacios públicos	Integrar los esfuerzos de las comisarías y los municipios para la organización y capacitación de las juntas vecinales
		Articular los esfuerzos de la policía y los municipios para la efectividad de la fiscalización y control municipal
Objetivo Estratégico 4	Objetivo específico 4.1: Fortalecer la	Implementar el Código de Contravenciones Policial a la comunidad en general
		Difundir las disposiciones del Código de Contravenciones Policial a la comunidad en general
		Implementar, en las comisarías, el registro de vigilantes privados (formales e informales)

Promover la participación de los ciudadanos, la sociedad civil, el sector privado y los medios de comunicación para enfrentar la inseguridad ciudadana	efectiva participación de la población en acciones preventivas de seguridad ciudadana	Implementar un plan de desarrollo de medios virtuales en comisarías
		Implementar sistemas de alerta temprana complementarios al vecinal, integrado por vigilantes privados, taxistas, mototaxistas, comerciantes, comunidad educativa y trabajadores municipales, para que colaboren con la Policía y los serenazgos
Objetivo Estratégico 5 Fortalecer a la Policía Nacional del Perú como una institución moderna, con una gestión eficaz, eficiente y con altos niveles de confianza ciudadana	Objetivo Específico 5.1: Fortalecer el desarrollo organizacional de la PNP	
	Objetivo Específico 5.2: Dotar de infraestructura y equipamiento apropiado para el ejercicio de la función policial	
	Objetivo Específico 5.3: Fortalecer el régimen disciplinario, la lucha contra la corrupción y las prácticas de transparencia y rendición de cuentas en la PNP	
	Objetivo Específico 5.4: Profesionalizar los recursos humanos de la PNP	
	Objetivo Específico 5.5: Implementar TIC para el Gobierno Policial Electrónico	
	Objetivo Específico 5.6: Fortalecer la operatividad de la PNP orientada al buen servicio ciudadano	
	Objetivo Específico 5.7: Fortalecer la prevención policial para hacer posible la convivencia pacífica entre los ciudadanos	

Nota. Fuente: Mininter. (2013). Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2013-2018. Elaboración propia.

Sin embargo, a nivel de Lima Metropolitana estas estadísticas varían. El diagnóstico del Plan Regional de Lima Metropolitana 2018 muestra como los porcentajes de victimización en Lima superan los de nivel nacional. En 2016, Lima registra un 30,8%; mientras que a nivel nacional urbano se registra un 28,8%. Durante el primer semestre del 2017, el porcentaje en Lima disminuyó al 30,3% y a nivel nacional llegó al 26,9%.

Por otro lado, Carrión y Zárate (2018), en base a las estadísticas del LAPOP, sostienen que en Lima Metropolitana el porcentaje de victimización se ha mantenido en un rango de 28% a 33% a lo largo del tiempo. Así mismo, en el 2017, Perú aparece como uno de los países que presenta los mayores niveles de victimización por delincuencia con un 33%, solo por debajo de Venezuela. Además, los mayores niveles de victimización por violencia se encuentran en Lima Metropolitana, donde un 38.6% afirma haber sido víctima de la delincuencia.

Al desagregar la victimización en Lima por el tipo de delito como el robo de dinero, cartera y celular, en el 2017 se observa una sutil reducción del segundo semestre de ese año (14.8%) respecto del primero (16.7%); a pesar

de ello ambas cifras son superiores a las registradas a nivel nacional y en el Callao.

Acerca de los porcentajes de violencia física o sexual hacia las mujeres, en el 2017 los Centros de Emergencia Mujer de Lima Metropolitana registraron un total de 16 709 casos de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar y personas afectadas por violencia sexual.

Sobre el porcentaje de personas privadas de libertad re-ingresantes a penales y la prevalencia de consumo de drogas ilegales no se cuentan con datos a nivel Lima Metropolitana.

Como se puede observar, las cifras para los indicadores de victimización y violencia contra la mujer a nivel metropolitano son superiores a los registrados a nivel nacional urbano. Cabe resaltar que en el indicador de victimización la PNP tiene mayor incidencia ya que al aumentar el porcentaje de población que indica haber sido víctima de un hecho delictivo, el principal responsable institucional de que esté ocurriendo ello es la PNP, reflejando así la ineficacia de sus acciones.

Por último, la presente investigación empleó la entrevista como herramienta cualitativa a 60 comisarios de Lima Metropolitana para recopilar información sobre el problema. Ellos confirmaron que las medidas que se venían implementando por parte de la PNP no estaban teniendo el efecto esperado debido, principalmente, a la falta de articulación con las municipalidades.

### **1.5. Afectación al ciudadano**

El problema abordado en la presente investigación “Ineficaz accionar de la Policía Nacional del Perú en materia de seguridad ciudadana en Lima Metropolitana durante el periodo 2016-2018” guarda estrecha relación con la afectación del ciudadano en un amplio sentido. Como se conoce la principal institución encargada de velar por la seguridad ciudadana es la Policía Nacional del Perú, de ahí que, si sus acciones no cumplen con las metas establecidas en los instrumentos de gestión, dígame planes nacionales o regionales, ello impactara directamente sobre el bienestar de los ciudadanos.

Pues como se ha mencionado anteriormente en el concepto de seguridad ciudadana, el papel del ciudadano en las políticas de seguridad es de objeto y de sujeto.

## **2. Estado de la cuestión**

### **2.1. Identificación de medidas adoptadas hasta el momento por entidades del Estado Peruano frente al problema**

El Estado peruano no ha implementado medidas específicas respecto al mejoramiento de la eficacia del accionar de la PNP en materia de seguridad ciudadana, sino ha planteado políticas públicas que involucran a la PNP para solucionar el problema de la inseguridad ciudadana. En ese sentido, se describirán dos medidas en materia de seguridad ciudadana donde la policía es uno de los actores clave.

#### **a. Estrategia Multisectorial Barrio Seguro**

Esta medida fue aprobada en el 2017 y “plantea la realización de acciones preventivas que apuntan al abordaje de los factores de riesgo que incrementan la probabilidad de que ocurran hechos criminales y violentos, lo que hace necesaria la incorporación de acciones multisectoriales e intergubernamentales, que incluye a los gobiernos regionales y gobiernos locales, que tenga incidencia en los factores de riesgo relevante según la zona de intervención” (Mininter 2017).

Esta estrategia está basada en el concepto de policía comunitaria, es decir, una policía próxima a la policía con recursos concentrados en sus comisarias, para atender mejor las demandas de los peruanos. Barrio Seguro incluye la vigilancia y patrullaje en barrios y calles en colaboración con los serenazgos municipales y las juntas vecinales, así como otras organizaciones sociales.

Barrio Seguro se organiza en tres ejes estratégicos, siendo ellos: 1) la prevención policial, 2) la prevención social y 3) la prevención comunitaria (Figura 5). El primer eje busca garantizar el orden público y la seguridad pública mediante intervenciones de la policía, aplicación de la policía

comunitaria (“ciudadanizar” la labor policial) y llevar a cabo procesos de investigación e inteligencia.

El segundo eje está relacionado con la articulación de políticas públicas de distintos sectores que busquen “mejorar las condiciones de vida de aquellos ciudadanos que tienen un mayor riesgo de desarrollar comportamientos agresivos o delictivos, como de ser víctimas de ellos” (Mininter 2017).

El último eje está vinculado a la participación ciudadana en la seguridad de su localidad, siendo estos los responsables de diseñar y ejecutar diversos programas de la policía y otras autoridades sectoriales. De este modo, Barrio Seguro se focaliza en una prevención secundaria que se orienta a los grupos que están en riesgo de volverse víctimas o agresores de hechos delictivos.



Figura 4. Ejes estratégicos de Barrio Seguro

Fuente: Mininter. (2017). Estrategia Multisectorial Barrio Seguro.

En este marco, la Dirección de Seguridad Ciudadana del Mininter elabora una lista de los 120 distritos más vulnerables al crimen y la violencia. Lima Metropolitana destaca por ser la región con el mayor número de jurisdicciones en zona roja (25 distritos), seguida de La Libertad (12 distritos), y Cusco (8 distritos) y Junín (8 distritos). El titular de la Dirección de Seguridad Ciudadana, César Gentile, indicó que para el 2019 se incrementará de manera progresiva el número de agentes en la zona, en un promedio de 20 adicionales por comisaría, dependiendo de cada categoría, obviamente abocados a una función de prevención delictiva (Perú 21 2019).



Durante el primer año de implementación de esta estrategia se lanzaron 23 Barrios Seguros a nivel nacional y se proyectó para el 2018 inaugurar 30 más. A julio de 2018, la meta para ese año se había cumplido al 84%. Asimismo, se organizaron comisiones multisectoriales y mesa técnicas territoriales con el fin de fortalecer el cumplimiento de los compromisos y presencia de sectores en los barrios (Mininter s.f)

b. Patrullaje integrado

Esta actividad se enmarca en la Ley 27933 del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana y se desarrolla con la presencia de un efectivo policial y los efectivos del serenazgo en las rondas o servicios de patrullaje. De este modo, la autoridad policial respalda legalmente toda intervención destinada a salvaguardar la seguridad de los vecinos.

Para concretar esta actividad, la Policía Nacional del Perú y los gobiernos locales coordinan planes de patrullaje integrado bajo el liderazgo operativo del comisario de la jurisdicción. Para evitar que ninguna zona quede desprotegida por falta de recursos se solicita la cooperación de las jurisdicciones aledañas.

Según las estadísticas del INEI sobre seguridad ciudadana, durante el semestre de julio a diciembre de 2018 el 11,6% de la población del área urbana a nivel nacional cuenta con vigilancia del patrullaje integrado en su zona o barrio. En ciudades de 20 mil a más habitantes, como Lima Metropolitana, durante el mismo semestre registro un 12,6%. A diferencia del 2017, el porcentaje ha disminuido a nivel nacional urbano y en las ciudades de 20 mil a más habitantes (Figura 6).

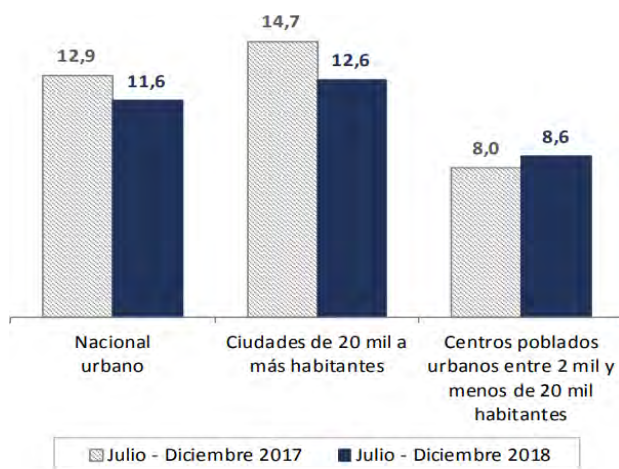


Figura 5. Población de 15 y más años de edad, con existencia de vigilancia del Patrullaje Integrado en su zona o barrio, por ámbito de estudio

Fuente: INEI. (2019). Informe Técnico. Estadísticas de seguridad ciudadana.

## 2.2. Normas y medidas adoptadas

A continuación, se señalan algunas de las normas que reflejan el vínculo entre la PNP y la seguridad ciudadana evidenciando así la importancia de la eficacia de sus acciones.

- Constitución Política del Perú de 1993

La Constitución Política del Perú (1993), en su artículo 44, establece como deber primordial del Estado la protección a la población de las amenazas contra su seguridad. Asimismo, en su artículo 166 establece que la Policía Nacional del Perú, como institución tutelar del Estado, tiene por finalidad fundamental prestar protección y ayuda a las personas y a la comunidad, garantizar el cumplimiento de las leyes y la seguridad del patrimonio público y privado, así como prevenir, investigar y combatir la delincuencia.

- Ley N° 27933 – Ley que crea el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC)

La Ley N° 27933 creó el Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana (SINASEC) que representa un conjunto de organismos del sector público y la sociedad civil, que se constituyen con el objetivo de contribuir a garantizar la paz, tranquilidad y a reducir o neutralizar la criminalidad y la delincuencia a nivel nacional, como se establece en el artículo 1 de la misma. En su artículo 2 define la seguridad ciudadana como la acción integrada que desarrolla el

Estado con la colaboración de la ciudadanía destinada asegurar su convivencia pacífica y la erradicación de la violencia, contribuyendo a la prevención de delitos y faltas.

- Decreto Supremo N° 012-2003-IN - Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana

La Ley N° 27933 cuenta con el Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, que tiene por objeto normar el funcionamiento del SINASEC. Este Reglamento regula los principios rectores: legalidad, coordinación e integración, supervisión y control ciudadano, transparencia funcional, participación ciudadana, prevención y solidaridad.

- Decreto Supremo N° 013-2019-IN – Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019 -2023

El Plan Nacional de Seguridad Ciudadana 2019-2023 es el principal instrumento de gestión orientado a fortalecer la seguridad ciudadana. Este plan se basa en cinco objetivos estratégicos: 1) reducir los homicidios a nivel nacional; 2) reducir el número de fallecidos por accidentes de tránsito; 3) reducir la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar; 4) promover espacios públicos libres de hurto y robo; y 5) reducir la victimización cometida por bandas criminales hacia personas naturales y jurídicas.

## **CAPÍTULO 2: LA PROPUESTA DE MEJORA**

### **3. Causas del problema**

Conforme se revisó la evidencia y el contenido de las entrevistas se detectaron tres causas para el problema que se aborda en el presente trabajo.

#### **3.1. Causa 1**

##### **Falta de coordinación entre la PNP y las municipalidades respecto al patrullaje integrado**

Los comisarios entrevistados señalaron que el patrullaje integrado resulta ineficaz debido a la falta de coordinación entre las municipalidades y la Policía Nacional de Perú. Ello se ve reflejado cuando el personal policial se acerca a las municipalidades para solicitar una unidad móvil, pero estas fueron asignadas para asuntos propios de la municipalidad, cancelando el patrullaje de ese día. En viceversa, cuando el personal de serenazgo se apersona a la comisaría de una jurisdicción, por lo general no encuentra personal policial disponible pues estos se encuentran en operativos de emergencia o situaciones repentinas que deben cubrir.

Otro factor relacionado a los vehículos de patrullaje es la escasa cantidad de conductores de estos. Los conductores de estos vehículos son contratados por las municipalidades por lo que aquellas que no cuentan con la cantidad de recursos suficiente ven afectado este servicio y solicitan a la Policía cubrir el puesto. Sin embargo, muchas veces los sub oficiales se niegan a cubrir estas funciones aduciendo que no les competen y que fueron formados para ejercer la labor policial exclusivamente. De este modo, la ausencia de conductores también perjudica la salida de rondas de patrullaje.

#### **3.2. Causa 2**

##### **Falta de información fiable**

Los comisarios señalaron contar con mapas del delito desactualizados lo que los lleva a no tener una base de datos sobre lo que ocurre. De acuerdo a los Lineamientos para el Diseño y Evaluación de Políticas de Seguridad Ciudadana a Nivel Regional y Local (2015), “el mapa del delito es la

delimitación de la jurisdicción que muestra los sectores, subsectores, cuadrantes, y manzanas, en los cuales se reflejan los hechos delictivos que afectan a la población”. Este es elaborado por el Comisario PNP de la jurisdicción y el Gerente de Seguridad Ciudadana, en base a la información contenida en los cuadernos de registro de denuncias que obra en la Comisaría a su cargo, así como en la dependencia de Investigación Criminal (si lo hubiera) de la jurisdicción. Del mismo modo, contempla aquella información reportada al serenazgo y no informada a la Comisaría. La información obtenida será dividida por tipos de delitos, sub tipos y modalidades; los mismos que serán representados por íconos en el mapa, cada uno tendrá una referencia de acuerdo a la leyenda establecida.

Zárate, Aragon y Morel (2013) mencionaron que la falta de información fiable genera una visión de territorios de inseguridad, para el caso de Lima Metropolitana, es importante que los mapas del delito se mantengan actualizados debido al constante cambio de los lugares que eligen los delincuentes. Esto se debe en la mayoría de casos a que la población prefiere no sentar una denuncia por miedo a posibles represalias. De este modo, no contar con información actualizada hace que los operativos que dirige la policía resulten ineficientes pues al llegar al área identificada generalmente los delincuentes ya no se encuentran. Lo mismo sucede con el caso del patrullaje. Uno de los comisarios señalaba que “el efecto globo hace que los delincuentes se muevan hacia otras zonas consideradas como seguras”.

Por último, el accionar de la policía se ve afectado ya que el nuevo Código Procesal Penal indica que el actuar de la policía debe estar basado en pruebas, que en otras palabras, es información que algún ciudadano puede tener. Si el efectivo policial no cuenta con la información sobre un caso hay más posibilidades que el delito quede impune.

### **3.3. Causa 3**

**Limitada existencia de cámaras de video-vigilancia en zonas o puntos críticos de la jurisdicción**

Los comisarios entrevistados señalaron que uno de los factores que dificulta su accionar es la ausencia de cámaras de video-vigilancia en puntos críticos de sus respectivas jurisdicciones.

En un informe del INEI sobre estadísticas municipales (2016) se menciona que las municipalidades de Santiago de Surco, Miraflores, Ventanilla, La Molina, San Isidro y Los Olivos disponían más de la mitad de cámaras de video vigilancia a nivel de Lima Metropolitana. Se destaca que las municipalidades de Santa Rosa, Breña, Pachacámac, Punta Negra, Carabaylo, Ancón y Villa El Salvador no cuentan con cámaras de video-vigilancia.

En el 2018, de acuerdo al Registro de Nacional de Municipalidades, el INEI señaló que el 53% de las cámaras a nivel nacional se concentran en Lima Metropolitana, destacando los distritos de Santiago de Surco (551), Ventanilla (350) y Miraflores (304).

Las cifras coinciden con el testimonio de los comisarios entrevistados, quienes señalaron que efectivamente los distritos con más recursos económicos no solo cuentan con personal de serenazgo suficiente para los patrullajes y con todos sus implementos, sino que también han ubicado una considerable cantidad de cámaras de video-vigilancia.

Otros distritos como San Martín de Porres, El Agustino y La Victoria han ubicado cámaras en avenidas principales y alrededor de centros comerciales, dejando de lado las zonas más aisladas de sus respectivos distritos, donde por lo general se ubican los puntos críticos de la inseguridad ciudadana.

A continuación, se muestra el árbol de problemas que incluye las causas mencionadas y sus efectos (Figura 6).

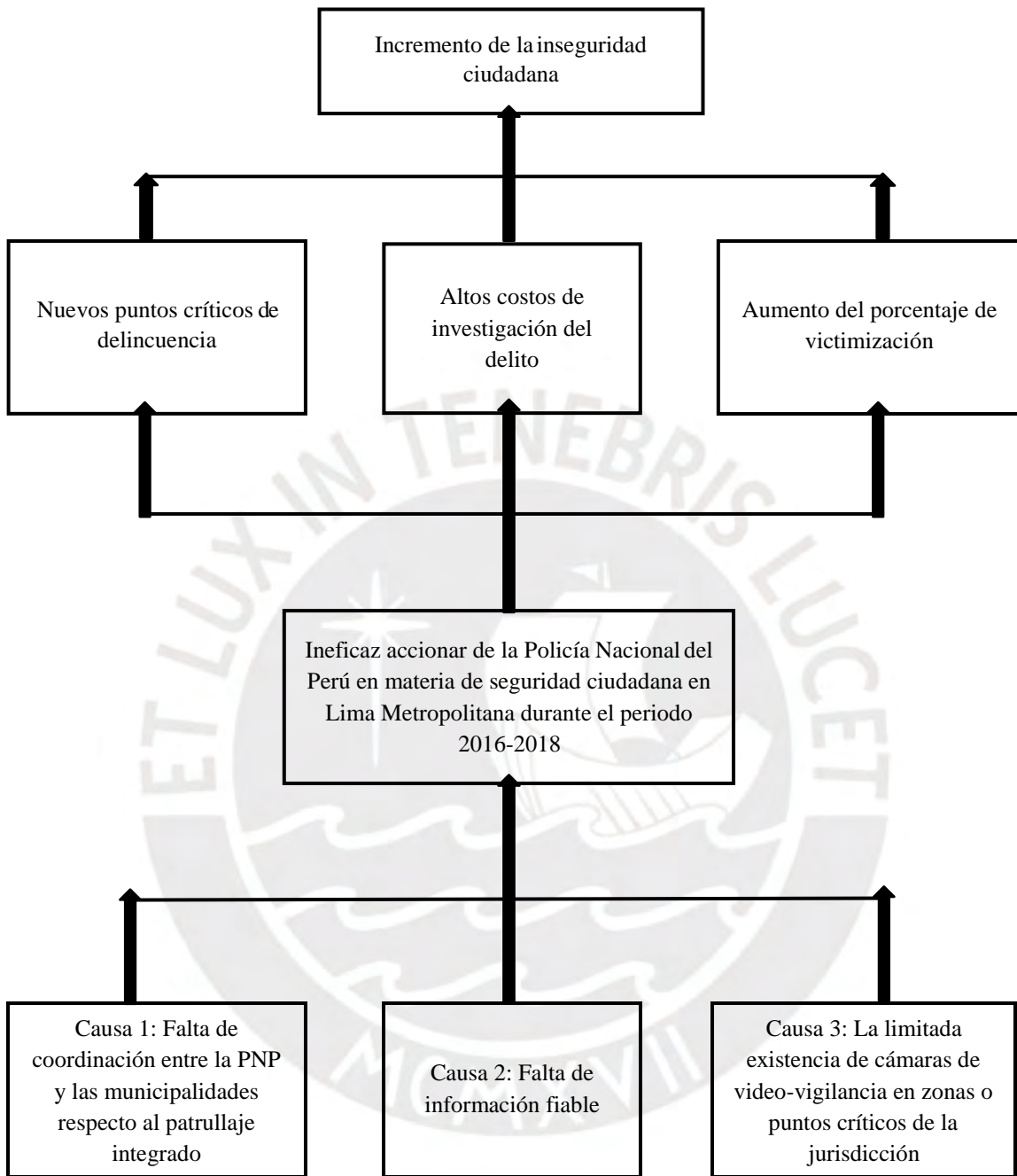


Figura 6. Árbol de problemas

Elaboración propia

#### **4. Transformación de árboles de problemas a medios**

##### **4.1. Medio 1**

##### **Coordinación permanente entre la PNP y las municipalidades respecto al patrullaje integrado**

Este medio se concretaría mediante la asignación de personal dedicado exclusivamente a la coordinación del patrullaje tanto en las comisarías como en las municipalidades. Luego de ello sería oportuno concertar reuniones donde se acuerde las fechas y horas para la realización de esta actividad.

Asimismo, la municipalidad es el actor que debería mostrar mayor proactividad pues son ellos los encargados de proveer el vehículo, los conductores y el personal de serenazgo que acompañara a los efectivos policiales.

En el supuesto ideal, solucionarían esta serie de descoordinaciones si el patrullaje se reglamentaría con una norma donde se precise las responsabilidades de cada actor y las funciones del patrullaje.

##### **4.2. Medio 2**

##### **PNP cuenta con información fiable**

La fuente de información de primera mano para las actividades que lleva a cabo la PNP proviene de los ciudadanos, quienes mediante sus denuncias, reportes y testimonios permiten a la policía articular sus estrategias para combatir la inseguridad ciudadana.

En ese sentido, la generación de una plataforma efectiva de denuncia o alarma beneficiaria tanto al policía como al ciudadano, pues no solo contribuye a actualizar los mapas del delito de cada jurisdicción, sino que también puede prevenir hechos delictivos.

##### **4.3. Medio 3**

##### **Existencia de cámaras de video-vigilancia en zonas o puntos críticos de la jurisdicción**

Esto se lograría con el compromiso de las municipalidades para invertir en la instalación y reparación de cámaras de video-vigilancia en zonas críticas



y aisladas de sus respectivos distritos. Asimismo, la Municipalidad Metropolitana de Lima debería asignar del mismo modo cierto porcentaje de su presupuesto para ayudar a las municipalidades con menos recursos económicos o ayudarlos mediante la búsqueda de cooperación institucional para financiar la instalación de cámaras.

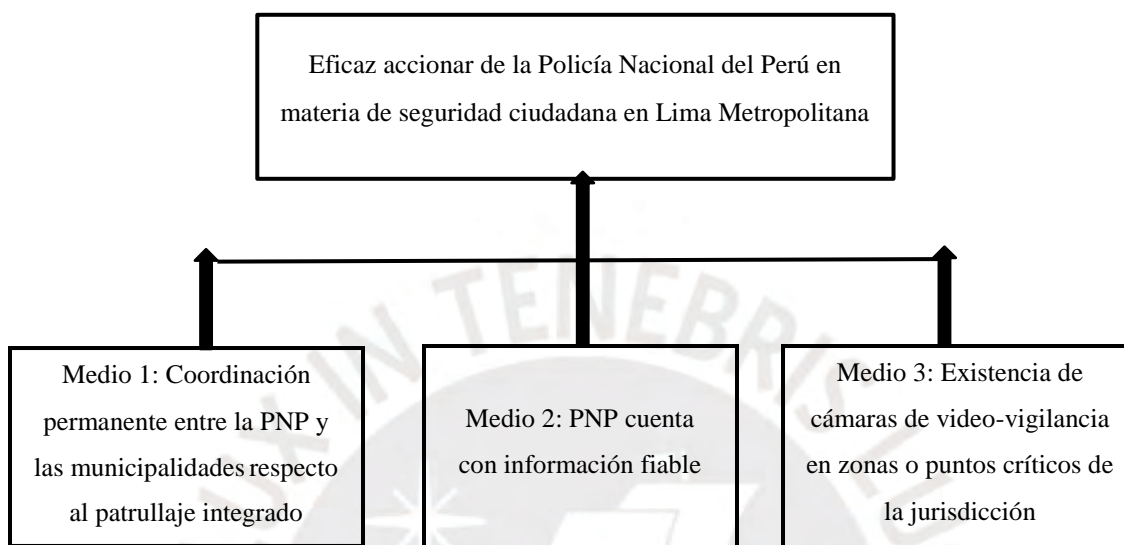


Figura 7. Árbol de medios

Elaboración propia

## 5. Estructura de la solución

### 5.1. Selección de medios

Con el fin de mejorar la eficacia de las acciones de la Policía Nacional del Perú en materia de seguridad ciudadana en Lima Metropolitana, se ha decidido proponer la solución de mejora en base al medio 2 debido al grado de viabilidad e impacto que puede lograr sobre el problema.

*Medio 2: PNP cuenta con información fiable*

### 5.2. Cambio Innovador

#### 5.2.1. Definición de innovación en el sector público

Existe un amplio número de definiciones y escuelas de pensamiento sobre la innovación. No obstante sus diferencias, estas definiciones cuentan con un elemento común: “una innovación siempre está basada en ideas para el cambio llevadas a la práctica de manera exitosa. Es decir, las ideas o

conceptos por sí solos no constituyen innovación, sino que requieren ser implementadas para ser consideradas como tales” (Escorza, P y J. Valles 2005).

Según Echevarría (2017) las innovaciones son “procesos interactivos que generan algo nuevo, transformador y valioso en entornos y sistemas determinados”. Estas tienen dos componentes: la novedad y la apropiación de la novedad.

En ese sentido, una innovación en el sector público es concebida como un “proceso de diseño e implementación de una nueva idea en el marco de una intervención pública existente o del planteamiento de una nueva, desarrollado con el objetivo de superar efectivamente problemas públicos y por tanto de generar valor público” (Laboratorio de Gobierno 2018).

Es importante acotar que el haberse realizado una innovación en el sector público, no implica que este sea el único actor que participe en la búsqueda e implementación de una solución; pueden colaborar actores privados y ciudadanos (Mariñez 2016).

### **5.2.2. Tipos de innovación en el sector público**

En los estudios sobre innovación se ha desarrollado diferentes tipologías que responden a criterios variados. A continuación, se presentará la tipología en la cual se enmarca la innovación que se propone.

Según Windrum (2008) (citado en Ramirez-Alujas 2012) propone la siguiente tipología:

- Innovación en los servicios: Introducción de un nuevo servicio o una mejora de la calidad en un servicio existente.
  - Innovación en la prestación de servicios: Alteraciones o cambios en las formas de proveer servicios públicos.
  - Innovación administrativa y/o de organización: Cambios en las estructuras organizativas, en las prácticas de gestión y en las rutinas con las que el personal de “ventanilla”

entrega servicios (front office) y/o el personal de apoyo presta soporte a dichas acciones (back office).

- Innovación conceptual: Desarrollo de nuevas visiones o enfoques que desafían los supuestos que sustentan los productos, servicios, procesos y formas de organización existentes. Puede ocurrir en todos los niveles y conlleva la introducción de cambios en la estrategia y modelos de gestión.
- Innovación en las políticas: Cambios en el pensamiento o las intenciones asociadas al comportamiento (bajo un sistema de creencias) cuyo impacto se observa en modificaciones en las políticas públicas, nuevos programas y reformas, etc.
- Innovación sistémica: Nuevas o mejoradas formas de interactuar con otras organizaciones y fuentes de conocimiento (Windum 2008, citado en Ramirez-Alujas 2012: 18)

Por ello, y de acuerdo con la tipología planteada por Windum (2008), la innovación que se propone es una “innovación en los servicios” pues se pretende implementar un nuevo servicio que beneficie a la población y a la policía.

### **5.2.3. Aplicativo móvil**

Para solucionar la falta de información fiable y a la larga el ineficaz accionar de la PNP en materia de seguridad ciudadana en Lima, se propone la implementación de un aplicativo móvil

#### **a. Respaldo teórico**

La propuesta se basa en la teoría del Crowdsourcing.

- **Crowdsourcing**

El término Crowdsourcing fue acuñado por Jeff Howe en el 2006 en su artículo *The Rise of Crowdsourcing*, en la revista *Wired*. Este término es una

contracción y neologismo de las palabras *crowd* (multitud, muchedumbre) y *sourcing* (abastecimiento, aprovisionamiento).

Howe (2006) define el Crowdsourcing como el acto de una empresa o institución orientado a externalizar una tarea, función o actividad, que normalmente es realizado por un empleado, hacia una red amplia de personas mediante una convocatoria abierta. De acuerdo con Howe es necesario dos requisitos esenciales: la existencia de una convocatoria abierta y una red potencial de trabajadores o participantes.

Por su parte, Braham (2013) entiende el Crowdsourcing como un modelo online de resolución de problemas que aprovecha la inteligencia colectiva de las comunidades online para alcanzar objetivos específicos establecidos por una corporación, gobierno o voluntario.

Lara (2010) sostiene que el Crowdsourcing parte de la premisa que la mejor manera de encontrar soluciones globales a problemas globales no es limitando la consulta a un equipo cerrado de expertos sino abrir la pregunta aun colectivo mayor de personas, afectadas o no, pero sí interesado en compartir sus puntos de vista, ideas y aportes. Así el objetivo es dinamizar y generar lluvia de ideas para problemas complejos de resolver internamente (citado en Ramírez-Alujas 2012:30).

Así mismo, Estellés propone una definición integradora del Crowdsourcing, al cual llega a partir de un estudio de 40 diferentes definiciones del término mencionado. Llega a la conclusión de que es una:

Actividad participativa online en la que un individuo, una institución, una organización sin ánimo de lucro o empresa propone a un grupo de individuos de conocimiento, heterogeneidad y número variable, la realización voluntaria de una tarea a través de una convocatoria abierta flexible. La realización de esta tarea, de complejidad y modularidad variable, y en la que la multitud debe participar aportando su trabajo, dinero, conocimiento y/o experiencia, siempre implica un beneficio

mutuo. El usuario, o *crowdworker*<sup>1</sup>, recibirá la satisfacción de una necesidad, sea esta económica, de reconocimiento social, de autoestima o de desarrollo de capacidades personales, mientras que el *crowdsourcer*<sup>2</sup> obtendrá y utilizará en su beneficio la aportación del usuario, cuya forma dependerá del tipo de actividad realizada (citado en Rubio 2014:12).

La definición de Estellés abarca muchos elementos y recoge todos los aspectos del Crowdsourcing, así como también la inclusión de dos nuevos términos que no eran consideradas en las investigaciones: *crowdsoucer* y *crowdworker*.

Entre las ventajas del Crowdsourcing se identifican las siguientes: “1) compilación de una gran variedad de propuestas de alta calidad por parte de la comunidad; 2) disminución de costos; 3) feedback interno y permanente y; 4) generación continua de nuevas ideas innovadoras” (Navarro, 2017: 12). En otras palabras, la inteligencia colectiva junto a las nuevas tecnologías sociales es un proceso de producción de servicios que permite ante un problema el involucramiento de la comunidad en la coproducción de información o en la solución conjunta del problema.

Por otro lado, el Crowdsourcing aplicado en el sector público como impulsor de nuevos modelos de servicio público- entendiéndolo dentro del marco de la innovación pública- es un factor fundamental en la solución de problemas públicos. Es decir, el sector público y sus organizaciones (como prestadoras de servicios) pueden ser vistas como plataformas para la innovación abierta o un espacio de construcción y articulación de un proyecto común de la sociedad.

Se puede entender las dinámicas del *Crowdsourcing*, aplicado al ámbito público, como la colaboración colectiva de la ciudadanía a través de una convocatoria abierta para la solución de problemas públicos. Esto permite una

---

<sup>1</sup> “Persona que proporciona una pequeña cantidad de mano de obra, dinero, experiencia y/o conocimiento, como parte de un proyecto *crowdsourcing* más grande, a cambio de una recompensa de carácter económico, de reconocimiento social, de autoestima o de desarrollo de capacidades personales” (Rubio, 2014:69)

<sup>2</sup> “Persona, institución, organización sin ánimo de lucro o empresa que pone en marcha la iniciativa *crowdsourcing*” (Rubio, 2014:68)

real y activa participación e involucramiento de la ciudadanía en la gestión estatal.

Por ejemplo, en países como Brasil y Malasia, entre otros, se puede observar el empleo del Crowdsourcing en diferentes temas políticos. En Brasil a través de sitios web y aplicaciones los usuarios pueden denunciar delitos en tiempo real apoyando con la creación de mapas de delincuencia que sirven para advertir al público y ayudar a la policía (Banco Interamericano de Desarrollo, 2018). En Malasia, en el año 2013, se convocó a los ciudadanos para que aporten sus ideas sobre cómo elaborar el presupuesto económico para el siguiente año; esta campaña tuvo gran éxito al tener millones de visitas en su página web en las dos semanas que estuvo en funcionamiento (Baladrón, 2016).

#### b. Antecedentes del aplicativo

A nivel latinoamericano se encontró que Colombia y República Dominicana han desarrollado aplicativos similares los cuales se toman como antecedentes.

En octubre de 2015, la Policía Nacional de Colombia presentó la aplicación móvil "Polis" (Figura 8) mediante la cual la ciudadanía podía denunciar infracciones en tiempo real.

La aplicación pide consignar como primer paso la información personal del ciudadano para luego dirigirlo al interfaz principal que cuenta con un botón de pánico el cual hace que las patrullas del cuadrante se aproximen rápidamente al lugar donde se encuentra o donde está ocurriendo un acto delictivo. Otro servicio brindado por esta aplicación es la del reporte en línea de robo o pérdida de documentos como las cédulas o licencias de conducción. Asimismo, mediante el aplicativo, el ciudadano podrá marcar directamente el número único de emergencias (El Tiempo 2015).

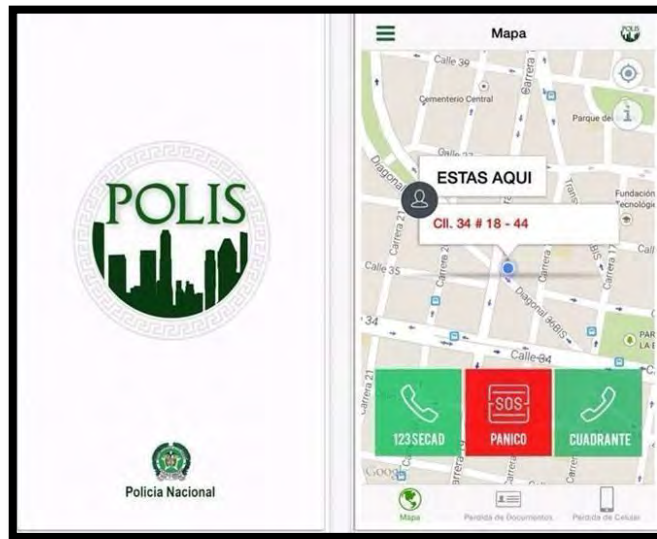


Figura 8. Interfaz de aplicativo "Polis"

Fuente: Policia Nacional de Colombia. (2016).  
<https://twitter.com/PoliciaColombia/status/686955974603587585>

Dos años después, la Policía Nacional de Colombia junto a la Fiscalía General de la Nación de Colombia pusieron a disposición de la ciudadanía la plataforma virtual ¡ADenunciar! para móviles y computadoras mediante la cual se pueden realizar denuncias las 24 horas del día.

Uno de los objetivos de esta aplicación es reducir las horas de espera en las unidades de denuncia de la Fiscalía o las estaciones de policía. Hacer una denuncia en ciudades como Bogotá, Medellín o Cali puede tardar más de 5 horas. Esta situación cambia cuando el ciudadano decide denunciar mediante esta nueva plataforma virtual lo que le toma 15 minutos.

El primer paso para introducir una denuncia es ingresar a la plataforma, ya sea mediante un móvil o una computadora, y elegir el delito sobre el cual se quiere reportar. Seguidamente, el ciudadano debe introducir la mayor cantidad de pruebas que posea, dígame audios, videos, fotos y descripciones detalladas de lo sucedido. Luego de 24 horas la fiscalía notifica al ciudadano mediante un correo electrónico si su denuncia reúne las condiciones para convertirse en una noticia criminal, y en máximo 5 días se le comunica el número de dicha noticia y a qué despacho fue direccionado el proceso. Luego de ello, un fiscal recibe la noticia criminal reportada por la aplicación y el sistema analiza

automáticamente dentro de historial de la entidad si hay asociaciones por reincidencias de ese criminal que están denunciando (El Tiempo 2018).

Frente a la brecha digital aun existente, la Fiscalía ha establecido convenios con los quioscos Vive Digital del Ministerio de las Tecnologías de la Información y la Comunicación, universidades, alcaldías y gobernaciones para que estos recintos cuenten con la plataforma en computadoras.

A pesar de ello, en 2018 las cifras mostraron que el 17% de las denuncias a nivel nacional se había realizado por el aplicativo. El 76 % de las de las denuncias de hurto a personas en Bogotá se hace hoy mediante ADenunciar. Sucede lo mismo con los delitos informáticos, donde el 75% de la denuncia se hace a través de la plataforma (El Tiempo 2018)

Inicialmente se podían reportar seis delitos específicos, siendo estos: los hurtos al comercio, residencias y personas; difusión de material con contenido de explotación sexual infantil, delitos informáticos y extorsión. En 2018, el éxito del aplicativo llevo a las entidades responsables a extender los delitos que pueden ser reportados mediante la app. A partir de ese entonces, el aplicativo puede recibir denuncias relacionadas a estafas, falsedades en documento público y privado, y todas las modalidades de hurto (celulares, vehículos, bicicletas, motocicletas, ganado, sistema financiero, entre otras) (Policía Nacional de Colombia 2018).

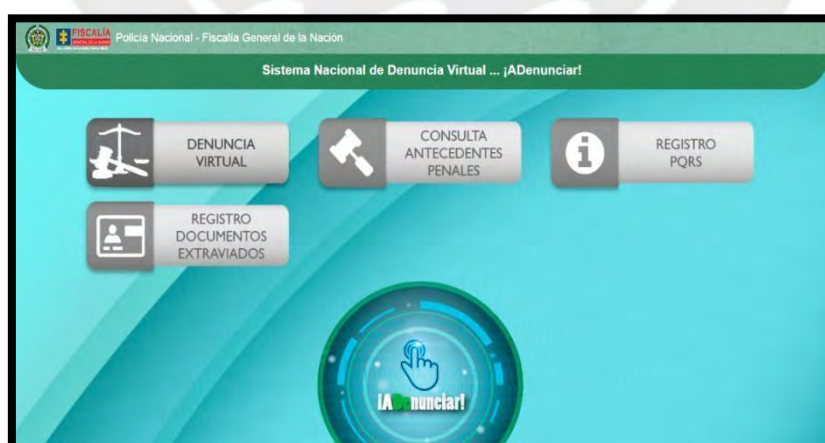


Figura 9. Interfaz de plataforma virtual ¡ADenunciar!

Fuente: Policia Nacional y Fiscalia General de la Nación de Colombia. (2019). Plataforma de ¡ADenunciar! Recuperado de <https://adenunciar.policia.gov.co/adenunciar/Login.aspx?ReturnUrl=%2fadenunciar%2f>



En el segundo caso, la Policía Nacional de la República Dominicana lanzó en diciembre de 2017 el aplicativo TuPoliciaApp RD. El mayor general Ney Aldrin Bautista Almonte explicó durante la conferencia de prensa del lanzamiento del aplicativo que la plataforma es parte del programa República Digital que viene impulsando el Gobierno Central de República Dominicana y busca combatir los hechos delictivos en el país. Esta aplicación permite realizar denuncias de forma ágil y en tiempo real de los cuales los ciudadanos pueden ser testigos.

La app se caracteriza por su simplicidad pues cuenta con cuatro botones. El primero es para el reporte de eventos o acciones ilícitas; el segundo indica la localización georrefenciada de los seis puntos de asistencia policial más cercanos; el tercero le permite al ciudadano comunicarse directamente con el Sistema Nacional de Atención a Emergencia y Seguridad 911; y, el cuarto es un botón de pánico para la asistencia en tiempo real y localización de víctimas de violencia de género. Este último botón debe ser activado previamente en la estación de servicio de la Policía Nacional más cercana por la persona vulnerable, para recibir la atención ante una emergencia.

El tipo de información que se puede ingresar mediante la app es de audio, video e imagen. Todos los reportes que lleguen mediante esta plataforma serán depurados y priorizados por la Policía. El mayor general Aldrin acotó que la data es monitoreada por personal de la policía las 24 horas del día (Diario Libre 2017).

Cabe resaltar que, a excepción del botón de pánico, esta aplicación no está diseñada como un sistema de atención de emergencia; sino más bien se encuentra orientada a la recepción pasiva de reportes o informes de carácter anónimo.

En enero de 2018, se recibieron 6 mil descargas tras dos semanas de su lanzamiento (Policía Nacional de República Dominicana 2018).

Código	Registrada	Categoría	Contenido	Tipo Evidenci	Peso	Estado
20b49ef7...	27/12/2017 6:4...	Robo	Lanzam...	image/j...	786 KB	Solicitada
d41b8e4b...	27/12/2017 6:3...	Inconducta de...	Gggg	image/j...	1333 KB	Solicitada
0db045ea...	27/12/2017 6:2...	Inconducta de...	Prir.a	video/m...	8026 KB	Solicitada
9e8ba4b2...	27/12/2017 6:2...	Inconducta de...	App	No Evid...	0 KB	Solicitada
0a1282a7...	27/12/2017 6:2...	Inconducta de...	Lanzam...	image/j...	895 KB	Solicitada
b1ce98a5...	27/12/2017 6:1...	Robo	Lanzam...	No Evid...	0 KB	Solicitada
63b7c7bb...	27/12/2017 6:1...	Robo	Ggggggg	image/j...	226 KB	Solicitada
0f5c370f...	27/12/2017 6:1...	Robo	Proban...	image/j...	203 KB	Solicitada
ecc7abc1...	27/12/2017 6:1...	Robo	Aaaaa	image/j...	313 KB	Solicitada
4be39d8e...	27/12/2017 6:0...	Robo	Lanzam...	No Evid...	0 KB	Solicitada
b7ebaf8d...	27/12/2017 5:5...	Accidente de ...	Lanzam...	video/m...	13857 KB	Solicitada
0155369f...	27/12/2017 5:5...	Drogas o Sust...	Lanzam...	image/j...	763 KB	Solicitada
a36ce49e...	27/12/2017 5:5...	Accidente de ...	prueba	video/m...	10116 KB	Solicitada
8d28ce78...	27/12/2017 5:5...	Accidente de ...	Lanzam...	video/m...	11951 KB	Solicitada
88b4daf7...	27/12/2017 5:4...	Accidente de ...	Lanzam...	video/m...	11761 KB	Solicitada
bcd0e9f6...	27/12/2017 5:4...	Drogas o Sust...	Hola	video/m...	20020 KB	Solicitada
3e6dee9d...	27/12/2017 5:4...	Robo	Lanzam...	video/m...	1652 KB	Solicitada

Figura 10. Interfaz de la plataforma "Tu Policía App RD"

Fuente: Presidencia República Dominicana. (2017). PolicíaRD lanza aplicación móvil para combatir delitos. (Video) Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=evBzsrKuu-Q>

### c. Descripción del aplicativo

El nombre del aplicativo es "Alerta PNP" y se define como un aplicativo para emergencias y denuncias. Consta de 4 botones: 1) Denunciar que se está siendo víctima de un acto de violencia de género (cuando ya existe una medida protección dictada por un(a) juez(a)); 2) Denunciar un hecho delictivo del que se es testigo en ese momento, 3) Denuncia un hecho delictivo pasado y 4) Marcar directamente el número de la Central de Emergencias de la PNP. (Tabla 2).

Tabla 2. Botones del aplicativo móvil "Alerta PNP"

Descripción de los botones	
Emergencia violencia	Botón que permite activar la función de video del celular y envía la ubicación geográfica del móvil cuando una víctima de violencia está volviendo a ser atacada o se siente amenaza por su agresor. Esta alerta llega al centro de monitoreo del aplicativo de la comisaría más cercana a la ubicación de la víctima, haciendo que la policía tenga el rastro del hecho y proceda en su auxilio. Requiere que la víctima ingrese DNI.
Soy testigo de un delito	Botón que permite activar la función de video o de audio del celular y envía la ubicación geográfica del móvil cuando el ciudadano está siendo testigo de un hecho delictivo. Esta información es recibida por el centro de monitoreo del aplicativo de la comisaría más cercana a la ubicación del ciudadano, haciendo que la policía tenga el rastro del hecho y proceda. Es anónimo.
Denuncia pasada	Botón que permite al ciudadano ingresar una denuncia pasada adjuntando diversos tipos de pruebas (audios, imágenes o videos). El centro de monitoreo de la comisaría más cercana recibe la información, la analiza y establece su priorización. Requiere que

	se ingrese DNI.
Llamada al 105	Permite la marcación rápida al 105, número de la Central de Emergencias de la PNP.

Elaboración propia

El primer paso es descargar la aplicación en cualquier celular, ya sea Android o iOS (Figura 11). Al abrir el aplicativo el ciudadano deberá leer y aceptar los términos de confidencialidad para el uso de la información que se recabe. Luego puede activar cualquiera de los 4 botones: 1) Estoy siendo víctima, 2) Testigo de un delito, 3) Denuncia pasada y 4) Llamada al 105. (Figura 12).



Figura 11. Interfaz 1 de la aplicación Alerta PNP

Fuente: Elaboración propia



Figura 12. Interfaz 2 de la aplicación Alerta PNP

Fuente: Elaboración propia

En el caso del primer botón “Víctima violencia” este es exclusivamente para las personas que han sido víctimas de violencia de género, dígame violencia física, psicológica, sexual, laboral, acoso sexual, entre otros actos tipificados y cuentan con medidas de protección emitidas por un(a) juez(a). Una vez que la víctima haya descargado el aplicativo debe elegir este botón e ingresar su DNI para que de este modo la PNP verifique que efectivamente esta persona cuenta con medidas de protección por un caso de violencia de género. Luego de que se ha verificado estos antecedentes, el aplicativo notificará que desde ese momento cada vez que la víctima sienta que su agresor intenta volver a hacerle daño o se acerca temerariamente, esta al elegir el botón mencionado activara la función de video del celular. Todo lo que sea grabado llegara directamente al centro de monitoreo de la comisaría más cercana y alertara a la policía de lo sucedido. La policía ya con el video y la ubicación geográfica procede a ir en auxilio del ciudadano.

Respecto a este primer botón se siguió el ejemplo dominicano pues, como es de conocimiento público, desde el 2017 hasta la actualidad el departamento con mayor porcentaje de violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar atendidos en los Centros de Emergencia Mujer fue Lima Metropolitana con un 32% en promedio. Los demás departamentos representan porcentajes menores al 10%. La situación se repite cuando se trata del feminicidio donde Lima Metropolitana es el departamento con mayor número de incidencia y mayor número de incidencia de tentativa de feminicidio. Es por ello, la inclusión de este botón pues tiene pertinencia en un lugar donde las cifras de violencia de género son alarmantes.

El segundo botón “Testigo de un delito” se elige cuando el ciudadano está presenciando un hecho delictivo. De este modo, se presentan dos opciones: activar la función de video o la grabación de audio dependiendo la situación en la que el ciudadano se encuentre y crea conveniente. Paralelamente la app envía la ubicación geográfica del móvil. Esta información llega al centro de monitoreo más cercano para luego proceder al auxilio de los ciudadanos. Cabe resaltar que este botón se activa sin necesidad de ingresar el DNI pues se caracteriza por el anonimato de la denuncia.

El tercer botón “Denuncia pasada” constituye una nueva forma de ingresar una denuncia de manera más rápida. Muchas veces los ciudadanos al ser víctimas de un hecho delictivo no tienden a sentar la denuncia por cuestiones de tiempo o miedo de represalias. Es por ello, que este botón le permite al ciudadano ingresar su denuncia junto a pruebas que respalden sus cargos. Antes de ingresar las pruebas, el ciudadano debe ingresar su DNI pues este botón es un formato previo al asentamiento de la denuncia formal. La información que el ciudadano envíe llegara a la plataforma virtual del aplicativo “Alerta PNP” monitoreada por la comisaria más cercana. Esta información será analizada y el equipo policial encargado evaluará su admisión y prioridad como denuncia.

Como se ha mencionado, la plataforma virtual del aplicativo sirve para almacenar toda la información que se envíe desde los 3 botones antes descritos (Figura 14). Esta plataforma debe estar instalada en las computadoras del equipo encargado de monitorear la información en cada comisaria.



Figura 13. Plataforma virtual del aplicativo MySS en los centros de control de cada comisaria

Fuente: Elaboración propia

En ese sentido, se tiene como principales componentes de la presente innovación el desarrollo de una aplicación móvil y una plataforma web para las comisarías. Otro aspecto importante es el personal especializado que estará a cargo. Se proyecta que cada comisaría asigne un mínimo de 4 oficiales que estén capacitados en el manejo de la plataforma web. Asimismo, se debe establecer un protocolo de como procederán los efectivos policiales cuando reciban una alarma del botón “Víctima violencia”, “Testigo de un delito” y “Denuncia pasada”.

El alcance territorial de la App es Lima Metropolitana, pero de mostrar resultados positivos se puede trabajar en el escalamiento de la innovación a otras regiones y progresivamente a nivel nacional. Se estima que el periodo de implementación será de un año, mientras que su duración se espera sea indefinida.

La eficiencia de la app es comparable al ofrecimiento de recompensa (que es anónimo). Las personas en ese escenario pueden denunciar y enviar una minería de datos sobre delitos como venta de drogas, abuso infantil, violencia familiar, robos crímenes con mínimo esfuerzo. Por otra parte, las redes virtuales permiten una identidad anónima y un campo anónimo para la comunicación al alcance de todos.

Se opta por este tipo de innovación, principalmente, para proveer a la PNP información de primera mano respecto a los hechos delictivos acontecidos en la capital, pero también debido a los obstáculos que presenta el ciudadano para realizar una denuncia en cualquier comisaría, como la cultura del miedo, la escasez de pruebas y la dificultad de obtener estas últimas. El uso de celular representa un medio alternativo que pretende superar estos obstáculos. Evidentemente las funciones que posee el celular como el marcador de números, la cámara, la grabadora de voz, entre otras toman un tiempo que muchas veces las víctimas de delitos no cuentan, pues el hecho delictivo puede causar en el ciudadano un estado de pánico y/ shock lo que le impide abrir las distintas aplicaciones que posee su celular. En contraste, la app “Alerta PNP” solo requiere tocar un botón para activar todo el potencial del smartphone y la infraestructura móvil.

De este modo, la finalidad del aplicativo móvil es proveer a la PNP información fiable respecto a los hechos delictivos acontecidos en Lima Metropolitana, mediante la colaboración y denuncia directa y en tiempo real de la víctima. Así, las acciones policiales respecto a la seguridad ciudadana se verán maximizadas en términos de eficacia. A partir de todos los datos recopilados la policía podrá actualizar sus mapas de delitos y ubicar nuevos puntos críticos, lo que a su vez fortalece el patrullaje integrado. A larga esto beneficiara a la población reduciendo los niveles de inseguridad ciudadana.

#### d. Dificultades identificadas

La principal dificultad por considerar es que el ciudadano no utilice la aplicación, la herramienta de prevención y notificación del delito. No obstante, se apelará a una elección racional, es decir, basada en una lógica de costo – beneficio, pues el ciudadano al usar la aplicación para enviar información necesaria y fundamental para prevenir y atacar la delincuencia obtendría a cambio la mejora de su bienestar.

Asimismo, las comisarias que reciben menos presupuesto pueden ver dificultada la implementación de la plataforma web para monitorear las alarmas que reciban del aplicativo, lo que a la larga haría ineficaz el uso de la app por parte del grupo de ciudadanos pertenecientes a esa jurisdicción. Esto implica que la implementación de este aplicativo requerirá de la colaboración de diversos sectores como el público (ministerios) y el privado (empresas). Además de la constante participación de la población.

Como toda decisión pública, y más una de innovación, representa riesgos e incertidumbre para las autoridades ante lo cual pueden mostrar resistencia al proyecto, pero tiene la ventaja de que puede ser implementado por decisión del Ejecutivo.

### **5.3. Prototipo de solución**

Para implementar la propuesta innovadora, se presenta a continuación la matriz de innovación que detalla las actividades (Tabla 3).

Tabla 3. Matriz de innovación

Medio involucrado	Cambio innovador para lograr el medio	¿Quién es el responsable el cambio?	¿Cuáles son las actividades necesarias para el logro del cambio?
Medio 2 PNP cuenta con información fiable	Aprobación de la propuesta para implementar la app Alerta PNP y su plataforma web a nivel de Lima Metropolitana	Alta Dirección de la Policía Nacional.	Formulación del informe justificatorio para implementar la app Alerta PNP y la plataforma web Alerta PNP a nivel de Lima Metropolitana Aprobar la propuesta de implementación de la app Alerta PNP y la plataforma web Alerta PNP a nivel de Lima Metropolitana
	Aprobación de la implementación de la app Alerta PNP y su plataforma web a nivel de Lima Metropolitana	Alta Dirección de Ministerio del Interior	Convocar a una reunión donde participen el Ministro del Interior, el Comandante General de la PNP, el director de la Dirección de Seguridad Ciudadana del Mininter y el Jefe de la Región Policial Lima para evaluar la implementación de la app Alerta PNP y la plataforma web Alerta PNP a nivel de Lima Metropolitana Aprobar la propuesta de implementación de la app Alerta PNP y la plataforma web Alerta PNP a nivel de Lima Metropolitana
	Diseño de la app Alerta PNP y su plataforma web a nivel de Lima Metropolitana	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones de la PNP	Crear el aplicativo y la plataforma web
		Dirección de	Agregar la base legal



		Asesoría Jurídica de la PNP	del aplicativo
		Dirección de Seguridad Ciudadana de la PNP	Crear el protocolo de procesos
Pretesteo de la app Alerta PNP y su plataforma web a nivel de Lima Metropolitana		Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones de la PNP	Prueba de versión beta del aplicativo y plataforma
		Alta Dirección de la PNP y Alta Dirección del Mininter	Visto bueno de lanzamiento
Implementación de de la app Alerta PNP y su plataforma web a nivel de Lima Metropolitana		Cada comisaría de la Región Policial Lima	Designar al personal para el centro de monitoreo en cada comisaría
		Dirección de Seguridad Ciudadana de la PNP	Capacitar al personal elegido por cada comisaría
		Alta Dirección de la PNP y Alta Dirección del Mininter	Lanzamiento y promoción

Fuente: Elaboración propia

## CAPÍTULO III: LA VIABILIDAD DE LA MEJORA

### 6. Matriz de costeo e indicadores

Tabla 4. Matriz de costeo e indicadores

Cambio innovador	¿Quién desarrollará el cambio?	Actividades	¿Cuál es el costo por actividad?	¿Cuál es el plazo a implementar?	¿Cuál es el indicador por actividad?
Aprobación de la propuesta para implementar la app MySS y la plataforma web MySS a nivel de Lima Metropolitana	Alta Dirección de la Policía Nacional	Formulación del informe justificatorio para implementar la app MySS y la plataforma web MySS a nivel de Lima Metropolitana	0	15 días hábiles	Informe
		Aprobar la propuesta de implementación de la app MySS y la plataforma web MySS a nivel de Lima Metropolitana	0	15 días hábiles	Resolución
Aprobación de la implementación de la app MySS y la plataforma web MySS a nivel de Lima Metropolitana	Alta Dirección de Ministerio del Interior	Convocar a una reunión donde participen el Ministro del Interior, el Comandante General de la PNP, el director de la Dirección de Seguridad Ciudadana del Mininter, el Jefe de la Región Policial Lima y especialistas	0	10 días hábiles	Resolución

		en el tema para evaluar la implementación de la app MySS y la plataforma web MySS a nivel de Lima Metropolitana			
		Aprobar la propuesta de implementación de la app MySS y la plataforma web MySS a nivel de Lima Metropolitana	0		
Diseño de la app Alerta PNP y su plataforma web a nivel de Lima Metropolitana	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones de la PNP	Crear el aplicativo y la plataforma web	xxx	60 días hábiles	El aplicativo
	Dirección de Asesoría Jurídica de la PNP	Agregar la base legal del aplicativo	0	10 días hábiles	Términos y condiciones del aplicativo
	Dirección de Seguridad Ciudadana de la PNP	Crear el protocolo de procesos	0	15 días hábiles	Informe con especificaciones técnicas
Pretesteo de la app Alerta PNP y su plataforma web a nivel de Lima Metropolitana	Dirección de Tecnología de la Información y Comunicaciones de la PNP	Prueba de versión beta del aplicativo y plataforma	xxx	8 días hábiles	Informe sobre la prueba beta

	Alta Dirección de la PNP y Alta Dirección del Mininter	Visto bueno de lanzamiento	0	5 días hábiles	Resolución Ministerial
Implementación de la app Alerta PNP y su plataforma web a nivel de Lima Metropolitana	Cada comisaría de la Región Policial Lima	Designar al personal para el centro de monitoreo en cada comisaría	0	10 días hábiles	Lista de personal asignado
	Dirección de Seguridad Ciudadana de la PNP	Capacitar al personal elegido por cada comisaría	0	30 días hábiles	Sesiones de capacitación
	Alta Dirección de la PNP y Alta Dirección del Mininter	Lanzamiento y promoción	xxxxx	20 días hábiles	Afiches publicitarios físicos y virtuales

Fuente: Elaboración propia

## 7. Viabilidad

La viabilidad de cada una de las propuestas presentadas en el presente proyecto de innovación se ha analizado a través del uso del método deductivo en las dimensiones normativa, organizacional y económica. La primera dimensión tiene un puntaje máximo de 4 puntos, al igual que la organizacional; mientras que la económica tiene un máximo de 2 puntos. Una propuesta de innovación puede alcanzar la suma de 10 puntos y se le considerará viable si supera los 7 puntos.

### 7.1. Análisis de viabilidad del cambio

#### 7.1.1. Viabilidad normativa

*Ámbito:* La propuesta se encuentra enmarcada en el ámbito legal de la Policía Nacional del Perú pues este es el encargado constitucionalmente de velar por

seguridad y tranquilidad ciudadana y por ende puede generar diversos tipos de iniciativas.

*Dificultades:* Aprobar la presente propuesta no representa dificultad normativa, solo requiere de consenso, voluntad de las autoridades y participación de la ciudadana.

### **7.1.2. Viabilidad Organizacional**

*Política:* La propuesta resulta viable políticamente debido a que la Alta Dirección del Ministerio del Interior, el Alto Mando Policial y algunos stakeholders impulsan la política pública de seguridad ciudadana; en consecuencia, muestran un nivel alto a favor de la presente propuesta innovadora.

*Capacidad:* La Policía Nacional del Perú, tiene una capacidad de nivel alto para desarrollar la propuesta. Por otra parte, es una urgencia la modernización de sus capacidades informáticas para combatir el crimen y también es de extrema urgencia que la población se sume a la seguridad ciudadana pues en cálculos reales no es posible tener los mínimos estándares de equipamiento y personal siendo esta una alternativa realista. La policía tiene personal en el área de tecnología que puede llevar a cabo este proyecto o puede hacerlo a través de asimilación de personas.

### **7.1.3. Viabilidad económica**

La presente propuesta es viable económicamente debido a que la institución policial tiene la capacidad para costear la propuesta. Por otra parte, puede conseguir financiamiento con stakeholders interesados como la Municipalidad Metropolitana de Lima. Luego de realizar un estimado de los costos, este representa menos del 1% del total que se le asigna a la PNP como unidad ejecutora del Mininter.

Tabla 5. Análisis cuantitativo de viabilidad del cambio

Tipo y subtipo de viabilidad		Valores presentados	Valor obtenido por la propuesta presentada
Viabilidad económica		<p><b>0</b> = La organización no puede costear la innovación propuesta.</p> <p><b>1</b> = La organización puede costear la innovación propuesta, aunque con dificultades</p> <p><b>2</b> = La organización puede costear la innovación propuesta sin dificultades</p>	2
Viabilidad normativa	Ámbito	<p><b>0</b> = Fuera del ámbito de intervención de la organización</p> <p><b>1</b> = Dentro del ámbito de intervención de la organización, pero con algunas restricciones</p> <p><b>2</b> = Dentro del ámbito de intervención de la organización</p>	2
	Dificultades	<p><b>0</b> = La propuesta implica un cambio normativo importante y de alto nivel</p> <p><b>1</b> = La propuesta implica un cambio normativo de nivel medio</p> <p><b>2</b> = La propuesta no implica un cambio normativo importante</p>	2
Viabilidad organizacional	Política	<p><b>0</b> = En desacuerdo las principales autoridades de la organización</p> <p><b>1</b> = A favor en un nivel medio las principales autoridades de la organización</p>	2

		2 = A favor en un nivel alto las principales autoridades de la organización	
	Capacidad	<p>0 = La organización no tiene la capacidad para desarrollar la propuesta</p> <p>1 = La organización tiene una capacidad de nivel medio para desarrollar la propuesta</p> <p>2 = La organización tiene una capacidad de nivel alto para desarrollar la propuesta</p>	2
			Total = 10

Fuente: Elaboración propia



## CONCLUSIONES

- El problema identificado en el presente proyecto de innovación es el ineficaz accionar de la Policía Nacional del Perú en materia de seguridad ciudadana en Lima Metropolitana durante el periodo 2016-2018. Para comprender ello, la Ley N° 27933 define seguridad ciudadana como “la acción integrada que desarrolla el Estado con la colaboración de la ciudadanía destinada a asegurar su convivencia pacífica, la erradicación de la violencia y la utilización pacífica de las vías y espacios públicos. Del mismo modo, contribuir a la prevención de la comisión de delitos y faltas”. Este problema se evidencia a través de los bajos niveles de cumplimiento de las metas establecidas en el Plan Nacional de Seguridad Ciudadana en Lima Metropolitana. Además, durante las entrevistas que se realizaron a los a 60 comisarios de Lima Metropolitana, estos indicaron confirmaron que las medidas que se venían implementando por parte de la PNP no estaban teniendo el efecto esperado debido, principalmente, a la falta de articulación con las municipalidades.
- La primera causa identificada fue la falta de coordinación entre la PNP y las municipalidades respecto al patrullaje integrado. Ello se ve reflejado cuando el personal policial se acerca a las municipalidades para solicitar una unidad móvil, pero estas fueron asignadas para asuntos propios de la municipalidad, cancelando el patrullaje de ese día. En viceversa, cuando el personal de serenazgo se apersona a la comisaría de una jurisdicción, por lo general no encuentra personal policial disponible pues estos se encuentran en operativos de emergencia o situaciones repentinas que deben cubrir.
- La segunda causa fue la falta de información fiable por parte de la policía. Los comisarios señalaron contar con mapas del delito desactualizados lo que los lleva a no tener una base de datos sobre lo que ocurre. Los mapas del delito son particularmente importantes pues ayudan a localizar las zonas críticas donde se han cometido actos delictivos. Asimismo, el accionar de la policía se ve afectado ya que el nuevo Código Procesal Penal indica que el actuar de la policía debe estar basado en pruebas, que en otras palabras, es información que algún ciudadano puede tener. Si el



efectivo policial no cuenta con la información sobre un caso hay más posibilidades que el delito quede impune.

- La tercera causa identificada es la limitada existencia de cámaras de video-vigilancia en zonas o puntos críticos de la jurisdicción. Los comisarios entrevistados señalaron que uno de los factores que dificulta su accionar es la ausencia de cámaras de video-vigilancia en puntos críticos de sus respectivas jurisdicciones. A pesar de que el INEI señala que Lima es el lugar que cuenta con más cámaras a nivel nacional, estas se encuentran localizadas principalmente en los distritos que cuentan con más recursos; mientras que más precarios quedan vulnerables.
- Este proyecto ha optado por innovar respecto a la segunda causa cuyo medio es la PNP cuenta con información fiable. Se eligió este medio debido a la importancia de la información respecto a la eficacia de las acciones policiales en materia de seguridad ciudadana.
- El cambio innovador consiste en la implementación de un aplicativo móvil y su respectiva plataforma web. El nombre del aplicativo será “Alerta PNP” y se define como un aplicativo para emergencias y denuncias. Consta de 4 botones: 1) Denunciar que se está siendo víctima de un acto de violencia de género (cuando ya existe una medida protección dictada por un(a) juez(a)); 2) Denunciar un hecho delictivo del que se es testigo en ese momento, 3) Denuncia un hecho delictivo pasado y 4) Marcar directamente el número de la Central de Emergencias de la PNP.
- El primer paso es descargar la aplicación en cualquier celular, ya sea Android o iOS. Al abrir el aplicativo el ciudadano deberá leer y aceptar los términos de confidencialidad para el uso de la información que se recabe. Luego puede activar cualquiera de los 4 botones.
- En el caso del primer botón “Víctima violencia” este es exclusivamente para las personas que han sido víctimas de violencia de género, dígame violencia física, psicológica, sexual, laboral, acoso sexual, entre otros actos tipificados y cuentan con medidas de protección emitidas por un(a) juez(a). Una vez que la víctima haya descargado el aplicativo debe elegir este botón e ingresar su DNI para que de este modo la PNP verifique que efectivamente esta persona cuenta con medidas de protección por un caso

de violencia de género. Luego de que se ha verificado esto, el aplicativo notificará que desde ese momento cada vez que la víctima sienta que su agresor intenta volver a hacerle daño o se acerca temerariamente, esta al elegir el botón mencionado activara la función de video del celular. Todo lo que sea grabado llegara directamente al centro de monitoreo de la comisaría más cercana y alertara a la policía de los sucedido. La policía ya con el video y la ubicación geográfica procede a ir en auxilio del ciudadano.

- El segundo botón “Testigo de un delito” se elige cuando el ciudadano está presenciando un hecho delictivo. De este modo, se presentan dos opciones: activar la función de video o la grabación de audio dependiendo la situación en la que el ciudadano se encuentre y crea conveniente. Paralelamente la app envía la ubicación geográfica del móvil. Esta información llega al centro de monitoreo más cercano para luego proceder al auxilio de los ciudadanos. Cabe resaltar que este botón se activa sin necesidad de ingresar el DNI pues se caracteriza por el anonimato de la denuncia.
- El tercer botón “Denuncia pasada” constituye una nueva forma de ingresar una denuncia de manera más rápida. Es por ello, que este botón le permite al ciudadano ingresar su denuncia junto a pruebas que respalden sus cargos. Antes de ingresar las pruebas, el ciudadano debe ingresar su DNI pues este botón es un formato previo al asentamiento de la denuncia formal. La información que el ciudadano envíe llegara a la plataforma virtual del aplicativo “Alerta PNP” monitoreada por la comisaría más cercana. Esta información será analizada y el equipo policial encargado evaluará su admisión y prioridad como denuncia.
- La propuesta cuenta con viabilidad normativa ya que está dentro del ámbito legal de la Policía Nacional del Perú pues este es el encargado constitucionalmente de velar por seguridad y tranquilidad ciudadana y por ende puede generar diversos tipos de iniciativas.
- Asimismo, la propuesta es viable organizacionalmente debido a que la Alta Dirección del Ministerio del Interior, el Alto Mando Policial y algunos stakeholders impulsan la política pública de seguridad ciudadana; en consecuencia, muestran un nivel alto a favor de la presente propuesta

innovadora. Además, la PNP cuenta con el personal para desarrollar esta propuesta.

- Por último, la propuesta es viable económicamente debido a que la institución policial tiene una capacidad para costear la propuesta. Por otra parte, puede conseguir financiamiento con stakeholders interesados como la Municipalidad Metropolitana de Lima. Luego de realizar un estimado de los costos, este representa menos del 1% del total que se le asigna a la PNP como unidad ejecutora del Mininter.



## BIBLIOGRAFÍA

AYALA, Evelyn & GONZALES, Santiago

2015 *Tecnologías de la Información y Comunicación*. Lima: Fondo Editorial de la UIGV.

BANCO INTERAMERICANO DE DESARROLLO

2019 *¿Cómo puede ayudar el Crowdsourcing a América Latina en la era digital?* Consulta: 1 de mayo de 2019.  
<https://blogs.iadb.org/ideas-que-cuentan/es/como-puede-ayudar-el-crowdsourcing-a-america-latina-en-la-era-digital/>

BALADRÓN, Javier

2016 *Crowdsourcing basado en la red*. Tesis de licenciatura con mención en Administración y Dirección de Empresas. Bilbo: Universidad del País Vasco, Facultad de Economía y Empresa. Consulta: 1 de mayo de 2019.  
[https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/18992/TFG\\_Baladron.pdf?sequence=3&isAllowed=y](https://addi.ehu.es/bitstream/handle/10810/18992/TFG_Baladron.pdf?sequence=3&isAllowed=y)

BARDACH, Eugene

1993 *“Problemas de la definición de problemas en el análisis de políticas”*. Problemas Públicos y Agenda de Gobierno. Ciudad de México (Ex Distrito Federal): Miguel Ángel Porrúa, pp. 215-230.

BLANCO, Carlos.

2008 *“Policía Comunitaria: Compilación y traducción”*. Buenos Aires, Argentina: Instituto Universitario de Gendarmería Nacional.

BORJA, Jordi.

2002 *“Gobiernos locales, políticas públicas y participación ciudadana”*. Revista Aportes Para el Estado y la Administración Gubernamental. Buenos Aires, pp. 57 - 65. Consulta: 5 de noviembre de 2018.  
[http://www.asociacionag.org.ar/pdfaportes/19/a19\\_03.pdf](http://www.asociacionag.org.ar/pdfaportes/19/a19_03.pdf)

BRAHAM, Daren

2013 *Crowdsourcing*. The United States of America: Massachusetts Institute of Technology. Consulta: 1 de mayo de 2019.  
<http://wtf.tw/ref/brabham.pdf>

CHALOM, Maurice, & et al.

2001 *Seguridad ciudadana, participación social y buen gobierno: el papel de la policía*. Santiago de Chile: Ediciones Sur.

CANAL N

2018 *PNP: El mayor problema es la falta de personal y presupuesto*. Consulta: 23 de octubre del 2018.  
<https://canaln.pe/actualidad/pnp-mayor-problema-falta-personal-y-presupuesto-n190777>

CARRIÓN, Julio; ZÁRATE, Patricia; BOIDI, Maria & ZECHMEISTER, Elizabeth  
2018 *Cultura política de la democracia en Perú y en las Américas, 2016/17: Un estudio comparado sobre democracia y gobernabilidad*. Lima: University of Delaware & Instituto de Estudios Peruanos.

CONGRESO DE LA REPÚBLICA

2003 *Ley N° 27933*. Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana. Lima, 11 de febrero de 2003.

2011 *Ley N° 29701*. Ley que dispone beneficios a favor de los integrantes de las juntas vecinales de seguridad ciudadana. Lima, 3 de junio de 2011.

2003 *Ley N°27922*. Ley Orgánica de Municipalidades. Lima, 6 de mayo 2003.

1993 Constitución Política del Perú. Lima, 29 de diciembre de 1993.

DAROQUI, Alcira.

2003 “Las Seguridades Pérdidas”. *Argumentos. Revista de crítica social*. Buenos Aires, 2003, número 2, pp. 1-8.

DIARIO GESTIÓN

*Penetración de smartphones en Perú casi se triplicó en los últimos cuatro años.*  
Consulta: 26 de febrero de 2019.

<https://gestion.pe/economia/empresas/penetracion-smartphones-peru-triplico-ultimos-cuatro-anos-225607>

DÍAZ, Manuel & GAMBOA, Roger.

2015 *Implementación de un aplicativo móvil--web para contribuir con la gestión de seguridad ciudadana en el distrito de Trujillo 2015.* Tesis de licenciatura de Ingeniería en Sistemas Computacionales. Trujillo, Universidad Privada del Norte, Facultad de Ingeniería. Consulta: 5 de noviembre de 2018.

<http://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/11105>

DIARIO LIBRE

2017 Policía Nacional pone en funcionamiento “Tu PoliciAPP RD” para reportar delitos. Consulta: 20 de julio de 2019.

<https://www.diariolibre.com/actualidad/policia-nacional-pone-en-funcionamiento-tu-policiapp-rd-para-reportar-delitos-BE8868131>

DPC/Australia

*Behavioural Insights.* Consulta: 9 de enero de 2019.

<https://www.dpc.nsw.gov.au/programs-and-services/behavioural-insights/>

EL COMERCIO

2016 “Ipsos Perú: el 66% de los limeños desconfía de la policía.” *El Comercio.* Lima, 23 de septiembre. Consulta: 15 de octubre del 2018.

<https://elcomercio.pe/peru/ipsos-peru-66-limenos-desconfia-policia-262341>

EL TIEMPO

2015 Polis, la nueva aplicación de la Policía Nacional. Consulta: 20 de julio de 2019.

<https://www.eltiempo.com/archivo/documento/CMS-16393228>

ESTELLÉS-AROLAS, Enrique & GONZÁLES, Fernando

2012 "Towards an Integrated crowdsourcing definitio". *Journal of Information Science*. Valencia: Technical University of Valencia, 2012, número 20, pp. 1-14. Consulta: 13 de diciembre de 2018.

[https://www.researchgate.net/publication/216804524\\_Towards\\_an\\_Integrated\\_Crowdsourcing\\_Definition](https://www.researchgate.net/publication/216804524_Towards_an_Integrated_Crowdsourcing_Definition)

GOBIERNO DEL PERÚ

*Presentar una denuncia por robo*. Consulta: 2 de mayo de 2019.

<https://www.gob.pe/706-presentar-una-denuncia-por-robo>

GONZALES, Tania & JOHNSON, Pablo.

2013 *Análisis, diseño e implementación de un sistema web y móvil para el soporte informático a la gestión de los servicios de atención que brindan las comisarías a la comunidad*. Tesis para optar el título profesional de: Ingeniero de Sistemas. Lima: Tesis Pontificia Universidad Católica del Perú, Facultad de Ciencias e Ingeniería. Consulta: 8 de noviembre del 2018.

[http://tesis.pucp.edu.pe:8080/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4848/GONZALES\\_TANIA\\_ANALISIS\\_SISTEMA\\_WEB\\_MOVIL\\_GESTION\\_SERVICIOS\\_COMISARIAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe:8080/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/4848/GONZALES_TANIA_ANALISIS_SISTEMA_WEB_MOVIL_GESTION_SERVICIOS_COMISARIAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

GUILLEN, A

2010 "La Participación Ciudadana en las ciudades capitales del noreste de México: un modo de intervención social hacia la gobernabilidad". *International Journal of Good Conscience*. México, 2010, volumen 5, número 1, pp.320-335.

HERNÁNDEZ, Daniel.

2017 "El modelo de la cadena de valor público I: La producción pública". Buenos Aires, 2017, pg. 1-12. Consulta: 3 de octubre de 2018.

[https://www.researchgate.net/profile/Daniel\\_Hernandez29/publication/317411826\\_El\\_modelo\\_de\\_la\\_cadena\\_de\\_valor\\_publico\\_I\\_la\\_produccion](https://www.researchgate.net/profile/Daniel_Hernandez29/publication/317411826_El_modelo_de_la_cadena_de_valor_publico_I_la_produccion)

[publica/links/593fba2aaca272876db4a229/El-modelo-de-la-cadena-de-valor-publico-l-la-produccion-publica.pdf](https://publica.links/593fba2aaca272876db4a229/El-modelo-de-la-cadena-de-valor-publico-l-la-produccion-publica.pdf)

HOWE, Jeff

2006 "The Rise of crowdsourcing". En *Wired*. Consulta: 1 de mayo de 2019  
<https://www.wired.com/2006/06/crowds/>

INSTITUTO NACIONAL DE ESTADÍSTICA E INFORMÁTICA (INEI)

2019a *Estadísticas de las Tecnologías de Información y Comunicación en los Hogares*. Lima. Consulta: 27 de abril de 2019.  
[https://www1.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-n01\\_tecnologias-de-informacion-oct-nov-dic2019.pdf](https://www1.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/01-informe-tecnico-n01_tecnologias-de-informacion-oct-nov-dic2019.pdf)

2019b *Estadísticas de Seguridad Ciudadana* [Informe]. Lima. Consulta: 3 de mayo de 2019.  
[https://www1.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin\\_seguridad\\_ciudadana\\_enero2019.pdf](https://www1.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/boletin_seguridad_ciudadana_enero2019.pdf)

2018 *Estadísticas de Seguridad Ciudadana* [Informe]. Lima. Consulta: 27 de diciembre de 2018.  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/04-informe-tecnico-n04\\_estadisticas-seguridad-ciudadana-ene-jun2018.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/boletines/04-informe-tecnico-n04_estadisticas-seguridad-ciudadana-ene-jun2018.pdf)

2017 *Anuario Estadístico de Criminalidad y Seguridad Ciudadana 2011-2017*. Lima: INEI. Consulta: 6 de diciembre del 2018.  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1534/l%20ibro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1534/l%20ibro.pdf)

*Aumento población que accedió a internet mediante teléfono celular de enero a marzo de 2018*. Consulta: 27 de diciembre de 2018.  
<https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/aumento-poblacion-que-accedio-a-internet-mediante-telefono-celular-de-enero-a-marzo-de-2018-10827/>

*En el año 2016 la Tasa de Homicidios fue de 7,7 muertes por cada 100 mil habitantes 2017*. Consulta: 17 de diciembre del 2018.



<https://www.inei.gob.pe/prensa/noticias/en-el-ano-2016-la-tasa-de-homicidios-fue-de-77-muertes-por-cada-100-mil-habitantes-9856/>

LAHERA, Eugenio

2002 *Introducción a las políticas públicas*. Chile: Fondo de Cultura Económica.

LA REPÚBLICA.

*Dirincrí trabaja en la identificación de asesinos de comandante PNP en pollería*.

Consulta: 1 de enero del 2018.

<https://larepublica.pe/sociedad/845570-dirincri-trabaja-en-la-identificacion-de-asesinos-de-comandante-pnp-en-polleria>

LAVELL, Allan.

2014 *Apuntes para una reflexión institucional en países de la Subregión*

*Andina sobre el enfoque de la Gestión del Riesgo*. Lima. Consulta: 17 de noviembre de 2018.

<http://www.comunidadandina.org/predecan/doc/r1/docAllan2.pdf>

LUNECKE, Alejandra.

2005 “La prevención local del delito en Chile: Experiencia del programa comuna segura. Ciudad y seguridad en América Latina”. Ciudad y seguridad en América Latina. Santiago de Chile: FLACSO, pp. 151-172.

MINISTERIO DEL INTERIOR (MININTER)

2017 Decreto Supremo N° 026-2017-IN. Lima, 13 de octubre de 2017.

Consulta: 4 de noviembre de 2018.

<http://www.gacetajuridica.com.pe/boletin-nvnet/ar-web/DS0262017IN.pdf>

2016a *Implementación de una política de seguridad ciudadana y lucha contra el crimen organizado* [diapositiva]. Consulta: 23 de noviembre de 2018.

<https://www.mininter.gob.pe/sites/default/files/PPT%20ACUERDO%20NAC..pd>

2016b *Resolución Ministerial N°064-2016 –IN-DGSC*. Lima, 1 de febrero de 2016.

2013 Decreto Supremo N°002-2013-IN. Lima, 21 de marzo de 2013. Consulta: 4 de noviembre de 2018.

<https://busquedas.elperuano.pe/download/url/aprueban-el-reglamento-de-la-ley-n-29701-ley-que-dispone-b-decreto-supremo-n-002-2013-in-915561-2>

MORRINSON, Andrew

2006 “Crimen y violencia”. *Perú: la oportunidad de un país diferente*. Lima: Banco Mundial, pp. 811-829.

NAVARRO, Freddy

2017 “Innovación pública en América Latina: conceptos, experiencias exitosas, desafíos y obstáculos”. *Revista de Gestión Pública*. México, 2017, Volumen VI, Número 1, pp. 5-18

NICOLÁS, John.

2015 *La Capacidad Estatal de la Dirección de Lucha Contra la Violencia Familiar de la Policía Nacional del Perú en el año 2015*. Tesis para optar el grado académico de Magister en Ciencia Política y Gobierno con Mención en Políticas Públicas y Gestión Pública. Lima: Tesis Pontificia Universidad Católica del Perú, Escuela de Posgrado. Consulta: 28 de noviembre del 2018.

<http://tesis.pucp.edu.pe:8080/repositorio/handle/20500.12404/10157>

OFICINA DE LAS NACIONES UNIDAS CONTRA LA DROGA Y EL DELITO (ONUCDD)

2010 *Policía: Seguridad pública y prestación de servicios policiales*. Viena: Oficina de las Naciones Unidas Contra la Droga y el Delito. Consulta: 8 de octubre de 2010.

[https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/crimeprevention/Public\\_Safety\\_and\\_Police\\_Service\\_Delivery\\_Spanish.pdf](https://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/crimeprevention/Public_Safety_and_Police_Service_Delivery_Spanish.pdf)

PETROZZO, María Angela

2005 “Participación ciudadana y tecnologías de la información y la comunicación: hacia una administración pública relacional”. *Nueva Sociedad*. Ciudad de Buenos Aires, 2005, número 195, pp. 88-101.

POLICÍA NACIONAL DE COLOMBIA

2018 El sistema de denuncia virtual “ADenunciar” crece. Consulta: 20 de julio de 2019

<https://www.policia.gov.co/noticia/sistema-denuncia-virtual-adenunciar-crece>

Policía Nacional de República Dominicana

2018 “Tu Policía App RD” ha recibido más de 6 mil descargas tras dos semanas de su lanzamiento. Consulta: 21 de julio

<http://www.policianacional.gob.do/noticias/tu-policia-app-rd-ha-recibido-mas-de-6-mil-descargas-tras-dos-semanas-de-su-lanzamiento/>

PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS (PCM)

2018 Decreto Supremo N° 056-2018-PCM. Lima, 23 de mayo de 2018.

2013 *Pacto por la seguridad ciudadana. “El Perú enfrentando sus amenazas”*.

Consulta: 1 de marzo 2019.

[http://www2.pcm.gob.pe/Pacto/Pacto\\_por\\_la\\_Seguridad\\_Ciudadana.pdf](http://www2.pcm.gob.pe/Pacto/Pacto_por_la_Seguridad_Ciudadana.pdf)

RAMÍREZ-ALUJAS, Álvaro

2012 “Innovación en las organizaciones y servicios públicos: ¿El eslabón perdido? Bases para la transición hacia un modelo de innovación abierta y colaborativa”. *Revista chilena de Administración Pública*. Chile, 2012, N° 19, pp. 5-50.

RUBIO, Aitor

2014 *CROWDPROJECTS: Caracterización y Clasificación de Proyectos Colaborativos*. Maestría Interuniversitario con mención en Dirección de Proyectos. Oviedo: Universidad de Oviedo, Centro Internacional de

Postgrado. Consulta: 1 de mayo de 2019.  
<http://digibuo.uniovi.es/dspace/bitstream/10651/28149/7/TFMAitorRubioDiazProteg.pdf>

SAÍN, Marcelo.

2007 “Los gobiernos municipales argentinos ante la seguridad pública (1990-2005)”. CRAVACUORE, Daniel y ISRAEL, Ricardo (coordinadores). *Procesos políticos comparados en los municipios de Argentina y Chile (1990 – 2005)*. Bernal: Editorial Universidad Nacional de Quilmes, pp. 293-320.

TORRES, Rodrigo

2016 “Las Tecnologías de Información y Comunicación en las Organizaciones”. *Tecnologías de Información y Comunicación en las Organizaciones*. Ciudad de México (ex Distrito Federal): Universidad Nacional Autónoma de México, pp. 13-28.

VALENTINI, Giovanna & FLORES, Ulises.

2009 “Ciencias sociales y políticas públicas”. *Revista Mexicana de Sociología*. Ciudad de México (ex Distrito Federal), 2009, volumen 71, pp. 176- 191.

VANDERSCHUEREN, Federica, & PRETTELA, Luis.

2003 “Ciudad y Violencia”. *La ciudad inclusiva*. Santiago de Chile: CEPAL, pp. 215 – 235

VARGAS, N & GALVÁN, M.

2014 “La participación ciudadana en la Ciudad de México: panorama, retos y perspectivas”. *Nuevas avenidas de la democracia contemporánea*. México: Universidad Nacional Autónoma de México, pp. 433-463.

WIRED

*The rise of crowdsourcing*. Consulta: 14 de Agosto de 2018.  
<https://www.wired.com/2006/06/crowds/>

## APÉNDICES

### Apéndice 01: Ficha de entrevista GUIA DE ENTREVISTA

Información completada por el Entrevistador Fecha:

Nombre de la Comisaria PNP: \_\_\_\_\_ Cargo: Comisario

Nombres y apellidos del Entrevistado: \_\_\_\_\_

#### INTRODUCCIÓN Y OBJETIVO

Buenas tardes, mi nombre es Martin Lleellish Uscamayta, estamos realizando una investigación con el objetivo de evaluar la posibilidad de emplear las redes sociales como estrategia para posibilitar una mayor participación de la ciudadanía en el incremento de los niveles de seguridad ciudadana y mejorar el posicionamiento de la comisaria ante la ciudadanía.

**No existen respuestas buenas o malas, todos sus comentarios son importantes para nosotros.**

#### PREGUNTAS SOBRE CONTEXTO DE LA COMISARIA PNP

1. ¿Cuál es su nombre?
2. ¿Cuántos años viene desempeñando el cargo en esta comisaria?
3. ¿Cuántos años de experiencia tiene como comisario?
4. ¿Cómo se organiza la comisaria para garantizar la seguridad ciudadana?

#### DIMENSIÓN: SEGURIDAD CIUDADANA

Participación de la comunidad en materia de seguridad ciudadana

1. ¿Cuál cree Ud. que son las 3 principales causas de la delincuencia en la jurisdicción de su comisaria?
2. ¿Cuáles son los principales inconvenientes que tiene Ud. para eliminar o mitigar esas causas?

3. ¿Ya que los recursos de personal que dispone no son efectivos, que se requeriría?
4. ¿Considera que la ciudadanía debería participar en favor de la seguridad ciudadana?
5. ¿Cómo cree Ud. que podría participar la ciudadanía?
6. ¿Cuáles cree Ud. que son los obstáculos para que la ciudadanía participe?

#### **DIMENSION: REDES SOCIALES Y PARTICIPACION CIUDADANA**

---

Ahora pasaremos a conversar sobre temas de las redes sociales y su aplicación en materia de seguridad ciudadana. Por favor, basar sus respuestas en su experiencia como Comisario.

1. ¿Considera Ud. que una aplicación móvil que transmita en línea audio - video y geolocalización en manos del ciudadano ayudaría a la policía en las tareas de prevención?
2. ¿Considera Ud. que la aplicación móvil mencionada facilitaría el aporte de prueba para penalización del delincuente?
3. ¿Considera que la App mencionada permitiría que la ciudadanía entregue pruebas y evidencias ahorrara sustantivamente los costos y tiempo de duración de la investigación?
4. Siendo que la App. Móvil permite de alguna forma a la ciudadanía ofrecer evidencias, ¿considera que el hecho que toda la ciudadanía lo tenga disuadiría a la delincuencia?
5. ¿Considera que la tecnología App de participación ciudadana, brindaría información estadística de gran utilidad para el análisis de la tendencia del delito y para formular planes acciones de prevención?

## Apéndice 02: Comisarias participantes

N°	COMISARIAS	N°	COMISARIAS
1	UNID. VEC. MIRONES	34	CIA CHOSICA
2	CIA PNP ZUÑIGA	35	MIRONES BAJO
3	PAMPLONA 2	36	SAGITARIO
4	PAYET	37	LADERAS DE VILLA
5	CIA. PNP. PUEBLO NUEVO CONTA	38	SANTA FELICIA
6	COM_STA_ELIZABETH	39	BARRANCO
7	COM_ZARATE	40	VILLA ALEJANDRO
8	COM_BAYOVAR	41	SURCO
9	SANTA LUZMILA	42	CIA. APOLO
10	COMISARIA MAGDALENA DEL MAR	43	CIA. SANTOYO
11	RIMAC	44	TUPAC AMARU
12	ANCON	45	CIA. EL AGUSTINO
13	CHACARILLA	46	VITARTE
14	HUAYCAN	47	YANGAS TIPO C.
15	SALAMANCA	48	COM_CANTO_REY
16	MANCHAY	49	LAS PRADERAS
17	SANTA ANITA	50	COMISARIA BREÑA
18	NUEVA ESPERANZA	51	CARABAYLLO
19	MATEO PUMACAHUA	52	COM_HUAYRONA
20	ALFONSO UGARTE	53	CIA. PNP. LUNAHUANA
21	PETIT THOUARS	54	TABLADA DE LURIN
22	SANTA MARIA DEL MAR	55	COTABAMBAS
23	VILLA EL SALVADOR	56	SAN ANTONIO
24	SAN MARTIN	57	CIA. PNP MARANGA
25	SURQUILLO	58	BARBONCITO
26	COM_HUACHIPA	59	CONDE DE LA VEGA
27	SAN ANDRES	60	PUCUSANA
28	CÍA. CHACRA COLORADA		
29	EL MANZANO		
30	LA ENSENADA		
31	SAN JUAN DE MIRAFLORES		
32	PUENTE PIEDRA		
33	PAMPLONA 1		