

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ
Escuela de Posgrado**



**IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO,
ORIENTADO A OPTIMIZAR LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE
EMISIÓN DEL CERTIFICADO DE IDENTIFICACIÓN VEHICULAR
DE LA DIPROVE, LIMA METROPOLITANA, 2020**

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

Rudy Leon Zaa
Pedro Cecilio Rojas Rocca

Asesor:
Flavio Ernesto Ausejo Castillo

Lima, 2021

RESUMEN

El trabajo de investigación tiene como objetivo elevar la eficiencia en el proceso de certificación de identificación vehicular que emite la Dirección Nacional la Dirección de Propiedad Vehicular - Policía Nacional del Perú (DIPROVE-PNP) del Perú a nivel metropolitano de Lima, dilema que se observa en el proceso actual de emisión de certificados de identificación vehicular, en aras de otorgar respuesta a un asunto de incidencia significativa determinada de la siguiente manera: “El escaso margen de eficiencia en el proceso de emisión de cédulas de identificación vehicular por la Dirección de Propiedad Vehicular - Policía Nacional del Perú (DIPROVE-PNP), en el marco de la ciudad de Lima Metropolitana sobre la base de un período de tiempo insertado en los 5 años precedentes”.

El primer capítulo plantea la definición y descripción del problema, así mismo se desarrolló el marco conceptual de las variables de investigación. Continuando con el trabajo en el capítulo dos se elaboró el árbol de problemas. Para ello, se adiciono el esquema de Ishikawa para presentar las causales de nuestros problemas, identificándose tres causas del problema: Causa 1: Trámite engorroso. Causa 2: Inadecuada infraestructura y equipos. Causa 3: Déficit de peritos.

Posteriormente en el capítulo tres, se explicó el diseño del prototipo final de innovación, habiendo hecho un estudio analítico de las causas seleccionadas, identificado el elemento causal, lo que ponderó fuertemente la inadecuada infraestructura y carencia de equipos.

Finalmente, el capítulo cuatro respondió al análisis de la deseabilidad, factibilidad y viabilidad del prototipo por medio de entrevistas con los actores involucrados; obteniendo como resultado la aceptación total de los usuarios para su aplicación, el cual permitirá en primer lugar lograr un procesamiento de datos de la

información y en segundo lugar proponer cambios en la expedición de certificados de identificación vehicular expedido por la DIPROVE – PNP.

Lo que determinará que la utilización de las tecnologías de la información nos permita en especial a esta unidad policial, una mejor relación con los usuarios que acuden a dicha dependencia para solicitar el certificado en mención.

Palabras clave: Sistema, Optimizar, Eficiencia, Gestión, Procesos, Peritaje Vehicular.



ABSTRACT

The research work aims to: Raise the level of efficiency in the process of issuing vehicle identification certificates issued by the Directorate of Vehicle Property - National Police of Peru (DIPROVE-PNP) at the Metropolitan Lima level, a problem observed in the procedure current to issue vehicle identification certificates, responds to an issue of public value due to the need to solve the problem identified as: "Low level of efficiency in the process of issuing Vehicle Identification Certificates, issued by the Directorate of Vehicle Property - National Police of Peru (DIPROVE-PNP) at Metropolitan Lima level in the last five years ”.

The first chapter raises the definition and description of the problem, likewise the conceptual framework of the research variables was developed. Continuing with the work in chapter two, the problem tree was developed. For this, the Ishikawa scheme was added to present the causes of our problems, identifying three causes of the problem: Cause 1: Tough procedure. Cause 2: Inadequate infrastructure and equipment. Cause 3: Shortage of experts.

Later in chapter three, the design of the final innovation prototype was explained, having carried out an analytical study of the selected causes, identifying the causal element, which strongly emphasized the inadequate infrastructure and lack of equipment.

Finally, chapter four responded to the analysis of the desirability, feasibility and viability of the prototype through interviews with the actors involved; Obtaining as a result the total acceptance of the users for its application, which will allow in the first place to achieve a data processing of the information and in the second place to propose changes in the issuance of vehicle identification certificates issued by the DIPROVE - PNP.

This will determine that the use of information technologies allows us, especially this police unit, a better relationship with the users who go to said agency to request the certificate in question.

Keywords: System, Optimize, Efficiency, Management, Processes, Vehicle Expertise.



ÍNDICE

RESUMEN.....	ii
ABSTRACT.....	iv
ÍNDICE.....	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	viii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I. DEFINICIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	1
1.1. Redacción formal del problema	1
1.2. Marco conceptual del problema	6
1.3. Arquitectura del problema	10
1.4. Marco institucional y normativo.....	14
CAPÍTULO II. CAUSAS DEL PROBLEMA	17
2.1 Marco teórico de las causas del problema	17
2.2. Causas del problema.....	23
CAPÍTULO III. DISEÑO DEL PROTOTIPO.....	28
3.1 Problema reformulado y desafío de innovación.....	28
3.2. Experiencias para resolver el desafío de innovación.....	30
3.3. Concepto final de innovación.....	32
3.4. Prototipo final de la innovación.....	33
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LA DESEABILIDAD, FACTIBILIDAD Y VIABILIDAD DEL PROTOTIPO	42
Conclusiones.....	45
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	47
ANEXOS	51
ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL DISEÑO DE INVESTIGACION SOBRE ARQUITECTURA DEL PROBLEMA.....	52

ANEXO 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL DISEÑO DE INVESTIGACION SOBRE LAS CAUSAS DEL PROBLEMA PÚBLICO.....	54
ANEXO 03: GUÍA DE OBSERVACIÓN.....	55
ANEXO 04: GUÍA DE ENTREVISTA	57
ANEXO 05. PROYECTO DE INNOVACIÓN.....	59
ANEXO 06. EVIDENCIAS DEL PROTOTIPO INNOVADOR.....	61



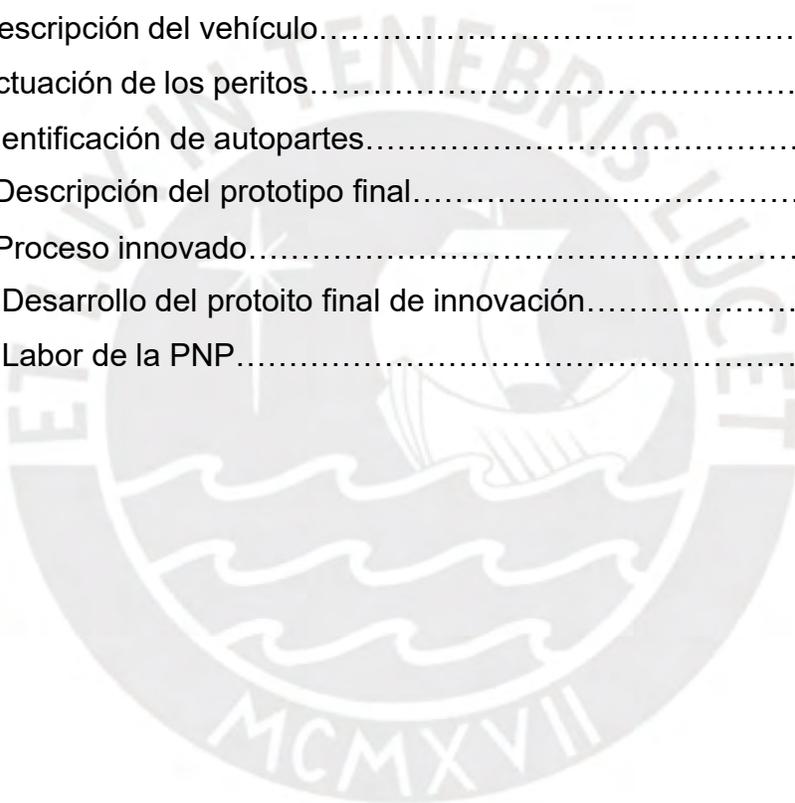
ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Marco normativo.....	14
Tabla 2. Marco Institucional.....	15
Tabla 3. Dimanación y valor.....	28
Tabla 4. Idea central.....	32



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Parque automotor de Lima.....	3
Figura 2. Parque automotor en circulación.....	3
Figura 3 Distritos donde más se registran robo de vehículos.....	17
Figura 4 Cifras de robo de vehículos.....	19
Figura 5 Como operan las organizaciones delictivas.....	20
Figura 6 Peritaje.....	23
Figura 7 Descripción del vehículo.....	24
Figura 8 Actuación de los peritos.....	25
Figura 9 Identificación de autopartes.....	26
Figura 10 Descripción del prototipo final.....	35
Figura 11 Proceso innovado.....	37
Figura 12. Desarrollo del protoito final de innovación.....	38
Figura 13. Labor de la PNP.....	39



INTRODUCCIÓN

La presente investigación gira en torno a un tema con bastante difusión, y que presenta una regulación legal muy bien desarrollada, pero en la práctica no se cumple los presupuestos de dicha normativa. Tales son los casos como la Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, Decreto Legislativo N° 1412, ley de gobierno digital, entre otras normas; cuyo propósito es brindar una acción de política óptima, que permita el incremento de valor público para la población en general.

Por ello, el peritaje realizado a los vehículos, es un procedimiento técnico por el cual se lleva a cabo una revisión técnica-mecánica, con el fin de obtener información del estado general de una unidad móvil, incidiendo en la verificación de los caracteres alfanuméricos que presenta el vehículo en diferentes partes de su infraestructura, todo dentro del marco del procedimiento, a efectos de corroborar que sean los datos que figuran en la tarjeta de propiedad que emite la SUNARP, y por ende, detalles como marca, modelo y año de fabricación.

Una vez llevado a cabo, el peritaje se procede a hacer entrega de un certificado de identificación vehicular. Dicho procedimiento es ejecutado por la División de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos de la Policía Nacional, DIPROVE-PNP, cuya unidad policial tiene funciones como realizar acciones de prevención a través de investigaciones, patrullaje policial por zonas de responsabilidad y otros procedimientos afines, orientados a combatir los delitos asociados a los ilícitos en contra de los vehículos; como son: la estafa, el robo, el hurto, la receptación entre otros, que afectan bienes jurídicos protegidos por el Estado como son: el derecho a la propiedad y a la seguridad.

La labor que realiza la DIPROVE-PNP está enfocado a la investigación de las personas que cometen este tipo de delitos. Para ello, dicha división tiene personal

experto que pertenece la unidad denominada “sección de peritajes”, cuyo trabajo está orientado a brindar una opinión técnica y profesional, así como detallar a través de un dictamen que va devenir en la expedición de un Certificado de Identificación Vehicular y que contiene las posibles adulteraciones en los caracteres alfa-numéricos de identificación del vehículo.

La función de los servidores públicos materializada en la DIPROVEPNP, encaminada a salvaguardar por el bienestar y tranquilidad de la ciudadanía en general. En esta línea, se fundamentan las exigencias de honestidad, veracidad, transparencia y garantía de que los servicios se realizarán correctamente, así como el conocimiento de las obligaciones asumidas con responsabilidad en función de dar cumplimiento a los requisitos, normas y procedimientos u otros aspectos orientados a que el desenvolvimiento del procedimiento sea eficiente; vale decir, con el menor número de recursos posibles, y también eficaz, que consiste en el logro de los objetivos planteados. (Torres, 2018, p.8)

Muchos de los casos del mal accionar del servidor público o la lentitud de sus procedimientos se dan como consecuencia de la falta de una infraestructura idónea que este centrada en la utilización de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC), por consiguiente, si se supera esta limitación el ciudadano podrá participar en procedimientos transparentes, en menor tiempo, y con mayor eficacia.

La Policía Nacional del Perú, al igual que las otras instituciones que conforman el aparato del Estado requiere de una transformación sobre todo en la aplicación de las TICs. Esto desprenderá un curso de acción político apropiado que incrementará el valor público transmitido a la ciudadanía. Sobre la base de estos aspectos, las herramientas que proporciona el gobierno electrónico para la administración pública facilitarán que las organizaciones públicas dispongan de

mejores relaciones con la comunidad. (Naciones Unidas, 2003, como se citó en Aroque, et.al, 2021, p.153)

Por otro lado, la utilización de la tecnología coadyuva, además, al incremento de los estándares de eficiencia en las relaciones internas del Estado, en función de enfocarse en la disminución de los costos organizativos inherentes a las estructuras jerárquicas y formales.

Producto de lo precedente, se puede manifestar que se obtiene materializando las particularidades de las TIC en los cursos de acción establecidos en la Administración Pública, tomando como supuesto concreto un proceso de emisión de Certificados de Identificación Vehicular expedido por la DIPROVE – PNP en el menor tiempo posible, obteniendo no solo la satisfacción del usuario que acude aquella entidad del Estado para la solicitud de un servicio con transparencia en el procedimiento, sino también que dicho procedimiento sea de acceso para todos en el menor tiempo posible y que esté acorde con las medidas de bioseguridad y protección que se tienen que adoptar por el problema generado por la pandemia del Covid-19.

CAPÍTULO I. DEFINICIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

1.1. Redacción formal del problema

Se observa una ineficiente gestión en el trámite de Certificado de Identificación Vehicular que emite la DIPROVE a nivel Lima Metropolitana. Este problema data desde hace años puesto que se tienen mayor demanda de usuarios debido a que el parque automotor ha crecido exponencialmente en los últimos años, siendo el caso que, con los mismos recursos, se continúa emitiendo el referido certificado de peritaje vehicular, exigiéndose que sea igual de eficiente como lo era antes, sin tener en cuenta el incremento de la demanda actual.

El gobierno electrónico es una forma de gobierno que tiene como objetivo la aplicación de las Tecnologías de Información y Comunicación (TIC) como instrumento trascendental para la transformación. Como señala Paredes (2010.p.13), sobre el gobierno electrónico:

La justificación de la aplicación de la tecnología de un gobierno electrónico no está dada en razón de mera automatización o la construcción de los denominados “portales de transparencia”, ello va más allá porque tiene, sino que tiene un sustrato basado en la propia definición del rol del Estado. Entonces la esfera de un gobierno electrónico se sustenta por la justificación del accionar estatal.

Existe un amplio margen de unanimidad en la ciudadanía peruana respecto que la concesión de servicios por la gestión pública tiene una secuencia de falencias, lo cual, desafortunadamente, es un mal ampliamente difundido en los diversos puntos de la circunscripción territorial, aún más, si se efectúa una ineludible comparación con las labores (bienes, servicios) otorgados por entes del ámbito privado. (Flores, 2020, p.50)

Nos encontramos ante una estructura que lo integran entidades, sean independientes (organismo, corporaciones públicas) o no (servicio central), lo cual, en buena cuenta, orienta a que todas pueden ser consideradas organizaciones para propósitos de análisis. (Ramió, 2012)

El problema público es la seguridad ciudadana donde se inserta una falencia advertida en el desenvolvimiento de un procedimiento en la actuación policial. Esto es en la emisión de certificado de identificación vehicular, en donde hemos encontrado falencias que se pueden superar si se desarrolla un procedimiento de innovación que eleve el nivel de eficacia y eficiencia en el protocolo de emisión de certificados de identificación vehicular expedido por la DIPROVE – PNP a nivel Lima Metropolitana; problema que hemos observado en el proceso actual y que, responde a un tema de valor público.

Es imperativo que se realice un proceso de emisión de certificados de identificación vehicular más transparente, oportuno, diligente y que satisfaga a los usuarios, ante esta realidad se grafican a continuación los tres problemas encontrados:

1: Tramite engoroso. 2: Inadecuada infraestructura y equipos. 3: Déficit de peritos.

Al respecto, es importante tener en cuenta que, en función de un informe emitido por el Ministerio de Economía y Finanzas, se determinó que el parque automotor es de 2.6 millones de vehículos, habiendo incrementado, considerablemente y respecto a otros años, tal cifra, colocando como ejemplo que el 85% son livianos y el 15% unidades pesadas. (2019, p.2)

Figura 1



Fuente: Lima: Como Vamos (2016)

Como puede apreciarse, el elevado índice de vehículos influye en diversos aspectos del país, en el medio ambiente, en el avance del calentamiento global, la presencia de emisiones de gases de efecto invernadero, entre otros. Ello se ve reflejado por una alta concurrencia de vehículos antiguos y nuevas unidades.

Figura N°2



Fuente: Tarazona (2019)

Lo anterior, nos permite apreciar que existe un auge de los accidentes de tránsito, debido a que la siniestralidad en las vías ocurre en todo el país. Ello se explica en razón que el contexto realístico del parque automotor que se traduce en un transporte que genera un alto sobrecosto, un alto consumo de combustible, una

mayor contaminación ambiental, seguridad baja en el servicio que se brinda y mayor tiempo en los viajes. (Tarazona, 2019, p.2)

Tal incremento influye en la generación de mayor congestión vehicular en las principales ciudades del país. Si a ello le adicionamos la existencia de una infraestructura desarticulada de la realidad, inadecuado planteamiento vial, deficiente educación vial y/o la carencia de la señalización necesaria, se torna en evidente que la situación adquiere mayor complejidad. A esto debe adicionarse, la informalidad, inacción de las autoridades, entre otros dilemas. Por colocar un ejemplo, durante el 2020, a raíz del tema pandémico, hubo un descenso del ingreso de vehículos. Por tal razón, debe entenderse, la importancia en agilizar este procedimiento de registro en el sistema vehicular, siendo requisito indispensable del Certificado de Identificación Vehicular. (Tarazona, 2019, pp.3-4)

A modo de complementar esta descripción, es menester reseñar que existen investigaciones precedentes que, de cierta manera y bajo determinada perspectiva, han abordado temas relativos al de la presente investigación.

Cayo & Gamarra (2020) en su tesis titulada "Sistema automatizado de monitoreo preventivo de placas de rodaje para generación de alertas en tiempo real" se estableció con el propósito de conseguir un elevado grado de estabilidad ciudadana por medio de actividades preventivas, disminuyendo el número de infracciones por uso de placas, todo lo mencionado por medio de la captura de matrículas de los vehículos en tránsito. Para eso se explica que el primer ejemplar va a tener una versión móvil y web, iniciando el proceso con la captura por medio de la aplicación ANPR, poniendo a disposición el paquete en formato SDK y un servicio de API para lograr hacer una adecuada adhesión a la línea de comercio. La primordial conclusión fue que el desarrollo de la aplicación y su respectivo modelo de comercio concesionará el soporte tecnológico para materializar el objetivo definido, debiéndose profundizar en los beneficios del tipo de solución

que busca cambiar la organización y modificar su cultura, en aras de generar un diseño flexible de composición y enfocada al comprador con un propósito concreto: una transformación real del paradigma de la estabilidad ciudadana.

Yovera (2018) en su trabajo de investigación titulada "Mejora de la gestión del Certificado de Identificación Vehicular, para enfrentar el delito de Estafa en la Compraventa de vehículos de segundo uso" se estructuró como dilema que es elevado el estándar delictivo de fraude respecto de la comercialización de vehículos usados, lo cual responde a las restricciones impuestas a las procedimientos investigativos de identificación vehicular que realiza la DIPROVE PNP de la localidad de Lima, tomando como margen el rango de tiempo entre 2014-2016. El prototipo planteado desarrolla una secuencia de pasos para el objeto descrito de la detección de vehículos robados en la municipalidad de San Isidro, abarcando, luego de la celebración del contrato de compraventa, la expedición del certificado de identificación vehicular (dos a tres horas), formalización en notaría y en acta (dos a tres horas), gestión ante SUNARP, acciones de registro y emisión y entrega de nueva TIV. La primordial conclusión es que la automatización de los datos contenidos en el certificado de identificación vehicular otorgará a las diversas instituciones que intervienen en el proceso de transferencia de un medio vehicular utilizado disponer de información contenida en medios informáticos en aras de, consecuentemente, alcanzar la interoperabilidad deseada.

Zapata (2017) en su trabajo de investigación titulado "Implantación de una norma jurídica e implementación de canales virtuales para enfrentar el problema de alta incidencia del delito Contra la Fe Pública (falsedad genérica en la modalidad de suplantación de identidad vehicular — "clonación" de vehículos) en la transferencia de vehículos automotores por compraventa con placas duplicadas en la ciudad de Lima" abordó la problemática que representa el alto margen de delitos contra la fe pública (alteración, suplantación de identidad), tomando como caso concreto la transferencia en propiedad de medios vehiculares automotores

orientados a la comercialización con duplicado de sus placas en Lima, años 2014-2016. La propuesta formulada involucra la utilización de una regla legal que necesita la administración de certificados de identificación de vehículos policiales a lo largo de la transferencia de medios vehiculares automotores para la comercialización con duplicado de placas. La conclusión elemental remarcó que el empleo de un parámetro legal y de canales virtuales es una iniciativa apropiada para afrontar el elevado índice de delitos contra la fe pública, tomando como referencia el entorno de las ventas y transacciones de coches con matrícula doble ante la delincuencia estructurada y en enorme escala, siendo que la iniciativa propuesta busca cooperar con la lucha contra todo tipo de accionares ilícitos a través de medios de forma efectiva.

En función de todo lo expuesto, el problema redactado formalmente viene a ser el siguiente: *“Ineficiente gestión en el procedimiento de la gestión de emisión de “Certificado de Identificación Vehicular” desarrollado por la DIPROVE-PNP a nivel Lima Metropolitana en los últimos cinco años”*.

1.2. Marco conceptual del problema

Para el presente problema se ha podido identificar como conceptos claves los siguientes términos: Eficacia, Eficiencia, Calidad, Proceso y Servicios.

Hemos encontrado sus definiciones conforme se detalla a continuación:

1.2.1. Eficacia

La eficacia, según Bonnefoy y Armijo (2005) es la “capacidad de cumplir con la producción comprometida y de logro de objetivos”. Este instrumento trascendente, va medir el desempeño de las instituciones del Estado. La eficacia se refiere tanto a los servicios que realiza el servidor o funcionario público en favor del Estado y de la población, así como bienes que entrega

para el beneficio de la población. Así también, según Idalberto Chiavenato (2004) manifestó que la eficacia "es una medida del logro de resultados". Para Koontz y Weihrich (2007) la eficacia es "el cumplimiento de objetivos".

Por todo ello, se puede concluir que la eficacia es cumplir la actividad o tarea en el tiempo solicitado, pero sin analizar los recursos empleados para el cumplimiento de la misma.

1.2.2. Eficiencia

Este es otro de los indicadores de desempeño que se refiere a la habilidad para desarrollar una actividad al mínimo costo posible.

De acuerdo a Bonnefoy y Armijo (2005) el concepto de eficiencia describe "la relación entre dos magnitudes físicas: la producción física de un bien o servicio y los insumos que se utilizaron para alcanzar ese nivel de producto o servicio".

Se puede concluir que la eficiencia es cumplir la actividad o tarea en el tiempo solicitado, pero usando los recursos mínimos empleados para el cumplimiento de la misma.

1.2.3 Calidad

De acuerdo a Bonnefoy y Armijo (2005) es definido como "la capacidad de lograr la producción de los bienes y servicios de acuerdo a los atributos esperados por los usuarios".

Por su parte Wadsworth (2012) afirmó que la definición de calidad probablemente incluya algo de lo siguiente "Grado de excelencia o

excelencia general (tiene calidad); Atributo o facultad (tiene muchas cualidades buenas) y la Naturaleza relativa, carácter o propiedad.” (p.15).

La calidad significa no permitir conformarse con un segundo lugar; es “una condición de excelencia”. Sobre la calidad del servicio para Bonnefoy y Armijo (2005) “es una dimensión específica del desempeño que se refiere a la capacidad de la institución para responder en forma rápida y directa a las necesidades de sus usuarios. Son extensiones de la calidad factores tales como: oportunidad, accesibilidad, precisión y continuidad en la entrega de los servicios, comodidad y cortesía en la atención” (p, 36).

Entonces, la calidad del servicio debe producirse desde el principio, es decir, desde el primer proceso comercial, avanzando paso a paso sobre la base de un control estricto, para que los procesos posteriores o continuos sean de alta calidad y obtengan resultados apropiados. Los proveedores de servicio al cliente deben tener cuidado, en la forma en que interactúan, movimientos, palabras, vestimenta, etc., porque esto le da al usuario una visión preliminar de elevada significancia sobre la institución u organización. (Cahua, 2018, p.42)

1.2.4. Proceso

Se puede entender como un proceso a una serie de etapas donde se realizan diversas actividades, cada etapa tiene una secuencia que se entrelaza con la otra. De acuerdo a Chang (1996) estamos ante un proceso “cuando se cumple una serie de actividades que tienen o poseen un valor agregado, dichas actividades o tareas se relacionan entre sí, para el cambio o la transformación un insumo en un producto.

1.2.5. Servicios.

Por servicio entendemos diferentes actividades que se adaptan a las necesidades de cada cliente. Este concepto implica el acto o efecto de servicio, a disposición de una persona, organización o estado; funciones desempeñadas en el estado, el tiempo que un ciudadano es soldado, culto, utilidades prestadas, organización y personal destinados a satisfacer las necesidades públicas, posición definitoria, sociedad para la satisfacción del interés público, favor, trabajo tconveniencia, ventaja, cortesía que se presta a alguien. (Cahua, 2018, p.37-38)

Asimismo, se ha expresado que los servicios pueden entenderse como acciones, procesos y prácticas que llevamos a cabo para fidelizar a nuestros clientes, los servicios deben entenderse no solo a las empresas están implícitos en este sentido, ya que en una empresa manufacturera el servicio es parte de la producto, como en una empresa de cosméticos, se entrega el producto pero se percibe el servicio en el empaque, la calidad del producto, el contacto entre el vendedor y el cliente, por eso la mayoría de nosotros encontramos buena expresión para brindar un servicio. (Cahua, 2018, p.37-38)

Entonces, por servicio debe comprenderse el conjunto de expectativas que se espera que reciba el cliente, cuando decide utilizar un servicio, es decir, tiene que optar por aportar un valor añadido a lo que se proporciona para que el cliente satisfaga las necesidades. Los servicios son intangibles que un actor refiere su predisposición de ofrecerá a otro, no se posicionan sobre algo, lo que distingue claramente lo que es un servicio y un producto. Un servicio puede ser realizado por una organización bien estructurada, como una empresa o una persona específica. (Cahua, 2018, p.37-38)

En el caso del proyecto, los servicios que nos referimos son

los relacionados a los que brinda la DIPROVE.

El usuario es el propietario del vehículo que realiza el trámite ante la División de Prevención e investigación de Robo de vehículos de la Policía Nacional del Perú, requiere de su documentación en el tiempo más breve posible. En este contexto se verifica que, en los últimos años, la DIPROVE está siendo saturado por el alto índice de trámites para la exigencia del certificado de identificación vehicular, el cual como todo procedimiento requiere de una serie de requisitos, que tiene que ser verificados por los efectivos policiales de dicha unidad, que muy bien podrían ser verificados a través de un sistema interconectado con la tecnología.

Justamente la falta de equipos, instalaciones y la tecnología que exige y requiere actualmente la DIPROVE-PNP, incide en un deficiente procedimiento en el servicio de expedición de los certificados. Esta falencia de carecer de la tecnología de la información en la esfera y dinámica de su trabajo, perjudica en el tiempo a los usuarios que no ven resuelto o solucionados sus problemas con la celeridad o sumariedad que se necesita, muy al contrario, estas deficiencias colaboran para que el usuario se pueda sentir insatisfecho por el servicio prestado.

1.3. Arquitectura del problema

Habiendo realizado la redacción formal del problema y el marco conceptual, se realizó la arquitectura del problema con cada uno de sus dimensiones. Por tal motivo, se recurrió a la utilización de instrumentos cualitativos como la “Guía de entrevista” y el análisis documental, por ello se elaboró una matriz de consistencia (anexo 1).

A continuación, se describirá como se desarrollaron cada uno de los elementos de esta matriz de consistencia:

1.3.1. Trámite engorroso

Estamos en el denominado boom de la compra y venta de vehículos, y ello ha sido cada vez mayor en estos últimos años, no solo de vehículos nuevos sino de vehículos de segundo uso, para ello se necesita un documento trascendental como es el certificado de identificación vehicular, siendo importante el cumplimiento de determinado perfil unido a una documentación reglamentaria.

El usuario se traslada a la DIPROVE.

Los requisitos que presenta son:

- Formulario que contiene el formato para la solicitud del certificado.
- Identificación del solicitante (DNI, carné de extranjería etc.) en original y fotocopia.
- Váucher del pago del trámite cancelado en el Banco de la Nación
- Documento de identificación del vehículo (Tarjeta de propiedad), presentada en original y copia.
- El documento que acredita el pago se emite una vez incoado el procedimiento de solicitud y con la autorización respectiva de la

DIPROVE, este documento se emite, una vez se han cumplidos con todos los documentos exigidos y el pago correspondiente.

- El usuario, se presenta a las oficinas de la DIPROVE, con todos los documentos exigidos.

Cuando el interesado acude a la DIPROVE se inicia el trámite, donde primero se verifica cual es el estado del vehículo, esto es si tiene requisitoria u otras observaciones.

Si tiene requisitoria, es detenido y puesto a disposición de la autoridad solicitante.

Si no tiene requisitoria, se realiza el peritaje respectivo, procedimiento técnico, por el cual se lleva a cabo una revisión técnica-mecánica para tener conocimiento del estado general de la unidad móvil, incidiendo en la verificación de los caracteres alfanuméricos, que presenta el vehículo en diferentes partes de su infraestructura, todo ello, a efectos de corroborar que sean los que figuran en la tarjeta de propiedad que emite la Superintendencia Nacional de los Registros Públicos, SUNARP. y los que corresponden por marca, modelo y año de fabricación.

Una vez realizado el peritaje, mientras el usuario espera, se emite el certificado de identificación vehicular, para lo cual el usuario tendrá que mantenerse en espera en las oficinas de la División de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos (DIPROVE).

1.3.2. Inadecuada infraestructura y equipos

El usuario es el propietario del vehículo que realiza el trámite ante la DIPROVE de la Policía Nacional, y requiere de su documentación en el tiempo más breve.

Ello no es posible porque se observa que la infraestructura y equipamiento de las oficinas del Estado son precarios y obsoletos, como en el caso de algunas dependencias de la Policía del Perú. Por dicha razón, el Estado aún debe continuar invirtiendo en que su servicio sea mejor.

Justamente la falta de equipos, instalaciones y la tecnología que exige y requiere actualmente la DIPROVE, incide en un inadecuado procedimiento. para la expedición de los certificados.

1.3.3. Déficit de peritos

La DIPROVE cuenta con los mejores profesionales, peritos experimentados que han demostrado a lo largo de estos años su trabajo técnico y especializado, por décadas han hecho frente a las diversas modalidades de la delincuencia y organizaciones criminales, a ello se adiciona que en la actualidad se observa el más alto índice de compra de vehículos e incremento del parque automotor, el cual incide en una mayor demanda de certificados de identificación vehicular DIPROVE y por ende de más peritos.

La DIPROVE está siendo saturada con un alto índice de trámites para la obtención del certificado de identificación vehicular, el cual como todo procedimiento requiere de una serie de requisitos, que tiene que ser verificados por los efectivos policiales de dicha División, los cuales muy bien podrían ser verificados a través de un sistema interconectado valiéndose de la tecnología adecuada.

Justamente la falta de equipos, instalaciones y la tecnología que exige y requiere actualmente la DIPROVE PNP, incide en un inadecuado procedimiento para la expedición de los certificados; en tal sentido, teniendo en cuenta que son muchas las personas interesadas en solicitar dicho trámite se requiere buscar una solución innovadora mediante el uso de las TIC.

Como se observa, esta falencia de carecer de la tecnología de la información en la esfera y dinámica de su trabajo, perjudica en el tiempo a los usuarios que no ven resuelto o solucionados sus problemas con la celeridad o sumariedad que se necesita, muy al contrario, estas deficiencias colaboran para que el usuario se sienta insatisfecho.

1.4. Marco institucional y normativo

1.4.1 Marco normativo.

Tabla 1.

Problema identificado	Marco normativo lineamientos para atender el problema identificado
INEFICIENTE GESTION EN LA EMISION DE CERTIFICADO DE IDENTIFICACIÓN VEHICULAR DE LA DIPROVE – PNP A NIVEL LIMA METROPOLITANA	Decreto Legislativo N°1214. Decreto Legislativo que dicta medidas de prevención para combatir los delitos patrimoniales relacionados con vehículos automotores y autopartes
	Ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado (Ley Marco de Modernización
	Decreto Legislativo N° 1412, ley de gobierno digital
	Ley N° 27806 y su reglamento DS N° 072-2003-PCM

1.4.2. Marco Institucional

Tabla 2.

Problema identificado	Marco desarrollado frente a problema identificado
INEFICIENTE GESTION EN LA EMISION DE CERTIFICADO DE IDENTIFICACIÓN VEHICULAR DE LA DIPROVE – PNP A NIVEL LIMA METROPOLITANA	TUPA 01 DIROVE - PNP Costo Acceso a la Información 2012
	TUPA 02 DIROVE - PNP Constancias o Resoluciones 2012
	TUPA 03 DIROVE – PNP Vehículos menores 2012

1.4.3. DIPROVE

La Dirección Departamental de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos (DIPROVE), tiene como misión principal, la prevenir el hurto de vehículos, así como la investigación con relación a este delito, y una lucha frontal contra las organizaciones criminales que se dedican a esta ilícita actividad.

La DIPROVE cuenta con una serie de pasos por cada sección de peritajes, en función del servicio de soporte técnico y un equipo de profesionales expertos y competentes para la realización de esta determinación del tipo de vehículo.

No obstante, la SUNARP, como registro de bienes muebles e inmuebles, no materializa ninguna clase de inspección física o verificación del medio vehicular con antelación a la matriculación, ni requiere inscripción (primera matriculación del medio vehicular) así como matriculación (acaecida como correlato de una venta que genera la traslación de propiedad) (Sunarp, Tupa, págs. 2772-2783). Luego el documento emitido por dicho organismo policial en opinión de un perito (Certificado de Identificación Vehicular), ya que solo requiere que los documentos

de traslación de la propiedad (acuerdo de compraventa) sean legalizados por notarios, ya que los mismos, de forma mínima, pudieron verificar físicamente el bien. (Yovera, 2018, pp.10-11)

Para contribuir a combatir los delitos contra la propiedad, como el fraude vehicular, la presente investigación aspira enfatizar el valor del Certificado de Identificación Vehicular, archivo que se expide después de la tasación de estos bienes y ya que no es solicitado por el registro, como requisito tanto en la matriculación y en la transferencia de un transporte, no brinda ningún alcance sobre la proporción de habitantes importantes, implementando los filtros necesarios que permitan determinar la naturaleza de lo adquirido, en aras de evitar contingencias que involucren, por ejemplo, el ser víctima de una estafa. (Yovera, 2018, pp.10-11)

1.4.3.1 Migraciones

La Superintendente Nacional de Migraciones, es una organización que realiza operaciones en colaboración con la Policía Nacional del Perú (PNP) y los organismos de inteligencia para detectar y castigar a los foráneos que violan nuestras fronteras al ingresar al territorio nacional. En cooperación articulada con la policía nacional, se fortalece el mecanismo de control, verificación y seguimiento de la coordinación con las instituciones de la circunscripción local y la policía. El trabajo de inteligencia y migración se realiza con otros países. (Turismo Perú, 2021)

Migraciones ha instalado elementos de verificación migratoria en zonas fronterizas estratégicas, en aras de llevar a cabo controles para eludir el ingreso irregular de individuos. (Infoabe, 2021)

1.4.3.2 Departamento de Requisitorias.

La requisitoria es el documento que formula la autoridad competente solicitando la captura de un sujeto comprendido en una investigación por delito.

Las autoridades tanto policiales, Ministerio Público, Poder Judicial, están obligados a consignar en los mandatos de detención de los que surge la requisitoria, los datos de identidad de los requisitoriados, tales como nombres, apellidos completos, edad, sexo; así como características físicas, talla, contextura, y datos mínimos parametrados en lo que establece la ley 27411, modificado por la ley 28721; las mismas que establecen claramente dos procedimientos para la declaración de una requisitoria bien formulada. Por un lado, la declaración de homonimia a nivel judicial para los actores que se inserten en contextos de privación de libertad como correlato de una medida de detención personal. De otro lado, la declaración de homonimia a nivel administrativa, cuyo ámbito de influencia alcanzar a los actores que se ubican en contexto de libertad pero que buscan suprimir cualquier indicio que denote un supuesto de homonimia y requisitoria, con relación a la persona del actor potencialmente afectado. (Diego, s.f)

CAPÍTULO II. CAUSAS DEL PROBLEMA

2.1 Marco teórico de las causas del problema

2.1.1. El alto índice de delitos contra los vehículos.

Con el incremento del parque automotor también se ve elevada la problemática criminal, reflejada en un alto índice en la comisión de delitos asociados al robo de vehículos y otros ilícitos conexos, subsecuentemente atentando contra el derecho a la propiedad y afectando a gran número de peruanos. Esto se refleja, que los altos índices de criminalidad en nuestro país, relacionado con vehículos robados desarticulados o empleados por la delincuencia organizada.

Figura 3.



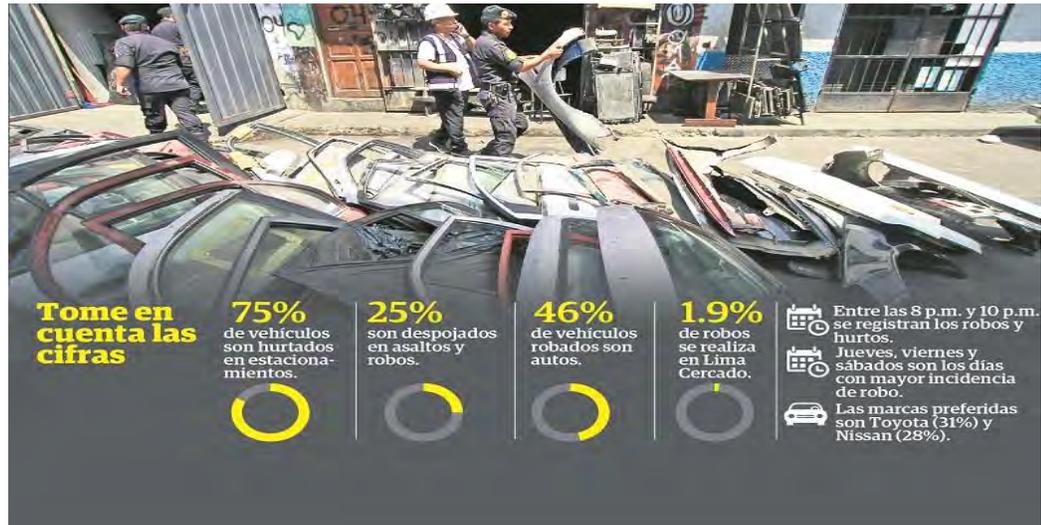
Fuente: Canal. N. 2018.

El tráfico ilícito de vehículos y de autopartes es pan de cada día, pero lo más importante es que muchos de dichos vehículos son objeto de metamorfosis para volver al mercado; esto no solo afecta a la sociedad, a la empresa de seguros y la reputación de los fabricantes, sino que va mucho más allá. El robo de vehículos es una fuente de ingresos muy lucrativa para las organizaciones criminales a bajo esfuerzo, ahora no solo se pone en peligro a la industria (competencia desleal del mercado), sino que también se pone en riesgo la vida e integridad de los conductores.

A ello se une la esfera del internet que ha contribuido a una venta desmedida de los componentes de vehículos. Son conocidos los grandes centros de venta de repuestos y autopartes de origen ilícito como en el paradero 50 del distrito de Comas y San Jacinto en La Victoria (pese a diversas intervenciones, siguen en funcionamiento, incluso ahora hay otros mercados clandestinos), y los tramitadores que se ubican en la avenida

Azángaro que falsifican documentos y realizan diferentes diligencias para que dicho vehículo robado pase a circular como un vehículo sin ningún tipo de problemas.

Figura 4.



Fuente. Guzmán. 2017. p,4

Como vemos las cifras que se desprenden de dicho informe son desalentadores, ello nos lleva a un arduo trabajo por parte de la institución policial que investiga los ilícitos en torno a los vehículos.

DIPROVE (2017) informó lo siguiente:

De acuerdo con LA DIPROVE, la mayoría de robos o hurtos se realizan los días jueves, viernes y sábado, cuando hay mayores compromisos sociales. Modelos y marcas. En estos lapsos, los ladrones aprovecharon para llevarse autos de las marcas Toyota (31%), Nissan (28%), Hyundai (10%), Kia (7%), Chevrolet (4%), Volkswagen (3%), Mitsubishi (2%), Mazda (2%), Suzuki (2%) y Daewoo, Honda, Subaru, con el 1% de los hurtos o robos. En tanto, los modelos Corolla (13%), Sentra (11%), AD (7%), Rio (4%), Yaris (4%), Hilux (3%), Sunny (3%), Probox (3%), Accent (2%), Caldina (2%), Tercel (2%) y 1300 (1%) fueron los más robados. Los ladrones incluso se dan la libertad de escoger los vehículos que les resultarán más beneficiosos, ya sea para

utilizarlos en sus incursiones delictivas o venderlos por partes en el mercado negro de la capital.

2.1.2. La actuación de la DIPROVE

La prevención e investigación de robo de vehículos tiene como finalidad tutelar los derechos fundamentales de los ciudadanos, en especial los relativos a la propiedad y a la seguridad, dentro de una relación vinculante, para ello, necesita contar con los mejores medios. Por tal motivo no puede estar desvinculada de las TIC (Tecnologías de la Información y Comunicación) para que pueda establecer una comunicación fluida con los ciudadanos. Independientemente de los problemas comunes como son la carencia de efectivos policiales capacitados y con experiencia, equipos de comunicación, vehículos, adecuada infraestructura, recursos logísticos entre otros; en consecuencia se necesita una plataforma tecnológica sistematizada como recurso indispensable para poder atender la cantidad de solicitudes para la obtención del certificado de identificación vehicular de la DIPROVE PNP, aprovechando que se cuenta con un marco legal y con los procedimientos para prevenir, atender, investigar y proteger a los ciudadanos contra el robo de vehículos.

Figura 5



Fuente. SUNARP. 2015. p,10

Es reconocida la labor de la DIPROVE en todo el país, los trabajos de investigación, inteligencia y seguimiento han dado sus frutos, cada cierto tiempo vemos por los medios de comunicación exitosas intervenciones contra las organizaciones criminales de robo de vehículos. Los llamados reducidos de autopartes, venta de repuestos, captura de bandas etc., todo ello previa coordinación con el Ministerio Público.

Siempre están en constante actividad y cada vez con mayores campos de acción, no solo porque hay vehículos pesados, livianos y menores, estos últimos son las motos, moto taxis entre otros.

En este 2020 (enero a setiembre) la labor de la DIPROVE ha tenido logros significativos, de acuerdo a Espinoza (2020):

- Se recuperaron 3,114 vehículos que fueron robado en la capital.
- Durante la pandemia el robo de vehículos ha disminuido en un 30%.
- Se ha realizado más de cien operativos en zonas conocidas como San Jacinto (La Victoria) y la cincuenta (Comas)
- Los distritos con mayor incidencia de robo son: Comas y Villa el Salvador.
- La modalidad más utilizada es cuando están estacionados y violentan la chapa, cruzando los cables.
- Se vienen robando automóviles de alta gama.
- Se han logrado detener a 462 personas involucradas en este tipo de robo de vehículos.

En la totalidad de supuestos en los que opera la Policía, el sistema de información es trascendente, por la solidez organizacional de la institución, de ahí la relevancia que la estructuración de decisiones se lleve a cabo en el instante concreto, así como que la policía debe otorgar mayor prioridad a la gestión de la capacidad tecnológica para el logro de las metas. Asimismo, luego de analizar los sistemas de información, contextos, desarrollos, patrones de uso y problemas desde el punto de vista del gobierno, se proponen nuevos escenarios: donde se inserta la tecnología. (Chirinos, 2021, p.59)

En el hoy en día, como correlato del desarrollo de la tecnología, la información cobra cada vez más importancia en la gestión administrativa estatal, en la mayoría de los casos, la información se convierte en el activo más relevante con el que se cuenta. Es una novedad continua de los servicios, la proactividad de los ciudadanos y la manera de gobierno por medio de la transformación de las relaciones externas e internas a través de la tecnología y los nuevos medios de comunicación. (Chirinos, 2021, p.59)

El notable desarrollo que han experimentado las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) en los últimos años ha tenido una amplia incidencia en diversos ámbitos de la actividad social y económica, facilitando la vida diaria y permitiendo la obtención de mayor eficiencia y liderazgo en la materialización de una diversidad de procedimientos. (Arias, 2010)

El desprendimiento de tales mecanismos tecnológicos genera inéditos y novedosas modalidades tanto para brindar servicios a la comunidad, así como para también tener una mejoría en la calidad y oportunidad de los mismos. Por ellos la importancia de la implementación de la PLATAFORMA VIRTUAL DIPROVE.

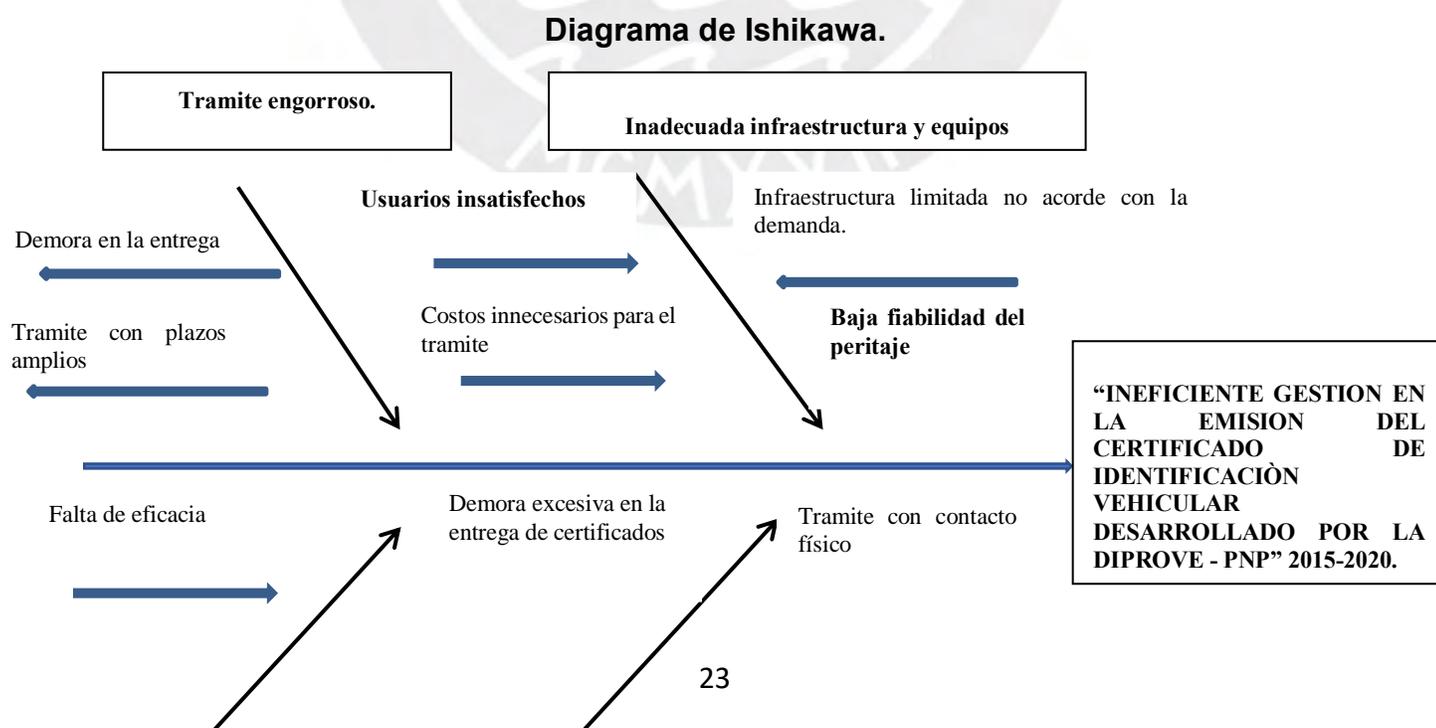
2.2. Causas del problema

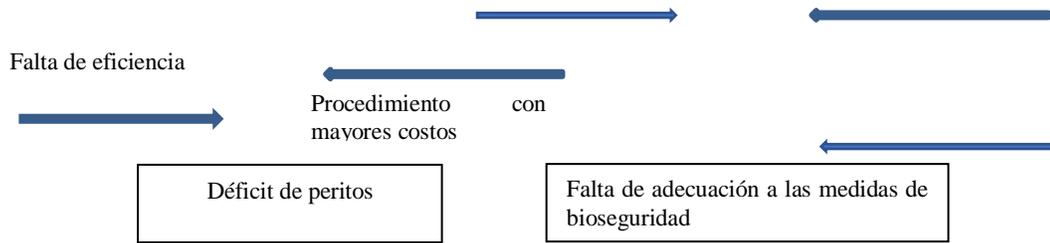
De forma posterior a examinar el marco teórico causal y recabar la información pertinente acorde con herramientas de recolección (observación, entrevista y revisión documental), fue factible determinar la existencia de tres aspectos que dotan de fundamento explicativo a la problemática colectiva: i) Procedimientos complicados, ii) Carencia de equipos e infraestructura y iii) inexistencia de actores con dominio profesional y competitividad en la materia. (Arévalo y Mariño, 2020, p.41)

Tales factores, en una u otra medida, han desprendido un grado de vinculación estrecha con la problemática pública diagnosticada, motivo por el cual es que se grafica en el Diagrama de Espina de Pescado el examen de las causas del dilema público determinado.

Figura 6

Gráfica del análisis del problema





Causa 1: Trámite engorroso

El actual tiempo de trámite se puede disminuir si se utiliza la tecnología.

Se ha observado problemas como:

- Demora en la entrega.
- Necesidad de presencia física para el trámite.
- Trámite con plazos amplios.
- Costos innecesarios para el trámite.
- Falta de adecuación a las medidas de bioseguridad
- Trámite sin tener las medidas de bioseguridad.

Figura 7

Descripción del vehículo



Causa 2: Inadecuada infraestructura y equipos

La institución policial no ha estado alejada de problemas propios de la administración del Estado, siendo la más preocupante la falta de una

infraestructura acorde con la demanda, adicionado a la falta de equipos de última tecnología que pueden minimizar el tiempo de la inspección general que se hace a un vehículo.

Figura 8

Actuación de los peritos



Causa 3: Déficit de peritos

Hemos visto la importancia y la necesidad de los propietarios, apoderados o arrendatarios del vehículo de obtener el certificado de identificación vehicular porque dicho documento le va servir para poder movilizar el vehículo sin ningún problema y poder realizar cualquier acción mercantil en torno al bien inmueble. Por ello para el usuario es muy importante obtener el certificado en el tiempo más breve, porque el procedimiento a pesar de los plazos que señala su normatividad ello en la realidad no se cumple, y el usuario no obtiene su documento en el tiempo oportuno, de acuerdo a la normativa el tiempo promedio debe ser 48 horas, sin embargo, el promedio actual es de 15 a 30 días.

Peritaje de motor



Para ello se debe contar con los profesionales acorde a la exigencia o la demanda de expedición de certificados, actualmente este personal es limitado y el requerimiento, en promedio en años anteriores, en el 2016, se presentaban 365 casos al mes, y en el 2020, antes de la pandemia son 515 casos al mes, y se mantienen la misma cantidad de peritos, designados, apoyo técnico (21).

Figura 9

Identificación de autopartes.



CAPÍTULO III. DISEÑO DEL PROTOTIPO

3.1 Problema reformulado y desafío de innovación

Se han identificado las tres causas del problema público:

Una vez que ha sido identificado las causas de nuestro problema público, como 1: Tramite engoroso. 2: Inadecuada infraestructura y equipos. 3: Déficit de peritos.

Para tal efecto, se procedió a elaborar una escala jerarquizada, a efectos de seleccionar el elemento causal que identifica este desafío de innovación, con el objeto de mitigar o eliminar dicho problema, a través de una matriz de dimensiones y causas.

Tabla 3.

Dimensión y valor		Causas		
Dimensiones	Valores	Trámite engoroso	Déficit de peritos	Inadecuada infraestructura y equipos
Nivel de impacto	2 1 0	2	1	2
Posibilidades de modificación	2 1 0	0	2	2
Si se encuentra en su ámbito organizativo	2 1 0	2	1	1
Total		4	4	5

Justificación de los valores:

Nivel de impacto:

- a. Déficit de peritos que se le asignó el valor 2 porque tendrá un alto impacto en el problema; a una mayor presencia de peritos con los conocimientos actualizados y las herramientas idóneas se podrá obtener un peritaje en el tiempo más sumario posible.
- b. Trámite engorroso, al cual se le asignó el valor 1 porque su impacto para solucionar el problema será regular. Lo que se agiliza una parte del procedimiento.
- c. Inadecuada infraestructura y equipos, en el que se le asignó el valor 2, porque tendrá un alto impacto en el problema. Dicho segmento, es el que más incide en el problema.

Posibilidad de modificación:

- a. Trámite engorroso, al que se le asignó el valor 0, pues este trámite de cambios en otras áreas; dicha problemática ya se ha venido solucionando paulatinamente, pero así presenta serias deficiencias, como la demora al expedir el Certificado de Identificación Vehicular, complicaciones en las citas con el perito, incumplimiento en los plazos para la revisión del vehículo; por ello que tiene baja posibilidad de modificación.
- b. Déficit de peritos, al asignarse el valor 2, porque tiene una alta posibilidad de modificación, debido a que dentro de la esfera privada se cuenta con profesionales idóneos, lo cual se puede modificar incrementando mayor personal, de 21 a 40 peritos.
- c. Inadecuada infraestructura y equipos, por lo cual se le asignó el valor 2, ya que tiene una alta posibilidad de modificación, al existir el equipo y la

infraestructura accesible de adquirir, por ello, es importante el presupuesto para la compra de nuevos equipos, como sistema en línea, nuevas herramientas manuales para los peritos, uso de cámaras tipo GoPro, para la filmación y transmisión en línea del peritaje y visita virtual en línea.

Problema reformulado:

Desafío de innovación:

¿Qué genera la ineficiente gestión en la emisión del Certificado de Identificación Vehicular desarrollado por la DIPROVE – PNP a nivel Lima Metropolitana en los últimos cinco años?

3.2. Experiencias para resolver el desafío de innovación

Guisado, C. (2020) en la experiencia: *“Implementación de un sistema informático denominado CONMIN, orientado a prevenir conflictos mineros a nivel nacional”*, tuvo como objetivo: explicar el curso apropiado del accionar policial para prevenir conflictos mineros en territorio nacional durante el rango de tiempo entre 2017-2018. Sobre el particular, se pudo concluir que existe una carencia de claridad respecto de instrumentalizar un curso policial de acción sobre el tópico de conflictos mineros, lo cual sustenta una problemática pública y social que amerita ser afrontada (la escasa competencia para afrontar conflictos mineros durante el rango de tiempo definido, 2017-2018). Con base a esto, se han examinado propuestas de optimización para sistematizar la información acerca de la explotación de conflictos, en las cuales se ha postulado el diseño de un sistema informático, nominado minería de conflictos - CONMIN, que comprende la comprensión y funcionamiento de la información, acorde con estándares que faculten una composición idónea.

Torres, A. (2020) en la experiencia: *“Manejo del software policial en el proceso de formación de la escuela de educación superior técnico profesional de Puente Piedra y su implicancia en el servicio policial, en las comisarías PNP de la División Policial Sur 1, período 2018 y 2019”*. Tuvo como objetivo: determinar la implicancia de los contenidos curriculares en el manejo del software policial durante el proceso de formación en la Escuela de Educación Superior Técnico Profesional de Puente Piedra, en el servicio policial de las comisarías de la División Policial Sur 1, períodos 2018 y 2019. Concluyendo que: 1. Los contenidos curriculares en el manejo del software policial en el proceso de formación en la Escuela de Educación Superior Técnico Profesional de Puente Piedra son los requeridos para optimizar el servicio policial ocasionado problemas en la calidad de profesional técnico. 2. El desarrollo de los contenidos curriculares en el manejo del software policial incide significativamente durante el proceso de formación de los estudiantes de la promoción “Honestidad” de la Escuela de Educación Superior Técnico Profesional de Puente Piedra periodo 2018-2019. 3. Las competencias técnicas profesionales del manejo del software contribuyen significativamente en el servicio policial de los suboficiales PNP de reciente egreso en las comisarías de la División Policial Sur 1. 4. El impacto de las competencias técnico profesionales adquiridas en el manejo del software, incide significativamente en el servicio policial de los suboficiales de reciente egreso en las comisarías PNP de la División Policial Sur 1.

Montaña, D. (2017) en la experiencia: *“Sistema de identificación mediante huella digital para el control de accesos a la Universidad Libre, sede Bosque Popular simulado en un entorno web.”*. Tuvo como objetivo: El desarrollo de un sistema que permita identificar en tiempo real a través de la utilización de la huella digital, el acceso de los estudiantes a la casa de estudios. En este objetivo, participan diferentes instituciones de índole nacional o

privada, con ello se incrementa la seguridad no solo de la universidad, sino también, de todos los estudiantes.

Cabrera, J. (2018) en la experiencia: “*El accionar ilícito en el procedimiento de control de identidad por la autoridad policial: consecuencias jurídicas y procesales*”. Se definió como propósito determinar cuáles son los elementos normativos de los controles policiales de identidad previstos en el artículo 205 del Decreto Legislativo N° 957 a fin de determinar los límites entre el riesgo jurídico penal y la persecución penal de su aplicación legal. Se realiza de manera focalizada en el marco de la política pública, con alcance nacional. El momento de esta innovación es 2018, por lo que los elementos estándar del control de identidad policial previstos en el precepto normativo objeto de análisis, se refieren a policías que realizan la identificación de personas, interviniendo en todos los casos y requiriendo la identificación correlativa.

3.3. Concepto final de innovación

3.3.1. Descripción del concepto final

Las causas que generan la ineficiente gestión en la emisión de Certificado de Identificación Vehicular desarrollado por la DIPROVE a nivel Lima Metropolitana en los últimos cinco años, nos han llevado a proponer una plataforma virtual innovadora para la DIPROVE.

La viabilidad de las propuestas innovadoras se realiza mediante el empleo del método deductivo, desde una óptica económica, normativa y organizacional.

3.3.2. Proceso de desarrollo del concepto final de innovación

Tabla 4. Idea central.

Idea central	Criterios
--------------	-----------

<p><i>¿Qué genera la ineficiente gestión en la emisión del certificado de identificación vehicular desarrollado por la DIPROVE – PNP a nivel Lima Metropolitana en los últimos 05 años?</i></p>	<p>Deseabilidad: Mejora el proceso de emisión de certificado de identificación vehicular en la DIPROVE – PNP</p>
	<p>Factibilidad: Existen las condiciones en el Ministerio del Interior y la Policía Nacional y la DIPROVE para aplicarla.</p>
	<p>Viabilidad: -</p> <p>Viabilidad económica: La Policía Nacional del Perú tiene un nivel alto para costear la innovación propuesta.</p> <p>Viabilidad normativa. La aprobación de la propuesta normativa se encuentra dentro del ámbito de la Policía Nacional del Perú.</p>
	<p>Viabilidad organizacional. La policía nacional desarrollo su labor, sobre todo en la esfera de la DIPROVE.</p>
	<p>Impacto: Emisión de certificado de identificación vehicular desarrollado por la DIPROVE - PNP a nivel Lima Metropolitana en el menor tiempo posible para satisfacción de la población.</p>
	<p>Disrupción: Plataforma virtual de DIPROVE.</p>

3.4. Prototipo final de la innovación

3.4.1. Descripción del prototipo final

Para la emisión del Certificado de Identificación Vehicular, el solicitante realizará el previo pago a través de una agencia del Banco de la Nación o a través de la plataforma **pagalo.pe** (este tiempo puede tomar un máximo de 5 minutos si es por la página **pagalo.pe**). Una vez hecho este paso, el usuario accederá al módulo “**Solicitud de peritaje vehicular del sitio web de la DIROVE**”.

Posteriormente, llenará el formulario web con la información solicitada y hará clic en guardar. Luego, la plataforma verificará que las imágenes cargadas al sistema cumplan con los requisitos de resolución y tamaño requeridos; así como también la coincidencia de los datos ingresados en el formulario, haciendo énfasis en el número de operación del comprobante de pago, si la validación es exitosa, continuará con el siguiente paso 7. En él se registra la solicitud y se muestra al solicitante las fechas los horarios disponibles.

Por consiguiente, el solicitante elige la fecha y hora y finaliza el registro y continuará con el paso 8. Ahí se visualizará un mensaje con los campos erróneos para su corrección y retornar al paso 3, si el solicitante desiste de su solicitud puede cancelar el registro y terminar el procedimiento.

Seguidamente, el solicitante se apersonará a la DIROVE en la fecha y hora pactada. Para ello, un perito del área de peritaje recibe la documentación del solicitante y procede a la verificación en la base de Migraciones y el Departamento de Requisitorias. Si el solicitante o el vehículo no presenta requisitoria, se continua con el paso siguiente, en caso contrario se continuará con el paso 12, en el que solicitante y/o vehículo es detenido y puesto a disposición de la autoridad competente.

Posteriormente, se realiza el peritaje físico, en caso de encontrar alguna información fraudulenta en el vehículo se continua con el siguiente paso, en caso contrario se continua con la siguiente fase, en la que se concluye con el peritaje y registro del resultado en la base de datos, si al concluir el peritaje, se encontró

información que impida la emisión del certificado, se procede a comunicar al solicitante la negativa a su solicitud y se procede a terminar el proceso; en caso contrario, se continua con el paso siguiente.

Finalmente, se comunica al solicitante que el peritaje concluyó de manera exitosa, y que en unos minutos recibirá un mensaje a su celular y correo electrónico que se registró la solicitud con el link, en donde podrá acceder para descargar el respectivo certificado firmado digitalmente por la autoridad competente.

Figura 10.



Fuente. Elaboración propia.

Como se desprende de la figura 10, se describe el prototipo final, que busca la Modernización digital de la División de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos de la Policía Nacional (DIPROVE), siendo que entre sus implicancias concretas se desprende:

- Examen de datos con alcance nacional. (Se aprecia información fragmentada y desordenada sobre los datos de la organización, y el trabajo realizado por etapas)
- Optimización de la organización de los peritos (Podrá conocer la ubicación, datos y programar reuniones para el respectivo peritaje directamente con los expertos)

Asimismo, evitara:

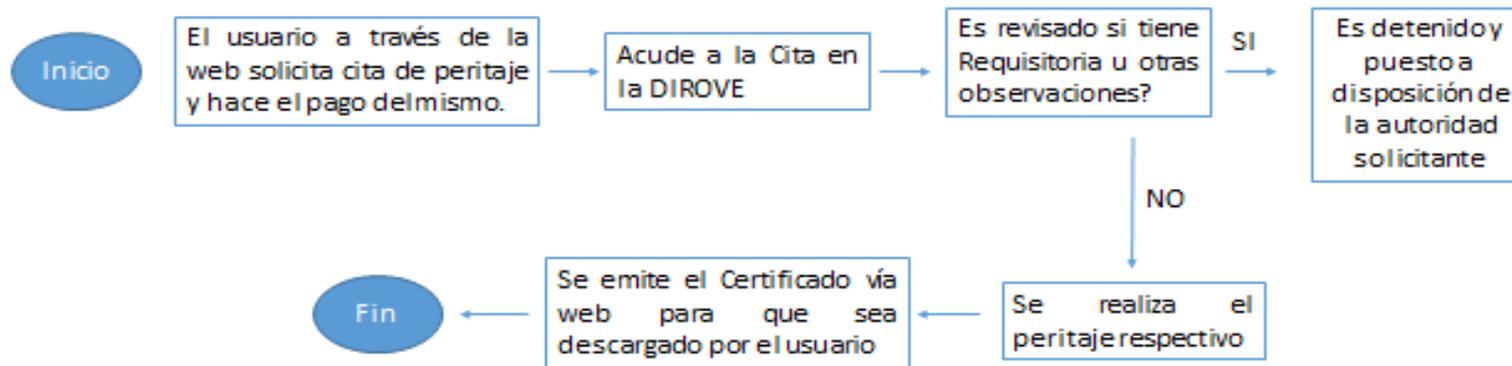
- Corrupción y soborno. (se han denunciado casos, anteriormente, aunque dichas conductas ya han desaparecido, no se descarta que se vuelvan a presentar)
- Reducir el tiempo (el trámite actual sobre todo en la emisión del certificado de identificación vehicular)
- Mejora la satisfacción. (Se beneficia al usuario)

3.4.2. Proceso Innovado

Figura 11

Proceso innovado.

PROCESO DE INNOVACION



TIEMPO CERO

Figura 12. Desarrollo del prototipo final de innovación

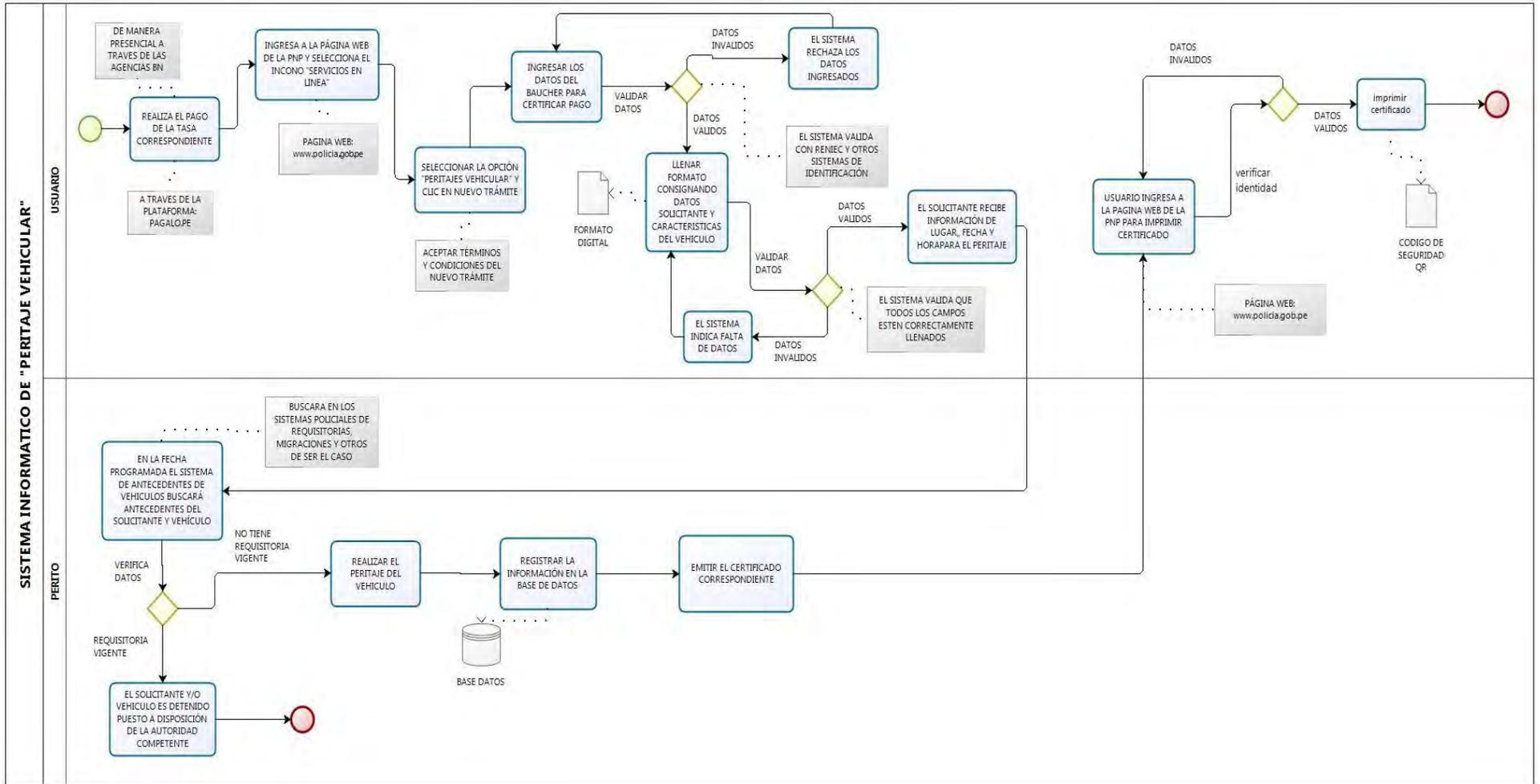


Figura 13. Labor de la PNP



Descripción del Proceso innovado

El actual proceso de emisión de Certificados de Identificación Vehicular expedido por la DIPROVE en Lima Metropolitana, se presentan una serie de inconvenientes, porque es un trámite engorroso, debido sacar cita, y que muchas veces es aplazada, en coordinación reiterada con los peritos, visita reiterada a la DIPROVE para recoger el certificado. A ello, se adiciona las deficiencias en la infraestructura y equipos con que cuenta, de hace más de tres décadas lo que no permite hacer un trabajo eficiente, en el corto plazo.

El parque automotor ha aumentado cada año, pero lo que no se ha incrementado es el número de peritos, a pesar de la demanda, este déficit hace más lento dicho procedimiento. Por ello, la Policía Nacional decidió incluir la modernización del proceso de trámites de documentación, como uno de sus principales planes, tales como el Certificado de Identificación Vehicular, desarrollado por la DIPROVE, lo cual podrá ser obtenido con mayor rapidez de manera digital vía página web, ello evitará, mayores colas y demoras a los usuarios.

El peritaje de identificación vehicular, es procedimiento técnico por el cual se lleva a cabo una revisión técnica-mecánica para tener conocimiento del estado general de la unidad móvil, incidiendo en la verificación de los caracteres alfanuméricos que presenta el vehículo en diferentes partes de su infraestructura, todo ello a efectos, de corroborar que sean los que figuran en la tarjeta de propiedad que emite la SUNARP, como corresponden por marca, modelo y año de fabricación.

Una vez realizado el peritaje, se entrega un Certificado de Identificación Vehicular, este procedimiento es ejecutado por la División de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos de la Policía Nacional, DIPROVE-PNP, que es la unidad policial que tiene como funciones acciones de prevención a través de investigaciones, patrullaje destinados a la lucha contra los delitos asociados a los ilícitos en contra de los vehículos como estafa, robo, entre otros, hechos que afectan a los bienes jurídicos protegidos por el estado, como es el derecho a la propiedad, ya que los titulares de vehículos son los perjudicados con este accionar delictivo.

Nuevo proceso para emitir el Certificado de identificación vehicular.

Los pasos para el **Proceso de desarrollo del prototipo final de innovación** son los siguientes:

1. Realizar el pago de la tasa correspondiente, a través de la plataforma digital “págalo.pe” o de manera presencial en las agencias del Banco de la Nación, para generar un vóucher.
2. Ingresar a la página web de la Policía Nacional del Perú (<https://www.policia.gob.pe/>), y seleccionar el icono “servicios en línea”.
3. Luego seleccionar la opción “certificados de peritaje vehicular” y hacer clic en la opción NUEVO TRÁMITE, aceptar términos y condiciones, ingresar los datos del vóucher para certificar el pago y el sistema validará los datos con el RENIEC y/o Sistemas Alternos de identificación.
4. A continuación, llenará un formato virtual consignando sus datos y características generales del vehículo, recibiendo en este acto información

sobre el lugar, fecha y hora para que lleve su vehículo a fin de que se le practique el peritaje correspondiente.

5. En la fecha programada, el sistema de antecedentes de vehículos buscará de forma automática los antecedentes en torno al vehículo y del solicitante, y de ser negativo expedirá la orden para que proceda el peritaje.
6. Si el solicitante y/o el vehículo tienen requisitoria vigente, es detenido y puesto a disposición de la autoridad solicitante. Caso contrario se realizará el peritaje respectivo.
7. Una vez realizado el peritaje al vehículo y el registro correspondiente en la base de datos, se emite el certificado de manera inmediata, para lo cual el usuario tendrá que ingresar a la plataforma virtual (<https://www.policia.gob.pe/>), previa identificación procede a descargarlo en formato PDF, el cual incluirá un código de seguridad QR.

Esta herramienta para la ciudadanía se logra gracias a un trabajo en conjunto entre la DIROVE, MIGRACIONES, DEPARTAMENTO DE REQUISITORIAS PNP, RENIEC y el Banco de la Nación. El documento cuenta con toda la validez legal y garantías de seguridad: firma digital, códigos impresos y códigos QR, todos los ciudadanos podrán verificar la vigencia del Certificado de Identificación Vehicular.

Se estima que este trámite puede ahorrar a los usuarios hasta un 50% del tiempo. Cabe señalar que la transformación digital disminuye desaciertos y viabiliza a los profesionales optimizar el tiempo para materializar exámenes, toma de decisiones, etc. La transformación digital del proceso, además, reduce los errores en el proceso en un margen del 60% ya que se crean pruebas para detectar errores oportunos en la cadena del proceso. (Gil, 2019)

CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LA DESEABILIDAD, FACTIBILIDAD Y VIABILIDAD DEL PROTOTIPO

4.1. Análisis de deseabilidad

La deseabilidad del equipo de trabajo es la Mejora el proceso de emisión del Certificado de Identificación Vehicular en la DIPROVE – PNP.

Para el cumplimiento de dicho fin, se ha realizado un diagnóstico de la realidad del actual proceso, identificando una serie de falencias en el procedimiento, los actores y el resultado final, como es la emisión del certificado. Conociendo dicha realidad se trabajó para modificar tal realidad, se recabo información relevante sobre las variables de estudio, se realizaron entrevistas a los peritos, se consultó con los conocedores de la problemática y se propuso un proceso de innovación (creación de la solución), a través de una transformación digital del procedimiento de la emisión del certificado que garantiza mayor celeridad y seguridad de un trabajo de identificación eficiente y eficaz.

Asimismo, producto del proceso de investigación y recojo de datos de los expertos a través de las entrevistas realizadas, se evidenció el deficiente procedimiento actual, sin tener como aliado a la tecnología digital. En consecuencia, se exigía un proceso de emisión de Certificados de Identificación Vehicular expedido por la DIPROVE – PNP en el menor tiempo posible, a través de:

- Digitalización del procedimiento de emisión del Certificado de Identificación Vehicular en la DIPROVE – PNP.
- Lograr una mayor productividad del Certificado de Identificación Vehicular en la DIPROVE – PNP, a medida que se reducen los costos.
- La transformación digital representa una oportunidad única, para cumplir con este objetivo estratégico.

- Conversión de los procesos manuales a procesos digitales a través de la implementación de tecnologías.
- Recopilación y analizar datos digital para un mejor procesamiento de información.
- Seguimiento del procedimiento a través de la tecnología móvil.
- Se escanearán los datos alfanuméricos de las partes, se convertirán a un código de barras.
- El auto verificado no podría tener un sticker QR, con el propósito de que en medio del tráfico pueda ser cruzado con una base de datos.

Con ello, obtendremos no solo la satisfacción del usuario que acude aquella entidad del estado para la solicitud de un servicio, sino también buscar transparencia del proceso y el trámite, de dichos procedimientos sea de acceso para todos, en el menor tiempo posible, y que esté acorde con las medidas de bioseguridad y protección, observadas por el problema generado de la pandemia.

De lo expuesto, se planteó esta propuesta a la problemática acontecida, en este caso, la implementación de una Plataforma Virtual de la DIPROVE PNP para la emisión del Certificado de Identificación Vehicular, desarrollado por esta unidad policial a nivel Lima Metropolitana, el cual favorecería considerablemente en la expedición sumaria y transparente de dicho certificado. Para tal efecto, el prototipo otorgaría un procedimiento totalmente diferente en beneficio de la institución policial y de los usuarios.

4.2. Análisis de factibilidad

Existen las condiciones en el Ministerio del Interior y la Policía Nacional y la DIPROVE para aplicarla. Para ello, se requerirá de un trabajo coordinado y

articulado desde el planteamiento de la idea hasta su ejecución del proyecto, con el personal de la DIPROVE.

En el aspecto temporal, nuestro proyecto de innovación se inició a finales del 2020, durante el desarrollo de la Maestría en Gobierno y Políticas Públicas de la Universidad Católica del Perú, y que continuó en forma semipresencial durante el presente año, en acorde a las coordinaciones efectuadas con la DIPROVE, aceptable y viable para su implementación en el tiempo.

4.3. Análisis de viabilidad

Viabilidad económica: La Policía Nacional del Perú dispone de un elevado margen de factibilidad pecuniaria para solventar la iniciativa. El prototipo final de innovación tiene un costo aproximado de 10, 000 dólares americanos. (Chirinos, 2021, p.70)

Viabilidad normativa. La realización de la iniciativa normativa está bajo la jurisdicción de la Policía Nacional del Perú, no se necesita hacer cambios a la normativa que existe y además, esta modalidad creativa se encuentra bajo la jurisdicción de la Policía Nacional. (Chirinos, 2021, p.70)

Viabilidad organizacional. La Policía Nacional desarrolla su labor, sobre todo en la esfera de la DIPROVE. Las competencias de la DIPROVE en materia de tecnologías de la información (TIC's), las realiza en base a la ley N° 27658, Ley Marco de Modernización de la Gestión del Estado, el Decreto Legislativo N° 1412, ley de gobierno digital y otras normas, que buscan una acción de política óptima, logrando así el incremento del valor público para la población en general. (Chirinos, 2021, p.70)

Conclusiones

El problema de la investigación fue identificado en la etapa del proceso de la cadena de valor del servicio público que brinda la institución policial, en donde se evidenció deficiencias y limitaciones en la emisión de Certificados de Identificación Vehicular en la DIPROVE – PNP a nivel Lima Metropolitana.

El procedimiento actual se inicia cuando el usuario se traslada a la DIPROVE, solicita cita de peritaje y hace el previo pago. Asiste a las oficinas de la División de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos, iniciándose el trámite, en donde primero, se verifica cual es el estado del vehículo. Si tiene requisitoria, es detenido y puesto a disposición de la autoridad solicitante. Si no tiene requisitoria se realiza el peritaje respectivo. Una vez realizado el peritaje, se entrega un Certificado de Identificación Vehicular, para cual el usuario permanece en espera a la entrega del documento en trámite o en su defecto tendrá que volver nuevamente a las oficinas de la División de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos (DIPROVE), cuando lo notifiquen para el recojo de dicho documento.

Se determinó que el problema de la investigación responde a un tema de valor público por la necesidad de solucionar la problemática, la cual tiene tres causas del problema: Causa 1: Tramite engorroso. Causa 2: Inadecuada infraestructura y equipos. Causa 3: Déficit de peritos.

De las causas identificadas que originan el problema a tratar, se estableció que la principal causa del problema de estudio es la Inadecuada infraestructura y equipos que no está concatena con la demanda, adicionado a la falta de equipos de última tecnología que pueden minimizar el tiempo de la inspección general que se hace a un vehículo.

La DIPROVE está siendo saturada del alto índice de trámites para la exigencia del certificado de identificación vehicular, el cual como todo procedimiento requiere de una serie de requisitos, que tienen que ser verificados por los efectivos policiales de dicha sección, que muy bien podrían ser verificados a través de un sistema interconectado con la tecnología. Asimismo, los peritos son limitados para la alta demanda de los usuarios en la actualidad.

Entre la estadística que obra en dicha Unida policial, específicamente la relacionada a mesa de partes de la DIPROVE, podemos observar que del año 2019 al 2020, se han incrementado las solicitudes de peritajes en un 35% mayor al del año anterior; sin embargo, en la actualidad solo se cuenta con siete peritos que no se dan abasto para atender el incremento de la demanda, según hemos podido establecer de conformidad a las actas de entrevistas realizadas in situ a los peritos de la unidad.

Esta realidad exige un proceso de emisión de Certificados de Identificación vehicular expedido por la DIPROVE – PNP en el menor tiempo posible, con ello obtendremos, no solo la satisfacción del usuario que acude aquella entidad del estado para la solicitud de un servicio, sino que también buscamos la transparencia del proceso, y que dicho procedimiento sea de acceso para todos, en el menor tiempo posible y que esté acorde con las medidas de bioseguridad y protección que se tiene ahora por el problema generado por la pandemia.

Es pertinente la creación e implementación de una Plataforma virtual en la DIPROVE-PNP, para la emisión a nivel de Lima Metropolitana de los certificados de identificación vehicular expedidos por dicha dependencia policial.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Ampuero, G.

2011 “Diseño de un sistema de gestión de seguridad de información para una compañía de seguros”, tesis para optar por el título de ingeniero informático. Lima. Pontificia Universidad Católica del Perú.

Arévalo, M. & Mariño, J.

2020 “*Diseño y estructuración del perfil por competencias para los postulantes a la escuela de oficiales de la policía nacional del Perú, a cargo de la escuela nacional de formación profesional policial*” Lima. PUCP. Proyecto para optar el grado académico de Magíster en Gobierno y Políticas Públicas.

Arias, I.

2010. Gobierno Electronico: Definición Tipos Clasificación Ventajas y Desventajas Actualidad del Gobierno-e en Venezuela y en Distintos países del mundo, en <https://mariaramonanaisaac.blogspot.com/2010/01/gobierno-electronico-definicion-tipos.html>

Arque, A. & Escobedo, F. & Larios, A. & Navarro, A. & Rodríguez, F.

2014 *Legislación informática*. Lima. Unheval.

Buenaño, A.

2009 “*Planeación y diseño de un sistema de gestión de seguridad de la información basado en la norma ISO/IEC 27001 – 27002*”. Lima.

Bonnefoy, J. y Armijo, M.

2005 Indicadores de desempeño en el sector público. Santiago. Instituto Latinoamericano y del Caribe de Planificación Económica y Social - ILPES

Cruz, M.

2010 *El empleado público ante el procedimiento administrativo: deberes y obligaciones de buena administración*. Salamanca. Universidad de Salamanca.

Chang, R.

1996 *Mejora continua de procesos: Guía Práctica para mejorar procesos y lograr resultados medibles*. Barcelona. Ediciones Granica. S.A.

Chiavenato, I.

2004 *Gestión del talento humano*. México. Mc. Graw Hill.

Chirinos, J.

2019 *“Sistema digital interconectado en la división territorial oeste de la región policial Lima”*. Lima. PUCP. Proyecto para optar el grado de Magíster en Gobierno y Políticas Públicas

Escobar, M.

2010 *“Análisis, diseño e implementación de un sistema de apoyo al seguimiento de procesos judiciales para un estudio de abogados”* Lima PUPC.

Escudero

2014 *Logística de Almacenamiento*. Madrid. Ediciones Paraninfo.

Flores, C.

2020 *“La implementación de lineamientos internacionales en la Ley de Contrataciones del Estado peruano como uno de los requisitos para ser miembro de la OCDE”* Lima. UTP Proyecto para optar el título profesional de Licenciado en Relaciones Internacionales.

García, W.

2017 *“Expediente judicial digitalizado (expediente electrónico) en el ámbito del desarrollo de los procesos de alimentos”*. Lima. UNMSM.

Gil, F.

2019. Transformación digital: Empresas pueden ahorrar hasta 30% del tiempo de sus trabajadores digitalizando procesos, en <https://gestion.pe/economia/management-empleo/transformacion-digital-empresas-pueden-ahorrar-hasta-30-del-tiempo-de-sus-trabajadores-digitalizando-procesos-noticia/?ref=gesr>

Guisado, C.

2020 *“Implementación de un sistema informático denominado CONMIN, orientado a prevenir conflictos mineros a nivel nacional”*. Lima. PUPC.

Infoabe

2021. Perú despliega al Ejército en la frontera con Ecuador contra la inmigración ilegal, en <https://www.infobae.com/america/agencias/2021/01/26/peru-despliega-al-ejercito-en-la-frontera-con-ecuador-contra-la-inmigracion-ilegal/>

Mansilla, J.

2015 *“Aplicación de un sistema de gestión de seguridad de la información (SGSI) para la disminución de riesgos de la información en la DIREJANDRO PNP”*. Bogotá. Universidad Nacional.

Pérez, N.

2012 *“Perspectivas y evolución de los sistemas de información, caso Policía Nacional de Colombia”*, Bogotá. Universidad EAN.

Ramio, C.

2012. *Teoría de la Organización y Administración Pública*. Madrid. Editorial Tecnos.

Robbins, A.

2009 *Comportamiento Organizacional*. México Editorial Prentice Hall.

Ruiz del Alba, J.

2013 *El compromiso organizacional: un valor personal y empresarial en el marketing interno*. Málaga. Revista de Estudios Empresariales. Segunda época.

Riego C.

2009 *El rol de las Nuevas Tecnologías en el Sistema de Justicia*. Centro de Estudios de Justicia de las Américas - CEJA • Año 9 • N° 16

Rojas, R.

2014 *Gestión de Recursos Humanos es un tema transversal en la empresa*. En el diario Gestión. Domingo, 21 de diciembre del 2014.

Rojas, R.

1989 *Guía para realizar investigaciones sociales*. 4° Ed. México, D.F. Plaza y Valdés.

Schein, E.

2004 *Cultura de la Organización y Liderazgo*. San Francisco. Jossey Bas.

SUNARP

2016 Clonadores de vehículo. Nota de prensa 019 – 2016, en <https://www.sunarp.gob.pe/01v9r4nv583vV-/5415170N/20062016-1.pdf>

Samanamud, J.

2021 “*Productividad en la Prestación de Servicios en Consultoría de Sistemas y Tecnologías de la Información – 2021*”. Lima. UCV. Proyecto para optar el grado de Magíster en Administración de Negocios – MBA.

Torres, A.

2018 “*Ministerio público y ejecución de las penas limitativas de derechos en el proceso penal acusatorio. 2010-2016*” Lima. UNFV. Proyecto para optar el grado de Doctor en Derecho.

Turismo Perú

2021. MIGRACIONES coordina acciones con la PNP para sancionar a extranjeros que vulneran nuestras fronteras, en <http://turismo.deperu.com/2021/01/migraciones-coordina-acciones-con-la.html>

ANEXOS



ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL DISEÑO DE INVESTIGACION SOBRE ARQUITECTURA DEL PROBLEMA

<i>Dimensión de la arquitectura del Problema</i>	<i>Preguntas</i>	<i>Objetivos</i>	<i>Hipótesis</i>	<i>Fuentes de dato</i>	<i>Herramientas</i>
<i>Magnitud del problema</i>	<i>Principal: ¿Cuántos usuarios se tienen insatisfechos en la emisión del certificado de identificación vehicular desarrollado por la DIPROVE - PNP a nivel Lima Metropolitana en los últimos 05 años?</i>	<i>Determinar cuántos usuarios insatisfechos en la emisión del certificado de identificación vehicular desarrollado por la DIPROVE - PNP a nivel Lima Metropolitana a través de la implementación de una Plataforma virtual.</i>	<i>Se estima que el número de usuarios insatisfechos con la gestión de emisión de certificado de identificación vehicular sea de 70%</i>	<i>Encuestas de satisfacción</i>	<i>Entrevista</i>
<i>Organización</i>	<i>¿Quiénes son los actores que emiten los certificados de identificación vehicular en la DIPROVE - PNP a nivel Lima Metropolitana en los últimos 05 años?</i>	<i>Determinar quiénes son los actores que emiten los certificados de identificación vehicular en la DIPROVE - PNP a nivel Lima Metropolitana a en los últimos 05 años</i>	<i>Los actos que emiten los certificados de identificación vehicular son los efectivos policiales</i>	<i>Director</i>	<i>Entrevista</i>

<i>Tiempo de tramite</i>	<i>¿Cuáles son las características para que emitan los certificados de identificación vehicular en la DIPROVE – PNP a nivel Lima Metropolitana en los últimos 05 años?</i>	<i>Determinar cuáles son las características para que emitan los certificados de identificación vehicular en la DIPROVE – PNP a nivel Lima Metropolitana en los últimos 05 años</i>	<i>Las características para la atención en la emisión de los certificados de identificación vehicular son: Tramites muy engorrosos y no claros</i>	<i>Usuarios</i>	<i>Entrevista</i>
				<i>Efectivos Policiales</i>	<i>Entrevista</i>



ANEXO 02

MATRIZ DE CONSISTENCIA DEL DISEÑO DE INVESTIGACION SOBRE LAS CAUSAS DEL PROBLEMA PÚBLICO

Pregunta causal	Objetivos	Hipótesis	Fuentes de dato	Herramientas	Método de análisis
¿Qué genera la ineficiente gestión en la emisión del certificado de identificación vehicular desarrollado por la DIPROVE – PNP a nivel Lima Metropolitana en los últimos 05 años?	Explicar las causas que generan la ineficiente gestión en la emisión del certificado de identificación vehicular desarrollado por la DIPROVE - PNP a nivel Lima Metropolitana en los últimos 5 años	<p>Las causas son:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Tramite engoroso 2. Inadecuada infraestructura y equipos. 3. Déficit de peritos 	Usuarios	Observación	Rastreo de proceso
			Efectivo Policial	Observación	
			Instituciones PNP	Focus Group	
			DIPROVE	Focus Group	

ANEXO 03: GUÍA DE OBSERVACIÓN.

Proyecto de Innovación:

“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO, ORIENTADO A OPTIMIZAR LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE EMISIÓN DEL CERTIFICADO DE IDENTIFICACIÓN VEHICULAR DE LA DIPROVE, LIMA METROPOLITANA, 2020”

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Fecha: 10 de diciembre del 2020

Lugar: Jirón Conchucos 666, Cercado de Lima

Observador: Coronel PNP Rudy León Zaa

Hora de inicio: 4: 15 pm **Hora de terminación:** 4:30

Participantes: Peritos de la Diprove

Datos a observar: Conocimiento de los lineamientos operativos para la emisión del **CERTIFICADO DE IDENTIFICACIÓN VEHICULAR DE LA DIPROVE**

1. Guía de reconocimiento del espacio

- ¿Dónde se encuentra la DIPROVE?

Cercado de Lima, Guillermo Dansey 2100, Cercado de Lima 15081

- ¿Cuál es el contexto donde se encuentra la DIPROVE?

La DIPROVE se encuentra en un distrito popular como es el cercado de Lima, se puede llegar con facilidad, pero la zona no es segura, se han presentado casos de delitos contra el patrimonio en los paraderos

2. Identificación de actores

- ¿Qué personas se han identificado?

Personal policial oficinas de la Dirección de Prevención e Investigación de Robo de Vehículos (Diprove).

Peritos

3. Observación del objeto de estudio

- ¿Qué problemas advierte en el sistema de informática?

De las 12 computadoras que utilizan en toda la institución, se ha detectado que están operativas 9, una esta en reparación y las otras dos no la derivan al departamento técnico para su reparación respectiva.

Hay un deficiente desarrollo de un sistema informático.

No tienen un enlace directo con el Ministerio Público, y solo tienen los teléfonos centrales de los otros departamentos de investigación de la policía nacional del Perú, no de los que están en la jefatura para un trabajo más fluido.

¿Qué problemas advierte en el exterior de la DIPROVE?

La zona es conocida como una zona roja, porque hay denuncias de diversos casos de robos, hurtos.

- ¿Qué aspectos positivos advierte?

Se cuenta con un ordenado y entusiasta sección de peritajes, el cual es dependiente de su departamento de apoyo técnico, con personal de peritos capacitados y altamente especializados.

- ¿Qué problemas advierte?

Se observa que la infraestructura y equipamiento de las oficinas del Estado son precarios y obsoletos, falta de equipos, instalaciones y la tecnología que exige y requiere actualmente la DIPROVE

Firma.

Coronel PNP Rudy Leon Zaa.

ANEXO 04: GUÍA DE ENTREVISTA

Objetivo:

1. Entrevistado

1.1. ¿Cuál es su nombre?

John Mendoza C.

1.2. ¿En que se desempeña y dónde queda su centro de trabajo?

Perito de la División de Prevención de Investigación de Robos de Vehículos (Diprove)

2. Entrevista:

2.1. ¿Cuál es la relevancia que le otorga usted, al Certificado de Identificación Vehicular de la DIPROVE – PNP?

Desde hace varios años, uno de los delitos más frecuentes en torno a los vehículos es la estafa, es frecuente la compra de vehículos de segundo uso, que en algunos casos presentan dificultades, como ser vehículos o autopartes provenientes de los delitos contra el patrimonio, por ello es trascendental un documento que demuestre el origen lícito del vehículo o de las autopartes.

2.2. Ha observado cambios en la demanda del Certificado de Identificación Vehicular de la DIPROVE – PNP

Respecto a la demanda o solicitud por parte de los usuarios, este ha cambiado en los 12 años de trabajo en la unidad, cada año la demanda ha aumentado, así como los problemas, cada vez las organizaciones criminales inventan nuevas formas de estafa o de engaño, y el trabajo de la sección trata y logra enfrentar tales desafíos.

2.3. Desde su experiencia ¿El Certificado de Identificación Vehicular de la DIPROVE – PNP, cumple su función?

Como señala la norma, dicho documento va otorgar garantía a los que participan en la transferencia o dinámica de la compra del vehículo, justamente la intervención del perito es para certificar las características lícitas del número de motor, número de serie, placas entre otros.

2.4. Desde su experiencia ¿Que problemas presenta el procedimiento de la emisión del Certificado de Identificación Vehicular de la DIPROVE – PNP?

El procedimiento se viene aplicando en forma eficiente, lo que sucede es que la demanda ha aumentado y con ello el trabajo que tenemos los peritos es más amplio, entonces necesitamos mas peritos, en el 2019, se aumentó dos profesionales más, pero hasta la fecha no ha habido ningún cambio, y cada vez hay más trabajo, dicha realidad se le ha puesto de conocimiento a los superiores.

2.5. ¿Recibió capacitación en estos últimos años?

Si hubo una capacitación, en el 2018, se coordinó con Dirección de Investigación Criminal e Interpol de Colombia, donde se recepciono su experiencia al respecto de la investigacion de robo de vehículos y las nuevas modalidades utilizando la tecnología.

2.6. ¿Cuál es el problema más urgente que tiene la DIPROVE, en la actualidad?

Es respecto a la infraestructura, porque hay falta de equipos, instalaciones y la tecnología que exige y requiere actualmente la DIPROVE, para un procedimiento as eficaz en la expedición de los certificados.

John Mendoza C.

ANEXO 5:

Proyecto de Innovación:

“IMPLEMENTACIÓN DE UN SISTEMA INFORMÁTICO, ORIENTADO A OPTIMIZAR LA EFICIENCIA EN LA GESTIÓN DE EMISIÓN DEL CERTIFICADO DE IDENTIFICACIÓN VEHICULAR DE LA DIPROVE, LIMA METROPOLITANA, 2020”

FOCUS GROUP

Fecha: 5 de junio del 2020

Medio virtual: Correo

Participantes: 10 Peritos de la DIPROVE

Datos a preguntar en forma genérica para sondear la aplicación de este proyecto innovador y sus posibles bondades de mejora para la emisión del CERTIFICADO DE IDENTIFICACIÓN VEHICULAR DE LA DIPROVE

1. ¿Qué deficiencias ha encontrado Ud., al momento de realizar su trámite o trámites para contar con un certificado de identificación vehicular?
2. ¿Usuario de dicho servicio que cambios sugiere o recomienda Ud.?
3. ¿Considera Ud. que el problema radica en la capacitación de la persona policial asignado a esta área o la responsabilidad es de la deficiencia del apoyo económico asignado a la DIPROVE en cuanto a infraestructura, tecnología y equipo de última generación para esta especialidad?
4. ¿Está conforme con la actuación de la DIPROVE en la actualidad o que se tiene que corregir?
5. ¿Considera Ud. que la implementación de un APP contribuiría a disminuir la comisión de delitos de robo de vehículos y estafas de compra y venta de vehículos en Lima Metropolitana?

Invitación a responder un focus group.

y equipo de última generación para esta especialidad?

Considero que es por la falta de apoyo, en lo que se refiere infraestructura y capacitación, constante del personal que elabora, se muestra mucha deficiencia, al traer equipos nuevos, también tiene que haber personal debidamente capacitado para que puedan, así cumplir su misión, que se les ha encomendado.

4 ¿Está conforme con la actuación de la DIPROVE en la actualidad o que se tiene que corregir?

Se tiene que implementar una base de datos universal, para que se comparta aquellos autos que han sido robados o tienen orden de captura a otras unidades de apoyo policial (patrulleros, serenazgos y otras instituciones de apoyo, para dar información y captura de dichos vehículos) en la actualidad son pocos los patrulleros de DIPROVE, en su búsqueda, constante de autos que se encuentren al margen de la ley, al igual de la ley que facultaría a la retención del vehículo y a la persona que lo conduce, lo que crearía un clima de más unificación y seguridad.

¿Considera Ud. que la implementación de un APP contribuiría a disminuir la comisión de delitos de robo de vehículos y estafas de compra y venta de vehículos en Lima Metropolitana?

Efectivamente, actualmente no existe mucha información, con respecto a la procedencia de los vehículos que unos pueden comprar, para evitar ser timado y de igual manera se acompañaría un registro completo si tiene algún problema judicial o papeletas en LIMA o en todo el PERU, para que puedas estar bien informado al momento de adquirir un vehículo.



ANEXO 6:

EVIDENCIAS DEL PROTOTIPO INNOVADOR



Registro Exitoso!

SOLICITANTE : ESCALANTE VALENCIA HENRY
FECHA : Miércoles 02 de Junio de 2021
HORA : 11:00 AM

Su Solicitud se ha registrado de manera exitosa, se sugiere estar 10 minutos antes de la hora programada y recuerde que dispondrá solo de 15 minutos de tolerancia, pasado este tiempo su cita sera reprogramada.

Información del Pago

Banco de la Nación

DEPARTAMENTO DE AREQUIPA
REDA, INTERIOR - SAN VICENTE

RECEPCION: 18.000
COTIZACION: 18000
RENTA: 50,12 20000

124181 | 120222810 | 8120 8816 88179117
730818 | CLIENTE

CONSTANCIA DE PAGO DE TASAS

Información de la Solicitud

Motivo de la Solicitud

Compra / Venta

Describe de manera detallada su solicitud

Cancelar Solicitud Guardar



Solicitud de Identificación Vehicular

mail.google.com/mail/u/0/#inbox/KtbxLvHcHvGWNGsDPgGMWhSkZbGGjMZHxV

Gmail

Buscar correo

1 de 1,600

Redactor

Recibidos 367

Destacados

Postpuestos

Enviados

Borradores 1

[imap]/Sent

Más

Meet

Nueva reunión

Unirse a una reunión

Hangouts

Solicitud de Identificación Vehicular (Aprobado) Recibidos x

DIPROVE - POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ <notificaciones@policia.gob.pe> para mí 7:08 (hace 3 minutos)

Sr (a) ESCALANTE VALENCIA HENRY.

Su Certificado de Identificación Vehicular está listo, puede acceder a él haciendo click en el siguiente enlace.
Se le pedirá ingresar una contraseña que es su numero de documento de identidad
<https://app2.policia.gob.pe/id=awoerioeei2o2%47886542326545895>

POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ



Responder Reenviar



SOLICITUD DE CERTIFICADO DE IDENTIFICACION VEHICULAR

Bienvenido al módulo virtual para registrar su solicitud de Certificado de Identificación Vehicular (Recuerde que la información ingresada debe ser idéntica a la que aparece en los documentos adjuntos y que las imágenes deben estar en buena calidad y los datos deben ser legible).

Información Personal

Documento de Identidad	Numero de Documento	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres
D.N.I	74859628	ESCALANTE	VALENCIA	HENRY
Correo Electronico	Telefono Movil	Telefono Fijo	Direccion	
@ hescalante@hotmail.com	985746354	(01) 2258486	Calle Los Girasoles 3215 - San Isidro	

1

Fotografía frontal	Documento de Identidad Anverso	Documento de Identidad Reverso
Seleccionar archivo foto1.png	Seleccionar archivo foto2.png	Seleccionar archivo foto3.png

2

Información de la Tarjeta de Identificación Vehicular

Zona Registral	Oficina Registral	Placa Nro	Partida Registral	DUA/DAM	Título
XI	Lima	ABC-789	47854545455	10155252222	
Vehículo - Categoría	Vehículo - Marca	Vehículo - Modelo	Vehículo - Color	Vehículo - VIN	Vehículo - Año Fabricación
M1	TOYOTA	COROLLA	PLOMO	4555566892255	2010

3

Tarjeta de Identificación Vehicular Anverso	Tarjeta de Identificación Vehicular Reverso
Seleccionar archivo foto1.png	Seleccionar archivo foto2.png

4

Información del Pago

	Nro de Recibo	
COMPROMISOS DE PAGO MON. EXERCITACION - TASA SEGURIDAD	20001235655552	CONSTANCIA DE PAGO DE TASAS
DOCUMENTOS: I.B.N.I. CONT. SIC-1 0001 RECIBO SIC-2 0000	Código de Verificación	MON. INGRESO
1 124188 12012012 3 0102 0016 880.799.379	75DB18	MON. DE OPERACION
2 75DB18	Fecha de Pago	TASA TRIBUTIVA
	02/06/2021	MON. DE OPERACION

5

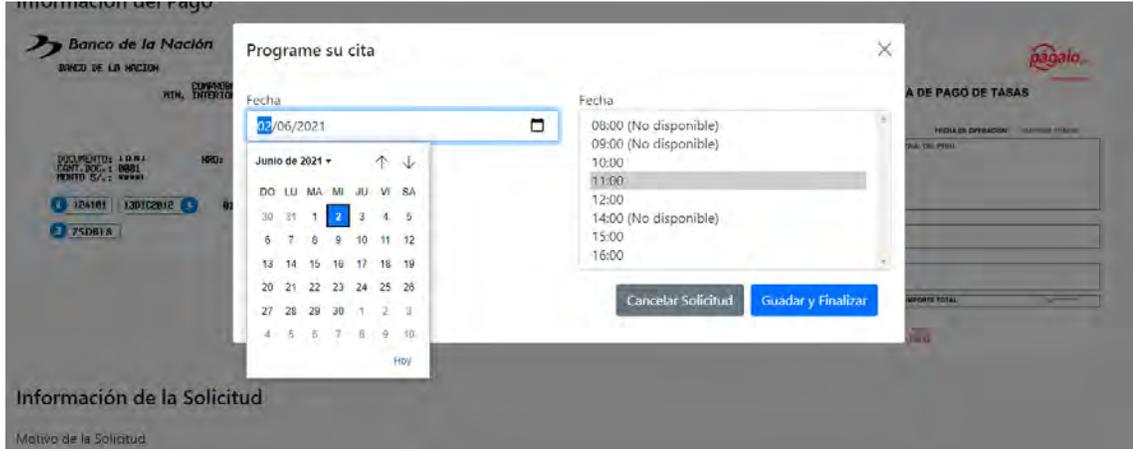
Información de la Solicitud

Motivo de la Solicitud
Compra / Venta
Describe de manera detallada su solicitud
VENTA DE VEHICULO PARTICULAR CON PLACA DE TAXI
<input type="button" value="Cancelar Solicitud"/> <input type="button" value="Guardar"/>

6

Descripción del Formulario:

1. Se debe rellenar los campos con sus datos de identificación reales porque estos serán validados con la base de datos del RENIEC, además se debe ingresar de manera obligatoria la información de contacto que solicita principalmente el correo electrónico y el número de celular que deberá estar registrado a su nombre en alguna empresa de telefonía.
2. Se debe cargar una foto frontal tomada recientemente que sea visible y en buena resolución, si la fotografía no es tomada directamente a la persona esta será rechazada. Además debe cargarse una imagen en fotografía frontal y posterior de su documento de identidad, dicha foto debe ser clara y la información debe ser legible.
3. Se debe registrar la información solicitada de su Tarjeta de identificación Vehicular tal y como figura en su documento, dicha información será validada en la base de datos de SUNARP y será rechazada si esta no coincide.
4. Se debe cargar una imagen frontal y posterior de su tarjeta de identificación vehicular, dicha foto debe ser clara y la información debe ser legible.
5. Se debe ingresar los datos solicitados del voucher de pago que haya sido realizado ya sea presencialmente o a través de la página pagalo.pe, para evitar confusión en el llenado se muestran a los costados modelos de referencia de donde se encuentra los datos en los dos tipos de vouchers.
6. Se debe elegir el motivo de la solicitud del “Certificado de Identificación Vehicular” y debe justificar en forma breve y clara en términos literales su solicitud.



1. Para finalizar el registro de la solicitud se mostrara una ventana modal para elija la fecha y el horario en que debe presentarse en la DIROVE para pasar el peritaje vehicular, el formulario le muestra los horarios disponibles para mayor comodidad del solicitante y evite las colas de espera, todo ello también respetando las disposiciones de salud en prevención del COVID-19.
2. Una vez elegida la fecha y hora, se completara el registro de su cita y se le enviará un correo electrónico con un resumen de la información antes registrada