

PONTIFICIA UNIVERSIDAD CATÓLICA DEL PERÚ

Escuela de Posgrado



Innovación del Recurso Humano y Tecnológico de la División de Protección Contra la Violencia Familiar enfocado en combatir la escasa cobertura para cumplir con las Medidas de Protección a las víctimas de violencia contra la mujer, durante el año 2020

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

Fiorella Fuentes Flores

Alessandro Alfredo José Morante Arce

Asesor:

Noam Dante Valentín López Villanes

Lima, 2022

Informe de Similitud

Yo, Noam Dante Valentín López Villanes docente de la Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor(a) de la tesis / del Trabajo de Investigación titulado Innovación del Recurso Humano y Tecnológico de la División de Protección Contra la Violencia Familiar enfocado en combatir la escasa cobertura para cumplir con las Medidas de Protección a las víctimas de violencia contra la mujer, durante el año 2020 del(de la) autor(a) / de los(as) autores(as) Fiorella Fuentes Flores y Alessandro Alfredo José Morante Arce; dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 20.%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software Turnitin el 11/10/2022.
- He revisado con detalle dicho reporte y la Tesis o Trabajo de Suficiencia Profesional, y no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha: Lima 29 de noviembre de 2022

Apellidos y nombres del asesor / de la asesora: <u>López Villanes, Noam Dante Valentín</u>	
DNI:45845715	Firma: 
ORCID: 0000-0002-1821-5021	

Resumen

En el presente proyecto de innovación mencionaremos una opción en respuesta a la Ineficiente prestación de servicios por parte de la División de Protección Contra la Violencia Familiar (DIVPCVF) 2020.

Las medidas de protección son dictadas por el Juzgado de familia, y el ejecutor de las medidas de protección es la Policía Nacional del Perú.

En el capítulo uno, se establece la definición, descripción y redacción del problema, Ineficiente prestación de servicios por parte de la DIVPCVF, año 2020, encontramos la arquitectura del problema, el marco institucional y normativo del problema.

En el capítulo dos, se ha definido el marco teórico y las causas del problema: i). Incremento del subregistro de la victimización en el grupo familiar; ii). Limitados recursos logísticos y potencial humano de la PNP; iii). Ineficiente coordinación interinstitucional de la DIVPCVF; iv). Escasa cobertura para cumplir con las medidas de protección a las víctimas de violencia; y v). Rotación de efectivos policiales que prestan servicios en las áreas de violencia.

La causa seleccionada fue la “escasa cobertura para cumplir con las medidas de protección a las mujeres víctimas de violencia”, debido a la relevancia por parte de la PNP.

En el capítulo tres, encontramos el problema reformulado y el desafío de innovación, experiencias que enfrenta el desafío de innovación, concepto y prototipo final de innovación.

Concluyendo con el cuarto capítulo, se profundiza sobre la factibilidad, deseabilidad y viabilidad del proyecto de innovación.

Palabras clave: Violencia Contra la Mujer, Medidas de Protección, Policía Nacional del Perú.

Abstract

In this innovation project we will mention an option in response to the inefficient provision of services by the Division for Protection Against Family Violence (DIVPCVF) 2020.

The protection measures are issued by the Family Court, and the executor of the protection measures is the National Police of Peru.

In chapter one, the definition, description and wording of the problem are established, Inefficient provision of services by the DIVPCVF, year 2020, we find the architecture of the problem, the institutional and regulatory framework of the problem.

In chapter two, the theoretical framework and the causes of the problem have been defined: i). Increased underreporting of victimization in the family group; ii). Limited logistical resources and human potential of the PNP; iii). Inefficient inter-institutional coordination of the DIVPCVF; iv). Little coverage to comply with protection measures for victims of violence; and V). Rotation of police officers who provide services in areas of violence.

The cause selected was the "poor coverage to comply with protection measures for women victims of violence", due to the relevance of the PNP.

In chapter three, we find the reformulated problem and the innovation challenge, experiences facing the innovation challenge, concept and final prototype of innovation.

Concluding with the fourth chapter, the feasibility, desirability and viability of the innovation project are deepened.

Keywords: Violence Against Women, Protection Measures, National Police of Peru.

ÍNDICE

Pág.

Informe de Similitud	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
Índice	v
Lista de Tablas	vii
Lista de Figuras	viii
Introducción	1
CAPÍTULO I: DEFINICIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	3
1.1. Redacción formal del problema	3
1.2. Marco conceptual del problema	5
1.3. Arquitectura del problema	13
1.4. Marco institucional y normativo relacionado con el problema	28
CAPÍTULO II: CAUSAS DEL PROBLEMA	33
2.1. Marco teórico sobre las causas del problema	33
2.2. Análisis causal	40
CAPÍTULO III: DESCRIPCIÓN DEL PROTOTIPO	49

3.1. Problema reformulado y desafío de innovación	49
3.2. Experiencias que enfrentan el desafío de innovación	51
3.3. Concepto final de innovación	53
3.3.1. Descripción del concepto final de innovación	53
3.3.2. Procesos de creación del concepto	68
3.4. Prototipo final de innovación	
3.4.1. Descripción del prototipo final de innovación	71
3.4.2. Proceso de testeo del prototipo final de innovación	73
CAPÍTULO IV: ANÁLISIS DE LA DESEABILIDAD, FACTIBILIDAD Y VIABILIDAD DEL PROTOTIPO	77
4.1. Análisis de deseabilidad	77
4.2. Análisis de factibilidad	77
4.3. Análisis de viabilidad	78
CONCLUSIONES	79
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	81
ANEXOS	86
ANEXO	
Anexo 1: Entrevista al Capitán PNP de la DIVPCVF Hugo Armando Chávez Olivera, de fecha 03.06.2021.....	86
Anexo 2: Entrevista al Capitán PNP de la DIVPCVF Hugo Armando Chávez Olivera, de fecha 17.05.2021.....	96
Anexo 3: Entrevista a la Coronel PNP de la DIVPCVF, Patricia Gallegos Flores, de fecha 18.03.2022.....	99
Anexo 4: Fotografías visitando la DIVPCVF.....	102

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: Medidas de Protección Período Enero 2020 – Diciembre 2020 (Comisarías de Mujeres)	39
Tabla 2: Cantidad de Medidas de Protección vigentes entre el 01.01.2020 al 31.12.2020.....	40
Tabla 3: Matriz de Consistencia Causal.....	47
Tabla 4: Matriz de valoración de causas.....	50
Tabla 5: Generación de ideas para enfrentar el desafío	68
Tabla 6: Priorización de ideas.....	69



ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1: Gráficos comparativos del total de actividades operativas realizadas por las ocho Comisarías de Familia dependientes de la DIVPCVF, durante los años 2018, 2019, 2020.....	18
Figura 2: Gráfico comparativo del total de Medidas de Protección registradas por las ocho comisarías de Familia – DIVPCVF por año.....	19
Figura 3: Comparativo del total de Medidas de Protección (visitas) ejecutadas por el Escuadrón PPCVF, en la Jurisdicción de las ocho Comisarias de Familia – DIVPCVF periodo 2019 y 2020.....	20
Figura 4: Número de Denuncias por Violencia contra la Mujer y Grupos Vulnerables, 2019-2020.....	20
Figura 5: Gráfico comparativo del total de actividades (charlas, campañas, acción cívica, difusión), dirigidas a la comunidad realizadas por las ocho Comisarias de Familia – DIVPCVF por año.....	26
Figura 6: Arquitectura del Problema.....	27
Figura 7: Cuadro sobre causas de Abandono de Denuncias.....	35
Figura 8: Proceso Especial de la Ley N° 30364.....	37
Figura 9: Gráfico comparativo de Medidas de Protección registradas y ejecutadas a Nivel Nacional Años 2018-2019-2020.....	39
Figura 10: Denuncias asociadas a violencia contra la mujer o grupo familiar.....	43
Figura 11: Diagrama del Pescado.....	48
Figura 12: Organigrama DIVPCVF (2020).....	57
Figura 13: Área de actuación de las medidas de protección.....	58
Figura 14: Proyecto Elevado a la Directic.....	60
Figura 15: Organigrama final de la DIVPCVF.....	61
Figura 16: APP Alarma Mujer.....	63
Figura 17: Modificación de la Ficha de Valoración de Riesgo.....	65
Figura 18: Protocolo de ejecución de medidas de protección de la DIVPCVF.....	67
Figura 19: Posición de Actores involucrados en el presente proyecto de innovación.....	74
Figura 20: Encuesta realizada a mujeres víctimas de violencia de la comisaria de familia del distrito de Independencia... ..	75
Figura 21: Resultados de encuesta realizada a mujeres víctimas de violencia de la comisaria de familia del distrito de Independencia.....	76

Introducción

La violencia contra la mujer se configura como flagrante violación de los derechos humanos de quienes la padecen. Genera sufrimientos abominables, engeguece vidas y deja a su paso mujeres destruidas en todo aspecto de sus vidas. Genera graves daños a las familias durante generaciones, empobrece a los pueblos y promueve múltiples formas de violencia en las sociedades.

Lo más trágico es que su proyecto de vida se ve anulado, ven restringidas sus posibilidades de desarrollo humano. El mayor objetivo que tienen los Estados para eliminar esta lacra es combatir frontalmente la discriminación, promover la igualdad y concientizar a sus ciudadanos y ciudadanas sobre la importancia del empoderamiento de la mujer.

Los elementos de la DIVPCVF, sobre la cual versará nuestro Trabajo de Investigación, tienen toda la intención de combatir esta lacra, sin embargo, las buenas intenciones no bastan.

El presente trabajo abordará el problema público “Ineficiente prestación de servicios por parte de la División de Protección Contra la Violencia Familiar enfocada en disminuir los casos de violencia contra la mujer, durante el año 2020”.

De los servicios ofrecidos por esta DIVPCVF el problema más grave que se ha encontrado tiene que ver estrictamente con las medidas de protección.

Para haber llegado a determinar este problema sobre otros que tiene esta DIVPCVF, se identificaron cinco causas del problema público ya expuesto, siendo estas las siguientes: i) Incremento del subregistro (no denuncia) por parte de la víctima; ii). Limitados recursos logísticos y potencial humano de la PNP; iii). Ineficiente coordinación interinstitucional de la DIVPCVF; iv). Escasa cobertura para cumplir con las medidas de protección a las víctimas de violencia; y v). Rotación de los efectivos policiales que prestan servicios en las áreas de violencia.

La causa seleccionada luego de haber efectuado la jerarquización de causas fue la “escasa cobertura para cumplir con las medidas de protección a las víctimas de violencia”, debido a que esta reviste gran importancia, y perfectamente los elementos de la Policía Nacional del Perú, juntos con su Institución, pueden lograr un cambio positivo sobre la base de su margen de acción.

Sobre la base de esta causa, el desafío de innovación responde a la pregunta ¿Cómo podemos mejorar la cobertura, para que la DIVPCVF pueda cumplir con las Medidas de Protección a las mujeres víctimas de violencia?

El concepto final de la innovación vendría a ser, en resumidas cuentas, la Innovación del Recurso Humano y Tecnológico de la DIVPCVF enfocado en combatir la escasa cobertura para cumplir con las Medidas de Protección a las víctimas de violencia contra la mujer, durante el año 2020 DIVPCVF, con la creación de una nueva área enfocada en atender las medidas de protección y la APP ALARMA MUJER, la cual es un aplicativo que sería instalado en los equipos móviles de las víctimas de violencia contra la mujer, las cuales cuenten con antecedentes de violencia y necesiten del socorro inmediato de las instituciones involucradas en su defensa.

La construcción del prototipo de la APP MUJER, en beneficio directo a la víctima, se efectuará en colaboración con los miembros de la Dirección de Inteligencia de la Policía Nacional, además contando con la colaboración del jefe de la Región Policial Lima, personal de la Central asociada con el 105 PNP Lima, la DIVPCVF, así como sus ocho comisarías.

Añadiendo también la creación de un proyecto de monitoreo electrónico que parte desde la DIRECTIC, Dirección de tecnologías de la información y comunicaciones de la PNP, donde se busca la interoperabilidad de actores, y agiliza el monitoreo y control de las medidas de protección, siendo esta automática, digital y no manual.

Siguiendo este razonamiento, el prototipo propuesto es deseable porque ayudaría a reducir los tiempos de respuesta ante emergencias de violencia hacia la misma.

En última instancia, el presente trabajo de investigación se divide en cuatro capítulos, siendo estos: i). Descripción del problema, donde se exponen las evidencias de la existencia del problema, los conceptos fundamentales para comprender el problema y el marco normativo e institucional; ii). Causas del problema, el cual contiene el marco teórico y el análisis causal del problema público escogido; Diseño del Prototipo, el cual contiene la selección de causas, el desafío de innovación, la descripción del prototipo y testeo; y finalmente, iv) Análisis de viabilidad, deseabilidad y factibilidad, donde se detalla por qué la propuesta es deseable, factible y viable.

CAPÍTULO I

DEFINICIÓN Y DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En el presente capítulo, en primer lugar se redactará formalmente el problema, relacionado con la **Ineficiente prestación de servicios por parte de la DIVPCVF para la atención de casos de violencia contra la mujer, durante el año 2020**, sobre la base de lo que se ha identificado, para poder lograr valor público a nuestra intervención. En el segundo acápite se expondrá el marco conceptual del problema para luego, en el tercer acápite, exponer la arquitectura del problema, en la que se darán a conocer las dimensiones, las preguntas, los objetivos, la hipótesis, las fuentes de datos y las herramientas. Finalmente, se dará a conocer el marco institucional y normativo del problema.

1.1. Redacción formal del Problema

La violencia contra la mujer se configura como flagrante violación de los derechos humanos de quienes la padecen. Genera sufrimientos abominables, engecece vidas y deja a su paso mujeres destruidas en todo aspecto de sus vidas. Genera graves daños a las familias durante generaciones, empobrece a los pueblos y promueve múltiples formas de violencia en las sociedades.

Lo más trágico es que su proyecto de vida se ve anulado, ven restringidas sus posibilidades de desarrollo humano. El mayor objetivo que tienen los Estados para eliminar esta lacra es combatir frontalmente la discriminación, promover la igualdad y concientizar a sus ciudadanos y ciudadanas sobre la importancia del empoderamiento de la mujer.

Muy a pesar de ello, según el Balance Anual de Diciembre 2020 del “Reporte de Igualdad y No Violencia N° 11” de la Defensoría del Pueblo, denominado “¿Qué pasó con ellas?”, entre enero a diciembre del año 2020, un total de 3835 niñas y adolescentes mujeres fueron reportadas como desaparecidas, en tanto mujeres adultas desaparecidas da el número de 1686. De igual manera, durante el mismo lapso, se consumaron 138 feminicidios, a nivel nacional, 34 de estos casos (25% de las víctimas) habían sido previamente reportadas como desaparecidas. A estas escalofriantes cifras, se le deben sumar 208 tentativas de feminicidios, así como también 51 muertes violentas. Como consecuencia a este dantesco escenario de violencia, hay 154 niños, niñas y adolescentes que han quedado en la absoluta orfandad. (Defensoría del Pueblo, 2020).

Hemos escogido trabajar con la DIVPCVF, porque creemos, al haber entrevistado al Capitán Chávez, y al haber corroborado los datos proporcionados por él mediante documentos de gestión pública, que existe una ineficiente prestación de servicios conducentes al resguardo de la mujer.

Por ello, el presente Trabajo de Investigación tiene una gran relevancia, ya que contribuye en la generación de data intelectual.

En cuanto a los insumos, se trata de la DIVPCVF, la cual:

... la dependencia de naturaleza específica, organizada y legal, efectiva y cualificada; encomendada hacia la programación, estructura, gestión, concercación, realización y verificación de acciones encaminadas para la disposición, resguardo, averiguación y acusación del ataque hacia la violentada y miembros de su prole, dentro del radio de la capital o en el país, si y solo si comprometan implicación igual dada la dificultad propia de acontecimientos además en el momento que lo soliciten los gendarmes o los mandos correspondientes, junto al permiso explícito del superior (Diario Oficial El Peruano, 2016).

Como parte del proceso, es la Policía Nacional del Perú, en cualquier comisaría de su Jurisdicción, la que puede recibir las denuncias que les hagan llegar las mujeres víctimas de violencia, y de también ejecutar las medidas de protección, las cuales se definen como fallos de los tribunales judiciales encaminados a proteger la persona y el patrimonio de la misma.

Como productos propios de este Trabajo de Investigación se pueden mencionar: 1. Personal Policial está preparado para orientar de manera exitosa a las mujeres o a las personas que se acerquen a denunciar violencia en contra de ellas; mujeres víctimas con medidas de protección efectivas y; el CEM y la dependencia policial se encuentran en un mismo espacio físico, para la atención integral de casos de violencia contra la mujer, pudiendo acceder la mujer o el/la denunciante a servicios legales, apoyo psicológico y guía social en un mismo espacio.

Los resultados esperados son reducir la violencia psicológica, física, sexual y económica del que son objeto las mujeres dentro del ámbito de jurisdicción de la DIVPCVF.

La definición formal del problema sería la siguiente: Ineficiente prestación de servicios por parte de la DIVPCVF para la atención de casos de violencia contra la mujer, durante el año 2020.

1.2. Marco Conceptual del Problema

Para nuestro problema: “Ineficiente prestación de servicios por parte de la División de Protección Contra la Violencia Familiar para la atención de casos de violencia contra la mujer, durante el año 2020”, es necesario definir el término “ineficiente”, entre otros conceptos conexos.

Es de acotar, que para efectos del presente Trabajo de Investigación, estamos restringiendo el ámbito de acción hacia la violencia doméstica, dentro de ella violencia física, psicológica y sexual. No estamos incluyendo en el análisis ni en la solución del problema a la violencia por redes.

1.2.1. Eficacia y Eficiencia

Muñoz *et al.* (2013) afirman que la eficacia debe ser definida como la facultad que tiene una entidad para alcanzar los objetivos preestablecidos, es decir, el porcentaje de objetivos obtenidos en relación con los estimados dentro de un periodo. Del mismo modo, ellos sostienen que, anexo con la eficacia va la eficiencia, que la conceptualizan como la obtención de los objetivos preestablecidos con el uso menor de recursos posibles. Sobre esta línea, existirá eficiencia si la productividad se ve acrecentada con los recursos con los que se cuentan.

Rueda (2011) sostiene que la eficiencia, en la esfera de la generación de servicios, implica que no se dispendien recursos, que todas las decisiones y acciones en curso que tomen las entidades de la administración pública estén orientadas hacia el logro del máximo de producción partiendo de una porción determinada de los mismos, con el fin de conseguir una producción definida. Siguiendo este mismo razonamiento, el Ministerio de Hacienda y Función Pública del Gobierno de España (2007), delimita los indicadores de eficiencia como los que unen el coste de producción con la producción alcanzada. Así, una entidad de la administración pública se verá como absolutamente eficiente en el momento en que conquista la eficacia disminuyendo al máximo el coste de los recursos utilizados con la finalidad de obtener esa eficacia.

Por otra parte, Westreicher (2020) conceptualiza a la “ineficiencia” como la poca o nula capacidad que tienen las instituciones del sector público para concretar sus metas de una manera inmejorable. Bajo la misma perspectiva se tiene en cuenta el punto de vista lo planteado por Erick Behar-Villegas (2021), el cual argumenta que el malgasto está directamente relacionado a la ineficiencia estatal, explicando que este problema puede incidir en factores técnicos, en no asignar de manera apropiada los recursos con los que se cuenta, o llevar adelante ideas erradas. Agrega que al llegar a identificarse esta problemática en instituciones dentro del Estado, es posible presentar

variables medibles con la finalidad de entender y aplicar correctamente el costo de oportunidad. De acuerdo con el mismo autor, el contexto en el cual se desarrolla la administración pública está en la capacidad de conllevar a la reproducción de modos de actuar que llegan a convertirse en tradiciones, de las que existen o no conocimiento en la conducción personal. El resultado de todo este problema decanta en una extrema burocratización que es un lastre para el avance hacia la verdadera y real modernización del Estado.

Es necesario anotar que, según Espejel *et. al.* (2012), La eficiencia administrativa contiene como “fuente de legitimidad” el reconocimiento público, esto es, el soporte positivo u opinión positiva que le da el o la ciudadana a la gestión gubernamental de su país como resultado de un desempeño eficiente y eficaz de las políticas públicas que este aplique. Se asume que, el apoyo brindado es la consecuencia de que la gestión pública haya creado, con su intervención, valor público. (Espejel *et. al.*, 2012)

1.2.2. Servicios públicos

En 1908, Duguit definió el servicio público como,

toda actividad cuyo cumplimiento debe ser regulado, asegurado y fiscalizado por los gobernantes, por ser indispensable a la realización y al desenvolvimiento de la interdependencia social, y de tal naturaleza que no puede ser asegurado completamente más que por la intervención de la fuerza gobernante (Duguit, 1908, pp. 187-188).

1.2.3. Violencia

La Organización Mundial de la Salud (OMS, 2002) describe a la violencia como la utilización intencionada de la fuerza física o del abuso del poder, en forma de amenaza o ejerciéndola, en desmedro de uno mismo, de otro ser humano, de una comunidad, de un colectivo, que genere o posea altas probabilidades de provocar daños psicológicos, trastornos en la mente o personalidad, lesiones leves, severas, y la muerte.

Siguiendo este razonamiento, la definición abarca la violencia interpersonal, los comportamientos suicidas y los conflictos armados (OMS, 2002).

1.2.3.1. Causas de la Violencia

Ruiz-Pérez *et al.* (2004) arguye que no se trata solamente de un factor causal, sino que se da una comunidad de factores que se correlacionan, e intervienen en magnitud distinta, tales como:

a. Factores socioculturales:

La Violencia doméstica es una praxis formada, resultado de una estructura social cimentada en función de la “diferencia” entre damas y caballeros. La violencia de género se define como una herramienta de hegemonía y dominación social.

b. Factores individuales:

El consumo de bebidas alcohólicas podría generar la frecuencia y la seriedad del comportamiento violento. Existe también un componente referido a la exhibición a la violencia doméstica de parte de los progenitores durante la etapa de desarrollo de sus descendientes.

c. Factores comunitarios:

Mujeres pertenecientes a las clases más pobres de la sociedad sufren más de violencia que otras mujeres con una situación económica mejor, sin embargo, aún no se esclarece del todo la razón de por qué la falta de recursos acrecenta el nivel de violencia.

d. Factores familiares:

Dentro del radio de los vínculos familiares, tanto los líos de pareja como el predominio del varón en la renta percibida en el hogar, pueden desencadenar en una postura de violencia.

e. Factores protectores:

Es la propia sociedad, encarnada muchas veces por los vecinos de la zona, la que puede callar ante el maltrato y abuso contra la mujer. Si esta fuera unida, el efecto del perjuicio contra la mujer sería menor.

Antes de pasar a definir lo que se entiende por “Violencia Intrafamiliar”, es necesario definir qué se entiende por “familia”.

1.2.3.2. La Familia

Según Gustavikno (1987), la familia es la más longeva de las asociaciones humanas, y compone el fundamento para el entendimiento y el manejo de la comunidad. Agrega que, como tal, se

constituye como el canal primigenio para el legado de valores, costumbres y tradiciones a través de las generaciones.

Para Planiol y Ripert (2002), dentro de la familia germina la vida, es decir, es la primera escuela a la que asisten los seres humanos, donde se nutren de valores sociales, éticos y culturales.

Violencia Intrafamiliar

Fernández-Alonso (2003) sostiene que este tipo de violencia acarrea vejaciones o malos tratos, como ataques físicos, psicológicos, sexuales o de otro tipo, originadas por integrantes de una misma familia a la cual pertenece el agresor o la agresora, encausada hacia los miembros más débiles de esta, como, por ejemplo, los niños, las mujeres y los ancianos.

1.2.3.3. Violencia de Género y Violencia Contra la Mujer

Argumenta Pallarés (2012) que Violencia de Género es conceptualizada como la situación en la que el varón ataca a la mujer, adoptando un móvil netamente discriminatorio, en el sentido que estima que ella es una persona que no es digna de ser respetada, por ende, no posee autonomía ni dignidad.

Por otra parte, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP, 2016) define la Violencia de Género como cualquier acto o hecho, centrado en el género y agudizado por la segregación procedente de la cohabitación de diversas identidades, como la edad, la raza, la identidad sexual, entre otras, que ocasionen daño físico, abuso sexual, desmedro psicológico a un ser humano, dentro de los ámbitos público y privado.

De igual manera, se trata de una violencia que acontece dentro de un entorno de marginación contra la mujer y en perjuicio de aquellas personas que se atreven a enfrentar el sistema de género (MIMP, 2016).

Bajo esta misma lógica, para ONU Mujeres (ONU Mujeres, s.f.), la violencia de género es igual a las acciones que causan uno o más daños, los cuales son dirigidos contra un ser humano o a un grupo de estos debido a su género. Se origina en razón de la inequidad, el abuso de posiciones de dominio y la presencia de normas jurídicas perjudiciales. Si bien es cierto, mujeres y niñas son más propensas a sufrir este tipo de discriminación, también pueden ser objeto de ello niños y hombres. En ciertas oportunidades se usa esta expresión para pormenorizar la violencia encaminada en contra de la comunidad LGBTQI+, al señalar a la misma asociada con normas de masculinidad y/o femeneidad o reglas de género.

Con relación a la atención de casos de violencia contra la mujer, se debe definir, en primer lugar, cómo se define la violencia contra la mujer.

La Organización de las Naciones Unidas (ONU, 1993) entiende la violencia contra el género femenino como toda acción de violencia que tiene como víctima a la mujer, la cual puede terminar generándole un daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico, así como también las amenazas de tales actos, la utilización de la coacción en su desmedro o la misma privación arbitraria de su libertad, dentro de la esfera pública y privada.

La Ley N° 30364 (2015), define la violencia contra las mujeres como todo acto que les genere la muerte, les cause un daño o les provoque un sufrimiento físico, sexual o psicológico dada su condición de tales, dentro de las esferas públicas y privadas.

De acuerdo con el Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar (2021), el ser mujer conlleva tener una mayor vulnerabilidad a la violencia, ya que el machismo se expresa a través de la dominación masculina, lo que genera desigualdad.

Este mismo razonamiento lo comparte Figueroa (2018), el cual argumenta que la agresión de los hombres hacia las mujeres forma parte de la atribución de poder delegada hacia el género masculino, los cuales están formados para llevar el control y para dominar, lo que desencadena en ellos un malestar propiamente de su género de tener que cubrir expectativas complicadas de mantener.

Susana Chávez (2018), directora del Centro de Promoción y Defensa de los Derechos Sexuales y Reproductivos (Promsex), afirma que esta realidad refleja los problemas en la estrategia del Gobierno para hacer frente al problema.

La diferencia entre Violencia de género y violencia contra la mujer, es que la violencia de género es igual a las acciones que causan uno o más daños, los cuales son dirigidos contra un ser humano o a un grupo de estos debido a su género. Se origina en razón de la inequidad, el abuso de posiciones de dominio y la presencia de normas jurídicas perjudiciales. Si bien es cierto, mujeres y niñas son más propensas a sufrir este tipo de discriminación, también pueden ser objeto de ello niños y hombres. En ciertas oportunidades se usa esta expresión para pormenorizar la violencia encaminada en contra de la comunidad LGBTQI+, al señalar a la misma asociada con normas de masculinidad y/o femeneidad o reglas de género; en cambio la violencia contra las mujeres, siendo un tipo de violencia de género, según Puedes Decir No (s.f.) se produce contra estas “por el hecho de serlo” es todo acto que les genere la muerte, les cause un daño o les provoque un sufrimiento físico, sexual o psicológico dada su condición de tales, dentro de las esferas públicas y privadas.

1.2.3.4. Ámbitos de la violencia

1.2.3.4.1. Violencia Institucional

La Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México (CNDH México, 2018) comparte la definición que da la Ley General de Acceso de las Mujeres a una Vida Libre de Violencia, la cual señala que es Violencia Institucional los hechos y las supresiones de los y las servidoras públicas que marginen o busquen, con sus acciones, entorpecer el disfrute y el goce de los derechos humanos propios de las mujeres solicitados por estas, así como también minar el acceso de políticas públicas beneficiosas hacia las mismas, como por ejemplo las que busquen evitar, vigilar, investigar, castigar y suprimir las diversas clases de violencia.

Doz (2010) afianza este concepto al aseverar que esta violencia se ocasiona cuando es el mismo ordenamiento funcional del Estado el que provoca obstáculos para que los ciudadanos no puedan disfrutar de manera plena de sus derechos.

1.2.3.4.2. Violencia Doméstica

Huertas (2012) define “violencia doméstica” como el desencadenamiento de una serie de actos violentos, como el empleo de la fuerza física, amedrentamiento verbal, llevados a cabo dentro del hogar, direccionados hacia integrantes de la familia, teniendo como objetivo la imposición de un rol predominante en dichas relaciones. El autor asegura que aquellos agresores justifican su accionar diciendo que lo hacen así porque es una manera de formar, conservar la jerarquía, dirimir las peleas que se puedan presentar y colocarles un término. Agrega el mismo que este tipo de violencia atenta frontalmente contra los derechos de las mujeres, debido a que legitima su segregación como tales.

1.2.3.5. Tipos de Violencia Doméstica contra la Mujer

En este apartado, hemos tomado en consideración tipos de violencia doméstica contra la mujer, como son la violencia física, violencia psicológica, violencia sexual y violencia económica o patrimonial. Al definir las se están expresando sus diferencias.

a. Violencia física

Ruiz (s.f.) señala que la violencia física abarca alguna acción, no circunstancial, la cual genere o tenga como consecuencia generar un perjuicio en el soma de la mujer, por ejemplo, quemaduras, fracturas, heridas, palizas, golpes, bofetadas, entre otros.

b. Violencia psicológica

Según la Procuraduría General de la República de los Estados Unidos Mexicanos (PGR, 2017), la violencia psicológica se compone como uno de los modos más constantes, efectivos y generalizados del ejercicio del poder. Estas acciones provocan la disminución y buscan desvalorizar a la mujer como ser humano.

El MIMP (2014) la clasifica cumpliéndose cualquiera de las siguientes formas: conminación, burlas con respecto al físico de la mujer, con su intelecto, con su habilidad para el trabajo, con su cualidad de madre, con su calidad como ama de casa o esposa, vejaciones de todo tipo, menosprecio y depreciación de sus juicios u opiniones.

c. Violencia sexual

De acuerdo con la OEA (s.f.), la violencia sexual es un modo de discriminación que va en contra de la mujer, como consecuencia de una violencia estructural, fundada en su género, en estereotipos y en modelos discriminatorios aludidos a factores socioculturales.

El artículo 8º de la Ley N° 30364 (2015) la define como actos, de naturaleza sexual, que se dan contra un ser humano sin su consentimiento, abarcando acciones que no implican penetración o contacto físico. La exhibición de pornografía, que quebranta la libre elección de este acerca de su vida sexual, es considerada como violencia sexual cuando se realizan por medio de amenazas e intimidación.

d. Violencia económica o patrimonial

El inciso d) del artículo 8º de la Ley N° 30364 (2015) entiende por “violencia económica” a la manifestación de acciones que tienen como objetivo vigilar, reducir e impedir la ganancia económica de las mujeres por parte del agresor, en tanto la “violencia patrimonial” se define como la disminución intencionada de los recursos patrimoniales de una mujer, sobre la base del contexto de las relaciones de poder que tiene su agresor sobre la misma.

1.2.3.6. Consecuencias de la Violencia contra las Mujeres

El Instituto Nacional de Desarrollo Social (2006), de San Luis de Potosí, aduce que las consecuencias de la violencia contra las mujeres tienen diversas aristas, tales como, por ejemplo,

consecuencias inmediatas, como lo son lesiones, heridas corporales, quemaduras, cirujías, abortos, partos prematuros, hasta muerte, en el peor de los casos.

También las hay consecuencias menos visibles en las víctimas, como perjuicio en el sueño, quebranto de relaciones familiares, supresión de apetito, incomunicación con el mundo exterior, depresión, ansiedad, entre otros síntomas.

En cuanto a la familia, puede existir una merma, tanto económica como en relaciones. En el plano de su propia esfera económica, hay un desmedro en el nivel profesional, fuga de dinero, fuga de capital, de propiedades, pérdida de contactos laborales, entre otras.

Finalmente, como consecuencias sobre el contexto social se da la idea de la habitualidad de la agresión, el alejamiento con la familia, y también, por supuesto, incremento de la situación desigualdad entre el hombre y la mujer.

1.2.3.7. Atención de la Violencia

El Instituto De las Mujeres del Estado de San Luis Potosí (2012), propuso un modelo inspirado en la atención a féminas afectadas por violencia en sus hogares o por violencia de género. Tal estudio propuso tres niveles de atención: un primer enlace o actuación inmediata; el segundo vendría a ser atención elemental y común; y el tercero, atención específica y desarrollada. En el primer nivel, se asisten demandas instantáneas de las usuarias, por medio de profesionales mujeres en las ramas de la psicología y de la consultoría legal. Antes de ello, claro, ellas deben ser bien atendidas por medio de un buen servicio de recepción, siendo este el primer enlace. En el segundo nivel, las expertas en leyes les informan sobre sus derechos y qué opciones tienen para denunciar maltratos, cuáles son los mecanismos para llevarlas a cabo y cuáles serían los posibles resultados. Estas informaciones tendrían que darse de todas formas, aún si las afectadas no preguntan ello. En el mismo nivel, se aplica orientación psicológica instantánea. Finalmente, en el tercer nivel, se pasa a una atención específica y desarrollada, donde miembros expertos en aplicar esta ayuda, van a descubrir la clase de la violencia, el grado de riesgo por parte del agresor; para con todos estos datos, los profesionales puedan estar en la capacidad de brindarle todas estas asesorías a las féminas y así conducir las y direccionar de manera prolija el caso.

1.2.3.8. Medidas Recomendadas para atender la Violencia

Bajo esta misma lógica de atención de la violencia, la OMS (2002) recomienda adoptar nueve medidas, de las cuales cuatro son centrales:

- a. Fundar, adaptar e inspeccionar un plan, a nivel nacional, de acción con miras a reducir y atender la violencia.
- b. Incentivar el incremento de la capacidad de recoger data sobre la violencia.
- c. Unificar criterios y darle un apoyo prioritario a la investigación de la raíz de la violencias, así como también sus consecuencias, valor monetario y la atención adecuada de la misma.
- d. Constituir la atención de este mal dentro de las políticas del sector educación y sociales, incentivando la paridad entre los sexos.

1.2.4. División de Protección contra la Violencia Familiar

Tal como se la definió en los insumos del Trabajo de Investigación.

1.3. **Arquitectura del Problema**

1.3.1. **Primera Dimensión: Ineficiencia en la prestación de los servicios policiales hacia la defensa de la mujer que brinda la DIVPCVF, durante el año 2020.**

En la presente Dimensión, escogimos, en primer lugar, definir qué se entiende por “división policial”, para luego, referirnos directamente a la DIVPCVF, lugar el cual hemos escogido para presentar nuestra innovación planteada por nuestro Trabajo de Investigación, posteriormente citamos las funciones de dicha división, para finalmente detallar sus características, y llegar a la convicción de que la Estructura Interna con la que cuenta la DIVPCVF no es suficiente para atender y dar seguimiento a las denuncias presentadas por las mujeres en contra de sus agresores, en consecuencia no se cumplen las funciones que por ley la DIVPCVF debe ejecutar.

1.3.1.1. Organización PNP y las comisarías

La definición de “división policial” la podemos encontrar en el artículo 227° del Decreto Legislativo N° 1267, Ley de la Policía Nacional del Perú, y las define como se presenta:

Las Divisiones Policiales son unidades orgánicas desconcentradas de carácter técnico, operativo y especializado; cuya demarcación territorial se encuentra constituida por el ámbito geográfico de uno o varios distritos y/o provincias del departamento de Lima; siendo responsables de planificar, organizar, dirigir, coordinar, ejecutar y controlar las actividades y operaciones policiales destinadas a prevenir, investigar y denunciar las faltas y delitos vinculados con la delincuencia común y organizada, actuando bajo la conducción jurídica del fiscal; así como, garantizar, mantener y restablecer el orden interno y orden público, en el marco

de la prevención y combate de la delincuencia y de la seguridad ciudadana, promoviendo y ejecutando programas preventivos e implementando mecanismos de alerta temprana con la participación de la comunidad; de conformidad con la normativa sobre la materia. Dependen de la Región Policial Lima y se encuentran a cargo de un Oficial Superior de Armas de la Policía Nacional del Perú en situación de actividad, en el grado de Coronel. (D.S. N° 026-2017-IN, 2017).

Las Divisiones Policiales de la Región Policial Lima tienen como funciones dirigir, coordinar, organizar, planificar, controlar y ejecutar las actividades y operaciones policiales encaminadas hacia la prevención, la investigación y la denuncia de faltas y delitos asociados con la delincuencia común y organizada, supervisado este trabajo jurídicamente por el fiscal, en modos delictivos que no compongan homicidio arreglado, además dada el carácter no compelan mayor participación.

1.3.1.2. La División de Protección Contra la Violencia Familiar

Tal como se la definió en los insumos del presente Trabajo de Investigación. En esta institución se llevará a cabo la innovación planteada por los estudiantes.

1.3.1.3. Funciones de la División de Protección Contra la Violencia Familiar

Las funciones de la DIVPCVF, de acuerdo al tercer párrafo del artículo 199° del Decreto Supremo N° 026-2017-IN – Reglamento de la Ley de la Policía Nacional del Perú, son las que siguen:

- 1) Prevenir, proteger, investigar y denunciar los casos de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar; conforme a la legislación sobre la materia; así como, garantizar el cumplimiento de las normas legales que regulan la protección de la familia, niños, niñas y adolescentes;
- 2) Ejecutar las medidas de protección que resuelva la autoridad competente, en los procesos por actos de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar, contando con un mapa gráfico y de georreferenciación; de conformidad con la normativa sobre la materia;
- 3) Coordinar y brindar apoyo a las entidades y autoridades competentes en materia de su ámbito funcional y de la normativa legal vigente;
- 4) Promover y ejecutar actividades y programas educativos, recreativos y de promoción, orientados a la formación integral, protección y amparo de la mujer e integrantes del grupo familiar y población vulnerable, con apoyo de entidades públicas o privadas;

- 5) Promover y ejecutar programas de capacitación para el personal policial del sistema policial de protección contra la violencia familiar a nivel nacional en el ámbito de su competencia; con apoyo de entidades públicas o privadas, a fin de unificar y articular los procedimientos policiales en esta materia; en el marco de la legislación vigente;
- 6) Atender los requerimientos de las autoridades judiciales, Ministerio Público y demás autoridades competentes en el marco de su ámbito funcional y de la normativa legal sobre la materia;
- 7) Brindar soporte psicológico y asistencia social, conforme a su ámbito funcional; en coordinación con las entidades y autoridades competentes;
- 8) Solicitar los peritajes de criminalística, que resulten pertinentes para la investigación a su cargo;
- 9) Coordinar y solicitar información a entidades públicas y privadas con fines de investigación, de conformidad a la normativa legal vigente;
- 10) Adoptar las medidas de seguridad y reserva de los documentos privados que forman parte de la investigación a su cargo, de conformidad con la normativa sobre la materia;
- 11) Analizar, formular y proponer la actualización de estrategias y procedimientos para las técnicas de operatoria policial dentro del ámbito de su competencia;
- 12) Practicar investigaciones en el marco de su ámbito funcional, solicitadas por las diferentes autoridades competentes tanto en Lima Metropolitana como a nivel nacional, en éste último caso cuando fuera necesario por la connotación de los hechos o su complejidad;
- 13) Practicar investigaciones ampliatorias a solicitud de las autoridades competentes, en su condición de unidad orgánica especializada, en materia de su ámbito funcional, que hayan sido de conocimiento de otras unidades orgánicas del sistema policial de protección contra la violencia familiar a nivel nacional;
- 14) Formular y proponer los respectivos documentos técnicos normativos para regular las actividades y operaciones policiales en materia de su campo funcional a nivel nacional de los órganos de la Policía Nacional del Perú;
- 15) Informar y emitir opinión técnica sobre asuntos de su competencia;

16) Asesorar al Director de Seguridad Ciudadana de la Policía Nacional del Perú en asuntos de su competencia; y,

17) Las demás funciones que le corresponda de acuerdo a las disposiciones legales vigentes y otras que el Director de Seguridad Ciudadana de la Policía Nacional del Perú le asigne.

1.3.1.4. Características de la División de Protección Contra la Violencia Familiar

La DIVPCVF depende orgánicamente de la Dirección de Seguridad Ciudadana, la cual, según su Hoja de Recomendación N° 01-2021-DIRNOS-PNP/DIRSECIU-DIVPCVF, realiza su labor preventiva/operativa, con recursos administrados por dos Unidades Ejecutoras distintas, la Unidad Ejecutora N° 09 VII-DPTL-Lima y la Dirección de Seguridad Ciudadana (Unidad Ejecutora N° 02).

La misma cuenta con ocho comisarías, estas son:

- a. Comisaría de Familia de Lima – BGPE.
- b. Comisaría de Familia con Sede en el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables.
- c. Comisaría de Familia en El Agustino.
- d. Comisaría de Familia en San Juan de Miraflores.
- e. Comisaría de Familia en Villa El Salvador.
- f. Comisaría de Familia de Canto Rey – SJL.
- g. Comisaría de Familia de Independencia.
- h. Comisaría de Familia de Collique – Comas.

De igual manera, la DIVPCVF tiene la siguiente estructura interna:

- a. Una Secretaría.
- b. Área de Trámite Documentario: En esta área se encuentran la Mesa de Partes, el Archivo y la Correspondencia.
- c. Área de Tramitación: La cual cuenta con un Equipo de Personal, un Equipo de Logística y un Equipo de Economía.
- d. Área de Planeamiento: La conforman el Equipo de Planeamiento Administrativo, el Equipo de Planeamiento Operativo, y el Equipo de Estadística.
- e. Área de Telemática y Comunicaciones.

- f. Jefatura de Órdenes.
- g. Departamento Especial de Protección de la Violencia Familiar: Hay uno de estos en cada Comisaría.
- h. Departamento de Programas Especiales de Prevención Contra la Violencia Familiar: Hay uno de estos en cada Comisaría.

1.3.2. Segunda Dimensión: Magnitud del Problema de la DIVPCVF

En esta Segunda Dimensión se trata sobre la Magnitud del problema de la DIVPCVF. En respuesta a ello, se muestran las deficiencias que se encontraron en el año 2020 en la presente división, las cuales siguen vigentes hasta el día de hoy, no permitiendo una óptima calidad de servicio que se le ofrece a las mujeres víctimas de violencia.

Por medio de información brindada de parte de esta DIVPCVF, el 24 de Diciembre de 2020, el Coronel PNP. César Antonio Díaz Cachay, Jefe de la DIVPCVF, tuvo una mesa de trabajo con la Doctora Elvia Barrios Alvarado, la Presidenta Electa de esta Institución, y con el Ingeniero Guillermo Pérez Silva, de la Gerencia Informática del PJ, con el objetivo de analizar los procesos de atención de denuncias y medidas de protección por interoperabilidad entre los sistemas de la PNP y el Poder Judicial.

Las deficiencias que se encontraron en la presente DIVPCVF fueron las siguientes:

- a. Demora en los plazos de recepción de denuncias, así como la remisión de las medidas de Protección por parte del PJ.
- b. Falta de logística y recursos humanos por parte de la PNP que brinde capacidad de respuesta inmediata.
- c. La demora excesiva en la recepción de casos de violencia en las mesas de parte del PJ.
- d. No existe un control y supervisión de las medidas de protección a cargo de la DIVPCVF, con personal policial suficiente y capacitado.
- e. La falta de implementación de internet de banda ancha en las comisarías.
- f. La trazabilidad y retroalimentación entre la PNP, para que el PJ pueda brindar el N° de expediente a los usuarios.
- g. El no funcionamiento del Sistema de Georreferenciación Policial (SIGEPOL).
- h. Requerir, por parte de la PNP, un organismo que controle los plazos en el proceso de recepción de la denuncia, hasta el dictado de la medida de protección, así mismo que realice el control de calidad de las medidas dispuestas por el Juzgado Competente.
- i. Estandarizar criterios por parte de los jueces en la promulgación de medidas de protección idóneas a la necesidad de la víctima.

De otro lado, la Defensoría del Pueblo, mediante Oficio N° 211-2020/DP, dio a conocer los resultados de supervisión realizadas al Poder Judicial y a la Policía Nacional, cuyo trabajo consistió en la evaluación y cumplimiento de las medidas de protección que se da en casos de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, durante el estado de emergencia ocasionado por la presente pandemia, se ejecutó una ficha de revisión en cumplimientos a 193 Comisarías a nivel nacional.

Entre otros temas, se encontró que las Comisarías que integran la DIVPCVF no cuentan con las herramientas requeridas en su labor de ejecución de medidas de protección.

De la misma manera, llamó la atención porque los servicios de internet no estaban garantizados, y también que los comisarios no contaban con los equipos de protección policiales que les garantizara su seguridad cuando realizaban operativos que versaran sobre violencia contra la mujer.

Por ello, el problema es reconocido por la misma DIVPCVF, que, en el numeral h de la Hoja de Recomendación N° 01-2021-DIRNOS-PNP/DIRSECIU-DIVPCVF, manifiestan que las denuncias de violencia contra las mujeres e integrantes del grupo familiar se han visto incrementadas desde el año 2018 hasta el 2020, siendo estas las siguientes:

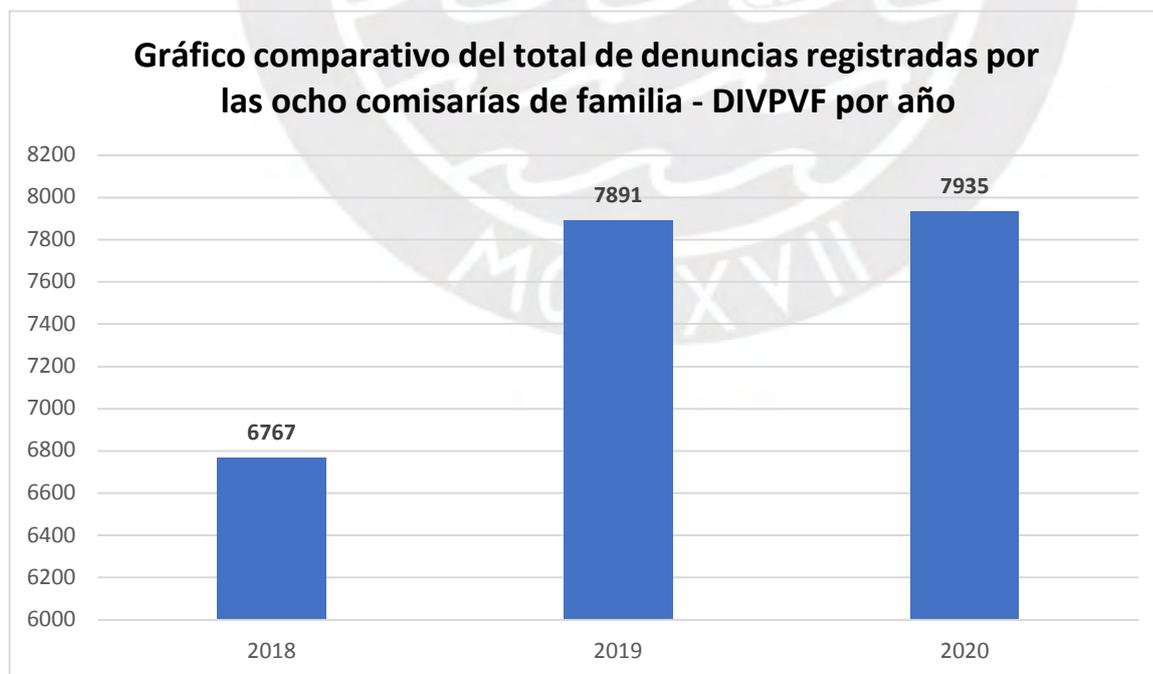


Figura 1. Gráficos comparativos del total de actividades operativas realizadas por las ocho Comisarías de Familia dependientes de la DIVPCVF, durante los años 2018, 2019, 2020.

Fuente: información proporcionada por la DIVPCVF

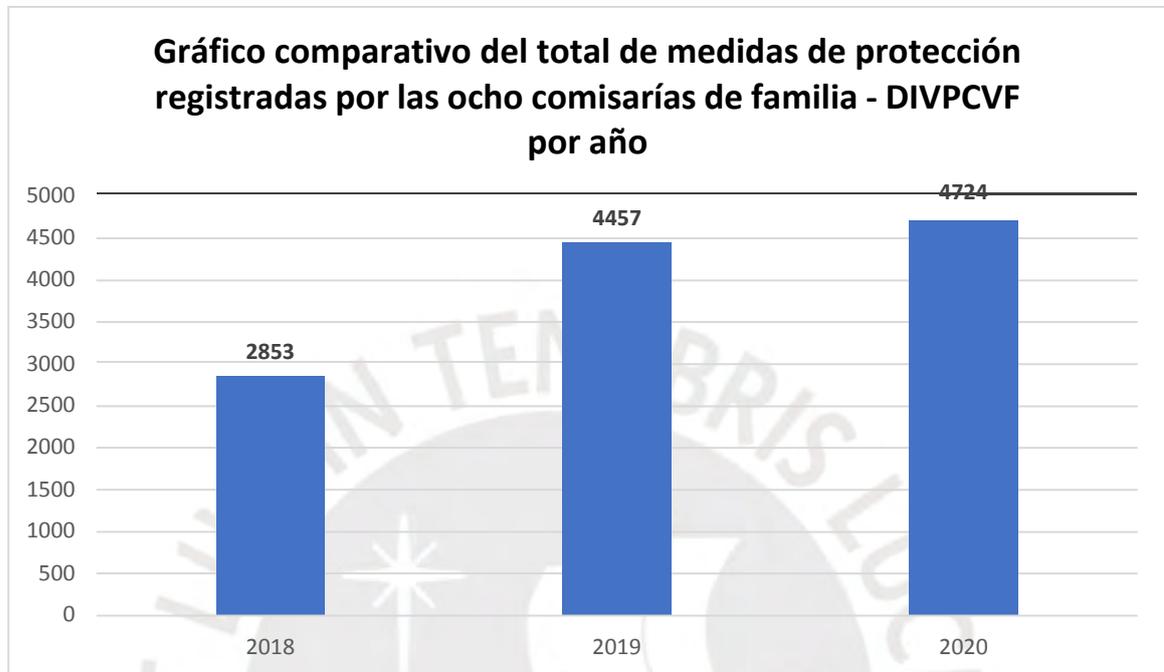


Figura 2. Gráfico comparativo del total de Medidas de Protección registradas por las ocho comisarías de Familia – DIVPCVF por año

Fuente: información proporcionada por la DIVPCVF

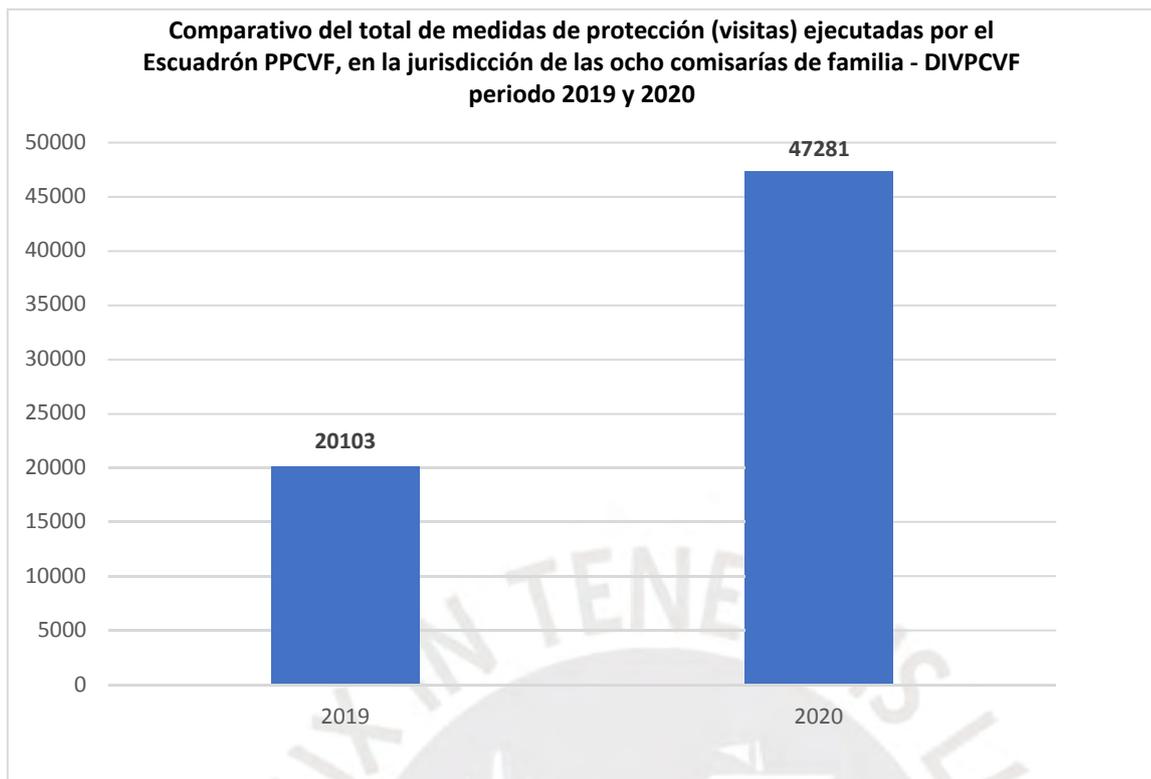


Figura 3. Comparativo del total de Medidas de Protección (visitas) ejecutadas por el Escuadrón PPCVF, en la Jurisdicción de las ocho Comisarias de Familia – DIVPCVF periodo 2019 y 2020

Fuente: información proporcionada por la DIVPCVF

El MIMP (2020) también dio cuenta del número de denuncias por violencia contra la mujer y grupos vulnerables, atribuyéndole a la Provincia de Lima la cifra de 76,855 casos:

Departamento	2019	2020
Provincia de Lima	92,523	76,855

Figura 4. Número de Denuncias por Violencia contra la Mujer y Grupos Vulnerables, 2019-2020

Fuente: información proporcionada por la DIVPCVF.

1.3.2.1. Medidas de Protección

De acuerdo con Juan José Centurión Santisteban (2022), las medidas de protección son disposiciones estipuladas por la autoridad judicial con el fin de que los maltratos culminen, así como sus acciones repetitivas, disgregando de todo ambiente nocivo a la agredida. Entre las más comunes se configuran el apartamiento del victimario de la morada, la proscripción de contacto con el mismo por algún medio, y la prohibición de su proximidad.

Según la Ley N° 30364, la PNP es la encargada de llevarlas a efecto, las que se sitúen en sus respectivas jurisdicciones, por lo que se hace indispensable que tengan un mapa georreferencial de padrón de todas las agraviadas conjuntamente con las medidas dispuestas. De la misma manera, está en la obligación de contar con una relación del trabajo policial en la realización de la medida, y poner a disposición una vía de contacto para desplegar sus solicitudes de amparo, teniendo la capacidad de coordinación con el Serenazgo, para una mejor intervención (Ley N° 30364, 2015).

Estas son:

1. El apartamiento del victimario de la morada en la que habita con la perjudicada, junto con la proscripción de retornar. La PNP tiene la prerrogativa de entrar a dicho recinto para hacerla cumplir.
2. Prohibición de proximidad del agresor a la afectada a los lugares donde esta desempeñe su rutina, en un espacio adecuado en el que se asegure su protección.
3. Restricción de contacto con la afectada por cualquier medio de comunicación existente.
4. Restricción de la facultad de goce de armas que tiene el victimario. En caso de contar con ellas, se debe hacer de conocimiento a la Superintendencia Nacional de Control de Servicios de Seguridad, Armas, Municiones y Explosivos de Uso Civil a fin de que cancele la licencia respectiva, además de que se retengan las mismas que se encuentren en tenencia por parte de estos. Para los miembros de la PNP y de las Fuerzas Armadas en desempeño de sus labores, el Juzgado notifica a los interesados para hacer cumplir esta norma.
5. Relación de recursos.
6. Retribución, que abarca la manutención de la mujer y sus hijos, la cual tiene que satisfacer los requerimientos de ambos, para así precaver que dicha afectada pueda recaer a los brazos de su agresor.
7. Restricción de decidir sobre los bienes materiales en común.
8. Compilación al victimario a no llevarse a los menores u otros miembros en posición de fragilidad.
9. Obligatoriedad hacia el victimario de llevar terapia psicológica.
10. Hacerle participe a la afectada de terapias psicológicas para su mejoría.
11. Ofrecerle a la fémina refugio, anticipada concertación con el organismo encargado.
12. Dictar alguna otra que sea solicitada para la salvaguarda de la mujer y de su prole.

Se debe tener en cuenta:

- a. Los productos de la ficha de valoración de riesgo y lo reportado por las instituciones involucradas.

- b. La presencia de decisiones jurídicas o de precedentes en material policial que involucren al victimario por asuntos relacionados, por delitos contra la integridad sexual, patrimonial, física y psicológica, así como por distintos que apunten a su agresividad.
- c. La conexión de la agraviada con su verdugo.
- d. La contemporaneidad de ambas partes y la correspondencia entre las mismas.
- e. La índole de minusvalía de la agraviada.
- f. Su situación financiera y colectiva dentro de su comunidad.
- g. El peligro del acontecimiento y la eventualidad de un ataque reiterado.
- h. Cualquier otro acontecimiento que demuestre la situación de desprotección de la parte agraviada o poder de amenaza del victimario (Ley N° 30364, 2015).

El juzgado de familia tiene la capacidad de ampliar dichas medidas a familiares en dependencia o en estado de debilidad.

1.3.3. Tercera Dimensión: Actores directos e indirectos parte del problema

En la presente dimensión se establecen quiénes son los actores directos parte del problema, así como también quiénes integran los indirectos.

1.3.3.1. Actores Directos

El primer actor directo, por excelencia, es la mujer, la cual se espera reciba la atención debida para estar protegida frente a su agresor, a la vez que pueda ser objeto de medidas de protección que salvaguarden su integridad.

El segundo actor directo vendría a ser el agresor, quien, según Wilson Hernández Breña (Observatorio Nacional de la Violencia Contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar, 2019), es aquel hombre que desencadena el ataque contra la mujer. De acuerdo con dicho investigador, la pluralidad de estos son seres humanos con un mínimo o inexistentes antecedentes de conflictos lejos del domicilio conyugal.

El tercer actor directo, es la misma DIVPCVF, la cual es nuestro objeto de estudio.

Según el MIMP (MIMP, 2017), el cuarto actor importantísimo en esta tarea de combate contra la violencia hacia la mujer es el Poder Judicial, el cual recibe denuncias, y también adopta, por medio de las medidas de protección, decisiones judiciales. Este tema lo hace en coordinación directa con la PNP, en este caso, con la DIVPCVF. Adicionalmente puede dictar medidas cautelares, las cuales se definen como decisiones adoptadas por el o la jueza, con el propósito de que el acuso cumpla con lo siguiente: alimentos, tenencia, cambio de régimen patrimonial, entre otros.

El Ministerio Público, a través de la Fiscalía de Familia o equivalente, recibe de igual manera las denuncias de las agraviadas. En el caso de delitos, su Fiscalía Penal o equivalente hace lo propio. La DIVPCVF, en el caso de detectar delito, deriva el expediente hacia la Fiscalía Penal (MIMP, 2017).

La Defensoría del Pueblo, en conformidad con el artículo 16° de la Ley N° 26520, podrá solicitarle a los mandatarios, funcionarios y servidores del sector público, las informaciones que este organismo constitucionalmente autónomo requiera, así como también tiene el derecho de inspeccionar los servicios brindados para el público, por parte, en este caso, de la DIVPCVF (Ley N° 26520, 1995).

Finalmente, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, a través de los Centros de Emergencia Mujer (CEM). Estos ofrecen asesoría jurídica, orientación judicial, apoyo psicológico y asistencia social.

1.3.3.2. Actores Indirectos

1.3.3.2.1. Familias de las víctimas de violencia

Estos familiares brindan apoyo y soporte emocional durante todo el proceso de denuncia, hasta el desenlace. La DIVPCVF busca sensibilizar a estos miembros de la familia de la agraviada en el tema de la no violencia.

1.3.3.2.2. La Sociedad Civil

La conforman distintas organizaciones no gubernamentales, las cuales tienen en común el resguardo y la promoción de los derechos de las mujeres. De acuerdo con Schiavon, Troncoso y Billings (2007), la labor de este grupo humano ha estribado en concientizar a diversas porciones de la colectividad, como por ejemplo a los investigadores, periodistas, analistas, etc., que la violencia contra las féminas es una dificultad recurrente que no le permite al mundo entero avanzar en su modernización moral.

1.3.4. Cuarta Dimensión: Coordinación Interinstitucional entre los Actores

La cuarta y última dimensión comprende cómo se lleva a cabo la coordinación institucional entre los principales actores y la DIVPCVF.

1.3.4.1. Con la Defensoría del Pueblo

Mediante Oficio N° 211-2020/DP, la Defensoría del Pueblo expuso los resultados de supervisión realizadas al Poder Judicial y a la Policía Nacional, donde la meta fue una evaluación sobre el cumplimiento de las medidas de protección que se otorga a las mujeres y los integrantes del grupo familiar, mediante la emergencia sanitaria dada por el COVID – 19, aplicándose una ficha de supervisión a 193 Comisarías a nivel nacional.

En uso de sus facultades, la Defensoría del Pueblo realizó cuatro recomendaciones, siendo estas:

- a. Cambiar el organigrama de la Policía Nacional del Perú, con la finalidad de elevar la DIVPCVF al nivel de Dirección dependiente de la Dirección Nacional de Orden y Seguridad.
- b. Brindarle a todas las Comisarías los instrumentos necesarios para que puedan cumplir su labor de ejecución de medidas de protección.
- c. Garantizar a las Comisarías el acceso a los servicios de internet.
- d. Brindarle a todos los efectivos policiales equipos de protección personal para garantizar su seguridad.

La DIVPCVF absolvió estas recomendaciones de acuerdo a su competencia funcional, a través del Informe N° 153-2020-DIRNOS PNP/DIRSECIU-DIVPCVF-SEC, manifestando que era viable la recomendación relativa a elevarla a categoría de Dirección.

La Defensoría del Pueblo, en concordancia con el artículo 16° de la Ley N° 26520, ayuda a la DIVPCVF en su labor de batallar contra la violencia hacia la mujer, y esta última, a su vez, debate, en sus fueros internos, las recomendaciones que le dan. Hay una ayuda recíproca, una buena coordinación.

1.3.4.2. Con el Poder Judicial

En cuanto a la coordinación con el Poder Judicial, el Coronel PNP. César Antonio Díaz Cachay, Jefe de la DIVPCVF, en Diciembre del año 2020, tuvo una mesa de trabajo con la Doctora Elvia Barrios Alvarado, la Presidenta Electa de esta Institución, y con el Ingeniero Guillermo Pérez Silva, de la Gerencia Informática del PJ, con el objetivo de analizar los procesos de atención de denuncias y medidas de protección por interoperabilidad entre los sistemas de la PNP y el Poder Judicial.

La coordinación entre ambos ha demostrado, por medio de las problemáticas expuestas en la magnitud del problema, que ha sido totalmente deficiente durante el año 2020, también por propio testimonio del Capitán Chávez en entrevista del 05 de junio de 2021.

1.3.4.3. Con el Ministerio Público

En entrevista con el Capitán Chávez, Capitán de la DIVPCVF, él nos manifestó que la coordinación entre este actor y el Ministerio Público fue deficiente en el año 2020, y así en los años precedentes.

Él mismo reconoció que hay muchos casos donde, la mujer que va a denunciar violencia a una de sus Comisarías, muchas veces tiene que volver a repetir su testimonio en otra instancia, en este caso, ante la Fiscalía de Familia o su equivalente, o ante la Fiscalía Penal, o su equivalente.

Y justamente este es uno de los grandes problemas que quiere evitar la DIVPCVF.

1.3.4.4. Con el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables

El MIMP, a través de los CEM, brinda atención oportuna a las víctimas de violencia, en las áreas legales, sociales y psicológicas, añadiendo también trabajo conjunto con los oficiales policiales, como mesas de trabajo y capacitaciones a la DIVPCVF.

1.3.4.5. Con la familia de las víctimas

La DIVPCVF realiza actividades, como charlas, campañas, acciones cívicas de difusión, dirigidas a la prole de las agraviadas, y a la comunidad, sobre la concientización en el respeto de sus derechos y los de las mujeres.

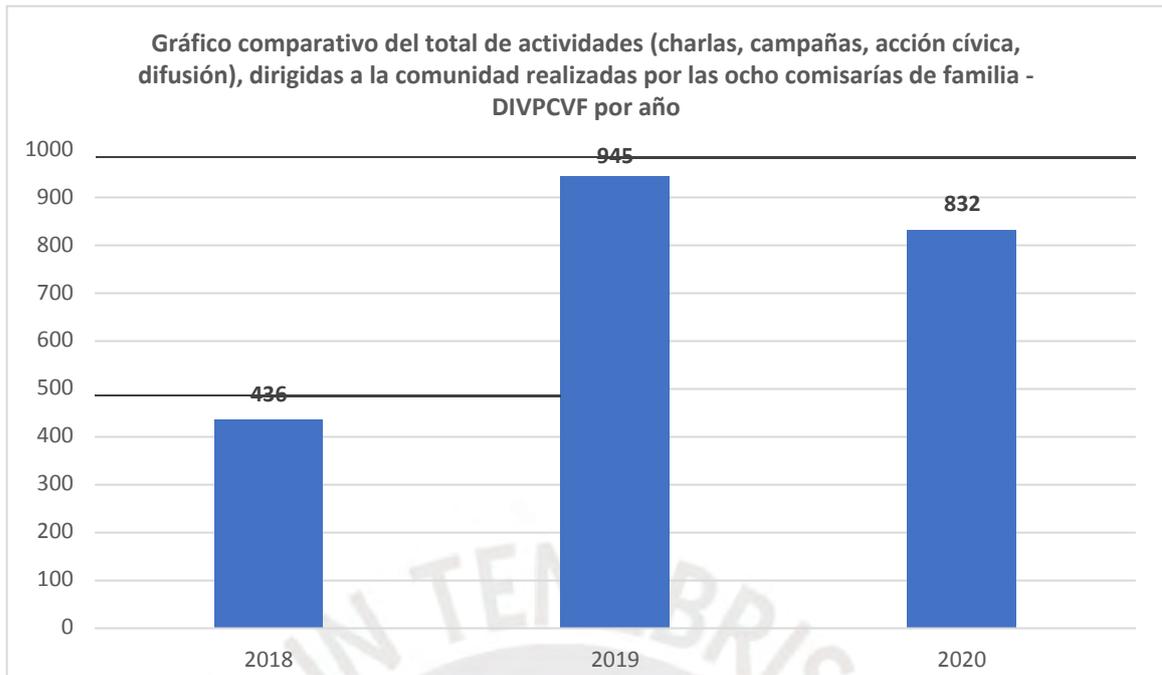


Figura 5. Gráfico comparativo del total de actividades (charlas, campañas, acción cívica, difusión), dirigidas a la comunidad realizadas por las ocho Comisarias de Familia – DIVPCVF por año

Fuente: información proporcionada por la DIVPCVF



Para culminar, como resumen, presentamos el cuadro relativo al tema:

Dimensiones	Preguntas	Objetivos	Hipótesis	Fuentes de Dato	Herramientas
Situación de Ineficiencia en la prestación de servicios hacia las mujeres víctimas de violencia Familiar, durante el año 2020.	Principal: ¿Cuál es la situación de ineficiencia en la prestación de los servicios hacia las mujeres víctimas de violencia que brinda la DIVPCVF, durante el año 2020?	Describir la situación de ineficiencia en la prestación de los servicios hacia las mujeres víctimas de violencia que brinda la DIVPCVF, durante el año 2020.	La estructura interna actual con la que cuenta la DIVPCVF no es suficiente para atender y dar seguimiento a las denuncias presentadas por las mujeres en contra de sus agresores, por lo que de esta manera no se cumplen con las funciones que por Ley la DIVPCVF debe ejecutar.	Entrevistas: Chávez Olivera Hugo Armando, Capitán DIVPCVF- Gallegos Flores Patricia- Coronel PNP DIVPCVF, Silva Olivera Raúl- Coronel PNP DIRECTIC, Olivera Coronado Kelly- Suboficial PNP, Fuentes Valle Braulio Reynaldo- Coronel PNP, Fisfil Jessica- CEM, Fernández Cruzado Juan Manuel- Capitán DIVPCVF, Palacios Torres Carluis- Comisionado PNP en el Ministerio del Interior, Fonseca Ramos Javier- Comisionado PNP en el Ministerio del Interior.	Documentos de Gestión Pública proporcionados por: Chávez Olivera Hugo Armando, Capitán DIVPCVF- Fuentes Valle Braulio Reynaldo- Coronel PNP, Fisfil Jessica- CEM, Fernández Cruzado Juan Manuel- Capitán DIVPCVF, Palacios Torres Carluis- Comisionado PNP en el Ministerio del Interior, Fonseca Ramos Javier- Comisionado PNP en el Ministerio del Interior.
La Magnitud del problema en la DIVPCVF.	Secundaria 1: ¿Cuál es la magnitud del problema sobre la ineficiente prestación de servicios hacia las víctimas de violencia que entrega la DIVPCVF en el año 2020?	Determinar la magnitud del problema sobre servicios policiales hacia las mujeres víctimas de violencia que entrega la DIVPCVF, en el año 2020.	La magnitud del problema sobre la ineficiente prestación de servicios hacia las víctimas de violencia que entrega la DIVPCVF durante el año 2020 versa sobre las deficiencias, siendo las principales la falta de logística y recursos humanos por parte de la PNP que brinde capacidad de respuesta inmediata; la no existencia de un control y supervisión de las medidas de protección a cargo de la DIVPCVF, con personal suficiente y capacitado; la demora en los plazos de recepción de denuncias; la falta de adecuada trazabilidad y retroalimentación de la PNP, para que el PJ pueda brindar el N° de expediente a las usuarias; y, finalmente, las comisarías que integran dicha división no cuentan con las herramientas en su labor de ejecución de medidas de protección.	Documentos de Gestión Pública proporcionados por: Chávez Olivera Hugo Armando, Capitán DIVPCVF- Fernández Cruzado Juan Manuel- Capitán DIVPCVF, Palacios Torres Carluis- Comisionado PNP en el Ministerio del Interior, Fonseca Ramos Javier- Comisionado PNP en el Ministerio del Interior.	Documentos de Gestión Pública proporcionados por: Chávez Olivera Hugo Armando, Capitán DIVPCVF- Fernández Cruzado Juan Manuel- Capitán DIVPCVF, Palacios Torres Carluis- Comisionado PNP en el Ministerio del Interior, Fonseca Ramos Javier- Comisionado PNP en el Ministerio del Interior.

Actores directos e indirectos parte del problema.	Secundaria 2: ¿Quiénes son los principales actores que participan en los servicios policiales hacia las mujeres víctimas de violencia que entrega la DIVPCVF?	Determinar quiénes son los actores que participan de los servicios policiales hacia las mujeres víctimas de violencia que brinda la DIVPCVF, en el año 2020.	Los principales actores que participan en los servicios policiales hacia las mujeres víctimas de violencia que entrega la DIVPCVF se dividen en actores directos y actores indirectos. Los actores directos son la mujer, el agresor, la DIVPCVF, el Poder Judicial, el Ministerio Público, la Defensoría del Pueblo y el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. Los actores indirectos lo conforman las Familias de las víctimas de violencia contra la mujer y la Sociedad Civil.	- DIVPCV - Gallegos Flores Patricia- Coronel PNP DIVPCVF - Chávez Olivera Hugo Armando- DIVPCVF, -Ministerio del Interior	- Revisión Documental. - Entrevista con la DIVPCVF
Coordinación Interinstitucional entre los actores.	Secundaria 3: ¿Cuál es el nivel de coordinación interinstitucional entre los actores involucrados en el tema de violencia contra la mujer con la DIVPCVF, en el año 2020?	Describir la relación de la DIVPCVF con los actores involucrados para que los casos de violencia contra la mujer se vean reducidos, en el año 2020.	Se estima que la relación actual entre la DIVPCVF con los actores involucrados para los casos de violencia familiar aún no está bien articulada para reducir los casos de violencia contra la mujer, en el año 2020.	-Defensoría del Pueblo. -DIVPCVF .	- Revisión Documental. - Entrevistas (Actores Involucrados).

Figura 6. Arquitectura del Problema

Fuente: Elaboración propia

1.4. Marco Institucional y Normativo relacionado con el problema

1.4.1. Marco Institucional

1.4.1.1. Programa Presupuestal Orientado a Resultados de Reducción de la Violencia contra la Mujer (PPOR RVCM)

Según el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP, 2021), se le define como instrumento de gestión técnico-presupuestal, de carácter intersectorial e intergubernamental, encaminado hacia el logro de la reducción de la violencia contra las mujeres, a través de la implementación de intervenciones efectivas, sustentadas por medio de pruebas, relaciones con protección, y prevención, expedida a través de la Resolución Suprema N° 024-2019-EF, de fecha 30 de diciembre de 2019.

El PPOR contiene determinaciones en torno a las circunstancias emanantes de esta lacra, las cuales deben acercarse con premura, cuáles operaciones pueden obtener subvención a través del apremio, asimismo las finalidades a ser alcanzadas con relación a efectos a través del tiempo.

De igual manera, espera obtener resultados positivos, reduciendo incidencias de: 1. El ensañamiento físico, erótico y emocional dentro de la unión concubinal; 2. Femicidio; 3. Agresión carnal hacia muchachas, féminas afuera de la vinculación y; 4. Asedio Sexual.

Los resultados que busca conseguir son los siguientes: Reducir la violencia psicológica, física, sexual grave atentatorias hacia las féminas; reducir el feminicidio; acortar agresiones sexuales en féminas jóvenes lejos del vínculo tándem, en chicas de doce años a menos, en féminas de por encima de los dieciocho años afuera del vínculo tándem; aminorar la profanación en féminas jóvenes afuera del vínculo tándem, en muchachas con edad inferior a los doce años, en féminas de dieciocho años en adelante lejos del vínculo tándem; y debilitar el asedio sexual.

1.4.1.2. Dirección de Lucha Contra la Violencia Familiar de la Policía Nacional del Perú (DIRLUVIFAM)

La DIRLUVIFAM forma parte de la Dirección Ejecutiva de Seguridad Ciudadana.

El Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán la define como:

El órgano sistémico encargado del planeamiento, organización, control y ejecución de actividades dirigidas a la prevención y protección de la mujer, del niño, niña y adolescente en situación de maltrato o riesgo de su libertad e integridad personal, interviniendo, investigando y denunciando los casos de violencia familiar” (2014, p. 13).

Esta dirección actúa en el radio de Lima Metropolitana.

Asimismo, el Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán (2014) sostiene que, esta Dirección, en cuanto a la prevención, a la atención de denuncias y a la protección, rige su accionar bajo la Ley N° 30364 - Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familia, promulgada el 23 de noviembre de 2015.

1.4.1.3. Plan de Contingencia de Actuación Policial, para la Atención y Protección de las víctimas de violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, ante el Estado de Emergencia Sanitaria ocasionada por el Covid 19 – en el marco del Decreto Legislativo N° 1470

El Ministerio del Interior (MININTER, 2020) sostiene que su finalidad es la de implementar vías que permitan afianzar la constancia en las prestaciones de la PNP en medio del contexto de la Emergencia Sanitaria Nacional. Al emplear medios tecnológicos para brindar un servicio más eficiente de comunicación y coordinación (de envío de documentos institucionales a nivel interinstitucional), se cumple con el objetivo de resguardar y proteger mejor a las víctimas de violencia contra las mujeres y a los integrantes del grupo familiar.

1.4.1.4. Estrategia Sectorial Por un Perú Seguro

El MININTER (2021) define a la “Estrategia Sectorial Por un Perú Seguro” como un instrumento de gestión formulado por su Viceministerio de Seguridad Pública, cuyo propósito es primar hechos concretos de sus órganos de línea, con el objetivo de cimentar los cimientos con el propósito que los ciudadanos puedan recuperar la confianza en el desempeño del Estado encaminado a ofrecerle integridad. Incentiva la gestión integrada, mediante la potenciación de la articulación, participación, intercambio de experiencias y trabajo integrado entre el Viceministerio de Seguridad Pública y la Policía Nacional del Perú.

1.4.2. Marco Normativo

1.4.2.1. Convención de Belém do Pará

Bustamante y Vásquez (2011) la definen como un instrumento de tipo regional, cuyo ámbito de aplicación contiene solamente al continente americano, conformándola, a la fecha, treinta y dos Estados. Por vez primera se definió la violencia contra la mujer como cualquier acto o conducta, fundamentada en su género, que produzca muerte, daño o sufrimiento físico, sexual o psicológico, sea en el ámbito privado como en el público (como se citó en Civilizar – Ciencias Sociales y Humanas, 2011, p.18).

Mejía (2012) señala que la Convención de Belém do Pará pone bajo el reflector del Derecho Internacional de los Derechos Humanos la verdad que afrontan las mujeres en el día a día en el Continente Americano, acogiendo como nuevo paradigma de los derechos humanos, y en particular

de los derechos humanos de las mujeres, que lo privado pasa a ser público (como se citó en Instituto Interamericano de Derechos Humanos, 2012, p.194).

La Organización de Estados Americanos (OEA, 1994) nombra que los Estados se obligan a hacer suyas toda clase de políticas que les conlleven a cumplir con la misión de la Convención, es decir, de prevenir, sancionar y eliminar la violencia contra la mujer. Siguiendo esta línea, este instrumento jurídico, a través del acápite de Mecanismos de Protección, le permite a las víctimas poder acceder a la Comisión Interamericana, mediante el sistema de peticiones individuales, para exigirle a su Estado Parte la debida observancia de las obligaciones internacionales comprometidas.

1.4.2.2. Ley N° 30364 – Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar.

La mencionada Ley tiene por objeto el siguiente:

“... prevenir, erradicar y sancionar toda forma de violencia generada en el ámbito público o privado contra las mujeres por su condición de tales, y contra los integrantes del grupo familiar; en especial, cuando se hallan en situación de vulnerabilidad, por la edad o situación física, como las niñas, niños, adolescentes, personas adultas mayores y personas con discapacidad” (Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar, 2015, Artículo 1).

Es fundamental señalar que, en el artículo 3º de la presente ley, se presentan diversos enfoques:

- a. El enfoque de género reconoce la existencia de una situación de inequidad entre hombres y mujeres sobre la base de sus diferencias de género. Esta situación es una de las causas principales de violencia en contra de las mujeres, por lo cual se debe elaborar estrategias diseñadas con el fin de que hombres y mujeres tengan las mismas oportunidades.
- b. El enfoque de integralidad considera que existen múltiples causas y factores que contribuyen con que exista violencia en contra de las mujeres. Estos pueden estar situados en distintos ámbitos: a nivel individual, familiar, comunitario y estructural.
- c. El enfoque de interculturalidad subraya la necesidad de promover el diálogo intercultural y el respeto a las diversas culturas que componen la sociedad peruana siempre y cuando las distintas prácticas culturales no atenten contra los derechos de otras personas sobre la base de cuál es su género.

- d. El enfoque de derechos humanos reafirma que el principal objetivo de toda acción emprendida dentro del marco de esta ley debe ser la práctica de los derechos humanos sobre la base de la plena identificación de los titulares de derechos y los titulares de deberes, así como de sus beneficios y obligaciones respectivamente.
- e. El enfoque de interseccionalidad reconoce que, en la práctica de la violencia en contra de la mujer, influyen otros factores además del género, como su etnia, color de piel, religión, opinión política, orientación sexual, edad, discapacidad, condición migratoria, etc.
- f. Finalmente, el enfoque generacional admite la importancia de reconocer las relaciones de poder que existen entre personas de edades diferentes (niños, jóvenes, adultos y ancianos) con el fin de impedir que, en este ámbito, se fomenten prácticas que atenten contra los derechos de las mujeres.

1.4.2.3. Decreto Supremo N° 009-2016-MIMP – Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar

El Reglamento tiene como objetivo normar los alcances de la Ley N° 30364.

Valega (2015) sostiene que la dación de esta norma supone un significativo avance hecho por el Estado en miras a luchar contra la violencia hacia las mujeres, no limitándose esta al ámbito doméstico, sino que su radio de acción también puede ocurrir en el ámbito público, respondiendo a desigualdades estructurales sociales hacia estas, dándose por razones de género.

1.4.2.4. Decreto Supremo N° 026-2017-IN – Reglamento del Decreto Legislativo N° 1267 (Ley de la Policía Nacional del Perú)

El presente Reglamento del Decreto Legislativo N° 1267 (Ley de la Policía Nacional del Perú), tiene como finalidad instaurar y regular la organización de la PNP, así como también sus funciones generales.

El artículo 199° del mismo define a la DIVPCVF.

1.4.2.5. Decreto Supremo N° 012-2019-MIMP

Las instituciones en su conjunto han elaborado el Protocolo Base de Actuación Conjunta, estableciendo que su primer ámbito sea la atención integral y protección, sobre la base de métodos que garantizan el proceder judicial y prestaciones implicadas, acrecentar la competencia del procedimiento.

1.4.2.6. Resolución Suprema N° 024-2019-EF

Contiene la aprobación del Programa Presupuestal orientado a Resultados de Reducción de la Violencia contra la Mujer.

Se le define como el instrumento de gestión técnico-presupuestal, de carácter intersectorial e intergubernamental, encaminado hacia el logro de la reducción de la violencia contra las mujeres, a través de la implementación de intervenciones efectivas, sustentadas por medio de evidencia científica, en materia de protección, atención y prevención.

1.4.2.7. Resolución Ministerial N° 162-2019-EF/10

Por medio de este instrumento jurídico, de fecha 17 de abril de 2019, se crea el Grupo de Trabajo Multisectorial de naturaleza temporal, con el objetivo de detallar los contenidos técnicos del Programa Presupuestal orientado a Resultados para la Reducción de la Violencia contra la Mujer.

CAPÍTULO II CAUSAS DEL PROBLEMA

2.1. Marco Teórico sobre las causas del problema

En esta sección se desarrollará la **Ineficiente prestación de servicios en la DIVPCVF enfocada en disminuir los casos de violencia contra la mujer, durante el año 2020.**

La presente investigación tiene como objetivo primordial constituirse como una intervención innovadora para solucionar el problema público descrito, por lo que debe enfocarse en desarrollar el contenido de sus causas. Estas son las siguientes:

2.1.1- Incremento del Subregistro (no denuncia) por parte de la víctima

De acuerdo con la Defensoría del Pueblo, mediante su Reporte de Adjuntía N° 002-2018-DP/ADM, denominado “Violencia contra las Mujeres: perspectivas de las víctimas, obstáculos e índices cuantitativos”, mediante entrevistas realizadas por este Organismo Constitucionalmente Autónomo, se evidenció que policías tienen una inadecuada comprensión de los motivos por los cuales las víctimas abandonan sus procesos. Mientras que los policías (87%) sostienen que una supuesta reconciliación

se da entre las víctimas y el agresor, el 43% de las víctimas desisten de la denuncia debido al miedo que son causadas por las amenazas del agresor.

Una denuncia en la que no se ha sorprendido al victimario en plena flagrancia va a resultar en un proceso sumamente complejo y desgastante para la víctima. El autor señala que el objetivo de la mayoría de las víctimas es que la violencia pare y que quede constancia de lo acontecido, mas no necesariamente tomar medidas penales en su contra. Por este motivo, muchas veces, las víctimas acuden a una comisaría con la intención de obtener una constancia de los hechos pero no de denunciar a su agresor.

También es común que la víctima desista, es decir, que regrese a la comisaría con el fin de retirar la denuncia sin saber que este procedimiento no es posible.

Dammert (2018) argumenta que las víctimas mujeres de violencia doméstica abandonan frecuentemente las comisarías donde ellas han ido a solicitar ayuda en un principio, por insensibilidad de efectivos, los cuales, para indagar sobre sus casos particulares, o realizan preguntas inadecuadas, o no realizan ninguna pregunta, o, en el peor de los escenarios, no realizan preguntas.

Según el Informe de Honduras (2000), las mujeres víctimas de violencia desisten de la denuncia, porque no ven la solución al problema, y ello a los actuales mecanismos de protección a la víctima y de garantía para que los agresores sean sancionados. Quiere decir, las mujeres, están en una situación de no protección.

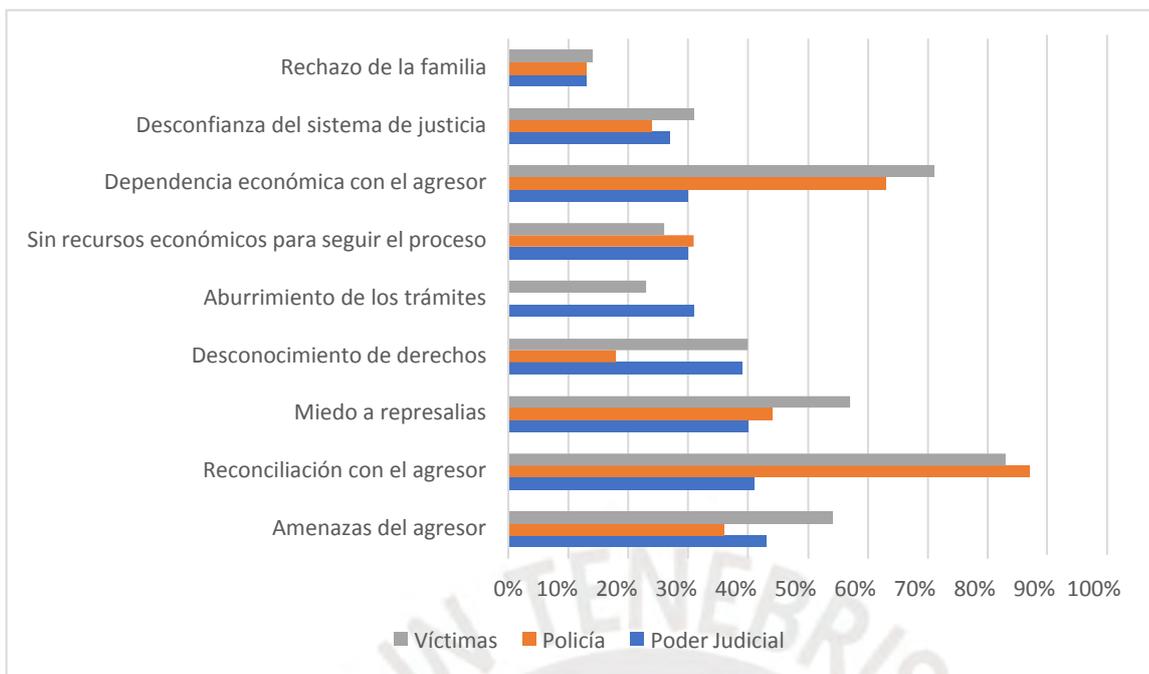


Figura 7. Cuadro sobre causas de Abandono de Denuncias
Nota Fuente: Reporte de Adjuntía 002-2018 DP/ADM – Defensoría del Pueblo

2.1.2- Limitados Recursos Logísticos y Potencial Humano de la PNP

Según la Defensoría del Pueblo en su Informe sobre el Fortalecimiento de la Policía Nacional del Perú: Cinco áreas de atención urgente, 2009, destaca la importancia de dotamiento logístico adecuado para efectivos policiales, con el objetivo que puedan desenvolverse eficazmente en sus funciones.

La Defensoría del Pueblo en su “Informe Anual sobre Administración de justicia y la Visión de las víctimas, 2017, destacó la carencia de disposición de una asignación presupuestaria añadida de las autoridades comprometidas a la dedicación de las agredidas que desempeñen los deberes tipificados en la norma, junto con la endeble organización unidas a diferentes autoridades encomendadas de ocuparse de las agraviadas.

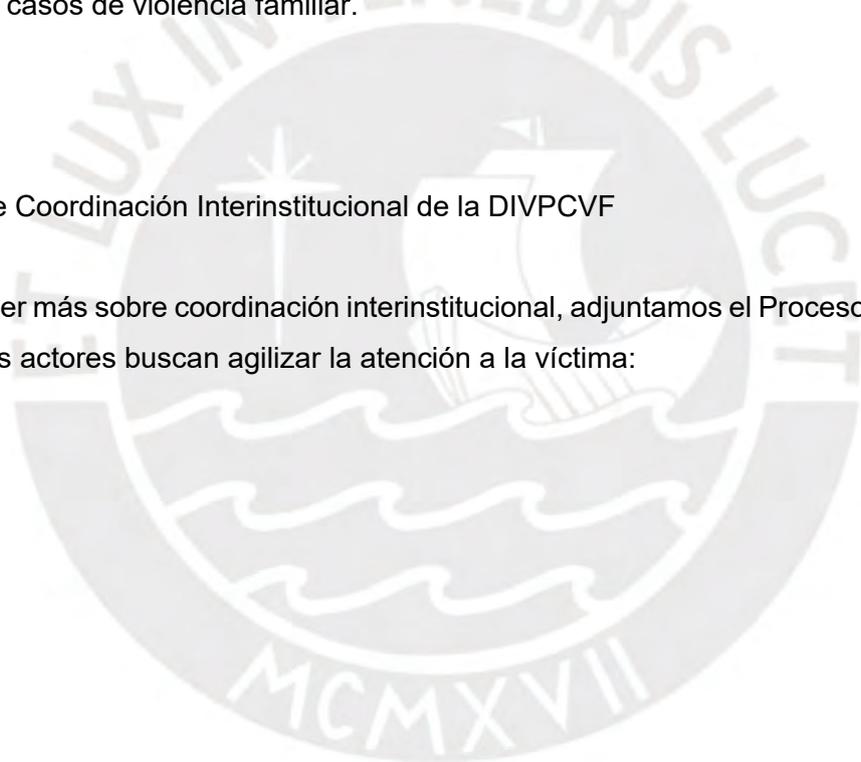
Según la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, en la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública, 2021, documento utilizado como herramienta instructiva orientadora de la innovación de la Gestión Pública en el Perú, una de las notables dificultades de la gestión pública en este país es la inadecuada gestión de los recursos humanos, que se agrava con la ausencia de políticas de capacitación y de desarrollo de competencias, sea porque las propias autoridades no valoran la gestión de su personal, o porque la entidad no cuenta con recursos financieros para ello. Sumado a esto, se evidencia la falta de políticas orientada a

fortalecer capacidades, dado que se dictan cursos que no cubren las expectativas académicas adecuadas, entregándoles a los funcionarios información que no saben cómo asimilar o interpretarla, además de no contar con ningún tipo de seguimiento ni evaluación de desempeño. La visión de cada sector ayuda a que este problema siga vigente, actuando muchas veces sobre la base de la coyuntura, y no como un objetivo real y duradero (Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

Según Eduardo Pérez Rocha, ex secretario general del Comité Nacional de Seguridad Ciudadana (CONASEC). La Comisaría es la unidad básica de la Policía Nacional y, sobre todo, es el primer frente de servicio de la institución con los ciudadanos, disminuir el personal únicamente hará ineficiente su funcionamiento y aumentará la percepción de inseguridad en Lima, Pérez Rocha mencionó que, el escaso número de oficiales supone la disminución de la capacidad de las comisarías para atender los casos de violencia familiar.

2.1.3- Ineficiente Coordinación Interinstitucional de la DIVPCVF

Para conocer más sobre coordinación interinstitucional, adjuntamos el Proceso Especial de la Ley 30364, donde los actores buscan agilizar la atención a la víctima:



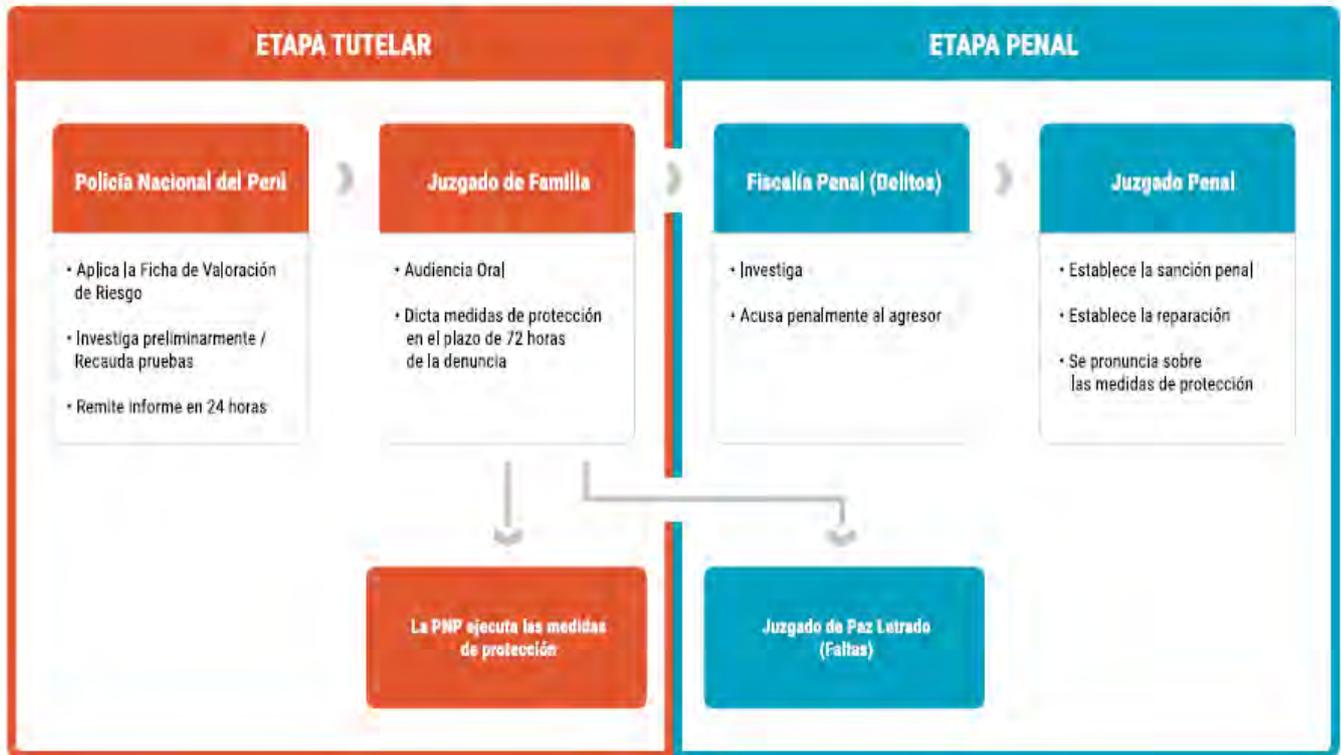


Figura 8. Proceso Especial de la Ley N° 30364

Nota Fuente: Reporte de Adjuntía N° 002-2018 DP/ADM – Defensoría del Pueblo

Bajo los criterios mencionados anteriormente, la Defensoría del Pueblo (2018), REPORTE DE ADJUNTIA 002-2018 DP/ADM, menciona que menos del 7% del personal, dentro de las comisarías, tienen como función mitigar la violencia familiar, y en su mayoría, este personal policial no está apto para cumplir objetivos dentro del área de Familia.

Con tales evidencias mencionadas anteriormente, la Defensoría del Pueblo (2018), REPORTE DE ADJUNTIA 002-2018 DP/ADM recomienda:

La Policía Nacional junto al Poder Judicial, deben fortalecer su trabajo conjunto y coordinado para supervisar las medidas de protección, en especial en los casos evaluados como de riesgo severo. Menciona que el Ministerio del Interior, debe añadir en los programas de formación de la

PNP, cursos especializados sobre atención de casos de violencia contra las mujeres, de manera institucionalizada y continua.

2.1.4- Escasa Cobertura para cumplir con las Medidas de Protección a las Víctimas de Violencia

Díaz Pomé, menciona en su Revista Electrónica del Trabajador Judicial que:

Las medidas de protección son aquellas atribuciones que brinda el Estado a través de sus instituciones públicas, con el fin de proteger a la víctima de violencia. Estas brindan apoyo y protección a las víctimas de agresiones para evitar la continuación de estas. Las mismas van más allá, ya que buscan que la víctima esté tranquila y tenga la posibilidad, de manera gradual, de volver a su vida regular, rehabilitándola de sus traumas. Se encuentran establecidas en nuestra legislación.

La abogada García Olivera redacta en su artículo titulado “Aspectos positivos y negativos de la ley N° 30364 Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar” (2016), muchos miembros de la Policía Nacional no cumplen con los plazos de remitir dentro de las 24 horas recepcionada la denuncia, el Informe correspondiente al Juez de Familia, para que así, este último promulgue las medidas de protección a la víctima. El Juez de Familia, según la Ley 30364, tiene un plazo de 72 horas como máximo para dictar las medidas de protección y/o medidas cautelares, pese a la legitimidad de la presente Ley 30364, los Juzgados de Familia mencionan que ya tienen demasiada carga procesal, por el cual es concluyente el evidente retraso para dictar las medidas de protección dentro de los plazos establecidos.

Gonzales Valdivia, 2018, menciona en su trabajo de investigación “La ineficacia de las medidas de protección dictadas para las víctimas de violencia familiar”, no existe una eficacia en la actual coordinación entre los Operadores de Justicia, Ministerio Público y la Policía Nacional, por ende las medidas de protección no son cumplidas.

Esta falta de control, no respuesta oportuna a casos de violencia familiar, hacen que la víctima sea fácilmente vulnerable por el agresor. Añadiendo que las medidas de protección respecto a violencia física y psicológica no son supervisadas por los efectivos policiales, siendo estos los ejecutores de las medidas de protección dictadas por el Juzgado de Familia.

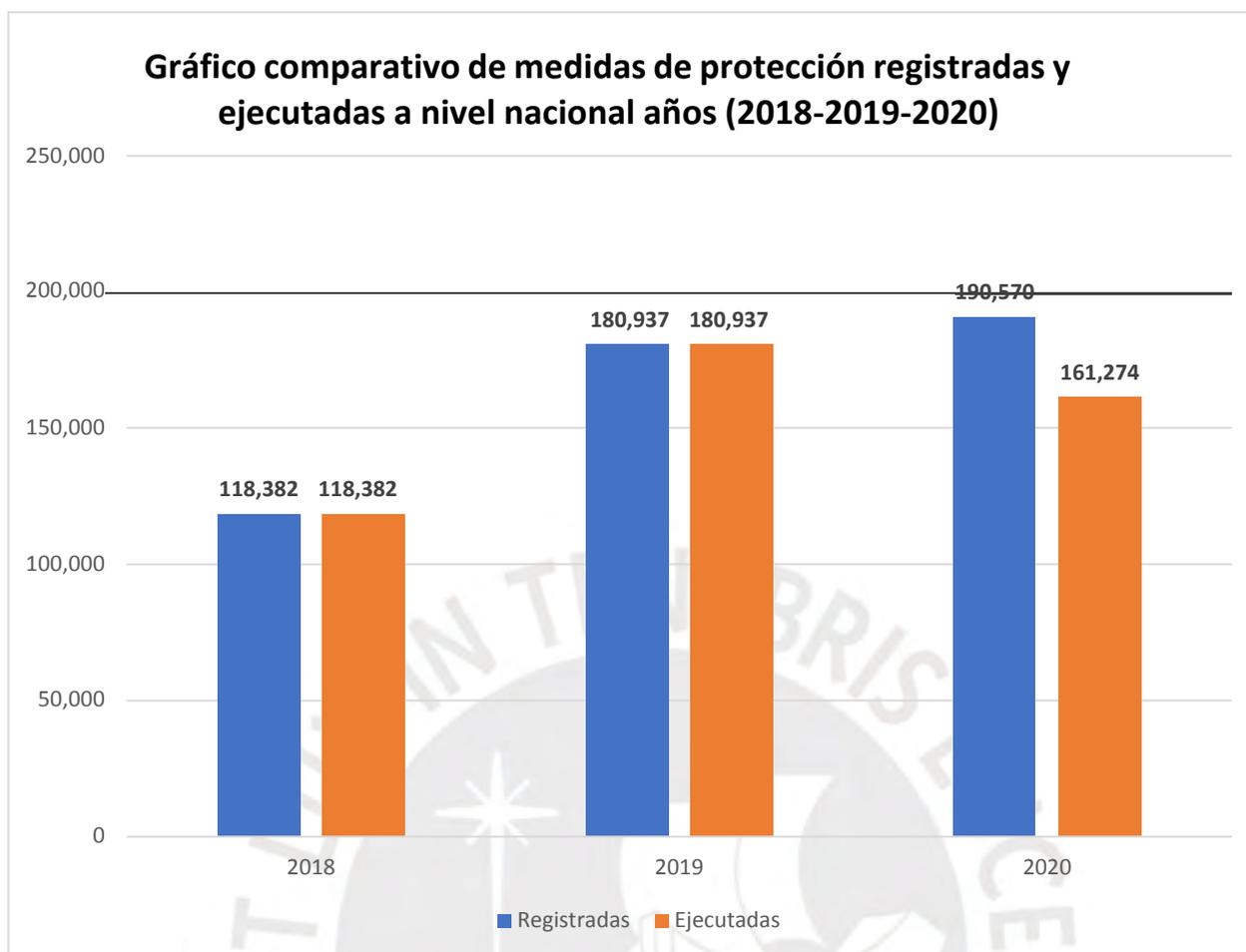


Figura 9. Gráfico comparativo de Medidas de Protección registradas y ejecutadas a Nivel Nacional Años 2018-2019-2020

Fuente: información proporcionada por la DIVPCVF

En cuanto a la DIVPCVF, entre el período de Enero 2020 a Diciembre 2020, en las Comisarías de Mujeres, se otorgaron solamente 5,124 Medidas de Protección, de un total de 55,516 medidas que se solicitaron en Lima, y a nivel Nacional 185,859, tal como se aprecia en las siguientes tablas:

Tabla 1

Medidas de Protección Período Enero 2020 – Diciembre 2020 (Comisarías de Mujeres)

Nombre de Comisaría de Mujer	Cantidad de Medidas de Protección otorgadas
Comisaría Mujer Villa El Salvador	1,654
Comisaría Mujer Collique – Comas	1,627
Comisaría Mujer Independencia	764
Comisaría Mujer Canto Rey – San Juan de Lurigancho	488

Comisaría Mujer San Juan de Miraflores	322
Comisaría Mujer El Agustino	269
Total	5,154

Fuente: información proporcionada por el Ministerio del Interior

Tabla 2

Cantidad de Medidas de Protección vigentes entre el 01.01.2020 al 31.12.2020

Lugar	Cantidad de Medidas de Protección
Lima	55,516
Nivel Nacional	185,859

Fuente: información proporcionada por el Ministerio del Interior

2.1.5- Rotación de los Efectivos Policiales que prestan servicios en las Áreas de Violencia Familiar

Según la Evaluación del Plan Operativo Institucional de la Policía Nacional del Perú, año Fiscal 2013, menciona que la rotación del personal policial, es negativa para el cumplimiento de objetivos, ya que esta rotación de personal hace que la formación profesional o falta de experiencia en el área de planeamiento estratégico, sean nuevamente diseñados, conllevando a la discontinuidad de acciones para cumplir metas físicas establecidas. Añadiendo a ello, el autor menciona que el personal policial es insuficiente, y muchas veces no tienen la especialización que contribuya en su desempeño.

2.2. Análisis Causal del problema

En este acápite mencionaremos las Causas de la **Ineficiente prestación de servicios por parte de la DIVPCVF enfocados en la atención de casos de violencia contra la mujer, durante el año 2020**; las mismas que serán desarrolladas respectivamente.

Para iniciar la presente discusión sobre cuáles son las causas del problema, es necesario dirigirnos nuevamente a la parte 1.1. Redacción Formal del Problema, donde mencionamos a la DIVPCVF. El personal es consciente que debe aplicar la Ley N° 30364 y, adicionalmente, el Protocolo Base de Acción Conjunta entre Comisarías y CEM.

Como parte del proceso, es la PNP, quien debe desempeñar las medidas de protección, las cuales se definen como decisiones judiciales encaminadas a amparar a las víctimas de violencia, como resultado de la ficha de valoración de riesgo, preexistencia de denuncias, relación de la víctima con la persona denunciada, entre otros.

En ese marco, para conocer más acerca del problema y sus causas, se entrevistó al personal encargado de las funciones específicas en la presente investigación. Se realizaron entrevistas semi-estructuradas con la intención de abordar solo temas importantes para la investigación.

Los actores entrevistados fueron los siguientes:

- Entrevistado 01: Olivera Coronado Kelly, Suboficial PNP. Coordinadora del Área de Familia de la Comisaria Bagua Grande.
- Entrevistado 02: Fuentes Valle Braulio Reynaldo, Coronel PNP. Comisario Bagua Grande.
- Entrevistado 03: Fisfil Jessica. Coordinadora Centro Emergencia Mujer Utcubamba.
- Entrevistado 04: Fernández Cruzado Juan Manuel, Capitán PNP. DIVPCVF.
- Entrevistado 05: Chávez Olivera Hugo Armando, Capitán PNP. DIVPCVF.
- Entrevistado 06: Palacios Torres Carluis, Comandante PNP. Comisionado PNP en el Ministerio del Interior.
- Entrevistado 07: Gallegos Flores Patricia, Coronel PNP. DIVPCVF.
- Entrevistado 08: Fonseca Ramos Javier, Comandante PNP. Comisionado PNP en el Ministerio del Interior.
- Entrevistado 09: Silva Olivera Raúl, Coronel PNP. DIRECTIC.

Por ende, el objetivo fue identificar las causas de la ineficiente cobertura para la atención de casos de la DIVPCVF, estas son: i) Incremento del subregistro de la victimización en el grupo familiar, ii) Limitados recursos logísticos y potencial humano de la Policía Nacional del Perú, iii) Ineficiente coordinación interinstitucional de la DIVPCVF, iv) Escasa cobertura para cumplir con las medidas de

protección a las víctimas de violencia, v) Rotación de los efectivos policiales que prestan servicios en las áreas de violencia familiar.

A) Incremento del Subregistro (No Denuncia) por parte de la víctima

Cabe señalar que la Policía Nacional del Perú, es la primera cara hacia la ciudadanía, y en casos de Violencia Familiar, deben tener como finalidad brindar una atención empática de calidad, buscando la menor cantidad de riesgos posibles, como es entre ellos el desestimiento de la denuncia, para ello se debe actuar conjuntamente con actores como el CEM (Centros de Emergencia Mujer), para que los procedimientos desde la recepción de la denuncia sean claros y simplificados.

Con relación a esta causa, la entrevistada, Olivera Coronado Kelly, Suboficial PNP. Coordinadora del Área de Familia de la Comisaría Bagua Grande, detalla, que “Existe muchos casos por que las mujeres desisten de las denuncias, en especial por lo económico, dependen de sus parejas, también se sienten desubicadas, cuando llegan a la comisaría no sienten que daremos apoyo al acto de violencia, por ello muchas desisten o perdonan al agresor, no solamente el agresor es el que está enfermo, sino la agraviada. Psicológicamente, a veces por el mismo nivel cultural que ha tenido, o la crianza de sus padres, piensan que ellas son las culpables de haber tenido el problema y, como vieron a sus familiares, a sus madres que han sido golpeadas, ellas piensan que eso es normal, entonces lo aceptan y continúan con su agresor, por eso es que no solamente se da ayuda al agresor, sino también a las víctimas en cuanto a las terapias psicológicas.”

El siguiente cuadro elaborado por la Defensoría del Pueblo, Informe de Adjuntía N°007-2020-DP/ADM, muestra como en el año 2020, consideramos el aumento de registros de denuncia, comparando desde el mes de Abril a Mayo del 2020, como consecuencia a la ya vigencia del Decreto Legislativo 1470, cuya finalidad fue incentivar la denuncia por parte de las mujeres que sufren de violencia, así mismo tener un registro para una pronta ayuda.

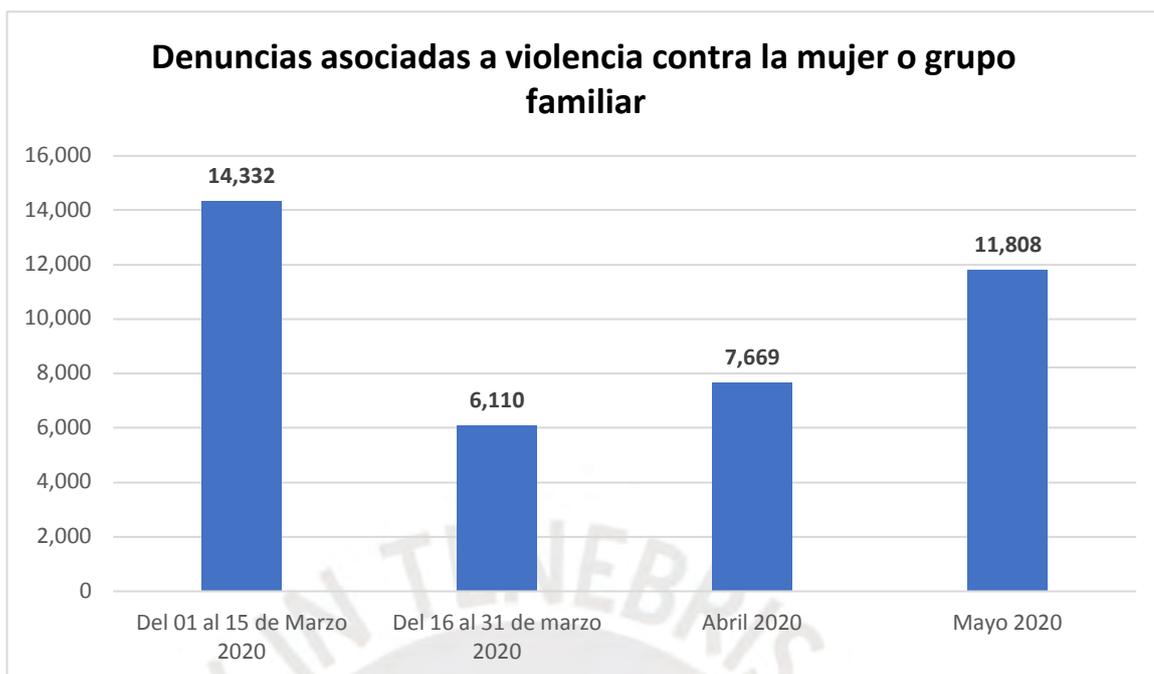


Figura 10. Denuncias asociadas a violencia contra la mujer o grupo familiar
Nota Fuente: Informe de Adjuntía N° 007-2020-DP/ADM – Defensoría del Pueblo

B) Limitados Recursos Logísticos y Potencial Humano de la PNP

Es evidente la escasa competencia que tiene la Policía Nacional del Perú, tanto en su logística como infraestructura, considerando lo mencionado por La Defensoría del Pueblo en su “Informe Anual sobre Administración de justicia y la Visión de las víctimas, 2017, menciona la carencia de disposición de una asignación presupuestaria añadida de las autoridades comprometidas a la dedicación de las agredidas que desempeñen los deberes tipificados en la norma, junto con la endeble organización unidas a diferentes autoridades encomendadas de ocuparse de las agraviadas, así como la débil articulación con otras entidades públicas encargadas de atender a las víctimas de violencia. Es necesario dotar a la Policía Nacional de medios para que puedan cumplir a cabalidad sus funciones, pues actualmente no cuenta con medios tecnológicos, programas eficientes para hacer seguimiento y monitoreo a las víctimas de violencia, no cumplido sus funciones por falta de medios, podemos observar como también es causa en el aumento de feminicidios.

Encaminados hacia su desarrollo eficiente, la Policía Nacional debe contar con personal especializado y en constante capacitación, así como también poder lograr estrategias en coordinación con otros actores institucionales. El personal no debe obstaculizar sus propias competencias, por falta de cursos y sensibilización para poder disminuir índices de Violencia Familiar.

Con relación a esta causa, el entrevistado Fuentes Valle Braulio Reynaldo, Coronel PNP. Comisario Bagua Grande, señala, “Lamentablemente dentro de la Policía Nacional, la experiencia los he adquirido de manera personal, por voluntad propia, actualizándome con las diferentes normas en temas de Violencia Familiar. Es momento que nos den las herramientas necesarias para cumplir a cabalidad nuestras funciones, sino no podremos ayudar a la ciudadanía”.

Añadiendo a ello la entrevistada, Olivera Coronado Kelly, Suboficial PNP. Coordinadora del Área de Familia de la Comisaria Bagua Grande, detalla, “Contamos con Limitados recursos económicos de la dirección, esto generan problemas a las capacitaciones del personal, coordinación interinstitucional y de prevención. Al no cumplir presupuesto para cubrir dificultades, este se vuelve ineficiente, obstaculizando no solo la realización de sus propias competencias, también impidiendo la renovación de material logístico necesario para el desarrollo de los talleres y clases de capacitación”

C) Ineficiente Coordinación Interinstitucional de la DIVPCVF

La Policía Nacional del Perú, en su trabajo conjunto con los diferentes actores que involucran la DIVPCVF (MIMP, MININTER, MP, PJ, MINSA, MINJUS) debe fortalecer la coordinación institucional, ya que solo así habrá un proceso rápido e integral desde la atención, protección y recuperación de personas afectadas, sanción y reeducación de personas agresoras. Es muy importante simplificar la ruta de justicia legal, que le permite a la denunciante realizar los procesos burocráticos en menos tiempo y con una mejor atención.

El entrevistado, Chávez Olivera Hugo Armando, Capitán PNP DIVPCVF, añade que, “La policía realizará su trabajo, pero el problema es el Ministerio Público y el Poder Judicial. ¿Qué sucedería si llega una denuncia por flagrancia, que se encuentre en presupuestos de flagrancia? El fiscal no a intervenir. El Poder Judicial a una persona en flagrancia, va a correr traslado a la Policía. Y esto como digo genera un cuello de botella, que requeriría más recursos para la institución Policial, e irónicamente los recursos en los programas presupuestales orientados a resultados”

Con relación a esta causa, la entrevistada, Olivera Coronado Kelly, Suboficial PNP. Coordinadora del Área de Familia de la Comisaria Bagua Grande, detalla, que “La coordinación interinstitucional para combatir la violencia busca la reducción de los procesos burocráticos de la denuncia. Esto ha ocasionado un aumento carga laboral para las Comisarías de Familia que no se dan abasto de personal. Esto genera que algunas denunciantes pierdan la confianza en las comisarías de familia. También existe mucha demora en los trámites de procesos judiciales”

D) Escasa Cobertura para cumplir con las Medidas de Protección a las Víctimas de Violencia

En los últimos años, los casos de violencia familiar vienen incrementándose , a ello se ha podido determinar que, la DIVPCVF en trabajo conjunto con sus comisarias bajo su jurisdicción, no pueden brindar la cobertura para atender y cumplir en forma eficiente las diversas medidas de protección a las víctimas por violencia familiar; estas resoluciones emitidas por el juzgado de familia, ya que no cuentan con personal suficiente y especializada en estos temas, su logística y falta de un Mapa georeferencial actualizado, dificulta la ubicación y otorgamiento de las medidas de protección a las agraviadas.

Con relación a esta causa, el entrevistado, Chávez Olivera Hugo Armando, Capitán PNP DIVPCVF, añade que, “Existen doscientas mil medidas de protección anuales que recibe la policía Nacional del Perú, e identifica aproximadamente cincuenta mil mujeres víctimas de violencia por parte de su pareja. El Programa Presupuestal Orientado a Resultados está, la unidad de medida son Mujeres Víctimas de Violencia, mujeres por parte de su pareja, por lo tanto el presupuesto llega para cincuenta mil, no para las otras 150 mil, lo que hace que la Policía tenga que hacer algo que yo considero negativo para la propia institución.

Añadiendo la falta de logística, tenemos carencias de Unidades Móviles, de Recursos Humanos especializados que puedan cumplir este objetivo”

Añadiendo también a la causa, el entrevistado, Fernández Cruzado Juan Manuel, Capitán PNP. DIVPCVF, detalla, “el otorgamiento de las medidas de protección, no contemplan la verdadera realidad, cumplir a cabalidad estas medidas resulta improbable, existe un procedimiento establecido para la ejecución de la medida de protección, pero la falta de cumplimiento de esta medida parte desde la parte jurídica, y continua en los limitados recursos económicos y humanos de la Policía Nacional”

E) Rotación de los Efectivos Policiales que prestan servicios en las Áreas de Violencia Familiar

La rotación del personal policial, es negativo para el cumplimiento de objetivos, ya que dificulta la formación profesional en cada área destinada, y más aún irrumpen en un área donde debe proyectarse la sensibilización y apoyo a víctimas de violencia, existe una discontinuidad de acciones para cumplir metas físicas establecidas.

Con relación a esta causa, Chávez Olivera Hugo Armando, Capitán PNP DIVPCVF, detalla, “La alta rotación del personal, La necesidad del servicio en la institución policial hace que el personal policial tenga que cumplir todas sus funciones. En el tema del contexto de la emergencia sanitaria, casi la mayoría de personal de familia ha salido a cubrir mercados. No estaban dentro de la función

asignada, y ponen al personal policial que de repente no ha sido capacitado, y allí es donde comienza nuevamente los problemas de atención a los usuarios. El producto que da la policía, el servicio que da la policía es seguridad”



Tabla 3
Matriz de Consistencia Causal
Fuente: Elaboración propia

REGUNTA CAUSAL	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	FUENTES DE DATO	HERRAMIENTAS	MÉTODO DE ANÁLISIS
¿ Qué genera la Ineficiente prestación de servicios por parte de la DIVPCVF para la atención de casos de violencia contra la mujer, durante el año 2020?	Explicar las causas que Generan la Ineficiente prestación de servicios por parte de la DIVPCVF para la atención de casos de violencia contra la mujer, durante el año 2020	Las Causas que Generan la Ineficiente prestación de servicios por parte de la DIVPCVF para la atención de casos de violencia contra la mujer, durante el año 2020 es el Incremento del subregistro de la victimización en el grupo familiar ,Limitados Recursos logísticos y Potencial Humano, Ineficiente coordinación interinstitucional de la DIVPCVF, Escasa cobertura para cumplir con las medidas de protección a las víctimas de violencia y Rotación de los efectivos policiales que prestan servicios en las áreas de violencia familiar.	MIMP(CEM)	Entrevista Observación	RASTREO DE PROCESOS
			DIVPCVF	Entrevista Observación Revisión de información	
			PJ	Observación Revisión de información	
			MP	Revisión de Información	
			MININTERIOR	Entrevista- Revisión de Información Observación	





Figura11. Diagrama del Pescado
Fuente: Elaboración propia



CAPÍTULO III

DESCRIPCIÓN DEL PROTOTIPO

Dentro del presente capítulo y, llegado a este punto, se ha determinado que el desafío de innovación escogido es el de escasa cobertura para cumplir con las medidas de protección a las mujeres víctimas de violencia, causa que fue establecida a través del proceso de innovación, el cual permite conseguir las máximas ventajas posibles.

Es por ello que, en consecuencia de realizar cada uno de los pasos según la metodología preestablecida, se reformuló la oportunidad inicial, para luego determinarse el desafío de innovación, el cual fue contrastado con cuatro experiencias (dos nacionales y dos internacionales) y, finalmente, llegar a la idea de innovación.

3.1. Problema reformulado y desafío de innovación

Partiendo de la identificación de las causas del problema, se efectuó la jerarquización de las mismas, sobre la base de las dimensiones señaladas en la Tabla 4. A continuación, se escogió la causa número 4: “Escasa Cobertura para cumplir con las Medidas de Protección a las mujeres víctimas de Violencia” para plantear el desafío de innovación, ya que, en contraste con las otras causas, esta tiene un nivel de alto impacto en las tres dimensiones, quiere decir que es decisiva para afrontar el problema, pudiendo transformarse desde la organización, así como también encuentra respaldo normativo.

Tabla 4
Matriz de valoración de causas

CAUSAS DIMENSIONES	C1 Incremento del Subregistro (No Denuncia) por parte de la víctima	C2 Limitados Recursos Logísticos y Potencial Humano de la PNP	C3 Ineficiente Coordinación Interinstitucional de la División de Protección Contra la Violencia Familiar	C4 Escasa Cobertura para cumplir con las Medidas de Protección a las Víctimas de Violencia	C5 Rotación de los Efectivos Policiales que prestan servicios en las Áreas de Violencia Familiar
D1 Nivel de impacto en el problema	1	2	2	2	2
D2 Posibilidades de modificación por parte de la organización	1	1	1	2	1
D3 Se encuentra en el ámbito normativo de la organización desde el cual pretendo generar la intervención	1	1	2	2	1
Total	3	4	5	6	4

Fuente: Elaboración propia

Valores:

Alto impacto = 2; Regular impacto = 1; Bajo impacto = 0

3.1.1. Problema reformulado

Escasa cobertura para cumplir con las Medidas de Protección a las Mujeres víctimas de violencia.

3.1.2. Desafío de Innovación

“¿Cómo podemos mejorar la cobertura, para que la DIVPCVF pueda cumplir con las Medidas de Protección a las mujeres víctimas de violencia?”

Una vez identificadas las causas del problema, siguió lograr obtener su jerarquización, siendo la causa 4 “Escasa cobertura para cumplir con las Medidas de Protección a las Víctimas de Violencia” la seleccionada, en virtud a su alto nivel de incidencia en la cualidad del servicio final al usuario, el cual es la dación de las medidas de protección.

3.2. Experiencias que enfrentan el desafío de innovación

1. En Perú

a. SOS Miraflores

La Municipalidad del Distrito de Miraflores, ubicada en la región Lima, en marzo de 2021, ha puesto en operatividad el aplicativo informático móvil “SOS Miraflores”. Esta aplicación es descargable desde los celulares. Este “botón de pánico” está vinculado con la Central de Seguridad Ciudadana, con el propósito de atender los casos de violencia contra la mujer. De igual manera, dicha comuna incorporó veinte nuevas motocicletas con la finalidad de ayudar a cumplir los objetivos trazados. Hasta marzo de 2020, se han reportado y se ha dado atención a más de 2,200 casos.

No solamente este avance, sino también se ha puesto en servicio la cámara Gesell, en la Comisaría de San Antonio, la cual se constituye como un instrumento de vital importancia encaminado hacia la toma de las declaraciones de mujeres víctimas de violencia.

El Jefe de la Región Lima recalcó la importancia de este trabajo, felicitando el esfuerzo por combatir esta lacra social.

b. Alerta Mujer, Salvando Vidas

Conforme con la Cámara de Comercio de Lima (2020), César Gentile Vargas, ex Ministro del Interior, comunicó, en su momento, el lanzamiento del aplicativo “Alerta Mujer, salvando vidas”, cuyo objetivo es el de dar una solución provechosa y técnica ante reportes, por parte de las usuarias del servicio, ante agresiones por parte de sus agresores. La Fase 1 del mismo duró treinta días, ejecutándola en tres comisarías, las cuales fueron Santa Elizabeth de San Juan de Lurigancho, Sol de Oro de Los Olivos y Las Praderas de La Molina. En estas comisarías se brindan ayuda técnica, preparación, divulgación y vigilancia al equipo operativo y técnico.

2. En Ecuador

La App “Junt@s” consiste en ser un instrumento informático asequible para todas las mujeres que cuenten con tablets o Smartphones que posean los sistemas operativos iOS y Android. Por medio de esta, las agredidas están en la capacidad de reportar situaciones de violencia doméstica en contra de ellas efectuadas por sus agresores, solicitar ayuda y recibir mensajes como sugerencias de qué hacer ante el peligro. De acuerdo con la Corporación Nacional de Telecomunicaciones (2017), como desarrolladora de dicha herramienta, la App viene teniendo éxito en su aplicación, ya que cuenta con más de 3000 descargas en los celulares, y además son varias instituciones ecuatorianas que han mostrado interés real en trabajar empleándola. Tiene firmado un Convenio Marco con la Fiscalía General del Estado, en el cual se han agregado contenidos novísimos, con el apoyo de la Fiscalía; y, además, se ha efectuado una fortísima campaña de difusión de la misma por el territorio nacional, abarcando ciudades como Pichincha, Guayas, Los Ríos y Santa Elena. Entre el Servicio Integrado de Seguridad Ecu911y y la Policía hay una estrecha coordinación para asistir en situaciones de riesgo inminente por parte de las agredidas.

3. En México

En Zapopan, Jalisco, México, han desarrollado un dispositivo con una forma de reloj o dije, el cual se le brinda a mujeres con riesgo medio o alto de ser potenciales víctimas de feminicidio, las cuales habrían denunciado previamente a su agresor. El programa recibe el nombre de “Pulso de Vida”, y se implementó en el 2019.

El aparato cuenta con un geolocalizador, un micrófono de dos vías, y un botón de pánico conectado con el C5 de la Comisaría de Zapopan. En la sala de “Pulso de Vida”, tres operadores reciben las llamadas de auxilio las 24 horas de los siete días de la semana.

En la pantalla la policía tiene la posibilidad de ver el nombre completo de las mujeres, el número de expediente, las zonas que han recorrido, e incluso el nivel de batería de sus celulares.

El Licenciado Juan Carlos Contreras (s.f), integrante de la Comisaría de Seguridad Pública de Zapopan, responsable del C5 (Centro de Comando, Control, Cómputo, Comunicaciones y Contacto Ciudadano), afirmó que contaban con 446 pulsos de vida, y sostuvo que, al mes de septiembre de 2020, estaban por llegar trescientos pulsos de vida más. Agregó que en Zapopan, se han dictado entre quinientas y ochocientas medidas de protección mensualmente, todas las que estuvieron vigentes, en su momento. Estas órdenes de protección duran de treinta a sesenta días, y ellas pueden solicitar que se amplíen en el término de treinta días más, por lo que se tienen órdenes de protección que van

de treinta a noventa días. El éxito del programa ha sido tal que ha llegado a ser implementado en Jalisco, Puerto Vallarta, Guadalajara, Tlaquepaque, Jocotepec, Tepatlán, San Miguel El Alto, Autlán, El Salto, Estado de México y Aguas Calientes, todos estos municipios y Estados de México.

3.3. Concepto Final de Innovación

3.3.1. Descripción del concepto final de innovación

“Innovación del Recurso Humano y Tecnológico de la División de Protección Contra la Violencia Familiar enfocado en combatir la escasa cobertura para cumplir con las Medidas de Protección a las víctimas de violencia contra la mujer, durante el año 2020”

3.3.1.1. Propuesta de Innovación del Recurso Humano de la DIVPCVF

3.3.1.1.1. Organización actual de la DIVPCVF

En entrevista con el Capitán Chávez en Enero del presente año 2022, él manifestó que la presente institución no trabaja con un Reglamento de Organización y Funciones (ROF), que trabaja con un Manual de Organización y Funciones (MOF), que está desactualizado. Agregó que Modernización Institucional ha implementado el “Manual de Perfiles”.

Luego, en Marzo de 2022, en entrevista con la Coronel Patricia Gallegos Flores, ella señaló que la DIVPCVF ha remitido un MOF al Ministerio del Interior, pero que este no ha retornado.

Hasta la fecha, la DIVPCVF trabaja con 310 efectivos.

3.3.1.1.2. Funciones de la DIVPCVF

Las funciones de la DIVPCVF, de acuerdo al tercer párrafo del artículo 199º del Decreto Supremo N° 026-2017-IN – Reglamento de la Ley PNP, son:

1) Prevenir, proteger, investigar y denunciar los casos de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar; conforme a la legislación sobre la materia; afianzar la consumación de reglas jurídicas que moderan la salvaguarda de la parentela;

- 2) Llevar a efecto medidas de protección dispuestas, dentro de las causas por sucesos de agresión hacia la agredida y su prole, teniendo consigo una carta gráfica y de geolocalización;
- 3) Ofrecer y recibir ayuda proveniente desde los sujetos públicos interesados desde su aunto, contando además con disposición actualizada;
- 4) Ofrecer y llevar a cabo labores educativas, de entretenimiento, de fomento, todas ellas enrumbadas hacia el aprendizaje, resguardo de la agredida y sus familiares, contando con el soporte de otros actores institucionales;
- 5) Ofrecer y llevar a cabo planes de adiestramiento orientados hacia su equipo; teniendo el soporte del sector público o privado, con la meta de aunar y enlazar sus actuaciones propias de esta circunstancia; dentro de la normativa actual;
- 6) Prestar atención ante pedidos provenientes del PJ, MP así como también de otras entidades;
- 7) Ofrecer ayuda anímica y atención, de acuerdo con su esfera de acción; concertando en conjunto a las otros sectores;
- 8) Pedir las pruebas periciales, que dimanen relevancia enfocadas hacia sus averiguaciones;
- 9) Concertar y pedir datos al sector público o privado orientados hacia objetivos de averiguaciones, atendiendo a la regulación actual;
- 10) Tomar precauciones y cautela sobre registros particulares integrantes del estudio encargado, atendiendo a las reglas jurídicas convenientes;
- 11) Examinar, prescribir y plantear la restauración de tácticas y métodos encaminados hacia sus métodos operativos sujetos a la esfera proveniente de su ámbito;
- 12) Ejercer averiguaciones enmarcadas dentro de sus funciones, requeridas por parte de los sectores de dirección de la capital como los nacionales, siendo este segundo estadio si y solo si fuese indispensable debido a la implicación de los acontecimientos y complicación;
- 13) Ejercer averiguaciones sobre pedidos efectuados;

- 14) Indicar y procurar información técnico-normativa con el objetivo de llevar un seguimiento sobre acciones de gendarmería por la totalidad del país;
- 15) Hacer saber y fundamentar técnicamente acerca de situaciones que le competen;
- 16) Brindar asesoría a la cabeza de Seguridad Ciudadana de la PNP; y,
- 17) Otros servicios que deban ejecutar.

En entrevista con la Coronel P.N.P. Patricia Gallegos Flores, 2022, ella manifestó que todas estas funciones detalladas en el instrumento jurídico citado líneas arriba se cumplen, e incluso, a su parecer, se debería agregar una función más: articular las cuarenta y seis comisarías especializadas en violencia familiar. Esta articulación debe permitirle a la DIVPCVF capacitar al personal que viene laborando en las comisarías de provincia.

3.3.1.1.3. Perfiles mínimos requeridos para laborar en la DIVPCVF

Con el propósito de trabajar en esta nueva área de medidas de protección, el perfil del personal que deba ser requerido debe ser el siguiente:

1. Voluntad para trabajar: Cada integrante del área en mención debe contar, en primer lugar, con valores sólidos y objetivos claros para ponerlos al servicio de la comunidad, en este caso, con la voluntad para trabajar de manera excepcional.
2. Vocación de servicio: Cada miembro que integre esta nueva área debe entregarse en cuerpo y en alma a servir a cada miembro de la comunidad, a combatir esta lacra social, la violencia contra la mujer. Debe estar concientizada y concientizado a que, con cada acción que ejerza en ejercicio de sus funciones, debe estar guiada a restarle al presente problema.
3. Conocimiento: La pericia es una herramienta fundamental que debe exhibir cada integrante de esta nueva área. Con el objetivo de generar un impacto positivo en la comunidad combatiendo este mal social, el saber aplicar el conocimiento es indispensable, y más aún dada la relevancia de las funciones que desempeña la DIVPCVF.

4. Especialización y Capacitación: Con la aprobación de la coronel Patricia Gallegos Flores, quien actualmente lidera la DIVPCVF, 2022, y teniendo en cuenta las carencias y falencias que tuvieron como división desde la pandemia, año 2020, se exhorta que las capacitaciones desde la escuela como así las especializaciones interinstitucionales con los actores involucrados, tengan como docentes a personal altamente calificado en el tema de violencia contra la mujer y grupo familiar, añadiendo también que la creación de estrategias sea con docentes que han ejercido cargo en áreas de la DIVPCVF, o afines.

El conocimiento como tal no puede permanecer estático. Cada profesional tiene la obligación de capacitarse en su profesión, dados los cambios sociales, culturales, tecnológicos, económicos, etc., que atraviesa nuestro país y el mundo en general. Los miembros que laboran en el área a crear deben ser objeto de constante entrenamiento en temas de mujer y combate a la violencia contra estas. Por ejemplo, a lo largo del año 2020, integrantes de la DIVPCVF fueron capacitados con cursos relacionados a la problemática, como el denominado “Actualización sobre los enfoques, principios y procedimientos para la intervención de la P.N.P en el marco de la Ley N° 30364”.

Este perfil mínimo del personal requerido a trabajar en esta nueva área ha sido aprobado por la Coronel Patricia Gallegos Flores, asimismo por el Capitán Hugo Armando Chávez Olivera.

3.3.1.1.4. Creación de una nueva área dentro de la DIVPCVF

Se propone la Creación de una nueva área dentro de la DIVPCVF que se encargue únicamente de la ejecución y actuación de las medidas de protección dictadas por el Poder Judicial, debido que el actual organigrama de la DIVPCVF, no cuenta con un área, ni unidad encargada de monitorear y llevar a cabo las medidas de protección.

Se presenta el organigrama actual de la DIVPCVF:

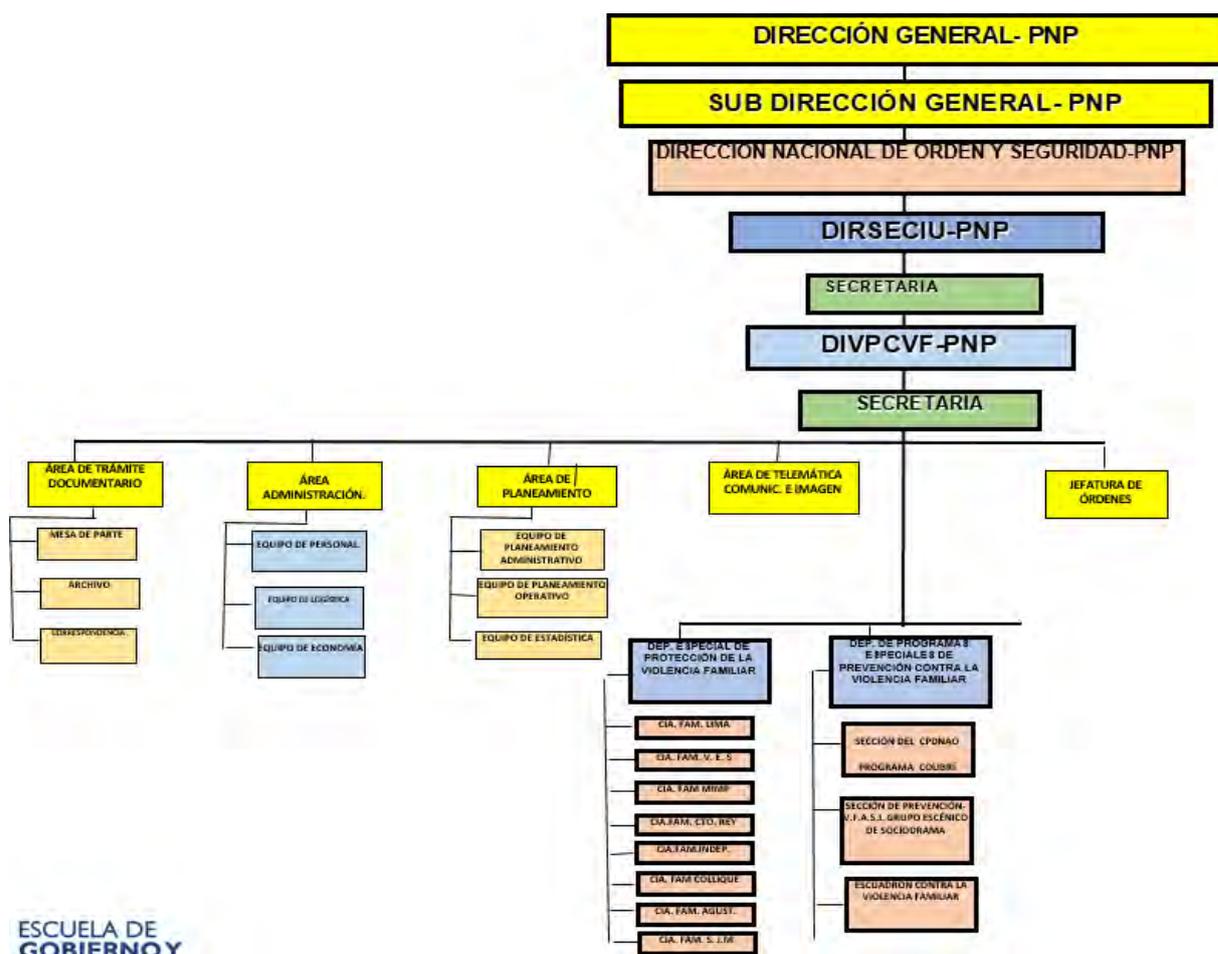


Figura 12. Organigrama DIVPCVF (2020)

Fuente: información proporcionada por la DIVPCVF

Cabe mencionar que en el año 2020, la DIVPCVF contaba con 220 efectivos policiales. Actualmente, en lo que va del actual año 2022, y a petición de la coronel Patricia Gallegos Flores, se ha destinado 310 efectivos policiales dentro de la DIVPCVF, también añade la coronel Gallegos Flores, que el problema actual en la DIVPCVF, es que muchos de los efectivos policiales, son llevados a realizar otras funciones fuera de la DIVPCVF, por tanto la división ha elevado un requerimiento, con el objetivo que sus 43 efectivos policiales que fueron destinados a la DIVPCVF, y actualmente ejercen otras funciones, sean devueltos a su unidad base y el requerimiento incluye no movilizar a sus efectivos policiales, para otras funciones, ya que deben ejercer dentro de su división.

El área de actuación de las medidas de protección tendría la siguiente estructura y funciones, que se detallan a continuación:



Figura 13. Área de actuación de las medidas de protección
Fuente: Elaboración propia

Con la colaboración de la actual jefa de la DIVPCVF, Gallegos Flores Patricia, 2022, añadiendo al capitán Chávez Olivera Hugo Armando, se dispuso que para la presente innovación del área de actuación de medidas de protección, se destine mínimo doce efectivos policiales fijos, 6 efectivos destinados a la Unidad coordinadora de actuación, cuatro efectivos destinados a la Unidad de registro y cumplimiento, y dos efectivos dentro de la unidad APP alarma mujer.

- Unidad coordinadora de actuación

Dentro de esta unidad, el personal policial se encargará de proponer, organizar y ejecutar las medidas de protección propuestas por el Poder Judicial. Actuación de campo.

- Plan Horus: Su finalidad es un rápido trabajo de visitas a víctimas de violencia familiar en coordinación y logística con las municipalidades de cada uno de las ocho comisarías de familia bajo la jurisdicción de la DIVPCVF.
- Planes Nacientes: Su objetivo es la elaboración estratégica de diversos planes de actuación para el cumplimiento de las medidas de protección.

Aquí se trabajará con el material proporcionado dentro de las capacitaciones policiales en los temas de violencia familiar, así como también la invitación a ex

personal capacitado que haya laborado dentro de la DIVPCVF y en conjunto puedan aportar y elaborar acciones estratégicas en consideración a la experiencia. Actuación Estratégica.

- Unidad de registro y cumplimiento

Dentro de esta unidad, el personal policial tendrá la labor de hacer registro, cumplimiento y seguimiento a las medidas de protección usando medios informáticos de organización, en ejecución con las otras áreas (Unidad coordinadora de actuación y la Unidad App “Alarma Mujer). Estará al día con el registro de las nuevas medidas de protección, ejecución y notificará el cumplimiento de estas.

Dentro de la innovación, y en trabajo conjunto con la DIVPCVF, actualmente se ha propuesto elevar un proyecto a la DIRECTIC, dirección de tecnologías de la información y comunicaciones de la PNP, a cargo del coronel Silva Olivera, Raúl, quien en trabajo conjunto con la jefa de la DIVPCVF, Gallegos Flores Patricia, se propone el Proyecto de monitoreo electrónico, proyecto que reemplazará el sistema actual de SIDPOL, sistema de denuncias en comisarías a nivel nacional.

El proyecto elevado a la DIRECTIC, es un software donde se integrará denuncias, antecedentes, un control de monitoreo actualizado, donde el sistema sea el que maneje toda data, e integre a los actores, principalmente la DIVPCVF y el Poder Judicial a través del SINOE sistema de notificaciones electrónicas, también la línea 100 o en propuesta una nueva área de atención telefónica o chat en línea, agilizando así estos procesos. La DIRECTIC, con este software será la encargada de viabilizar estos temas de control de medidas de protección, donde la data que subirá la DIVPCVF, ya no será manual sino automática.



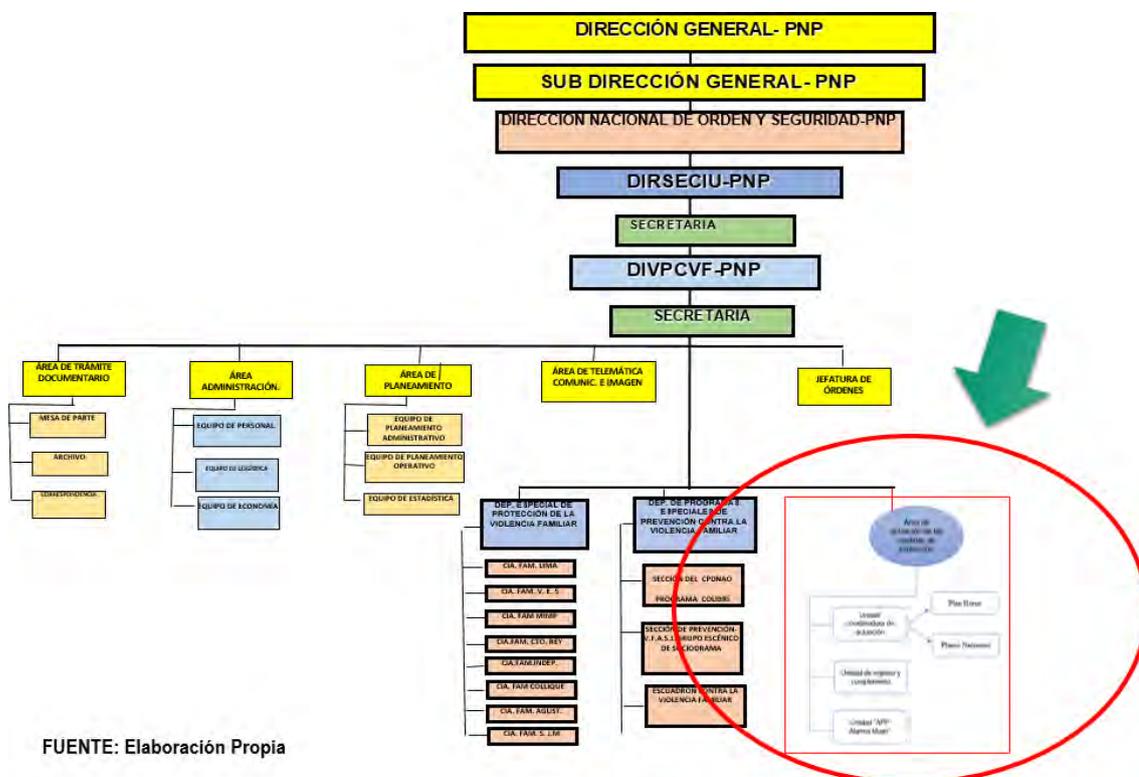
Figura 14. Proyecto Elevado a la Directic
Fuente: Elaboración propia

- Unidad “APP Alarma Mujer”

Si bien la nueva área de actuación comprende las medidas de protección cualquiera sea su clasificación (severo, moderado, leve), dentro de la unidad APP Alarma Mujer se priorizará la instalación del aplicativo a víctimas de violencia cuyo riesgo sea severo.

Dentro de esta unidad, el personal policial estará encargado desde la enseñanza del correcto uso de la APP Alarma Mujer, hasta el monitoreo de esta aplicación que utilizará y vinculará las funciones de comunicación del celular de la víctima, para así activarse de manera silenciosa en caso la víctima lo presionará, activada esta alerta, dará señal a la Unidad en mención como también a la central de monitoreo de la comisaría donde se encontrase la víctima.

El organigrama final de la DIVPCVF considerando como innovación la Reorganización del Recurso Humano, con una nueva área de actuación de medidas de protección sería la siguiente:



FUENTE: Elaboración Propia

Figura 15: Organigrama final de la DIVPCVF

Fuente: Elaboración propia

3.3.1.2. Reorganización del Recurso Tecnológico

Se propone la creación de una aplicación llamada “APP Alarma Mujer”, bajo monitoreo de la nueva área planteada: “Área de actuación de medidas de protección”, contando con una unidad para su ejecución dentro de la DIVPCVF.

- Pantalla del celular con la APP Alarma Mujer de la víctima y allegado: La víctima deberá contar con un usuario y contraseña para ingresar al aplicativo y mantenerlo encendido para su uso cuando sea necesario. Adicionalmente otro usuario que ella haya autorizado también podrá contar con el APP en su celular, y si se diera la situación de violencia hacia la víctima podrá encenderlo activando la Alerta, que activará datos de la víctima y ubicación como protocolo y será enviado a la unidad “APP Alarma Mujer” y a la comisaría de su jurisdicción.

- Pantalla de la Unidad “APP Alarma Mujer” y comisaría: Esta pantalla contará con los registros de las víctimas de violencia que tengan medidas de protección. Esta APP brindará lo siguiente a la unidad y comisaría de jurisdicción de la víctima:

Registro de las víctimas, agresores y familiares cercanos: Nombre, Apellido, DNI, foto actualizada, números telefónicos, apertura directa al mapa de Geo localización de la víctima.

- Apertura mapa de geolocalización: Existente en la unidad policial de “área de actuación de medidas de protección” y comisarías de la jurisdicción de las víctimas. Su característica es brindar las coordenadas exactas de ubicación de víctima para el rápido desplazamiento policial.

El efectivo policial a cargo dirige la movilización policial, coordinando con el área de innovación: Área de actuación de medidas de protección-Unidad APP alarma mujer, la comisaría de jurisdicción de la víctima, llamada de emergencia a la línea 100, o también proponemos una nueva central de emergencia “108”. Según el entrevistado Palacios Torres Carluis, Comandante Comisionado en el MININTER, detalla que “La central de emergencia 105, no se da abasto por la cantidad de llamadas de emergencia al día, es necesario que se cree una nueva central de emergencia en el ámbito de violencia a la mujer y familiar donde solo atienda casos de violencia y coordine movilización policial con las comisarías y Halcones PNP”



Figura 16: APP Alarma Mujer
Elaboración propia

3.3.1.3. Reorganización del Recurso Humano (nueva área de actuación de las medidas de protección) y Tecnológico (APP Alarma Mujer) de la DIVPCVF y la Ley 30364

Es pertinente mencionar que tanto la “Reorganización del Recurso Humano (nueva área de actuación de las medidas de protección, añadiendo un software como proyecto de monitoreo electrónico) y Tecnológico (APP Alarma Mujer) de la DIVPCVF, se validaría con la modificatoria de la Ley 30364, tanto en organigrama como en protocolos de actuación.

Los entrevistados, Palacios Torres Carluis y Fonseca Ramos Javier, comandantes comisionados del MININTER, detallaron que: “Tanto la creación de una nueva área y la innovación tecnológica, será eficaz junto con la modificatoria de la Ley 30364, donde se debe evaluar la FICHA DE VALORACIÓN DE RIESGO, ya que se considera muy subjetiva. Se propone que el agresor cuestionado se reporte mensualmente al Poder Judicial, ello debido que, a la fecha existen 139 825 efectivos policiales, y 115 317 medidas de protección, aunque se destinase a todos los efectivos policiales a ejecutar medidas de protección no se lograría su total ejecución, ya que estas no tienen fecha de vencimiento”

Dentro del presente trabajo se propone: Modificar la FICHA DE VALORACIÓN DE RIESGO, que es el instrumento donde la PNP recolecta los hechos de violencia y luego envía al juzgado de familia y es aquí donde se emite las Medidas de Protección. Se debe reevaluar la calificación que se da a la Ficha de Valoración de Riesgo, donde tiene un esquema muy subjetivo, esto debido a que se siguen acumulando y no tiene fecha de caducidad.

Adicionalmente se propone, que el agresor se reporte mensualmente al Poder Judicial, para que así haya un control y seguimiento sobre este, y las medidas de protección no consideradas severas deberán tener una fecha de caducidad de seis meses.



Figura 17: Modificación de la Ficha de Valoración de Riesgo
Fuente: Elaboración propia

Protocolo de ejecución de medidas de protección de la DIVPCVF

✓ 1. Área de actuación de medidas de Protección de la DIVPCVF

a) Unidad de registro y cumplimiento

El personal policial a cargo registra y da seguimiento a las medidas de protección, en ejecución con las otras áreas (Unidad coordinadora de actuación y la Unidad App “Alarma Mujer”).

b) Unidad coordinadora de actuación

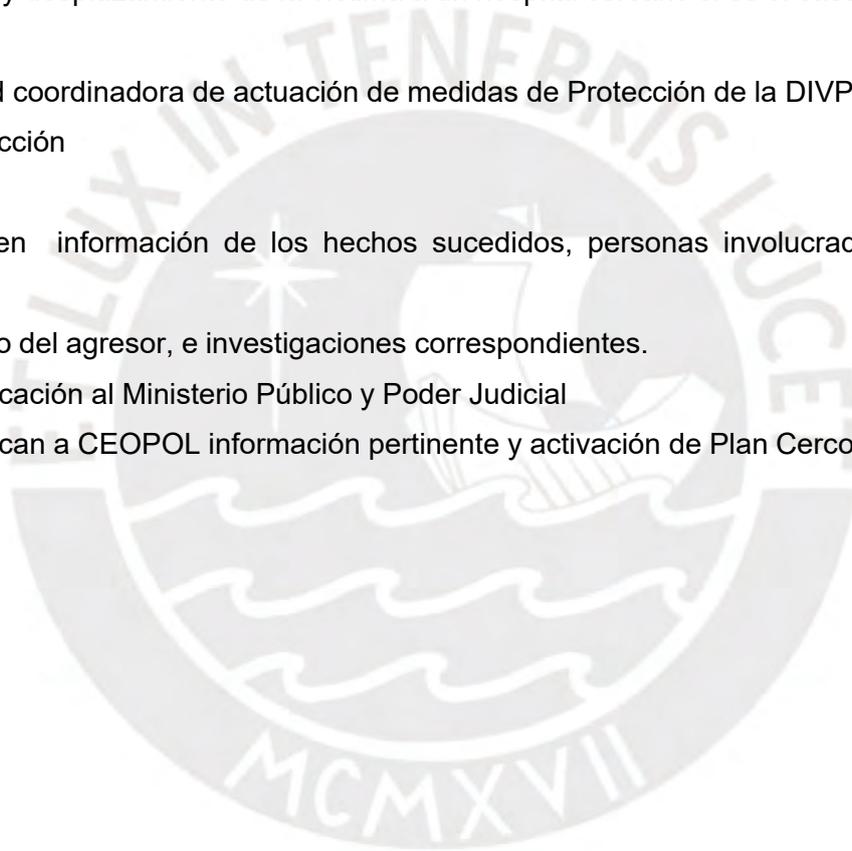
Personal PNP ejecuta las medidas de protección propuestas por el Poder Judicial. Visita a las víctimas de violencia con medidas de protección: visitas programadas (Plan Horus) o visitas de emergencia de la APP Alarma Mujer (Planes Nacientes)

c) Unidad “APP Alarma Mujer”

Personal policial monitorea la aplicación y activada la APP por la víctima, vinculará las funciones de comunicación del celular de la víctima a la Unidad coordinadora de actuación (Planes Nacientes), la central de monitoreo de la comisaría se encuentre la víctima, aperturando mapa de geolocalización de la víctima.

- ✓ 2. Comisaria de jurisdicción de la víctima
 - a) La comisaria recibe aviso de ejecución de emergencia y mapa de geolocalización de la Unidad “APP Alarma Mujer”.
 - b) Teniendo las coordenadas exactas de la víctima dispone el desplazamiento policial de la comisaria con ayuda de la Unidad coordinadora de actuación (Planes Nacientes)
 - c) Coordina con la Unidad central de emergencia 105, o la nueva unidad propuesta 108, para apoyo del escuadrón de emergencia.
 - d) Se dispone auxilio de los motociclistas Los Halcones para el rápido auxilio respectivo.
 - e) Llegando al lugar de la ocurrencia se da intervención y detención del agresor.
 - f) Auxilio y desplazamiento de la víctima a un hospital cercano si es el caso.

- ✓ 3. Unidad coordinadora de actuación de medidas de Protección de la DIVPCVF y la Comisaria en jurisdicción
 - a) Obtienen información de los hechos sucedidos, personas involucradas, incautación de armas.
 - b) Traslado del agresor, e investigaciones correspondientes.
 - c) Comunicación al Ministerio Público y Poder Judicial
 - d) Comunican a CEOPOL información pertinente y activación de Plan Cerco de ser necesario.



Protocolo de ejecución de medidas de protección de la DIVPCVF

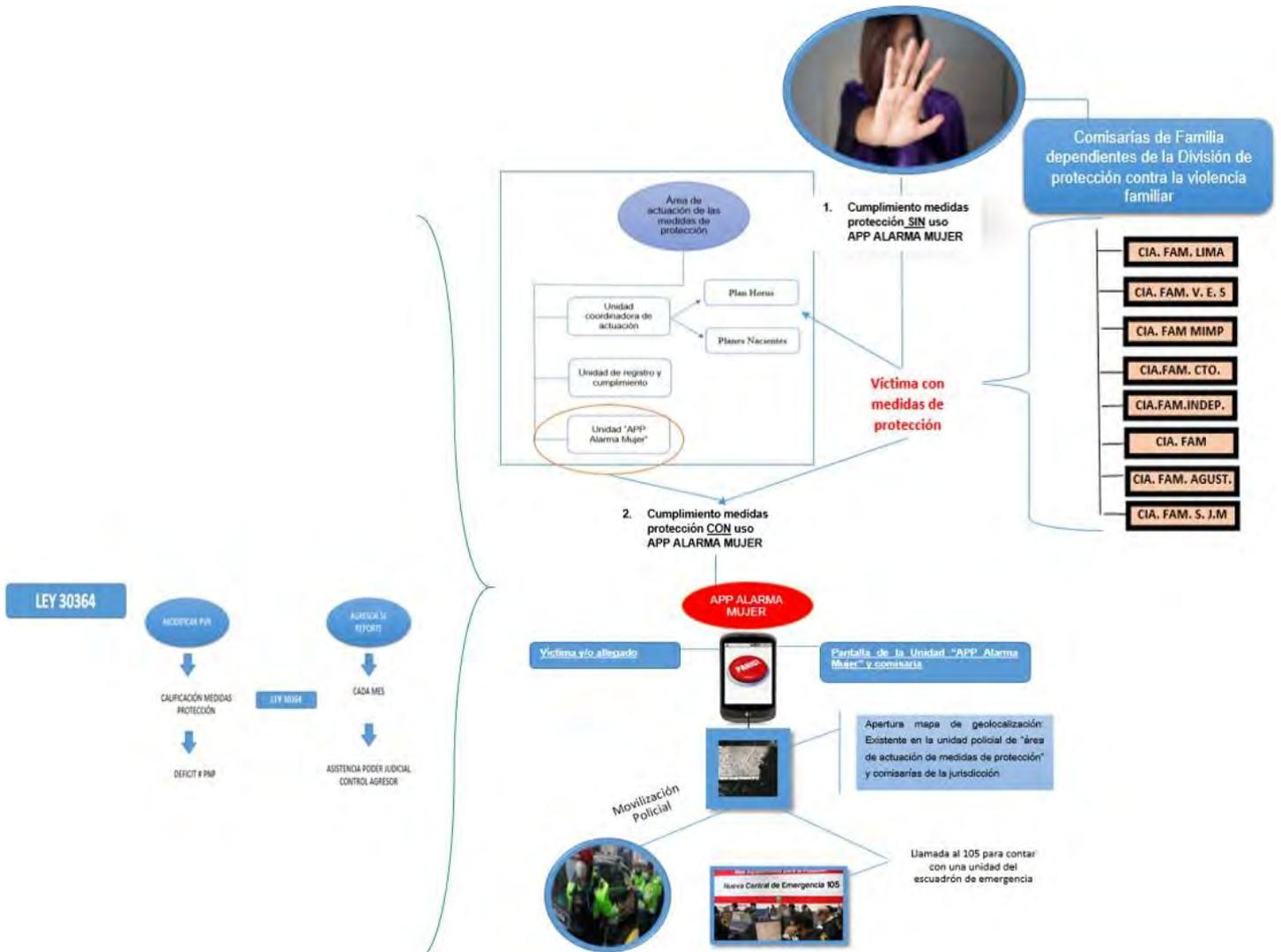


Figura 18: Protocolo de ejecución de medidas de protección de la DIVPCVF
Fuente: Elaboración propia

3.3.2. Procesos de creación del concepto

A. Generación de ideas para enfrentar el desafío

Tabla 5

Generación de ideas para enfrentar el desafío

Denominación	Descripción	Fuente
1. Botón de Pánico (Alarma Mujer)	Aplicativo instalable en celulares de las mujeres víctimas de violencia cuya funcionalidad es generar una alerta de emergencia ante una situación de riesgo inminente, la cual emitirá una señal, activando la alarma desde el Área de la DVPCVF, hacia las ocho Comisarías de la DIVPCVF, con Geolocalización.	Tecnología (Argentina, Perú, Guatemala).
2. Chip de Geolocalización	Los agresores tienen la obligación de portar un microchip, el cual se activa y envía una señal GPS, si es que este se encuentra cerca al domicilio de la mujer violentada.	Esta tecnología es empleada en las agencias bancarias y en tiendas comerciales.
3. Sistema de alarma silenciosa	La alarma silenciosa se encontrará dentro del hogar de la víctima, la cual podrá presionarla ante alguna situación de riesgo. Esta emitirá una alerta en la Comisaría más cercana.	Tecnología empleada en Canadá, en los Estados Unidos y en España
4. Tobillera o Pulsera electrónica	Los agresores tienen insertado este sistema físico, el cual envía una alerta a la Comisaría ante el acercamiento de estos a la morada de las agraviadas.	Tecnología implementada en Chile y en los Estados Unidos.
5. Identificación biométrica facial	Aplicación de un sistema de identificación biométrica facial hacia los agresores, empleando cámaras de vigilancia, identificándolos si es que se acercan al domicilio de la agraviada.	Perú, México, Ecuador y en España
6. Drones	Se utilizarán estos drones por cuadrantes de la policía dentro de cada sector, donde estén la víctima viviendo y cuente con medidas de protección, con el propósito que la presencia cercana del agresor sea advertida.	Tecnología
7. Reloj con señal GPS	Se coloca un chip con GPS en un reloj pulsera, para que este sea activado cuando exista peligro de la víctima o potencial víctima, enviando una señal de alerta a la Comisaría del sector.	Guatemala

8. Seguridad personalizada	Servicio policial exclusivo, en forma permanente, hacia la víctima, 24 x 7.	España, Estados Unidos
9. Programas de orientación familiar	Programas terapéuticos brindados hacia víctimas y agresores, donde se les oriente en valores de respeto, superen las discrepancias y aprendan a controlar la ira.	Chile, España y Perú

Fuente: Elaboración propia

B. Priorización de ideas

Tabla 6

Priorización de ideas

Idea	Viable	Factible	Deseable	Respaldo Legal	Impacto en el Problema Público	Innovador (disruptivo para el caso peruano)	Resultado
1. Botón de Pánico (Alarma Mujer)	x	x	x		x	x	5
2. Chip de Geolocalización	x				x	x	3
3. Sistema de alarma silenciosa	x		x		x		3
4. Tobillera o Pulsera electrónica	x		x		x		3
5. Identificación biométrica facial	x		x	x Ley N° 29733	x		4
6. Drones	x			x Ley N° 30740			2
7. Reloj con señal GPS	x		x		x		3
8. Seguridad personalizada			x		x		2
9. Programas de orientación familiar	x		x	x			3

Fuente: Elaboración propia

Fortalezas y debilidades de las mencionadas experiencias en el contexto peruano

Es importante dar cuenta de algunas fortalezas y debilidades de las experiencias previamente mencionadas en el contexto peruano. En primer lugar, el botón de pánico o la “Alarma Mujer” es nuestro modelo a adoptar para que la DIVPCVF pueda llevar a cabo la mejora del servicio y así generar valor público. Con respecto a la segunda experiencia “Chip de Geolocalización”, esta puede ser efectiva para localizar a los agresores, pero la limitación mayor podría venir del lado tecnológico, ya que estos aparatos pueden sufrir fácilmente de virus informáticos, los cuales dejarían inutilizable el sistema. El Sistema de alarma silenciosa podría significar una ayuda buena para la mujer, sin embargo en muchos de los hogares donde serían instalados el agresor puede encontrarla fácilmente y desactivarla. La tobillera o pulsera electrónica ha sido utilizada en el Perú para casos de presos de baja peligrosidad, con el fin de lograr el deshacinamiento en las cárceles desde el 2017, no ha sido probada con otros fines. De acuerdo con la identificación biométrica facial, se propuso en algún momento usarla para combatir la trata de personas en el Perú, y también se usa para cuestiones educativas, no ha sido aplicable en Perú para los casos que estamos planteando. En cuanto a los drones, el costo de adquirirlos es muy elevado, además quién le puede asegurar a la agredida que sea un dron que la ayude de las autoridades, y no uno utilizado por su agresor para acosarla. En relación con el reloj con señal GPS, este necesita del funcionamiento de un teléfono inteligente, y debería funcionar por sí mismo. En cuanto a la seguridad personalizada, será óptimo que cada agredida cuenta con la óptima, no obstante no alcanzarían los recursos humanos para cubrir tal demanda de casos. Finalmente, los programas de orientación familiar son efectivos para la sociedad, en general, sin embargo para estos casos de violencia contra la mujer muchas veces las mismas agredidas no acuden a ellos por falta de tiempo o por miedo, los victimarios no los toman conscientemente o no hay suficiente personal capacitado para cubrirlos.

C. Bosquejo

El objetivo del proyecto de innovación es la eficiente ejecución de las medidas de protección a víctimas de violencia familiar, dictadas por el Poder Judicial que se encuentren bajo jurisdicción de los ocho comisarías de familia de la DIVPCVF.

La idea principal del presente proyecto de innovación es la Reorganización del Recurso Humano (nueva área de actuación de las medidas de protección con la involucración de un nuevo software de control de medidas de protección) y Tecnológico (APP Alarma Mujer) de la DIVPCVF, donde el área de actuación de medidas de protección, propuesta como innovación, organice y ejecute junto con la comisaría en jurisdicción de la víctima, un rápido auxilio en caso

la víctima presione o no la APP ALARMA MUJER, ya que el área de actuación de medidas de protección tiene planes en caso se active la alarma mediante la APP(Planes Nacientes) o se ejecute sin esta APP ALARMA MUJER y bajo organización las medidas de protección(Plan Horus), dando en conjunto auxilio inmediato a la víctima.

El proyecto de innovación pretende beneficiar a las mujeres que cuenten con medidas de protección otorgadas por el Poder Judicial, donde el área de actuación de las medidas de protección en coordinación con la comisaría bajo jurisdicción de la víctima cumplirá un protocolo más organizado y efectivo, adicionalmente contarán con la innovación tecnológica de la APP ALARMA MUJER, para una comunicación rápida en caso de emergencia.

El área de actuación de las medidas de protección se implementará dentro de la División de Protección Contra la Violencia Familiar, donde esta tiene bajo su jurisdicción ocho comisarías de familia, se ordenará las funciones dentro del área con tres unidades que registrarán, ejecutarán y monitorearán a las víctimas de violencia que cuenten con medidas de protección, el área en mención también coordinará con la central de emergencia 105, línea 100 y Los Halcones en caso ser necesario.

La APP ALARMA MUJER, podrá descargarlo mediante los celulares que cuenten Android y Playstore de manera gratuita y la implementación quedará bajo la Dirección de Inteligencia de la Policía Nacional, en coordinación del área de actuación de las medidas de protección de la DIVPCVF.

3.4. Prototipo final de innovación

3.4.1. Descripción del prototipo final de innovación

a. APP Alarma Mujer

“APP Alarma Mujer” bajo monitoreo de la nueva área planteada: “Área de actuación de medidas de protección”, contando con una unidad para su ejecución dentro de la DIVPCVF.

La víctima y también una persona allegada, en caso de actos de violencia, podrán encenderlo activando la Alerta, enviando datos de la víctima y ubicación como protocolo a la unidad “APP Alarma Mujer” y a la comisaría de su jurisdicción.

La Unidad “APP Alarma Mujer” y la comisaria bajo jurisdicción de la víctima, contarán con los registros de las víctimas de violencia que tengan medidas de protección. Esta APP brindará lo siguiente a la unidad y comisaria de jurisdicción de la víctima: Apertura mapa de geolocalización, tendrán las coordenadas exactas de ubicación de víctima para el rápido desplazamiento policial.

b. Área de actuación de medidas de protección de la DIVPCVF

El Área de actuación de medidas de protección de la DIVPCVF, tendrá dentro del protocolo lo siguiente:

- Unidad de registro y cumplimiento

El personal policial registra y da seguimiento a las medidas de protección, en ejecución con las otras áreas (Unidad coordinadora de actuación y la Unidad App “Alarma Mujer”).

- Unidad coordinadora de actuación

Ejecución de medidas de protección: visitas programadas (Plan Horus) o visitas de emergencia de la APP Alarma Mujer (Planes Nacientes)

- Unidad “APP Alarma Mujer”

Si se activa la APP por la víctima, el personal a cargo de la unidad, vinculará las funciones de comunicación del celular de la víctima a la Unidad coordinadora de actuación (Planes Nacientes), la central de monitoreo de la comisaría se encontrase la víctima, aperturando mapa de geolocalización de la víctima.

La comisaria bajo jurisdicción de la víctima recibe aviso de ejecución de emergencia y mapa de geolocalización de la Unidad “APP Alarma Mujer”, dispone el desplazamiento policial de la comisaria con ayuda de la Unidad coordinadora de actuación (Planes Nacientes)

Comunicación con la Unidad central de emergencia 105, o la nueva unidad propuesta 108, para apoyo del escuadrón de emergencia, de ser pertinente llamado a Los Halcones para el rápido auxilio respectivo.

c. Protocolo de auxilio policial en el caso de violencia familiar

Si se ejecuta una alerta de la APP ALARMA MUJER, Personal policial vinculará las funciones de comunicación del celular de la víctima a la Unidad coordinadora de actuación (Planes Nacientes) y la central de monitoreo de la comisaría se encuentre la víctima, aperturando mapa de geolocalización de la víctima.

La comisaria recibe aviso de ejecución de emergencia y mapa de geolocalización de la Unidad "APP Alarma Mujer", teniendo las coordenadas exactas de la víctima dispone el desplazamiento policial de la comisaria con ayuda de la Unidad coordinadora de actuación (Planes Nacientes).

Comisaria bajo jurisdicción de la víctima solicita a la Unidad central de emergencia 105, o la nueva unidad propuesta 108, apoyo del escuadrón de emergencia. De ser pertinente, se dispone auxilio de los motociclistas Los Halcones para el rápido auxilio. Llegando al lugar de la ocurrencia se da intervención y detención del agresor, auxilio y desplazamiento de la víctima a un hospital cercano si es el caso, traslado del agresor, e investigaciones correspondientes.

Unidad coordinadora de actuación de medidas de Protección de la DIVPCVF y la Comisaria en jurisdicción: Comunicación al Ministerio Público, Poder Judicial y adicionalmente Comunican a CEOPOL, información pertinente y activación de Plan Cerco de ser necesario.

3.4.2. Proceso de testeo del prototipo final de innovación

La prueba del prototipo final de innovación estuvo a cargo de la DIVPCVF, con la nueva área de ejecución de medidas de protección, en conjunto la División de Inteligencia de la Policía Nacional (APP ALARMA MUJER), ambas en trabajo conjunto con las ocho comisarías de familia dependientes de la DIVPCVF, Unidad de emergencia 100, Los Halcones, CEOPOL, donde desarrolla el protocolo correspondiente.

Gallegos Flores Patricia, Coronel PNP y al mando de la DIVPCVF, procedió a modificar el “Manual de Perfiles”, para la reorganización de la DIVPCVF, considerando la nueva área de actuación de medidas de protección, y dentro de ella la unidad tecnológica “APP Alarma Mujer”, que hemos propuesto como innovación final.

Los comisionados PNP en el Ministerio del interior: Palacios Torres Carluis y Fonseca Ramos Javier, comandantes en el MININTER, estuvieron de acuerdo con nuestra propuesta de innovación, sobre las modificatorias de ley correspondientes (Ley 30364), adicionando el cambio propuesto de la Ficha de Valoración de Riesgo y control del agresor.

Posición de Actores involucrados en el presente proyecto de innovación:

ACTORES	NOMBRE Y APELLIDO	POSICIÓN
Suboficial PNP. Coordinadora del Área de Familia. DIVPCVF	Olivera Coronado Kelly	A favor del proyecto de innovación
Coronel PNP. DIVPCVF	Fuentes Valle Braulio Reynaldo	A favor del proyecto de innovación
Coordinadora Centro Emergencia Mujer	Pisfil Vargas Jessica	A favor del proyecto de innovación
Capitán PNP. DIVPCVF	Fernández Cruzado Juan Manuel	A favor del proyecto de innovación
Capitán PNP. DIVPCVF	Chávez Olivera Hugo Armando	A favor del proyecto de innovación
Coronel PNP. DIVPCVF	Gallegos Flores Patricia	A favor del proyecto de innovación
Comandante PNP Comisionado PNP en el Ministerio del Interior.	Fonseca Ramos Javier	A favor del proyecto de innovación
Coronel PNP. DIRECTIC.	Silva Olivera Raúl	A favor del proyecto de innovación
Comandante PNP Comisionado PNP en el Ministerio del Interior.	Palacios Torres Carluis	A favor del proyecto de innovación

Figura 19: Posición de Actores involucrados en el presente proyecto de innovación

Fuente: Información proporcionada mediante entrevistas

Los profesionales correspondientes mencionados anteriormente, en las áreas de actuación para el desarrollo del presente proyecto de innovación, dan como respuesta la factibilidad del proyecto a favor de la DIVPCVF, considerando la reorganización del recurso humano en una nueva área de actuación de medidas de protección, y dentro de ella la unidad tecnológica “APP Alarma Mujer”.

Asimismo, considerando a las víctimas de violencia como usuarias y benefactoras directas del actual proyecto de innovación, aplicamos una encuesta realizada en una de las comisarías de familia dependientes de la DIVPCVF: La comisaría de familia de Independencia.

La encuesta fue aplicada en los periodos: Julio - Agosto del año 2022, y mediante sus respuestas, se concluye que las mujeres víctimas de violencia, mientras procedían con su denuncia, evidenciaron: la falta de organización dentro de la comisaría de familia de Independencia, la falta de personal dentro del área de familia, poca empatía como característica de los oficiales policiales, del mismo modo, mostraron estar a favor de la necesidad de un rápido actuar en caso estas víctimas se encuentren en peligro, evidenciando que el uso del aplicativo propuesto “APP ALARMA MUJER”, les genera seguridad.

La encuesta fue aplicada en los periodos: Julio - Agosto del año 2022, mientras las mujeres víctimas de violencia procedían con su denuncia en la comisaría de familia del distrito de Independencia.

Comisaría de Familia del distrito de Independencia

Encuesta anónima

	Puntuación Valores 1-5				
	1	2	3	4	5
¿La comisaría de familia brinda una atención empática, y muestran total atención a mi situación?					
¿Los efectivos policiales asignados en la comisaría muestran estar organizados durante mi proceso de denuncia?					
Existe una falta de personal asignado en la comisaría de familia.					
Me siento satisfecha con la atención de efectivos policiales, recibiré pronta ayuda.					
Me gustaría ser atendida inmediatamente ante cualquier situación de violencia					
Me sentiría satisfecha si mi llamado de emergencia fuera contestado rápidamente haciendo uso de mi aparato móvil					
Estaría más protegida si haciendo uso de mi aparato móvil, mediante un botón de alarma, se manifestase un rápido auxilio					

Por favor clasifica las siguientes afirmaciones, poniendo (x) en el espacio que sea tu respuesta, siendo:

- 1 puntuación no favorable, y
- 5 puntuación favorable

Figura 20: Encuesta realizada a mujeres víctimas de violencia en la comisaría de familia del distrito de Independencia

Fuente: Información proporcionada por la comisaría de familia del distrito de Independencia Julio - Agosto del año 2022

Resultados de la encuesta aplicada a mujeres víctimas de violencia en la comisaría de familia del distrito de Independencia. Julio- Agosto del año 2022.

✓ 1 puntuación no favorable, y ✓ 5 puntuación favorable	Puntuación Valores 1-5				
	1	2	3	4	5
¿La comisaría de familia brinda una atención empática, y muestran total atención a mi situación?	5	3	<u>9</u>	7	6
¿Los efectivos policiales asignados en la comisaría muestran estar organizados durante mi proceso de denuncia?	<u>11</u>	3	5	6	5
Existe una falta de personal asignado en la comisaría de familia.	<u>9</u>	6	6	5	4
Me siento satisfecha con la atención de efectivos policiales, recibiré pronta ayuda.	<u>13</u>	6	3	3	5
Me gustaría ser atendida inmediatamente ante cualquier situación de violencia	0	0	0	0	<u>30</u>
Me sentiría satisfecha si mi llamada de emergencia fuera contestado rápidamente haciendo uso de mi aparato móvil	0	0	6	7	<u>17</u>
Estaría más protegida si haciendo uso de mi aparato móvil, mediante un botón de alarma, se manifestase un rápido auxilio	0	0	0	<u>9</u>	<u>21</u>

Figura 21: Resultados de encuesta realizada a mujeres víctimas de violencia en la comisaría de familia del distrito de Independencia

Fuente: Información proporcionada por la comisaría de familia del distrito de Independencia Julio - Agosto del año 2022

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE LA DESEABILIDAD, FACTIBILIDAD Y VIABILIDAD DEL PROTOTIPO

4.1 Análisis de deseabilidad

El prototipo propuesto “Reorganización del Recurso Humano (nueva área de actuación de las medidas de protección) y Tecnológico (APP Alarma Mujer) de la DIVPCVF, es pertinente en organización que requiere la actual DIVPCVF e iría de la mano con la innovación tecnológica propuesta.

Todos los entrevistados involucrados en este Proyecto de innovación, el Capitán PNP Hugo Armando Chávez Olivera, al Coronel PNP Bagua Grande Braulio Reynaldo Fuentes Valle, a la Coordinadora Centro Emergencia Mujer Utcubamba Jessica Pisfil, al Capitán PNP de la DIVPCVF Juan Manuel Fernández Cruzado, al Comandante PNP Comisionado en el Ministerio del Interior Carluis Palacios Torres, al Comandante PNP Comisionado en el Ministerio del Interior Javier Fonseca Ramos, al Coronel PNP DIRECTIC Raúl Silva Olivera, y a la Coronel PNP Patricia Gallegos Flores, mencionaron también la deseabilidad porque ayudaría a reducir los tiempos de respuesta por parte de los miembros de la Policía Nacional ante emergencias de violencia hacia la misma.

El presente proyecto de innovación cuenta con el apoyo de la DIVPCVF, así como también opinión favorable de miembros entrevistados pertenecientes al Ministerio del Interior, Comandante PNP Comisionado en el Ministerio del Interior Carluis Palacios Torres y el Comandante PNP Comisionado en el Ministerio del Interior Javier Fonseca Ramos.

4.2 Análisis de factibilidad

Es factible, porque existen experiencias de otros países de realidades similares a la peruana, la reorganización y seguimiento para evitar así posibles feminicidios, rápida actuación e innovación tecnológica que ayude en el protocolo de la PNP.

La tecnología que implica necesariamente podría ser aplicada con los recursos humanos con los que contaría la DIVPCVF ante la creación de una nueva área, la cual no generaría gastos adicionales.

El tiempo de su aplicación no tomaría más de un año, entre que se capacite al personal asignado para tal función, así como las usuarias de la misma.

Legalmente el desarrollo del aplicativo “Alarma Mujer” estaría encargado al personal de la DIRECTIC, y estaría contemplado dentro de la Ley N° 30364.

4.3 Análisis de la viabilidad

La implementación de la nueva área de actuación de medidas de protección de la DIVPCVF se aplicaría con organización, sin salirse de los presupuestos asignados, y adicionalmente la APP ALARMA MUJER, no genera mayores gastos en las partidas presupuestarias, porque se puede perfectamente adaptar a los recursos tecnológicos con los que cuenta la DIVPCVF.

Con la colaboración de la actual jefa de la DIVPCVF, Patricia Gallegos Flores, habiendo coordinado con el capitán Hugo Armando Chávez Olivera, se dispuso que para la presente innovación del área de actuación de medidas de protección, se destine un mínimo de doce (12) efectivos policiales fijos, seis (06) efectivos destinados a la Unidad coordinadora de actuación, cuatro (04) efectivos destinados a la Unidad de registro y cumplimiento, y dos (02) efectivos dentro de la unidad APP Alarma Mujer.

Dentro de la innovación, y en trabajo conjunto con la DIVPCVF, actualmente se ha propuesto elevar un proyecto a la Dirección de Tecnologías de la Información y Comunicaciones de la PNP (DIRECTIC), a cargo del coronel Raúl Silva Olivera, quien en trabajo conjunto con la jefa de la DIVPCVF, Patricia Gallegos Flores, se propone el Proyecto de monitoreo electrónico, que reemplazará el sistema actual de SIDPOL, sistema de denuncias en comisarías a nivel nacional. Consiste en un software, el cual integrará denuncias, antecedentes, un control de monitoreo actualizado, donde el sistema sea el que maneje toda data, e integre a los actores, principalmente la DIVPCVF y el Poder Judicial a través del Sistema de Notificaciones Electrónicas (SINOE), agilizando estos procesos. La DIRECTIC, con este software será el encargado de viabilizar estos temas de control de medidas de protección, donde la data que subirá la DIVPCVF, ya no será manual sino automática.

El costo de la implementación de la “Alarma Mujer”, al estar a cargo de DIRECTIC, no significaría gasto adicional para el Estado.

CONCLUSIONES

- La ineficiente prestación de servicios por parte de la DIVPCVF hacia la procura de sucesos de agresión dirigida a las agredidas, durante el año 2020, se hizo notoria durante este contexto de pandemia, en especial en el servicio relativo a la dación de medidas de protección.
- Se identificaron cinco causas del problema público ya expuesto, siendo estas las siguientes: i). Incremento del subregistro de la victimización en el grupo familiar; ii). Limitados recursos logísticos y potencial humano de la PNP; iii). Ineficiente coordinación interinstitucional de la DIVPCVF; iv). Escasa cobertura para cumplir con las medidas de protección a las víctimas de violencia; y v). Rotación de los efectivos policiales que prestan servicios en las áreas de violencia.
- La causa seleccionada luego de haber efectuado la jerarquización de causas fue la “escasa cobertura para cumplir con las medidas de protección a las mujeres víctimas de violencia”, debido a que esta reviste gran importancia, y perfectamente los elementos de la Policía Nacional del Perú, juntos con su Institución, pueden lograr un cambio positivo sobre la base de su margen de acción.
- En esta línea, el desafío de innovación responde a la pregunta ¿Cómo podemos mejorar la cobertura, para que la DIVPCVF pueda cumplir con las Medidas de Protección a las mujeres víctimas de violencia?
- Se propone la Creación de una nueva área dentro de la DIVPCVF que se encargue únicamente de la ejecución y actuación de las medidas de protección dictadas por el Poder Judicial, debido que el actual organigrama de la DIVPCVF, no cuenta con un área, ni unidad encargada de monitorear y ejecutar las medidas de protección.
- Se ha propuesto elevar un proyecto a la DIRECTIC, dirección de tecnologías de la información y comunicaciones de la PNP, es un proyecto de monitoreo electrónico, cual incluye un software donde se integrará denuncias, antecedentes, un control de monitoreo actualizado, donde el sistema sea la que maneje toda data, e integre a los actores, principalmente la DIVPCVF y el Poder Judicial, con este software se agilizará control de medidas de protección, donde la data que subirá la DIVPCVF, ya no será manual sino automática.
- Adicionalmente de la reorganización del recurso humano dentro de la DIVPCVF, se añade una innovación tecnológica denominada “Alarma Mujer”, la cual es un aplicativo que sería instalado en los equipos móviles de las víctimas de violencia contra la mujer, las cuales cuenten con antecedentes de violencia y necesiten del socorro inmediato de las instituciones involucradas en su defensa.

- La construcción del prototipo se efectuará en colaboración del personal de la Dirección de Inteligencia de la Policía Nacional, coordinando con el jefe de la Región Policial Lima, personal de la Central asociada con el 105 PNP Lima, la DIVPCVF, así como sus ocho comisarías.
- El prototipo propuesto “Reorganización del Recurso Humano (nueva área de actuación de las medidas de protección) y Tecnológico (APP Alarma Mujer) de la DIVPCVF, es deseable porque ayudaría a la organización y a reducir los tiempos de respuesta por parte de los miembros de la Policía Nacional ante emergencias de violencia hacia la misma.
- En cuanto a la factibilidad, existen experiencias de otros países de realidades similares a la peruana. La tecnología que implica necesariamente podría ser aplicada con los recursos humanos con los que contaría la DIVPCVF ante la creación de una nueva área, la cual no generaría gastos adicionales.
- Puede ser implementado en todas las Comisarías del la DIVPCVF, sin salirse de los presupuestos asignados, ya que su costo no genera mayores gastos en las partidas presupuestarias, porque se puede perfectamente adaptar a los recursos tecnológicos con los que cuenta la DIVPCVF.



REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Bach, J. (2018). *La ineficacia de las medidas de protección dictadas para las víctimas de violencia familiar* [Tesis para Título, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional de la Universidad Cesar Vallejo.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35089>
- Behar-Villegas, E. (2021). Culturas del malgasto público: ineficiencia estatal y narrativas de política pública. *Revista de Administración Pública*, 55(3), 662-678.
- Bustamante, D. & Vásquez, P. (2011) La convención Belém Do Pará un balance de su aplicación en la jurisprudencia de la corte interamericana, a 16 años de su entrada en vigor. *Civilizar Ciencias Sociales y Humanas*, 11 (20). <https://www.redalyc.org/pdf/1002/100222636003.pdf>
- Centro de la Mujer Peruana Flora Tristán (2014). *Violencia familiar, sexual, actos contra la seguridad y derechos humanos de las mujeres*. Biblioteca Nacional del Perú.
- Centurión, J. (01 de abril de 2022). *¿Las medidas de protección como forma para cesar la violencia contra las mujeres o mera formalidad?* LP Derecho: <https://lpderecho.pe/las-medidas-de-proteccion-como-forma-para-cesar-la-violencia-contra-las-mujeres-o-mera-formalidad/>
- Chávez, S. (2018) *La desigualdad que nos afecta a todos/as*. Promsex. Consultado el 05 de junio de 2021. <https://promsex.org/columnistas/la-desigualdad-que-nos-afecta-a-todos-as/>
- Comisión Nacional de los Derechos Humanos de México (2018) *Violencia Institucional contra las Mujeres*. Segunda Edición. Editorial Comisión Nacional de los Derechos Humanos.
- Corporación Nacional de Telecomunicaciones. (2017). *Comunicación de Progreso 2016-2017*. Ungc-production: https://ungc-production.s3.us-west-2.amazonaws.com/attachments/cop_2017/419981/original/COPS_2016-2017_CNT_EP.pdf?1505944359
- Defensoría del Pueblo (1995, 8 de agosto) *Ley Orgánica de la Defensoría del Pueblo*. Consultado el 08 de julio de 2021. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H767998>
- Defensoría del Pueblo (2020, diciembre) *¿Qué pasó con ellas?* Gob. Consultado el 05 de junio de 2021. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1958306/Reporte%20N%2011%20-%20Qué%20pasó%20con%20ellas.pdf>
- Defensoría del Pueblo (2009, 4 de mayo) *Fortalecimiento de la Policía Nacional del Perú: Cinco áreas de atención urgente*. Consultado el 23 de setiembre de 2022. <https://www.corteidh.or.cr/tablas/26648.pdf>
- Defensoría del Pueblo (2018, octubre) *Violencia contra las mujeres: perspectivas de las víctimas, obstáculos e índices cuantitativos. Reporte de adjuntía 002-2018 DP/ADM*. Consultado el 23 de setiembre de 2022. https://peru.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/DEFENSORIA%20resumen_violencia%20contra%20las%20mujeres%20%28informe%20de%20Iey%2030364%29.pdf

- Díaz, A. (2013) La efectividad de las medidas de protección frente a la violencia familiar. *Revista Electrónica del Poder Judicial*.
<https://trabajadorjudicial.wordpress.com/la-efectividad-de-las-medidas-de-proteccion-frente-a-la-violencia-familiar/>
- Dirección Nacional Contra la Violencia de Género (2017) Informe de Ejecución del Plan Operativo BIANUAL 2017-2018 del Plan Nacional contra la Violencia de Género 2016-2021.
<https://observatorioviolencia.pe/wp-content/uploads/2018/12/informe-plan-operativo-bianual-2017-2018.pdf>
- Doz, J. (2010) *Violencia Institucional y Cultura Política*. redalyc. Consultado el 01 de abril de 2021.
<https://www.redalyc.org/pdf/185/18516804010.pdf>
- Dugüit, L. (1921) Derecho social, *Derecho individual y transformación del Estado*. Facsimile Publisher.
- Espejel, J., Flores, M., Flores & Rodríguez, J. (2012) *Las facetas de la gobernabilidad: eficiencia política y administrativa del Estado*. Redalyc. Consultado el 05 de junio de 2021.
<https://www.redalyc.org/pdf/676/67624803003.pdf>
- Fernández – Alonso, M. (2003) *Editorial: violencia doméstica*. core.ac.uk. Consultado el 01 de abril de 2021. <https://core.ac.uk/download/pdf/13322443.pdf>
- Figuroa, E. (2018) Violencia basada en género. Una visión actual. *Revista Oficial del Poder Judicial*, 9 (11).
- García, J. (2016) *Aspectos positivos y negativos de la ley N° 30364 Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar*. Ley en derecho. <http://leyenderecho.com/2016/07/12/aspectos-positivos-y-negativos-de-la-ley-no-30364-ley-para-prevenir-sancionar-y-erradicar-la-violencia-contra-las-mujeres-y-los-integrantes-del-grupo-familiar/>
- Gustavikno, E. (1987) *Derecho de Familia Patrimonial. Bien de Familia*. Segunda Edición. Argentina.
- Huertas, O. (2012). Violencia intrafamiliar contra las mujeres. *Logos, Ciencia Y Tecnología*, 4(1), 96-106.
- Inmujeres Zapopan. (15 de septiembre de 2020). Cápsula pulso de vida [video]. Youtube.
<https://www.youtube.com/watch?v=K3l1jDsXQcl>
- Instituto de las Mujeres del Estado de San Luis Potosí (2012). Modelo de Atención a Mujeres Víctimas de Violencia Familiar y de Género. <http://cedoc.inmujeres.gob.mx/lgamvlv/27.pdf>
- Instituto Nacional de Desarrollo Social (2006) *Diagnóstico sobre las Causas, Efectos, y Expresiones de Violencia contra las Mujeres en los hogares de la Microrregión Huasteca Centro del Estado de San Luis Potosí (DICEEVIMH)*. Cedoc.inmujeres. Consultado el 01 de abril de 2021.
<http://cedoc.inmujeres.gob.mx/PAIMEF/SLP/slp01.pdf>
- Mejía, P. (2012) *La Comisión Interamericana de Mujeres y la Convención de Belém do Pará. Impacto en el Sistema Interamericano de Derechos Humanos*. Corteidh. Consultado el 03 de mayo de 2021.
<https://www.corteidh.or.cr/tablas/r30352.pdf>
- Ministerio de Economía y Hacienda del Gobierno de España (2007). *Indicadores de Gestión en el Ámbito del Sector Público*. <https://www.oficinavirtual.pap.hacienda.gob.es/sitios/oficinavirtual/es-ES/ContabilidadPublicaLocal/Documents/IndicadoresGestion.pdf>

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2016) *Violencia basada en género. Marco Conceptual para las Políticas Públicas y la acción del Estado*. MIMP.

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2014) *Violencia de Género y Femicidio*. Mpfm. Consultado el 05 de junio de 2021.

https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3234_5.pdf

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (2021) *¿Qué es PPor RVcM?* Observatorio violencia. Consultado el 15 de julio de 2021. <https://observatorioviolencia.pe/sistema-nacional/ppor/>

Ministerio del Interior (2020) *Plan de Contingencia de Actuación Policial, para la Atención y Protección de las Víctimas de Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar, ante el Estado de Emergencia Sanitaria ocasionada por el Covid-19, en el marco del Decreto Legislativo 1470*. Consultado el 03 de mayo de 2021.

Ministerio del Interior (2021) *Estrategia Sectorial "Por un Perú Seguro"*. Gob. Consultado el 15 de julio de 2021. <https://www.gob.pe/institucion/mininter/campanas/3795-estrategia-sectorial-por-un-peru-seguro>

Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar (2019) *Violencia de pareja y tipos de agresores*. Observatorio violencia. Consultado el 22 de julio de 2022.

<https://observatorioviolencia.pe/violencia-de-pareja-y-tipo-de-agresores/>

Observatorio Nacional de la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar (2021) *Conceptos y Definiciones*. Observatorio violencia. Consultado el 05 de junio de 2021.

<https://observatorioviolencia.pe/conceptos-y-definiciones-de-violencia/#1627354450058-565b14bf-1600>

ONU Mujeres. (s.f) *Preguntas frecuentes: Tipos de Violencia contra las mujeres y las niñas*.

Unwomen org. Consultado el 25 de julio de 2022. <https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/faqs/types-of-violence>

Organización de las Naciones Unidas (1993) *Declaración sobre la eliminación de la violencia contra la mujer*. P.J. Consultado el 01 de abril de 2021.

<https://www.pj.gob.pe/wps/wcm/connect/04b58900431a7ec49dbe9fe6f9d33819/6.+Declaración+sobre+la+eliminación+de+la+violencia+contra+la+mujer+-+ONU.pdf?MOD=AJPERES&CACHEID=04b58900431a7ec49dbe9fe6f9d33819>

Organización de los Estados Americanos (s/f) *El Sistema Interamericano de Derechos Humanos y los Derechos de la Mujer*. Cidh. Consultado el 05 de junio de 2021.

<http://www.cidh.org/women/mujeres98/capitulo1.htm>

Organización de los Estados Americanos (1994) *Convención Interamericana sobre Desaparición Forzada de Personas*. Oas. Consultado el 08 de julio de 2021.

<https://www.oas.org/juridico/spanish/tratados/a-60.html>

Organización Mundial de la Salud (2002) *Informe mundial sobre la violencia y la salud*.

who.int/violence_injury_prevention. Consultado el 01 de abril de 2021.

https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/es/summary_es.pdf

Organización Mundial de la Salud (2002) *Informe Mundial sobre la violencia y la salud*. Who. Consultado el 08 de Julio de 2021.

https://www.who.int/violence_injury_prevention/violence/world_report/en/abstract_es.pdf

Pallarés, M. (2012) *Violencia de Género. Reflexiones sobre la relación de pareja y la violencia contra las mujeres*. Marge Books.

Planiol, M. & Ripert, J. (2002) *Tratado práctico de derecho civil francés*. México: Tribunal Superior de Justicia del Distrito Federal: Universidad Nacional Autónoma de México, Instituto de Investigaciones Jurídicas.

Peruano, Diario Oficial El. (2015, 16 de noviembre) *Ley para prevenir, sancionar y erradicar la Violencia contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar*. Consultado el 01 de abril de 2021.

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-para-prevenir-sancionar-y-erradicar-la-violencia-contra-ley-n-30364-1314999-1/>

Peruano, Diario Oficial El. (2016, 18 de diciembre) *Ley de la Policía Nacional del Perú*. Consultado el 01 de abril de 2021. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0056/ley-policia-nacional-del-peru.pdf>

Peruano, Diario Oficial El. (2017, 15 de octubre) *Reglamento de Ley de la Policía Nacional del Perú*. Consultado el 01 de abril de 2021.

https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/571754/Decreto_Supremo_Nº_026-2017-IN.pdf

Peruano, Diario Oficial El. (2019, 10 de mayo). *Protocolo Base de Actuación Conjunta en el Ámbito de la Atención Integral y Protección frente a la Violencia Contra las Mujeres y los Integrantes del Grupo Familiar*. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/313206/DS_012-2019-MIMP_APRUEBAN_PROTOCOLO_DE_BASE_CONJUNTA_..._CONTRA_LA_VIOLENCIA_ANEXO.pdf

Peruano, Diario Oficial El. (2019, 20 de abril). *Crean Grupo de Trabajo Multisectorial encargado de desarrollar los contenidos técnicos del Programa Presupuestal orientado a Resultados para la Reducción de la Violencia contra la Mujer*.

<https://elperuano.pe/NormasElperuano/2019/04/20/1762055-2/1762055-2.htm>

Peruano, Diario Oficial El. (2019, 30 de diciembre). *Aprueban el Programa Presupuestal orientado a resultados de reducción de la Violencia Contra la Mujer*.

<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-programa-presupuestal-orientado-a-resultados-de-resolucion-suprema-n-024-2019-ef-1841817-6/>

Policía Nacional del Perú, Dirección Nacional de Gestión Institucional. (2013). *Evaluación del plan operativo institucional de la Policía Nacional del Perú 2013*.

https://www.peru.gob.pe/docs/PLANES/13185/PLAN_13185_2016_EVA_POI_PNP_2013_VF.PDF

Procuraduría General de la República (2017) *Violencia psicológica contra las mujeres*. Gob Mex. Consultado el 05 de junio de 2021.

https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/253605/Violencia_psicol_gica_Mes_Agosto_2017_21-08-17.pdf

Puedes Decir No. (s.f). Diferencia entre violencia de género y violencia contra la mujer. Consultado el 31 de julio de 2022. https://puedesdecirno.org/lo_que_necesitas/diferencia-entre-violencia-de-genero-y-violencia-contra-la-mujer/

Rueda, N. (2011). La eficiencia y su importancia en el sector público. *Extoicos*, (1), 38-47.

Ruíz, I. (s/f) *Violencia contra la mujer y salud*. Sanidad. Consultado el 01 de abril de 2021.
https://www.sanidad.gob.es/en//organizacion/sns/planCalidadSNS/pdf/eguidad/04modulo_03.pdf

Ruíz-Pérez, I., Blanco-Prieto, P. & Vives-Cases, C. (2004) *Violencia contra la mujer en la pareja: determinantes y respuestas sociosanitarias*. scielo.isciii.es. Consultado el 01 de abril de 2021.
<https://scielo.isciii.es/pdf/gsv/v18s2/revision1.pdf>

Schiavon, R., Troncoso, E., & Billings, D. (2007). El papel de la sociedad civil en la prevención de la violencia contra la mujer. *Salud Pública de México*, 49, 337-340.

Sistema Peruano de Información Jurídica (2016, 27 de julio) *Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra las mujeres y los integrantes del grupo familiar*. <https://spij.minjus.gob.pe/spij-ext-web/detallenorma/H1159087>

Westreicher, G. (2020, 26 de marzo) *Ineficiencia*. Economipedia. Consultado el 01 de abril de 2021.
<https://economipedia.com/definiciones/ineficiencia.html>



ANEXOS

ENTREVISTA:

Entrevista: Chávez Olivera Hugo Armando, Capitán PNP DIVPCVF

Fecha: 03.06.2021

Chávez Olivera Hugo Armando: “Con los aportes que estamos haciendo antes de ayer, la reunión con la Dirección de Planeamiento de la PNP con el Vice Ministerio de Seguridad Pública. Este documento es un Expediente que sale a raíz de una recomendación de la Defensoría del Pueblo. En el año 2018, indican que la División de Protección contra la Violencia Familiar debería tener un alcance a nivel Nacional, a raíz de que la administración de esta Comisaría según el artículo 199 del Decreto Supremo N° 026 Reglamento de la Ley de la PNP indica que nosotros tenemos alcance dentro de la Jurisdicción de Lima Metropolitana. Y a nivel Nacional, siempre y cuando, y a excepción, los hechos sean de connotación y trascendencia, siempre y cuando sean solicitados por los Jefes de Región, y autorizados por el Director de Orden y Seguridad, pero dice, solamente hechos de complejidad y connotación, cosas que no puedan resolver, y a solicitud del jefe de la macro región. Aquí viene la primera limitación, habla solamente de hechos de violencia, Caso contrario, administrativamente. En otras palabras, solamente, dueño de todo, amo de nada. Ocho comisarías de Lima Metropolitana. En Lima cuenta con la Comisaría de Lima, que está acá; la Comisaría, una Comisaría Política, por así decirlo, la Comisaría que está dentro del Ministerio de la Mujer; en el Sur está San Juan de Miraflores y Villa El Salvador, en Este está El Agustino y Canto Rey; para el Norte está Independencia con Collique. Esas son las Comisarías Especializadas en Familia a Nivel Lima Metropolitana, donde está la Jurisdicción”

Chávez Olivera Hugo Armando: “No podemos poner otro tipo de acciones técnicas normativas, porque no tenemos interés. Entonces, como nosotros, esa recomendación fue en el año 2018 se creó el expediente. Un expediente que iba de una hoja, caminando de aquí para allá, que ha ido creciendo en estos añitos, y ahora sí viene la parte más difícil. Entonces, el que habla, en el Plan de Contingencia, la PNP, en el marco del Decreto Legislativo N° 1430, tuve la oportunidad de ser parte técnica en el desarrollo de este Plan de Contingencia, con las estrategias y buenas prácticas que se han realizado. Entonces, estas estrategias son reconocidas por la Defensoría del Pueblo. Entonces, la Defensoría del Pueblo nuevamente dice, pero la división ¿por qué no tiene alcance de Dirección? ¿por qué? Y ahí comienza la primera situación, pero ya lo recomendamos, ¿por qué no nos han hecho caso? Algo así. Lo vuelven a reiterar, pero ya no nos piden que se haga una Dirección a nivel nacional, sino que se cambie la denominación alineándola a la Ley Especial. Esta División tiene más de veinticinco años de creación, y está su nombre relacionado a la antigua Ley, la 26260 del 93, que era la Ley de Lucha Contra la Violencia Familiar, por eso que esta División se llama División de Protección Contra la Violencia Familiar. Ahora, la actual Ley, está la Ley N° 30364, que es una Ley para prevenir, sancionar y erradicar la violencia contra la mujer y los integrantes del grupo familiar. En otras palabras, está alineado ya a mecanismos internacionales, como el CEDAW y el Belem Do Para. Entonces, dentro de ello, creo que ustedes tienen ... Acá está. ¿Se puede hacer Dirección? Sí, sí se puede. ¿Qué necesita? Según el Informe N° 311 de la Direclains se

requiere, primero, que se observen las funciones y unidades orgánicas que conforman la estructura orgánica de la PNP que están establecidas en el Reglamento de la Ley, el Decreto Supremo 026, y eso tienen que alinearlos a los lineamientos establecidos en las normas que regulan las atribuciones y funciones del Estado, vale decir, el Decreto Supremo N° 054-2018-PCM. Y aquí están los criterios, prioridades. Entonces, ¿qué nos pide hacer para poder crear como Dirección? Primero, un Proyecto de Decreto Supremo que aprobaría la modificatoria del Reglamento de la Ley, porque nuestro Reglamento dice, el artículo 199°: “la División, dependiente de la Dirección de Seguridad Ciudadana”. Entonces tendríamos que modificar eso para romper ese vínculo y generar otra estructura en el organigrama de la Policía, sacar la División y ponerla como Dirección. Segundo, una Exposición de Motivos, donde se va a narrar la necesidad, se tiene que hacer un análisis costo-beneficio, se tiene que ver el presupuesto, se tiene que ver capacidad funcional, de tener informes técnicos. Ahora, me habla acá, también hay que hacer un Informe Técnico y subsanar anexos tales como el Organigrama y las fichas técnicas sustentadoras. Aquí ya radica formular una situación metodológica que genere la estructura de una Dirección, y cuando se te alcance el Manual de Perfiles que debe manejar, cuántas personas van a integrar esa Dirección, cuáles van a ser las responsabilidades funcionales de la Dirección y de cada uno, entonces crear todo. Y por último, el Dictamen de Asesor Legal Jurídico, en este caso, no tenemos nosotros, sería de la Dirección Nacional de Orden y Seguridad, a efectos que valide la legalidad de funciones, con la finalidad de evitar duplicidad de funciones. ¿Por qué? Porque posteriormente esto se eleva, dicen que sí, que está bien, se puede hacer, y posteriormente regresa con una hoja de recomendación, y acá ya se pone esa recomendación, si es posible, que sí se debería, pero la rechazan indicando, sí, se rechazó. Acá está el rechazo”

Fuentes Flores Fiorella: ¿Y quiénes rechazan? ¿Quiénes hacen eso?

Chávez Olivera Hugo Armando: “Nuevamente, lo rechaza la, piden que pase, el tema de las dependencias orgánicas, igual, sería modificar los artículos 220°, 227° y 237°. Ya no solamente modificar el artículo 199°, sino más artículos de la Ley. Entonces hay que hacer todo ese análisis, y volver a trabajar de cero. Y es así como se ha vuelto a entrapar, y estamos para hacer una última diligencia. Vamos a solicitar la interpretación literal de la Ley para ver si nuestro alcance puede llegar o no a ser de nivel Nacional. En el tema de directrices. La situación que se requiere es un reproche, que ellos agarren y nos digan de nuevo, si yo les doy una disposición, que ellos tengan la obligatoriedad de responder. ¿Qué está sucediendo ahorita en la institución policial? En la institución policial, es una unidad jerarquizada castrense, como una unidad tiene ciertos lineamientos de orden y disciplina. Entonces nosotros dependemos, tenemos siempre un escalón superior, siendo el número uno la Policía nuestro Comandante General. De allí viene la Sub Comandancia General, y así sucesivamente. Esta División de Protección Contra la Violencia Familiar, de acuerdo al Organigrama, depende de la Dirección de Seguridad Ciudadana. Sube a la Dirección Nacional de Orden y Seguridad (DIRNOS), y recién DIRNOS sube a la Sub Comandancia General. Esa es la línea de acción. Dependencia Orgánica. Ahora, una Comisaría Básica o una Comisaría Especializada fuera de este Organigrama que les he dado, depende, la Comisaría de Familia depende de una DIVOPOS, una División de Orden y Seguridad. De esa División depende de una Región Policial, donde se encuentra. Esta Región Policial depende de una Macro Región Policial, hasta el General. Una Macro, que ya tiene varias Regiones. Y esta Macro Región depende recién de la Sub Comandancia General. Nuestro Órgano de Enlace es la Sub Comandancia General. Así es como funciona. Pero, ¿cuál es la parte que demora? La

Barrera Burocrática. Si yo, Comisaria de Familia de Lima, quiero enviarle una disposición directa a la Comisaría Especializada de Familia del Callao, no nos vamos muy lejos, del Callao. Yo tengo que curzar, por conducto regular, que es una parte regulatoria de la disciplina que les comentaba, por acá. DIRSESIU, DIRNOS, DIRNOS, SUCONGE. Llega a SUCONGE, SUCONGE lo va mandar al Jefe de Región, Jefe de Región a su Jefe de División, Jefe de División recién a la Comisaría de Familia del Callao. Imagínense que mínimo, por cada uno, un día. Hablamos de seis cortes, seis días. Lo más rápido posible que puede pasar con una documentación. Ahora, como Ente Organizado Especializado, nosotros podemos articular algo. Nosotros les podemos decir, pero ellos ya no tienen la obligatoriedad de respondernos. Ya no pueden. Ha habido casos, por ejemplo, yo cuando trabajaba en la Comisaría de Familia de Villa El Salvador había un Mayor que pidió una información. Entonces yo le dije al Mayor, yo no le puedo dar información porque es estrechamente reservada. Yo te pedí con documento, respóndeme con documento. Ya. Y se la guardó. La Barrera Burocrática. Que en la Línea de Comando, la aplicación de la Ley Especial, nosotros podemos poner la Solicitud, porque dice lanzaría el Procedimiento. A diferencia de que, si él me pide algo, que lo haga por conducto regular. Que camine todo eso. ¿Él qué tenía que hacer? Mandar a su Jefe de División, su Jefe de División mandarlo a su jefe, al Jefe de Región de acá de Lima, el Jefe de Región de Lima lo tenía que mandar a la Sub Comandancia General. La Sub Comandancia General lo tenía que bajar a DIRNOS otra vez. La DIRNOS ya lo iba a bajar a DIRSESIU Surco, DIRSESIU lo tenía que mandar acá, y de acá recién mandarlo a Villa El Salvador. Estamos hablando de una Comisaría que estaba a quince minutos de la mía. Esa es la situación por la cual nosotros buscamos que se haga ... Ya, ahora, todo cambio de estructura organizacional va de la mano con Presupuesto, entonces, para ese Presupuesto nos han recomendado que nosotros hagamos el Informe de Disponibilidad Presupuestal que tiene nuestra Unidad Ejecutora. Otro problema. Esta División depende de la Unidad Ejecutora 009, que es la DIFE"

Fuentes Flores Fiorella: Entonces, para que se de esto tienen muchas trabas burocráticas.

¿Y ahí también está sustentado el por qué debería crearse esta Dirección?

Chávez Olivera Hugo Armando: "Ahí menciona los puntos de la Defensoría del Pueblo. Claro, acá está, ve. Esto nace desde el Oficio de la Defensoría 211, y acá pone dentro de todas sus cosas, pero mira lo que dice acá: "Reiterar la recomendación respecto de la modificación de la estructura de la Policía Nacional del Perú con el fin de elevar la División a nivel de Dirección dependiente de la División de Orden y Seguridad. Nos está pidiendo eso. Entre otras cosas, ¿no?"

Morante Arce Alessandro: ¿Y la Defensoría les ha dicho que lo bueno de elevar la División a Dirección, porque tiene tales problemas, osea les ha enumerado los problemas que tiene para que en la Dirección se resuelvan?

Chávez Olivera Hugo Armando: "La problemática con la que se está trabajando es, justamente, el alcance funcional. A ver, es como que te comenté. El problema de la barrera burocrática es uno, pero, por ejemplo, no

solamente es eso. Nosotros estamos enmarcados en un Sistema Nacional Especializado de Justicia, que está creado con el Decreto Legislativo N° 1368. Este Sistema Especializado Nacional de Justicia.

Chávez Olivera Hugo Armando: El Sistema Nacional Especializado de Justicia, creado con el Decreto Legislativo N° 1368, busca que sea homogéneo el Sistema de Atención y Protección a la Víctima, que sea integral por parte del Estado. Cuando pone el Estado, está poniendo a cinco entidades reguladoras. Primero, la PNP, por ser la cara principal en acceso a la justicia, aparte recibe denuncias y ejecuta medidas de protección. La Fiscalía, el Ministerio Público recibe denuncias, ellos también reciben las denuncias, y a su vez hacen la investigación penal de la parte Especial de la investigación del delito que se ve por violencia. Tercero, el Poder Judicial, porque ellos también reciben denuncias, y a su vez dictan medidas de protección. Osea, los tres estamos vinculados porque recibimos las denuncias. Entonces, la Policía ejecuta las medidas a petición del Juez, y el Ministerio Público hace la investigación del delito. Ahora, han agregado otros más. El Ministerio de Justicia y Derechos Humanos, por el tema de los abogados de oficio. La finalidad es que estén integrados para proteger completamente a las víctimas de la violencia. Que deslinda, porque a veces, el abogado de oficio no va para el agresor, para el presunto autor. Y el último, el Ente Rector, que es el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, a través del Programa "Aurora". ¿Ellos que van a dar? Ellos dan una asistencia integral. Tres servicios. Abogado, para el proceso, que lo puede suplir el de Justicia, Asistencia Social y Asistencia Sicológica. Cuando habla de asistencia, también habla de evaluaciones sicológicas. Entonces, esto hace que se vincule, con la Policía Nacional, el Ministerio Público y el Poder Judicial, para las evaluaciones y poder hacer una intervención por violencia sicológica, ya que esos informes son varios de acuerdo con lo que dice la modificatoria del Reglamento de la Ley. Entonces, si se tiene todo el Sistema, lo que se identificó en primera instancia es de que, cada institución tiraba agua para su molino, osea yo, Policía Nacional, le recibo la denuncia, yo la cuido, mamita, mi casa hogar refugio para mis víctimas de violencia en sociedad con una parroquia, con una Municipalidad y con la Policía. Ministerio del Interior, Ministerio de la Mujer decía que no, tengo mis hogares de refugio temporales, tenemos asistencia, tenemos protección, es más, la línea siempre recibe denuncias. Completamente falso, ni así, no recibe denuncias, son líneas orientadoras. Son líneas orientadoras, pero tienen soporte. El Poder Judicial o el Ministerio Público salió, no, nosotros tenemos nuestro estudio de nuestro Observatorio de la Criminalidad, dentro de allí hemos identificado casos de feminicidio, y con la estrategia 360, que tiene el Ministerio Público, hemos erradicado materialmente el feminicidio, porque hemos encontrado en la conducta criminógena que tienen los potenciales agresores, y con eso, más el RUVA, que es el Registro Único de Víctimas y Agresores, iniciamos el proceso de interoperabilidad. Iniciamos, ahí quedó. Poder Judicial, no, nosotros tenemos vínculos con la PNP, así que Ministerio Público, ponte a un costado. Yo solamente con la PNP. Tú me das por vía electrónica, y yo te doy por vía electrónica la medida de protección. Mira, tú recibes la denuncia, yo te estoy mandando ya tu medida de protección para que al toque a la víctima la notifiqués su medida de protección. ¿Quién lo hace? El Poder Judicial. Y vamos a integrar todas las Comisarías, porque así trabaja el Poder Judicial, y el Poder Judicial le pone fin a la violencia. Cada uno jala para su lado. Entonces, el modelo desdén es justamente dejar esto de lado y orientar todos en un solo modelo de servicio. Es un modo integral para proteger a la víctima. Para que la víctima no sufra el recuerdo, o tenga que volver traer episodios violentos que le causan daño emocional. Imagínese que usted sea víctima de violencia, llega conmigo, yo la voy a recibir la denuncia, Señorita, sí, tome asiento, le tomo su manifestación, y ya incluso hasta lloró. Ya muy bien Señorita, sabe qué, ya hemos terminado todas las diligencias,

yo voy a mandar al Poder Judicial para que le hagan su medida de protección. Pero el Fiscal dice, bueno la otra persona no es el Fiscal, así que Señorita siéntese de nuevo, le voy a tomar la manifestación de nuevo, lo que la Policía ha hecho no está bien. Y encima, tiene que ir al psicólogo. El psicólogo se sienta y le pregunta, cuénteme, qué pasó. Toda vez que vuelven a nuevamente preguntar, a indagar episodios íntimos. Este proceso de sensibilización implica, como dice, ser empáticos. La empatía y la sensibilización son pilares fundamentales para este proceso. Cómo tenemos un operador que ni siquiera va a ser tan insensible para tratar temas tan delicados. Y ahora qué genera eso, síndrome de agotamiento profesional. La Policía Nacional, el Ministerio Público y el Poder Judicial, que atienden casos de violencia, se pasan mucho más, que una persona que está investigando delitos. El problema es que también entra a tallar la vocación personal. Entonces tiene que estar constantemente para mantener empatía. ¿Qué puede pasar, y no debe pasar? ¿Ustedes han visto las enfermeras que cuando, o con los Doctores mismos, cuando un Doctor o una Doctora sale Egresada de la Universidad está atenta, cómo te atiende, en su SERUM, está ahí, que esté cuidándose, haciendo de todo, muy dedicada, muy dedicado? Entonces, ¿qué sucede más adelante, cuando pasan veinte o treinta años ejerciendo la profesión? Hasta la inyección te hace doler al propósito, porque ya se siente cansado, eso se llama Síndrome de Agotamiento Profesional. Estos procesos son, justamente, en el tema de trato a las personas. Uno absorbe esas emociones, y hace que uno, inclusive, si ha tenido episodios de violencia muy graves, los reviva, y también se estrese. Entonces, a la siguiente, imagínense, qué frustrante es para uno, viene a denunciar, y luego, no, ya no voy a denunciar. “Pero Señora, ya terminamos todo. No, ya no”.

Chávez Olivera Hugo Armando: “Ya Señora, no se preocupe, yo voy a seguir de Oficio. Piénselo bien, porque ya conversamos todo. Ya conversamos”. Viene otra persona, a denunciar, con todas las ganas. “Mire Señora, le voy advirtiendo, una vez que nos sentamos, ya no voy a parar. Ya estoy condicionando. Porque si usted se arrepiente, yo voy a seguir de oficio, y después no venga de que no, no quería”. Entonces, ya. Y eso es lo que se tiene que quitar, ese estereotipo, ese prejuicio, que está prohibido por toda normativa. No lo van a hacer, porque como le dije, en un principio, es un tema actitudinal. No solo de la Policía, de todos los entes operadores en la Administración de Justicia que tengan que ver con la violencia contra la mujer. Entonces, todo eso, el Sistema Nacional Especializado de Justicia, busca que no se de, al contrario, llega así. “Ya muy bien, voy tomando la manifestación. Ya tomo conocimiento, virtualmente. Listo. Vamos a ver el sistema. Doctor, presente acá la Señora vamos a tomar la manifestación. Sí. ¿Y el psicólogo? Él también está en línea, entonces, mientras van conversando ya va analizando. Listo, cerramos la puerta, mientras usted va tomando la manifestación yo me retiro, se queda con el Psicólogo”. Y que el modelo sea así, cosa que usted, cuando llegó la Comisaría, llegó la Fiscalía, llegó por este lado, sale con sus medidas de protección en la mano. Es más, ya la Unidad Policial, de donde es, ya está buscando al agresor para notificarle de que no se puede acercar. Y usted tenga un real acceso a la justicia y una protección integral de víctimas de violencia. Y obviamente la violencia no tiene género, es tanto para hombres como para mujeres. Eso es lo que se trata de buscar con esta aplicación, que haya un solo modelo de servicio para todos”

Alessandro: El tema del dinero, creo que en la entrevista anterior usted dijo que ustedes recibían tres millones.

Chávez Olivera Hugo Armando: A ver, eso es otra cosa. A ver, el SNEF, Sistema, es un modelo de servicio. Presupuesto cero. Cero. La Policía Nacional, por parte del Sector Interior, en el año 2019 se presupuestó 160 millones de soles para el tema de violencia. Entonces, para la Policía le correspondía, más o menos, un millón y medio, que es lo que siempre dan, para hoja, para material, para todo. Pero, a nivel Nacional, para toda la Policía. Pero, para la implementación del Sistema Nacional Especializado de Justicia se creó un PPOR, Programa Presupuestal Orientado a Resultados de Reducción de Víctimas de Violencia. Este Programa Presupuestal lo pueden buscar ustedes en MEF Amigable, es el Pliego 0080, si no me equivoco, del Ministerio del Interior, Policía Nacional, Lucha Contra la Violencia, y ahí está, el 080. Este Programa Presupuestal, el 080, era la inyección económica donde se iba a implementar o donde se implementó el ESNE. Osea, no es de que, toma tres millones y medio más Policía y ve lo que haces, no. Ahora, te voy a dar estos tres millones y medio más del millón que tienes, pero te los voy a dar para que tú me cumplas unos compromisos y, de acuerdo a eso, te voy a evaluar para darte más el próximo año, o te reduce. Y es ahí donde el PPOR nos hacen una matriz de compromisos, donde el Sector Interior, ya no la Policía, sino el Sector Interior tenía como responsabilidad individual tres y dos multisectoriales, total cinco responsabilidades. La primera era la validación o creación de un documento normativo que diera disposiciones para la ejecución de las medidas de protección, porque la Policía no tenía. Se salvó con la aprobación de la guía de procedimientos actual, que ha sido aprobada con Resolución de Comandancia General N° 170, del 17 de junio de 2020. Entonces cumplió. Segundo, teníamos la formulación de una ficha técnica para evaluar la efectividad de la medida de protección, acción que ha sido cambiada por la Nota Metodológica y ha sido aplazada porque no se cumplió, porque nosotros cuestionamos, ¿no? ¿Por qué nos dicen a nosotros, Sector Interior, se supone que es un gabinete, nos dan a nosotros Comisarías de Familia, que hagamos una Nota Metodológica? Cuando, en realidad, ese es un tema SIPOL, la ficha técnica debe ser creada por metodólogos. Lo que, digamos, pueda crear el instrumento de valoración para la efectividad, en víctimas de violencia, que cuenta con medidas de protección. Porque tampoco no podemos ser Juez y Parte, yo no me voy a evaluar, a saber, si soy o no soy, si estoy siendo eficiente, ¿no? Y el tercero, que era la aprobación de un curso para 903 Efectivos Policiales. Estos cursos, en un marco de ESDEN, que tiene una serie de ítems, en la Malla Curricular, como Violencia de Género, Principios de la Ley N° 30364, el Enfoque de Interseccionalidad, entre otras cosas. Se cumplió, se culminó, el año pasado el curso, y tenemos tres Efectivos, bueno, menos, se han graduado dos, que terminaron el curso, cumpliendo la expectativa del ESNE. Los compromisos multisectoriales eran dar una data innominada bimensual, y brindar información sobre las medidas de protección recibidas. Nada más. Esos eran los parámetros del cumplimiento de la Matriz de Compromisos. Aparte de eso, según Directiva CEPLAN, nos dieron metas físicas que cumplir. ¿Dónde? En los cinco Distritos Judiciales priorizados en el PPOR como marco del SNEF. Osea, el SNEF es el modelo. El PPOR nos daban, pero para aplicarlo justo donde se dé. Porque el ESDEN no tiene presupuesto, implementación. Este PPOR mejoró Comisarías, nos compró infraestructura, ¿qué más nos dio? Logística, nos dio cursos, nos dio varias cosas. Entonces, todo este dinero, que estaba ahí, presupuestado, se implementó en Arequipa, Ancash, Lima Este, Callao y Ventanilla. En esos cinco Distritos Judiciales, no Policiales, Judiciales. Ahí justo se identificó que en Arequipa uno de los Distritos Judiciales no coincide con la Jurisdicción de Arequipa, pero de todas maneras estaba dentro del PPOR. Para este año, y ahí nos dan los S/ 3'158,100 que llegaron. Para este año, han dado más de seis millones y medio, para continuar con los cinco Distritos, para que les den sostenibilidad, porque hay productos. El 16A tiene tres productos, de los tres solo vamos a cumplir dos. Las visitas a mujeres víctimas de violencia. Mujeres, la Unidad

de Medida es Mujer. Osea que, digamos, tú tienes medida de protección, yo te visito, es mi chamba, es mi trabajo, no me lo cuentan. Me van a contar lo que esté allí. Y el otro son Detenidos en Flagrancia por incumplimiento de las medidas de protección. Unos supeditados a otros. Si superamos esta meta, obviamente esta meta iba a bajar, porque se supone que estás cumpliendo la visita, hay mayor presencia, debe reducir. Pero, se ha cumplido, digamos que aceptablemente, no al 100%, pero sí aceptablemente, de acuerdo a una línea de producción. Utópicamente, se creo una línea de producción. Para que haya una línea de producción hay dos procesos. El máximo, el ideal y el real. Entonces, en el ideal, por último, utópicamente se había considerado crear la visita de la siguiente manera: Riesgo Severo, tres veces por semana; Riesgo moderado, dos veces por semana; Riesgo Leve, una vez por semana. Esa era la línea de producción. Hemos llegado a 65% de efectividad en ese efecto. ¿Por qué? Bonito es cuando te hablo de uno. Imagínate que la PNP tiene 600, mil medidas de protección aparte, donde más o menos, un efectivo policial está a cargo de mil personas que cuentan con medida de protección. Sería loco, sería imposible. Esa estadística está acá. Operativos de Medidas de Protección, de 20000 a 47000, solamente los ocho Comisarías de Familia. Entonces, hay un crecimiento exponencial de medidas de protección, porque a mayor denuncia, más medidas de protección. Casi el 95% de denuncias se convierten en medidas de protección. Y si nosotros las estamos identificando las cifras negras, hechos no denunciados, estamos retrechando esa brecha, estamos reduciendo esa brecha de desconfianza. Policía, Ministerio Público y Poder Judicial, en el caso de violencia, elevar las medidas de protección.

Fuentes Flores Fiorella: ¿Entonces cómo hago para solucionar eso, más efectivos policiales?

Chávez Olivera Hugo Armando: Puede ser.

Morante Arce Alessandro: Pero, que solamente se encarguen del tema de violencia contra la mujer, porque si los pones a patrullar, por ejemplo, mercados.

Chávez Olivera Hugo Armando: Ya, acá está, mira. Justo eso lo hemos empezado a trabajar mejor con la interoperabilidad, para el tema, porque antes yo llevaba un caso. “El comparativo de medidas de protección registrados a nivel nacional. En el 2018, hubo 118,000. En el 2019, 180000, y en el 2020 190000. Suma. ¿Cuánto llega? 300716 medidas de protección, al cierre del 2020. En denuncias, no, más. En denuncias de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar en el año 2018, 2019, 2020, nada más, tres últimos años, 217737 el 2018; 2019, 264124; con pandemia, en el 2020 se cerró con 240127. ¿Por qué? Porque nosotros, con el plan de contingencia, no hemos permitido que se invisibilice más la violencia. El plan de contingencia es una herramienta, un instrumento normativo de la institución policial, que ha permitido que se garantice la atención a víctimas de violencia, de cualquier medio, virtual. El Policía se acerca a la ciudadanía. El Policía va y hace el abordaje. El tema es cuidarnos nosotros, pero a ver, si yo les digo, cualquier cosa acérquese a la Comisaría a denunciar. Imagínate que viene un hecho de violencia, y tienen Covid. ¿Cómo va a venir? Ahh no, mi mascarilla, mi protector facial, voy a denunciar así. No. Entonces, mejor es: “Oye, están que la chancan a la vecina. ¡Policía!”. Ahh ya, yo voy para allá. Yo intervengo. Pero ya tengo otro procedimiento. Esta Ayuda Memoria, este es proceso de interoperabilidad. Lo que yo quiero mejorar. Hace poco se puso una opción, para crear un programa que se llamaba Horus, que le hemos puesto en funcionamiento en Villa El Salvador, que funcionó porque, como decía,

es un tema actitudinal. Porque yo ahorita estoy de franco, estoy libre, pero, sin embargo, sigo acá. Es un tema de persona. Quiero recordar bien el término.

Fuentes Flores Fiorella: Y este tema actitudinal, porque es importante que parta de la persona que quiera solucionar este problema, habló la vez pasada, cuando conversamos, de la creación de una especialidad funcional. ¿Eso ya está dentro del Organigrama como una Escuela para sensibilizar a los policías? Porque ustedes de por sí ya tienen cursos de sensibilización.

Chávez Olivera Hugo Armando: Esto es justamente lo que hablaba de las metas físicas. Acá está justamente lo que les hablaba del 1368, este es el modelo del SNEF. Cada uno se va para su lado. El SNEF es el Sistema que agrupa todos los servicios para ver el tema de la protección y la sanción. Estos son los contenidos ya del Programa Presupuestal, del dinero, que es lo que se está buscando. Acá habla de los mecanismos. Medidas de protección permanente a víctimas de violencia, y la detención del cual, este mecanismo del acoplo y posesión de armas de fuego a hombres mayores de 18 años no, no está dentro del Presupuesto. ¿Dónde se implementó el PPOR, y cuántas Comisarías, y cuántas Comisarías Especializadas? ¿Cuánto personal iba a ser beneficiado del PPOR?, y ¿cuántas eran las metas físicas que se requerían? Por ejemplo, en Lima Este el total de todas las Comisarías se pedían que se computen 30052 medidas de protección. Se pedían que hagan 890 detenidos, y que se llegue a generar la capacitación a 196 Efectivos Policiales. En total, del PPOR ha sido destinado para 93552 medidas de protección, y 5086 detenidos en flagrancia. Acá está el Presupuesto, los 3'158,100. En este proceso yo me metí, por eso me lo se todo de memoria. Y acá están las Unidades Ejecutoras, cuánto dinero se desagregó. Para la implementación, toda la implementación del Sistema Especializado Nacional de Justicia, Decreto Supremo N° 110 del MEF, que buscaba que con los 3'158,100, el personal tenga alimentos, papelería, implementos de seguridad, servicios de telefonía, pagos de oficina, infraestructura, así, varias cosas. ¿Qué van a recibir las Comisarías, o qué recibieron las Comisarías de Familia? Cajas de hojas, paquetes de hojas, chinches, todo. Implementación de módulos, computadoras, licencia, anti virus, todo eso. acondicionamiento, aparte para que puedan, el módulo de violencia sea mejorado.

Las estrategias dentro de lo que es la Ley, lo que les explicaba hace un momento, lo que la Policía tiene que cumplir de acuerdo con el Decreto Supremo N° 09 es el Reglamento de la Ley. Cuando hablamos nosotros, de lo que la Policía tiene que hacer, son Informes de Cumplimiento. Osea, si tú no tienes una medida de protección, la Policía tiene que ir a visitarte, y tiene que informarle al Juez, de acuerdo al tipo de riesgo, y aquí tienen el primer informe, según esto, y después periódicamente. Aparte del mapa gráfico georreferenciado, llevado un registro de servicio, para darles comunicación, implementar nuevas medidas de protección y hacer rondar inopinadas. En el contexto de la emergencia sanitaria, es una historia lo del Plan de Contingencia. Hubo una percepción de inseguridad por parte del mismo Ministerio de la Mujer, cuando cerraron los CEM. Imagínate, que los que más atienden violencia cerraron. Nosotros seguimos, y justo con el Plan de Contingencia, que también lo tiene, se acuerdan que les dije solamente tres pueden recibir denuncias. Policía Nacional, Ministerio Público, Poder Judicial. Los tres debieron armar un Plan de Contingencia para continuar con el servicio, en la ejecución de las medidas de protección. Ya, la primera estrategia que yo se la propuse a tu papá (Fiorella) fue este: "Bajo el modelo Vecindario Seguro, que ya está sintonizado por cuadrantes, por sectores, tener cuántas medidas de protección hay, y sobre ello hacer un patrullaje integrado. Osea, que no solamente esté, en la proyección de

bienes y faltas, sino que también ellos paren a hacer el acercamiento ciudadano, haciendo una frecuencia. Imagínate que yo, uno, dos, tres, que son mis patrulleros, están dando vueltas por acá, patrullando y ejecutando mis citas. ¿Qué pasaría si ellos están haciendo sus tácticos, para que no roben, y saco otro policía para que me vaya a visitar todas las medidas? Pierdo tiempo. Solamente yo, cuando encontré, tenía dos por ciento de protección de víctimas. Con esto, por cuadrante yo tenía, y el alcance hasta el 97%. Porque se podían hacer cien visitas al día, se pudo. ¿Cómo? Entonces es otra estrategia. El mismo, en mi mismo BRUS habla de que el patrullero va con dos tripulantes, pero estos tripulantes están haciendo las visitas a las víctimas, haciendo difusión, osea, haciendo prevención. ¿Por qué? Porque ellos los van rotando, para que no los deje solos. Pero funciona, solamente en sitios donde, como puedes ver acá, hay un diseño urbanístico. Porque se intentó en Collique, con una realidad distinta a la que tenemos en Villa El Salvador, porque en Villa El Salvador, y era complicado, porque el diseño de las calles metidas, El Agustino, por ejemplo, imagínate alguien que vaya solo se pierde.

Alessandro: Creo que el único Distrito que tiene así, es Villa El Salvador, ¿no?

Chávez Olivera Hugo Armando: Villa El Salvador, Centro de Lima, San Isidro, San Borja. Ahora, el modelo sin el programa, cómo venía. Llegaba la medida de protección, un efectivo tenía que subirlo al sistema, de allí tenía que salir a planificar con el Policía, osea todo un vuelton. Y de ahí el Efectivo regresaba, después de hacer la entrevista, tenía que venir a subir al sistema, para que nuevamente reciba el Registro, lo remita con el Informe de Cumplimiento. Dos Efectivos Policiales que se perdían. Y esto generaba, y ya, yo ponía tres Efectivos acá, imagínense, peleando por una computadora. Entonces, así empecé. ¿Y cuántos avanzaron? De diez a veinte visitas diarias, cada uno. Con el modelo del programa ORS, la víctima ponía la denuncia, directo a la Comisaría, y por interoperabilidad llegaba rápido. La víctima ya se va con su denuncia, ya nos olvidaríamos notificar a la víctima, solo notificaríamos al agresor. Un Efectivo se encargaría del registro. Si tenía tres acá, saco esos tres, solamente mando esos dos a la calle, a hacer las visitas, y el otro solo se dedica a subir al sistema. Porque estos dos de acá están haciendo, monitoreos telefónicos, y lo segundo, estaría haciendo patrullaje focalizado. Entonces ya tengo dos, pero que me están produciendo ocho horas parejito visitando, están en la calle, ellos ya no van a subir al sistema, los suben ellos. ¿Qué nos ha ayudado esto? Y otra alianza estratégica con la Municipalidad, porque nos falta patrulleros. Con un Oficio, antes de que salga el plan de Contingencia, el 23 de abril de 2020, yo le solicité, y Villa El Salvador nos daba estos patrulleros. Y acá esta, la cantidad de visitas que hacíamos por día. 170 visitas diarias, pero que normalmente las Comisaría hace veinte o treinta, cuarenta, y eso. Solamente, 170 diarias. Plan de Contingencia, monitoreo telefónico a las víctimas de violencia. Ahorita, más o menos he priorizado Villa El Salvador. Instruir a personal de dónde, de los que están en aislamiento, los que hagan llamadas. Se le hizo un recuento general, obviamente dicen que, si uno no lo puede hacer, cómo voy a exigir que lo hagan. Yo personalmente hacía videollamadas a las víctimas de violencia, pero como no me querían contestar, porque es normal, los hacía que llamen las llamadas del CEM, entonces ya me dejaban listo, ya tenían registrado mi número, por lo tanto, ya teníamos, nosotros, una estrategia comunicativa con las víctimas de violencia, y un acercamiento. Y esto que se hacía un Acta, que se levantaba al sistema, y yo tenía un promedio de 87 comunicaciones telefónicas. Ponle ochenta. 80 llamadas telefónicas diarias, más 170, son 250 víctimas protegidas durante un día. Otra cosa, como yo vivo en la Comisaría, estaba las 24 horas, entonces podía ver que

sí lo hagan. Y se sube al sistema, pueden tener cada uno, visita realizada con medida de protección. Otra estrategia que se tiene para hacer. Ya, eso, por ejemplo, sería con el Plan, y la creación de un Escuadrón de Medidas de Protección por Divisiones. Acá tienes una orden de operaciones, que es un documento muy célere, para hacer un trabajo conjunto, donde, cuando se podían congregarse personas, Villa El Salvador, una mega ejecución de medidas de protección. En todas las Comisarías. Todos se reúnen, todo Villa El Salvador. Nos barremos las 4,500 medidas de protección en un día. Aparte que hacemos difusión. Esta estrategia, yo soy Chiclayano, pero trabajé nueve años en Ayacucho, me copié, la estrategia. Puse el Ayni, "Saluda Mota" en quechua. ¿Qué pasa en las Comisarías que no tienen llamadas telefónicas, que no tienen personal, que no tienen medida de protección? Porque hay Comisarías que tienen cinco, dos medidas de protección, y deben tener su sección, así que tienen allí un Efectivo que está literalmente un poco libre. Si yo agarro a mi misma Comisaría, listo, hoy día un Ayni. Cada Efectivo Policial hace cinco llamadas telefónicas. Tengo treinta Efectivos, son 150 llamadas que puedo atender en el día, ¿o no? Ese es un Ayni, se ayudan, mutuamente. Ahora, ¿qué pasa si yo tengo en Villa El Salvador, tengo más de 4,500 medidas de protección? ¿qué pasaría si yo quiero hacerlas todas en llamadas telefónicas, teniendo obviamente los teléfonos? ¿qué puedo hacer? Le pido ayuda a dos Comisarías Especializadas en Familia, que ellas me ayuden. Son treinta, treinta, son sesenta, conmigo son treinta más, son noventa, pongamos ya, cien. Cada uno que haga cuarenta llamadas, serían 4,000. Ya, me pido tener no se, se me ocurre, llegar a cubrir las ciento, son, más o menos, trescientos Efectivos Policiales en toda la División, para ayudarme a mí. Son trescientos Efectivos Policiales, todos los trescientos Efectivos Policiales, incluyendo vacaciones, todos ayudan, haciendo una cantidad de llamadas. Si hablamos de diez llamadas, son 4,000. Son trescientas, por diez son 3,000. Más fácil. Cuando necesita la otra Comisaría, se le ayuda. Eso se hizo con el Callao. Por ejemplo, en Arequipa, allí donde sacaban cantidad de medidas de protección para hacer, no iban a alcanzar, entonces se dijo, hay que hacer cinco llamadas telefónicas, nada más. Cada efectivo, de toda la Región Policial de Arequipa, cinco llamadas.

Nosotros hemos ganado posicionamiento, en el tema de violencia, porque planteamos una teoría que de verdad funciona. Las políticas públicas siempre se han basado en Gabinete, y no pueden hacerse en Gabinete cuando no tienen un brazo operativo. ¿De qué vale que me pongan una meta física y les salió mal el cálculo matemático? Me piden que yo haga 96,000 visitas por medidas de protección al mes, porque sino me voy al fracaso. No, pero Capitán, pero no me van a cumplir todo. Haga 80,000. Su única Comisaría que hace tanto, y con las justas está llegando a 3,000, 4,000 visitas al mes, y soy la única Comisaría que no es así.

Entrevista: Chávez Olivera Hugo Armando, Capitán PNP DIVPCVF

Fecha: 17.05.2021

Chávez Olivera Hugo Armando: En el marco del cumplimiento de la Ley N° 30364 y sus antecesoras, trabajamos bajo dos ejes: Prevención y la sanción, la va a manejar el Poder Judicial, y el Ministerio Público en la persecución del delito. Cuando hablamos de prevención hablamos de entrar en un diálogo con la Sociedad, a un nivel de sensibilizar y empoderar a las víctimas de violencia, porque la problemática que tenemos es el incremento de cifras negras, o denominados hechos no denunciados, por parte de la población, por la falta de confianza en cualquiera de las instituciones que están a cargo de recibir la denuncia. Según el artículo 15 del TUO de la Ley 30364, las Entidades facultadas para recibir denuncias son la Policía, el Ministerio Público y Poder Judicial.

Chávez Olivera Hugo Armando: El 94% de las personas ven como puerta de acceso a la justicia la Policía Nacional del Perú, por ende es una de las instituciones en las cuales le tienen un poco más de recelo y desconfianza. La PNP, en ámbito de prevención, presenta esa falencia de acercamiento a la comunidad, confianza. En segundo lugar, está la erradicación, tiene mucho que ver con el cumplimiento de la CPP, artículo 66, donde dice que la finalidad fundamental de la PNP, entre otras, es “previene, investiga y combate la delincuencia”. Si ven el artículo 122° del código penal, que fue modificado por la Ley N° 30364, estamos hablando de que la comisión de estos ilícitos, en el marco de la 30364, tenemos que prevenirlas, investigarlas y combatirlas.

Chávez Olivera Hugo Armando: Entonces, aquí vienen las falencias de la PNP de manera transversal con las otras entidades:

1: El incremento de las cifras negras impide que se pueda desarrollar un protocolo adecuado para socializar los hechos de violencia, ya que cada uno tiene un lenguaje diferente, por lo que requiere una interoperabilidad semántica, que todos hablemos el mismo idioma, que todos conversemos lo mismo. Por ejemplo, si yo hablo de repente de la aplicación de la excusa absolutoria en el Código Penal, vale decir, el robo entre hermanos. Para cualquier persona que escucha “robo entre hermanos”, no procede la denuncia, cuando en realidad la excusa absolutoria elimina esa acción del artículo doscientos cuarenta y tantos del Código Penal, que dice que no se aplica en estos contextos de violencia contra la mujer e integrantes del grupo familiar. Entender esto nos va a ayudar a prevenir comisión de abuso de derecho, porque la 30364 es una ley que es tan protectora, que a veces por proteger a la víctima de violencia cometes ciertos abusos de derecho, habiendo resuelto acciones que se deben ventilar en otros fueros, como el tema de intereses patrimoniales a través de una ley especial con una medida de protección que sale en unas 24 horas, una medida cautelar. Entonces eso promueve un abuso de derecho.

2: La carencia de recursos. Estamos en el camino, al decir recursos hablo de los dos, potencial humano, recurso logístico. Nosotros trabajamos con un lineamiento, Sistema Nacional Especializado de Justicia, que queremos dar un acceso real y efectivo a la justicia en el tema de protección integral a la víctima de violencia. Ahí está bien. Pero esto de acá está bonito en el papel. Lamentablemente no tienen inyección económica y son por recursos propios, de cada institución. Los programas presupuestales, el año pasado, programa presupuestal 080 y este

año la 1002, que hablan sobre el incremento, pero para el cumplimiento de metas físicas en el marco de un programa presupuestal orientado a resultados. En esa línea de ideas existe un desfase, te pongo el ejemplo con números. Existen doscientas mil medidas de protección anuales que recibe la policía Nacional del Perú, e identifica aproximadamente cincuenta mil mujeres víctimas de violencia por parte de su pareja. El Programa Presupuestal Orientado a Resultados está, la unidad de medida son Mujeres Víctimas de Violencia, mujeres por parte de su pareja, por lo tanto el presupuesto llega para cincuenta mil, no para las otras 150 mil, lo que hace que la Policía tenga que hacer algo que yo considero negativo para la propia institución, es tirar el recurso, de cincuenta mil para doscientas mil. Entonces, al no haber ese presupuesto logístico, perdón, ese Programa Presupuestal tenemos carencias de Unidades Móviles, de Recursos Humanos, o de bienestar propio personal.

3: Ahora, otra problemática que tienen todas las instituciones, incluyendo la PNP, como le decía el 94% ve más a la Policía, que es la que tiene que atender, es justamente el tema de Síndrome de Agotamiento Profesional. Recibir una denuncia por el tema de violencia implica trasladar episodios, y más aún si esas personas han tenido episodios de violencia, por lo que hace que uno se gaste el doble, máxime si se considera el hecho de que el informe que va tanto al Juzgado como a la Fiscalía por el proceso especial, es dentro de las 24 horas, no como quizá en otras Entidades, donde, otro tipo de delito, donde la investigación es en un tiempo más prudencial, según lo establecido en el Código Procesal Penal, llega delitos complejos 180 días. No recuerdo. Esto genera a que la Ley, conforme va avanzado va generando cuellos de botella en la Policía Nacional del Perú. Por ejemplo, el artículo 15 de la Ley N° 30364 habla sobre la recepción de la denuncia, como le decía el 15... Habla de las denuncias que se reciben de manera verbal y escrita. Ahora, la modificatoria de la Ley que se ha dado este año, dice que también se va a agregar a ese punto el uso de medios tecnológicos para recibir la denuncia, y nosotros tenemos que obligar y adecuarnos a recibir una denuncia. Por la policía sabemos que la vamos a tener que hacer, pero el problema es el Ministerio Público y el Poder Judicial. ¿Qué sucedería si llega una denuncia por flagrancia, que se encuentre en presupuestos de flagrancia? El fiscal no va a ir a intervenir, no va a pasar a la Policía. El Poder Judicial tampoco va a intervenir un Juez a detener a una persona en flagrancia, va a correr traslado a la Policía. Y esto como digo genera un cuello de botella, que requeriría más recursos para la institución Policial, e irónicamente los recursos en los programas presupuestales orientados a resultados son más o menos de la siguiente manera: 75 millones de soles para el Poder Judicial; 37 millones para el Ministerio Público; y para la PNP 3 millones, irónicamente la institución que recibe más denuncias, la institución que tiene más cara, la institución que tiene más responsabilidad funcional es la que tiene menos presupuesto.

Fuentes Flores Fiorella: Pero, sabiendo de estos problemas, y sabiendo que es la Policía quien al final hace todo ese proceso, quien atiende la denuncia, que es el primer rostro, no han presentado, no hablan de este problema de falta de presupuesto, o de repente se ha presentado el Oficio que se requiere más presupuesto y les hace caso omiso.

Chávez Olivera Hugo Armando: Ya, lo que se ha hecho ha sido en parte del diseño de los programas presupuestales para este año, y hemos obtenido seis millones, de tres a seis, pero también existe, y algo que su señor padre le puede explicar un poquito más el tema, la ejecución presupuestal. El año pasado, por el contexto de la Pandemia, la ejecución presupuestal no se hizo al 100%, a pesar que el único que ha hecho 100% ha sido

el Sector Educación, los demás sectores, incluyendo el Sector Interior, porque los créditos han sido sobrevalorados, hay personas que son timoratas para tomar decisiones en el tema económico, por las consecuencias legales, por el tema de contraloría, tantas otras cosas que perjudican a veces el desarrollo profesional de un efectivo policial.

Chávez Olivera Hugo Armando: Un problema que sí, requiere de una atención inmediata, en sí es el tema de la rotación. Como le explicaba acá a tu papá, el año pasado se han capacitado a tres mil personas, tres mil policías, a las sesiones de familia a nivel nacional y las comisarías especializadas. Más de tres mil personas. Igual el 2019, también se capacitaron. Igual, este año, en este año, ya están en capacitación también esa misma cantidad de personas. Pero siempre se capacitan. Pregunto, ¿y porque tenemos de capitán siempre los mismos y de las mismas sesiones? Se capacitan porque han una alta rotación del personal. La necesidad del servicio en la institución policial hace que el personal policial tenga que cumplir todas sus funciones. En el tema del contexto de la emergencia sanitaria, casi la mayoría de personal de familia ha salido a cubrir mercados. No estaban dentro de la función asignada, y ponen al personal policial que de repente no ha sido capacitado, y allí es donde comienza nuevamente los problemas de atención a los usuarios. El producto que da la policía, el servicio que da la policía es seguridad. La atención siempre está orientada a la seguridad, la protección de los individuos que llegan a la comisaría. Ahora, si hablamos del tema de la denuncia, es un proceso el cual va a promover una medida de protección. Y el otro proceso es, justamente, el tema de las visitas a las personas que cuentan con medida de protección. Entonces, estos procesos, que han sido cuantificados, a través de la hoja del Ministerio del Interior, y ellos son los que han visto sacar una línea de producción. Pero aquí comienza otra vez el problema. Esa línea de producción tienen un diseño metodológico, y que nos quieren exigir que hagamos una visita, lo ideal, mire, una visita para una (víctima) con riesgo leve una vez a la semana. Riesgo moderado, dos veces a la semana, y riesgo severo, tres veces a la semana, así más o menos es la línea de producción. Suena bonito en papel, el problema cuál es, que le damos 500 medidas de protección, donde 200 tienen niveles de riesgo, y las otras no, a un solo efectivo policial, donde obviamente no se dan abasto. Allí empieza el otro problema, de la capacidad de respuesta. La capacidad de respuesta de la PNP es medianamente aceptable, pero no es óptima, para atender la necesidad del 100% de las víctimas de violencia, porque no es el único hecho que atiende la Policía. Estamos hablando de que es parte de la problemática de la seguridad ciudadana, o sea significa, imagínese un comisario que tiene dos patrulleros, y tiene que atender un robo, un choque y un caso de violencia contra la mujer, y con dos patrulleros, al mismo tiempo. ¿Qué tiene que hacer el comisario? Exponer su capacidad de respuesta, porque tiene que hacer una discriminación y una prioridad, la cual envía las unidades móviles para que atiendan el hecho, la emergencia. Esa es una problemática actitudinal, porque pone en riesgo a los comisarios que toman decisiones en la administración de sus recursos logísticos. Porque imagínese, de los tres uno va a quejarse.

Chávez Olivera Hugo Armando: El cuello de botella más fuerte, o la falencia más fuerte que se ve es el aspecto cognoscitivo y actitudinal de cada talento humano que está a cargo del servicio de atención y protección a víctimas de violencia.

Lo que se tiene literalmente, es hacer es un proceso de sensibilización, selección, capacitación con miras a una especialidad. Podría ayudar mucho, quizás, de repente en la propuesta de su tesis la creación de una

especialidad funcional dentro de la institución policial acorde a las necesidades de la problemática actual en la sociedad.

Entrevista: Gallegos Flores Patricia, Coronel PNP. DIVPCVF.

Fecha: 18.03.2022

Fuentes Flores Fiorella: ¿Con cuanto personal cuenta la división?

Gallegos Flores Patricia: 310 personal aprox trabaja en la División

Fuentes Flores Fiorella: ¿Cuál es el problema latente en la división?

Gallegos Flores Patricia: Un problema es que hay personal que presta apoyo a otras unidades, hay personal que ha estado haciendo trabajo remoto

Morante Arce Alessandro: ¿Cuál es la organización de la división actualmente?

Gallegos Flores Patricia: Cada comisaría tiene un módulo que es el modulo de medidas de protección, Este modulo es el que organiza, verifica las medidas de protección. El tema de las medidas de protección es complejo porque no tiene caducidad, A través de este modulo se distribuye, organiza, y hace un seguimiento de ver qué se prioriza Plan de Contingencia, por ejemplo que son llamadas telefónicas que se dieron durante la pandemia. De todas maneras, aun así están haciendo ahora con el Mininter, Ahorita humanamente no alcanzaría para cumplir las medidas de protección

Morante Arce Alessandro: ¿Cómo piensan cumplir con las medidas de protección?

Gallegos Flores Patricia: Se tiene que priorizar las medidas de protección en cuanto a su caducidad. Está hablando con la Dra. Iza Toledo sobre las medidas de protección, pero esa es una propuesta. El policía no solamente ve las medidas de protección, Las medidas de protección son amplias, varias. Se tiene que trabajar este tema con otros actores, dar cuenta que ellos también tienen responsabilidad Por ejemplo, habla sobre el Centro de emergencia mujer, debería darse constancia en los tratamientos Ese tema es un tema de seguridad ciudadana. Que se debe trabajar en coordinación con la Municipalidad.

Fuentes Flores Fiorella: ¿Cómo está destinado el presupuesto?

Gallegos Flores Patricia: El mayor presupuesto destinado violencia mujer lo tiene el ministerio de la mujer y el poder judicial. La policía ejecuta medidas de protección con su propio presupuesto.

Hay un presupuesto que se destina a través del SNEJ (Sistema Nacional Especializado de Justicia para la protección y sanción de violencia contra las mujeres).

En ocho distritos judiciales a nivel nacional. SNEJ es un presupuesto que se destina a la víctima, por las comisarías. Asistencia social y sicológica, solamente cuatro de las ocho están recibiendo ese presupuesto, y

encima es un presupuesto limitado. Todavía está funcionando, pero vamos a ver cómo va. Da alimentos y mobiliario a la víctima.

Sistema o Plan a nivel tecnológico: se ha estado viendo desde el año pasado (2021) un proyecto de la DIRECTIC y este proyecto está dirigido a que la máquina sea la que maneje estos datos y agilizar estos procesos. Es un proyecto de monitoreo. Aún lo están sistematizando. Directic (Sist. Policial de Denuncias a Nivel Nacional).

Fuentes Flores Fiorella: ¿Hay alguna estrategia o plan para el control de las medidas de protección a nivel tecnológico?

Gallegos Flores Patricia: El año pasado se ha presentado un proyecto a la Directic, y que esta sea el encargado de viabilizar estos temas de control de medidas de protección, y que se agilice y no sea manual. Que haya un monitoreo electrónico. La directic tiene que aprobar este proyecto. El actual soporte que tienen es el SIPOL, que pronto va a varias para mejora, se ha encontrado otra fibra óptica, a un mejor sistema que el anterior, este sistema, actual soporte, tiene más beneficios, sobre todo en la interoperabilidad con los demás actores, y también actúa con el sistema SINOE (Sistemas de Servicios en Línea de Procedimientos Judiciales), que parte del Poder Judicial. También lo que demanda tiempo, cuando llega la denuncia al Poder Judicial, tienen que hacer una evaluación aparte de la ficha de valoración de riesgo, como encontrar antecedentes, y esto demanda tiempo. Llegan sin antecedentes. Desde que llega la ficha de riesgo, no llega con antecedentes, el PJ demora porque no tiene la información necesaria, por eso demora en emitir la medida de protección. Lo que se desea es que haya un expediente digital de cada víctima.

Morante Arce Alessandro: ¿Usted está de acuerdo con que existan cursos de capacitación?

Gallegos Flores Patricia: Sí hay cursos de capacitación desde la Escuela en temas de violencia de la mujer. “Pido que me den la información de los cursos que han tomado, y que nuestro personal tome esos cursos. Pido establecer módulos de educación virtual”. Este año, la escuela de seguridad ciudadana está abriendo más cursos sobre violencia contra la mujer.

Morante Arce Alessandro: ¿La ficha de valoración de riesgo debería modificarse? Punto de vista de nosotros, muy incompleta

Gallegos Flores Patricia: Esa ficha de valoración de riesgo solo habla con la víctima. Se deben dar más sugerencias, se debe complementar con datos y corroboración con miradas del agresor, no solo de la víctima. Otra propuesta también es el tema de la caducidad de la medida de protección, para riesgos que no son considerados severos, los que son considerados moderados y leves. Ellos se pueden avocarse solo a los riesgos severos o graves, quien debería ver los otros en MIMP, los CEM. Cada seis meses que estas medidas leves y moderadas caduquen. Propuesta que se piensa hacer. Esta es una propuesta que se está haciendo con la Dra. Iza. El PJ no cumple con analizar bien la denuncia, pone riesgo severo a muchas.

Las comisarías de Lima no son lo mismo que está al interior del país, por lo que ellos tienen que capacitar a las comisarías de provincia.

Todos trabajan con Cartillas Funcionales. Ellos desean implementar un Centro de Monitoreo, que articule con todas las comisarías a nivel nacional.

Morante Arce Alessandro: ¿Cómo se está organizando la división?

Gallegos Flores Patricia: Se ha remitido un MOF, pero no han retornado. En el área de control, cuatro efectivos. Voluntad para trabajar, vocación de servicio, conocimiento, especialización, capacitación.

Con Flora Tristán están trabajando la asesoría legal gratuita a las víctimas. Trabajando por un convenio. Ellos tienen que hacer los requerimientos sobre el monitoreo electrónico que se requiere hacer en el proyecto, para el monitoreo medidas de protección. Este se eleva a la directic. Les dieron otro producto, no lo que ellos querían.



Fotografías visitando la División de Protección Contra la Violencia Familiar (DIVPCVF):

Fisfil Jessica. Coordinadora Centro Emergencia Mujer (CEM)

Fecha: 03 de Julio del año 2021



Olivera Coronado Kelly, Suboficial PNP. Coordinadora del Área de Familia

Fecha: 11 de Julio del año 2021



Visita a la División de Protección Contra la Violencia Familiar (DIVPCVF)

Fecha: 18 de Marzo del año 2022

