

**PONTIFICIA UNIVERSIDAD
CATÓLICA DEL PERÚ**

Escuela de Posgrado



Implementación de un protocolo para enfrentar la insuficiencia operativa y jurídica en respuesta policial al robo de celulares en el distrito de San Juan de Miraflores durante el periodo 2021 - 2023

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

José Anastacio Valer Mayhuasca

Sergio Martín Monroy Díaz

Asesor

César Manuel Bazán Ramírez

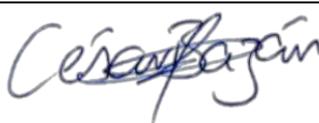
Lima, 2023

Informe de Similitud

Yo, _____ César Manuel Bazán Ramírez _____, de la Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica del Perú, asesor del Trabajo de Investigación titulada “Implementación de un protocolo para enfrentar la insuficiencia operativa y jurídica en respuesta policial al robo de celulares en el distrito de San Juan de Miraflores durante el periodo 2021 - 2023 “, de los autores José Anastacio VALER MAYHUASCA y Sergio Martín MONROY DIAZ; dejo constancia de lo siguiente:

- El mencionado documento tiene un índice de puntuación de similitud de 18%. Así lo consigna el reporte de similitud emitido por el software el 27JUN2024.
- He revisado con detalle dicho reporte y el Trabajo de Investigación no se advierte indicios de plagio.
- Las citas a otros autores y sus respectivas referencias cumplen con las pautas académicas.

Lugar y fecha: _____ Lima, 03 de julio, 2024

Apellidos y nombres del asesor: Bazán Ramírez, César Manuel	
Paterno Materno, Nombre1 Nombre 2	
DNI: 10064586	 Firma:
ORCID: 0009-0003-4898-6083	

Resumen

La intención fundamental de esta investigación es analizar las deficiencias operativas y jurídicas en la respuesta policial frente al aumento del robo de celulares en el distrito de San Juan de Miraflores (SJM), durante el período comprendido entre los años 2021 y 2023.

El incremento de aproximadamente un 21.3% en este delito impacta directamente a los residentes del distrito, representando una amenaza para su seguridad y bienestar (DIRIN PNP, 2022). Aunque la función policial se enfoca en la aprehensión de los delincuentes, es esencial destacar que la evaluación de su liberación recae en instancias como el Ministerio Público (MP) y el Poder Judicial (PJ).

La estructura organizativa de la Policía Nacional del Perú (PNP) delineada en el Decreto Supremo N° 026-2017-IN, constituye el marco fundamental para la operación eficaz y cumplimiento de los objetivos institucionales. Sin embargo, se evidencia la necesidad de atender tanto la deficiencia operativa, caracterizada por la escasez de recursos, la limitada presencia policial. Así como la falta de inteligencia y coordinación; como la insuficiencia jurídica, que engloba la carencia de actualización y adaptación de la legislación, y la complejidad inherente a las leyes vigentes. Estos vacíos son esenciales para abordar de manera eficaz el persistente problema del robo de celulares en el distrito.

El robo de celulares, en aumento en el distrito de SJM, afecta principalmente a los jóvenes. Puntos críticos, como la intersección de la Avenida San Juan - Avenida Los Héroes, el Mall del Sur y la Estación de Atocongo, son escenarios frecuentes de atracos. Se propone entonces, implementar acciones preventivas integrales antes y después de los incidentes mediante políticas públicas efectivas.

Se espera que los resultados contribuyan a diseñar políticas públicas y programas de prevención, reduciendo el índice de robo de celulares y mejorando la seguridad en el distrito de SJM.

Palabras clave: Robo de Celulares, Insuficiencia Operativa y Jurídica Policial, Marco Legal para la Prevención del Delito.

Abstract

The fundamental intention of this investigation is to analyze the operational and legal deficiencies in the police response to the increase in cell phone theft in the district of San Juan de Miraflores (SJM), during the period between 2021 and 2023.

The increase of approximately 21.3% in this crime directly impacts the residents of the district, representing a threat to their safety and well-being (DIRIN PNP, 2022). Although the police function focuses on the apprehension of criminals, it is essential to highlight that the evaluation of their release falls on bodies such as the Public Ministry (MP) and the Judiciary (PJ).

The organizational structure of the National Police of Peru (PNP) outlined in Supreme Decree No. 026-2017-IN, constitutes the fundamental framework for effective operation and compliance with institutional objectives. However, the need to address both the operational deficiency, characterized by the scarcity of resources and the limited police presence, is evident. As well as the lack of intelligence and coordination; such as legal insufficiency, which encompasses the lack of updating and adaptation of legislation, and the complexity inherent to current laws. These gaps are essential to effectively address the persistent problem of cell phone theft in the district.

Cell phone theft, on the rise in the SJM district, mainly affects young people. Critical points, such as the intersection of Avenida San Juan - Avenida Los Héroes, the Mall del Sur and the Atocongo Station, are frequent scenes of robberies. It is then proposed to implement comprehensive preventive actions before and after incidents through effective public policies.

It is expected that the results will contribute to designing public policies and prevention programs, reducing the rate of cell phone theft and improving security in the SJM district.

Keywords: Cell Phone Theft, Police Operational and Legal Insufficiency, Legal Framework for Crime Prevention.

Índice

	Pág.
Carátula	i
Informe de Similitud	ii
Resumen	iii
Abstract	iv
Índice	v
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Introducción	1
Capítulo I: Definición y descripción del problema	3
1.1. Definición del problema	3
1.2. Redacción formal del problema	24
1.3. Marco conceptual del problema	25
1.3.1. El Delito	26
1.3.2. Delito contra el patrimonio	32
1.3.3.1. Robo	32
1.3.3.2. Hurto	33
1.4. Arquitectura del problema	34
1.5. Marco institucional y normativo relacionado con el problema	36
Capítulo II: Causas del problema	52
2.1. Marco teórico sobre las causas del problema	52
2.1.1. Insuficiente personal policial en las áreas de alto riesgo	52
2.1.2. Falta de coordinación entre la PNP y el Ministerio Público	53
2.1.3. Deficiencias en el marco legal y la legislación actual	54
2.1.4. Escasa educación y concientización sobre las medidas de seguridad	55
2.2. Análisis de las causas del problema	56

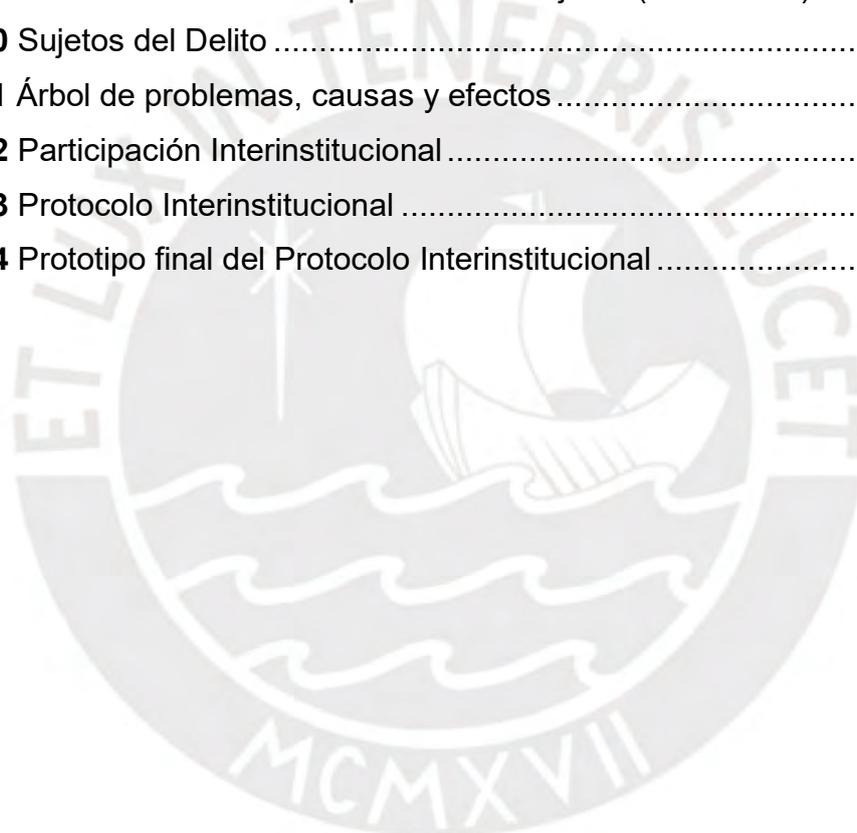
Capítulo III: Diseño del prototipo	64
3.1. Problema reformulado y desafío de innovación	64
3.1.1. Problema reformulado	69
3.1.2. Desafío de la innovación	69
3.2. Experiencias previas para hacer frente al desafío de innovación	71
3.3. Concepto final de la innovación	76
3.3.1. Descripción de concepto final de innovación	76
3.3.2. Proceso del Desarrollo del prototipo final de innovación	79
3.4. Prototipo final de innovación	82
3.4.1. Descripción de prototipo final- presentación del prototipo final	82
3.4.2. Proceso de Desarrollo del Prototipo final de innovación	91
Capítulo IV: Análisis de deseabilidad, factibilidad y viabilidad del prototipo.	93
4.1. Análisis de deseabilidad	93
4.2. Análisis de factibilidad	93
4.3. Análisis de viabilidad	94
Conclusiones	96
Recomendaciones	98
Referencias bibliográficas	100
Anexos	107
Consentimiento de informado	107
Guía de entrevista	108
Análisis de las entrevistas	112
Muestra sobre el robo de celulares en el distrito de San Juan de Miraflores	122
Encuesta virtual y resultados.....	124

Índice de tablas

Tabla 1 Incidencia delictiva - Robo de celulares	7
Tabla 2 Incidencia delictiva período enero-junio 2021	16
Tabla 3 Incidencia delictiva período enero-junio 2022	16
Tabla 4 Incidencia delictiva período enero-junio 2023	16
Tabla 5 Arquitectura del problema	35
Tabla 6 Jerarquización de las causas	64
Tabla 7 Descripción del concepto final de innovación	81



Índice de figuras	V
Figura 1 Denuncias por el delito de robo de celulares a nivel nacional	5
Figura 2 Distritos con mayor incidencia de robo de celulares.....	6
Figura 3 Incidencia delictiva - Robo de celulares Enero a junio de 2021 al 2023	7
Figura 4 Índice de robo de celulares con proyección en el 2do semestre del 2023 ...	8
Figura 5 Características de las víctimas de robo de celular	11
Figura 6 Mapa del distrito de San Juan de Miraflores	15
Figura 7 Mapa del delito – Jurisdicción CPNP San Juan de Miraflores	17
Figura 8 Mapa Jurisdiccional – DIVPOL SUR2	18
Figura 9 Incidencia delictiva total período enero-junio (2021-2023)	18
Figura 10 Sujetos del Delito	29
Figura 11 Árbol de problemas, causas y efectos	63
Figura 12 Participación Interinstitucional	88
Figura 13 Protocolo Interinstitucional	89
Figura 14 Prototipo final del Protocolo Interinstitucional	90



Introducción

Este estudio se enfoca en la "Implementación de un protocolo para abordar la insuficiencia operativa y jurídica en la respuesta policial al robo de celulares en el distrito de San Juan de Miraflores, durante el periodo 2021-2023". La preocupación central radica en el incremento alarmante de robos de celulares que afectan a los residentes del distrito. El análisis de inteligencia señala un crecimiento constante de esta actividad delictiva, exacerbada por la falta de seguridad en las ciudades y la disponibilidad de celulares robados en el mercado negro. Esta problemática repercute en la seguridad ciudadana y en la economía regional (DIRIN PNP, 2023).

En el contexto peruano, los datos revelan una frecuencia alarmante de robos de celulares, generando inquietud entre la población y evidenciando una "cifra negra" preocupante. Estos incidentes no solo representan amenazas a la propiedad, sino que también conllevan riesgos físicos, incluso pérdidas de vidas. La respuesta policial se ve limitada por restricciones operativas y jurídicas. Lo que dificulta la captura y enjuiciamiento efectivos de los delincuentes.

La arquitectura del problema identifica dos dimensiones críticas: la insuficiencia operativa y jurídica. La primera se refiere a las limitaciones prácticas de la Policía Nacional del Perú, como la escasez de recursos y la falta de presencia constante en áreas críticas. La segunda señala restricciones en el marco legal, que dificultan la persecución efectiva de los delincuentes.

Para abordar esta problemática, se propone la implementación de un protocolo interinstitucional diseñado para mejorar la coordinación entre la Policía Nacional del Perú y el Ministerio Público. Este protocolo busca agilizar la respuesta ante los robos de celulares, definir claramente roles y responsabilidades, garantizar la protección de derechos y recopilar información para identificar patrones delictivos. Su implementación no solo impactaría en San Juan de Miraflores, sino que tendría repercusiones a nivel nacional, fortaleciendo la seguridad ciudadana y mejorando la atención a las víctimas.

Para finalizar, el presente trabajo de investigación está organizado en cuatro capítulos, tal como está establecido en la guía de la universidad:

- Definición y descripción del problema.
- Causas del problema.
- Diseño del prototipo.
- Análisis de deseabilidad, factibilidad y viabilidad del prototipo.



Capítulo I: Definición y descripción del problema

1.1. Definición del problema

Este estudio presenta un protocolo para enfrentar la insuficiencia operativa y jurídica en respuesta policial al robo de celulares en el distrito de San Juan de Miraflores durante, el periodo 2021 – 2023”.

Este asunto ha captado la atención del equipo de investigadores, debido a sus implicancias en el aumento de robos de celulares entre los residentes del distrito.

Las notas de inteligencia provenientes de agregados policiales de diversos países de Sudamérica resaltan la gravedad de los robos de celulares, un problema en constante crecimiento que afecta a varios gobiernos en la región. Esta problemática se despliega en diversas dimensiones con causas y consecuencias interconectadas.

La falta de seguridad en las ciudades de la región emerge como una causa fundamental de los robos de celulares. Según el Observatorio Iberoamericano de la Seguridad (2019), el 65% de estos incidentes ocurren en la vía pública, señalando la insuficiente protección brindada por las autoridades a los ciudadanos.

Otro elemento crucial en el robo de celulares es la demanda en el mercado negro. Conforme al informe del Banco Interamericano de Desarrollo (2018), los celulares robados se comercializan a precios muy bajos, creando un incentivo para el robo y el tráfico ilegal. Esta dinámica se manifiesta en la disponibilidad de celulares desde 20 soles hasta dispositivos de alta gama, como un iPhone 14 a 1,500 soles, fomentando prácticas delictivas.

El hurto de dispositivos móviles no solo afecta la seguridad ciudadana, sino que también repercute de manera negativa en la economía de los países que son parte de América Latina y el Caribe. De acuerdo al Banco Interamericano de Desarrollo (BID), la región experimenta una pérdida considerable en su Producto Interno Bruto (PIB) debido a este fenómeno delictivo. Según estimaciones, tan solo en el año 2017, los países latinoamericanos habrían sufrido un impacto económico anual en el rango de 83,455.75 a 116,838.9 millones de dólares, representando una disminución de entre 2.5 y 3.5 puntos porcentuales en el PIB (El País, 2017).

Adicionalmente, la magnitud del problema se refleja en las cifras derivadas de una encuesta realizada por la empresa eslovena de seguridad informática ESET en 2012. Esta investigación reveló que aproximadamente el 58% de los usuarios de teléfonos móviles en América Latina fueron víctimas de robo durante ese año. Esta preocupante estadística subraya no solo el impacto económico directo para los individuos, sino también la amplitud del desafío que enfrenta la región en términos de seguridad y prevención del delito relacionado con el robo de celulares (Silicon, 2014).

En Perú, es evidente la actividad delictiva de delincuentes comunes, bandas y organizaciones criminales que principalmente se enfocan en el delito de robo de teléfonos móviles. Este tipo de robo ocurre con tanta frecuencia que se estima un promedio de 177 robos por hora (DIRIN PNP, 2022). Esta alarmante frecuencia genera una gran preocupación entre la población, aumentando los niveles de inseguridad percibida.

Según las estadísticas publicadas en el año 2022 por el Organismo Supervisor de la Inversión Privada de las Telecomunicaciones (OSIPTEL), se roban alrededor de más de 4,500 teléfonos móviles al día, cifras que difieren de las denuncias reportadas en las dependencias de la PNP en las diferentes regiones del territorio peruano. Esto lleva a inferir la existencia de una preocupante cifra no reportada oficialmente, conocida como "cifra negra". Esta amenaza se vuelve aún más crítica cuando, tras llevarse a cabo estos delitos, los delincuentes causan muertes o heridas a las personas y luego venden los teléfonos en el mercado negro, creado por individuos sin escrúpulos en las principales ciudades del país (DIRIN PNP, 2023).

Escala del Problema

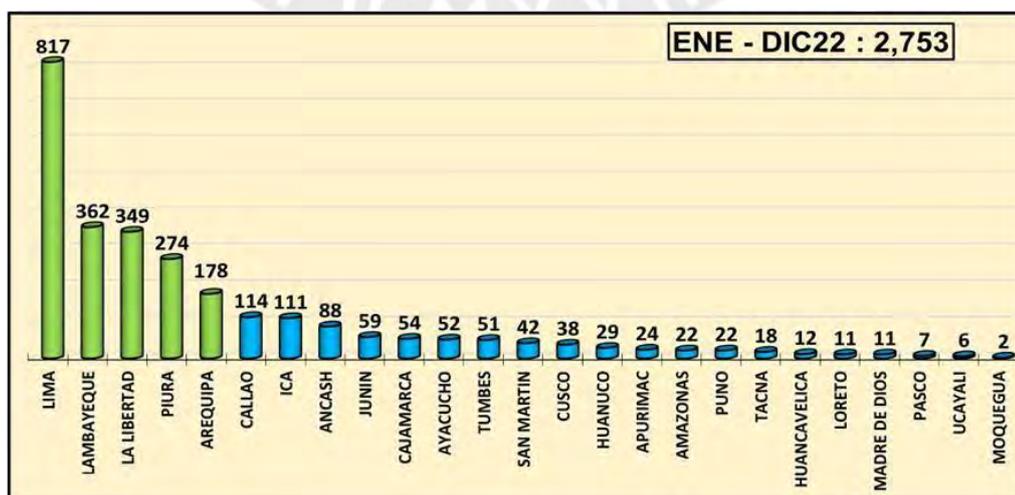
La función primordial de la PNP radica en mantener el orden y la seguridad nacional, destacándose por su rol clave en la administración de datos relativos a incidentes y delitos (Decreto Legislativo N° 1267, 2016). La imparcialidad de la PNP se cimenta en un proceso formal de denuncia, desencadenando una minuciosa recopilación de detalles específicos. La rigurosidad de la PNP se evidencia en la estricta adherencia a protocolos durante la recopilación de información, garantizando uniformidad y calidad en los datos. Estos informes desempeñan un papel esencial para evaluar la magnitud y la naturaleza de los delitos, ofreciendo una objetividad superior a otras fuentes susceptibles a sesgos. La confianza depositada en la PNP,

como ente encargado de hacer cumplir la ley, proporciona una visión clara de la situación de seguridad en el país. Su contribución al suministrar información crucial a otras entidades gubernamentales fortalece la coherencia y utilidad de los datos, en la toma de decisiones estratégicas.

Las consecuencias de carecer de datos uniformes y precisos en esta situación son múltiples. En primer lugar, dificulta la evaluación precisa del alcance del problema y la identificación de tendencias a lo largo del tiempo. Esto, a su vez, puede llevar a la adopción de enfoques inadecuados para enfrentar el problema, ya que las políticas se basarían en información parcial o contradictoria. Además, la ausencia de datos consistentes puede erosionar la confianza del público en las entidades encargadas de la seguridad y la justicia. En última instancia, la disparidad en las cifras puede obstaculizar la asignación eficaz de recursos y la colaboración efectiva entre las entidades, limitando la capacidad del Estado para combatir de manera eficiente el robo de teléfonos celulares y otros delitos.

En calidad de demostración de datos verídicos, se aprecia en la Figura 1 que, las denuncias por delito contra el patrimonio, en la modalidad “robo de celulares” sumó 2,753 hechos a nivel nacional de enero a diciembre en el año 2022; el 72% (1,980 casos) concentrados en las regiones Lima, Lambayeque, La Libertad, Piura y Arequipa; seguidas por Callao, Ica, Áncash, Junín, Cajamarca, Ayacucho, Tumbes, San Martín, Cusco, Huánuco, Apurímac, Amazonas, Puno, Tacna, Huancavelica, Loreto, Madre de Dios, Pasco, Ucayali y Moquegua (DIRIN PNP, 2023).

Figura 1 Denuncias por el delito de robo de celulares a nivel nacional



Nota. Tomado de SIDPOL PNP.

Adicionalmente, según se aprecia en la Figura 2, entre enero y diciembre del 2022 se registraron 817 casos en la región Lima; el 91% ocurrieron en los distritos de Lima Metropolitana (740 casos), principalmente en Villa María del Triunfo, Cercado de Lima, San Juan de Lurigancho, Comas y Carabayllo; seguidos por Santiago de Surco,

San Martín de Porres, Chorrillos, **San Juan de Miraflores (SJM)**, Ate, Los Olivos, Breña, Pueblo Libre, El Agustino y Villa el Salvador. En este contexto, es relevante destacar que el distrito de SJM es uno de los 10 distritos con una mayor cantidad de casos de robo de celulares (DIRIN PNP, 2023).

Figura 2 Distritos con mayor incidencia de robo de celulares



Nota. Tomado de SIDPOL PNP.

Por otro lado, la Región Policial Lima también dispone de un registro detallado de las incidencias delictivas correspondientes al robo de celulares, tal como se muestra en la Tabla 1 a continuación:

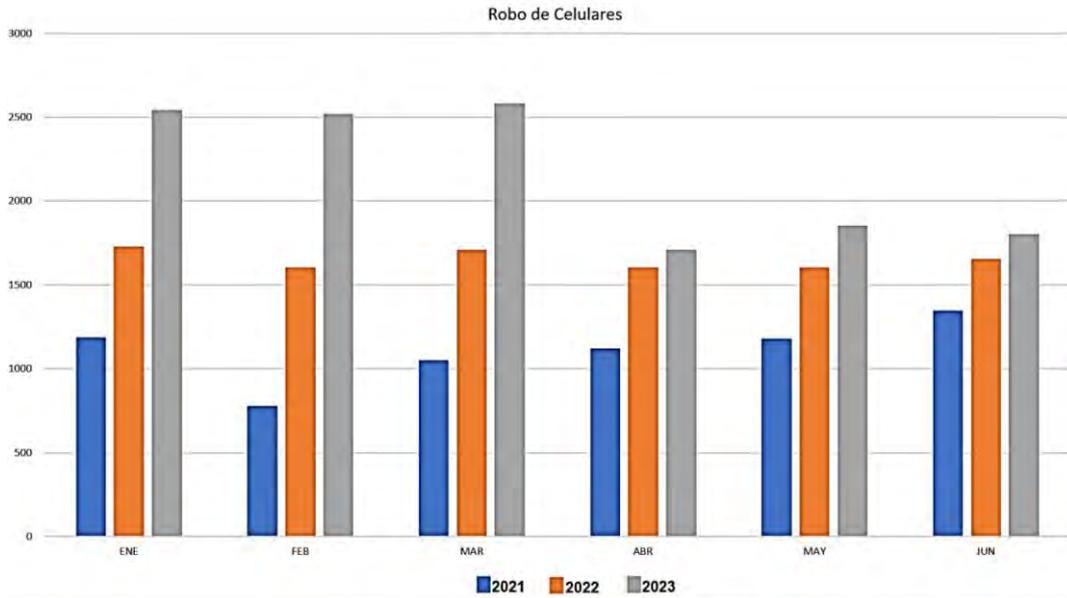
Tabla 1
Incidencia delictiva - Robo de celulares Periodo 2021-2023

Meses	2021	2022	2023
ENE	1188	1728	2542
FEB	777	1605	2520
MAR	1050	1710	2581
ABR	1123	1605	1709
MAY	1180	1606	1852
JUN	1348	1654	1803
JUL	1358	1697	2168
AGO	1546	1812	2015
SET	1489	2181	2036
OCT	1499	1967	1945
NOV	1410	3086	1985
DIC	1785	2082	2007
TOTAL	15753	22733	25163

} Cifras Proyectadas

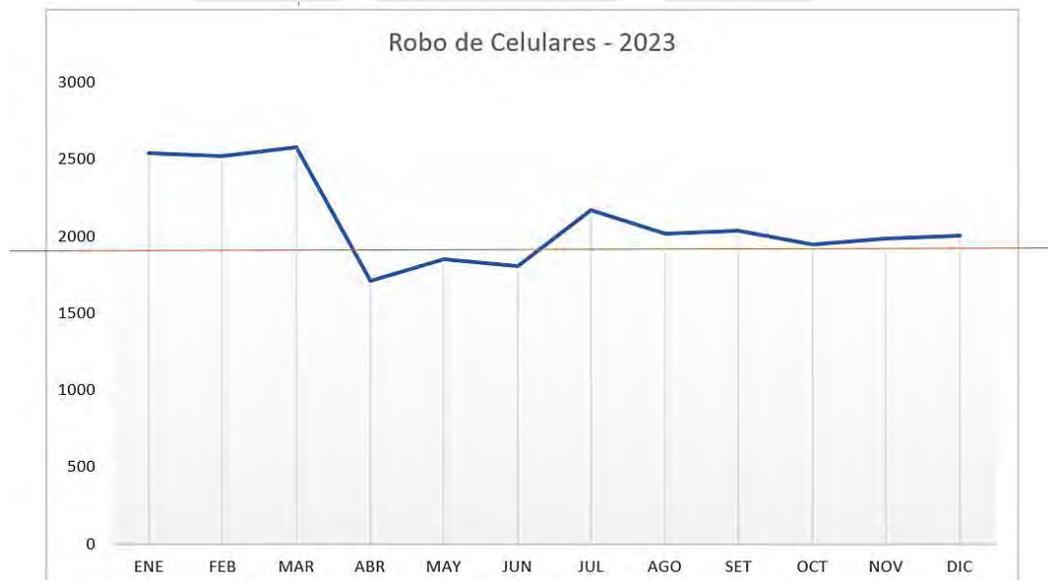
Nota. Tomado de SIDPOL PNP, cifras proyectadas por la DIRIN-PNP (2022)

De igual manera, esta información también se puede visualizar en la Figura 2, donde se aprecia gracias a un gráfico de barras, las incidencias delictivas de robo de celulares correspondientes al primer semestre de los años 2021, 2022 y 2023.

Figura 3*Incidencia delictiva - Robo de celulares enero a junio de 2021 al 2023*

Nota. Tomado de SIDPOL PNP

En adición, se puede observar en la Figura 4 las proyecciones para el segundo semestre del 2023, período correspondiente a los meses desde julio hasta agosto y las cuales fueron presentadas en primera instancia en la Tabla 1. En el cual se puede apreciar, con relación a los meses anteriores, que se presentará un aumento en la incidencia de robo de celulares.

Figura 4*Índice de robo de celulares con proyección en el 2do semestre del 2023*

Nota. Tomado de Apreciación de Inteligencia de la DIRIN-PNP (2022)

De acuerdo con la información proporcionada en los gráficos estadísticos, es fundamental señalar que la Policía Nacional del Perú suele emplear predominantemente el término "incidencia", estratégicamente, ya que este concepto abarca tanto la incidencia delictiva como la incidencia de denuncias. Al recolectar y analizar datos sobre la actividad criminal, la policía generalmente se enfoca en la incidencia delictiva, que representa la cantidad de delitos que se presumen han ocurrido en un área y período específicos, utilizando información registrada en averiguaciones previas o carpetas de investigación.

Esta preferencia por el término "incidencia" está fundamentada en varias razones:

- Simplicidad y claridad: El término "incidencia" resulta más general y comprensible para el público en general. Utilizar términos más específicos como "incidencia delictiva" o "incidencia de denuncias" podría generar confusión o requerir explicaciones adicionales.
- Enfoque en la actividad criminal: Dado que la misión principal de la policía es combatir el crimen y mantener la seguridad pública, su atención se concentra en la incidencia delictiva, que proporciona una visión general de la actividad criminal en un área determinada.
- Limitaciones de los datos disponibles: En muchos casos, la policía puede tener acceso principalmente a datos sobre la incidencia delictiva, ya que estos están registrados en averiguaciones previas o carpetas de investigación. La incidencia de denuncias puede ser más difícil de rastrear, ya que depende de la disposición de las víctimas para presentar denuncias formales.

Sin embargo, es esencial que tanto la policía como el público en general comprendan la diferencia entre la incidencia delictiva y la incidencia de denuncias. Esta comprensión garantiza una evaluación más completa de la situación criminal y ayuda a identificar áreas donde se necesita mejorar la confianza en el sistema de justicia penal para fomentar una mayor denuncia de delitos. La falta de una distinción clara entre estos dos conceptos podría plantear problemas para ciertas investigaciones, ya que una interpretación incorrecta de los datos podría llevar a

conclusiones inexactas sobre la efectividad de las medidas policiales o la verdadera magnitud de la criminalidad en un área determinada.

En el marco de la Policía Nacional del Perú, esta comprensión se refleja en su enfoque multifacético y prospectivo para abordar la delincuencia. La institución no solo se basa en la recopilación de datos sobre la incidencia delictiva, sino que también se dedica al análisis exhaustivo de las tendencias delictivas y a la colaboración con diversas fuentes de información. A través de la experiencia en el terreno y el análisis de datos, las fuerzas del orden pueden adquirir un conocimiento profundo de los patrones criminales en su área de jurisdicción. Este enfoque holístico, combinado con el uso adecuado de los recursos disponibles, permite a la policía tomar medidas proactivas y eficaces para abordar la delincuencia y mantener la seguridad pública.

Por lo tanto, aunque la distinción entre incidencia delictiva e incidencia de denuncias es importante para una evaluación precisa, la Policía Nacional del Perú demuestra su capacidad para realizar investigaciones efectivas y tomar medidas sólidas para combatir el crimen en la comunidad.

El Comercio publicó que la problemática del robo de teléfonos móviles en Perú alcanzó cifras alarmantes, superando el millón de dispositivos robados, lo que equivale a un promedio diario de 3,699 celulares sustraídos. El presidente del OSIPTEL, Rafael Muelle, señaló que, antes de la pandemia, este promedio diario era aún más elevado, alcanzando alrededor de 5,400 celulares (El Comercio, 2021).

Por otro lado, aunque no se ha publicado información oficial sobre los robos de celulares en 2022 y 2023, una nota de prensa del diario La República sugiere que el problema persiste, con un estimado de 4,751 equipos celulares robados o perdidos cada día en el país (La República, 2022).

Según informa el diario Perú 21, este incremento anual de robos de celulares se relaciona directamente con el crecimiento de la inseguridad ciudadana en Perú (Perú 21, 2023).

Ante esta situación, el OSIPTEL anunció medidas para contrarrestar el robo y la comercialización ilegal de dispositivos móviles. En concreto, se llevará a cabo un bloqueo de celulares el 15 de noviembre del 2023, en conformidad con el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad (RENTESEG). Según

informes del diario El Comercio (2023), se bloquearán instantáneamente 6,319 líneas telefónicas de equipos adquiridas presuntamente de forma ilícita.

Factores de Riesgo o Causas

Con el fin de abordar eficazmente la problemática de los robos de celulares a nivel nacional, es esencial identificar las áreas de riesgo más afectadas y focalizarse en las regiones con altos índices de denuncias. Al mismo tiempo, resulta crucial reconocer la significativa discrepancia en los datos de frecuencia de estos robos entre entidades estatales como la policía, el MP y OSIPTEL. Esta discrepancia podría tener consecuencias notables en la toma de decisiones y en la formulación de políticas gubernamentales, ya que la falta de coherencia en la información puede atribuirse a diversos factores, incluidos métodos de recolección de datos diferentes, criterios de clasificación variables e incluso subreportes intencionados o falta de colaboración entre las instituciones.

En el departamento de Lima, en el 2022, se registraron 2,735 víctimas, mayormente mujeres (1,435). Predominaron los rangos de edad 18 - 27 años (996) y 28 - 37 años (647). En cuanto a la nacionalidad, del total, 41 personas agraviadas tenían la nacionalidad venezolana, tres colombianas, nueve otros extranjeros y la diferencia (2,682) fueron peruanos, tal como se muestra en la Figura 5.

Figura 5 Características de las víctimas de robo de celular

Sexo		Rangos de edades									Nacionalidades			
F	M	01 - 10	11 - 17	18 - 27	28 - 37	38 - 47	48 - 57	58 - 67	68 a +	Sin Inf.	Perú	Ven	Col	Otros
1,435	1300	6	233	996	647	420	295	89	24	25	2,682	41	3	9
2,735		2,735									2,735			

Nota. Tomado de SIDPOL PNP.

Es relevante señalar que, durante los primeros dos meses del año 2023, en comparación con el mismo período en 2022, se observa un aumento del 11% (165 casos) en la categoría de "robo de celulares". Este incremento se evidencia principalmente en las regiones de Lima, Piura, Lambayeque, La Libertad e Ica, donde la tendencia al alza es notable.

Entre las marcas de teléfonos móviles más robadas destacan Samsung, Xiaomi, iPhone y Motorola; siendo los días de mayor incidencia los domingos, sábado y viernes en el horario de 18:00 – 23:59 horas (DIRIN PNP, 2023).

Solo de enero a agosto del 2022, fueron 1190 bandas y organizaciones criminales desarticuladas por el delito de robo agravado de celulares en las regiones de mayor incidencia; entre algunas bandas y organizaciones desarticuladas en el distrito de SJM tenemos a “Los chacales de Canto Grande”; “Los sucios de ciudad”, “Los chamos de Luz del Sur” y “Los de Caraveli”, entre otras (DIRIN PNP, 2023).

Consecuencias, incluyendo las Psicológicas

Las consecuencias del robo de celulares son significativas para los usuarios, ya que conlleva la pérdida de información personal y financiera, sumergiendo a las víctimas en un estado psicológico de vulnerabilidad y ansiedad. La invasión de privacidad y la pérdida de información, desde fotos hasta datos bancarios, generan un impacto emocional profundo, especialmente entre los jóvenes para quienes estos dispositivos son herramientas esenciales de comunicación, conexión social y expresión personal.

El robo de un celular puede afectar la sensación de seguridad y confianza de los jóvenes, enfrentándolos a la realidad de que su espacio personal puede ser violado en cualquier momento. La ansiedad relacionada con la pérdida de información sensible se traduce en precauciones adicionales y una mayor desconfianza hacia el entorno circundante.

La falta de acceso a la tecnología personal impacta la vida social y emocional de los jóvenes, privándolos de herramientas fundamentales para su comunicación y participación en la sociedad moderna. Este doble golpe, tanto a nivel emocional como social, destaca la importancia de abordar no solo la seguridad física sino también las implicaciones psicológicas del robo de celulares, especialmente entre las jóvenes víctimas.

Según la empresa de seguridad Kaspersky (2020), el 46% de los usuarios de celulares en América Latina han sufrido algún tipo de ataque cibernético, incluyendo el robo de información personal y financiera. Este aspecto subraya la magnitud del

problema y la necesidad urgente de abordar no solo los aspectos físicos sino también los desafíos cibernéticos asociados al robo de celulares en el distrito de SJM.

Ser víctima de robo de celular puede tener diversas consecuencias, tanto en el ámbito emocional como económico y social. Entre las repercusiones del robo de celular se pueden considerar las siguientes:

1. Pérdida de información personal y privacidad: Al perder el celular, se puede perder información personal importante como fotos, videos, contactos y datos bancarios. Lo que puede tener consecuencias graves en términos de privacidad y seguridad.
2. Riesgo de fraude y robo de identidad: Si el ladrón tiene acceso a información personal como contraseñas y datos bancarios, puede utilizar esta información para cometer fraudes y robos de identidad.

Un estudio realizado en el 2013 por el Centro de Investigación Pew encontró que el 30% de los dueños de teléfonos móviles perdieron o les robaron su dispositivo en algún momento. Lo que generó estrés y preocupación por la información personal contenida en ellos (Pew, 2013).

Otro estudio publicado por Fisher (2017), en la revista *Psychology Today* menciona que el robo de un dispositivo móvil puede provocar una percepción de pérdida de control y seguridad personal, Fisher resalta que este tipo de incidentes puede tener un impacto en la salud mental y emocional de las personas afectadas. La sensación de vulnerabilidad resultante de la sustracción de teléfonos inteligentes se convierte en un factor crucial que trasciende lo material, afectando el bienestar psicológico de quienes experimentan esta situación.

Hechos Explicativos de la Problemática

Conforme a lo anterior, como parte de la estrategia contra el robo de celulares en Perú, se ha implementado una medida que consiste en el bloqueo de líneas telefónicas adquiridas de forma ilícita. En principio, esta iniciativa parece ser una respuesta positiva al problema creciente. Sin embargo, al examinar más de cerca la situación, surgen inquietudes que generan incertidumbre sobre la verdadera eficacia de esta acción.

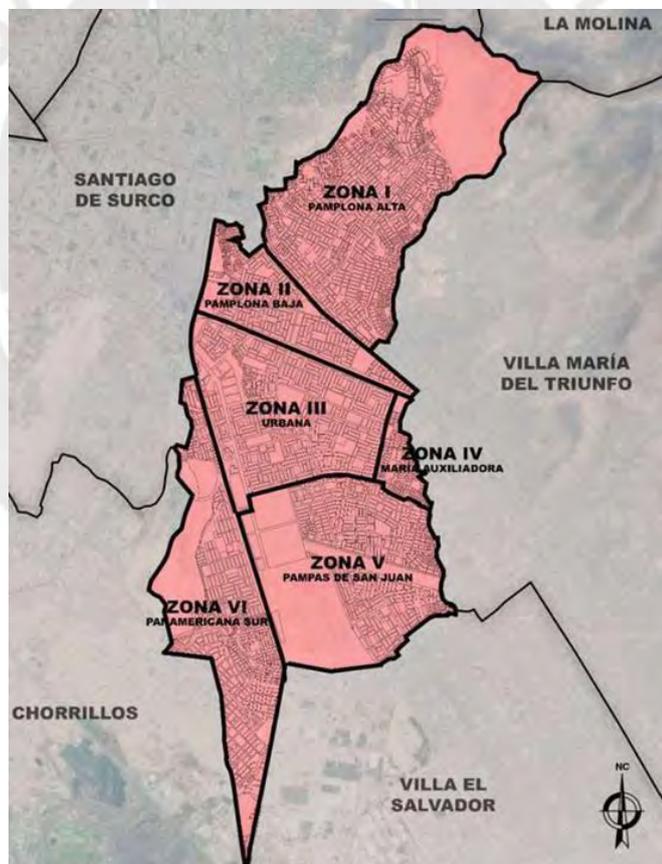
- Problema 1: Desafíos en la Implementación, la aparente discrepancia entre la cantidad de celulares robados y las líneas telefónicas bloqueadas indica posibles desafíos en la implementación. Esta brecha plantea interrogantes sobre si la medida se está llevando a cabo de manera eficiente o si hay limitaciones que impiden un bloqueo efectivo.
- Problema 2: Desinformación y Falta de Sinceridad, la diferencia entre los equipos bloqueados y los reportados como robados revela posibles problemas de desinformación o falta de sinceridad hasta desesperanza en los informes de los usuarios. Puede atribuirse a la falta de registros precisos de dispositivos robados o a informes inexactos sobre los incidentes de robo, lo que dificulta una respuesta efectiva.
- Problema 3: Exportación de Celulares Robados, se plantea la real posibilidad de que los celulares robados en el Perú sean llevados a otros países. La existencia de mercados internacionales ilegales permite que estos dispositivos sean comercializados o utilizados sin restricciones. La carencia de un sistema global eficaz para bloquear dispositivos robados a nivel internacional agrava aún más este problema, permitiendo que el ciclo de robo continúe.

Como se ha podido observar el problema del robo de celulares a nivel nacional es bastante complejo y el distrito de SJM no es ajeno a esta compleja problemática del robo de celulares.

Es esencial destacar que este distrito se localiza en la zona sur de Lima Metropolitana, abarcando una extensión de 23.98 km². Según el INEI (2017), se estima que la población para finales de 2023 alcanzaría los 404,880 habitantes. Esta cifra se basa en el análisis de datos previos, considerando que en el censo nacional de población y vivienda de 2017 se registraron 401,098 habitantes, con proyecciones de 402,989 para 2018, 408,538 para 2019 y 412,865 para 2020. Mediante una estimación fundamentada en la tendencia, se pudo determinar un incremento promedio anual de la población del 0.47%, equivalente a 1,891 habitantes anuales.; un dato importante es que, según la apreciación de inteligencia de la DINI, para el 2023 serían 429,000 habitantes solo en el distrito de SJM (DINI 2022).

Con el fin de mejorar la administración territorial, la Municipalidad de San Juan de Miraflores ha dividido el distrito en seis zonas geográficas distintas, según se observa en la Figura 6. Cada zona cuenta con características particulares, Pamplona Alta (Zona I), ubicada al norte, destaca por su topografía accidentada. En el centro, Pamplona Baja (Zona II) limita con Villa María del Triunfo y Santiago de Surco. Urbana (Zona III), también en el centro, presenta mayor densidad poblacional y desarrollo. María Auxiliadora (Zona IV), en posición central y meridional, marca el límite con Villa María del Triunfo. Hacia el sur, Pampas de San Juan (Zona V), y finalmente, en el lado occidental, Panamericana Sur (Zona VI) se extiende a lo largo de la carretera homónima. Cada área contribuye a la diversidad y complejidad del distrito, conforme al mapa del Plan de Desarrollo Local Concertado, aprobado por la Ordenanza Municipal N°334/MSJM en 2016.

Figura 6 Mapa del distrito de San Juan de Miraflores



Nota. Foto extraída del portal de la Municipalidad de San Juan de Miraflores.

Por otro lado, la PNP, así como la Municipalidad de San Juan de Miraflores, identificaron zonas con características como alta densidad poblacional, falta de iluminación y acceso fácil a vías de escape que son la "Zona I de Pamplona Alta" y

"Zona V de Pampas de San Juan", las de mayor incidencia de robos de celulares. Estas zonas también están consideradas por la Inteligencia de la PNP como zonas de atención prioritaria. A continuación, tal como se observa en la Tabla 2, Tabla 3 y Tabla 4, se registraron las incidencias delictivas por robo de celulares en las comisarías del distrito de SJM para los años 2021, 2022 y 2023, respectivamente.

Tabla 2

Incidencia delictiva período enero-junio 2021

COMISARIAS	ROBO DE CELULARES
COMISARIA PAMPLONA ALTA II	5
COMISARIA PAMPLONA I	99
COMISARIA SAN JUAN DE MIRAFLORES	127
DIVINCRI SAN JUAN DE MIRAFLORES	9
Total	240

Nota. Tomado de la SIDPOL PNP.

Tabla 3

Incidencia delictiva período enero-junio 2022

COMISARIAS	ROBO DE CELULARES
COMISARIA PAMPLONA ALTA II	8
COMISARIA PAMPLONA I	104
COMISARIA SAN JUAN DE MIRAFLORES	183
DIVINCRI SAN JUAN DE MIRAFLORES	23
Total	318

Nota. Tomado de la SIDPOL PNP.

Tabla 4

Incidencia delictiva período enero-junio 2023

COMISARIAS	ROBO DE CELULARES
COMISARIA PAMPLONA ALTA II	19
COMISARIA PAMPLONA I	112
COMISARIA SAN JUAN DE MIRAFLORES	193
DIVINCRI SAN JUAN DE MIRAFLORES	26
Total	350

Nota. Tomado de la SIDPOL PNP.

Figura 8

Mapa Jurisdiccional – DIVPOL SUR2

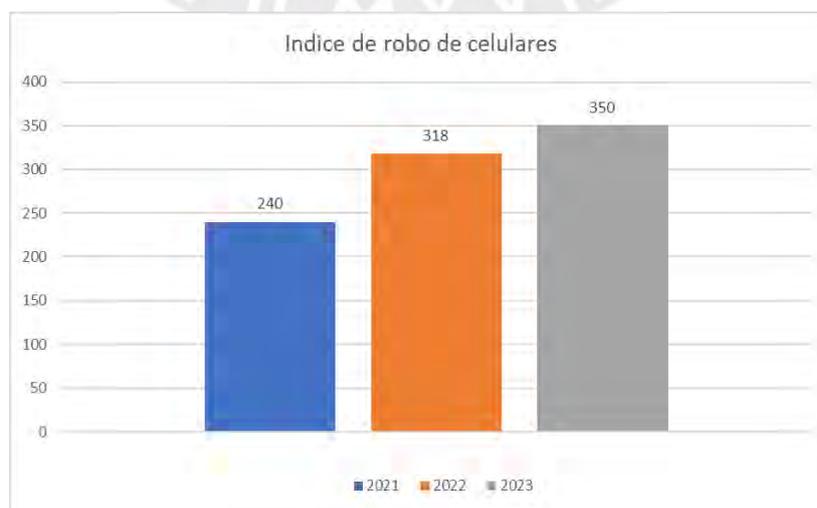


Nota: elaborado por la DIVPOL SUR

De manera resumida, tal como se puede visualizar en la Figura 7, la incidencia delictiva total de delitos desde enero a junio es 240, 318 y 350 para los años 2021, 2022 y 2023, respectivamente. Este índice de robo de celulares se incrementa año tras año. Por lo tanto, es importante plantear mejoras para abordar la problemática y reducir la cantidad de registro de robo de celulares.

Figura 9

Incidencia delictiva total período enero-junio (2021-2023)



Nota. Tomado de la SIDPOL PNP

El robo de celulares no solo constituye un problema para el distrito de SJM, sino que también representa una gran preocupación a nivel nacional en el Perú y en la PNP que se encuentra ante una serie de desafíos y problemas que requieren abordarse de manera efectiva.

Basándonos en lo mencionado anteriormente, es fundamental considerar que una de las principales dificultades que enfrenta la PNP en el abordaje del robo de celulares, en el distrito de SJM es la escasa presencia policial en zonas de alto riesgo debido a la insuficiencia de recursos y la falta de inteligencia policial. Esta situación se suma a otros desafíos significativos que la PNP debe afrontar.

Según un estudio realizado por el Observatorio Nacional de Criminalidad (2018), la ausencia de efectivos policiales, infraestructura tecnológicos y financiación y/o partida presupuestal constituye uno de los principales desafíos para la PNP en el combate contra el robo de celulares en el Perú. Esta limitación de recursos impide una presencia policial adecuada en las zonas identificadas como de alto riesgo en el distrito de SJM, lo que a su vez contribuye al incremento de los robos de celulares.

Además, la falta de capacitación especializada en delitos tecnológicos y la carencia de una base de datos actualizada y sólida que registre los celulares robados dificultan la investigación y recuperación de estos dispositivos. Estas carencias impiden que la PNP cuente con la instrucción y las herramientas necesarias para combatir eficientemente este tipo de delito.

La ausencia de una eficiente y efectiva coordinación entre la PNP y del MP es otra de las dificultades que enfrenta la PNP en la lucha contra el robo de celulares y otros delitos en el país. Según un informe de la Defensoría del Pueblo publicado en el 2018, la falta de coordinación y cooperación entre las fuerzas de seguridad y la justicia representa un obstáculo significativo.

Esta falta de coordinación se manifiesta en diversas formas. Por un lado, se limita el alcance de la investigación y persecución del robo de celulares, ya que solo se considera el robo cometido en el distrito donde el autor del delito fue capturado, dejando de lado los delitos de robo de celulares ocurridos en otros distritos previos a la captura. Esta limitación dificulta la identificación y persecución de bandas organizadas que operan en diferentes áreas geográficas.

Además, la inexistencia de un sistema unificado de registro y seguimiento eficiente y efectivo de los celulares robados complica la recuperación de los dispositivos. La falta de comunicación efectiva entre la PNP y el MP, así como las diferencias en los objetivos y prioridades de ambas instituciones, contribuyen a esta deficiencia. Sin un sistema unificado, se dificulta la identificación y seguimiento de los dispositivos robados, lo que limita las posibilidades de recuperación y devolución a sus propietarios legítimos.

En consecuencia, es crucial mejorar la coordinación entre la PNP y el MP, estableciendo una comunicación efectiva y superando las diferencias en los objetivos y prioridades. Asimismo, se debe implementar un sistema unificado de registro y seguimiento de celulares robados, lo que permitirá una mayor eficacia en la recuperación de los dispositivos y la persecución de los delincuentes. Estas medidas son fundamentales para abordar el alto índice de robo de celulares a ciudadanos en el distrito de SJM y garantizar la seguridad de la comunidad.

Como se ha podido apreciar, la PNP se enfrenta a desafíos cruciales que inciden directamente en la eficacia de la respuesta a casos de robo de celulares; en ese sentido, otro de los obstáculos identificados se refiere a la restricción en la comunicación con las operadoras de servicio telefónico. En la actualidad, la PNP se halla en una posición donde la interacción directa y ágil con estas operadoras se ve obstaculizada, teniendo como consecuencia un impacto negativo en su capacidad para coordinar de forma rápida y eficiente frente a situaciones de robo de celulares, una problemática que requiere respuestas inmediatas.

Otro aspecto crucial adicional es la limitada coordinación con entidades financieras. La colaboración con estos actores se ve comprometida debido a la carencia de eficientes y efectivos canales de comunicación. La PNP enfrenta complicaciones al intentar implementar medidas cruciales, como el bloqueo de líneas y la desactivación de dispositivos móviles, elementos esenciales para la resolución efectiva de casos. La falta de coordinación afecta directamente la capacidad de la PNP para implementar estas acciones de manera oportuna.

Asimismo, la falta de interacción con OSIPTEL y otros órganos del Estado constituye un desafío significativo. La ausencia de coordinación dificulta la implementación de acciones conjuntas y eficientes en respuesta a las denuncias de

robo de celulares. La complejidad de esta situación incide directamente en la capacidad de la PNP para abordar de manera integral estos casos, desde la persecución de delincuentes hasta la recuperación de los dispositivos sustraídos.

Asimismo, se han identificado diversas problemáticas asociadas al marco legal y la legislación actual. Estas problemáticas abarcan los siguientes aspectos:

1. Falta de actualización y adaptación de la legislación: El avance tecnológico y las tácticas empleadas por los delincuentes evolucionan rápidamente. Lo que puede hacer que la legislación existente se vuelva obsoleta. La falta de actualización y adaptación de las leyes y regulaciones relacionadas con los delitos tecnológicos, como el robo de celulares, puede dificultar su persecución y sanción efectiva. Ejemplo, Las normativas vigentes no contemplan de manera explícita el delito de sustracción de teléfonos móviles mediante métodos contemporáneos como el "phishing" o el "spoofing". Estas estrategias son empleadas por individuos delincuentes con el propósito de engañar a los usuarios y obtener acceso a sus dispositivos móviles o datos personales. Esta falta de adecuación de las leyes podría resultar en una falta de sanción apropiada para este tipo de actividades delictivas.
2. Complejidad y falta de claridad en la legislación: La legislación actual puede ser compleja y de difícil interpretación. Lo que da lugar a ambigüedades y vacíos legales. Esta situación puede dificultar la correcta aplicación de las leyes y obstaculizar las investigaciones en casos de robo de celulares. Por ejemplo, En una situación hipotética donde dos individuos son detenidos por el robo de un teléfono celular, aunque las circunstancias de cada caso sean ligeramente distintas, las leyes existentes no detallan de manera precisa cómo deben ser abordadas estas situaciones teniendo en cuenta sus variaciones. Esta carencia de claridad en la legislación podría resultar en interpretaciones ambiguas de la ley y complicar el procedimiento judicial.
3. Insuficiente enfoque en delitos tecnológicos: La normativa actual podría no contemplar de forma precisa las infracciones vinculadas a la tecnología, como el hurto de dispositivos móviles. Esta situación puede ocasionar obstáculos para la identificación y castigo de los perpetradores, así como para la creación de un marco legal idóneo que posibilite la prevención y el tratamiento eficaz

de esta problemática. La legislación vigente no contempla el robo de datos personales guardados en teléfonos móviles como un crimen independiente. En consecuencia, un infractor que sustraiga un celular y acceda de forma ilegal a la información privada del dueño podría no enfrentar consecuencias legales adecuadas por esta parte específica del delito. La carencia de atención hacia los delitos tecnológicos podría desembocar en una ausencia de medidas legales para prevenir y sancionar estas conductas.

Asimismo, la carencia de medidas preventivas efectivas para reducir el robo de teléfonos móviles en el Perú constituye otro desafío significativo. De acuerdo con una investigación realizada por el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), el 79% de las víctimas de robos de celulares en el país no implementó ninguna medida preventiva antes de ser objeto de la infracción (INEI, 2019). Estos datos subrayan la imperiosa necesidad de intensificar la educación y concienciación públicas acerca de las medidas preventivas.

Estas apreciaciones se basan en la información proporcionada por la Dirección Nacional de Inteligencia (DINI) y la Dirección de Inteligencia de la Policía Nacional del Perú (DIRIN PNP).

En este contexto, en su reciente mensaje presidencial del 28 de julio de 2023, la Sra. Dina Boluarte busca modificar las disposiciones del Código Penal (CP) relacionadas con los delitos de robo y hurto, así como penalizar el uso de teléfonos móviles sustraídos o no autorizados. Esta iniciativa tiene como objetivo interrumpir el ciclo pernicioso de una forma de delincuencia, que representa una amenaza significativa para la seguridad y el bienestar de las personas, poniendo en peligro su vida, integridad física y salud.

Consideramos que la falta de conocimiento y concienciación sobre las medidas de seguridad se debe a la ausencia de programas y campañas educativas integrales, así como a la desinformación y falta de conciencia pública. Por ello, se hace imperativo implementar estrategias educativas que instruyan a la población, especialmente a los jóvenes, sobre las precauciones y medidas de seguridad necesarias para prevenir el robo de teléfonos móviles.

Estas medidas preventivas podrían abarcar la promoción de prácticas como la utilización de contraseñas y bloqueos de pantalla, la instalación de aplicaciones de rastreo y seguridad en los dispositivos, la sensibilización acerca de los riesgos asociados con el uso irresponsable de los teléfonos móviles en espacios públicos, y la promoción de conductas seguras al exhibir o manejar los dispositivos en lugares concurridos.

Además, se hace necesario difundir información sobre los métodos empleados por los delincuentes para perpetrar robos de teléfonos móviles, así como las repercusiones legales y sociales de participar en el mercado ilegal de estos dispositivos. Esta sensibilización pública puede contribuir a disuadir a los delincuentes y fomentar una mayor colaboración de la ciudadanía en la prevención y denuncia de estos delitos.

Para finalizar, otros de los problemas que persiste en la PNP, de acuerdo a amplia experiencia de los autores de la presente investigación, son las deficiencias en la atención al ciudadano, en especial a las víctimas de robo de celulares. Detrás de ellos, se identifica:

1. Falta de capacitación: Muchos policías no están debidamente capacitados para atender situaciones específicas, como la atención a víctimas de delitos. Lo que puede llevar a una mala atención y a una revictimización de las personas afectadas.
2. Falta de recursos: En algunos casos, la policía no cuenta con los medios indispensables para cumplir su labor de manera eficiente. Lo que puede repercutir en una mala atención al ciudadano.
3. Corrupción: La corrupción es una problemática que puede afectar gravemente la atención al ciudadano por parte de la policía, ya que puede llevar a una falta de transparencia y una mala gestión de los recursos.
4. Prejuicios y discriminación: En algunos casos, los prejuicios y la discriminación pueden afectar la atención al ciudadano por parte de la policía.

5. Falta de coordinación interinstitucional: En muchas ocasiones, la falta de coordinación con la fiscalía y PJ; puede conllevar a una mala atención al ciudadano y a una falta de respuesta efectiva frente a situaciones específicas.

Las dificultades y problemas asociados al robo de celulares tienen una serie de efectos y consecuencias negativas, que incluyen un aumento en la incidencia del delito, dificultades en la investigación y sanción, ineficacia en la persecución, mayor vulnerabilidad de los jóvenes poniendo en riesgo su propia integridad, generación de una sensación de inseguridad a los pobladores y deterioro de la seguridad ciudadana; asimismo, una discrepancia en los datos sobre la frecuencia de robos de teléfonos celulares entre diversas entidades estatales.

En ese sentido, es fundamental abordar esta situación mediante la estandarización de los métodos de recopilación de información, fomentar la transparencia y promover la cooperación interinstitucional; esto garantizaría una comprensión precisa y uniforme de la frecuencia delictiva y, en última instancia, posibilitaría una respuesta más eficaz y coordinada ante este desafío.

Es esencial abordar estas problemáticas de manera holística para salvaguardar la seguridad y protección de la comunidad en su conjunto.

Conforme a lo antes mencionado, es pertinente indicar que el tema de atención al público es de gran importancia para cualquier organización, en especial para la PNP, quien debe cumplir con la misión de apoyar a la persona y a la comunidad y brindarles un buen servicio y satisfacer las carencias del pueblo.

Esto implica la facultad de escuchar, comprender y atender adecuadamente las solicitudes, quejas y sugerencias de las personas que interactúan con la institución, sin embargo; muchas veces no se da esta situación debido a lo antes manifestado.

1.2. Redacción formal del problema

El problema que se abordará es la insuficiencia operativa y jurídica en la respuesta policial al robo de celulares en el distrito de SJM. Esta situación ha generado un alto índice de robos de dispositivos móviles no solo en este distrito, sino también en otras áreas circundantes.

En estos lugares, los atracos son frecuentes y en algunos casos violentos, llegando incluso a ocasionar heridas graves e incluso pérdidas de vidas humanas en el intento de robar los celulares de las víctimas. A pesar de los esfuerzos policiales por capturar a los delincuentes, la evaluación de su liberación recae en el Ministerio Público y el Poder Judicial.

En el caso específico del distrito de SJM, se han identificado puntos críticos donde estos delitos ocurren de manera esporádica y preocupante. Entre ellos se encuentran la intercepción de la Avenida San Juan y la Avenida Los Héroes, el Mall del Sur y la Estación de Atocongo. Estos lugares representan focos de actividad delictiva, donde los robos de celulares son recurrentes y generan inquietud en la comunidad.

Para abordar este desafío, es necesario implementar acciones integrales tanto preventivas como de seguimiento posterior a los incidentes. Esto implica no solo la implementación de políticas públicas efectivas, sino también el involucramiento activo de los ciudadanos en la búsqueda de soluciones a largo plazo.

Además, se requiere fortalecer los servicios e iniciativas existentes dirigidas a las víctimas de robo de celulares, promoviendo una colaboración permanente entre todos los actores involucrados. El objetivo es cerrar las brechas existentes y garantizar que las víctimas de agresión tengan acceso a servicios de calidad y apoyo continuo.

Para poner fin al alto índice de robo de celulares en el distrito de SJM, es fundamental que el Estado implemente iniciativas en el ámbito preventivo y de sensibilización. Esto implica fortalecer la legislación relacionada con este tipo de delito, llevar a cabo campañas masivas de concienciación y diseñar planes educativos que promuevan cambios en el comportamiento social.

Es necesario abordar esta problemática de manera integral, considerando todos los aspectos involucrados y buscando soluciones a largo plazo para garantizar la seguridad y el bienestar de los ciudadanos en el distrito de SJM.

1.3. Marco conceptual del problema

Con el fin de lograr una comprensión del problema, se han identificado conceptos clave, que a continuación se sintetiza el marco conceptual:

1.3.1. El Delito

En el marco de nuestro CP, se establece en el artículo 11 que el delito se configura a través de "acciones u omisiones dolosas o culposas penadas por la ley" (Código Penal, artículo 11 según Peña, 2015, p. 334). No obstante, una comprensión más detallada del delito, se le concibe como una conducta que debe satisfacer tres elementos fundamentales: tipicidad, antijuridicidad y culpabilidad.

La evaluación de una conducta censurable se inicia considerando, en primer lugar, si la acción u omisión tiene relevancia penal y si cumple con el principio de legalidad al estar normada por la legislación penal. En una segunda instancia, se determina si dicha conducta contraviene el ordenamiento jurídico y carece de causas de justificación, convirtiéndose así en una conducta antijurídica. Finalmente, en el tercer nivel, se analiza la culpabilidad del sujeto (Peña, 2015, p. 334).

Además, según la perspectiva de Peña (2015), el delito se concibe como un hecho penalmente antijurídico y personalmente imputable, aspectos que deben ser evidenciados durante el curso del proceso penal (Peña, 2015, p. 334). Este enfoque tridimensional proporciona un marco integral para la evaluación y comprensión de las conductas que pueden ser objeto de reproche legal.

La concepción del delito emerge como la herramienta conceptual esencial para esclarecer todos los aspectos relacionados con la conducta punible. Desempeña un papel garantista al establecer los criterios que posibilitan la clasificación de un acto como delito o infracción. Esta teoría, desarrollada por la doctrina jurídica-penal, es una de las expresiones más distintivas y elaboradas de la dogmática del derecho penal. Su objetivo principal es explorar los principios fundamentales del derecho penal positivo y estructurarlos en un sistema coherente (Ministerio de Justicia, 2017).

Asimismo, Roxin, Arzt, y Tiedemann (1989), establece con relación al delito, al acto, como expresión de la individualidad que se ajusta a los criterios de tipicidad, es decir, la ausencia de normas que prohíban la conducta específica ("nullum crimen"), y al mismo tiempo, se percibe como antijurídico en el contexto de las soluciones sociales a los conflictos. Además, se le atribuye culpabilidad, indicando la necesidad de una pena como respuesta, que va más allá de meras consideraciones preventivas.

Asimismo, cumple con otros posibles requisitos de punibilidad, delineando así un panorama integral en el que se ponderan distintos elementos para la evaluación y sanción del comportamiento.

Por otro lado, según Zaffaroni (1998), la teoría del delito exhibe características distintivas que definen su naturaleza y enfoque. En primer lugar, se presenta como un sistema integral. Lo que implica un conjunto organizado de conocimientos sobre el fenómeno delictivo (Zaffaroni, 1998, p. 18). En esta perspectiva, la teoría del delito se concibe como una estructura coherente y ordenada que busca comprender y explicar los elementos fundamentales relacionados con los actos punibles.

Además, se destaca que la teoría del delito opera mediante hipótesis, entendidas como enunciados cuya veracidad se establece indirectamente a través de sus consecuencias y que, según Bacigalupo (1998, p. 143), pueden ser probadas, atestiguadas o confirmadas de manera indirecta. Este enfoque hipotético proporciona un marco para la exploración y análisis del comportamiento delictivo, permitiendo una comprensión más profunda de sus implicaciones y resultados.

Otra característica resaltante es la tendencia dogmática de la teoría del delito, puesto que, al formar parte de una ciencia social, no existe una unidad de criterio en cuanto a la perspectiva desde la cual se aborda el fenómeno del delito. Según Bacigalupo (1998, p. 145), existen múltiples sistemas que intentan explicar este fenómeno, lo que refleja la diversidad de enfoques y teorías en el ámbito jurídico penal.

Por último, se destaca la consecuencia jurídico-penal como elemento central de estudio en la teoría del delito. Según Bacigalupo (1998, p. 146), el objeto de análisis de esta teoría abarca todo aquello que da lugar a la aplicación de una pena o medida de seguridad. En este sentido, la teoría del delito se orienta hacia la comprensión de los factores que justifican la imposición de sanciones legales, brindando así una base conceptual para la interpretación y aplicación del derecho penal. En resumen, las características mencionadas delimitan un enfoque sistemático, hipotético, dogmático y centrado en las consecuencias jurídico-penales que define la teoría del delito según Zaffaroni (1998) y Bacigalupo (1998).

Conforme a lo anterior, Mezger (1935) afirma que cuando se viola la suposición hipotética de una norma legal penal, ese acto debe ajustarse a lo establecido por la ley como un delito, es decir, la infracción debe adecuarse a la categoría penal definida. De acuerdo con Soler (1978), el delito es la realización de una acción, comúnmente contraria a la normativa legal, revela una culpabilidad inherente al individuo y se encuentra en consonancia con los parámetros de una figura penal específica.

Este comportamiento, al ser típicamente antijurídico, implica una transgresión de los códigos legales y, al mismo tiempo, demuestra la responsabilidad del sujeto en cuestión. La adecuación a una figura penal no solo señala la correspondencia con un marco legal particular, sino que también subraya la naturaleza específica y tipificada de la infracción cometida, estableciendo así las bases para la imposición de consecuencias legales o sanciones adecuadas.

Según Silva (1992), la naturaleza del delito radica en ser una acción que se ajusta a los elementos establecidos en el correspondiente tipo penal. En otras palabras, para que una acción humana sea considerada como delito, debe adecuarse a lo precisado por la ley como tal, y en ausencia de dicha correspondencia, no se configura como tal. La inexistencia de un tipo penal que abarque la conducta en cuestión excluye la posibilidad de considerarla como delito. En este contexto, todo lo no prohibido u ordenado por la ley se presume permitido.

El concepto de que el delito constituye un acto típicamente contrario a la ley implica su contradicción con la norma jurídica y la necesidad de afectar o poner en riesgo un bien protegido por la ley. Un acto con esta característica antijurídica puede eximirse de dicha consideración mediante causas de justificación, como el estado de necesidad, ejemplificado por la legítima defensa. En este caso, un acto voluntario de defensa, que normalmente sería contrario a la ley (como el homicidio), deja de serlo ante una situación de extrema necesidad para preservar la propia vida.

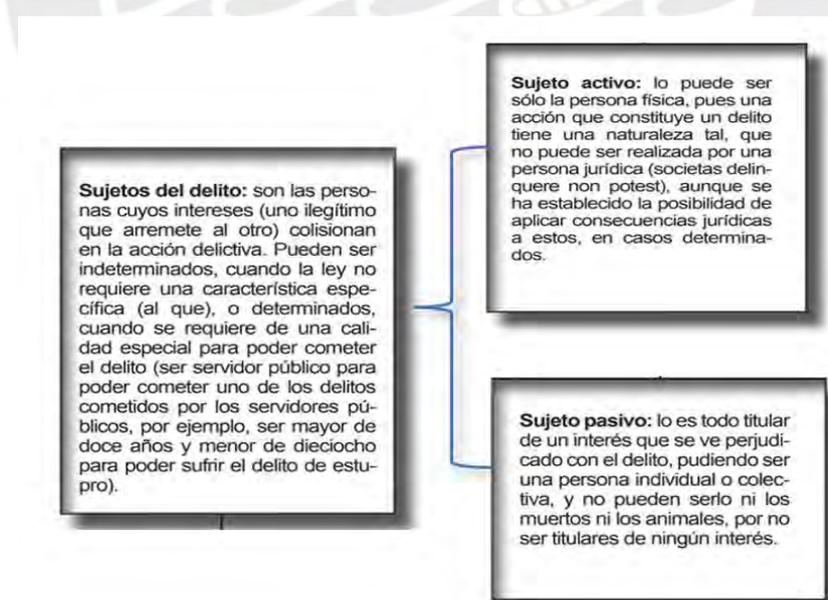
Además, se establece que el delito se define como un acto que infringe la ley, es antijurídico y se comete con culpabilidad. Para atribuir culpabilidad, es esencial que se cumplan ciertos elementos como la imputabilidad del individuo, la presencia de dolo o culpa, y la exigencia de un comportamiento alternativo (Calabuig, 2004)

No obstante, la culpabilidad quedar exenta debido a causas que anulan la imputabilidad, como el caso fortuito, el cumplimiento de un deber o un estado de necesidad, entre las que se incluye la legítima defensa. Si un acto que en apariencia es antijurídico no cumple con alguno de los elementos necesarios para la culpabilidad, o si se presenta una causa de inculpabilidad, dicho acto no se considera delito. En otras palabras, la ausencia de estos elementos o la presencia de causas eximentes hace que el acto no sea calificado como delito (Calabuig, 2004; Patitó, 2000).

Finalmente, el último elemento constitutivo del delito es la punibilidad, que implica la imposición de una sanción a quienes han cometido o intentado cometer un delito. Un acto que es típicamente antijurídico y culpable debe ser objeto de una pena criminal. Sin embargo, en ciertos casos, existen causas de impunidad que pueden impedir la imposición de una sanción a los responsables de tales actos, lo cual será tratado más adelante (Mendes de Carvalho, 2005).

A continuación, la Figura 10 presenta un esquema que resume y menciona los sujetos del delito, tanto el sujeto activo y el sujeto pasivo:

Figura 10 *Sujetos del Delito*



Nota. Representación de los sujetos del delito. Fuente: (Peña & Almanza, 2010).

Para finalizar, es importante indicar que Lawrence W. Sherman en su trabajo esbozó una serie de principios que ofrecen una guía fundamental para abordar la

seguridad ciudadana basada en datos verificables (Sherman, 1949). Estos principios, meticulosamente diseñados, abogan por una medición precisa del delito, un análisis minucioso de diversas unidades involucradas (como delincuentes, víctimas y microzonas), así como la priorización de esfuerzos preventivos en áreas identificadas como de alto impacto. Además, enfatizan la importancia de evaluar la efectividad de las estrategias mediante pruebas de campo.

Según Sherman, el primer paso crucial es medir el delito de manera precisa y confiable, utilizando sistemas rigurosamente auditados. A continuación, propone clasificar el delito de una manera que sea efectiva para orientar las estrategias de prevención. Esto implica analizar el delito desde diversas perspectivas, considerando factores como delincuentes individuales, redes criminales, víctimas, microzonas, y otros.

Una de las observaciones más interesantes de Sherman es que una minoría, a menudo denominada "minoría fuerte", suele ser responsable de la mayoría del daño causado por diferentes tipos de delitos. Por lo tanto, sugiere que concentrar los recursos en esta minoría puede ser más efectivo para prevenir el delito que distribuirlos de manera uniforme.

Para evaluar la eficacia de las estrategias de prevención del delito, Sherman argumenta a favor de pruebas de campo que comparen las tasas de criminalidad entre diferentes grupos, áreas u otras unidades de análisis bajo distintos programas.

Sherman subraya la importancia de que las estrategias de prevención del delito se basen en una secuencia lógica para demostrar cómo estas medidas concretas pueden reducir los índices delictivos o la injusticia. Además, destaca que la ética de estas estrategias debe considerar no solo su efectividad en la reducción del delito, sino también el respeto a los derechos humanos. Es crucial mantener un equilibrio justo entre los daños derivados de la coerción y los daños causados por los delitos (Sherman, 1949).

Sherman pone énfasis en la importancia de integrar las lecciones obtenidas de evaluaciones internacionales de impacto con análisis criminológicos locales para mejorar y adaptar las estrategias de prevención del delito a nivel comunitario. Esto implica revisar iniciativas anteriores y proyectar patrones futuros de criminalidad,

asegurando que los enfoques sean eficaces y adecuados a las necesidades específicas de cada comunidad (Sherman, 1949).

Por su parte, Emilio Jorge Ayos plantea respecto a la prevención del delito es notablemente perspicaz, ya que propone una reevaluación integral de la naturaleza del delito, sus raíces subyacentes y las estrategias para su prevención. Su enfoque se distingue por centrarse en las causas sociales que subyacen al fenómeno delictivo, reconociendo que este no surge en un vacío, sino que está profundamente arraigado en el entramado social y las condiciones socioeconómicas (Ajos, 2014).

Ajos argumenta que, para abordar eficazmente el problema del delito, es necesario comprender las condiciones y los factores que lo propician en la sociedad. Esto implica examinar no solo las acciones individuales de los delincuentes, sino también las circunstancias sociales, económicas y culturales que influyen en su comportamiento. Desde esta perspectiva, el delito no se percibe como un fenómeno aislado o puramente individual, sino como un producto de dinámicas sociales más amplias.

En lugar de centrarse exclusivamente en medidas punitivas o de aplicación de la ley, Ajos aboga por intervenciones preventivas que aborden las causas profundas del delito. Esto podría incluir políticas y programas orientados a reducir la desigualdad socioeconómica, mejorar el acceso a la educación y oportunidades laborales, fortalecer los lazos comunitarios y abordar las inequidades estructurales que alimentan la marginalización y la exclusión social.

Su enfoque refleja una comprensión holística y proactiva del problema del delito, reconociendo que las soluciones efectivas deben ir más allá de simplemente castigar a los delincuentes después de que se haya cometido un delito. En cambio, se centra en la prevención a través de la mitigación de las condiciones que contribuyen al surgimiento del delito en primer lugar.

La integración de los enfoques de Lawrence W. Sherman y Emilio Jorge Ajos ofrece una panorámica completa y multifacética sobre la prevención del delito. Sherman destaca la importancia de principios fundamentales, enfocándose en la medición precisa del delito, el análisis detallado de diversas unidades delictivas y la evaluación de la eficacia de las estrategias preventivas. Por otro lado, Ajos

profundiza en la comprensión de las causas sociales del delito y aboga por intervenciones preventivas que aborden estas raíces profundas

1.3.2. Delito contra el patrimonio

De acuerdo con el CP, Decreto Legislativo N° 635. (1991), el delito contra el patrimonio se refiere a todas aquellas conductas que afectan la propiedad y los bienes de las personas. Entre las acciones más comunes que atentan contra el patrimonio se encuentran el hurto y el robo. Sin embargo, en la sociedad y las autoridades, el delito de hurto es el que genera mayor preocupación.

Según Chang (2018), la distinción principal entre hurto y robo es que el hurto impacta exclusivamente el patrimonio de la víctima. En contraste, el robo no solo compromete el patrimonio, sino que también pone en peligro valores fundamentales como la vida, la integridad física y la libertad.

Dentro de los delitos contra el patrimonio, es esencial destacar aquellos que implican el uso de violencia, denominados delitos violentos, así como otros que se llevan a cabo mediante distintos métodos.

1.3.3.1. Robo

El robo, una forma específica de delito contra el patrimonio, se caracteriza por el empleo de violencia o intimidación con la finalidad de apoderarse de los bienes de alguien más sin su permiso.

En el CP Peruano, la categorización del robo abarca los artículos 188 al 193, donde se detallan diversas modalidades de este acto ilícito, como el robo simple, el robo agravado y el robo por sorpresa, entre otros.

El robo agravado se configura cuando se emplea violencia, se utiliza un arma de fuego o se actúa en grupo, mientras que el robo por sorpresa se refiere a la sustracción de bienes mediante engaño o sorpresa hacia la víctima. Según las palabras de Urquiza (2010), el robo se conceptualiza como la apropiación ilícita de un objeto perteneciente a otra persona con la intención de obtener beneficio, retirándolo de su ubicación original, ya sea mediante el uso de violencia contra la persona o amenazándola con peligro para su integridad física o vida. Es relevante

señalar que existen circunstancias agravantes específicas delineadas en el Artículo 189 del CP.

En la modalidad de robo, el perpetrador busca infligir daño o perjuicio a la víctima, privándola de su patrimonio de manera violenta. Además, el impacto del robo no se limita al ámbito patrimonial, sino que puede extenderse a valores fundamentales como la vida, la integridad física y la libertad.

Es fundamental resaltar que el delito de robo contra el patrimonio es catalogado como una falta grave en el marco legal peruano, con penas que oscilan entre los 6 y los 25 años de prisión, dependiendo de las circunstancias particulares en las que se haya perpetrado el delito.

1.3.3.2. Hurto

Según el CP de 1991, el delito contra el patrimonio en la modalidad de hurto se refiere a la sustracción ilegal de bienes sin el uso de la violencia o amenaza en contra de la víctima, con el fin de obtener un beneficio económico o patrimonial.

El hurto es una de las conductas delictivas más comunes en el Perú y afecta gravemente la propiedad y los bienes de las personas. Aunque no se emplee la violencia, el hurto puede causar importantes daños y perjuicios económicos a la víctima.

Es importante señalar que el hurto puede presentarse en diferentes formas, como el hurto simple, el hurto agravado, el hurto por descuido, entre otros. El hurto agravado se presenta cuando se comete el delito en lugar cerrado o habitado, cuando se emplea la fuerza para la sustracción de los bienes, cuando se actúa en banda, entre otros.

La penalización del hurto es necesaria para mantener el orden social y garantizar la protección de los derechos de las personas, en tanto la propiedad es un derecho fundamental. Por ello, la prevención y persecución del hurto es una responsabilidad del Estado, que debe garantizar la seguridad y tranquilidad de sus ciudadanos (Gutiérrez, 2019).

1.4. Arquitectura del problema

Después de formular con cuidado el problema asociado a la insuficiencia operativa y jurídica en la respuesta policial ante el robo de celulares en el distrito de SJM, se llevó a cabo una investigación exhaustiva. La insuficiencia operativa se refiere a las limitaciones prácticas que enfrenta la PNP, tales como la carencia de recursos humanos, materiales y equipo necesario para llevar a cabo operativos eficientes. Por otro lado, la insuficiencia jurídica aborda las limitaciones en el marco legal que regula las acciones policiales y judiciales ante este delito, como la falta de leyes específicas y procedimientos claros. El objetivo es abordar las dimensiones relacionadas con la magnitud del problema identificado, siguiendo las directrices establecidas en la "Guía de Elaboración de Investigación".

En este contexto, se ha creado una matriz de consistencia basada en la arquitectura del problema detallada en la Tabla 5. Para lograrlo, nos enfocaremos en diseñar una estructura organizada y clara. La arquitectura se sustentará en dimensiones específicas, cada una con sus preguntas e investigaciones correspondientes. Esta matriz de consistencia nos permitirá identificar las principales razones detrás de este fenómeno desfavorable, ofreciendo así una descripción más pormenorizada del problema.

Tabla 5**Arquitectura del problema**

DIMENSIÓN DE LA ARQUITECTURA DEL PROBLEMA	PREGUNTAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	FUENTE DE DATO	HERRAMIENTAS
Magnitud del problema en el distrito	¿Cuál es la magnitud del problema de robo de celulares a ciudadanos en el distrito de San Juan de Miraflores durante el periodo 2021-2023?	Determinar la frecuencia y la cantidad de robos de celulares a ciudadanos en el distrito	La frecuencia de los robos de celulares ciudadanos en el distrito de San Juan de Miraflores durante el periodo 2021-2023, es diaria y la cantidad de robo celulares es de 1816 robados a la fecha	<ul style="list-style-type: none"> • Índices de SIDPOL PNP • Información de la comisaría del distrito de SJM 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis estadístico.
El Proceso de prevención ante robo de celulares	¿Cuál es la efectividad de las estrategias de prevención implementadas para reducir el robo de celulares a ciudadanos en San Juan de Miraflores durante el periodo 2021-2023?	Evaluar la eficacia de las estrategias de prevención existentes en la reducción de los robos de celulares a ciudadanos en SJM y proponer mejoras.	La efectividad de las estrategias de prevención será mayor en áreas donde exista una sólida colaboración entre la policía y el MP, junto con un enfoque integral que involucre recursos adecuados y concienciación pública.	<ul style="list-style-type: none"> • Información de la comisaría del distrito de SJM 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis estadístico • Revisión documental. • Entrevistas a los actores de cada proceso.
Actores en el proceso de robo de celulares	¿Quiénes están involucrados en el proceso de robo de celulares a ciudadanos en San Juan de Miraflores y cuáles son sus roles y motivaciones?	Identificar y comprender los diferentes actores y sus roles en la cadena de eventos relacionados con el robo de celulares a ciudadanos	Se identificaron a sujetos independientes y a sujetos parte de grupos organizados como actores principales, con variaciones en sus motivaciones y métodos	<ul style="list-style-type: none"> • Índices de SIDPOL PNP • Información de la comisaría del distrito de SJM • Archivo del MP. 	<ul style="list-style-type: none"> • Análisis estadístico • Revisión documental. • Entrevistas a los actores de cada proceso.
Los lugares de mayor incidencia delictiva de robo de celulares o características	¿Cuáles son los lugares de mayor incidencia delictiva de robo de celulares a ciudadanos en San Juan de Miraflores y qué características tienen estos lugares?	Identificar las áreas geográficas más afectadas por el robo de celulares y analizar las características comunes de estos lugares	Se identificaron zonas con características como alta densidad poblacional, falta de iluminación y acceso fácil a vías de escape que son Pamplona 1 y San Juan de Miraflores las de mayor incidencia de robos de celulares	<ul style="list-style-type: none"> • Índices de SIDPOL PNP • Información de la comisaría del distrito de SJM • Archivo del MP. 	<ul style="list-style-type: none"> • Revisión documental. • Entrevistas a los actores de cada proceso.

1.5. Marco institucional y normativo relacionado con el problema

a. Marco Normativo

- **Constitución Política del Perú:** Es la piedra angular que configura la estructura de todos los poderes e instituciones políticas en el país, es la norma fundamental. No solo se encarga de organizar dichas entidades, sino que también establece y regula los derechos y libertades de los ciudadanos peruanos. Es crucial enfatizar la inviolabilidad de este conjunto normativo, posicionándolo por encima de cualquier ley y subrayando la obligatoriedad de su acatamiento.

En este marco, resulta relevante poner de relieve los artículos 159° y 166° de la Constitución Política del Perú (1993), los cuales proporcionan una definición clara y específica de las funciones desempeñadas por el MP y la PNP en el ejercicio de sus investigaciones, respectivamente. Estos preceptos constitucionales no solo delimitan las responsabilidades de dichas instituciones, sino que también establecen los cimientos fundamentales para el desarrollo de un sistema legal sólido y equitativo.

- **Código Penal:** Se erige como la piedra angular que concentra los principios rectores y sanciones en una estructura organizada de libros, capítulos, secciones y títulos. Su función primordial radica en la creación de un marco jurídico punitivo dentro del ordenamiento penal. Esta normativa no solo delimita las conductas sancionables, sino que también establece las pautas fundamentales para la administración de la justicia en materia penal.

Cada parte del CP contribuye de manera integral a la configuración de un sistema legal coherente y equitativo. Los libros, capítulos y títulos no son meras divisiones formales, sino que representan una cuidadosa organización que busca garantizar la comprensión y aplicación efectiva de las disposiciones legales. La variedad de secciones permite abordar de manera detallada y específica cada aspecto del comportamiento humano sujeto a regulación penal.

En este contexto, el CP se presenta como más que un compendio de normas punitivas; es la estructura legal que da forma y sustento a la justicia penal, estableciendo límites y consecuencias para preservar el orden social y la equidad.

- **Nuevo Código procesal Penal:** Este nuevo código se erige con un propósito central: optimizar y dinamizar el sistema de justicia penal en la nación. Su razón de ser reside en la búsqueda constante de un proceso más eficaz, transparente y respetuoso de los derechos humanos, tanto para aquellos bajo investigación como para las víctimas de delitos (Decreto Legislativo 957, 2004).

Este código no es simplemente un compendio de disposiciones legales, es una herramienta dinámica diseñada para superar las limitaciones y desafíos previos en el ámbito de la justicia penal. Su enfoque se orienta hacia la mejora continua, reflejando un compromiso con la eficiencia y la equidad.

Al garantizar un proceso más eficiente, el código no solo agiliza los trámites judiciales, sino que también aborda la transparencia como un principio fundamental. Esta transparencia no solo es un acto de rendición de cuentas, sino un mecanismo que fortalece la confianza en el sistema legal.

Además, la atención destacada a los derechos humanos en este código no solo es una formalidad, sino un pilar esencial que guía cada fase del proceso. Reconoce la importancia de equilibrar la justicia con el respeto a la dignidad y los derechos fundamentales de todas las partes involucradas (Decreto Legislativo 957, 2004).

Es importante destacar que este nuevo código no solo representa un cambio normativo, sino una evolución en la búsqueda de una justicia más ágil, equitativa y centrada en los derechos humanos.

- **Decreto Legislativo N° 1267 Ley de la Policía Nacional del Perú:** Según este dispositivo, ratifica la condición de la PNP como una institución civil de alcance nacional. En consonancia con lo estipulado en el artículo 166 de la Constitución Política del Perú, el artículo II de esta legislación detalla que la PNP opera como una entidad estatal con la misión principal de brindar

servicio a la población. Es importante resaltar que, de acuerdo con esta normativa, la PNP está subordinada administrativa y operativamente al Ministerio del Interior (MININTER), desempeñando así su labor policial en todo el territorio nacional.

Esta disposición legal va más allá de la mera definición burocrática de la PNP; establece el carácter civil de la institución, subrayando su responsabilidad en el servicio a la comunidad. Al ubicarla dentro del marco constitucional, se enfatiza su rol como entidad estatal al servicio directo de la población.

La subordinación al MININTER, según lo dispuesto, no solo implica una estructura jerárquica, sino que también asegura una coordinación efectiva para el desempeño de sus funciones en todo el país. Este enfoque administrativo y operativo se presenta como un elemento clave para la eficacia y eficiencia de la labor policial (Decreto Legislativo N° 1267, 2006).

En resumen, el Decreto Legislativo, al hacer una definición de la PNP, no solo establece su estatus legal, sino que destaca su propósito central de servicio a la población, enmarcado dentro de los principios constitucionales y organizativos que la vinculan estrechamente al MININTER.

- **Decreto Supremo N° 026-2017-IN:** Este decreto se presenta como una pieza normativa crucial al detallar la estructura y funciones de la PNP, en concordancia con lo dispuesto en el Decreto Legislativo N° 1267, Ley de la PNP. Este reglamento no se limita a ser un simple complemento burocrático, sino que despliega una guía detallada que establece tanto la organización interna de la institución como las funciones específicas de cada uno de sus órganos y unidades orgánicas (Decreto Supremo N° 026-2017-IN, 2017).

En lugar de ser un documento de carácter meramente administrativo, este decreto supremo se presenta como un mapa detallado que orienta la operatividad y eficacia de la PNP. Al especificar las funciones de cada componente, va más allá de la teoría, proporcionando un marco práctico para el desempeño de la institución en su totalidad.

La organización interna que describe no es simplemente una estructura jerárquica, sino un entramado funcional que busca maximizar la eficiencia y coordinación en la ejecución de las responsabilidades policiales. Este enfoque va alineado con la necesidad de adaptarse a las complejidades y demandas cambiantes del entorno en el que opera la PNP.

Definitivamente este decreto va más allá de ser un conjunto de reglas; es una herramienta estratégica que moldea la manera en que la PNP opera, asegurando no solo una estructura organizativa sólida, sino también la claridad y eficacia en la ejecución de sus funciones

- **Decreto Legislativo que crea el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, orientado a la prevención y combate del comercio ilegal de equipos terminales móviles y al fortalecimiento de la seguridad ciudadana:** Al instaurar el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad, este decreto manifiesta un compromiso claro con la prevención y la erradicación del comercio ilícito de dispositivos móviles, al mismo tiempo que fortalece las medidas de seguridad ciudadana. Este planteamiento surge como respuesta a la imperativa necesidad de afrontar desafíos tales como el hurto, robo y tráfico ilegal de dispositivos móviles, problemáticas que suponen amenazas considerables para la sociedad.

La iniciativa busca instaurar un registro nacional que no solo supervise, sino que también anticipe y disuada actividades delictivas relacionadas con dispositivos móviles. Este enfoque preventivo es esencial para mitigar el impacto negativo en la seguridad ciudadana y garantizar que los ciudadanos puedan disfrutar de los servicios de telecomunicaciones móviles de manera segura y conforme a la legalidad (Decreto Legislativo N° 1338, 2017).

Al establecer un marco normativo para la gestión de este registro, el decreto no solo aborda la problemática desde un ángulo punitivo, sino que también sienta las bases para una regulación efectiva. Este enfoque integral busca equilibrar la seguridad con el acceso legítimo a los servicios de telecomunicaciones móviles, reconociendo la importancia de ambos aspectos para el bienestar de la sociedad.

Este decreto no solo representa una respuesta legal a los desafíos vinculados al comercio ilegal de equipos terminales móviles, sino que también demuestra una voluntad de fortalecer la seguridad ciudadana y garantizar que los servicios de telecomunicaciones móviles sean una herramienta segura y accesible para todos los ciudadanos.

- **Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338:** al aprobar el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1338, se refuerza la implementación y operatividad del Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad. Este acto normativo representa un paso crucial en la concreción de medidas destinadas a prevenir y combatir el comercio ilegal de dispositivos móviles, al mismo tiempo que contribuye al fortalecimiento de la seguridad ciudadana.

El reglamento no solo actúa como un complemento burocrático, sino que se presenta como una herramienta detallada que guía la aplicación efectiva del Decreto Legislativo. Establece los procedimientos, requisitos y responsabilidades necesarios para la gestión eficiente del registro, asegurando que cumpla su función de manera efectiva y dentro de los límites legales (Decreto Supremo N° 009-2017-IN, 2017).

Decreto Supremo N° 009-2017-IN, al aprobar el reglamento, no solo da vida a las disposiciones del Decreto Legislativo N° 1338, sino que también establece las bases prácticas para la efectiva implementación de un registro que contribuye a la seguridad ciudadana y la legalidad en el uso de equipos terminales móviles.

- **Decreto Legislativo que modifica el Código Penal, Decreto Legislativo N° 1578:** Este decreto emerge como un instrumento clave al modificar el CP, específicamente el Decreto Legislativo N° 635. Su propósito fundamental es fortalecer la lucha contra el comercio ilegal de equipos terminales móviles y delitos conexos, marcando un hito significativo en la respuesta legislativa a esta problemática.

Este acto normativo no se limita a ser una reforma superficial; representa un compromiso claro con la erradicación de prácticas delictivas vinculadas al

comercio ilegal de dispositivos móviles. Al incidir directamente en el CP, se busca dotar a la legislación de herramientas más robustas y efectivas para combatir esta forma de delincuencia (Decreto Legislativo N° 1578, 2023).

El término "delitos conexos" subraya la comprensión integral de la problemática. No solo se aborda el comercio ilegal en sí, sino también se consideran y refuerzan las medidas contra cualquier actividad delictiva relacionada. Este enfoque integral es esencial para construir una respuesta legislativa sólida y completa.

Al modificar el CP, el Decreto Legislativo N° 1578 no solo persigue la sanción, sino también la prevención. Busca establecer un marco legal que disuada eficazmente a aquellos que puedan contemplar participar en actividades delictivas relacionadas con equipos terminales móviles.

En resumen, este decreto legislativo no solo es una respuesta legal a un problema específico, sino un paso significativo hacia la construcción de un marco legal más resistente y adaptado a los desafíos contemporáneos, en particular, aquellos relacionados con el robo de equipos terminales móviles.

b. Marco Institucional Nacional

En este apartado se analizarán los aspectos más destacados del marco institucional cuyo propósito es establecer las directrices necesarias para abordar de manera efectiva el grave problema del robo de celulares, entre las cuales tenemos:

- **Poder Judicial:** La administración de la justicia recae en el PJ, cuya facultad emana directamente del pueblo y se ejerce a través de sus órganos jerárquicos, conforme a los preceptos de la constitución y las leyes. A excepción de los tribunales arbitrales y militares, no se admite ni establece ninguna otra jurisdicción independiente del PJ. Durante su ejercicio, el PJ goza de autonomía en aspectos políticos, administrativos, económicos y disciplinarios, manteniendo, al mismo tiempo, su independencia jurisdiccional, siempre sujeto a los dictados de la constitución y la legislación vigente (Constitución Política del Perú, Art. 138. 1993).

El Artículo 138 de la Constitución Política del Perú consagra un principio cardinal: tanto individuos como autoridades están obligados a acatar y cumplir las decisiones judiciales o administrativas emanadas de una autoridad judicial competente. Esta obligación se presenta de manera categórica, sin dar cabida a cuestionamientos sobre el contenido, fundamentos o restricciones de los efectos de dichas decisiones.

El texto subraya la importancia de respetar la autonomía y la autoridad de las instancias judiciales competentes. La prohibición de calificar, restringir o interpretar los términos de las decisiones judiciales destaca la necesidad de preservar la integridad del sistema judicial y garantizar que sus determinaciones sean respetadas sin interferencias indebidas.

La imposición de responsabilidades civiles, penales o administrativas en caso de incumplimiento refuerza la seriedad de esta obligación. Esta disposición legal busca asegurar que el fallo de la autoridad judicial competente sea acatado de manera integral, sin excepciones ni interpretaciones selectivas (Constitución Política del Perú, Art. 138. 1993).

- **Ministerio Público:** Es una entidad estatal autónoma que vela por la legalidad, los derechos de los ciudadanos y los intereses públicos, operando como un órgano independiente del Estado. Sus funciones fundamentales incluyen la protección de la familia, los menores, los incapaces y el interés social en procesos judiciales, así como la persecución del delito y la búsqueda de reparación civil. Además, se encarga de resguardar la moral pública y prevenir la comisión de delitos dentro de los límites establecidos por la ley. Su responsabilidad se extiende a garantizar la independencia de los órganos judiciales y asegurar una adecuada administración de justicia, en total concordancia con la Constitución Política del Perú y el marco legal nacional (Decreto Legislativo N° 052, 1981).
- **Policía Nacional del Perú:** Es una entidad con la responsabilidad principal de salvaguardar el orden y la seguridad ciudadana en el país, velando por los derechos fundamentales de los ciudadanos peruanos. Con su fundación en 1821, esta institución desempeña un papel crucial

en la prevención y combate del crimen, en estricto cumplimiento de lo establecido en la Constitución Política del Perú y el Decreto Legislativo N° 1267 y sus modificatorias. Se presenta como una entidad técnica, profesional, jerarquizada, no deliberante, disciplinada y subordinada al poder constitucional (Decreto Legislativo N° 1267, 2006).

De acuerdo con lo estipulado en el artículo 195 de la Ley de la PNP, la Dirección de Seguridad Ciudadana se configura como un órgano especializado encargado de fomentar la participación organizada de la comunidad para fortalecer la relación entre la política y la ciudadanía (Decreto Legislativo N° 1267, 2006).

- **Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones (OSIPTEL):** Es la entidad pública reguladora en el ámbito de las telecomunicaciones, reconoce la primordial importancia de la información en el logro de sus funciones y metas estratégicas. En este sentido, considera esencial salvaguardar la seguridad de la información, velando por su confidencialidad, disponibilidad e integridad frente a posibles amenazas, ya sean de origen interno o externo, con intenciones deliberadas o incidentales.

El compromiso del OSIPTEL no solo se limita al cumplimiento de los requisitos en materia de seguridad de la información, sino que también se extiende a una mejora continua de su Sistema de Gestión de Seguridad de la Información.

Para ello, ha establecido objetivos específicos que abarcan desde la protección de la información y la mitigación de riesgos de seguridad hasta la gestión efectiva de eventos e incidentes vinculados con la seguridad de la información. Asimismo, se propone fomentar una cultura de seguridad en esta área (Decreto Legislativo N° 702, 1994).

c. Políticas Públicas

Las políticas públicas desempeñan un papel esencial en nuestra investigación al servir como marco de referencia para la ejecución de

proyectos gubernamentales destinados a abordar las necesidades de la población.

El Acuerdo Nacional, convocado por el Dr. Alejandro Toledo Manrique en julio de 2002, representa la expresión de la aspiración colectiva de forjar una visión compartida para el país. Durante su mandato, se destacó la necesidad de lograr una inclusión digital descentralizada, especialmente en áreas rurales desfavorecidas, para construir un Estado orientado al servicio de las personas, impulsando el desarrollo económico y social a través de la conectividad.

Este acuerdo, resultado de diálogos y consensos a nivel nacional, se organiza en torno a cuatro objetivos principales: Democracia y Estado de Derecho, Equidad y Justicia Social, Competitividad del País y Estado Eficiente, Transparente y Descentralizado. Bajo el objetivo de Democracia y Estado de Derecho, se destaca la Política de Estado N° 9 sobre Seguridad Nacional, enfatizando la importancia de la participación de toda la sociedad para proteger los intereses del Estado.

En julio de 2022, el presidente Castillo anunció la formulación de una Política Nacional Multisectorial de Telecomunicaciones, específicamente centrada en internet de banda ancha. El objetivo prioritario es mejorar la conectividad digital en todo el país, valorando su papel esencial en el fortalecimiento de la telesalud, la telemedicina, la educación en línea y el comercio digital. Estas áreas son cruciales para promover el crecimiento económico y el bienestar social.

El Plan Estratégico de Desarrollo Nacional al 2050, aprobado por el Decreto Supremo N° 095-2022, tiene como objetivo principal asegurar una sociedad justa, democrática y pacífica, junto con un Estado efectivo. Para alcanzar esta meta, se propone fortalecer las instituciones, promover el diálogo y construir una capacidad estatal robusta que garantice el acceso a la justicia, el respeto por los derechos y libertades, y la seguridad humana.

En esencia, el plan busca construir una sociedad en la que la democracia, la justicia y la paz sean pilares fundamentales, permitiendo el desarrollo integral de todas las personas dentro de un entorno armonioso.

Esto implica la creación de instituciones fuertes y el desarrollo de una capacidad estatal que no solo asegure el acceso a la justicia, sino que también proteja los derechos y libertades individuales y garantice la seguridad de todos los ciudadanos.

La modernización de la gestión pública, enfocada en las especificidades territoriales, busca fortalecer las capacidades de los distintos niveles de gobierno. Este enfoque pretende garantizar que los servicios públicos sean eficientes y accesibles para toda la ciudadanía, asegurando que nadie quede excluido.

Simultáneamente, el Ministerio del Interior presenta la Política Multisectorial de Lucha contra el Crimen Organizado 2019-2030, coordinando el trabajo de entidades estatales y proponiendo objetivos prioritarios para reducir el crimen organizado en el país:

Mejorar la capacidad del Estado en la lucha contra el crimen organizado: Implica potenciar las instituciones gubernamentales para enfrentar y dismantelar organizaciones criminales.

Regular la oferta en mercados ilegales a nivel nacional y transnacional: Busca disminuir la disponibilidad de bienes y servicios ilegales tanto en el mercado nacional como en conexiones internacionales.

Reforzar la prevención en la población: Se centra en adoptar medidas preventivas para evitar la participación de individuos en actividades delictivas o su victimización.

Fortalecer la asistencia a víctimas: Implica proporcionar apoyo y atención a las personas afectadas por el crimen organizado, incluyendo medidas de protección y rehabilitación.

En el año 2022, mediante el Decreto Supremo N° 006-2022-IN, se aprueba la Política Nacional Multisectorial de Seguridad Ciudadana al 2030; esta estrategia representa un plan completo destinado a prevenir y gestionar la delincuencia y la violencia en el territorio peruano; esta estrategia abraza una visión holística, donde se entrelazan los hilos sociales, económicos,

culturales y políticos que tejen el entramado de la seguridad ciudadana. A continuación, los aspectos fundamentales de esta estrategia:

Enfoque Integral: Este plan aborda la seguridad ciudadana desde una perspectiva integral, considerando una amplia gama de factores sociales, económicos, culturales y políticos. Busca comprender las causas profundas de la delincuencia y la violencia para implementar acciones efectivas.

Participación Interinstitucional: La estrategia involucra a 20 entidades gubernamentales en su diseño y elaboración. Para su implementación, se requiere la coordinación de 14 instituciones estatales, lo que garantiza un enfoque colaborativo y comprensivo.

Fortalecimiento de Servicios: La Estrategia Nacional hacia el 2030 se centra en fortalecer servicios tales como: El Programa de Vecindario Seguro: Promoviendo la participación comunitaria para mejorar la seguridad local. Programas de prevención implementados por la Policía Nacional: Abordando las causas fundamentales de la delincuencia. Sistemas de videovigilancia integrados: Que involucran a gobiernos regionales, locales, la Policía Nacional y Centros de Comando.

Promoción de la Convivencia Pacífica: El objetivo primordial es garantizar la convivencia pacífica en la sociedad. Busca reducir la tasa de criminalidad y fomentar un ambiente seguro para todos los ciudadanos. Esta estrategia representa una herramienta invaluable para mejorar la seguridad pública en el Perú, y su implementación contribuirá significativamente al bienestar de la población.

d. Políticas Públicas Específicas

En este apartado, se encuentra relevante abordar las Políticas Públicas Generales asociadas a la PNP, en particular, la Política Nacional frente a los Delitos Patrimoniales aprobado por medio del Decreto Supremo N° 006-2014JUS. Este documento representa un significativo progreso en el manejo y disminución de los robos, hurtos y el comercio ilícito de teléfonos celulares.

e. Referencias Internacionales

En el ámbito regional, la lucha contra el robo de dispositivos móviles se ha considerado como una prioridad para el Perú, traspasando los límites geográficos. En este contexto, nos enfocaremos en las experiencias de Chile, Colombia, Ecuador y Bolivia, analizando las medidas implementadas por cada nación para combatir este delito. A través de la colaboración y la aplicación de políticas específicas, estos países aspiran a mitigar las actividades delictivas vinculadas a los teléfonos móviles. Por otro lado, es importante destacar el papel fundamental de los agregados policiales peruanos en la región, quienes, como componentes esenciales de la red de inteligencia, aportan de manera considerable a la cooperación internacional y al intercambio de información en asuntos de seguridad, incluyendo los temas vinculados al robo de celulares.

Bolivia

En Bolivia se recomienda que, en situaciones de robo o pérdida de un teléfono celular, se presente una denuncia ante la Fuerza Especial de Lucha Contra el Crimen (FELCC). Adicionalmente, hay aplicaciones móviles disponibles que facilitan el rastreo del dispositivo en casos de extravío o hurto.

Con el propósito de prevenir el robo de teléfonos celulares, el Gabinete Ministerial aprobó un decreto en el año 2018 que establece la obligación para las empresas de telefonía de bloquear los dispositivos a través de un código especial de seguridad conocido como IMEI, presente en cada equipo desde su fabricación. Según el Viceministro de Transportes, José Kinn, esta medida es parte de un conjunto de acciones gubernamentales destinadas a ofrecer mayor seguridad a la población afectada por asaltos y robos de teléfonos móviles.

La normativa específica requiere que todos los ciudadanos que posean un celular registren su dispositivo en las empresas operadoras en un plazo de 90 días, ya sea de manera presencial, por correo electrónico o a través de internet. Este registro incluirá información como el nombre, el número de carné de identidad y el "código IMEI", una identificación única para cada celular.

El Jefe de Gabinete Ministerial subrayó que cualquier intento de habilitar un celular registrado por otra persona sin su autorización por escrito será impedido, y el teléfono no se rehabilitará para el servicio hasta obtener dicha autorización. Se espera que un reglamento posterior establezca las sanciones para las empresas que no cumplan con el decreto, y los propietarios que no registren sus dispositivos en el plazo establecido se verán afectados con la suspensión del servicio.

En resumen, esta medida tiene como objetivo desincentivar el robo de celulares al bloquear estos dispositivos a nivel de las empresas de telefonía mediante un registro obligatorio, con el fin de proporcionar mayor seguridad a la población y disuadir a los ladrones.

Chile

En Chile, el problema del robo de dispositivos móviles no solo perjudica a los usuarios que sufren diferentes tipos de asaltos, sino también a los actores clave en la cadena de distribución, como minoristas y concesionarios, quienes son víctimas de ataques violentos por parte de bandas criminales.

Para abordar esta preocupante situación de seguridad, el Subsecretario de Prevención del Delito ha implementado un nuevo procedimiento en la normativa de telecomunicaciones. Este procedimiento requiere que las compañías telefónicas desactiven y bloqueen los dispositivos móviles robados antes de que sean comercializados o activados en la red. Anteriormente, la falta de una regulación que permitiera el bloqueo de dispositivos robados, especialmente aquellos provenientes de grandes proveedores, facilitaba estos actos delictivos.

El objetivo principal de esta medida es combatir eficazmente estos delitos y promover una agenda de seguridad integrada que abarque todos los sectores impactados por el crimen organizado.

El Ministerio del Interior, en coordinación con la Subsecretaría de Prevención del Delito y la Subsecretaría de Telecomunicaciones, ha adoptado medidas concretas para disminuir estos delitos y otros actos ilícitos, reduciendo el mercado ilegal de dispositivos móviles robados.

La nueva normativa obliga a las concesionarias de servicios de telecomunicaciones a bloquear los dispositivos reportados como robados, ya sea por los propietarios o por las empresas mismas. Este bloqueo se realiza utilizando el IMEI (Identidad Internacional de Equipo Móvil) de cada dispositivo. Los propietarios deben presentar una denuncia formal, y las empresas tienen un plazo máximo de 24 horas para registrar los IMEIs bloqueados en un sistema centralizado (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2022).

Colombia

El robo de dispositivos móviles en Colombia se ha convertido en un serio problema que afecta no solo a los usuarios víctimas de hurtos, robos violentos y sorpresa, sino también a proveedores logísticos, tiendas de *retail* y sucursales de concesionarios, quienes también sufren asaltos violentos perpetrados por bandas delictivas. Durante el año 2022, se reportó el hurto de 815 459 celulares, pero solo 171 251 usuarios presentaron denuncias ante las autoridades competentes.

Las ciudades más afectadas por el hurto de celulares son Bogotá, Medellín, Cali, Barranquilla y Bucaramanga. Los celulares robados suelen ser vendidos en el mercado ilegal a mitad de su valor original, lo que lo convierte en un objeto de fácil ocultamiento y alta demanda en el mercado ilegal.

A pesar de los esfuerzos de las autoridades para enfrentar este delito, el hurto de celulares sigue siendo uno de los delitos más comunes en Colombia. La Policía Nacional, a través de Ameripol e Interpol, ha tomado la iniciativa para la articulación internacional contra este tipo de delitos, aunque aún existen dificultades para afectar el fenómeno criminal a nivel regional debido a la falta de fortalecimiento de las políticas internacionales.

Las redes criminales nacionales e internacionales están involucradas en el hurto de celulares, y se han detectado casos de intentos de comercialización de celulares robados en el extranjero mediante envíos y transporte público. Ecuador, Perú, Argentina y Chile son algunos de los países hacia donde se envían celulares robados desde Colombia.

Para abordar esta problemática, la Policía Nacional ha fortalecido el intercambio de información, especialmente con Ecuador, que es una de las rutas de salida hacia el sur del continente, con el objetivo de bloquear el paso a organizaciones criminales que intenten transportar celulares robados al exterior. Una herramienta importante en la lucha contra este delito es la base de datos que registra los IMEI de los celulares hurtados o perdidos, ya que ha permitido realizar recuperaciones de celulares, desarticular organizaciones delictivas y capturar a los actores criminales involucrados (Inteligencia Interpol, 2022).

Ecuador

El creciente problema del robo de dispositivos móviles en Ecuador ha llevado al Consejo Nacional de Telecomunicaciones (CONATEL) a implementar varias medidas para mitigar este delito. Una de las estrategias clave es la implementación de un esquema de listas positivas y negativas en el Servicio Móvil Avanzado (SMA) (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2014).

Este sistema se basa en dos listas fundamentales: la lista positiva, que incluye teléfonos aptos para ser activados por los usuarios, y la lista negativa, que contiene dispositivos reportados como robados, perdidos o hurtados (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2014).

La Resolución TEL-878-30-CONATEL-2012 ha mostrado ser eficaz, fortaleciendo la prevención contra el robo y la operación ilegal de celulares, y posicionando a Ecuador a la vanguardia en el uso de tecnología para combatir estos delitos (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2014).

Esta normativa se deriva del Acuerdo Ministerial No. 005-2012, que delineó los procedimientos para que la Secretaría Nacional de Telecomunicaciones y el CONATEL garanticen la correcta comercialización y activación de teléfonos móviles (Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información, 2014).

Pese a que los resultados iniciales son prometedores, la prioridad sigue siendo la protección de la ciudadanía. El Gobierno de la Revolución Ciudadana se ha comprometido a asegurar que las políticas públicas permitan a las personas adquirir servicios móviles que cumplan con los estándares legales y de seguridad.

La implementación del esquema de listas positivas y negativas fue posible gracias al proceso de empadronamiento concluido en junio del año anterior, una iniciativa liderada por el Gobierno de la Revolución Ciudadana.

En conclusión, los países de la región, como Bolivia y Chile, implementan diversas medidas gubernamentales para combatir el robo de celulares. Bolivia destaca por su registro obligatorio y sanciones, buscando desincentivar el robo y fortalecer la seguridad a través de la FELCC. Chile, por otro lado, refuerza la regulación y la colaboración entre entidades gubernamentales para limitar el mercado ilegal de dispositivos robados.

Colombia enfrenta desafíos significativos con una alta tasa de robos, a pesar de esfuerzos internacionales. Ecuador sobresale con medidas tecnológicas efectivas, como listas positivas y negativas del SMA, posicionándose como líder en la lucha contra estos delitos.

Estos antecedentes revelan enfoques diversos pero determinados en la lucha contra el robo de celulares en la región. Es crucial destacar que parte de esta información se obtiene gracias a la labor de los agregados policiales peruanos, quienes desempeñan un papel crucial en la red de inteligencia, contribuyendo significativamente a la cooperación internacional y al intercambio de información en temas de seguridad, incluyendo la investigación sobre el robo de celulares.

Capítulo II: Causas del problema

2.1. Marco teórico sobre las causas del problema

2.1.1. Insuficiente personal policial en las áreas de alto riesgo

La ausencia de una presencia policial adecuada en estos lugares considerados de alto riesgo, así como las demás limitaciones, no solo afecta la sensación de seguridad, sino que también brinda a los delincuentes un mayor margen de maniobra para perpetrar sus acciones, incluidos los robos de dispositivos móviles.

Según Muñoz (2019) y Hurtado (2020), las restricciones en la intervención policial pueden ser circunstanciales o perennes, asociadas a recursos humanos, logísticos y normativos. Estas limitaciones afectan la capacidad de la PNP para lograr sus objetivos de manera eficiente, lo que incluye la prevención del robo de celulares. "Áreas de alto riesgo" se refieren a zonas geográficas donde la probabilidad de cometer delitos es mayor que en otras. La PNP identifica estas áreas con el propósito de prevenir y combatir el crimen.

Desde la perspectiva de Waller (2014), es crucial adoptar un enfoque orientado a las personas y lugares problemáticos para abordar este desafío. Algunas estrategias sugeridas incluyen la modificación del entorno, la educación y concientización, el seguimiento y recuperación, la colaboración con proveedores y fabricantes, y la coordinación con las fuerzas de seguridad.

En el caso específico del incremento en los robos de celulares en SJM, la insuficiente presencia policial en áreas consideradas de alto riesgo podría interpretarse como una manifestación de debilidad en los sistemas de control social. Esto destaca la importancia de implementar medidas preventivas y de intervención focalizada para reducir la victimización y mejorar la seguridad ciudadana.

Además, es esencial mejorar el acceso y análisis de datos de delitos por parte de las unidades de inteligencia policial, así como fortalecer la colaboración con la comunidad y otras agencias gubernamentales para abordar las causas subyacentes del crimen y promover un entorno seguro y protector. Desde una perspectiva relacionada, el concepto de desorganización social, desarrollado por la Escuela de

Chicago, argumenta que la falta de cohesión social y el deterioro del entorno físico en una comunidad pueden fomentar comportamientos delictivos. La insuficiente presencia policial también podría contribuir a esta desorganización en áreas de alto riesgo, creando un ambiente propicio para que los delincuentes operen con una sensación de impunidad (Sampson & Groves, 1989).

Así mismo, la teoría de la rutina diaria, propuesta por Felson y Cohen (1980), sostiene que los delitos ocurren cuando los delincuentes encuentran oportunidades propicias en sus rutinas cotidianas. Aquí es donde las aristas de recursos limitados asignados a la PNP y la falta de información y análisis de datos de delitos por parte de las unidades de inteligencia entran en juego. La limitación de recursos podría afectar la capacidad de la policía para patrullar y monitorear adecuadamente las áreas de alto riesgo, creando oportunidades favorables para la perpetración de robos.

2.1.2. Falta de coordinación entre la Policía Nacional del Perú y el Ministerio Público

La ausencia de una coordinación adecuada entre la PNP y el MP surge de la carencia de una comunicación oportuna y efectiva, así como de discrepancias en objetivos y prioridades entre ambas instituciones.

La falta de una colaboración fluida y eficiente entre la PNP y el MP puede obstaculizar significativamente los esfuerzos dirigidos a abordar de manera efectiva el problema del robo de celulares en el mencionado distrito. La comunicación insuficiente entre estas entidades puede resultar en demoras en la respuesta a los actos delictivos, obstaculizando el flujo de información crucial y limitando la capacidad para llevar a cabo investigaciones efectivas. Además, las diferencias en los objetivos y prioridades de ambas instituciones pueden contribuir a la falta de enfoque y coordinación en la implementación de medidas preventivas y en la persecución de los delitos.

Esta problemática puede ser analizada desde diversas perspectivas teóricas, especialmente desde el prisma de la teoría de sistemas y su aplicación en la coordinación interinstitucional. Según la teoría de sistemas, los problemas y las disfunciones en un sistema, como la falta de coordinación entre la PNP y el MP, pueden derivar en ineficiencias y obstáculos para alcanzar metas comunes (Easton, 1965). En este contexto, se destaca que una comunicación fluida y una coordinación

efectiva son esenciales para asegurar el funcionamiento exitoso de los sistemas de seguridad y justicia en la prevención y persecución de los robos de celulares.

Adicionalmente, la teoría de la administración pública provee una perspectiva pertinente para examinar esta problemática. La carencia de coordinación entre la PNP y el MP puede ser abordada desde la óptica de la administración pública colaborativa, que enfatiza la importancia de la cooperación y coordinación entre distintas agencias gubernamentales para lograr metas compartidas (Bryson & Crosby, 2005). Esta teoría recalca la necesidad de desarrollar mecanismos eficaces de comunicación y colaboración entre las instituciones involucradas en la prevención y persecución del delito, en este caso, el robo de celulares, con el propósito de optimizar la asignación de recursos y esfuerzos.

Los estudios realizados por Soto (2020) y Baltazar (2018) proporcionan una perspectiva clara sobre el desafío que representa la falta de coordinación entre la PNP y el MP en lo que respecta a las investigaciones de delitos contra el patrimonio y los conflictos funcionales que se manifiestan entre ambas entidades. Estas investigaciones subrayan la importancia de abordar estos desafíos para mejorar la eficacia y la seguridad en la prevención y persecución del delito.

2.1.3. Deficiencias en el marco legal y la legislación actual

Las deficiencias en el marco legal y la legislación actual están directamente relacionadas con la falta de actualización y adaptación del marco legal o jurídico a las nuevas realidades y avances tecnológicos, así como con la complejidad y la falta de claridad en los dispositivos legales existentes.

La deficiente actualización y adaptación del marco legal y jurídico a las dinámicas cambiantes de la sociedad y la tecnología puede contribuir significativamente al aumento de los incidentes de robo de celulares. Esta falta de adecuación puede resultar en lagunas en la regulación de delitos específicos, como el hurto de dispositivos móviles. Lo que a su vez puede proporcionar oportunidades para que los delincuentes operen con menor riesgo de ser castigados.

La carencia de una base legal sólida y actualizada puede complicar la implementación efectiva de medidas de prevención y persecución del delito. Lo que, a su vez, puede permitir que el problema persista y se agrave.

Además, la complejidad y la falta de claridad en los dispositivos legales existentes pueden generar confusión tanto para las autoridades responsables de hacer cumplir la ley como para los ciudadanos. Si las leyes y regulaciones relacionadas con el robo de dispositivos móviles son ambiguas o poco claras, esto puede dificultar la identificación, investigación y persecución de los delincuentes. La ausencia de directrices claras, además, puede hacer que los procedimientos judiciales sean más complicados y menos efectivos. Lo que a su vez puede disuadir a las autoridades y reforzar la sensación de impunidad.

Desde una perspectiva analítica, este problema puede ser abordado a través del enfoque de la teoría legal, que explora cómo la falta de coherencia, claridad y actualización en las leyes puede tener un impacto adverso en la prevención y el control del delito (Zedner, 2009). Asimismo, el análisis desde la perspectiva de la teoría de la desviación legal y el control social también puede ofrecer conocimientos valiosos sobre cómo las carencias en el marco legal pueden influir en el comportamiento delictivo y en la percepción de riesgo tanto por parte de los infractores como de la sociedad en general (Cullen & Agnew, 2011).

Es fundamental considerar que la legislación actual sanciona el hurto de un dispositivo móvil con una pena privativa de libertad que oscila entre 12 y 30 años. No obstante, llama la atención que la pena asociada al delito de receptación no resulta tan significativa y, en algunos casos, podría incluso no ser probada para justificar la privación de libertad.

2.1.4. Escasa educación y concientización sobre las medidas de seguridad

En la educación y concientización en relación con las medidas de seguridad destinadas a prevenir el robo de dispositivos móviles, emerge como un área de preocupación crítica. Esta problemática se encuentra intrínsecamente ligada a la carencia de implementación de programas y campañas educativas integrales.

La limitada instrucción y concienciación entre los jóvenes y la comunidad en general acerca de las medidas de seguridad pertinentes podría ejercer un impacto substancial en el aumento de los incidentes de robo de celulares. La falta de orientación sobre cómo salvaguardar sus dispositivos y evitar situaciones riesgosas podría dejar a los jóvenes más expuestos ante las acciones de los delincuentes. La

ausencia de conocimiento en torno a la relevancia de establecer contraseñas, activar aplicaciones de rastreo y adoptar precauciones en espacios públicos podría contribuir a la proliferación de incidentes de robo.

En este contexto, la aplicación de teorías en el ámbito del aprendizaje social y la psicología podría enriquecer nuestra comprensión de esta problemática. Conforme a la perspectiva del aprendizaje social de Bandura (1977), las personas adquieren comportamientos mediante la observación y la imitación de modelos, así como por las consecuencias derivadas de sus acciones. En esta línea, la carencia de programas educativos podría limitar la exposición de los jóvenes a modelos de conducta segura y coartar la internalización de prácticas protectoras.

Asimismo, la teoría de la difusión de innovaciones, propuesta por Rogers (2003), podría ofrecer enfoques esclarecedores. Esta teoría sostiene que la adopción de nuevas prácticas o comportamientos está influida por elementos tales como la comunicación, la percepción de la innovación y la aceptación social. La insuficiencia de programas y campañas educativas integrales podría actuar como un obstáculo para la difusión efectiva de prácticas de seguridad entre los jóvenes y la comunidad, restringiendo así la incorporación de medidas preventivas.

2.2. Análisis de las causas del problema

Causa No 1. Insuficiente personal policial en las áreas de alto riesgo.

La falta de suficiente personal policial en zonas de alto riesgo se erige como un factor esencial en la génesis de esta situación compleja. En el distrito de San Juan de Miraflores, solo hay 587 efectivos policiales distribuidos en las cinco comisarías del área, a pesar de una población aproximada de 429 mil personas (DIRIN, 2023). Esto significa que hay menos de un efectivo policial por cada 730 habitantes. En este contexto, las normas regidas por el Decreto Legislativo N° 1149 dictan las directrices que guían la trayectoria y condición de los miembros de la PNP. Específicamente, el artículo 28° de esta regulación profundiza en los procedimientos de reasignación y formalización de cargos, junto con las causas que propician dicha reasignación y redistribución del personal (Decreto Legislativo N° 1149, 2012).

Bajo este marco normativo, se identifica que la práctica recurrente de rotar o cambiar la ubicación del personal policial prevalece, especialmente entre los oficiales, cuyas reubicaciones tienen lugar durante los primeros tres meses de cada año. En lo concerniente a los suboficiales, los cambios tienden a ser menos sistemáticos y responden a las necesidades del servicio y otras variables circunstanciales. Paralelamente, se llevan a cabo rotaciones en la jerarquía de suboficiales cada 90 días a través de un proceso denominado "destaque", particularmente en las regiones de la sierra del Perú. La adopción de este enfoque responde a la intención de evitar erogaciones vinculadas a viáticos, además de contrarrestar las variaciones climáticas y geográficas que dificultan la habitabilidad en ciertas zonas.

Las secuelas inmediatas de tales prácticas se traducen en la falta de disponibilidad de un contingente policial adecuado y constante en las áreas catalogadas como de alto riesgo, como es el caso del distrito de SJM. La rotación periódica y el encasillamiento temporal del personal policial atenúan la eficacia de mantener una presencia ininterrumpida y eficaz en estas regiones vulnerables. Este escenario socava la capacidad de prevenir y perseguir el delito, creando un entorno favorable para la propagación de robos de celulares dirigidos específicamente a la población joven.

Desde esta perspectiva, es innegable que la ausencia de personal policial constante en áreas de alto riesgo, debido a las tácticas de asignación y redistribución establecidas en el marco legal, representa una contribución crucial al problema del drástico aumento de robos de celulares en el distrito de SJM. Con el fin de afrontar esta situación, surge la necesidad apremiante de explorar soluciones que permitan una asignación más eficaz y regular de efectivos policiales en estas áreas, así como reconsiderar las prácticas de rotación y "destaque", con el objetivo de asegurar una presencia policial adecuada y coherente en la prevención y control de esta categoría de delitos.

Causa No 2. Falta de coordinación entre la Policía Nacional del Perú y el Ministerio Público.

La falta de colaboración entre la PNP y el MP resalta una serie de componentes esenciales que contribuyen a esta problemática.

Específicamente, esta situación se intensifica en el contexto de la intervención y captura de individuos implicados en actividades criminales, especialmente aquellos que forman parte de grupos delictivos. Se identifica un patrón en el cual la investigación y enjuiciamiento de los delincuentes se ven restringidos por las decisiones del fiscal, quien se enfoca únicamente en los delitos cometidos y descubiertos durante la operación policial, dejando de lado los actos delictivos anteriores, aun cuando han sido plenamente identificados por la División de Investigación de Robos de la PNP.

La gravedad de esta situación proviene de las limitaciones impuestas por el fiscal de acción penal público, en particular el fiscal provincial penal de turno, cuya capacidad se encuentra restringida por las limitaciones temporales inherentes a su turno de 24 horas. Estas restricciones temporales impiden que los delitos previos a la intervención policial sean tomados en cuenta durante el proceso de enjuiciamiento de los delincuentes aprehendidos. A pesar de que estos actos anteriores han sido debidamente identificados gracias a la investigación, el trabajo de inteligencia y la información proporcionada por afectados y terceros, se ven relegados a un estado legal incierto, sin ser sometidos a procesos legales ni sanciones.

Este problema pone de manifiesto una falta de sincronización entre las actividades de la PNP y el MP, lo que dificulta la ejecución de una persecución penal integral de los delincuentes y socava la garantía de sancionar adecuadamente todos los delitos cometidos. Esta falta de coordinación y comunicación puede dar lugar a la impunidad de los delincuentes, quienes evitan enfrentar consecuencias legales por sus acciones previas, lo que potencialmente perpetúa el ciclo delictivo.

En última instancia, resulta innegable que la carencia de coordinación entre la PNP y el MP, especialmente en lo que respecta a la consideración de delitos anteriores durante los procesos de persecución, desempeña un papel determinante en la persistencia y agravamiento del problema del alto índice de robo de celulares en el distrito de SJM. Para abordar esta situación, se hace indispensable una mayor sincronización y colaboración entre ambas instituciones, además de la implementación de mecanismos que garanticen la

adecuada consideración de todos los actos delictivos relacionados durante el proceso de persecución y enjuiciamiento de los delincuentes.

Causa No 3. Deficiencias en el marco legal y la legislación actual.

La reciente tendencia al alza en los incidentes de sustracción de dispositivos móviles en el Perú pone de relieve una serie de desafíos arraigados en el marco legal, los cuales actúan como obstáculos para abordar de manera eficaz este delito. Un elemento crítico dentro de esta problemática radica en la existencia de vacíos y lagunas en la definición de este tipo de acto ilícito. Estos vacíos se refieren directamente a la falta de claridad en los términos legales y jurídicos que rodean el proceso de sustracción de un dispositivo móvil, así como a las deficiencias presentes en la manera en que la legislación actual aborda esta modalidad delictiva.

Está marcada carencia de directrices legales actualizadas y adaptadas al entorno tecnológico moderno se traduce en que los infractores pueden explotar hábilmente la ambigüedad existente en la descripción de los métodos empleados en el hurto de dispositivos móviles. La falta de precisión en la tipificación dificulta la labor de las autoridades para identificar a los responsables y llevar a cabo acciones legales, permitiendo que estos actos delictivos se perpetren con cierto grado de impunidad. Esta dificultad adicional para obtener pruebas sólidas y la falta de definiciones legales claras añaden una capa de complejidad al proceso de investigación y enjuiciamiento, lo que a menudo resulta en un menor grado de efectividad.

En este contexto, resulta innegable que las restricciones y limitaciones existentes en el marco legal, en términos de definición y persecución del hurto de dispositivos móviles, están directamente enlazadas con el aumento de este tipo de actividad delictiva en el Perú. Para encarar adecuadamente este problema, es esencial llevar a cabo una revisión y una mejora sustancial en las leyes y regulaciones vigentes. Una acción crucial podría ser la introducción de definiciones precisas y claras en relación con el hurto de dispositivos móviles, así como la aplicación de medidas punitivas más rigurosas con el fin de disuadir de manera efectiva a los infractores. Además, es vital fortalecer la capacidad de las fuerzas del orden y de los fiscales para investigar y enjuiciar estos delitos

de manera más efectiva. En este sentido, la colaboración estrecha con la industria de telefonía móvil y la promoción de campañas de educación y concienciación en la sociedad se presentan como pasos fundamentales para abordar comprehensivamente el problema del hurto de dispositivos móviles en el Perú.

Un caso ejemplar ilustra esta problemática: cuando se produce la apropiación de un teléfono móvil, dicha situación está regulada por los artículos 185° y 186° del CP peruano. En consecuencia, no se considera una variante de robo agravado, sino que se categoriza como hurto agravado. De vital importancia es tener presente que el robo agravado por lo general conlleva sanciones más severas en comparación con el hurto agravado. Este hecho obedece a que el robo agravado involucra la utilización de violencia, intimidación o amenaza, elementos que se consideran manifestaciones más intensas de violencia y amenaza directa hacia la seguridad de las víctimas. En contraste, el hurto agravado suele estar relacionado con circunstancias que incrementan la gravedad del delito, como el acceso a domicilios habitados o la utilización de armas, aunque no necesariamente implica el mismo nivel de violencia o amenaza que el robo agravado.

Por otro lado, aunque se estableció el Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad mediante el Decreto Supremo N° 1338, se reconoce la necesidad de mejorar su funcionamiento operativo. Si bien este registro representa una herramienta valiosa en la lucha contra el comercio ilegal de teléfonos celulares, su implementación y seguimiento deben ser más efectivos para lograr una reducción significativa en los índices de robos y hurtos de dispositivos móviles.

A pesar de las modificaciones legales implementadas, el enfoque predominante sigue siendo reactivo y no preventivo.

Causa No 4. Escasa educación y concientización sobre las medidas de seguridad.

La insuficiente familiarización y toma de conciencia entre los jóvenes y la comunidad en general acerca de las medidas de seguridad adecuadas

desempeña un papel crucial en el aumento de los robos de celulares. Este aspecto psicológico se refleja en la falta de percepción del riesgo, lo que hace que las personas sean más vulnerables. La falta de conciencia puede llevar a comportamientos menos precavidos, ya que las personas pueden subestimar la posibilidad de ser víctimas de un robo. Es necesario comprender más a fondo las actitudes y percepciones que contribuyen a la falta de seguridad, con el objetivo de reducir los robos de celulares y fomentar comportamientos más conscientes y preventivos en la comunidad.

La insuficiente comprensión sobre cómo resguardar sus dispositivos y evitar situaciones riesgosas los vuelve más susceptibles a la actividad delictiva. La falta de información acerca de la importancia de establecer contraseñas, activar aplicaciones de seguimiento y tomar precauciones en entornos públicos puede contribuir a la proliferación de casos de robo. Es crucial proporcionar a las personas el conocimiento necesario para proteger sus dispositivos, disminuyendo así la vulnerabilidad ante la delincuencia y promoviendo prácticas seguras en la comunidad.

En este contexto, un análisis bajo la lente de la teoría del aprendizaje social y la psicología puede proporcionar una visión más profunda. Siguiendo la perspectiva de Bandura (1977) sobre el aprendizaje social, las personas adquieren pautas de comportamiento a través de la observación e imitación de modelos, así como por las consecuencias resultantes de sus acciones. Desde esta perspectiva, la ausencia de programas educativos integrales podría limitar la exposición de los jóvenes a ejemplos de comportamiento seguro y restringir la internalización de prácticas protectoras.

Además, la teoría de la difusión de innovaciones de Rogers (2003) también puede arrojar luz sobre este problema. Según esta teoría, la adopción de nuevas prácticas o comportamientos está influenciada por factores como la comunicación, la percepción de la innovación y la adopción social. La falta de programas y campañas educativas completas podría obstaculizar la efectiva propagación de prácticas de seguridad entre los ciudadanos y la comunidad, lo que limitaría la aceptación de medidas preventivas.

Es crucial reconocer que la insuficiente educación y conciencia sobre las medidas de seguridad combinada con el perfil psicológico del delincuente, no solo incide en la prevención del robo de celulares, sino que también puede tener implicaciones más amplias en la seguridad general de la comunidad. Para abordar esta problemática, es fundamental implementar estrategias educativas y campañas de sensibilización que ofrezcan información clara y accesible sobre las mejores prácticas de seguridad en el uso de dispositivos móviles.

Estas iniciativas deben respaldarse en la teoría del aprendizaje social y la difusión de innovaciones, asegurando una mayor aceptación e internalización de las medidas de seguridad entre los ciudadanos y la comunidad. Esto, a su vez, contribuirá a la disminución de los robos de celulares y a la promoción de un entorno más seguro.

En resumen, las causas directas vinculadas al problema de la insuficiencia operativa y jurídica en la respuesta policial al robo de celulares en el distrito de SJM durante el periodo 2021-2023 son las siguientes, las cuales también se visualizan en la Figura 9 junto con el problema central y los efectos:

Causa No 1. Insuficiente personal policial en las áreas de alto riesgo.

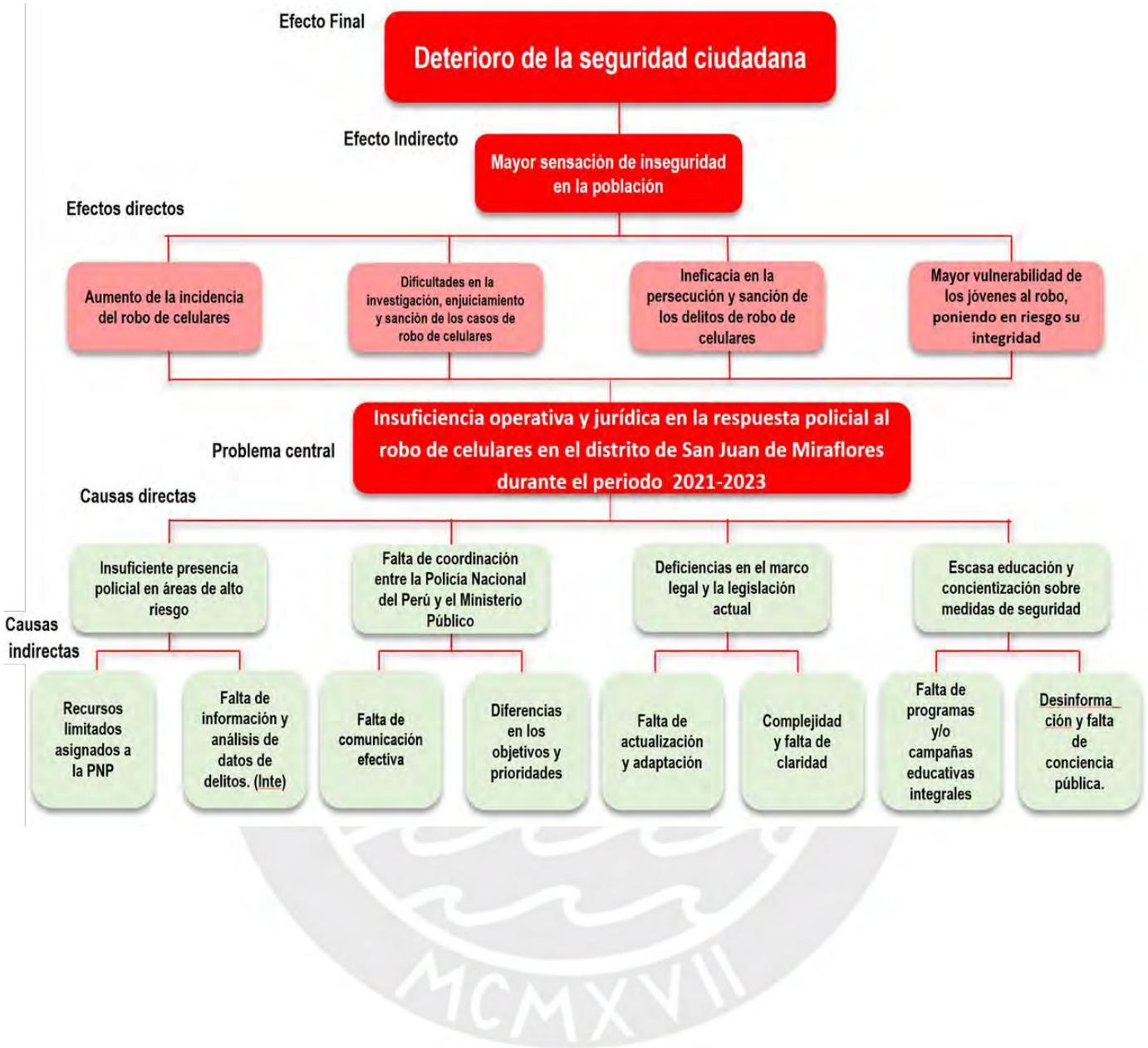
Causa No 2. Falta de coordinación entre la Policía Nacional del Perú y el Ministerio Público.

Causa No 3. Deficiencias en el marco legal y la legislación actual.

Causa No 4. Escasa educación y concientización sobre las medidas de seguridad.

Figura 11

Árbol de problemas, causas y efectos



Capítulo III: Diseño del prototipo

3.1. Problema reformulado y desafío de innovación

En este punto y luego de llevar a cabo un exhaustivo análisis del marco teórico sobre las causas subyacentes de la problemática en cuestión, se procedió a identificarlas y analizarlas según los lineamientos establecidos en la "Guía de Elaboración del Trabajo de Investigación" (Cuarta Edición) de la Escuela de Gobierno y Políticas Públicas, a la creación de un índice de jerarquización de las causas.

Este proceso también incluyó la confección de la Tabla 6, que ofrece una representación visual y organizada de las causas identificadas y su importancia relativa en el contexto de la investigación.

Tabla 6 Jerarquización de las causas

Causas	Dimensión 1: Nivel de impacto en el problema	Dimensión 2: Posibilidades de modificación por parte de la organización	Dimensión 3: Se encuentra en el ámbito normativo institucional desde el cual se pretende generar la intervención	Total
Insuficiente personal policial en las áreas de alto riesgo	2	3	1	6
Falta de coordinación entre la Policía Nacional del Perú y el Ministerio Público	3	3	1	7
Deficiencias en el marco legal y la legislación actual	3	1	1	5
Escasa educación y concientización sobre las medidas de seguridad	1	2	1	4

Dimensiones	Valores
a) Nivel de impacto en el problema	Alto impacto=3 Regular impacto=2 Bajo impacto=1
b) Posibilidades de modificación por parte de la organización	Alta posibilidad de modificación=3 Regular posibilidad de modificación=2 Baja posibilidad de modificación=1
c) Se encuentra en el ámbito normativo institucional desde el cual se pretende generar la intervención	Totalmente=2 Es compartida=1 No está en el ámbito=0

a) Insuficiente personal policial en las áreas de alto riesgo

Con relación a esta causa, su evaluación engloba diversas dimensiones que ofrecen una visión integral de su impacto y viabilidad de intervención.

En la primera dimensión, denominada "Impacto en el problema", se le asignó un valor de 2, indicando que, aunque esta causa ejerce una influencia significativa, su efecto puede considerarse moderado en comparación con otros factores. Sin embargo, es fundamental no subestimar su contribución a la exacerbación del problema.

En la segunda dimensión, titulada "Posibilidades de modificación por parte de la organización", se obtuvo un valor de 3 específicamente para esta causa. Esto señala que existe un alto potencial para implementar modificaciones y mejoras en el funcionamiento de la organización, dirigidas a afrontar la insuficiencia de personal policial en áreas de alto riesgo. Esta posibilidad de aplicar cambios efectivos proporciona una oportunidad valiosa para enmendar la situación.

En la tercera dimensión, que evalúa si es posible abordar la causa desde el ámbito normativo e institucional, se obtuvo un valor de 1. Esto sugiere que el enfoque de intervención a través de directrices y Resoluciones directorales es limitado en este contexto. La capacidad de generar modificaciones operativas en esta dimensión se encuentra restringida, lo que implica que la implementación de cambios podría requerir enfoques alternativos y consideraciones adicionales.

b) Falta de coordinación entre la Policía Nacional del Perú y el Ministerio Público

La presente causa refleja los resultados obtenidos en cada dimensión, demostrando que:

En la primera dimensión, titulada "Impacto en el problema", se le asignó un valor de 3. Este resultado evidencia su destacada influencia en el contexto analizado, destacando cómo esta causa desempeña un papel sustancial en la exacerbación del problema.

En la segunda dimensión, "Posibilidades de modificación por parte de la organización", se ha otorgado un valor de 3 a la causa en cuestión. Esto señala la existencia de un alto potencial para implementar cambios y mejoras en las operaciones de la organización. Por ende, se abren vías para establecer medidas efectivas y resolver la carencia de coordinación entre la PNP y el MP.

Por último, en la tercera dimensión, que evalúa si la causa se inscribe en el ámbito normativo e institucional desde el cual se puede generar una intervención, se ha asignado un valor de 2. Esto sugiere que la PNP posee la capacidad de intervenir parcialmente en este aspecto a través de directivas y Resoluciones directorales. Como resultado, se plantea una oportunidad para llevar a cabo ajustes operativos con el propósito de mejorar la coordinación entre ambas instituciones.

c) Deficiencias en el marco legal y la legislación actual

Esta causa engloba diversas perspectivas que arrojan luz sobre su impacto y la viabilidad de una intervención.

En la primera dimensión, titulada "Impacto en el problema", se le asignó un valor de 3. Esta evaluación enfatiza que esta causa ejerce una influencia sustancial en la problemática, y su efecto es de gran importancia en el contexto del elevado índice de robos de celulares en el distrito de SJM durante el período 2021 - 2023. La calificación refleja que las lagunas existentes en el marco legal y la legislación contribuyen significativamente a la magnitud del problema.

En la segunda dimensión, denominada "Posibilidades de modificación por parte de la organización", se obtuvo un valor de 1 para esta causa. Esto sugiere que la organización tiene limitada capacidad para implementar cambios directos y mejoras

en este aspecto. Las restricciones en esta dimensión indican que abordar las deficiencias legales requeriría una intervención más amplia y coordinada.

En la tercera dimensión, que analiza si es posible abordar la causa desde el ámbito normativo e institucional, se obtuvo nuevamente un valor de 1. Esto refuerza la idea de que el enfoque de intervención a través de directrices y Resoluciones directorales es limitado para esta causa en particular, y que las deficiencias legales necesitarían un enfoque más profundo y estructural para su solución.

d) Escasa educación y concientización sobre las medidas de seguridad

Esta es una de las causas que, a través de diversas dimensiones, arroja luz sobre su impacto y la posibilidad de abordarla.

En la primera dimensión, denominada "Impacto en el problema", se le asignó un valor de 1. Esta evaluación indica que, aunque esta causa influye en la problemática, su impacto se considera relativamente bajo en comparación con otros factores. La puntuación sugiere que la carencia de educación y concientización sobre medidas de seguridad contribuye de cierta manera al problema del alto índice de robos de celulares en el distrito de SJM durante el período 2021 - 2023, pero su influencia no es tan marcada como otras causas.

En la segunda dimensión, titulada "Posibilidades de modificación por parte de la organización", se obtuvo un valor de 2 para esta causa. Esto indica que existe un potencial razonable para implementar cambios y mejoras en la educación y concientización sobre medidas de seguridad. Aunque llevar a cabo modificaciones podría requerir esfuerzos y recursos, la posibilidad de influir en este aspecto es considerable.

En la tercera dimensión, que evalúa la capacidad de intervención desde el ámbito normativo e institucional, se obtuvo nuevamente un valor de 1. Esto señala que las oportunidades de intervención a través de directrices y Resoluciones directorales son limitadas en este caso, y que abordar la educación y concientización sobre medidas de seguridad requeriría enfoques más amplios.

En conclusión, el análisis detallado de las diferentes causas que contribuyen al alto índice de robos de celulares en el distrito de SJM durante el período 2021-2023 ha arrojado una serie de hallazgos significativos. Se ha evidenciado que cada causa

tiene un impacto variable en el problema y presenta distintas posibilidades de intervención por parte de la organización y desde el ámbito normativo e institucional.

En primer lugar, la insuficiencia de personal policial en áreas de alto riesgo se ha identificado como un factor de influencia significativa, aunque su impacto se considera moderado en comparación con otros elementos. A pesar de ello, existe una alta factibilidad de implementar mejoras operativas para afrontar esta problemática, lo que sugiere una oportunidad para abordar esta situación.

La falta de coordinación entre la PNP y el MP emerge como una causa con un impacto sustancial en el problema. Las posibilidades de modificación y mejora son notables en ambas dimensiones evaluadas, lo que brinda una vía prometedora para enmendar esta deficiencia y establecer una colaboración más efectiva entre ambas instituciones.

Las deficiencias en el marco legal y legislación actual también han sido identificadas como una contribución significativa al problema. Si bien su impacto es notable, las oportunidades de modificación directa en la organización son limitadas, lo que resalta la necesidad de enfoques más amplios y estructurales para abordar esta causa.

Por último, la escasa educación y concientización sobre medidas de seguridad se considera una causa con un impacto relativamente bajo en comparación con otras. A pesar de ello, existen posibilidades razonables de mejora en la educación y concientización, lo que abre la puerta a intervenciones efectivas en este aspecto.

En conjunto, estos análisis subrayan la complejidad y la interconexión de las causas que contribuyen al problema del robo de celulares en el distrito de SJM. Si bien cada causa presenta oportunidades únicas de intervención, es crucial reconocer la importancia de abordar estas causas de manera integral y coordinada. La implementación de medidas efectivas requerirá un enfoque holístico que involucre a múltiples actores y niveles, incluyendo la organización interna y los aspectos normativos. Solo a través de una estrategia comprensiva y colaborativa se podrá lograr un impacto sostenible y positivo en la reducción de este problema en la comunidad.

3.1.1. Problema reformulado

Problema: “Insuficiencia operativa y jurídica en la respuesta policial al robo de celulares en el distrito de San Juan de Miraflores durante el periodo 2021 - 2023”.

Causa seleccionada: Falta de coordinación entre la Policía Nacional del Perú y el Ministerio Público.

Problema reformulado: La comisaria PNP de San Juan de Miraflores (**el usuario**), requiere una mejor coordinación entre la Policía Nacional del Perú y el Ministerio Público (**la necesidad del usuario**), porque actualmente presentan insuficiencia operativa y jurídica en la respuesta policial al robo de celulares en ese distrito (**consecuencia**).

3.1.2. Desafío de la innovación

¿Cómo podemos mejorar (**verbo**) la coordinación entre la Policía Nacional del Perú y el Ministerio Público en la respuesta policial al robo de celulares (**lo que deseas intervenir**) en el distrito de San Juan de Miraflores (**usuario**) para elevar la suficiencia operativa y jurídica (**consecuencia**)?

Considerando que nuestro enfoque es la atención exclusiva a las víctimas, nos planteamos el desafío de mejorar la coordinación entre la Policía Nacional del Perú y el Ministerio Público en la respuesta policial al robo de celulares en el distrito de San Juan de Miraflores. A través de la implementación de un protocolo interinstitucional, buscamos mejorar la asistencia a los ciudadanos afectados por estos incidentes a nivel nacional, optimizando así la eficacia, eficiencia y satisfacción en las acciones tomadas por ambas instituciones. A continuación, se exponen los fundamentos esenciales que respaldan la importancia y la necesidad de establecer dicho protocolo:

- a) **Coordinación y Colaboración Efectiva:** La instauración de un protocolo interinstitucional establecería un marco de colaboración entre las distintas entidades responsables de abordar los casos de robo de celulares, tales como la PNP, el MP, y también el PJ y otros actores relevantes. Esta colaboración eficaz entre las instituciones permitiría una respuesta coordinada y expedita ante los incidentes, evitando la duplicación de esfuerzos y optimizando la utilización de recursos disponibles.

- b) **Reducción de los Plazos de Respuesta:** La puesta en marcha de un protocolo definido agilizaría los procesos de comunicación y acción entre las diversas entidades involucradas. Este procedimiento más rápido tendría como resultado una disminución significativa en los tiempos de respuesta frente a los casos de robo de celulares, contribuyendo así a brindar una atención más pronta a las víctimas y a lograr una identificación y persecución más eficaz de los delincuentes.
- c) **Claridad en los Procedimientos:** El protocolo interinstitucional establecería pasos concretos y específicos a seguir en cada etapa del proceso, desde la presentación de la denuncia inicial hasta la conclusión del caso. Este enfoque proporcionaría a los funcionarios de todas las instituciones involucradas una guía precisa sobre cómo proceder, reduciendo al mínimo la probabilidad de errores, omisiones o malentendidos en la gestión de los casos.
- d) **Protección de los Derechos:** El protocolo garantizaría la salvaguarda de los derechos tanto de las víctimas como de los acusados a lo largo de todas las etapas del proceso. Además, establecería mecanismos para ofrecer respaldo y asistencia a las víctimas, incluyendo información sobre el proceso legal, orientación emocional y acceso a servicios de apoyo.
- e) **Uso Eficiente de Recursos:** La existencia de un protocolo interinstitucional facilitaría una asignación más eficiente de recursos, tanto humanos como materiales. La definición precisa de roles y responsabilidades posibilitaría una distribución efectiva de tareas, evitando la dispersión de esfuerzos y logrando un uso más eficaz de los recursos disponibles.
- f) **Registro y Análisis de Información:** La implementación de un protocolo permitiría la recopilación sistemática de datos sobre los casos de robo de celulares y las respuestas institucionales correspondientes. Este proceso, a su vez, facilitaría el análisis de tendencias, la identificación de áreas problemáticas y la formulación de estrategias de prevención y mejora continua.

3.2. Experiencias previas para hacer frente al desafío de innovación

Perú

En el año 2021, el Gobierno estableció diversas medidas y políticas públicas. Entre estas, destaca la Política General de Gobierno 2021-2026, aprobada mediante el Decreto Supremo N° 164-2021-PCM. Esta política presenta diez áreas prioritarias con directrices fundamentales y enfoques de acción, orientadas a abordar las principales deficiencias identificadas en la garantía efectiva de los derechos básicos de las personas y en la provisión de servicios esenciales.

El 13 de marzo de 2023, se presentó en el Congreso un Proyecto de Ley con la intención de ajustar el Artículo 195° del Código Penal. Este cambio tiene como meta incrementar las consecuencias legales relacionadas con el delito de receptación, específicamente en lo concerniente a teléfonos móviles. La razón que motiva esta propuesta legal es la necesidad de frenar la venta de artículos robados en los mercados clandestinos, muchos de los cuales están relacionados con actos delictivos violentos. Es importante destacar que esta iniciativa surge debido a la persistente comercialización de celulares robados en el país, a pesar de las campañas amplias para disminuir su presencia en el mercado negro, sin lograr crear una conciencia efectiva en la población.

Además de esto, la ley busca reducir la pérdida de vidas humanas y salvaguardar la dignidad y seguridad de las personas. La exposición al robo de celulares y a su posterior venta ilegal pone en peligro la vida de las personas. Según el Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI), aproximadamente 10 de cada 100 personas en el ámbito urbano del país son víctimas de robos que involucran dinero, carteras y/o celulares. Este proyecto legal tiene como objetivo cerrar los mercados informales que comercializan teléfonos móviles de procedencia dudosa, a veces denominados "equipos móviles manchados de sangre".

Este Proyecto de Ley es crucial para la sociedad, ya que busca educar sobre la importancia de adquirir bienes legítimos y poner fin a la compra de celulares de origen cuestionable. La modificación propuesta en el Artículo 195° del Código Penal tendrá un impacto inmediato y contribuirá a las actividades del Ministerio Público en la prevención y persecución del delito, en particular en lo que se refiere a la receptación

agravada de teléfonos celulares. Además, el Ministerio Público implementará medidas de prevención contra este tipo de delitos, llevará a cabo investigaciones y acciones legales, y representará los intereses de la sociedad en casos de receptación agravada de celulares. Además, esta modificación estará en línea con los objetivos de campañas dirigidas por el OSIPTEL y el Ministerio del Interior (MININTER), que buscan eliminar el comercio de celulares robados en mercados ilegales (Congreso de la República del Perú, 2023).

El 29 de agosto de 2023, el presidente del Consejo de Ministros presentó una serie de argumentos ante los miembros de la Comisión de Constitución del Congreso de la República. Estos argumentos tenían el propósito de justificar la solicitud de poderes legislativos por parte del Poder Ejecutivo. El motivo detrás de esta solicitud era hacer frente al aumento de la inseguridad ciudadana ocasionada por la delincuencia, que operaba de manera más astuta y violenta (Peru21, 2023).

El Primer Ministro explicó el Plan Boluarte que se compone de tres elementos. Uno de estos elementos se centra en la prevención; el segundo se enfoca en combatir directamente al crimen organizado y el tráfico de drogas; y el tercero busca fortalecer a la Policía como institución encargada de la política de seguridad.

Se destaca que las normativas propuestas por el Gobierno tienen como objetivo regular el servicio de transporte público a través de aplicaciones, el cual estaba vinculado con una serie de asaltos. También se busca supervisar las motocicletas, que a menudo se utilizan en robos y en casos de sicariato. Además, se pretende aumentar las sanciones para aquellos que cometan robos de carteras, dinero o celulares, ya que estos delitos representan el 68% de todos los delitos cometidos.

El líder del Consejo de Ministros hizo hincapié en que existen planes para implementar medidas preventivas contra el robo de celulares. Además, se busca aplicar sanciones más severas para la venta de teléfonos móviles robados, ya que muchos de estos dispositivos están vinculados con actos violentos. En este contexto, enfatizó: "La vida de nuestros hijos está siendo interrumpida por un delincuente que vende un celular por 50 soles".

En el año 2023, el Gobierno de Perú implementó una medida legislativa de gran envergadura para enfrentar el robo de celulares y sus delitos conexos. Esta acción se lleva a cabo mediante el Decreto Legislativo N° 1578, que introduce modificaciones al

artículo 189 del Código Penal con el propósito de establecer sanciones penales severas, incluso alcanzando hasta 30 años de prisión, para los delincuentes implicados en casos graves de robo de celulares.

Específicamente, la pena se agrava a 20 a 30 años cuando se recurre al uso de explosivos o vehículos motorizados para cometer el delito, intensificando las consecuencias en situaciones que involucran un mayor riesgo y violencia.

El alcance de esta medida no se limita al robo simple de celulares, sino que también aborda el hurto de terminales de telecomunicaciones (Artículo 222-A), dispositivos móviles, elementos de la red de telecomunicaciones, dispositivos informáticos, sus partes y periféricos, así como otros bienes de naturaleza similar. Esta ampliación busca combatir el mercado negro de equipos móviles y prevenir prácticas delictivas como la clonación de chips y líneas telefónicas.

La importancia de esta modificación legislativa radica en su enfoque integral para abordar no solo el robo de dispositivos, sino también sus implicaciones más amplias, contribuyendo así a la seguridad ciudadana y a la prevención de delitos asociados al robo de celulares.

El Decreto Legislativo N° 1578, promulgado por el Poder Ejecutivo el 18 de octubre de 2023, refleja el compromiso del gobierno peruano en fortalecer las medidas legales para proteger a la población, especialmente en casos relacionados con la seguridad de dispositivos móviles. A pesar de estos esfuerzos, en la actualidad no existen estrategias específicas que sean efectivas y eficientes destinadas a enfrentar el robo, hurto y arrebatos de celulares

Colombia

Colombia implementó dos medidas significativas para combatir el robo, hurto y arrebato de celulares, mostrando un compromiso efectivo en la lucha contra este tipo de delitos.

La primera medida, la Lista Blanca de IMEI, representó un hito en la regulación del mercado de dispositivos móviles. Esta lista consistía en un registro de números de identificación únicos de celulares que estaban legalmente autorizados para su comercialización. Su objetivo era evitar que los IMEI no identificados quedaran en un limbo y facilitar su bloqueo en caso de robo o hurto. Según Morales (2017), esta

iniciativa resultó en un mayor control sobre la comercialización de celulares, reduciendo significativamente la posibilidad de que dispositivos robados fueran revendidos en el mercado.

La segunda medida, la simplificación de denuncias, demostró un enfoque proactivo por parte del gobierno colombiano en la facilitación de los procesos legales para las víctimas de robo de celulares. Ahora, los ciudadanos tenían la posibilidad de realizar la denuncia directamente desde la página web de la Policía Nacional, agilizando considerablemente el procedimiento. Esta medida, destacada por Xataka (2024), llevó a una disminución en los robos de celulares en el país, ya que las víctimas podían reportar más fácilmente los incidentes, lo que a su vez contribuía a la recuperación de los dispositivos y a la persecución de los delincuentes.

Ambas medidas mostraron un enfoque integral por parte del gobierno colombiano para abordar el problema del robo de celulares. La combinación de la regulación del mercado a través de la Lista Blanca de IMEI y la simplificación del proceso de denuncia demostró ser efectiva en la reducción de estos delitos. Este enfoque no solo protegía los derechos de los ciudadanos y promovía la seguridad pública, sino que también enviaba un claro mensaje de que el gobierno estaba comprometido en combatir la delincuencia y en garantizar un entorno seguro para todos los ciudadanos.

Ecuador

Desde 2009, Ecuador ha implementado el Bloqueo Rápido de Celulares Robados, una medida crucial destinada a combatir eficazmente el robo y el uso ilegal de dispositivos móviles en el país. Esta norma establecía que los operadores tenían la obligación de bloquear los celulares reportados como robados en un plazo máximo de 30 minutos, sin depender necesariamente de la presentación de una denuncia formal.

La rápida acción para bloquear los dispositivos reportados como robados tuvo un impacto significativo en la reducción de los casos de robo de celulares en Ecuador. Al evitar que estos dispositivos fueran utilizados ilegalmente, se desincentivó la actividad delictiva relacionada con los celulares, contribuyendo así a mejorar la seguridad ciudadana.

Además, esta medida fomentó la colaboración ciudadana al alentar a las personas a reportar los robos, hurtos y pérdidas de celulares de manera inmediata.

En caso de extravío o robo, los ciudadanos debían comunicarse con el call center de su operadora para reportar el incidente. La operadora procedía entonces a bloquear el dispositivo y a reportarlo a la ARCOTEL (Agencia de Regulación y Control de las Telecomunicaciones).

La ARCOTEL incluía el número de identificación único del celular, conocido como IMEI, en una base de datos de listas negativas y notificaba a las tres operadoras móviles que operaban en el país. Además, se realizaban notificaciones a las autoridades de telecomunicaciones de Colombia y Perú, según los Acuerdos Binacionales establecidos con estos países (El Diario Ecuador, 2011)

Chile

El 27 de enero de 2023 marcó un hito en la lucha contra el crimen en Chile con la entrada en vigor de la normativa que obligaba a las empresas de telecomunicaciones a bloquear celulares robados. Esta medida, producto de un esfuerzo interministerial entre la Subsecretaría de Prevención del Delito y la Subsecretaría de Telecomunicaciones, reflejó el compromiso serio del Gobierno para abordar el problema del robo de celulares y su posterior comercialización ilegal.

Para combatir el robo de dispositivos móviles, se introdujo una nueva normativa en las regulaciones de telecomunicaciones, cuyo principal objetivo era desincentivar estos delitos. Según esta normativa, las empresas de telecomunicaciones están obligadas a bloquear los equipos móviles que sean reportados como robados o hurtados, utilizando el IMEI único de cada dispositivo. Esto incluye dispositivos sustraídos tanto a los usuarios como a las propias empresas.

Anteriormente, no existía una regulación que permitiera el bloqueo de equipos robados de proveedores, como almacenes y vehículos de transporte. La implementación de esta normativa obliga a las empresas telefónicas a desactivar y bloquear los dispositivos robados antes de que puedan ser vendidos o activados en la red. Para llevar a cabo el bloqueo, los propietarios deben presentar una denuncia oficial (Hidalgo, 2023).

Además del bloqueo de los dispositivos robados, la normativa requiere que las empresas proporcionen un número de teléfono y una dirección de correo electrónico para atender las solicitudes de bloqueo. Se estableció un plazo de 120 días para que las empresas habiliten un sistema de acceso remoto para estas solicitudes (Hidalgo, 2023).

La colaboración entre el sector público y privado ha sido crucial para el éxito de esta iniciativa. Los representantes de la industria han elogiado la medida, destacándola como un avance significativo en la prevención del delito. La coordinación entre el Estado y el sector privado se ha subrayado como un factor clave, y se ha reconocido el impacto positivo que esta normativa tendrá en la lucha contra el robo de dispositivos móviles.

En resumen, la entrada en vigencia de esta normativa representó un avance significativo en los esfuerzos por mejorar la seguridad ciudadana en Chile. Al bloquear celulares robados y desincentivar su comercialización ilegal, se esperaba reducir los casos de robo y contribuir a un ambiente más seguro para todos los ciudadanos y empresas del país (Gob.cl, 2023)

3.3. Concepto final de la innovación

3.3.1. Descripción de concepto final de innovación

El notable aumento en la tasa de sustracción de teléfonos móviles entre la población en el área de SJM durante el periodo 2021-2023 ha generado la necesidad de afrontar este problema de manera abarcadora y eficaz. En este escenario, surge como un desafío de innovación la "Implementación de un protocolo interinstitucional con el fin de optimizar la atención al público en casos de hurto de dispositivos móviles a nivel nacional".

A partir de experiencias exitosas acumuladas en el ámbito de la seguridad ciudadana a lo largo del tiempo, queda patente que la formulación y aplicación de protocolos específicos pueden generar resultados de importancia. De acuerdo con el artículo 166° de la Constitución Política del Perú, el cual aborda las funciones de la Policía Nacional, es esencial asegurar la seguridad y el bienestar de la población, enfocándose en este caso en la salvaguardia de los ciudadanos ante el robo de sus teléfonos móviles y las implicaciones asociadas.

El entorno actual requiere un enfoque multidisciplinario que implique a diversas instituciones y agentes fundamentales. Tomando como ejemplo las destacadas unidades de élite de la PNP, que han alcanzado logros notables en la lucha contra diversas formas de delincuencia, resulta imperativo establecer una red de colaboración que abarque desde la Policía hasta las instituciones judiciales y educativas.

La estrategia para abordar este reto se basaría en la puesta en marcha de un protocolo interinstitucional exhaustivo. Dicho protocolo contemplaría la formación de personal especializado en la asistencia a víctimas de robos de teléfonos móviles, la estandarización de procedimientos de denuncia y seguimiento, así como la utilización de tecnología adecuada para identificar y rastrear los dispositivos sustraídos. Además, se fomentaría la colaboración activa entre distintas instituciones para garantizar una respuesta efectiva y rápida.

La ejecución de este protocolo no solo tendría un impacto a nivel local en SJM, sino que también se extendería a nivel nacional. La coordinación entre diferentes áreas permitiría una respuesta uniforme y eficaz frente al problema del robo de teléfonos móviles, asegurando la seguridad de los ciudadanos en todo el país.

El desafío de innovación planteado implica la creación y aplicación de un protocolo interinstitucional completo cuyo propósito es mejorar la atención y la respuesta a los ciudadanos que se ven afectados por incidentes de robo de dispositivos móviles en todo el país. Esta iniciativa busca establecer un marco de colaboración y coordinación entre las distintas entidades del gobierno y actores relevantes que participan en la prevención, investigación y enjuiciamiento de este tipo de delitos.

En ese sentido, el protocolo interinstitucional se basa en la necesidad de abordar con eficacia y eficiencia el problema en aumento de los robos de celulares, que afecta a jóvenes y ciudadanos en diversas áreas del país. Con el fin de lograr esto, se establecerán los siguientes pilares fundamentales:

Colaboración Integral: El protocolo fomentará la cooperación y el flujo de comunicación entre las instituciones involucradas, como la PNP, el MP, el PJ y otras entidades pertinentes. Se delinearán claramente los roles y las responsabilidades de

cada entidad, evitando duplicaciones de esfuerzos y optimizando la asignación de recursos.

Procesos Eficientes: Se definirán procedimientos detallados y específicos para cada etapa del proceso, desde la presentación inicial de la denuncia hasta la resolución del caso en el sistema judicial. Esto agilizará los tiempos de respuesta, reducirá la burocracia y mejorará la administración de los casos, brindando una atención más rápida y efectiva a las víctimas.

Salvaguardia de Derechos: El protocolo asegurará la protección de los derechos de las víctimas y los acusados en todas las fases del proceso. Se implementarán mecanismos para brindar apoyo emocional y orientación legal a las víctimas, garantizando una atención integral y comprensiva.

Utilización Efectiva de Recursos: El protocolo posibilitará una distribución más eficiente de los recursos humanos y materiales. Se establecerán funciones específicas para cada institución, evitando superposiciones y asegurando una asignación adecuada de tareas para una respuesta más eficaz.

Registro y Análisis de Información: Se instaurará un sistema de registro de datos estandarizado para todos los casos de robos de celulares. Esto permitirá analizar tendencias y patrones, facilitando la identificación de áreas problemáticas y la formulación de estrategias preventivas. La implementación exitosa de este protocolo interinstitucional se traducirá en una notable mejora en la asistencia a los ciudadanos afectados por robos de celulares. La agilización de los tiempos de respuesta, la clarificación de los procedimientos y la colaboración efectiva entre instituciones contribuirán a reducir la impunidad y a fortalecer la seguridad ciudadana. Además, la recopilación y el análisis de datos ofrecerán información valiosa y objetiva para tomar decisiones fundamentadas y diseñar o rediseñar estrategias de prevención más eficaces.

En última instancia, la implementación de este protocolo interinstitucional se plantea como una solución innovadora y necesaria para afrontar el reto de los robos de celulares a nivel nacional. Al mejorar la respuesta institucional, proteger los derechos de las víctimas y fortalecer la coordinación entre las entidades

gubernamentales, el protocolo contribuirá significativamente a la seguridad y el bienestar de los ciudadanos en todo el país.

3.3.2. Proceso del Desarrollo del prototipo final de innovación

El proceso para desarrollar el prototipo definitivo de innovación destinado a instaurar el protocolo interinstitucional con el propósito de optimizar la atención al ciudadano en casos de robo de celulares a nivel nacional es el siguiente:

Análisis de Necesidades y Actores Clave: Se iniciará con la realización de una evaluación minuciosa de las necesidades y desafíos actuales en la prestación de atención a las víctimas de robos de celulares en el país. Se identificarán las entidades gubernamentales y partes involucradas cruciales en la prevención, investigación y procesamiento legal de estos delitos.

Elaboración del Diseño del Protocolo: En esta etapa, se establecerán los fundamentos y principios esenciales del protocolo interinstitucional. Se definirá los procedimientos detallados para cada fase del proceso, desde la denuncia inicial hasta la conclusión del caso dentro del sistema judicial. Asimismo, se asignarán roles y responsabilidades específicas a cada entidad participante.

Promoción de la Colaboración y Aprobación: Se constituirá un equipo multidisciplinario que integre representantes de todas las instituciones y actores relevantes. Este grupo colaborará en la revisión y perfeccionamiento del protocolo. Una vez completado, presentaremos el protocolo a las autoridades pertinentes de cada entidad, es decir PNP y MP para su aprobación.

Desarrollo de la Tecnología Subyacente: Con el propósito de optimizar la eficiencia y la comunicación, se implementará una plataforma tecnológica que facilite el seguimiento y la gestión de los casos de robos de celulares. Esta plataforma agilizará la interacción entre las instituciones y posibilitará el registro centralizado de la información.

Capacitación y Concienciación: Se diseñará un plan educativo dirigido al personal de las instituciones involucradas, con el fin de familiarizarlos con el nuevo protocolo y su implementación. Paralelamente, se llevará a cabo campañas de

sensibilización dirigidas a la comunidad para divulgar información sobre el protocolo y las precauciones de seguridad.

Realización de un Piloto: Previo a la ejecución a nivel nacional, se llevará a cabo una fase de prueba en una región piloto que en este caso sería el distrito de SJM, esto permitirá detectar posibles problemas y efectuar ajustes antes de su implementación integral.

Monitoreo y Evaluación: Una vez implantado, estableceremos sistemas de supervisión para evaluar la eficacia del protocolo en términos de tiempos de respuesta, mejora en la atención a las víctimas y colaboración interinstitucional. Se llevará a cabo la recopilación de información que será analizada para detectar áreas de mejora continua.

Continuación de las Mejoras y Escalabilidad: Tomando en cuenta los resultados del monitoreo y la retroalimentación de los usuarios, se implementará los ajustes y perfeccionamientos tanto en el protocolo como en la plataforma tecnológica. Asimismo, se planificará la ampliación gradual del protocolo a nivel nacional.

Evaluación Definitiva y Comentarios: Tras un período de implementación a nivel nacional, se llevará a cabo una evaluación definitiva para medir el impacto global del protocolo en la reducción de robos de celulares y en la satisfacción ciudadana. Se recolectarán observaciones y sugerencias de todas las partes involucradas para futuras mejoras.

Mantenimiento y Actualización Constantes: El protocolo interinstitucional se concebirá como un proceso en constante desarrollo. Se deberá establecer un sistema de mantenimiento y actualización para garantizar su pertinencia y eficacia en el tiempo, adaptándose a los cambios tecnológicos y en las tendencias del crimen.

Con relación a los recursos es fundamental establecer que por tratarse de un protocolo interinstitucional que involucra a varias entidades gubernamentales, estas instituciones ya cuenten con los recursos técnicos y humanos necesarios para su implementación, incluyendo la infraestructura tecnológica requerida y el personal especializado en diferentes áreas. En este contexto, el recurso principal que se necesita es una adecuada gestión de los recursos existentes.

La gestión eficiente implicaría coordinar y organizar los esfuerzos de todas las instituciones involucradas para garantizar una implementación fluida y efectiva del protocolo. Esto incluiría la asignación adecuada de responsabilidades y roles dentro de cada entidad, el establecimiento de canales de comunicación efectivos, la elaboración de planes de trabajo claros y la supervisión constante del progreso del proyecto.

Además, la gestión adecuada también involucraría la realización de actividades de capacitación para el personal de las instituciones, asegurando que estén completamente familiarizados con el nuevo protocolo y su aplicación. Asimismo, se requeriría un esfuerzo continuo para garantizar el cumplimiento y la adopción del protocolo en todas las áreas pertinentes.

Siguiendo este método de desarrollo del prototipo definitivo de innovación, aspiramos a lograr una exitosa instauración del protocolo interinstitucional, con el propósito de mejorar de manera notable la atención y respuesta a los ciudadanos afectados por robos de celulares en todo el país. Es así como, la Tabla 7 detalla información relacionada al concepto final de la innovación.

Tabla 7

Descripción del concepto final de innovación

Ítem	Contenido
¿Cómo se denomina?	El concepto de innovación se denomina "Implementación de un Protocolo Interinstitucional para Optimizar la Atención al Ciudadano en Casos de Robo de Celulares en el distrito de San Juan de Miraflores".
¿En qué consiste la solución?	La propuesta para abordar el problema de los robos de celulares implica la implementación de un protocolo interinstitucional integral. Este protocolo tiene como objetivo mejorar la atención y respuesta a los ciudadanos afectados en todo el país, mediante una colaboración efectiva entre diversas instituciones gubernamentales y actores clave. En este marco, se establecen procedimientos detallados que definen roles y responsabilidades específicos. Además, se contempla el desarrollo y la administración de una plataforma tecnológica destinada a agilizar la gestión de los casos de robo de celulares, siendo este aspecto específicamente a cargo del MP.

¿Para quién es la solución?	La solución está dirigida a las víctimas de robos de celulares en todo el país, así como a las instituciones gubernamentales encargadas de abordar esta problemática, como la Policía Nacional, el MP y el PJ.
¿Para qué es la solución?	El propósito de esta solución es mejorar la eficacia y eficiencia en la atención a las víctimas de robos de celulares, agilizar los plazos de respuesta, fortalecer la colaboración interinstitucional, proteger los derechos de las víctimas y mejorar la seguridad ciudadana en general.
¿Qué valor agrega a los usuarios respecto de lo que hoy existe?	Esta solución agrega valor a los usuarios al proporcionarles una atención más rápida y efectiva en casos de robos de celulares. También reduce la impunidad y mejora la colaboración entre instituciones, lo que a su vez contribuye a una mayor seguridad en la comunidad.
¿Cuáles son las principales acciones del usuario?	Las principales acciones del usuario incluyen presentar una denuncia en caso de robo de celular, recibir orientación y apoyo emocional, participar en procesos judiciales si es necesario y adoptar medidas de seguridad recomendadas.
¿Cuáles son las principales acciones de la organización?	Las principales acciones de la organización involucran la creación y revisión del protocolo interinstitucional, el desarrollo y mantenimiento de la plataforma tecnológica, la capacitación del personal en el nuevo protocolo, la supervisión y evaluación de la implementación, y la colaboración con otras entidades gubernamentales para garantizar la efectividad de la solución.

3.4. Prototipo final de innovación

3.4.1. Descripción de prototipo final- presentación del prototipo final

El prototipo final de innovación se orienta hacia la creación de un Protocolo Interinstitucional integral que involucre principalmente a la PNP, el MP y el PJ, con el propósito de abordar de manera efectiva el problema del alto índice de robos de celulares dirigidos a ciudadanos en el distrito de SJM durante el periodo 2021-2023. Este enfoque se alinea perfectamente con el concepto de innovación "Implementación de un Protocolo Interinstitucional para Optimizar la Atención al Ciudadano en Casos de Robo de Celulares en el distrito de San Juan de Miraflores".

El prototipo final surge como resultado de un diagnóstico exhaustivo realizado por expertos en seguridad y prevención del delito, en colaboración estrecha con las autoridades locales y representantes de la comunidad. Este diagnóstico ha identificado

un aumento significativo en los robos de celulares dirigidos a jóvenes en SJM, lo que demanda una solución coordinada y efectiva.

El prototipo final se compone de los siguientes elementos adaptados a la investigación y contexto específico:

- A. **Conocimiento y Análisis de la Situación:** El Protocolo Interinstitucional comenzará con la identificación y análisis exhaustivo de la problemática, involucrando la recopilación de datos estadísticos, análisis de patrones y evaluación de áreas de mayor incidencia. Este enfoque permitirá diseñar estrategias precisas para combatir el problema.
- B. **Coordinación y Colaboración entre Instituciones Clave:** El Protocolo enfatiza la estrecha colaboración y la participación conjunta de la Policía Nacional del Perú (PNP), el Ministerio Público (MP) y el Poder Judicial (PJ). En este sentido, se constituirá un comité interinstitucional compuesto por el comisario titular de la Jurisdicción de la PNP, un representante del MP y otro del PJ. Este comité asegurará una coordinación efectiva y un flujo constante de información entre las entidades involucradas.
- C. **Atención Especializada a Víctimas Jóvenes:** El Protocolo subraya la importancia de brindar una atención especializada y empática a los ciudadanos víctimas de robos de celulares. Se establecerán mecanismos sólidos para proporcionar apoyo emocional, asesoramiento legal y orientación, a través de líneas telefónicas de ayuda y centros de atención específicos.
- D. **Estrategias de Prevención y Concientización:** El Protocolo incluirá estrategias de prevención dirigidas a jóvenes, padres y educadores en SJM. Se llevarán a cabo campañas educativas en escuelas, talleres comunitarios y eventos de sensibilización para promover el uso seguro de dispositivos móviles y evitar situaciones de riesgo.
- E. **Uso Estratégico de la Tecnología:** El prototipo incorporará el uso estratégico de la tecnología para mejorar la eficiencia de la respuesta. Se desarrollarán aplicaciones móviles interactivas que proporcionarán

información sobre seguridad en línea, prevención de robos y canales para reportar incidentes de manera rápida y segura.

- F. Evaluación y Mejora Continua:** El prototipo será sometido a evaluaciones periódicas en SJM para medir su efectividad y recopilar comentarios de la comunidad. Estos resultados se utilizarán para realizar ajustes y mejoras continuas, garantizando una respuesta adaptable y eficaz.

La implementación de este prototipo final permitirá enfrentar con precisión y pertinencia el aumento en robos de celulares dirigidos a ciudadanos en SJM. Al fortalecer la colaboración interinstitucional, proporcionar atención especializada, promover la prevención y aprovechar la tecnología contextualizada, se aspira a una reducción significativa en la incidencia de estos delitos, mejorando así la seguridad y el bienestar de la población joven en el distrito.

Este enfoque se alinea coherentemente con el concepto de innovación "Implementación de un Protocolo Interinstitucional para Optimizar la Atención al Ciudadano en Casos de Robo de Celulares en el distrito de San Juan de Miraflores", al adaptar y aplicar de manera precisa los principios fundamentales del protocolo a un contexto específico y local, respondiendo de forma eficaz a la problemática identificada en la investigación.

Asimismo, el prototipo final se compone de los siguientes procedimientos o pasos para aplicar el Protocolo Interinstitucional con el objetivo de optimizar la atención al ciudadano en casos de robo de celulares, se presentan los pasos generales que podrían considerarse en la implementación de dicho protocolo, los cuales también se encuentran en los esquemas visuales presentados en la Figura 12, Figura 13 y, finalmente, el prototipo final en la Figura 14:

1. Identificación y Coordinación Institucional:

- Identificar las instituciones clave involucradas en la atención a casos de robos de celulares, como la PNP, el MP y el PJ.
- Establecer un comité interinstitucional compuesto por representantes de cada entidad para coordinar y ejecutar el protocolo, en este sentido, la creación de un comité

interinstitucional juega un papel fundamental en el proceso, asegurando una coordinación efectiva y una toma de decisiones informada.

El comité será creado con el propósito específico de supervisar la implementación del protocolo interinstitucional. Para garantizar su eficacia, se deben seguir los siguientes pasos:

1. **Definición de Objetivos y Alcance:** Antes de la creación del comité, es crucial establecer claramente los objetivos y el alcance del protocolo interinstitucional. Esto proporcionará una guía clara para las funciones del comité.
2. **Selección de Miembros:** El comité estará integrado por representantes de las instituciones clave relacionadas con la gestión de casos de robo de celulares, por parte de la PNP este será el comisario de San Juan de Miraflores, designado por el jefe de la División Policial Sur 2, a fin de supervisar y ejecutar dicho protocolo. Por parte del Ministerio Público será el Fiscal Penal Titular de SJM y por parte del Poder Judicial será el Juez del Juzgado de SJM, en vista que la labor propia de atención en base al protocolo será realizada por los demás operadores de justicia (personal PNP, fiscales adjuntos, secretarios del juzgado). La selección de los miembros se realizará en función de su experiencia y habilidades para aportar al diseño y la implementación del protocolo.
3. **Nombramiento de Líderes:** Se designarán líderes dentro del comité, responsables de coordinar las actividades y asegurar el cumplimiento de los objetivos establecidos. Estos líderes actuarán como enlaces entre las diferentes instituciones y serán clave para mantener la cohesión y la dirección del grupo.

Una vez formado, el comité tendrá una serie de funciones y responsabilidades claras que cumplir:

1. **Diseño del Protocolo:** Verificar y supervisar el cumplimiento del protocolo interinstitucional, definiendo los roles, responsabilidades y

procedimientos específicos de cada entidad involucrada en el manejo de casos de robos de celulares.

2. **Coordinación y Comunicación:** El comité será responsable de garantizar una comunicación fluida y una coordinación efectiva entre todas las instituciones participantes. Esto implicará la organización de reuniones regulares, el intercambio de información relevante y la resolución de posibles conflictos o discrepancias.
3. **Seguimiento y Evaluación:** El comité llevará a cabo un seguimiento continuo del proceso de implementación del protocolo, evaluando su efectividad en términos de tiempos de respuesta, colaboración interinstitucional y satisfacción del ciudadano. Los resultados de estas evaluaciones se utilizarán para realizar ajustes y mejoras en el protocolo según sea necesario.

La creación y funcionamiento de un comité interinstitucional es un componente esencial a fin de verificar y supervisar dicho protocolo interinstitucional para abordar los robos de celulares. A través de una estructura organizativa clara y funciones bien definidas, el comité facilitará la colaboración entre las instituciones, asegurando una respuesta efectiva y coordinada ante esta problemática.

2. **Diseño y Elaboración del Protocolo:**

- Desarrollar un protocolo detallado que establezca los roles, responsabilidades y procedimientos específicos de cada institución en el manejo de casos de robos de celulares.
- Definir los pasos a seguir desde la denuncia inicial hasta la resolución del caso.

3. **Capacitación del Personal:**

- Capacitar al personal de las instituciones involucradas en los procedimientos y principios del protocolo.

- Brindar formación sobre cómo interactuar con las víctimas y colaborar con otras entidades.

4. Establecimiento de Canales de Comunicación:

- Establecer canales de comunicación directa y eficiente entre las instituciones para la transferencia de información relevante y el seguimiento de casos.

5. Recepción y Registro de Denuncias:

- La Policía Nacional será la entidad encargada de recibir las denuncias de robos de celulares.
- Registrar la denuncia de manera detallada y recopilar la información necesaria para el análisis y la investigación.

6. Inicio de la Investigación:

- Iniciar la investigación del caso de manera oportuna y eficiente, recopilando pruebas, realizando entrevistas y analizando la información disponible.

7. Intervención del Ministerio Público:

- El MP debe ser informado sobre los casos de robos de celulares y dar seguimiento a las investigaciones.
- Coordinar con la Policía Nacional para asegurar la recolección adecuada de evidencia y la legalidad del proceso.

8. Proceso Judicial:

- En casos en los que se presente suficiente evidencia, el MP procederá con la presentación de cargos ante el PJ.
- El PJ llevará a cabo el proceso judicial correspondiente, asegurando el debido proceso y la imparcialidad.

9. Atención a Víctimas:

- Brindar apoyo y atención especializada a las víctimas de robos de celulares, ofreciendo asesoramiento legal y orientación.

10. Monitoreo y Evaluación Continua:

- Realizar un seguimiento constante de la implementación del protocolo y evaluar su efectividad en términos de tiempos de respuesta, colaboración interinstitucional y satisfacción del ciudadano.

11. Mejora Continua:

- Basándose en los resultados de la evaluación, realizar ajustes y mejoras en el protocolo para abordar áreas de mejora identificadas.

12. Divulgación y Concientización:

- Llevar a cabo campañas de sensibilización y concientización dirigidas a la comunidad sobre el protocolo y medidas de prevención de robos de celulares.

Figura 12

Participación Interinstitucional

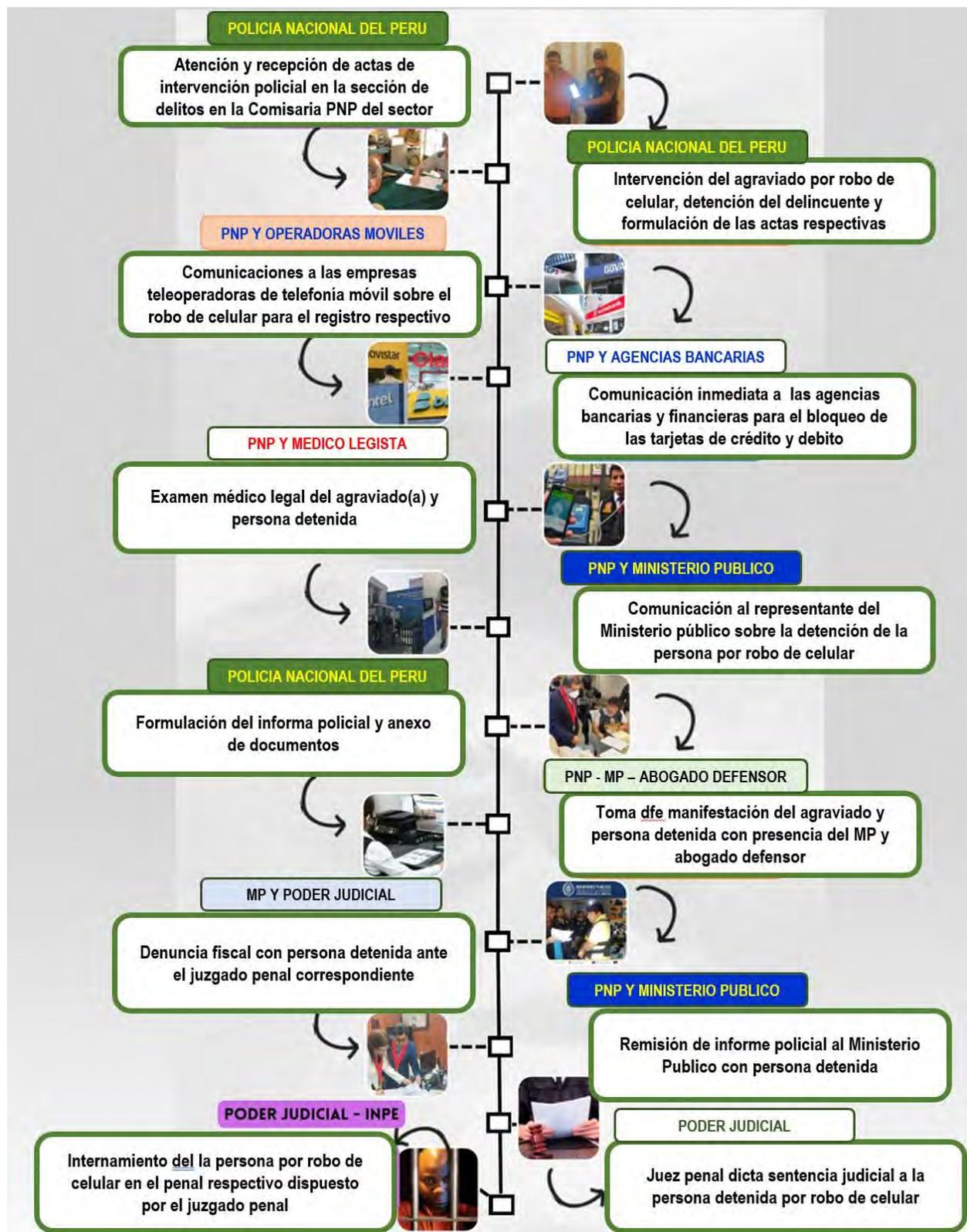


Figura 13

Protocolo Interinstitucional

Figura 14

Prototipo final del Protocolo Interinstitucional



3.4.2. Proceso de Desarrollo del Prototipo final de innovación

El despliegue del proceso de desarrollo del prototipo final de innovación tiene como meta principal la exitosa implementación de un Protocolo Interinstitucional destinado a mejorar la atención ciudadana en casos de robo de celulares a nivel nacional. Este enfoque estratégico se articula mediante una secuencia de pasos colaborativos y centrados en abordar el desafío planteado.

En una primera etapa, se llevó a cabo la recopilación y análisis de información esencial vinculada al robo de celulares y sus consecuencias a nivel nacional. Este análisis incluyó un estudio detallado de estadísticas, especialmente aquellas proporcionadas por la PNP, ya que las víctimas tienden a recurrir inmediatamente a las comisarías en casos delictivos.

Para generar soluciones efectivas, se organizaron sesiones de lluvia de ideas y grupos de trabajo multidisciplinarios. Durante estas instancias, el personal policial especializado en robos, representantes gubernamentales y otros actores clave compartieron perspectivas y propuestas para abordar de manera integral y colaborativa el desafío planteado.

Como resultado de esta interacción, se delinearon los lineamientos y principios fundamentales del Protocolo Interinstitucional, estableciendo procedimientos específicos para cada etapa, desde la identificación del incidente de robo de celulares hasta la atención a la víctima y el procesamiento legal.

Antes de la implementación a nivel nacional, se llevará a cabo una fase de prueba en una región piloto, en este caso, el distrito de SJM. Esto posibilitará la detección de posibles problemas y ajustes según la retroalimentación y los resultados obtenidos. Durante esta etapa, se promoverá la colaboración y el intercambio de información entre las instituciones involucradas.

Una vez validados y ajustados los procedimientos, se procederá a la implementación a nivel nacional, estableciendo sistemas de supervisión para evaluar la eficacia del protocolo en términos de tiempos de respuesta, mejora en la atención a las víctimas y colaboración interinstitucional. Los datos recopilados se utilizarán para identificar áreas de mejora continua.

Con el fin de garantizar la pertinencia y eficacia del protocolo en el tiempo, se establecerá un sistema de mantenimiento y actualización constante. Esto asegura que el protocolo se adapte a los cambios tecnológicos y a las tendencias del crimen, manteniéndose relevante y efectivo en la atención al ciudadano afectado por robos de celulares.



Capítulo IV: Análisis de deseabilidad, factibilidad y viabilidad del prototipo.

4.1. Análisis de deseabilidad

La deseabilidad del Protocolo Interinstitucional se fundamenta en la clara identificación de la necesidad de intervención frente al aumento de robos de celulares en SJM, donde se roban 177 dispositivos por hora, destacando la urgencia de una respuesta efectiva (DIRIN PNP, 2022). La atención especializada a víctimas jóvenes refleja un enfoque sensible hacia un grupo vulnerable, fortaleciendo la pertinencia y humanización del protocolo. La colaboración interinstitucional, evidenciada en la coordinación entre la PNP, el MP y el PJ, subraya una respuesta integral y efectiva al problema. La creación de un comité interinstitucional fortalece la colaboración y el intercambio de información, potenciando la capacidad de abordar el desafío de manera conjunta. Además, el enfoque preventivo y de atención, con estrategias adaptadas a la tecnología, añade un componente proactivo y eficiente al protocolo. La implementación de evaluaciones periódicas y la mejora continua demuestran un compromiso sostenido con la adaptabilidad y la eficacia a largo plazo, consolidando así la deseabilidad del Protocolo Interinstitucional, donde cada uno de los afectados valora una respuesta efectiva.

En resumen, la propuesta se destaca por abordar integralmente el problema, considerar las necesidades específicas de la comunidad y fomentar la participación de las instituciones clave, lo que la hace altamente deseable.

4.2. Análisis de factibilidad

La viabilidad del Protocolo Interinstitucional se evalúa considerando diversos aspectos. La recopilación de datos y su análisis, aunque requieren recursos técnicos, son factibles gracias al apoyo de las instituciones involucradas, lo que señala una viabilidad técnica en la implementación del protocolo. La coordinación interinstitucional, que se destaca en la creación de un comité, es factible, aunque requerirá acuerdos formales y procesos de coordinación establecidos para garantizar una colaboración efectiva entre las instituciones. La capacitación del personal en los procedimientos y principios del protocolo se percibe como práctica y viable, ya que puede llevarse a cabo mediante programas específicos. El desarrollo tecnológico,

como la creación de aplicaciones móviles, es factible, pero debe adaptarse a las capacidades locales para garantizar su efectividad.

La fase de prueba piloto en SJM se destaca como un paso clave, permitiendo la identificación de posibles problemas antes de la implementación a nivel nacional y aumentando así la factibilidad del protocolo. La implementación de sistemas de evaluación es considerada factible, pero se subraya la necesidad de un compromiso constante y recursos para realizar ajustes, asegurando así una mejora continua. En resumen, la implementación del Protocolo Interinstitucional es técnica y operativamente viable con una planificación cuidadosa y la asignación adecuada de recursos necesarios, indicando una viabilidad práctica y técnica en ambos ámbitos.

En síntesis, la ejecución del Protocolo Interinstitucional es alcanzable tanto desde una perspectiva técnica como operativa. La obtención de datos, la coordinación entre instituciones, la formación del personal y la prueba piloto en SJM son todas acciones factibles. Aunque la implementación de sistemas de evaluación demanda compromiso y recursos, se contempla como una meta alcanzable para asegurar mejoras continuas. En resumen, el protocolo muestra ser factible con una planificación cuidadosa y la asignación apropiada de recursos, subrayando su viabilidad tanto en términos prácticos como técnicos.

4.3. Análisis de viabilidad

La viabilidad del Protocolo Interinstitucional se respalda sólidamente en varios aspectos clave. La experiencia del personal policial se presenta como un activo invaluable, acelerando la identificación de patrones y la resolución de casos para aumentar la eficacia general del protocolo. La coordinación mejorada entre instituciones no solo fortalecerá la respuesta integral al problema, sino que también tiene el potencial de generar ahorros significativos al evitar la duplicación de esfuerzos y recursos. Además, los beneficios a largo plazo, como la reducción del índice de robos y la mejora en la seguridad, prometen contribuir sustancialmente al bienestar de la población. Es importante destacar que en la implementación de este protocolo no se requerirá ninguna inversión adicional, puesto que las instituciones involucradas, como la Policía Nacional del Perú, el Ministerio Público y el Poder Judicial, cuentan con personal experimentado en casos de robo de celulares, así como con infraestructura y equipos informáticos adecuados, lo que minimiza los costos económicos. Incluso el

tiempo es relativo, puesto que el personal de estas instituciones trabaja las 24 horas, asegurando una disponibilidad constante para la colaboración y la ejecución del protocolo. El retorno de la inversión (ROI) se visualiza como una consecuencia directa de la implementación exitosa, traduciéndose en la disminución de delitos y una mejora palpable en la calidad de vida. La sustentabilidad del protocolo se garantiza mediante su actualización constante, permitiéndole adaptarse de manera efectiva a cambios tecnológicos y tendencias del crimen. En resumen, la propuesta se revela como económicamente viable, con beneficios a largo plazo que superan los costos iniciales, respaldada por una colaboración eficaz y la capacidad de adaptación continua del protocolo a las dinámicas cambiantes.



Conclusiones

- a. La implementación de un protocolo interinstitucional es fundamental para abordar de manera efectiva el preocupante aumento de robos de celulares en el distrito de San Juan de Miraflores. Este protocolo debe centrarse en la coordinación y colaboración efectiva entre la Policía Nacional del Perú, el Ministerio Público y otros actores relevantes, reduciendo los plazos de respuesta, estableciendo procedimientos claros, protegiendo los derechos de las víctimas y utilizando eficientemente los recursos disponibles. Contar con un protocolo claro y bien definido permitirá una respuesta más rápida y eficaz ante los casos de robo de celulares, lo que beneficiará directamente a la comunidad al reducir el tiempo de espera para la resolución de los casos y aumentar la confianza en las autoridades.
- b. La falta de colaboración efectiva entre la Policía Nacional del Perú y el Ministerio Público constituye una de las principales causas del problema, limitando la investigación y enjuiciamiento de los delincuentes. Es crucial establecer mecanismos para una coordinación fluida y la sincronización de acciones entre ambas instituciones, garantizando una persecución penal integral que evite la impunidad de los delincuentes y contribuya a romper el ciclo delictivo. Contar con un protocolo interinstitucional sólido permitirá una mejor coordinación entre la policía y el sistema judicial, lo que facilitará la investigación y enjuiciamiento de los responsables de los robos de celulares, disuadiendo así futuros actos delictivos y promoviendo la seguridad ciudadana.
- c. Los vacíos y lagunas en el marco legal relacionados con el hurto de dispositivos móviles dificultan la identificación y persecución de los responsables, permitiendo cierto grado de impunidad. Es necesario revisar y mejorar las leyes y regulaciones vigentes, introduciendo definiciones precisas y claras sobre este tipo de delito, así como aplicar medidas punitivas más rigurosas para disuadir su comisión. La implementación de un protocolo interinstitucional ayudará a cerrar estos vacíos legales al establecer procedimientos claros y coordinados para la investigación y enjuiciamiento de los casos de robo de celulares, lo que fortalecerá el marco legal y contribuirá a una mayor efectividad en la persecución de los delincuentes.
- d. La escasa educación y concientización sobre las medidas de seguridad, contribuyen significativamente al aumento de los robos de celulares. Es

fundamental implementar estrategias educativas y campañas de sensibilización que promuevan prácticas seguras y una mayor conciencia sobre la importancia de proteger los dispositivos móviles, especialmente entre los jóvenes, para reducir la vulnerabilidad ante la delincuencia. La implementación de un protocolo interinstitucional puede servir como plataforma para la coordinación de estas iniciativas educativas, asegurando que lleguen a la comunidad de manera efectiva y se enfoquen en áreas específicas de prevención, lo que contribuirá a reducir la incidencia de robos de celulares y promoverá un entorno más seguro para todos los ciudadanos.



Recomendaciones

- a. Es imperativo establecer una Política Nacional de Seguridad Ciudadana que aborde de manera integral el creciente problema del robo de celulares. Esta política debería fundamentarse en estrategias basadas en datos actualizados, priorizando la seguridad ciudadana como una preocupación urgente. La implementación de medidas específicas dirigidas a contrarrestar la persistente tendencia al alza en este delito es esencial para salvaguardar a la población.
- b. Es necesario realizar Reformas en la Gestión Policial, específicamente revisando las normativas que rigen la rotación y encasillamiento temporal del personal en SJM. Esta revisión busca fortalecer la presencia continua de la policía en áreas críticas y, simultáneamente, promover una mayor coordinación entre la PNP y el MP. Esto garantizará una persecución integral de los delincuentes, contribuyendo así a la reducción de la impunidad.
- c. Se deben llevar a cabo Reformas Legales enfocadas en enmendar deficiencias relacionadas con el hurto de dispositivos móviles. La mejora en la tipificación legal es crucial para facilitar la identificación y persecución de infractores, contribuyendo a disminuir la actividad delictiva asociada al robo de celulares.
- d. Es imperativo establecer la implementación y ejecución de un protocolo como pilar fundamental para fortalecer la prevención del robo de celulares, trabajando de la mano con iniciativas educativas. Sin embargo, es crucial reconocer que la existencia de un protocolo por sí solo no es suficiente para abordar de manera integral este problema. Por consiguiente, se destaca la importancia de combinar estratégicamente dicho protocolo con programas educativos y campañas de sensibilización como un componente esencial y altamente efectivo. Estas iniciativas educativas tienen como objetivo informar a la comunidad sobre las medidas preventivas y los riesgos asociados con el robo de celulares, además de fomentar una cultura de responsabilidad y vigilancia ciudadana. Al promover el conocimiento y la conciencia pública, se empodera a los ciudadanos para tomar medidas proactivas y colaborar con las autoridades en la prevención y denuncia de estos delitos. Asimismo, se subraya que la implementación de un protocolo efectivo, complementado con una sólida base educativa, no solo constituye una respuesta inmediata, sino que sienta las

bases para una prevención continua y sostenible a largo plazo. De esta manera, tanto el protocolo como las iniciativas educativas se integran de manera sinérgica, creando una estrategia integral que maximiza el impacto y la eficacia en la reducción del robo de celulares.



Referencias bibliográficas

- Asch, S. E. (1955). Opinions and social pressure. *Scientific American*, 193(5), 31-35.
 Recuperado de https://elibro.net/es/lc/fapvirtual/login_usuario/?next=/es/lc/fapvirtual/inicio/
- Ayos, Emilio Jorge (agosto, 2012). Prevención del delito y construcciones teóricas: Tres momentos para su problematización. *Second ISA Forum of Sociology*, Asociación Internacional de Sociología. Asociación Internacional de Sociología (ISA), Buenos Aires.
- Bacigalupo, Enrique, Lineamientos de la teoría del delito, Juricentro, San José, 1985, p. 143.
- Banco Mundial. (2018). El costo económico del robo de celulares en América Latina y el Caribe. Recuperado de <https://www.bancomundial.org/es/news/feature/2018/07/03/el-costoeconomico-del-robo-de-celulares-en-america-latina-y-el-caribe>
- Bandura, A. (1977). *Social Learning Theory*. General Learning Press. Recuperado de https://www.asecib.ase.ro/mps/Bandura_SocialLearningTheory.pdf
- Calabuig, G. (2004) *Medicina Legal y Toxicología*. España (6ª ed.). Elsevier
- Centro de Investigación Pew. (2013). *"Estrés y Preocupación: Pérdida y Robo de Teléfonos Móviles"*. Recuperado de https://elibro.net/es/lc/fapvirtual/login_usuario/?next=/es/lc/fapvirtual/inicio/
- Chang, R. (2018). Delitos contra el patrimonio en el Perú. *Revista de Derecho Penal y Criminología*, 5(1), 52-67.
- Cobo del Rosal, M. (2012). *Lecciones de derecho penal: Parte general* (19ª ed.). Tirant lo Blanch.

Decreto Legislativo N° 1267, *Ley de la Policía nacional del Perú*. Publicado el 18 de diciembre de 2016. Diario Oficial el Peruano.

Decreto Legislativo N° 28774. (2017), *Registro Nacional de Equipos Terminales Móviles para la Seguridad*, Publicado en el diario el Peruano, el 6 de enero de 2017. Lima-Perú.

Decreto Legislativo N° 635, (1991). *Código Penal Peruano*, Publicado en el diario el Peruano, 3 de abril., Lima-Perú.

Decreto Legislativo N° 702 (1994), Organismo Supervisor de Inversión Privada en Telecomunicaciones - OSIPTEL, Publicado en el diario el Peruano el 26 de enero 1994. Lima-Perú

Decreto supremo Nro. 009-2017-IN (2017); *Reglamento del Decreto Legislativo N° 28774*, Publicado en el diario el Peruano el 3 de abril. Lima-Perú.

DINI. (2022). Dirección Nacional de Inteligencia – Apreciación de Inteligencia No XXXX-XXX. Lima.

DIRIN PNP. (2022). Dirección Nacional de Inteligencia de la Policía Nacional del Perú Apreciación de Inteligencia No XXXX-XXX. Lima.

DIRIN PNP. (2023). Dirección Nacional de Inteligencia de la Policía Nacional del Perú Apreciación de Inteligencia No XXXX-XXX. Lima.

El Comercio. (2021, 22 de octubre). Más de un millón de celulares fueron robados en el Perú en lo que va del año. <https://elcomercio.pe/tecnologia/mas-de-unmillon-de-celulares-fueron-robados-en-el-peru-en-lo-que-va-del-ano-noticia/>

El Comercio. (2023, 15 de noviembre). Más de un millón de celulares fueron robados

en el Perú en lo que va del año.

<https://elcomercio.pe/tecnologia/moviles/osiptel-bloqueara-desde-hoycelulares-con-imei-clonado-como-saber-si-me-equipo-sera-afectado-noticia>

El Diario Ecuador. (2011). Medidas contra el robo de celulares. Recuperado de

<https://www.eldiario.ec/noticias-manabi-ecuador/194101-medidas-contra-el-robo-de-celulares/>

El País. (2017). El robo de teléfonos, cuestión de Estado en América Latina. *El País*.

Recuperado de

https://elpais.com/elpais/2017/11/27/planeta_futuro/1511816204_179217.html

Eysenck, H. J. (1997). Crime and personality. *Psychology, Crime & Law*, 3(1-2), 7-32.

Recuperado de

https://elibro.net/es/lc/fapvirtual/login_usuario/?next=/es/lc/fapvirtual/inicio/

Felson, M., & Cohen, L. E. (1980). Human Ecology and Crime: A Routine Activity Approach. *Human Ecology*, 8(4), 389-406.

Fisher, H. (2017, 14 de setiembre). La psicología del robo de teléfonos: por qué la gente lo hace. *Psicología hoy*.

<https://www.psychologytoday.com/us/blog/thewhy-behind-the-buy/201709/the-psychology-phone-theft-why-people-do-it>

Gob.Cl. (2023, 4 de enero). Normativa obligará a empresas a bloquear celulares robados. Recuperado de

<https://www.gob.cl/noticias/normativa-obligaraempresas-bloquear-celulares-robados/>

Gottfredson, M. R., & Hirschi, T. (1990). A general theory of crime. Stanford University Press. Recuperado de

https://elibro.net/es/lc/fapvirtual/login_usuario/?next=/es/lc/fapvirtual/inicio/

Griffiths, M. (2000). Does Internet and computer "addiction" exist? Some case study

- evidence. *CyberPsychology & Behavior*, 3(2), 211-218. Recuperado de https://elibro.net/es/lc/fapvirtual/login_usuario/?next=/es/lc/fapvirtual/inicio/
- GSMA. (2018). Cómo combatir el robo de celulares en América Latina. Recuperado de <https://www.gsma.com/latinamerica/es/combater-robo-celulares-america-latina/>
- Gutiérrez, J. (2019). La penalización del hurto como garantía de la protección de los derechos fundamentales. *Revista de Derecho y Sociedad*, 32(2), 67-82.
- Hirschi, T. (1969). *Causes of Delinquency*. University of California Press.
- Kaspersky. (2020). Ciberataques a usuarios de móviles en América Latina. Recuperado de <https://www.kaspersky.es/blog/ciberataques-moviles-americalatina/20016/>
- La República. (2022, 30 de agosto). Osiptel: más de 4.000 celulares son robados al día en Perú. <https://larepublica.pe/sociedad/2022/08/30/osiptel-casi-7000celulares-se-roban-o-pierden-al-dia-en-peru-afirma-exviceministro-del-mininter>
- Patitó, J. (2000). *Medicina Legal*. Argentina: Centro Norte
- Perú 21. (2023, 16 de noviembre). Osiptel: Más de cuatro mil de celulares son robados en lo que va del 2023. <https://peru21.pe/lima/osiptel-mas-de-cuatro-mil-decelulares-son-robados-en-lo-que-va-del-2023-peru-seguridad-robos-celularesosiptel-noticia/>
- Ley N° 4469: "Proyecto de ley que modifica el artículo 195° del código penal, delito de
- Mendes de Carvalho, É. (2005). *Punibilidad y delito*. Universidad de Zaragoza.
- Mezger, Edmundo, *Tratado de derecho penal*, Editorial Revista de Derecho Privado, Madrid, 1935.

- Ministerio de Justicia. (2013). Teoría del Delito, Recuperado de chromeextension://efaidnbnmnnibpcajpcglclefindmkaj/https://www.mpfm.gob.pe/escuela/contenido/actividades/docs/3701_4.pdf <https://www.minjus.gob.pe> Teoría Delito.
- Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información. (2014). Gobierno enfatiza esfuerzos por controlar el robo de celulares. Ministerio de Telecomunicaciones y de la Sociedad de la Información del Ecuador. <https://www.telecomunicaciones.gob.ec/gobierno-enfatiza-esfuerzos-por-controlar-el-robo-de-celulares/>
- Morales, J. (2017). *La política regulatoria contra el robo de celulares en América Latina: un análisis comparativo*. Tele semana. Recuperado de <https://www.telesemana.com/blog/2017/05/22/la-politica-regulatoria-contra-el-robo-de-celulares-en-america-latina-un-analisis-comparativo/>
- Observatorio Iberoamericano de la Seguridad. (2019). El costo social del robo de celulares. Recuperado de <http://observatorioseguridad.org/wp-content/uploads/2019/09/Costo-Social-del-Robo-de-Celulares.pdf>
- Ayos, E. (2014). Prevención del delito y teorías criminológicas: tres problematizaciones sobre el presente. *Revista Estudios Socio Jurídicos*, 16 (2).
- Peña González, O., & Almanza Altamirano, F. (2010). *Teoría del Delito: Manual Práctico para su Aplicación en la Teoría del Caso*. Editorial Nomos & Thesis E.I.R.L.
- Perú 21. (2023, 16 de noviembre). Osiptel: Más de cuatro mil de celulares son robados en lo que va del 2023. <https://peru21.pe/lima/osiptel-mas-de-cuatro-mil-decelulares-son-robados-en-lo-que-va-del-2023-peru-seguridad-robos-celularesosiptel-noticia/>

Perú21. (2023, 30 de agosto). Duras penas para robo de celulares, carteras y dinero. Recuperado de [https://peru21.pe/lima/pcm-facultades-legislativas-albertootarola-seguridad-ciudadana-inseguridad-robo-de-celulares-duras-penaspara-robo-de-celulares-carteras-y-dinero-noticia/receptación en su forma agravada, sobre teléfono celular.](https://peru21.pe/lima/pcm-facultades-legislativas-albertootarola-seguridad-ciudadana-inseguridad-robo-de-celulares-duras-penaspara-robo-de-celulares-carteras-y-dinero-noticia/receptación%20en%20su%20forma%20agravada,%20sobre%20teléfono%20celular.)", Congreso de la República, Perú. (2023).

Rogers, E. (2003). Diffusion of innovations. Nueva York. Free Press. Recuperado de <https://teddykw2.files.wordpress.com/2012/07/everett-m-rogers-diffusion-ofinnovations.pdf>

Rosen, L. D. (2017). Cuando te roban el smartphone: efectos psicológicos y emocionales. Psicología Hoy

Roxin, C., Arzt, G., & Tiedemann, K. (1989). Introducción al derecho penal y al derecho penal procesal (L. A. Zapatero & J. L. Gómez Colomer, Trans.). Barcelona, España: Editorial Ariel S.A.

Sampson, R. J., & Groves, W. B. (1989). Community Structure and Crime: Testing Social-Disorganization Theory. *American Journal of Sociology*, 94(4), 774-802.

Shaw, C., & McKay, H. D. (1942). Juvenile delinquency and urban areas. University of Chicago Press. Recuperado de https://elibro.net/es/lc/fapvirtual/login_usuario/?next=/es/lc/fapvirtual/inicio/

Sherman, L.W. (1949), Principles of Crime Prevention, Washington, DC: Police Foundation.

Silicon. (2014). El robo de celulares en América Latina: un problema aún por resolver. Recuperado de <https://www.siliconweek.com/e-enterprise/el-robo-de-celularesen-america-latina-un-problema-aun-por-resolver-55123?print=pdf>

Hidalgo, J. (2023, enero 6). Así funciona el bloqueo de celulares nuevos para evitar su comercialización tras robos. La Tercera.

<https://www.latercera.com/servicios/noticia/asi-funciona-el-bloqueo-de-celulares-nuevos-para-evitar-su-comercializacion-tras-robos/55CJISDMBVGGHECCQMYEQC46KI/>

Silva Sánchez, Jesús-María, Aproximación al derecho penal contemporáneo, J. M. Bosch Editor, Barcelona, 1992.

Smith, J. y Jones, M. (2020). Understanding Crime: An Introduction. Wiley-Blackwell.

Soler, S. (1978). Derecho Penal Argentino (4th ed.). Buenos Aires, Argentina:

Tipográfica Editora Argentina.

Urquiza, J. (2010). Código Penal. Lima: Moreno S.A.

Xataka. (2024). *Gobierno fortalecerá medidas para luchar contra el hurto de celulares.*

Recuperado de <https://www.xataka.com.co/celulares/gobierno-va-a-fortalecerlas-medidas-para-luchar-contra-el-hurto-de-celulares>

Zaffaroni, Eugenio Raúl, Manual de derecho Penal. Parte General, 4ª reimpresión de la 2ª edición, Cárdenas, México D.F., 1998, p. 18.

Anexos

Consentimiento de informado

REGISTRO DE CONSENTIMIENTO DE LO INFORMADO

Implementación de un protocolo para enfrentar la insuficiencia operativa y jurídica en respuesta policial al robo de celulares en el distrito de San Juan de Miraflores durante el periodo 2021 - 2023

Mediante la suscripción de la presente, doy mi consentimiento para participar en el estudio y declaro que:

- Mi participación es enteramente voluntaria,
- He recibido información en forma verbal sobre el estudio y he leído la información escrita adjunta,
- He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas,
- Entiendo que puedo finalizar mi participación en cualquier momento, sin que esto represente algún perjuicio para mí,
- Entiendo que puedo pedir información sobre los resultados cuando el estudio haya concluido. Para esto, puedo comunicarme con la PUCP ó la Escuela de Posgrado al correo escueladeposgrado@hotmail.com
- Si () No () acepto que la entrevista sea registrada en audio (ws),
- Si () No () acepto que la entrevista sea registrada en video (ws),
- Si () No () deseo que los datos que puedan identificarme sean revelados en el estudio,
- Si () No () autorizo que el registro de esta la entrevista sea utilizado en otros estudios del Instituto de Investigación, bajo las consideraciones precedentes.

San Juan de Miraflores, 03 agosto del 2023

.....
Sergio Martín MONROY DIAZ

.....
Entrevistado(a)

Guía de entrevista**GUIA DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA - PNP****I. DATOS GENERALES**

Entrevistado:

Ocupación:

Lugar:

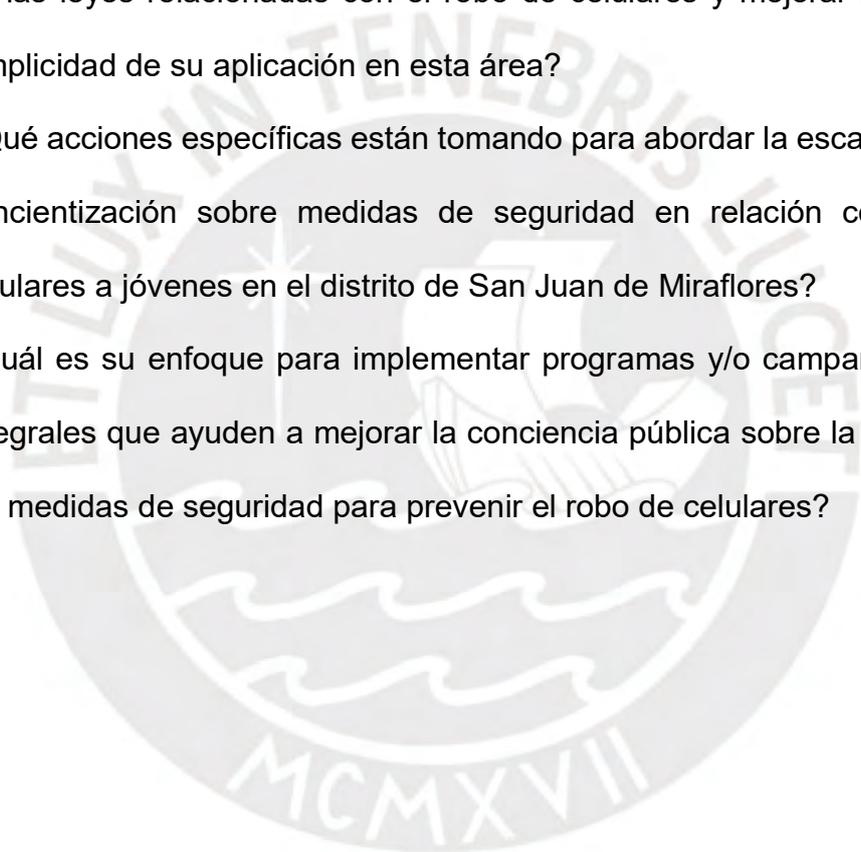
Hora:

Fecha:

Entrevistador:

II. INTERROGANTES

1. ¿Me podría decir que entiende por robo de celulares?
2. ¿Dígame si en esta jurisdicción de San Juan de Miraflores es regular o constante el robo de celulares, cuáles son los lugares, días y horarios de mayor incidencia y en que edades oscilan las víctimas?
3. ¿Cuáles son las medidas que se están tomando para aumentar la presencia policial en los lugares de alto riesgo, como el distrito de San Juan de Miraflores y reducir el índice de robo de celulares a jóvenes?
4. ¿Qué acciones se están implementando para mejorar la inteligencia policial y obtener información relevante que contribuya a prevenir y combatir los robos de celulares en esta zona?
5. ¿Qué estrategias se están implementando para mejorar la coordinación y la comunicación efectiva entre la Policía Nacional del Perú y el Ministerio Público en el distrito de San Juan de Miraflores para abordar el problema del alto índice de robo de celulares a jóvenes?

6. ¿Cómo se está trabajando para alinear los objetivos y prioridades de la Policía y el Ministerio Público a fin de mejorar la eficacia en la investigación y persecución de los casos de robo de celulares en esta área?
 7. ¿Cuáles son los principales desafíos que enfrentan en la aplicación de la legislación actual para abordar el problema del alto índice de robo de celulares a jóvenes en el distrito de San Juan de Miraflores?
 8. ¿Qué acciones se están tomando para promover la actualización y adaptación de las leyes relacionadas con el robo de celulares y mejorar la claridad y la simplicidad de su aplicación en esta área?
 9. ¿Qué acciones específicas están tomando para abordar la escasa educación y concientización sobre medidas de seguridad en relación con el robo de celulares a jóvenes en el distrito de San Juan de Miraflores?
 10. ¿Cuál es su enfoque para implementar programas y/o campañas educativas integrales que ayuden a mejorar la conciencia pública sobre la importancia de las medidas de seguridad para prevenir el robo de celulares?
- 
- The image contains a large, faint watermark of the seal of the University of Lima. The seal is circular and features a central figure holding a staff and a book, with a sunburst above. The text 'UNIVERSIDAD DE LIMA' is visible at the top, and 'MCMXVII' is at the bottom. The watermark is semi-transparent and serves as a background for the text.

GUIA DE ENTREVISTA SEMI ESTRUCTURADA - VICTIMAS

I. DATOS GENERALES

Entrevistado:

Ocupación:

Lugar:

Hora:

Fecha:

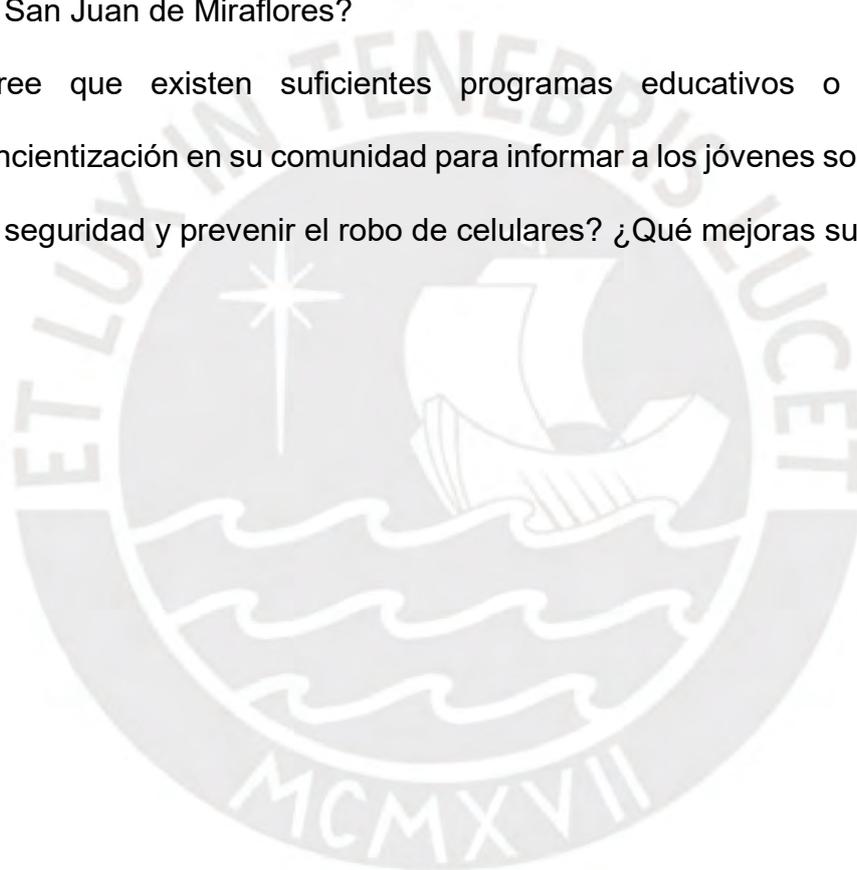
Entrevistador:

II. INTERROGANTES

1. ¿Cuál fue su experiencia personal al ser víctima de robo de celular en el distrito de San Juan de Miraflores? ¿Qué medidas de seguridad cree que podrían haber evitado o mitigado el incidente?
2. ¿Cómo evalúa la respuesta y atención de las autoridades policiales luego de reportar el robo de su celular? ¿considera que se están realizando esfuerzos suficientes para abordar este problema en su comunidad?
3. ¿Cómo describiría su experiencia al tratar de reportar el robo de su celular a las autoridades policiales y al Ministerio Público? ¿Sintió que hubo una falta de coordinación entre ambas instituciones en la atención de su caso?
4. Desde su perspectiva como víctima, ¿Qué medidas considera que deberían tomarse para mejorar la comunicación y coordinación entre la Policía Nacional del Perú y el Ministerio Publico en la investigación y persecución de los robos de celulares en el distrito de San Juan de Miraflores?
5. En su experiencia como víctima de robo de celular en el distrito de San Juan de Miraflores, ¿En qué aspectos considera que la legislación actual presenta

deficiencias o dificultades que puedan obstaculizar la investigación y persecución de estos delitos?

6. Desde su perspectiva como víctima, ¿Qué cambios o mejoras en el marco legal crees que serían necesarios para combatir eficazmente el robo de celulares a jóvenes en su comunidad?
7. ¿Cuál es su nivel de conocimiento y comprensión sobre las medidas de seguridad para proteger sus celulares antes de ser víctima de robo en el distrito de San Juan de Miraflores?
8. ¿cree que existen suficientes programas educativos o campañas de concientización en su comunidad para informar a los jóvenes sobre las medidas de seguridad y prevenir el robo de celulares? ¿Qué mejoras sugeriría?



Análisis de las entrevistas

ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS AL PERSONAL POLICIAL

Coincidencias:

1. **Definición de robo de celulares:** Todos concuerdan en que el robo de celulares implica la sustracción ilegítima del teléfono, ya sea con o sin violencia.
2. **Lugares y horarios de mayor incidencia:** Identifican áreas específicas (Av. San Juan, Av. Los Héroes, etc.) y horarios (mañana y noche) donde los robos son más frecuentes.
3. **Medidas de seguridad y patrullaje:** Coinciden en la importancia de intensificar el patrullaje en áreas críticas y en la implementación de medidas preventivas como coordinaciones con serenazgo y rondas en puntos tácticos.
4. **Coordinación con Ministerio Público:** Todos mencionan coordinaciones y reuniones con el Ministerio Público para abordar el problema.

Diferencias:

1. **Inteligencia policial:** El primer efectivo entrevistado menciona que su comisaría no cuenta con personal de inteligencia, mientras que el segundo hace referencia a coordinaciones con OPC y Juntas Vecinales para obtener información relevante.
2. **Desafíos legales:** El primer entrevistado destaca el desafío del nuevo Código Procesal Penal, considerándolo garantista y limitante para detener a los delincuentes. El segundo destaca el desafío de la evolución de la delincuencia, como el uso de motocicletas en los robos.
3. **Acciones específicas para concientización:** El tercer efectivo menciona la existencia de la Oficina de Participación Ciudadana para brindar charlas y capacitación en las instituciones educativas, mientras que el segundo destaca acciones cívicas con Juntas Vecinales y OPC.

Recomendaciones:

1. **Mayor presencia policial:** Recomiendan aumentar la presencia policial en áreas de alto riesgo y en horarios críticos.
2. **Coordinación efectiva:** Destacan la importancia de mejorar la coordinación con el Ministerio Público para fortalecer la eficacia en la investigación y persecución de casos.
3. **Endurecimiento de penas:** Se sugiere el endurecimiento de penas como medida disuasiva para combatir el robo de celulares.
4. **Campañas de concientización:** La necesidad de implementar programas educativos y campañas de concientización, especialmente en colaboración con Juntas Vecinales y OPC.

En resumen, aunque hay consenso en varios aspectos, como las áreas de mayor incidencia y la importancia del patrullaje, existen diferencias en temas como la inteligencia policial, los desafíos legales y las acciones específicas para la concientización. Las recomendaciones se centran en mejorar la coordinación, aumentar la presencia policial y fortalecer medidas preventivas y disuasivas.

ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS A LAS VÍCTIMAS DE ROBO DE CELULAR

Coincidencias:

1. **Experiencia traumática:** Ambas víctimas describen la experiencia como traumática, destacando la violencia física o la sensación de indefensión.
2. **Desinterés de las autoridades:** Ambas señalan una percepción de desinterés por parte de las autoridades, mencionando la falta de respuesta efectiva tanto de la Policía Nacional del Perú como del Ministerio Público.
3. **Falta de coordinación entre instituciones:** Ambas víctimas sienten que hay una falta de coordinación entre la Policía Nacional del Perú y el Ministerio Público, evidenciada en la falta de presencia fiscal y la dificultad para reportar el robo.
4. **Deficiencias en la legislación:** Ambas señalan la necesidad de endurecer las penas y la percepción de que la legislación actual presenta deficiencias que obstaculizan la investigación y persecución de los delitos.

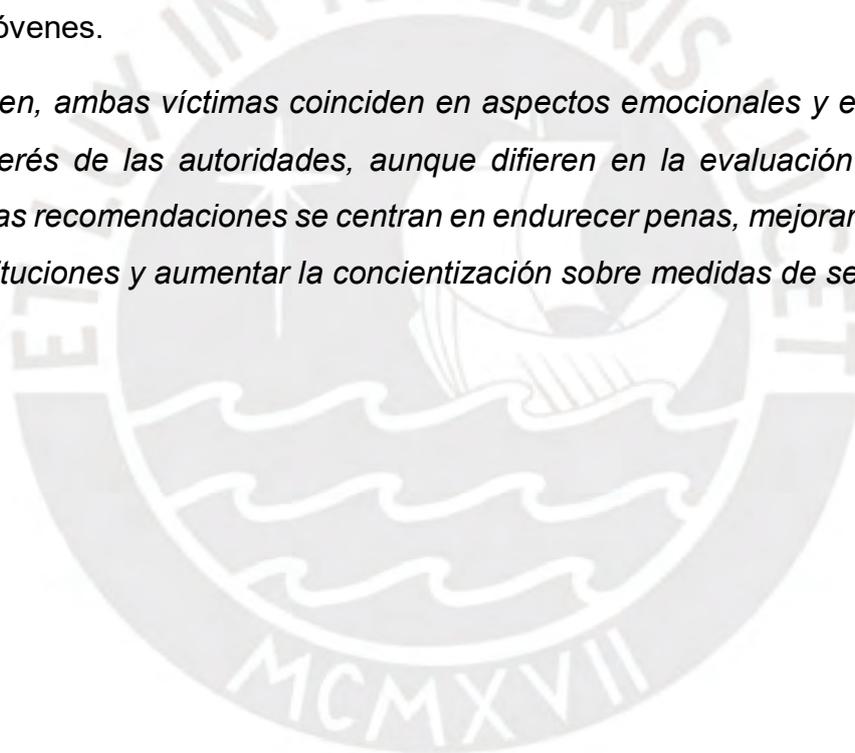
Diferencias:

1. **Evaluación de la atención policial:** Mientras una víctima considera paupérrima la respuesta y atención de la Policía Nacional del Perú, la otra destaca que la atención fue buena y que se le citó para tomar su declaración al día siguiente.
2. **Actitud de las víctimas hacia las autoridades:** Una víctima muestra una mayor frustración y decepción en cuanto a la respuesta de las autoridades, mientras que la otra tiene una percepción más positiva de la policía, pero destaca el desinterés del Ministerio Público.
3. **Nivel de conocimiento sobre medidas de seguridad:** Una víctima menciona un nivel bajo de conocimiento sobre medidas de seguridad, mientras que la otra tiene un nivel intermedio, atribuyendo la falta de educación a la falta de campañas por parte de las instituciones.

Recomendaciones:

1. **Endurecimiento de penas:** Ambas víctimas sugieren el endurecimiento de las penas como medida para disuadir a los delincuentes.
2. **Mejorar la coordinación entre instituciones:** Recomiendan una mejora en la coordinación entre la Policía Nacional del Perú y el Ministerio Público para agilizar la atención de los casos.
3. **Campañas de concientización:** Sugieren la implementación de campañas de concientización y educación en medidas de seguridad, especialmente dirigidas a jóvenes.

En resumen, ambas víctimas coinciden en aspectos emocionales y en la percepción de desinterés de las autoridades, aunque difieren en la evaluación de la atención policial. Las recomendaciones se centran en endurecer penas, mejorar la coordinación entre instituciones y aumentar la concientización sobre medidas de seguridad.



ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS DE AMBOS GRUPOS.

Coincidencias entre entrevistas a efectivos policiales y víctimas:

1. **Percepción de desafíos:** Ambos grupos coinciden en identificar desafíos comunes, como la falta de coordinación entre instituciones, la percepción de desinterés de las autoridades y la necesidad de mejorar la seguridad en áreas específicas.
2. **Necesidad de coordinación:** Tanto efectivos policiales como víctimas destacan la importancia de mejorar la coordinación entre la Policía Nacional del Perú y el Ministerio Público para abordar eficazmente el problema del robo de celulares.
3. **Reconocimiento de deficiencias en la legislación:** Ambos grupos señalan deficiencias en la legislación actual, destacando la necesidad de endurecer las penas y buscar soluciones más efectivas para combatir el delito.

Diferencias entre entrevistas a efectivos policiales y víctimas:

1. **Percepción de la respuesta policial:** Mientras las víctimas expresan insatisfacción y perciben falta de respuesta o interés por parte de la Policía Nacional del Perú, los efectivos policiales destacan acciones específicas que están tomando, como el patrullaje y la coordinación con otras instituciones.
2. **Foco en medidas preventivas:** Los efectivos policiales resaltan acciones preventivas, como el aumento del patrullaje y la coordinación con serenazgo, mientras que las víctimas tienden a centrarse en la falta de atención después del robo y sugieren medidas más drásticas, como el endurecimiento de penas.
3. **Perspectiva sobre educación y concientización:** Las víctimas sienten que la falta de educación y concientización contribuye al problema, mientras que los efectivos policiales mencionan acciones existentes, como charlas en instituciones educativas y campañas de sensibilización.

Recomendaciones combinadas:

1. **Mejorar la coordinación:** Tanto efectivos como víctimas coinciden en la importancia de mejorar la coordinación entre la Policía Nacional del Perú y el Ministerio Público para fortalecer la respuesta y persecución de los casos.
2. **Endurecimiento de penas:** Ambos grupos sugieren el endurecimiento de las penas como una medida para disuadir a los delincuentes y fortalecer la aplicación de la legislación.
3. **Campañas de educación y concientización:** Aunque los efectivos policiales mencionan acciones existentes, las víctimas y los efectivos concuerdan en la importancia de implementar campañas más amplias de educación y concientización, especialmente dirigidas a jóvenes.

En general, mientras hay coincidencias en los desafíos identificados y en la necesidad de mejorar la coordinación y la legislación, las diferencias se centran en la percepción de la respuesta policial y enfoques más preventivos por parte de los efectivos, frente a la perspectiva más centrada en la víctima sobre la falta de atención y medidas más drásticas. Las recomendaciones combinadas apuntan a mejorar la coordinación, endurecer las penas y aumentar las campañas de educación y concientización.

HALLAZGOS

Hallazgos – Opción 1

La situación del robo de celulares en el distrito de San Juan de Miraflores en Perú presenta desafíos multifacéticos que requieren una acción integral. Tanto las entrevistas a efectivos policiales como a víctimas revelan áreas de mejora en la respuesta institucional y la percepción de la comunidad. Aquí algunas conclusiones clave:

1. Desafíos Identificados:

- **Coordinación:** La falta de coordinación entre la Policía Nacional del Perú y el Ministerio Público es una barrera evidente para abordar eficazmente el problema.
- **Respuesta Institucional:** Existe una percepción generalizada de insuficiencia por parte de las autoridades en dos aspectos principales: la atención a las víctimas y la eficacia en la persecución de los casos delictivos. Para abordar esta situación, se plantea la implementación de medidas preventivas y acciones orientadas a una persecución más efectiva.

En el ámbito de la prevención, se propone desarrollar campañas de sensibilización pública destinadas a concientizar a la población sobre temas de seguridad ciudadana y prevención del delito. Además, se sugiere la implementación de programas educativos dirigidos especialmente a comunidades vulnerables, con el objetivo de brindar herramientas y conocimientos que les permitan protegerse y evitar situaciones de riesgo. Asimismo, se propone establecer políticas de seguridad ciudadana que estén orientadas a desalentar la comisión de delitos, mediante la presencia policial en zonas críticas y la implementación de estrategias de intervención comunitaria.

Por otro lado, en relación con la persecución efectiva de los delitos, se plantea la necesidad de fortalecer la capacidad investigativa de las autoridades policiales y judiciales. Esto implica dotarlas de los recursos necesarios, tanto humanos como tecnológicos, para llevar a cabo investigaciones exhaustivas y efectivas que permitan identificar y procesar a los responsables de los delitos. Además, se destaca la importancia de mejorar la coordinación entre las distintas instituciones encargadas de aplicar la ley, para garantizar un trabajo conjunto y eficiente en la lucha contra la delincuencia. Igualmente, se enfatiza en la importancia de asegurar un proceso legal justo y expedito para los delincuentes, lo que contribuiría a generar confianza en el sistema de justicia y a disuadir la comisión de nuevos delitos.

2. Coincidencias en Recomendaciones:

- Mejorar la coordinación: Ambos grupos, efectivos policiales y víctimas, coinciden en la necesidad de una coordinación más efectiva entre instituciones.
- Endurecimiento de penas: Se destaca la importancia de revisar y ajustar las penas para disuadir a los delincuentes.

3. Diferencias de Perspectiva:

- Enfoque Preventivo vs. Correctivo: Los efectivos policiales tienden a destacar acciones preventivas, como el aumento del patrullaje, mientras que las víctimas a menudo se centran en la falta de atención después del robo y sugieren medidas más drásticas.

4. Recomendaciones Combinadas:

- Campañas de Educación y Concientización: La necesidad de campañas más amplias de educación y concientización, especialmente dirigidas a jóvenes, es una recomendación compartida.

5. Necesidad de Evaluación y Cambios Legislativos:

- Se sugiere revisar y ajustar las leyes para fortalecer la capacidad de aplicación y disuasión.

En conclusión, abordar eficazmente el problema del robo de celulares en San Juan de Miraflores requerirá un esfuerzo conjunto que aborde los desafíos identificados, mejore la coordinación entre las instituciones, fortalezca la respuesta institucional y promueva la concientización y la educación en la comunidad. Es esencial considerar cambios legislativos y evaluar la eficacia de las medidas existentes para lograr un impacto significativo en la reducción de este delito.

Hallazgos – Opción 2

Los hallazgos generales de las entrevistas apuntan a diversas problemáticas relacionadas con el robo de celulares y la respuesta institucional. Algunos de los aspectos clave identificados incluyen:

1. **Falta de Personal Policial Constante:** Los entrevistados destacaron la insuficiencia de personal policial de manera constante, lo cual afecta la capacidad de respuesta inmediata ante casos de robo de celulares.
2. **Deficiencias en la Coordinación entre PNP y MP:** Se observó una falta de coordinación efectiva entre la Policía Nacional del Perú (PNP) y el Ministerio Público (MP). Esta falta de alineación puede generar demoras y obstáculos en el proceso de investigación y enjuiciamiento.
3. **Problemas en el Marco Legal:** Los entrevistados señalaron deficiencias en el marco legal existente, sugiriendo que puede haber lagunas que afectan la capacidad de las autoridades para abordar eficazmente los casos de robo de celulares.
4. **Escasa Educación sobre Medidas de Seguridad:** La falta de conciencia y educación entre la población sobre las medidas de seguridad para prevenir robos de celulares fue identificada como un factor contribuyente. Esta falta de conocimiento puede hacer a la población más vulnerable a estos incidentes.

En resumen, las entrevistas revelaron un panorama complejo en el cual la falta de recursos, coordinación y educación contribuyen a la problemática de los robos de celulares. Estos hallazgos fundamentaron la propuesta de implementar un protocolo interinstitucional para mejorar la respuesta y la atención a los ciudadanos afectados a nivel nacional.

CONCLUSIÓN GENERAL DEL ANÁLISIS DE LAS ENTREVISTAS

Existe una clara coincidencia entre los hallazgos del análisis de las entrevistas y las causas identificadas. Problemas como la falta de personal policial constante, la falta de coordinación entre la PNP y el MP, las deficiencias en el marco legal y la escasa educación sobre medidas de seguridad fueron identificados tanto en el análisis como en las preocupaciones expresadas por los efectivos policiales y las víctimas en las entrevistas.

El desafío de innovación de "Implementar un protocolo interinstitucional para optimizar la atención al ciudadano en casos de robo de celulares a nivel nacional" surge como una respuesta directa a estas deficiencias identificadas en las entrevistas. Este enfoque se vislumbra como una herramienta valiosa para mejorar de manera integral la respuesta al robo de celulares.

La implementación exitosa de este protocolo interinstitucional no solo se presenta como una solución innovadora, sino también como una necesidad apremiante para abordar eficazmente el problema de los robos de celulares a nivel nacional.

En términos generales, el enfoque estructurado y metodológico delineado proporciona una base sólida para la implementación exitosa del protocolo interinstitucional. Las entrevistas, llevadas a cabo de manera eficiente, han proporcionado información valiosa que respalda robustamente todo el proceso de desarrollo del prototipo final. La coherencia entre los datos recopilados, los fundamentos esenciales delineados y la adaptación de estrategias a las necesidades específicas identificadas refuerzan la validez y la aplicabilidad del enfoque propuesto.

Muestra sobre el robo de celulares en el distrito de San Juan de Miraflores

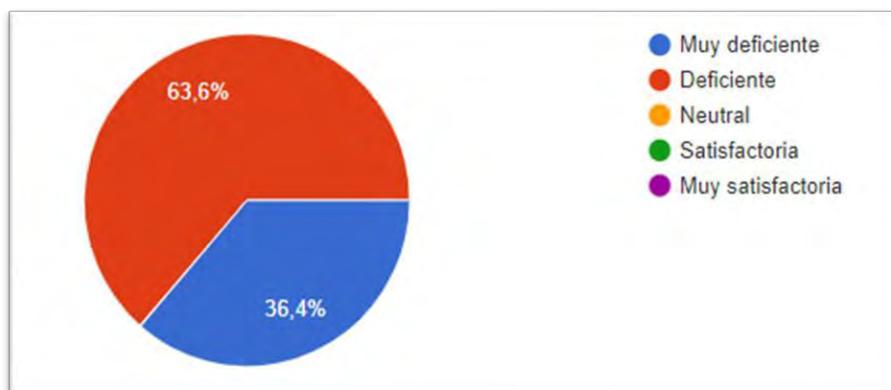
No orden	Fecha	Delito	Cantidad de celulares
25199316	31/12/2022	Robo (Robo a mano armada en banda, en mototaxis)	2
25199046	1/01/2023	Robo (Robo a mano armada, en moto)	1
25264363	8/01/2023	Robo (Robo a mano armada)	1
25309554	14/01/2023	Robo (Robo a mano armada, en moto)	1
25311968	14/01/2023	Robo (Robo a mano armada, en auto)	1
25331804	16/01/2023	Robo (Robo a mano armada, en moto)	1
25340941	17/01/2023	Robo (Robo a mano armada, en moto)	1
25345054	18/01/2023	Robo (Robo a mano armada, en auto)	2
25360507	20/01/2023	Robo (Robo a mano armada, en moto)	1
25364800	21/01/2023	Robo (Robo a mano armada, en moto)	1
25368523	21/01/2023	Robo (Robo a mano armada)	1
25376445	22/01/2023	Robo (Robo a mano armada, en auto)	1
25406970	25/01/2023	Robo (Robo a mano armada)	2
25426256	28/01/2023	Robo (Robo a mano armada, en moto)	1
25428412	28/01/2023	Robo (Robo a mano armada, en mototaxis)	1
25481103	3/02/2023	Robo (Robo a mano armada)	1
25485225	4/02/2023	Robo (Robo a mano armada)	1
25537137	10/02/2023	Robo (Robo a mano armada, en moto)	1
25596838	17/02/2023	Robo (Robo a mano armada, en moto)	1
25605381	18/02/2023	Robo (Robo a mano armada, en moto)	1
25653715	23/02/2023	Robo (Robo a mano armada)	1
25656868	23/02/2023	Robo (Robo a mano armada en banda,)	1
25664442	24/02/2023	Robo (Robo a mano armada)	1
25679807	27/02/2023	Robo (Robo a mano armada, en mototaxi)	1
25706830	1/03/2023	Robo (Robo a mano armada)	1
25715413	2/03/2023	Robo (Robo a mano armada)	1
25738385	5/03/2023	Robo (Robo a mano armada)	1
25747074	6/03/2023	Robo (Robo a mano armada)	1
25763132	8/03/2023	Robo (Robo a mano armada)	1
25786523	11/03/2023	Robo (Robo a mano armada en banda)	1
25798246	12/03/2023	Robo (Robo a mano armada, en auto)	2
25800190	13/03/2023	Robo (Robo a mano armada, en moto)	1
25808222	13/03/2023	Robo (Robo a mano armada, en moto)	1
25808255	13/03/2023	Robo (Robo a mano armada, en moto)	1
25818164	14/03/2023	Robo (Robo a mano armada, en moto)	1
25816502	14/03/2023	Robo (Robo a mano armada, en moto)	1

Nota: Como evidencia en la tabla se muestra una selección de denuncias presentadas en la Comisaría PNP de San Juan de Miraflores, abordando la incidencia del robo de celulares entre el 31 de diciembre de 2022 y el 14 de marzo de 2023. Se registraron 22 incidentes, principalmente robos a mano armada, con variabilidad en modalidades y sin restricción horaria, incluso en las primeras horas de la mañana. La constante fue la sustracción de documentos y dinero, evidenciando una motivación económica. Se destacaron dos casos de robo de celulares, resaltando la vulnerabilidad de los ciudadanos. La ocurrencia de robos en transporte público subraya la necesidad de reforzar la seguridad en este ámbito, y la repetición de robos en motocicletas destaca la vulnerabilidad de este medio de transporte.



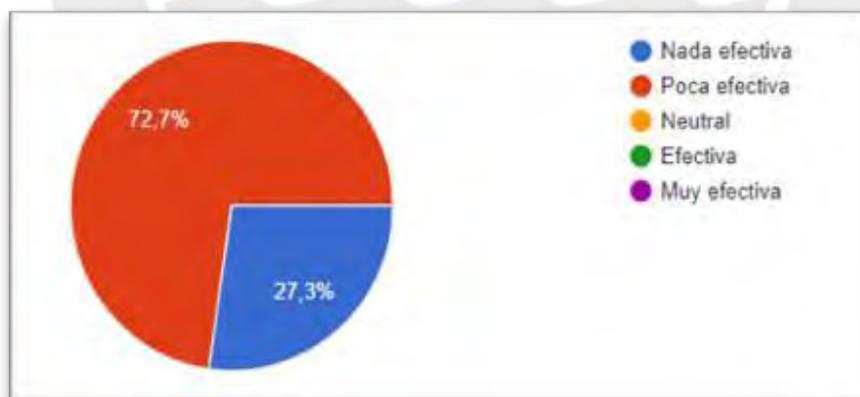
Encuesta virtual y resultados

1. ¿Cómo evalúa la actual coordinación entre la Policía Nacional del Perú, Ministerio Público y Poder Judicial en los casos de robo de celulares?



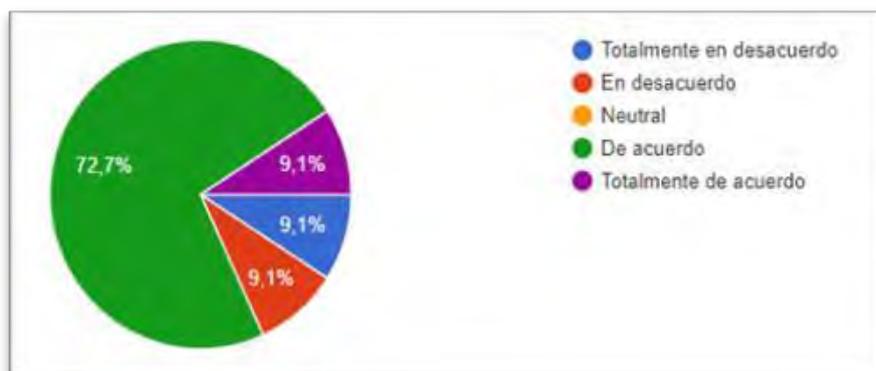
En este caso, el 36.4% de los encuestados consideraron que la coordinación es muy deficiente, mientras que el 63.6% la evaluaron como deficiente.

2. En su opinión, ¿Qué tan efectiva es la colaboración entre las entidades involucradas en la atención en los casos de robos celulares?



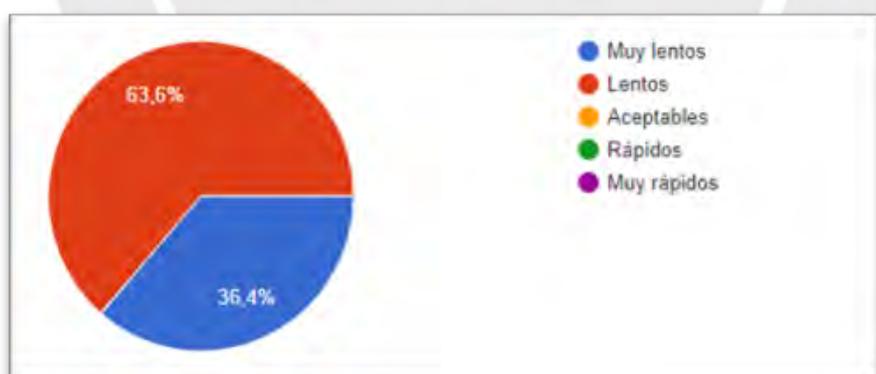
En cuanto a la colaboración, el 27.3% la consideró nada efectiva, mientras que el 72.7% la evaluó como poco efectiva.

3. ¿Considera usted que la falta de coordinación entre la Policía Nacional del Perú y el Ministerio Público actualmente contribuye a la demora en la resolución de casos de robos celulares?



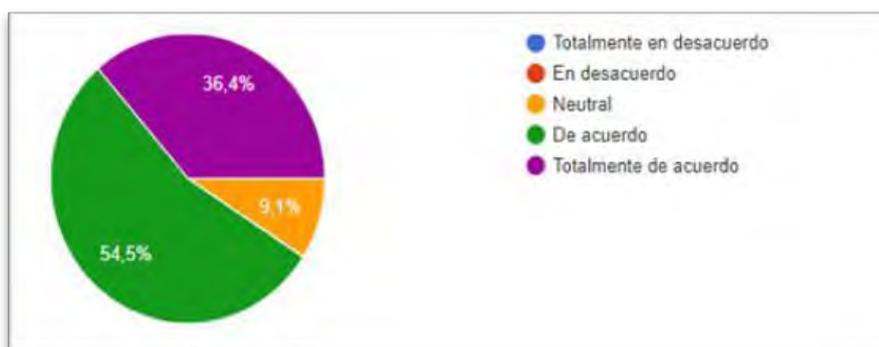
Ante la falta de coordinación, el 9.1% de los encuestados estuvieron en total desacuerdo, coincidentemente un 9.1% respondieron estar en desacuerdo, el 9.1% mostraron una posición neutral, sin embargo el 72.7% consideraron estar de acuerdo con la falta de coordinación entre ambas instituciones.

4. ¿Cómo percibe usted los plazos de respuesta actuales frente a los casos de robos celulares?



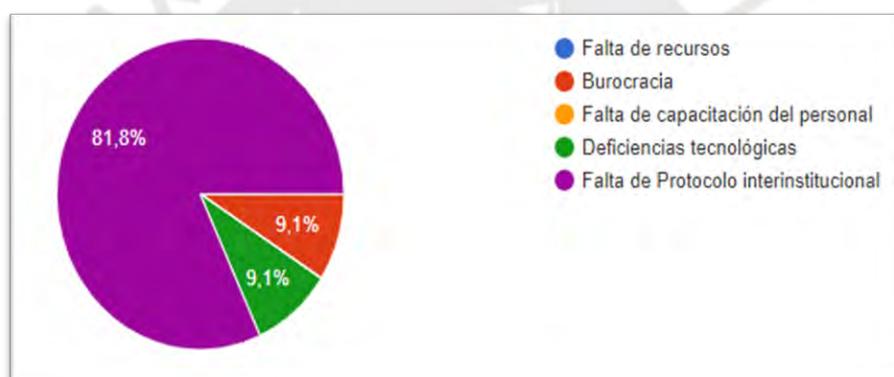
El 36.4% percibe los plazos de respuesta como lentos, mientras que el 63.6% los considera muy lentos.

5. ¿Cree usted que la implementación de un protocolo interinstitucional podría agilizar los procesos de atención en los casos de robos celulares?



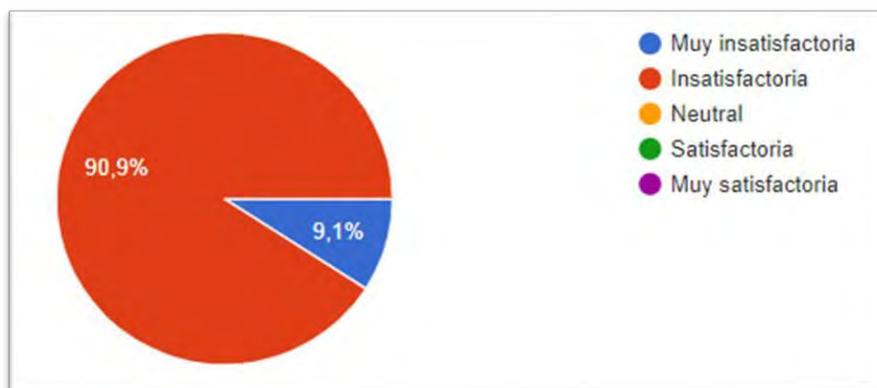
Sobre la implementación de un protocolo interinstitucional, el 54.5% está de acuerdo, el 36.4% totalmente de acuerdo y el 9.1% se mantiene neutral.

6. En su experiencia ¿Cuáles son los principales obstáculos que dificultan la eficiencia en la atención de robos celulares?



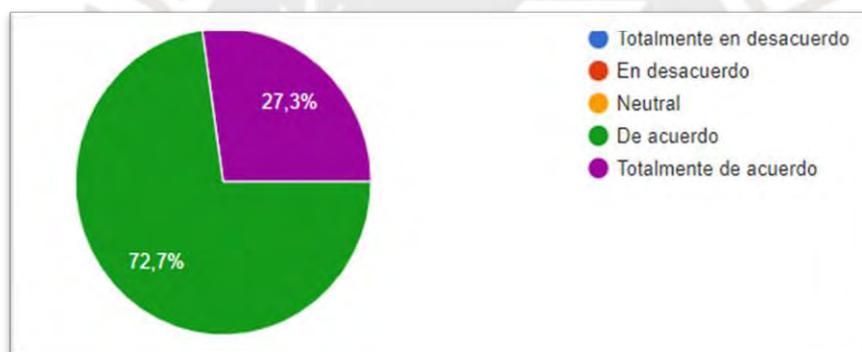
Respecto a los obstáculos, el 81.8% considera que la falta de un protocolo interinstitucional es el principal, mientras que un 9.1% mencionó la burocracia y otro 9.1% las deficiencias tecnológicas.

7. ¿Cómo percibe la protección de los derechos de las víctimas durante el proceso de atención en casos de robos celulares?



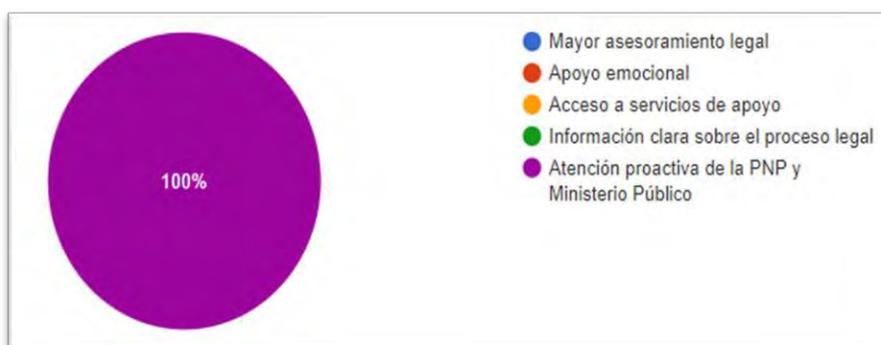
La protección de los derechos de las víctimas es percibida como muy insatisfactoria por el 9.1%, e insatisfactoria por el 90.9%.

8. ¿Considera usted que la implementación de un protocolo interinstitucional contribuiría a una mejor protección de los derechos de las víctimas?



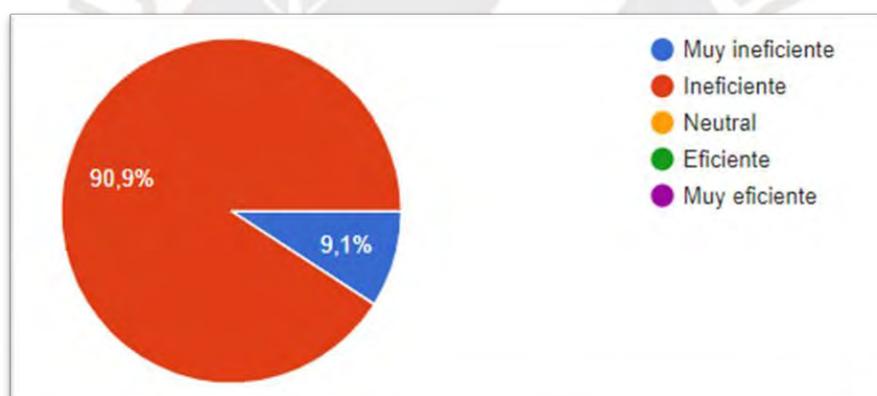
En cuanto a la implementación de un protocolo, el 72.7% está de acuerdo, mientras que el 27.3% está totalmente de acuerdo.

9. ¿Qué medidas específicas cree usted que podrían mejorar la protección de los derechos de las víctimas?



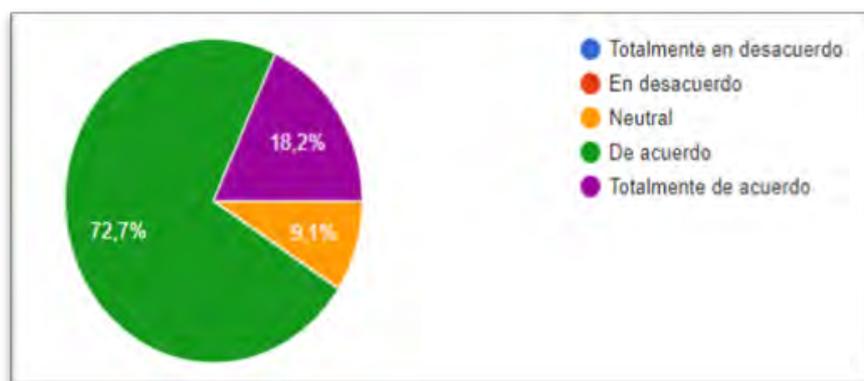
Ante la pregunta la respuesta fue contundente, un 100% indica que la atención proactiva de la PNP y MP podrían mejorar la protección de los derechos de las víctimas.

10. ¿Cómo evalúa la asignación actual de los recursos para la atención en los casos de robos celulares?



El 9.1% de los encuestados señala que la asignación actual de los recursos para la atención en los casos de robos celulares es Muy deficiente mientras que un 90.9 señala que es ineficiente.

11. ¿Considera usted que la implementación de un protocolo interinstitucional facilitaría una asignación más eficiente a los recursos?



En relación con la implementación de un protocolo, el 72.7% está de acuerdo, el 18.2% totalmente de acuerdo, y el 9.1% se mantiene neutral.

12. ¿En su opinión, menciona uno de los principales desafíos en la asignación de los recursos para la atención en el caso de robos celulares?



En cuanto a los desafíos en la asignación de recursos, el 36.4% menciona la falta de tecnología adecuada, el 18.2% las limitaciones presupuestarias, otro 36.4% la falta de coordinación en la distribución de recursos, y el 9.1% menciona como desafío la implementación de un protocolo.

Conforme a lo anterior se puede observar que el resultado de la encuesta virtual refleja una preocupación generalizada por la falta de coordinación, efectividad y eficiencia en la atención de casos de robos celulares. La implementación de un protocolo interinstitucional cuenta con un respaldo significativo como posible solución, junto con la necesidad de mejorar la colaboración, acortar los plazos de respuesta y garantizar una protección más efectiva de los derechos de las víctimas. La coordinación, la implementación de un protocolo y la mejora de la asignación de recursos emergen como áreas críticas que requieren atención y acción inmediata.

Es importante dejar establecido que la encuesta virtual y el análisis detallado de la incidencia de robos celulares durante el periodo indicado delimitan un panorama alarmante en el distrito. La carencia evidente de coordinación, efectividad y eficiencia en la atención de casos, según lo reflejado en la encuesta, subraya la necesidad imperativa de implementar un protocolo interinstitucional. Este protocolo se destaca como una solución crucial para abordar la complejidad de la problemática. La variabilidad en los modos de robo y la constante sustracción de documentos y dinero indican una motivación económica predominante que agrava la situación.

La vulnerabilidad de los ciudadanos, especialmente evidenciada por los robos de celulares, resalta la urgencia de fortalecer la seguridad en el transporte público y garantizar la protección general de los ciudadanos. Estos hallazgos, en su conjunto, enfatizan la necesidad crítica de intervenciones coordinadas y medidas inmediatas. La implementación efectiva del protocolo interinstitucional emerge como un elemento central para mejorar la respuesta ante los robos de celulares y elevar la seguridad ciudadana en el distrito.

Para finalizar, consideramos importante analizar los resultados obtenidos de las encuestas y entrevistas respecto a la relevancia del establecimiento de un protocolo interinstitucional para optimizar la atención en casos de robo de celulares. Durante las entrevistas y encuestas realizadas, se indagó sobre la percepción de los participantes respecto a la necesidad de implementar dicho protocolo. Aunque el protocolo en sí mismo no fue abordado de manera específica, los resultados revelaron una preocupación generalizada por la falta de coordinación, efectividad y eficiencia en la atención de estos casos:

1. Relevancia del Protocolo:

- En las entrevistas y encuestas, se exploró la percepción de los participantes sobre la necesidad de establecer un protocolo interinstitucional para optimizar la atención en casos de robo de celulares. Los resultados indicaron una preocupación generalizada por la falta de coordinación, efectividad y eficiencia en la atención de estos casos.
- Aunque el protocolo en sí mismo no fue preguntado específicamente, las respuestas recabadas sugieren que existe un consenso sobre la

importancia de contar con un protocolo formal para mejorar la respuesta a los robos de celulares.

- Esta conclusión se basa en la identificación de problemas recurrentes, como la falta de coordinación entre las instituciones pertinentes, la escasa protección de los derechos de las víctimas y los plazos lentos de respuesta, que señalan la necesidad de una intervención estructurada y coordinada, como la implementación de un protocolo interinstitucional.

2. Contribución del Protocolo a la Solución de Problemas:

- Aunque las encuestas y entrevistas no se enfocaron explícitamente en el protocolo en sí mismo, se exploraron las percepciones sobre los problemas existentes en la respuesta al robo de celulares.
- Los hallazgos de las entrevistas y encuestas revelaron una coincidencia entre los desafíos identificados y la propuesta de implementar un protocolo interinstitucional. Problemas como la falta de coordinación, los plazos lentos de respuesta y las deficiencias en la protección de los derechos de las víctimas fueron identificados como áreas críticas que podrían abordarse mediante la implementación de un protocolo estructurado.
- Por lo tanto, aunque no se abordó directamente el protocolo en sí mismo, las respuestas recabadas respaldan la noción de que un protocolo interinstitucional podría contribuir significativamente a resolver o minimizar los problemas identificados en la atención de los casos de robo de celulares.

En resumen, las entrevistas y encuestas proporcionan evidencia sustancial de la relevancia y la necesidad de establecer un protocolo interinstitucional para mejorar la respuesta al robo de celulares. Aunque no se preguntó específicamente sobre el protocolo en sí mismo, las respuestas recabadas indican un consenso sobre la importancia de contar con una intervención estructurada y coordinada para abordar los desafíos existentes en la atención de estos casos, por lo que se cumplió con el objetivo de los instrumentos.