



Universidad
Inca Garcilaso de la Vega

FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS POLITICAS

Herramientas tecnológicas para la atención de denuncias por violencia contra
la mujer e integrantes del grupo familiar en la Comisaría PNP Huáscar

TRABAJO DE SUFICIENCIA PROFESIONAL

Para optar el Título Profesional de Abogado

AUTOR

STELMAN TORRES, Alex Junior.

(0009-0003-8245-4769)

ASESOR

Dra. ARENAS ACOSTA, Juana Flor

(0009-0002-0216-5575X)

Puno, Setiembre de 2023

TRABAJO FINAL - ALEX JUNIOR STELMAN TORRES

INFORME DE ORIGINALIDAD

15%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

6%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Pontificia Universidad Catolica del Peru Trabajo del estudiante	1%
2	www.researchgate.net Fuente de Internet	1%
3	revistaescpograpnp.com Fuente de Internet	1%
4	www.periodicos.unb.br Fuente de Internet	<1%
5	www.tecnologia-ciencia-educacion.com Fuente de Internet	<1%
6	Submitted to Fundación Universitaria del Area Andina Trabajo del estudiante	<1%
7	revistaingenieria.org Fuente de Internet	<1%
8	Submitted to Universidad Cooperativa de Colombia Trabajo del estudiante	<1%

DEDICATORIA

La presente investigación está dirigida a quienes silencian la voz de la mediocridad y perseveran sus ideales, asimismo, a mis padres, quienes son la base fundamental de todos mis logros académicos y por quien me inspiro a seguir creciendo profesionalmente día a día.



AGRADECIMIENTO

Mi reconocimiento a la Facultad de Derecho y Ciencias Políticas de esta alma mater y a mi abnegada Policía Nacional del Perú, instituciones que me otorgaron la oportunidad de poder conocer, desarrollar y demostrar las habilidades que Dios me ha concedido y que se evidenciaron en el presente Trabajo de Suficiencia Profesional.



RESUMEN

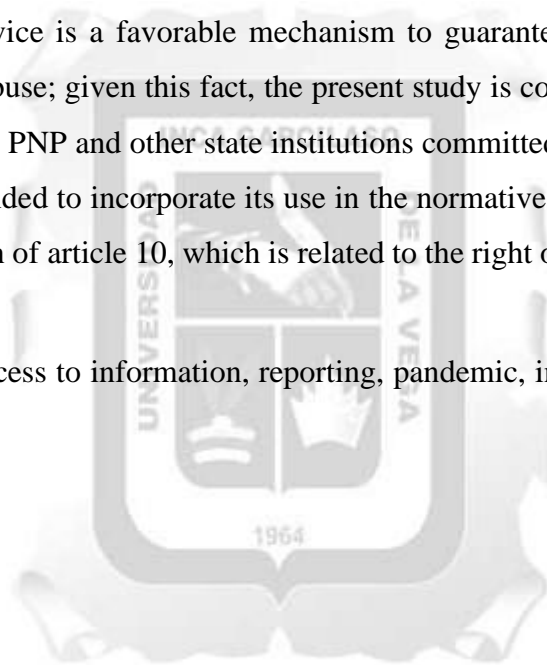
La presente investigación tuvo como objetivo proponer la implementación de una herramienta tecnológica para la atención de denuncias por violencia familiar a partir del caso estudiado en la Comisaría PNP Huáscar durante el año 2021, el cual evidenció que, en las dependencias policiales existe una carencia de herramientas que permitan a las denunciantes acceder con celeridad a la información proveniente de su investigación, considerando que es una obligación de la PNP el proporcionarla de manera oportuna, conforme lo precisa la Ley N° 30364. Los resultados obtenidos a través de la aplicación de encuestas evidenciaron un impacto positivo en la satisfacción de los requerimientos del ciudadano - denunciante. Se concluyó que la implementación de una herramienta tecnológica en el servicio policial es un mecanismo favorable para garantizar los derechos que asisten a las víctimas de maltrato familiar; ante este hecho, el presente estudio es considerable para ajustar el curso de acción de la PNP y otras instituciones estatales comprometidas según la Ley N° 30364. Se recomienda incorporar su uso en el texto normativo de la Ley N° 30364 a través de una modificatoria del artículo 10, que guarda relación con el derecho de acceso a la información de las víctimas.

Palabras clave: acceso a la información, denuncia, pandemia, tecnología de la información, violencia doméstica.

ABSTRACT

The objective of this research was to propose the implementation of a technological tool for the attention of complaints of domestic violence based on the case studied in the PNP Huáscar Police Station in the year 2021, which showed that in police stations there is a lack of tools that allow complainants to quickly access the information coming from their investigation, considering that it is an obligation of the PNP to provide it in a timely manner, as specified in Law No. 30364. The results obtained through the application of surveys evidenced a positive impact on the satisfaction of the requirements of the citizen - whistleblower. It was concluded that the implementation of a technological tool in the police service is a favorable mechanism to guarantee the rights that assist victims of domestic abuse; given this fact, the present study is considerable to adjust the course of action of the PNP and other state institutions committed according to Law No. 30364. It is recommended to incorporate its use in the normative text of Law No. 30364 through a modification of article 10, which is related to the right of access to information of the victims.

Key words: access to information, reporting, pandemic, information technology, domestic violence.



INDICE GENERAL

CARÁTULA	1
DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO	3
RESUMEN Y PALABRAS CLAVE.....	4
ABSTRACT AND KEY WORDS.....	5
INTRODUCCION.....	6
CAPITULO I : ASPECTOS GENERALES.....	9
1.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN.....	9
1.2. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO.....	9
1.3. UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO.....	10
1.4. ACTIVIDAD GENERAL O ÁREA DE DESEMPEÑO.....	10
1.5. MISIÓN Y VISIÓN	11
CAPITULO II : DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA	11
2.1 ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA	11
2.2 PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS.....	11
2.3 APLICACIÓN DE LA TEORÍA EN LA PRÁCTICA.....	10
CAPITULO III : FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO	13
3.1 DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA.....	13
3.2 TEORÍA SOBRE LA PROBLEMÁTICA.....	14
3.3 ANALISIS DE LA PROBLEMÁTICA.....	22
CAPITULO IV : PRINCIPALES CONTRIBUCIONES	23
4.1 DESCRIPCIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	23
4.2 EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN	25
4.3 IMPLEMENTACIÓN DE ALTERNATIVA - PROCEDIMIENTOS.....	27
4.4 COSTO DE IMPLEMENTACIÓN	29
4.5 EVALUACIÓN DE FACTIBILIDAD	29
CONCLUSIONES	31
RECOMENDACIONES.....	32
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	33

INTRODUCCIÓN

El contexto del estado de emergencia por la COVID-19 ocasionó cambios en la sociedad, siendo uno de ellos el aislamiento social que motivó el confinamiento familiar, provocando el incremento de casos por violencia doméstica y la necesidad de intervención oportuna y eficaz por parte de las autoridades estatales comprometidas según la Ley N° 30364. En el año 2020, durante la pandemia, se atendieron 235791 llamadas telefónicas por casos de violencia familiar mediante la línea 100, a diferencia del 2019 con 119786 intervenciones (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2022), lo que representó una extensión del 196 % de reportes. Frente a esta situación, los funcionarios de la Policía Nacional del Perú tuvieron que redoblar sus esfuerzos para intervenir y atender el acrecentamiento de las denuncias, al mismo tiempo que tenían la misión de controlar las restricciones sanitarias dispuestas por el gobierno de turno.

Sobre el particular, la pandemia por la COVID-19 también reveló la situación real de la función que desempeñan las autoridades involucradas en la lucha contra su erradicación. Así, por ejemplo, en la institución policial, se advirtió defectos en el servicio que se brinda en las Comisaría PNP, relacionados con la oportuna atención al ciudadano, es decir, facilitar el acceso a la información y la simplificación administrativa, lo cual fue motivo para desarrollar una investigación que supere dichas deficiencias.

El caso de la Comisaría PNP Huáscar (2021) advirtió que en las dependencias policiales existe una carencia de herramientas que permitan a las denunciantes acceder con celeridad a la información proveniente de su investigación, considerando que es una obligación de la PNP el proporcionarla de manera oportuna, conforme lo precisa la Ley N° 30364 (2016). Este problema ocurre debido a que la denunciante no recibe la atención adecuada por el efectivo policial, ocasionando que no pueda obtener la documentación requerida y se quede disconforme con la labor policial. Por otro lado, se encuentra la burocracia generada para acceder a la copia certificada de la denuncia, para la cual se requiere la presencia de la recurrente en la unidad policial, al igual que la presentación de una solicitud escrita y la exhibición de su documento de identidad, como se detalla en el Decreto Supremo N° 002-2022-IN (2022); provocando un mayor tiempo, disponibilidad y dinero para realizar dicho trámite.

En ese orden de ideas, la aplicación de herramientas tecnológicas para mejorar los procesos internos de las instituciones, como es el caso de la PNP, resulta primordial

debido a las ventajas que ofrece; es por ello que, el uso de un aplicativo móvil facilita la gestión de la información y permite optimizar la atención al ciudadano, teniendo en cuenta que la satisfacción del cliente es un estándar de calidad del servicio.

En tal sentido, se analizó el caso de la Comisaría de Huáscar durante el año 2021, donde se utilizó el aplicativo móvil denominado “Warmi Jarkay” con el fin de mejorar la atención policial por hechos de violencia doméstica, logrando obtener resultados favorables para la presente investigación. Asimismo, se rescató la obtención del segundo puesto en el Concurso Nacional “Mi Comisaría, Mi Orgullo” edición 2021, organizado por el MININTER e INTERBANK que incentiva las buenas prácticas relacionadas con la calidad de atención.

El presente Trabajo de Suficiencia Profesional tuvo como objetivo proponer la implementación de una herramienta tecnológica para la atención de denuncias por violencia familiar a partir del caso estudiado en la Comisaría PNP Huáscar durante el año 2021. Asimismo, con esta investigación se buscó validar la aplicación de herramientas tecnológicas para el acceso oportuno a la información por parte de las víctimas de maltrato doméstico y, por último, proponer el uso de herramientas para la simplificación administrativa de las ocurrencias policiales a fin de abordar la problemática planteada en el periodo indicado.

La importancia del presente trabajo de investigación radica en ser una propuesta innovadora para la institución policial, la cual incide en la atención oportuna y eficiente frente a los casos de violencia familiar registrados en las dependencias policiales. Esto se materializa a través del uso de un aplicativo móvil, el cual permite a las víctimas acceder con mayor celeridad a la documentación relacionada con su denuncia, así como la simplificación de los trámites para la obtención de una copia certificada; con ello, se busca aportar la estrategia de la innovación tecnológica en el procedimiento policial frente a los actos de violencia doméstica.

CAPITULO I : ASPECTOS GENERALES

1.1. DESCRIPCIÓN DE LA EMPRESA O INSTITUCIÓN.

La Comisaría PNP Huascar (2021) considerada como núcleo básico de la institución policial de acuerdo a su ley fundamental y reglamento, es una dependencia policial que brinda servicios policiales de forma preventiva, asistencial y coercitiva frente a la comisión de delitos y faltas que representan a la delincuencia de calle y que atentan contra la seguridad ciudadana de la ciudad de Puno. En ese sentido, la gama de delitos que atienden los miembros del orden en las comisarías básicas esta direccionado a los delitos de bagatela y delitos comunes, los cuales son cometidos por ciudadanos sin distinción alguna de raza, sexo, condición socio económica o edad; por lo tanto, el radio de acción que comprende el accionar policial abarca a población puneña que reside dentro de la demarcación territorial de la Comisaría PNP Huascar.

1.2. DESCRIPCIÓN DEL PRODUCTO O SERVICIO

El servicio policial es una actividad de carácter público, bajo responsabilidad del gobierno de Turno, que se brinda a través de la institución policial, cuyo fin es aquel texto contenido en el Art.º 166 de la Carta Magna Peruana, asimismo, su materialización se ejecuta a través de actividades operativas como administrativas que se encuentran también reguladas a través del marco normativo policial, es decir, de leyes, directivas, reglamentos, guías de procedimiento, protocolos y manuales.

Los servicios policiales que se brindan en la Comisaría PNP Huascar son totalmente gratuitos y requieren obligatoriamente que sus integrantes se encuentren constantemente capacitados a fin de satisfacer con eficiencia las necesidades de sus usuarios.

1.3. UBICACIÓN GEOGRÁFICA Y CONTEXTO SOCIOECONÓMICO

La Comisaría PNP Huascar (2021) se encuentra ubicada en la Av. Juliaca S/N, perteneciente al Barrio Alto Huáscar sito al Noreste de la ciudad de Puno, Provincia de Puno. Asimismo, limita por el norte con el Jr. Mañazo, por el sur, con la calle Túpac Catari, por el este, con la Av. Juliaca y por el oeste, con el Jr. Yanamayo.

La instalación policial es de propiedad del Estado Peruano, habiendo sido anteriormente donado por el señor Julio Edgar LEZANO ZUÑIGA, asimismo su funcionamiento data desde el 01 de febrero del 1973.

Con relación al contexto socioeconómico se afirma que Puno es uno de los departamentos con mayor índice de pobreza a nivel nacional y también, uno de los que registró un alto índice de casos de Violencia en el Grupo Familiar (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2022) donde el varón posee un pensamiento sesgado sobre el papel que desarrolla la mujer en la sociedad.

1.4. ACTIVIDAD GENERAL O ÁREA DE DESEMPEÑO

El Bachiller Alex Junior STELMAN TORRES, asumió el cargo de Comisario de Huáscar desde el 16 de marzo del 2021 hasta diciembre del año 2022, siendo el encargado directo de planificar, organizar, liderar, poner en ejecución y realizar un adecuado control de las actividades operativas y administrativas relacionadas con la prevención e investigación de los delitos y faltas cometidos en la jurisdicción bajo su mando, asimismo, en el mencionado tiempo de su gestión pudo observar y constatar las problemáticas que sufría la población de la ciudad de Puno dentro de la jurisdicción policial de la Comisaría de Huascar, motivo por el cual realizó diferentes reuniones de trabajo con la totalidad del personal policial de la Sub Unidad y profesionales voluntarios interesados en la problemática bajo investigación.

1.5. MISIÓN Y VISIÓN

La misión de la Comisaría PNP Huascar (2021) es brindar un servicio policial de calidad a la sociedad puneña, promoviendo la participación activa y organizada de su población, innovando las acciones y procedimientos policiales a fin de garantizar una correcta investigación del delito y el acceso oportuno a la información por parte de las víctimas.

La visión de la Comisaría PNP Huascar (2021) es generar el cambio permanente y positivo del personal policial bajo su cargo a fin de optimizar los servicios policiales y ser la dependencia policial líder a nivel nacional.

CAPÍTULO II: DESCRIPCIÓN GENERAL DE LA EXPERIENCIA

2.1. ACTIVIDAD PROFESIONAL DESARROLLADA

El desempeño laboral vertido en la institución policial fue tanto en el campo administrativo como el de investigación, relacionada a la prevención y represión en contra del Delito contra la Vida, el Cuerpo y la Salud – Violencia Contra la Mujer y los integrantes del Grupo Familiar, así como la optimización de la Ley N° 30364 en el extremo asistencial. Asimismo, el bachiller aplicó algunos conceptos teóricos como son: “Innovación”, de acuerdo a lo propuesto por Calanchez y Chávez (2021) quienes sentencian que no se trata de crear un nuevo mecanismo de atención, sino más bien, basarse en procedimientos vigentes y mejorarlos por medio de una adecuada gestión de necesidades; por otro lado, “Atención al Usuario”, en base lo afirmado por López (2020) quien rescata el concepto de innovación para cubrir las necesidades de los usuarios aplicando una estrategia basada en los empleados, los productos y los recursos.

2.2. PROPÓSITO DEL PUESTO Y FUNCIONES ASIGNADAS

El propósito del cargo de Comisario no se encuentra rotulado de manera expresa en los alcances del DL N° 1267 y el aún vigente Manual de Organizaciones y Funciones de las Comisarías PNP (2016), siendo el caso que

se indican solamente los requisitos primordiales para su elección, así como las características y/o el perfil de cargo.

Por otro lado, con relación a las funciones asignadas al cargo de Comisario, de acuerdo a lo establecido por el Ministerio del Interior (2017) este posee múltiples funciones como son: Es el encargado de administrar las actividades policiales que guardan relación con la prevención e investigación de los tipos penales de acuerdo a la especialidad, todo ello, bajo la dirección jurídica del representante del Ministerio Público; Tiene la obligación de preservar una comunicación cercana con las autoridades locales así como la población a fin de ejecutar el Plan de Seguridad Ciudadana en su demarcación territorial; Es responsable de la buena atención al usuario – denunciante que asiste a la Dependencia Policial, controlando que se brinde un servicio de calidad; Debe velar por el buen uso del Sistema de Denuncias Policiales a fin de que se garanticen plenamente los derechos de los usuarios – denunciantes frente a una investigación policial por la presunta comisión de un delito o falta; y finalmente, es el responsable de la correcta aplicación de los procedimientos policiales de acuerdo a la normativa vigente, frente a los hechos de violencia doméstica que tome conocimiento de manera directa o indirecta.

2.3. APLICACIÓN DE LA TEORÍA EN LA PRÁCTICA DEL DESEMPEÑO PROFESIONAL

Desde la promulgación de la ley N.º 30364, forjada a partir de una política pública contra la violencia hacia la mujer y el grupo familiar (VcM), las autoridades responsables de su ejecución han encontrado varios defectos e inconsistencias en su aplicación práctica.

La VcM resulta ser un problema social multicausal y complejo de corte mundial que no es abordado de manera integral en los últimos 20 años. A nivel internacional, los gobiernos de turno han realizado múltiples esfuerzos para erradicar la VcM a través del diseño y ejecución de políticas, planes, programas, manuales, leyes y otros instrumentos que reduzcan los niveles de victimización

y percepción de miedo e inseguridad. El Perú no es ajeno a esta realidad, prueba de ello es el incremento de la violencia de acuerdo con las cifras estadísticas del INEI, Ministerio Público y Ministerio del Interior. Esto fue motivo para hacer un análisis del acervo documental vigente que se aplica para prevenir y erradicar los actos de VcM y proponer una alternativa de solución que mejore su eficacia y eficiencia.

El servicio policial es una actividad de carácter público, bajo responsabilidad del gobierno de Turno, que se brinda a través de la institución policial, cuyo fin es aquel texto contenido en el Art.º 166 de la Carta Magna Peruana, asimismo, su materialización se ejecuta a través de actividades operativas como administrativas que se encuentran también reguladas a través del marco normativo policial, es decir, de leyes, directivas, reglamentos, guías de procedimiento, protocolos y manuales.

El acceso a la información según Valdez (2017) en su investigación sobre gestión del acceso a la información mediante herramientas tecnológicas afirmó que la tecno-sociedad cambió la manera de interactuar entre el cliente y la empresa, así como se dinamizó los servicios de comunicación, además, demostró que el 100 % de sus encuestados optaron por el uso de un aplicativo móvil para acceder a la documentación de su interés. Cabe mencionar que es una obligación de la PNP proporcionar información a las víctimas sobre su situación personal en forma oportuna, conforme lo indica el artículo 10 de la Ley N° 30364.

CAPÍTULO III: FUNDAMENTACIÓN DEL TEMA ELEGIDO

3.1. DESCRIPCIÓN DE LA PROBLEMÁTICA

El caso de la Comisaría PNP Huáscar (2021) advirtió que en las dependencias policiales existe una carencia de herramientas que permitan a las denunciantes acceder con celeridad a la información proveniente de su investigación, considerando que es una obligación de la PNP el proporcionarla de manera oportuna, conforme lo precisa la Ley N° 30364 (2016). Este problema

ocurre debido a que la denunciante no recibe la atención adecuada por el efectivo policial, ocasionando que no pueda obtener la documentación requerida y se quede disconforme con la labor policial. Por otro lado, se encuentra la burocracia generada para acceder a la copia certificada de la denuncia, para la cual se requiere la presencia de la recurrente en la unidad policial, al igual que la presentación de una solicitud escrita y la exhibición de su documento de identidad, como se detalla en el Decreto Supremo N° 002-2022-IN (2022); provocando un mayor tiempo, disponibilidad y dinero para realizar dicho trámite.

En ese orden de ideas, la aplicación de herramientas tecnológicas para mejorar los procesos internos de las instituciones, como es el caso de la PNP, resulta primordial debido a las ventajas que ofrece; es por ello que, el uso de un aplicativo móvil facilita la gestión de la información y permite optimizar la atención al ciudadano, teniendo en cuenta que la satisfacción del cliente es un estándar de calidad del servicio.

3.2. TEOÍA SOBRE LA PROBLEMÁTICA

Figura 1

Abordaje teórico de la investigación.



Fuente: Elaboración propia

Herramientas tecnológicas

Según Cano (2018) las herramientas tecnológicas se identifican como un conjunto de procesos digitalizados para ejecutar tareas de registro, procesamiento y transferencia de información, que mejoran la calidad, competitividad y control de los servicios que suministra la empresa por medio de una adecuada gestión de los procedimientos internos de la organización y la planificación de las necesidades e integración de los sistemas tecnológicos. Al respecto, el contexto de la emergencia sanitaria por la COVID-19 ha convertido la estrategia tecnológica en una necesidad para las organizaciones a fin de fortalecer los vínculos de aceptación con sus clientes (Mosquera et al., 2021).

Estas herramientas se componen por un software, definido como la tecnología insertada en las máquinas y procesos internos, el hardware por su parte, se refiere al componente externo incorporado a través de los medios físicos. Para el caso de estructuras organizacionales, se encuentra el “Orgware”, el cual representa la inteligencia artificial y su capacidad de respuesta, mientras que, para los procesos humanos, se cuenta con el “Humanware”, los cuales se encargan de analizar de manera orgánica algunas fallas que pudiesen existir dentro de un determinado programa o diseño de una interfaz.

Teoría de los sistemas tecnológicos

Betancourt y Ilarri (2019) abordaron el tema de los sistemas informáticos en su libro “El concepto y alcance de la Gestión Tecnológica” en donde se desarrolló el planteamiento de la gestión informática de datos en un entorno móvil para favorecer el acceso a la información que se requiera en una circunstancia específica, asimismo, se ocuparon de los temas relacionados con el dominio tecnológico, así como el trabajo optimizado dentro de una empresa o institución con su ayuda. Por lo que, es primordial poseer los conocimientos mínimos tanto en gerencia junto con en el manejo de herramientas tecnológicas a fin de brindar un servicio de calidad.

Calanchez y Chávez (2021) en su estudio sobre “La apropiación social de la tecnología como resultado de la COVID-19” desarrollan el concepto de apoderación tecnológica como un proceso de dependencia de los sistemas de información y tecnológicos para satisfacer sus necesidades, el cual proviene de forma voluntaria y reconoce su utilidad en el contexto de la emergencia sanitaria. Su aplicación en el campo laboral ha reinventado a las empresas mejorando la calidad de servicio, por otro lado, en el aspecto social, las relaciones interpersonales en la nueva tecno-sociedad no encuentran límites de edad o idioma para su uso.

Según Esteve y Sandoval (2006) las diversas empresas, así como entidades públicas o privadas, se vieron envueltas en la necesidad de gestionar de forma adecuada las nuevas tecnologías de la información, así también como poseer conocimientos en planeación estratégica para potenciar las operaciones internas, y poder de esa manera, mejorar la calidad de atención y producción a los clientes o usuarios.

Innovación de las Tecnologías

La innovación se puede dar sobre productos o servicios vigentes por medio de las herramientas tecnológicas, en donde se notará su progreso cuando éste logre aplicarse de manera correcta y se puedan evidenciar mejoras tanto en calidad de servicio como en productividad. Según Calanchez y Chávez (2021) la innovación no se trata de crear una nueva tecnología o mecanismo de atención, sino más bien, basarse en materiales existentes y mejorarlos por medio de una adecuada gestión de necesidades. Para el autor, el ciclo completo de este proceso contiene los siguientes elementos: detección de la necesidad u oportunidad, por el cual se identifican los principales problemas que aquejan al usuario; generación de la estrategia, ahí se analizan los errores y se proponen alternativas de solución; evaluación y aprobación del proyecto, es en donde se evalúa la proyección al futuro y se valida la idea; elaboración del prototipo, en dónde luego de haber realizado un estudio de pre factibilidad, se elabora un esquema que seguidamente será desarrollado por los ingenieros y peritos en el tema;

escalamiento y desarrollo comercial, es en este punto donde se posee un modelo final y se procede con la distribución; finalmente de elaborado el dispositivo, se inicia con la difusión y ejecución respectiva de la tecnología, la cual deberá cumplir con las funciones para las cuales fue diseñada.

En Latinoamérica, se pueden observar diversas empresas que emplean las nuevas tecnologías para llevar a cabo su control administrativo, estados financieros, atención, calidad de servicio. Según Jo & Ioo (2016) manifiestan que las actuales tecnologías de información y comunicaciones al ir renovándose y actualizándose de manera constante, han permitido que la vida del ser humano se encuentre más simplificada a través de los años, así como también ayudan a cubrir las necesidades de comunicación y de control en los dispositivos empleados, en donde será necesario que estos trabajen de manera adecuada para la correcta empleabilidad del dispositivo.

Aplicativo móvil

Se refiere a un sistema informático el cual requiere de un dispositivo para ejecutarse de manera adecuada, siendo este un ordenador o un dispositivo inalámbrico como lo son las tabletas y los dispositivos móviles (Medrano, 2017, p. 90). Por su parte Leong (2017) manifiesta que un aparato móvil es un dispositivo con tamaño reducido, características de procesamiento, recarga automática, vinculaciones permanentes o intermitentes a internet, creadas para una función en específico, con la posibilidad de desarrollar más funciones.

Se puede decir que las aplicaciones móviles son la versión evolucionada de las webs convencionales, ya que permiten la interacción con el usuario, son dinámicas y muestran su contenido de manera interactiva para el cliente, sin embargo, a diferencia de las páginas web estas requieren ser descargadas e instaladas en el servidor para poder ejecutarse de manera adecuada, teniendo en algunos casos, beneficios como la de no necesitar internet, mientras que otras tantas si las necesitaran. Las Apps móviles son instaladas de manera gratuita en

el teléfono móvil y estas tienen la funcionalidad de cubrir ciertas necesidades para las que han sido creadas.

Una aplicación móvil, es un programa informático almacenado en un servidor remoto de manera gratuita (Muriel, 2020). La tecnología ha generado impactos significativos en la población, quienes emplean los sistemas informáticos de manera frecuente, incluso para realizar trámites personales con las instituciones del estado. El buen uso de los aplicativos móviles, es fundamental para cualquier tipo de rubro, sea de naturaleza estatal o privada, ya que ayuda a optimizar los procesos internos, así como la entrega de los servicios a los usuarios.

La tecnología, para diversos autores, resulta ser una variable motriz para las diversas organizaciones y empresas que desean cubrir con mayor eficacia las necesidades de los usuarios, por supuesto sin olvidar a las instituciones del estado tal como lo es la Policía Nacional del Perú, la cual se encuentra en un proceso de modernización permanente con el fin de mejorar la calidad de servicio que brinda a la sociedad.

Aplicativo móvil Warmi Jarkay

Según el caso de la Comisaría de Huáscar (2021) las necesidades de las denunciantes relacionadas con la atención del personal policial y el contexto de la emergencia sanitaria por la COVID-19 fue motivo, aplicando los conceptos de gestión tecnológica e innovación, para diseñar, implementar y ejecutar el aplicativo móvil “Warmi Jarkay” con el fin de mejorar los procesos internos de acceso a la información y simplificación administrativa del ciudadano. Esta herramienta tecnológica fue diseñada por estudiantes universitarios de la Facultad de Ingeniería de Sistemas de la Universidad Nacional del Altiplano con el apoyo del equipo técnico de la dependencia policial. En cuanto a su manejo y disponibilidad, se registró la ventaja de instalación gratuita en los equipos móviles de las víctimas de violencia familiar al momento de interponer su denuncia en la comisaría, contando además con una interfaz amigable al usuario;

por otro lado, la administración y supervisión de la plataforma estuvo a cargo del comisario, mientras que la sostenibilidad, por los estudiantes universitarios.

Con relación al funcionamiento del aplicativo móvil, este comprendió 4 módulos de servicio al ciudadano, siendo relevantes para el estudio realizado solo 2 de ellos que contenían las denominaciones de “Seguimiento de la Denuncia” y “Copia Certificada Gratuita a Domicilio”. Además, fue diseñado en tres idiomas oficiales del Estado Peruano como son el castellano, quechua y aimara, lo que permitió tener un acceso universal a la población que comprende la jurisdicción de Puno apoyados en la teoría de la apropiación social de la tecnología en el contexto de la COVID-19.

En cuanto a las principales logros obtenidos, se registró la instalación del aplicativo en más de 200 equipos móviles durante su periodo de ejecución, logrando superar con éxito las deficiencias relacionadas con la atención policial, hecho que fue resaltado y reconocido al obtener el segundo puesto en el Concurso Nacional “Mi Comisaría, Mi Orgullo” organizado por el Ministerio del Interior e Interbank donde se distinguieron las buenas prácticas e innovaciones para cubrir las necesidades de los ciudadanos en el contexto de la covid-19.

Finalmente, en cuanto a especificaciones técnicas, se ejecutó en el Sistema Android contando con una base de datos de software libre denominado María DB, requiriendo además los servicios de almacenamiento seguro en línea, lo que demandó un costo de mantenimiento.

Servicio Policial

Para definir este concepto se tiene como base la finalidad fundamental de Policía Nacional del Perú enmarcada en el artículo 166° de la Constitución Política del Perú, la cual establece una misión de entrega, sacrificio y servicio permanente a la sociedad, donde se subordinan los intereses particulares por el bienestar común y la seguridad pública del Estado; asimismo, esta se materializa

mediante la actividad del servicio policial. Al respecto, el Ministerio del Interior (2019) lo define como un servicio público que brindan los funcionarios policiales con el fin de proteger a los ciudadanos y velar por el cumplimiento de sus derechos fundamentales bajo el amparo de la ley, además, comprende la atención al ciudadano que acude a las unidades policiales a requerir un servicio, denunciar un delito o acceder a un trámite administrativo.

Teoría de la atención al cliente

López (2020) en su libro “Fundamentos de Atención al cliente” define este concepto como el conjunto de acciones que ejecutan las empresas a partir de las necesidades de los usuarios y las estrategias basadas en la innovación, como constante, con el fin de satisfacer las perspectivas de los clientes. Este proceso implica la adecuada gestión de tres componentes como son: los empleados, los productos y los recursos. Por otro lado, resalta las actividades que elevan la calidad de servicio, entre las cuales están: saber escuchar las exigencias del cliente, abrir nuevos caminos para mejorar los métodos o procesos internos, capacidad de gestión de la información y compromiso con la misión de la empresa.

A su vez, el Ministerio del Interior (2019) establece que es una actividad propia del servicio policial en cumplimiento de su función constitucional y que implica desarrollar actividades administrativas como operativas para satisfacer las necesidades de la ciudadanía. Su desarrollo está enmarcado bajo un enfoque de calidad, el cual otorga ventajas como la gestión adecuada de la prestación de servicios, eficiencia en la respuesta a las necesidades, ahorro de tiempo en los procesos internos.

De acuerdo con Salomón (2004) en su evaluación sobre el desempeño policial y satisfacción del ciudadano concluyó que los usuarios mostraron disconformidad con la atención recibida por razones como el excesivo trámite y la lentitud de las diligencias policiales, por lo que recomendó fortalecer la

transparencia de la información, así como la modernización de los procesos internos de recepción y tratamiento de las denuncias.

Calidad de atención

El Ministerio del Interior (2019) identificó acciones específicas para satisfacer a los conductores de calidad de atención destacando lo siguiente: para el factor información, utilizar lenguas de dominio en la jurisdicción y gestión del acceso a la información; para el resultado de gestión, procedimientos en función de la simplificación administrativa de requisitos establecidos en el DL 1246 y para el elemento tiempo, estrategias para reemplazar las aglomeraciones en la comisaría y el plazo de espera. Finalmente, resaltó la inclusión de mecanismos virtuales para el proceso de atención, por consiguiente, la automatización de tareas guarda relación con el nivel del servicio policial.

Simplificación administrativa

Silva y Delgado (2020) en su artículo publicado sobre la gestión de simplificación administrativa en instituciones públicas concluye que este proceso debe apoyarse en el uso de la tecnología, con sistemas de información que suministren menos tiempo en los procesos, disminuyan los trámites burocráticos y los costos, lo cual incrementa la calidad de servicio y la competitividad entre institutos estatales.

Acceso a la información

Valdez (2017) en su investigación sobre gestión del acceso a la información mediante herramientas tecnológicas afirmó que la tecno-sociedad cambió la manera de interactuar entre el cliente y la empresa, así como se dinamizó los servicios de comunicación, además, demostró que el 100 % de sus encuestados optaron por el uso de un aplicativo móvil para acceder a la documentación de su interés. Cabe mencionar que es una obligación de la PNP proporcionar información a las víctimas sobre su situación personal en forma oportuna, conforme lo indica el artículo 10 de la Ley N° 30364.

3.3. ANÁLISIS DE LA PROBLEMÁTICA

En la presente investigación, a partir de la problemática evidenciada, se propone la implementación de una herramienta tecnológica para superar las deficiencias relacionadas con la atención policial por denuncias de violencia familiar. La experiencia laboral obtenida en la Comisaría PNP Huáscar durante el año 2021, permitió recoger evidencias que demuestran la satisfacción del usuario – denunciante frente al requerimiento de los servicios policiales enmarcados en la ejecución procedimental de la Ley N° 30364, logrando acceder oportunamente a la documentación primordial de su caso y optimizando los trámites administrativos.

De esta manera, se considera que la utilización de un sistema informático influye significativamente sobre la atención policial. Esta afirmación se respalda con lo investigado por Preciado (2021) quien afirmó que la utilización de aplicaciones móviles optimiza la calidad del servicio a los ciudadanos, ya que con la ayuda de las nuevas tecnologías es posible mejorar la forma de comunicación con los clientes y simplificar la eficiencia de los servicios en menos tiempo y con un mejor control. Asimismo, Calanchez y Chávez (2021) en su estudio sobre apropiación social de la tecnología como resultado de la COVID-19, demostraron que el apoderamiento de la tecnología contribuye a satisfacer las necesidades del público usuario, reinventando y mejorando la calidad de servicio de las empresas. En tal sentido, bajo lo expresado anteriormente y al analizar los resultados obtenidos en la Comisaría PNP Huascar durante el año 2021, se confirma que la estrategia de innovación tecnológica en el contexto de la emergencia sanitaria, es una herramienta valiosa para hacer más coherente la respuesta de las fuerzas policiales y garantizar que las víctimas de violencia doméstica tengan acceso a la justicia a través de una atención policial de calidad, pues es fundamental seguir explorando soluciones digitales para que las denunciantes puedan acceder a sus derechos con mayor nivel de eficiencia y por lo tanto, se genere una mejor percepción de protección por parte del estado.

Por otro lado, no es menos importante analizar algunas limitaciones que se presentaron durante la implementación y ejecución de la herramienta tecnológica, siendo una de ellas el factor de capacitación al personal policial en cuanto al uso de las tecnologías informáticas; asimismo, otro inconveniente presentado fue el factor sostenibilidad, debido a que el mantenimiento del aplicativo y el alquiler del espacio informático significa un desembolso económico mensual el cual no dependió de la institución policial. Bajo ese contexto, se sostiene que, el uso de las aplicaciones móviles se traduce en nuevos retos para la PNP, por lo que, el uso de la tecnología debe ser acogido por una política pública o introducido como una modificación en la normativa vigente de lucha contra la violencia contra la mujer, de tal manera que se puedan superar las limitaciones presentadas a través de la asignación de un presupuesto anual por parte del Estado.

CAPÍTULO IV: PRINCIPALES CONTRIBUCIONES

4.1 DESCRIPCIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

Atención al ciudadano mediante el aplicativo “Warmi Jarkay”

Según el caso de la Comisaría de Huáscar (2021) en su jurisdicción policial, de acuerdo con la data estadística, se detectó un incremento por encima del 60 % de denuncias por violencia doméstica, en la comparación del primer trimestre entre el año 2020 y 2021. Evidentemente, el contexto de la emergencia sanitaria por la COVID-19 y las restricciones sociales dispuestas mediante el DS N° 044-2020-PCM influyó en este cambio abrupto. Asimismo, la situación antes descrita, provocó mayor demanda de atención a las usuaria-denunciantes, destacándose las quejas por acceso oportuno a la información de la investigación y el trámite para la copia certificada de las denuncias, lo que ocasionó disconformidad con el servicio policial recibido por la falta de celeridad y uso de herramientas alternativas.

Es así que, a partir de la implementación del aplicativo móvil “Warmi Jarkay”, la denunciante accedió a los servicios policiales gratuitos a través de

sus módulos de atención, los cuales guardaban relación con los factores de calidad del servicio policial, de acuerdo al siguiente detalle:

Módulo I – Seguimiento de la denuncia

Este módulo tuvo la capacidad de brindar el acceso oportuno a la información consecuente de la investigación policial por casos de violencia familiar. Los datos que se pueden observar a través del sistema son los siguientes: Información primordial del expediente (nivel de riesgo de la ficha de valoración, identificación del suboficial a cargo del caso, identidad plena de la fiscalía penal y juzgado de familia competentes a cargo del caso, entre otros) y la opción de descargar archivos significativos de la documentación (informes auxiliares del CEM, resolución judicial de medidas de protección, acta de denuncia verbal). La estrategia aplicada fue la cultura de la digitalización. Asimismo, la interfaz de esta herramienta tecnológica tuvo la alternativa de usarla en tres idiomas (quechua, aimara y castellano) de dominio en la jurisdicción para tener mayor acceso de la población.

Módulo II – Copia Certificada Gratuita a Domicilio

La utilidad de este módulo mejoró significativamente la atención policial relacionada con la simplificación administrativa en el trámite de la copia certificada gratuita de la denuncia por medio de un procedimiento sencillo, el cual solo requirió los datos domiciliarios y número de teléfono para generar una solicitud de entrega a domicilio, la misma que fue ejecutada por el personal policial del área de patrullaje motorizado previa coordinación con la recurrente. El servicio brindado fue gratuito y evitó la presencia física de la denunciante, así como el requerimiento de su documento de identidad debido a que el sistema la tenía registrada en su base de datos al haber denunciado los hechos de violencia en la comisaría de Huáscar.

De esta forma, se superó la burocracia administrativa de la presencialidad en los trámites administrativos sencillos y se redujo los tiempos de espera o

aglomeraciones en la comisaría, factores relacionados con la calidad de atención y el buen empleo de los sistemas tecnológicos.

Otros Módulos

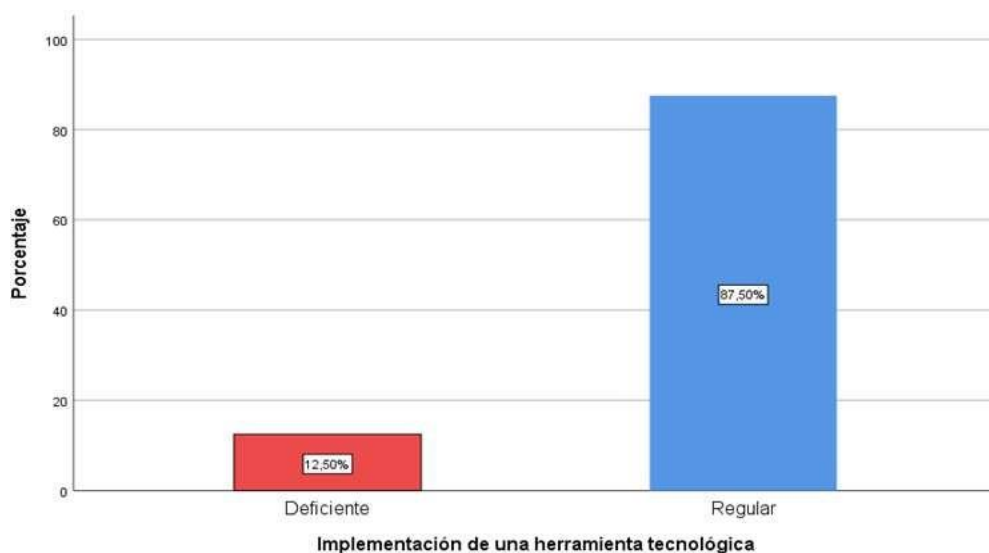
El tercer módulo permitió obtener asesoramiento legal y asistencia psicológica inmediata por parte de profesionales voluntarios, mientras que el cuarto módulo mejoró significativamente la atención de emergencias mediante la interacción coordinada de la tecnología, personal policial y usuario. Ambos servicios también tuvieron impacto positivo en las actitudes de las denunciantes frente al servicio brindado por la Comisaría PNP Huáscar.

4.2 EVALUACIÓN DE ALTERNATIVAS DE SOLUCIÓN

De acuerdo al caso estudiado, durante el tiempo de ejecución del proyecto, se tuvo una población constituida por 250 denunciantes que fueron atendidos por medio del aplicativo móvil “Warmi Jarkay” durante el periodo agosto-diciembre del año 2021 y la muestra evaluada se constituyó por 40 usuarias seleccionadas de manera aleatoria. Por otro lado, la técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta y se aplicaron dos cuestionarios mediante la escala de Likert, con un rango de 5 valores para ambos casos. En la primera variable se desarrolló la atención policial en casos de violencia familiar, con un total de 20 preguntas, con los siguientes valores: Muy en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y Muy de acuerdo (5). En la segunda, se incluyeron 20 ítems relacionados a la implementación de herramientas tecnológicas, con los siguientes valores: Nunca (1), casi nunca (2), A veces (3), Casi siempre (4) y Siempre (5).

Figura 2

Niveles de percepción frente a la implementación de una herramienta tecnológica en la Comisaría PNP Huáscar, durante el periodo agosto-diciembre del año 2021.

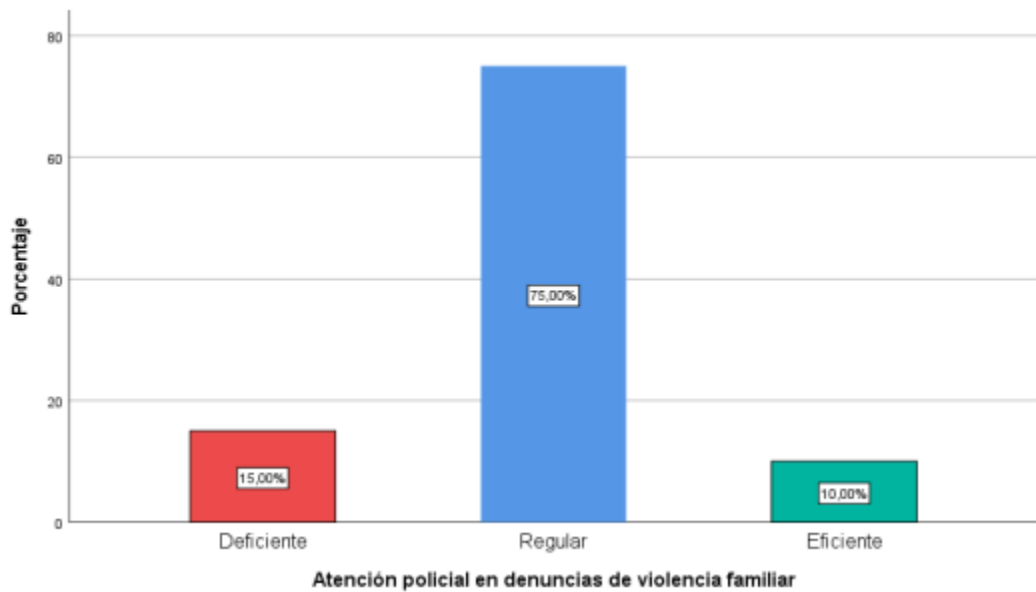


Fuente: Elaboración propia

De la figura 2, relacionadas con la variable implementación de herramientas tecnológicas en la Comisaría PNP de Huáscar durante el periodo agosto-diciembre del año 2021, se obtuvo como resultado que el 87.5 % de las participantes del estudio tuvo una percepción de nivel regular frente a la utilización de la App “Warmi Jarkay”. Lo anterior evidencia que el uso de sistemas tecnológicos tuvo una aceptación favorable para el tratamiento del fenómeno planteado. Por otro lado, se recabó que el 12.5 % ha tenido una percepción de nivel deficiente frente al uso de la aplicación móvil mencionada para el manejo del problema.

Figura 3

Niveles de percepción frente a la atención de denuncias por violencia familiar en la Comisaría PNP Huáscar, durante el periodo agosto-diciembre del año 2021.



Fuente: Elaboración propia

De la figura 3, relacionadas con la variable atención policial de denuncias por violencia familiar en la Comisaría PNP Huáscar durante el periodo agosto-diciembre del año 2021, se obtuvo como resultado que el 75 % de las participantes de la investigación mantuvo una percepción de nivel regular frente al servicio policial brindado por la dependencia policial; asimismo, el 10 % de ellas, mostró una percepción eficiente sobre el fenómeno abordado. En tal sentido, el tratamiento de la denuncia policial por casos de violencia familiar tuvo aceptación positiva durante el periodo de estudio. Por otro lado, se evidenció que el 15 % mantuvo una impresión deficiente.

4.3 IMPLEMENTACIÓN DE ALTERNATIVA SELECCIONADA ACTIVIDADES Y PROCEDIMIENTOS

Se planificaron, organizaron y desarrollaron diferentes actividades a fin de obtener un abordaje global sobre la principales problemáticas detectadas durante la experiencia en el Centro de Labores, siendo el caso que, para el presente trabajo investigador, se menciona aquellas relacionadas con el tema investigado: a) Se revisaron los informes y datos estadísticos de instituciones como el INEI, Programa Aurora del Ministerio de la Mujer y Poblaciones vulnerables, Defensoría del Pueblo, Policía Nacional del Perú y principalmente

el Observatorio Nacional de violencia contra la Mujer y los integrantes del Grupo Familiar donde se corroboró el aumento de denuncias por hechos de violencia familiar durante el tiempo de la pandemia por la COVID 19. b) Se verificó el Sistema de Denuncias Policiales (SIDPOL) con la finalidad de comparar los cuadros estadísticos por denuncias de violencia familiar entre los años 2019, 2020 y 2021. c) Se efectuó una “EVALUACIÓN DE RIESGO” por el contagio del virus denominado COVID 19 y se concluyó la alta probabilidad de contagio del SARCoV-2 entre los usuarios y/o víctimas de violencia familiar, violencia de género y otros hechos que concurren a las instalaciones de la Comisaría PNP Huascar así como el personal PNP que labora en la dependencia (pese a que la totalidad del personal PNP se encuentra vacunado); todo ello frente a la tercera ola de la pandemia por el nuevo coronavirus y las diferentes variantes descubiertas en otros países del mundo. d) A través de reuniones de coordinación con autoridades del Centro Poblado “Urus Chulluni” y los anexos que las comprenden, se detectó una cifra “negra” de hechos de violencia sin denunciar los cuales fueron debidamente documentados. e) Durante las reuniones dominicales con los miembros de las “Juntas Vecinales” así como las rondas mixtas ejecutadas con los vecinos vigilantes se tomó conocimiento sobre diferentes necesidades por parte de las “víctimas – usuarios” que rechazan los servicios policiales brindados en la Comisaría PNP Huascar. f) Mediante acciones de control y supervisión se detectaron problemas en la formulación, plazos, trámite y evacuación de los informes policiales devenidos de las denuncias por violencia doméstica. g) Se organizaron capacitaciones sabatinas en temas de Atención al Cliente, Metodología de la Investigación Policial, Análisis de la Ley N° 30364 a fin de fortalecer las competencias, destrezas, valores y ética profesional del personal policial. h) Posterior a las reuniones de coordinación, se definió la estrategia a utilizar para optimizar los servicios policiales que brinda el personal PNP que labora en la Comisaría de Huáscar en coordinación con profesionales voluntarios; tomando la decisión unánime de crear una herramienta tecnológica – aplicativo móvil que optimice la función policial y permita reducir el contacto periódico entre el personal policial y los denunciantes. I) Se suscribieron actas de compromiso con los profesionales

voluntarios a fin de mantener la reserva y confidencialidad de la información que se les proporcionara (datos de los denunciantes); así como se celebró un acta de confidencialidad de información a fin de proteger los datos derivados de una denuncia policial que se carguen al sistema. J) Se organizó y supervisó el desarrollo del aplicativo móvil en un mes y medio, para luego ser puesto en ejecución durante seis meses, donde se obtuvo datos para la presente investigación.

4.4 COSTO DE IMPLEMENTACIÓN

La implementación de una herramienta tecnológica requirió la celebración de un contrato de trabajo con un profesional especializado en Ingeniería de Sistemas, el mismo que también deberá ser requerido periódicamente a fin de realizar el mantenimiento y soporte (Sostenibilidad) que garanticen la efectividad de la aplicación a largo plazo. Lo anteriormente descrito asciende a un promedio de cuatro mil quinientos soles (S/. 4500), teniendo en cuenta el primer período de mantenimiento.

Por otro lado, la implementación de un sistema tecnológico en el servicio policial comprendió el desprendimiento de profesionales especialistas en el área de Psicología y Derecho Penal y Civil, los mismos que en la presente investigación realizaron dicho servicio de manera voluntaria, sin embargo, ante la posible implementación del aplicativo a nivel nacional es menester que la institución policial pueda celebrar convenios de cooperación mutua con el Centro de Emergencia Mujer que tiene adscrito dentro de su equipo de trabajo a profesionales psicólogos y abogados.

4.5 EVALUACIÓN DE FACTIBILIDAD DE LA IMPLEMENTACIÓN

Perfil del proyecto:

La presente propuesta de implementación de un sistema tecnológico dedicada a la atención de las denuncias por hechos de violencia dentro del grupo familiar permitirá suplir aquellas deficiencias relacionadas con el acceso

oportuno a la información producida a partir de una denuncia policial presentada por el usuario – ciudadano; todo ello, conforme lo precisa la Ley N° 30364.

De acuerdo a las estimaciones formuladas previamente, la inversión a ejecutarse no superaría los cuatro mil quinientos soles (S/. 4500), la misma que estaría a cargo de la gestión por parte de la institución policial. En cuanto a la legislación vigente no se detectó algún impedimento que perjudique la implementación y ejecución del proyecto tal como sucedió en el caso de la Comisaría PNP Huascar durante el año 2021. A continuación, con relación al aspecto técnico, la instalación del aplicativo móvil requiere de equipos computadores (dotados en cada dependencia policial) y equipos celulares móviles (uso personal del denunciante), los cuales tampoco son un impedimento para la ejecución de la propuesta de solución planteada.

Estudio Organizacional:

Para la presente propuesta es necesario contar con el siguiente personal de acuerdo al caso de la Comisaría PNP Huascar: Un supervisor general (Comisario PNP), Cuatro Operarios (Sub Oficiales PNP), Un coordinador de servicios (Comandante de Guardia de la Comisaria PNP), Personal asistencial (Profesionales en psicología y derecho penal/civil), Un supervisor técnico (Profesional en Ingeniería de Sistemas)

Estudio de Impacto Social:

La delimitación territorial donde se pondrá en ejecución el aplicativo móvil tiene buena cobertura de señal de internet, por lo que no existiría algún problema en cuanto al uso diario y permanente por parte de los usuarios. Por otro lado, el sistema tecnológico lograría una buena aceptación por parte de los usuarios (denunciantes), hecho que se podría corroborar a través de encuestas de satisfacción al usuario, asimismo la dependencia policial fomentará una imagen de buen servicio al ciudadano lo que permitirá mejorar la confianza en la respuesta por parte del Estado frente a la vulneración de los derechos fundamentales de la persona y finalmente, el personal policial se encontrará

mejor motivado y comprometido con su labor debido a la estrategia de la innovación de los servicios policiales.

Análisis de sensibilidad y riesgo:

Se consideran algunas posibles limitaciones de acuerdo al caso estudiado como son: El grado socio-cultural de las víctimas, debido a que un porcentaje mínimo no tiene dominio sobre el manejo de los aplicativos móviles; desconfianza en el funcionamiento del aplicativo móvil por parte de los denunciantes debido a su resistencia sobre la estrategia de la tecnología.

CONCLUSIONES

La implementación de un sistema tecnológico en el servicio policial es un mecanismo favorable para garantizar los derechos que asisten a las víctimas de maltrato familiar; ante este hecho, el presente estudio es considerable para ajustar el curso de acción de la PNP y otras instituciones estatales comprometidas según la Ley N° 30364.

La estrategia de la innovación tecnológica es necesaria para facilitar al denunciante el cúmulo de información y medidas adoptadas por el aparato de justicia, dado la influencia significativa que posee y en cumplimiento a los dispositivos normativos que lo regulan.

Los medios tecnológicos son un medio provechoso para facilitar un trámite administrativo actuado por la denunciante, lo que genera una percepción positiva del servicio policial, así como de seguridad, siendo fundamental que tanto los funcionarios policiales como las víctimas de violencia doméstica, reciban la capacitación y educación adecuada sobre el uso de estos medios digitales.

RECOMENDACIONES

Se recomienda la difusión de la estrategia innovación tecnológica en los organismos del Estado en sus tres niveles de gobierno encargados de la atención por hechos de violencia familiar, mediante la incorporación de aplicativos móviles en los equipos celulares, ya que son de fácil disponibilidad para las víctimas.

Se recomienda incorporar en la legislación nacional el uso de herramientas tecnológicas como medio alternativo para que las víctimas de violencia puedan acceder a información, ya que son instrumentos versátiles y amigables para las personas que permiten tomar conocimiento oportuno de su situación personal con motivo de su denuncia, además, la pandemia por la COVID-19 ha evidenciado la necesidad de actualizar la normativa para atender delitos violentos; por lo tanto, se plantea una modificatoria del artículo 10 de la ley 30364 en el extremo de agregar el uso de medios tecnológicos para garantizar los derechos de acceso a la información.

Se recomienda ampliar el presente estudio al tratamiento de otros delitos mediante el uso de las tecnologías de la información, con el fin de ampliar los conocimientos expuestos y ver la factibilidad de regular su uso en una normativa institucional. Todo ello, con la finalidad de elevar la calidad del servicio policial y fortalecer los lazos de confianza con la ciudadanía.

Referencias bibliográficas

- Calanchez, A. y Chávez, K. (2021). Apropiación social de la tecnología: una necesidad como consecuencia de la COVID-19. *Revista Tecnología, Ciencia y Educación*, 21, 183-198. <https://doi.org/10.51302/tce.2022.720>
- Cano, G. (2018). Las TICs en las empresas: evolución de la tecnología y cambio estructural en las organizaciones. *Revista Científica Dominio de las Ciencias*, 4(1), 499-510. <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>
- Comisaría PNP Huáscar. (2021). *Informe sobre implementación del aplicativo móvil “Warmi Jarkay” para la atención de denuncias por violencia familiar*.
- López, J. (2020). *Fundamentos de atención al cliente*. (1ra ed.) Elearning, SL. https://books.google.es/books?id=VGzoDwAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false
- Medrano, F. A. (2017). Optimización en la gestión de información en negocios de la ciudad de Tarija basado en aplicaciones móviles “Business app”. *Revista Ingeniería*, 1(1), 57–70. <https://doi.org/10.33996/revistaingenieria.v1i1.8>
- Muriel-Torrado, E. & Soares, A. (2020). Bibliotecas Nacionais e aplicativos móveis: análise de serviços on-line disponíveis em aplicativos para Android. *Revista Ibero-Americana de Ciência da Informação*, 13(3), 814–834. <https://doi.org/10.26512/rici.v13.n3.2020.25276>
- Preciado, G. (2021). Propuesta para la implementación de una aplicación móvil que permita mejorar el proceso de atención al cliente de una empresa Avícola en Bogotá. <https://repositorio.ecci.edu.co/bitstream/handle/001/2193/Trabajo%20de%20grado.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Resolución Ministerial 586 de 2019. [Ministerio del Interior]. Manual para brindar una atención de calidad a la ciudadanía en dependencias policiales, con énfasis en Comisarías y Depincriis. 25 de abril de 2019. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/310040/586-2019-IN_Aprobar_Manual_para_brindar_una_atenci%C3%B3n_de_calidad_a_la_ciudadan%C3%ADa_en_dependencias_policiales_con_%C3%A9nfasis_en_Co_misarias_y_Depincriis_.pdf
- Salomón, L. (2004). El desempeño policial y la satisfacción de la ciudadanía. *Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo (PNUD)*, 22-35. <https://pdba.georgetown.edu/Security/citizenssecurity/honduras/documentos/desempeno.pdf>
- Silva, E. y Delgado, J. (2020). Gestión de simplificación administrativa en el desarrollo de las universidades públicas. *Ciencia Latina Revista Científica*

