

UNIVERSIDAD ESAN



**“FORMULACIÓN DE UN ESTUDIO DE VIABILIDAD PARA LA
PROPUESTA DE CREACIÓN DE UN CANAL ADICIONAL DE
ATENCIÓN DE EMERGENCIAS EN LA CENTRAL 105 MEDIANTE EL
USO DE TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN”**

Tesis presentada en satisfacción parcial de los requerimientos para obtener el
grado de Magíster en Dirección de Tecnologías de Información

Luis Bruno Chavez Retamozo

Pedro Ronald Cruz Osorio

Niels Danny Dominguez Tielia

Juan Jose Osorio Llerena

Richard Teodoro Torres Robles

Programa de la Maestría en Dirección de Tecnología de Información

Lima, 20 de Julio del 2017

RESUMEN EJECUTIVO

El incremento de la Inseguridad Ciudadana no es un problema que se haya desarrollado recientemente en nuestro país, por el contrario, esta situación viene siendo una constante en las dos últimas décadas, no solo en el Perú, sino también en los demás países de América Latina. Es por ello que no resulta ser extraño los informes que señalan a la delincuencia como el principal problema que la sociedad identifica, muy por encima del desempleo e incluso de la pobreza¹.

En este escenario, los delitos contra el patrimonio son el tipo de delincuencia que mayor contribución tiene sobre la percepción de Inseguridad. Según la información publicada por el INEI², durante los años 2011 – 2016, las denuncias por “delitos contra el patrimonio” representaron el 69% del total de denuncias registradas en dicho periodo, seguido de las denuncias contra la vida, el cuerpo y la salud 12%, denuncias contra la seguridad pública 9%, contra la libertad 6% y otras denuncias 4%. Asimismo, solo en la ciudad de Lima, refiere el citado informe, se registró más del 52% del total de casos a nivel nacional, siendo las denuncias contra el patrimonio el 81% de dichos casos.

Hoy en día, existen en el mercado numerosas soluciones que utilizan herramientas de TI para la seguridad privada y pública, en su mayoría enfocadas hacia modelos generales que abordan escenarios específicos de acción (monitoreo a través de cámaras, drones de vigilancia, sensores de movimiento, identificaciones biométricas, etc.). Por citar un ejemplo, las grandes municipalidades cuentan con sistemas de monitoreo y control a través de cámaras de video estratégicamente ubicadas para dicho fin; las municipalidades que no las tienen buscan contar con estos medios a fin de mermar la delincuencia y sus efectos que aquejan a la población en general. Sin embargo, independientemente del modelo adoptado, la atención de los delitos que afectan la seguridad ciudadana es atendida por el cuerpo policial, quienes, a través de protocolos de actuación criminal, brindan la asistencia requerida al evento reportado.

¹ Informe Latinobarómetro de las Américas 2016. Señala que 55% de los peruanos indica que el principal problema es la delincuencia, mientras que 19% lo atribuye a problemas económicos [pág.56]

² Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI, estadísticas de seguridad ciudadana (nov.2016 – abr.2017) [pág.78]

El esfuerzo del Gobierno central para hacer frente a esta situación, se manifiesta a través del sector interior, específicamente en la VII Región Policial Lima. En esta repartición opera la Central 105, unidad responsable de la recepción y atención de las llamadas telefónicas que reportan situaciones de emergencias o de urgencia policial, como accidentes de tránsito, denuncias de asaltos, robos y otros aspectos relacionados al orden y la seguridad pública.

El problema que enfrenta la Central 105, está relacionado a las llamadas malintencionadas o llamadas perturbadoras³, que actualmente sobrepasan el 90% del total de llamadas recibidas y que hacen poco viable la masificación de este servicio. A pesar de que la Policía Nacional tiene identificado el número y la persona a quien pertenece la llamada, no es posible realizar una acción de sanción o multa porque aún no está reglamentada la ley que sanciona llamadas telefónicas malintencionadas a centrales de urgencias, originando en ciertas ocasiones el desplazamiento de equipos y recursos hacia puntos de auxilio inexistentes⁴. No obstante, ello, una vez comprobado que se trata de una emergencia real, el siguiente problema en la Central 105 es el tiempo para llevar a cabo la atención del evento. Situación que se da en parte por los diferentes niveles de coordinación interna entre las unidades policiales que intervienen en la atención, así como por la poca efectividad de los medios de comunicación utilizados para dicha labor (radio para la ubicación del patrullero cercano al lugar de los hechos y/o teléfono celular para confirmar los detalles de la atención del delito). Esto origina que casi nunca se llega en el momento oportuno y que en la mayoría de los casos el delito ya se haya consumado, incrementado de esta manera los niveles de victimización.

El estudio realizado por el equipo de trabajo que participó en la elaboración de esta tesis, identificó una oportunidad para hacer frente a esta situación, a través del aprovechamiento de la tecnología del video que ofrecen las alarmas domiciliarias adquiridas de manera particular por la ciudadanía, integrándolas a la plataforma tecnológica de la Central 105 y a la de los patrulleros inteligentes adquiridos por el Sector Interior en el 2016.

El presente, es un estudio de viabilidad de una propuesta de creación de un canal adicional de transmisión de emergencias policiales, mucho más eficiente y fidedigna. En los

³ Se considera llamada perturbadora a aquella que hace una persona que llama y corta varias veces, hace bromas, lanza insultos o informa sobre falsas emergencias.

⁴ D.Leg.1277 Ley que sanciona las llamadas falsas - 22/12/2016. La reglamentación de esta Ley acaba de ser publicada a través del D. Sup.013-2017-MTC del 25/05/2017

capítulos posteriores se hará mención a la conceptualización, la definición del problema, objetivo general y objetivos específicos, así como la realización de un benchmarking y entrevistas, para proporcionar información más específica de los trabajos en campo. El modelo propuesto no tiene precedente y es de cobertura extensa con factores que son de difícil manejo al tratarse de una Institución que por doctrina consideran su información como reservada o como secreta.

Con la presente propuesta se busca disminuir al mínimo posible el tiempo de atención ante un hecho delictivo en progreso, logrando con ello desalentar a la delincuencia en su accionar, contribuyendo a la generación de servicios de calidad que la sociedad demanda y a la mejora la imagen Institucional.

Finalmente, se espera que el presente estudio aporte con instrumentos que coadyuve al desarrollo de las estrategias operativas señaladas en el marco del Plan Operativo Institucional PNP 2017⁵ para la lucha contra la delincuencia y la garantía de la seguridad pública.

⁵ POI Policía Nacional del Perú – aprobado mediante Resolución Directoral N° 1361-2016-DIRGEN/DIRNGI-PNP del 17/12/2016