



UNIVERSIDAD PRIVADA TELESUP
FACULTAD DE DERECHO Y CIENCIAS SOCIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE DERECHO CORPORATIVO

TESIS
FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS LLAMADAS
MALINTENCIONADAS DE LA CENTRAL 105 DE LA
POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
ABOGADO

AUTORES:
Bach. ROMERO CURIOSO, GUILLERMO RODOLFO
Bach. ROMERO CURIOSO, ROCIO KARENINA

LIMA - PERÚ
2019

ASESORES DE TESIS

MG. ARTURO WALTER NUÑEZ ZULUETA

MG. ODALIS NAYLET SOLF DELFIN

JURADO EXAMINADOR

DR. JUAN HUMBERTO QUIROZ ROSAS

Presidente

DR. JUBENAL FERNANDEZ MEDINA

Secretario

MG. VICTOR RAUL VIVAR DIAZ

Vocal

DEDICATORIA

Dedicamos esta investigación a nuestros docentes por su guía, colaboración y su muy especial atención a la elaboración de este trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

A Dios nuestro creador, por darnos unos maravillosos padres, quienes siempre creyeron en nosotros y nos apoyaron e impulsaron a seguir adelante y darnos ánimos para continuar, gracias a ellos se ha logrado llegar a esta primera meta.

RESUMEN

En este trabajo de investigación, nos basamos en la necesidad de encontrar y demostrar los factores que se encuentran contra las funciones específicas que tiene el Estado a partir de los Derechos Fundamentales de la Persona puesto que Constitucionalmente la protección de sus derechos es una finalidad primordial así como se establece el fin supremo de la sociedad y el estado es la dignidad de la persona humana, en ese sentido, el estado para poder cumplir con este rol ha originado entre otras organizaciones la Central de Emergencias 105. Ella tiene como finalidad el atender las llamadas de las personas que son víctimas, son testigos o de alguna manera tiene conocimiento de una emergencia para solicitar la atención necesaria por los efectivos adecuados para aquella atención requerida, es por ello que al existir llamadas malintencionadas que impiden y perturban el normal desarrollo de sus funciones, estas centrales de Emergencia no pueden actuar con total calidad.

Por ello se ha tomado en consideración la autonomía de la personas que pudieron colaborar con el desarrollo del presente trabajo, actuando con ética, al momento de la entrevista, logrando brindarles la orientación necesaria, como son la descripción del trabajo de investigación es decir en que consiste y cuáles son los objetivos trazados por los autores, ayudando así a absolver las preguntas y dudas que sostuvieron, luego de ello se firmó un consentimiento informado acreditando la autorización de participar en las encuestas que son instrumentos fundamentales necesarios en el desarrollo de esta tesis

ABSTRACT

In this research work, we are based on the need to find and demonstrate the factors that are against the specific functions that the State has from the Fundamental Rights of the Person since Constitutionally the protection of their rights is such a primary purpose as the supreme end of society and the state is established is the dignity of the human person, in that sense, the state to fulfill this role has originated among other organizations the Emergency Center of 105. It is intended to address the calls of the people who are victims, are witnesses or are in some way aware of an emergency to request the necessary attention for the adequate forces for that required attention, that is why there are malicious calls that prevent and disrupt the normal development of their functions, these emergency centers cannot act with total quality.

For them, the autonomy of the people who were able to collaborate with the development of this work has been taken into account, acting ethically, at the time of the interview, managing to provide them with the necessary guidance, such as the description of the research work, that is It consists and what are the objectives set by the authors, thus helping to absolve the questions and doubts that they sustained, after that an informed consent was signed accrediting the authorization to participate in the surveys that are essential instruments necessary in the development of this thesis

ÍNDICE DE CONTENIDO

ASESORES DE TESIS	ii
JURADO EXAMINADOR	iii
DEDICATORIA.....	iv
AGRADECIMIENTO.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
ÍNDICE DE CONTENIDO.....	viii
INDICE DE CUADRO.....	x
INDICE DE GRAFICOS	x
INTRODUCCIÓN	xi
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	12
1.1. Aproximación temática.	12
1.1.1. Marco Teórico	12
1.1.1.1. Antecedentes.....	12
1.1.1.1.1. Antecedentes Nacionales	12
1.1.1.1.2. Antecedentes Internacionales	14
1.1.1.2. Marco Normativo	16
1.1.1.3. Bases Teóricas	19
1.2. Formulación del problema de investigación.....	28
1.2.1. Problema General	28
1.2.2. Problemas Específicos.....	28
1.3. Justificación	29
1.4. Relevancia.....	29
1.5. Contribución.....	30
1.6. Objetivos.....	30
1.6.1. Objetivo General	30
1.6.2. Objetivos Específicos.....	30
II. MÉTODOS Y MATERIALES.....	31
2.1. Hipótesis de la Investigación	31
2.1.1. Supuestos de la Investigación.....	31
2.1.1.1. Supuesto Principal.....	31

2.1.1.2. Supuestos Especificas.....	31
2.1.2. Categorías de la Investigación.....	31
2.1.2.1. Categoría Principal:	31
2.1.2.2. Categorías Secundarias	31
2.2. Tipo de estudio	32
2.3. Diseño	32
2.4. Escenario de estudio	32
2.5. Caracterización de sujetos.....	33
2.6. Plan de análisis o trayectoria metodológica.....	33
2.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos	34
2.8. Rigor científico	34
2.9. Aspectos éticos.....	34
III. RESULTADOS	35
V. DISCUSIÓN.....	36
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES.....	38
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:.....	39
ANEXOS	41
Anexo 1: Matriz de consistencia	42
Anexo 2: Instrumentos.....	43
Anexo 3: Informe de validación de instrumentos de investigación cualitativa 1....	45
Anexo 4: Informe de validación de instrumentos de investigación cualitativa 2....	46

INDICE DE CUADRO

Cuadro 1. Promedio y porcentaje de comunicaciones malintencionadas en Centrales de Emergencia (C.E.) por mes en Lima Metropolitana y Callao. Registro de enero a diciembre de 2017.....	20
--	----

INDICE DE GRAFICOS

Gráfico 1. Cantidad de llamadas de emergencias reales y comunicaciones malintencionadas en la Central de Emergencia 105, al año 2017	23
Gráfico 2. Procedimiento para sancionar una comunicación malintencionada según el marco legal propuesto.	26
Gráfico 3. Características de las comunicaciones malintencionadas según el marco regulatorio sancionador propuesto	26
Gráfico 4. <i>Procedimiento que un ciudadano debe atravesar para comunicarse a una Central de Emergencia</i>	28

INTRODUCCIÓN

Una de las grandes razones por las que se realizó el presente trabajo es que después de estudiar la realidad problemática por la cual está atravesando la Central de Emergencias del 105, de la Policía Nacional del Perú, acerca del incremento de llamada mal intencionada por parte de personas que sin ningún tipo de conciencia y reparo moral realizan llamadas falsas que solo conlleva a minimizar y desenfocar la función principal que tiene los efectivos de esta unidad, es por ello que la presente investigación ayuda al estudio de qué factores son los que permiten el aumento del número de comunicaciones malintencionadas, para así, al encontrar el problema se disminuiría las llamadas, ayudando a que esta central no tenga gastos tanto en personal como logístico innecesario.

Es por ello que este trabajo de investigación se centra en las organizaciones que en la actualidad se han incrementado, al igual que nuestra población, dado en sí como parte de la política pública del estado en afrontar esta necesidad creada por el Ministerio del Interior, que a su vez cuenta con la Policía Nacional; quien a través de sus Centrales de Emergencia tiene la función de acudir y brindar la atención a las personas que necesitan, sin embargo no pueden cumplir a cabalidad con dicha función y fueron enfáticos en afirmar que uno de los mayores obstáculos que enfrentan diariamente son las comunicaciones malintencionadas.

I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

Describir: antecedentes y marco teórico referencial, marco espacial, marco temporal
Contextualización: histórica, política, cultural, social. Supuestos teóricos.

1.1. Aproximación temática.

1.1.1. Marco Teórico

1.1.1.1. Antecedentes

1.1.1.1.1. Antecedentes Nacionales

Villalobos, E. (2015) *Las llamadas malintencionadas y su efecto en la atención de emergencias de la Central 105* (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima. En el presente trabajo se concluyó lo siguiente:

- La atención de las emergencias es un elemento clave al interior de cualquier sistema de seguridad ciudadana, buscando que las personas vivan de manera libre, fuera de necesidad y de temor. Además de la ausencia de violencia física, la seguridad ciudadana presume también la garantía de derechos, oportunidades y calidad de vida. Según ello, la validez de un sistema que accione de manera oportuna y eficiente a las emergencias apoya en el refuerzo del derecho de los ciudadanos a sentirse más seguros, a salvo de posibles agresiones. No obstante, ha quedado instaurado en las páginas anteriores que el sistema de emergencias telefónicas se ve dañado en su función por la efectividad de las llamadas malintencionadas, las cuales responden a una serie de causas, identificadas a raíz del trabajo de campo realizado.
-
- La Ley N°29924 del 24 de octubre del 2012, castiga a la realización de llamadas malintencionadas a las centrales de emergencias y urgencias, pero ella hasta ahora no ha sido reglamentada por el Ministerio de Transportes y Comunicaciones. Es bueno determinar que esta norma tiene su límite al fijar, para aquellos titulares de las líneas desde donde se realizan llamadas malintencionadas, sanciones monetarias, considerando los costos

administrativos que le originan al Estado al hacer todo el procedimiento administrativo sancionador. Esto les consiente fijar que nos encontramos frente a la ausencia de una norma coherente, adaptable, eficiente, estable y de aplicación efectiva, que son las peculiaridades deseables que deberían contener las políticas públicas, de acuerdo con lo señalado por el Banco Interamericano de Desarrollo.

- No es suficiente con la real promulgación de una norma para la atención de un problema público determinado, donde se debe responder, atender y solucionar la problemática para la cual ha sido diseñada, o de lo contrario pasará a engrosar la lista de dispositivos legales inservibles.

Chávez, L., Cruz, P., Domínguez, N., Osorio, J., Torres, R. (2017). *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 de maestría). Universidad ESAN, Lima.

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 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 de 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.

1.1.1.1.2. Antecedentes Internacionales

Elgueta, E. (2013). *Análisis de los niveles de servicio del fono de emergencias 133 de carabineros de Chile* (Tesis de pregrado), Universidad de Chile, Santiago de Chile – Chile.

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo cuantificar los parámetros operativos del sistema y medir el desempeño a través del indicador más importante en este tipo de servicios, los tiempos de espera. Para poder lograrlo se utiliza una metodología que comienza por el procesamiento de datos desagregados de llamadas atendidas, a partir de distintas fuentes, para fijar el comportamiento del sistema. Luego, se puede cuantificar la demanda de los distintos tipos de llamadas de emergencia e inoficiosas, hablando de volumen y también tiempos de servicio. Esta investigación demuestra que los niveles locales de servicio están por debajo de los estándares internacionales. Ubicándonos en cualquier fin de semana, menos del 3 % de las emergencias se atienden en menos de 10 segundos. En el caso del 911, en Estados Unidos, el objetivo del servicio es atender al 90 % antes de 10 segundos, y en general se cumple o se supera. No es trivial decidir acciones a tomar para mejorar el servicio, ya que la dotación, el problema de volumen de llamadas malintencionadas, y la estructura de los datos, deben ser resueltos en paralelo. Algunas propuestas se evalúan y se obtienen mejoras considerables en los niveles de servicio. En días hábiles, si se logra disminuir la llegada de este tipo de llamadas, se pasaría de un 47 % a un 63 % de emergencias atendidas en menos de 30 segundos. Según las metas que se formulen, se debe estudiar un proyecto para la mejora de la consideración de varias propuestas, y poder medir su impacto antes de ser implementado, utilizando a los operadores, las tasas de llegadas, las tasas de servicio o la capacidad tecnológica.

Nicola, D. (2015). *Análisis estadístico de procesos de área de llamadas de emergencia para el servicio integrado de seguridad ecu911quito* (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito – Ecuador. En el presente trabajo de investigación se pudo concluir que:

- Los incidentes deberían tener un manejo rápido y efectivo para minimizar el impacto en la respuesta por parte del ECU 911 y en la ciudadanía. Al igual que a la ciudadanía debe dársele educación en cuanto al funcionamiento del sistema, para que con ello se pueda fortalecer el servicio y también la calidad de respuesta pueda ser mucho más eficaz al tratarse con incidentes reales, minimizando así las llamadas falsas y las mal intencionadas.
- Cuando el personal se encuentra preparado y a ello se añade una respuesta dirigida y efectiva, da como resultado una respuesta exitosa a cualquier tipo de incidentes, y con mayor razón al implementarlo con acciones correctivas o preventivas que coadyuven a disminuir la probabilidad de que el incidente se repita, por ello es que se debe tener acciones de respuesta rápidas, bien pensadas y estructuradas, las cuales ayudarán a conservar sólidas relaciones de confianza mutua con todos los actores del proceso.

Salguero, L. y Moyano, A. (2013). *Subutilización del servicio de emergencias públicas y sus consecuencias socio - económicas* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Cuyo, Rodríguez de Mendoza – Argentina.

En el presente trabajo de investigación tomó como objetivo el conocer las consecuencias sociales y económicas que se producen por una mala utilización del sistema de emergencias públicas de Mendoza tanto de parte de la población como de los propios centros asistenciales. Utilizó varios tipos de estudio, entre ellos, retrospectivo para estudiar los eventos del pasado; longitudinal, descriptivo, aplicado, macro sociológica por ser un estudio de grupos grandes; exploratoria, secundaria, de campo, documental, inductivo, cuantitativo, orientada a decisiones y descriptiva. Tomaron como población a 3.345 llamadas recibidas en el mes de diciembre del año 2011 y a 100 empleados que pertenecen al staff permanente de planta del S.E.C. y del C.E.O. La muestra que se usó son los cinco primeros días del mes de diciembre teniendo un total de 534 llamadas, obteniendo un 15.96% de la población total. La segunda muestra en estudio son 20 empleados que pertenecen al staff permanente de planta del S.E.C. y del C.E.O. La técnica que se usó en la primera muestra es la observación, con un instrumento conocido como la lista de cotejo; la técnica utilizada para la segunda muestra es la entrevista y el instrumento es la encuesta, logrando

concluir en que desde hace mucho tiempo el gobierno lleva promoviendo como una estrategia la participación comunitaria, dentro de sus lineamientos de Política de Salud, con el objetivo de mejorar la utilización de los servicios de salud. En ello está incluido el uso del 911.

1.1.1.2. Marco Normativo

Para el presente trabajo de investigación se ha considerado la normatividad legal siguiente:

NORMAS INTERNACIONALES:

A. Declaración Universal de los Derechos Humanos

En el artículo 3 de la presente Declaración refiere que todas las personas tienen derecho a la vida, la misma que se debe desarrollar con plena libertad, para cumplir con un proyecto de vida trazado por cada individuo el mismo que para cumplir esta finalidad debe tener la seguridad; es decir atributos importantes que se le otorgan como derechos humanos y que nosotros como parte de la investigación realizada hemos recogido en el presente artículo; también es necesario mencionar el artículo 6 de la misma declaración en la que establece que todas las personas deben respetar los derechos de los demás, en cualquier parte donde estén. Es decir que si tenemos el derecho a la libertad sin embargo los límites que esta establece es el respeto que se debe considerar al momento de hacer uso de nuestros derechos con la finalidad de no hacer un ejercicio abusivo del derecho. Punto importante para nuestro trabajo ya que las personas en gran mayoría hacen abuso de la libertad y del derecho para hacer llamadas malintencionadas que perjudican la atención de otras personas que necesitan de la ayuda.

B. Constitución política del Perú.

En el presente trabajo citamos a nuestra Constitución dado la naturaleza de nuestro trabajo de investigación, tomando como punto de partida que el fin supremo de la sociedad y del estado es el respeto de su dignidad y la defensa de la persona humana, también es importante resaltar que dentro de los derechos humanos que tiene

esta persona son el derecho a la vida y a su integridad, para poder cumplir con sus objetivos, estando facultado para este fin solicitar informaciones a la autoridad correspondiente la cual estará obligada a brindar dicha información, salvo las restricciones de ley como son cuando se trate de la seguridad nacional y defensa nacional, también tiene la libertad de comunicarse con los demás contando para ello con la protección como derecho a su intimidad, sin embargo este derecho es usado en forma ilícita para hacer llamadas malintencionadas a la Central de Emergencias del 105 de la PNP. Es decir que aquí la persona humana goza de todos los derechos por cuanto no está obligado a hacer lo que la ley no manda, ni impedido de hacer lo que ella prohíbe, bajo este precepto Constitucional se hace un uso indebido del derecho y en el presente trabajo trataremos sobre los factores que permiten las llamadas malintencionadas.

C. Ley N°27658, Ley marco de modernización de la gestión del Estado

En la presente ley se ha establecido declarar al Estado peruano en un proceso de modernización en toda su estructura orgánica entendiéndose en todos los Poderes del Estado, así como en las instituciones autónomas, cuya finalidad es la gestión pública cada vez sea más eficiente que contribuya a construir un Estado democrático, descentralizado y al servicio del ciudadano como ser principal de una organización Estatal, es por ello que en todas sus organizaciones deben siempre buscar la mejor alternativa desde política públicas y legislativas para asegurar el bienestar general de su población. Siendo estas las finalidades primordiales del presente artículo él también tiene alcance conforme lo establece el artículo 43 y 189 de nuestra constitución al establecer que somos una República democrática, social independiente y soberana y además de ello tenemos un gobierno único, representativo y descentralizado. Respetando la autonomía y separación de poderes.

D. Ley N°29370, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Transporte y Comunicaciones.

En la presente ley en su artículo 6, establece las Funciones específicas designadas para el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, cuya competencia exclusiva está destinada a planear, regular, autorizar, gestionar, supervisar y evaluar

los servicios postales, debiendo para ello tener a su cargo la función de administrar, supervisar; con la finalidad brindar un servicio también tiene la obligación de evaluar los servicios públicos de telecomunicaciones, servicios de radio difusión y servicios privados de telecomunicaciones. Es por tal motivo que se hace referencia al presente artículo; el Ministerio es el ente rector de las telecomunicaciones que tiene que ver con nuestro tema de investigación por cuanto hemos abordado los factores que influyen en el incremento de las llamadas malintencionadas a la Central de Emergencias del 105 a cargo de la Policía Nacional del Perú.

E. Ley N°29733, Ley de Protección de Datos Personales.

La presente ley trata sobre el derecho Constitucional de protección de la persona esto quiere decir que ninguna entidad que tenga en su base de datos puede brindar la información, salvo por mandato judicial toda vez que prevalece que toda persona es sujeto de derecho y por lo tanto es ella la que goza de la autonomía y tiene la plena capacidad de ejercer este derecho de poder brindar información relevante a su ámbito privado, sin embargo este derecho no es absoluto porque si está inmerso en un proceso de investigación el órgano jurisdiccional competente puede solicitar la información pertinente; queremos acotar que esta protección de datos personales no deben amparar quienes utilizan sus medios de comunicación como son la telefonía fija y móvil para realizar llamadas malintencionadas a la Central de Emergencia del 105 de la Policía Nacional, la cual se encuentra limitada por las justificaciones antes mencionadas.

F. Ley N°29924 que sanciona la realización de llamadas malintencionadas a las centrales de emergencias y urgencias

La presente ley establece que toda persona que, a sabiendas, efectúa o permite que desde cualquier teléfono bajo su control se realice una llamada malintencionada dando señales o alarmando respecto de la existencia de fuego, bomba explosiva, delito, auxilio médico o violencia familiar, o haga mal uso del servicio telefónico, o efectúa más de una llamada para no contestar a cualquier sistema o central telefónica de emergencias, urgencias o información administrada por la Policía Nacional del Perú, el Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú u otra institución

administradora de servicios especiales básicos, incurre en infracción administrativa y es sancionada con multa equivalente al 2,5% de la unidad impositiva tributaria (UIT) o con suspensión del servicio telefónico, según se establezca en el reglamento de la presente Ley, y en la evaluación del procedimiento sancionador correspondiente. Estas sanciones se aplican sin perjuicio de la reparación de los daños que ocasione y de la responsabilidad penal o civil que corresponda.

Cuando la llamada se realiza desde un teléfono que pertenece a una persona jurídica, esta es responsable del pago de la multa. Si la llamada es realizada por un menor de edad, sus padres o representantes legales son los responsables.

1.1.1.3. Bases Teóricas

1. Comunicaciones malintencionadas en la Central de Emergencia 105

En la Política General del Gobierno dada hasta el 2021 nos decreta como el 4to Eje, es decir, el Desarrollo Social y el Bienestar de la Población, donde se encuadra la labor del Ministerio del Interior.

Entre los meses de abril y agosto del año 2018, el Ministerio del Interior - Viceministerio de Seguridad Pública, llamó a sesiones intersectoriales para calibrar y determinar resultados a la problemática de comunicaciones malintencionadas en las principales Centrales de Emergencia del país, dentro del marco de las disposiciones para el establecimiento de PERÚ911; dentro de las cuales estaban los representantes de:

- La Policía Nacional del Perú (105).
- Cuerpo General de Bomberos Voluntarios del Perú (116).
- Ministerio de Salud (106).
- Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (100).

Los antes mencionados pudieron exponer sus principales problemas encontrados en sus correspondientes Centrales de Emergencia, ya que ellos son los más demandados por la ciudadanía en situaciones de emergencia.

Los comisionados de estas instituciones del Estado que operan con Centrales de Emergencia fueron insistentes en asegurar que uno de los más grandes inconvenientes que hacen frente todos los días son las comunicaciones malintencionadas, exponiendo que en el año 2017 juntando las 4 Centrales de Emergencia mencionadas anteriormente, la cantidad de llamadas que han sido atendidas superó a 11 millones, en otras palabras, con proximidad a 983,000 por mes. No obstante, de esas llamadas, tenemos que del 4% al 17% fueron aquellas que realmente requerían atención de la central de emergencia, pero el otro gran número de llamadas atendidas comprendidas entre el 83% y 96% se registraron como llamadas falsas, perturbadoras y silentes, situación que originó la congestión totalmente innecesaria de los canales de comunicación de las centrales, logrando impedir que las llamadas reales de emergencia no lleguen a ser atendidas al tiempo adecuado (ver cuadro 1).

Institución	Promedio de llamadas atendidas por mes	Promedio de comunicaciones malintencionadas	Porcentaje de comunicaciones malintencionadas
C.E. 105 (PNP)	650 000	611 000	94%
C.E. 116 (Bomberos)	150 000	142 500	95%
C.E. 106 (MINSA)	47 000	39 010	83%
C.E. 100 (MIMP)	136 000	130 560	96%

Cuadro 1. Promedio y porcentaje de comunicaciones malintencionadas en Centrales de Emergencia (C.E.) por mes en Lima Metropolitana y Callao. Registro de enero a diciembre de 2017

Fuente: PNP, CGBVP, MINSA, MIMP.

Esta circunstancia originó daños bastantes significativos para estas instituciones que nos otorgan los servicios de atención de emergencias, pues la gran cantidad de comunicaciones malintencionadas originó que:

- El personal que está contratado en plataforma de atención tenga una gran parte de su jornada laboral entregada a llamadas que no formaron una emergencia.

- Que las centrales envíen sin necesidad urgente a sus unidades, que se sabe son escasas, frente a las emergencias falsas.
- Paralelo a ello, sería bueno que el Estado fije un presupuesto para el mantenimiento de tecnologías, equipamiento y gastos corrientes en Centrales de Emergencia que se encuentran congestionadas por las llamadas malintencionadas.

Equivalente a ello, aunque no sea visible de manera pública, las comunicaciones malintencionadas ayudaron a que las Centrales de Emergencia no mejoren sus recursos disponibles y se vean obligados a ser instituciones incompetentes, a pesar de que su trabajo sea importante para conservar la integridad y bienestar de los ciudadanos frente a situaciones de emergencia.

Si nos basamos en el análisis del costo - beneficio en esta investigación, podríamos cuantificar una parte de los valores que las comunicaciones malintencionadas han originado en las Centrales de Emergencia. Si solo tomamos en cuenta las horas hombre que se usaron en atender este tipo de llamadas, se puede estimar que las cuatro instituciones, tomando en cuenta el año 2017, perdieron más de 100,000 horas hombre, cantidad que significó un costo de S/ 1.9 millones. Es importante resaltar que los presentes cálculos que se obtuvieron solo representan los costos en salario del personal operador, pero no incluye el costo por mantenimiento de equipos, costo por despacho innecesario de unidades de emergencia u otros montos que, aún permanecen invisibles, ya que dichas instituciones no cuentan con esta información de manera precisa, por ello se considera que aumentaría el costo citado exponencialmente.

Si realizamos una evaluación de forma anual, nos encontramos con que son millones las comunicaciones malintencionadas que llegan a las Centrales de Emergencia, lo que daña de forma directa el bienestar y la integridad de las personas cuando se encuentran realmente en situaciones de alto riesgo y vulnerabilidad. Frente a este inconveniente, el Ministerio del Interior está fomentando una estrategia intersectorial, junto con el Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Ministerio de Salud, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables y otros sectores del Estado, con el fin de cotejar dichas condiciones de forma frontal y contundente.

A lo antes mencionado, el Ministerio del Interior distribuye a la ciudadanía el dictamen que muestra un esfuerzo cualitativo por hacer notar el gravísimo daño que ocasionan las comunicaciones malintencionadas a los centros de atención rápida del Ministerio del Interior, Ministerio de Salud y Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, y así, distribuir pruebas estadísticas vitales para el diseño, la implementación y mejora de los servicios de emergencias del Perú.

El Ministerio del Interior confirma su convenio pactado por amparar el orden interno, prever los delitos y encarar la inseguridad y violencia que acongojan a las peruanas y peruanos. Es por ello que se repele rotundamente toda actividad que impida o dificulte la excelente movilización de las Centrales de Emergencia y reafirmar su voluntad y actual trabajo por lograr que estas instituciones, organizaciones donde anteponen la eficiencia, eficacia, efectividad y calidad en los servicios que brinden.

2. Central de Emergencia 105 de la Policía Nacional del Perú

2.1. Descripción y funciones

La Policía Nacional del Perú es una organización de carácter civil dependiente del Ministerio del Interior, el cual se encarga de garantizar, mantener y restablecer el orden interno, orden público y la seguridad ciudadana. Dentro de sus funciones, brinda protección y ayuda a las y los ciudadanos, con la finalidad de proteger la vida e integridad de las personas y la comunidad. De esta misma manera, la Policía Nacional del Perú dirige un centro de atención telefónica que asiste a comunicar a las dependencias policiales de las acciones que se fundamentan como emergencias. Este espacio de recepción de llamadas y atención se concreta como la Central de Emergencia 105.

2.2. Estado actual de las comunicaciones malintencionadas

La Central de Emergencia 105 es aquel centro de atención de emergencias que tiene mayor cantidad de llamadas recibidas a nivel de Lima Metropolitana y Callao. Su promedio de atención es de 650,000 llamadas por mes, en otras palabras, de 25,000 a 30,000 por día. Sin embargo, de las llamadas totales recibidas por la Central,

solo el 6% son realmente atendidas como emergencias en sí, mientras que el 94% del resto de llamadas se conforman como llamadas falsas, perturbadoras o silentes (Ver gráfico 1), hecho que obstruye de fuerte manera las líneas de atención de emergencias.

Las comunicaciones malintencionadas se originan de tres grupos de personas. La mayor parte de ellas son concretadas por menores de edad primeramente niñas y niños que frente al descuido o ausencia de los adultos, utilizan los teléfonos de manera indebida. Otro de los grandes grupos son aquellas personas con artificiosos desequilibrios emocionales o psiquiátricos, puesto que ellos solo llaman para insultar o amedrentar a las y los operadores. Por último, este tipo de llamadas son también realizadas por fingidos delincuentes que, con el propósito de desalentar la atención de la Policía Nacional del Perú frente a considerables actos delictivos, otorgan información falsa a los operadores para desordenar el trabajo policial.

Por otro camino, en el campo de las variadas comunicaciones malintencionadas que la Central de Emergencias 105 admiten, aparecen diferentes dificultades para que la Central logre cumplir su trabajo con mucha eficiencia. Uno de ellos es que no se relacionan con un sistema de registro de incidencias para el fichaje detallado de las comunicaciones malintencionadas, puesto que no es posible chequear, y mucho menos sancionar, de manera eficaz a los encargados de dichas llamadas.

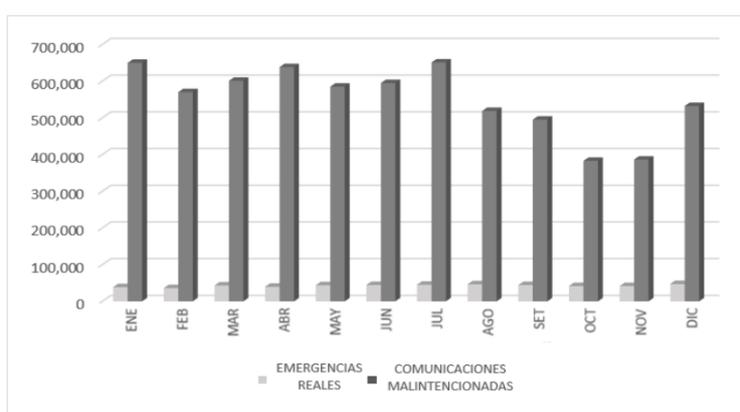


Gráfico 1. Cantidad de llamadas de emergencias reales y comunicaciones malintencionadas en la Central de Emergencia 105, al año 2017

Adicional a ello, por el gran número de comunicaciones malintencionadas, hay veces que el sistema de recepción de llamadas se llena demasiado y se vuelve muy lento, dificultando la adecuada recepción y atención de llamadas.

3. Políticas públicas frente a las llamadas malintencionadas a las Centrales de Emergencia

3.1. Propuesta de nuevo marco normativo sancionador

En la actualidad, el castigo de comunicaciones malintencionadas se encuentra en norma por el Decreto Legislativo N°1277 y su reglamento, aprobado por Decreto Supremo 013-2017-MTC. Según acuerdo, absolutamente toda llamada perturbadora, falsa o silente debe figurar en el Registro de Comunicaciones Malintencionadas, donde su rector es el Ministerio de Transportes y Comunicaciones (en adelante, MTC). Este padrón debe tener claro ciertas características de la llamada:

- La fecha y hora de la peripecia.
- El número del servicio telefónico.
- La grabación de la comunicación.
- La clase de comunicación.

Gracias a esta información, nosotros podemos sustentar el nivel y el tipo de sanción que se debe otorgar, ya sea pecuniaria o amonestación escrita.

A pesar de ello, por la gran cantidad información que pretende el Registro de comunicaciones Malintencionadas en cada llamada que se ordena como perturbadora, falsa o silente, solo algunas Centrales de Emergencia mandaron (y mandan) tales datos y, si lo hacen, es de forma intermitentemente. De esta forma, en el 2017, solo la Central 105 y 106 mandaron la información acerca de sus comunicaciones malintencionadas al MTC, los cuales, según se encuentra en el Registro, ascendieron a 16,000 (de los 9 millones que tomaron atenciones reales de las centrales).

Similarmente, es adecuado resaltar que el válido y actual marco normativo tolera que el método administrativo sancionador se inicie de oficio, iniciada por del MTC o a pedido de otros órganos o entidades, y que conste de 4 pasos:

1. El MTC comunica al presunto sujeto infractor los hechos imputados, el arreglo de la sanción y la norma aplicable, otorgándole un plazo de 5 días para formular sus descargos.
2. Una vez terminado dicho periodo o emitidos sus descargos, el MTC realiza un informe concluyente, en el que se precisa los medios probatorios, la conducta infractora, las normas aplicables y las sanciones.
3. El MTC envía el informe conclusivo al supuesto infractor para que, con un plazo de 5 días, pueda realizar nuevamente sus descargos.
4. El MTC difunde resolución final en la que se precisa la sanción correspondiente.

No obstante, si el supuesto infractor no queda conforme, según el artículo 21 del reglamento, puede abogar por los recursos de reconsideración o apelación, figuras jurídicas atrasan sustantivamente la sucesión de la sanción por comunicaciones malintencionadas, logrando que dure varias semanas o, incluso, meses, originando y generando que los procesos administrativos sancionatorios no sean eficientes.

Frente a esta circunstancia es preciso un nuevo marco normativo sancionador. Un documento propone un marco normativo orientado a agilizar y poder hacer más operativo el proceso expuesto anteriormente, realizando acciones sancionatorias que, antes que buscar castigos pecuniarios, tiene como fin desalentar a los malos usuarios a efectuar comunicaciones malintencionadas. De esta forma, se intenta sacar un poco de carga al MTC de la rectoría sancionatoria y, más bien, lograr mayor influencia del Organismo Supervisor de Inversiones Privadas en Telecomunicaciones (OSIPTEL) ante los servicios públicos de telecomunicaciones para automatizar y efectivizar las sanciones contra los infractores.

Siguiendo los mismos criterios, se previene la suspensión temporal o definitiva del servicio móvil, donde se afecte leve o de manera grave a las Centrales de Emergencia mediante comunicaciones malintencionadas. Estas actitudes se encuentran a cargo de tres instituciones importantes:

- Las Centrales de Emergencia, ya que informarán en corto plazo a OSIPTEL acerca de las comunicaciones malintencionadas que lleguen a ellas.

- El OSIPTEL, que juntará esta información y la remitirá a las empresas operadoras.
- Las empresas operadoras, las cuales, encargadas por OSIPTEL, actuarán con la suspensión de la línea en cuestión (gráfico 2)

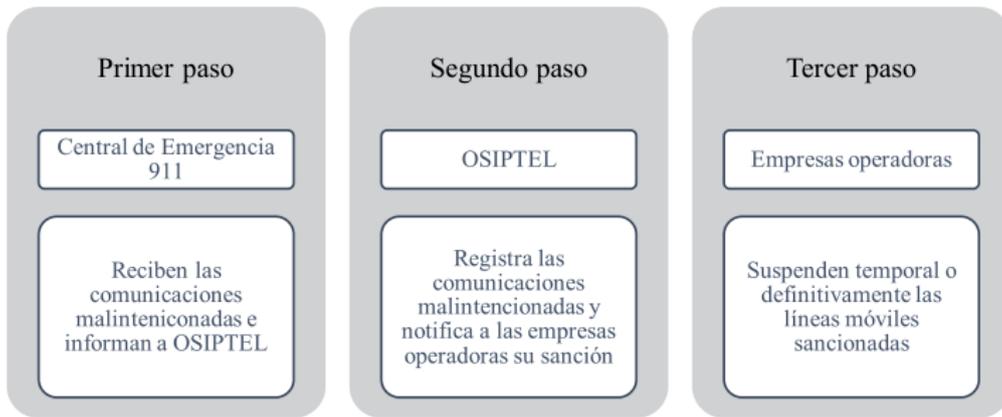


Gráfico 2. Procedimiento para sancionar una comunicación malintencionada según el marco legal propuesto.

Fuente: Central 105

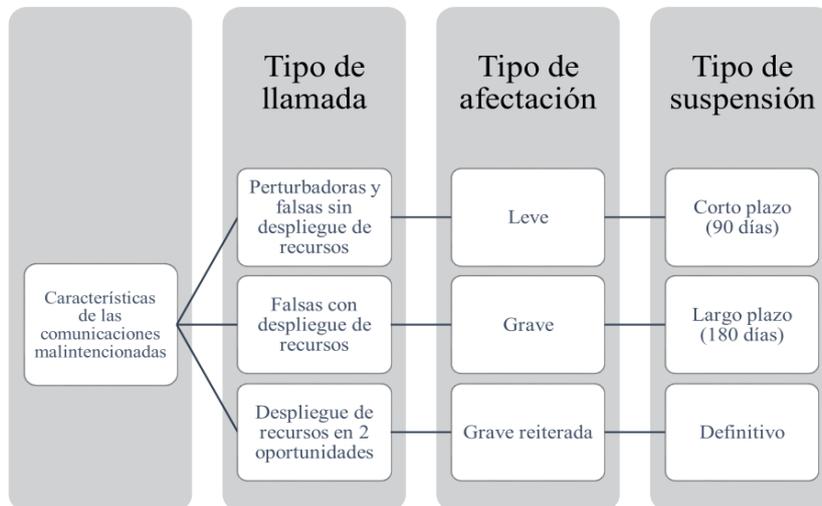


Gráfico 3. Características de las comunicaciones malintencionadas según el marco regulatorio sancionador propuesto

Fuente: Central 105

3.2. Campañas de sensibilización masiva

De por sí, la eliminación de las comunicaciones malintencionadas no es próximo después de la publicación del marco normativo planteado. Esta se vigoriza según la medida en que la ciudadanía conoce a los grandes perjuicios que originan las comunicaciones malintencionadas para las instituciones que otorgan servicios de emergencias y para las personas que, en algunas situaciones, dependen su vida de la eficiencia y eficacia de la gestión de las Centrales de Emergencia.

Es por ello que el Ministerio del Interior se localiza diseñando una masiva campaña comunicacional que origine consciencia ciudadana sobre el adecuado uso de las líneas de emergencia y, al mismo tiempo, insiste en que las empresas concesionarias de telecomunicaciones hagan lo propio. Se propone que dichas campañas sean propagadas por medios tradicionales, ya sean televisión y radio, pero también por redes sociales como Facebook, Twitter, YouTube y otros, que logran llegar a una gran parte de la población y tienen un bajo costo de difusión. Esta labor comunicacional tendrá como objetivo 3 principales hitos:

- Destacar la importancia de las Centrales de Emergencia.
- Manifestar los significativos perjuicios que le generan las comunicaciones malintencionadas
- Repetir las sanciones que puedan atravesar los infractores.

3.3. Sistema Integrado de Centrales de Emergencia y de Seguridad Ciudadana

Uno de los mayores problemas del sistema de atención de emergencias del Perú es la multiplicación de los números de emergencia que se encuentran habilitados. Así como se habló líneas arriba, el Plan Técnico de Numeración tiene dentro de su registro 9 líneas de emergencia. Adicional a ello, los gobiernos locales también distribuyen sus números de alerta temprana, regularmente puestas a disposición de sus respectivos cuerpos de Serenazgos. De esta manera, el presente sistema de atención de emergencias obliga al ciudadano a suplir una serie de pasos para precisar su comunicación, aun estando en situaciones críticas (ver gráfico 4).

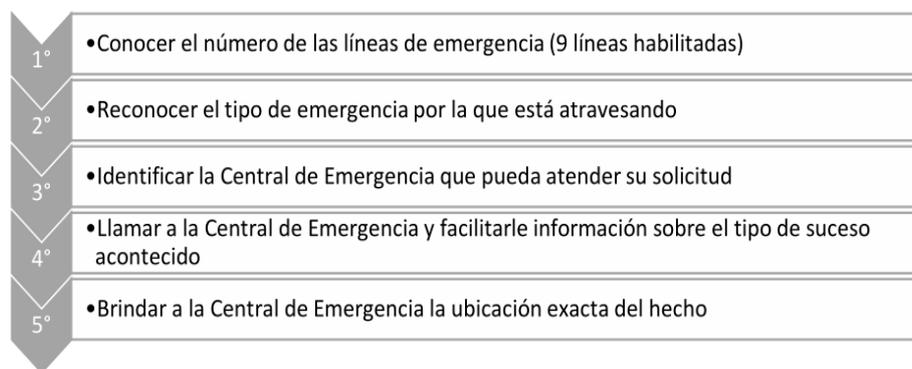


Gráfico 4. Procedimiento que un ciudadano debe atravesar para comunicarse a una Central de Emergencia

Fuente: Central 105

Frente a esta circunstancia, el Ministerio del Interior incita al funcionamiento sistémico e integrado de las Centrales de Emergencia y Seguridad Ciudadana a nivel nacional. Dado a ello, el Ministerio de Transportes y Comunicaciones le ha cedido la línea única de atención de emergencias PERÚ911, con el fin de que se fije como el único canal de emergencias y suministrar a la ciudadanía, en especial a aquellos en estado de vulnerabilidad, el acceso a los servicios de emergencia en el país. Este paso es esencial para el mejoramiento en la calidad de los servicios de emergencia del Estado peruano y lograr la optimización en la gestión de los recursos de las Centrales de Emergencia.

1.2. Formulación del problema de investigación

1.2.1. Problema General

- ✓ ¿Cómo afecta las llamadas malintencionadas a la Central de Emergencia 105 de la Policía Nacional del Perú?

1.2.2. Problemas Específicos

- ✓ ¿De qué manera la falta de regulación de un marco normativo afecta la imposición de una sanción por llamadas malintencionadas de la central 105 de la Policía Nacional del Perú?
- ✓ ¿De qué manera el factor socio cultural incrementa las llamadas malintencionadas de la central 105 de la Policía Nacional del Perú?

1.3. Justificación

En el presente trabajo de investigación los autores justificamos en base la necesidad de encontrar y demostrar los factores que atentan contra las funciones específicas que tiene el Estado partiendo de los Derechos Fundamentales de la Persona ya que Constitucionalmente la protección de sus derechos es una finalidad primordial tal como lo establece el fin supremo de la sociedad y el estado es la dignidad de la persona humana, en tal sentido, el estado para cumplir con este rol ha creado entre otras organizaciones la Central de Emergencias del 105, con la finalidad de atender las llamadas de las personas que son víctimas, o son testigos o de otra cualquier forma que tiene conocimiento de una emergencia y realizan esta llamada solicitando la atención necesaria para que sean atendidos por los efectivos necesarios para la atención , es requerida ello que al existir llamadas malintencionadas que impiden y perturban el normal desarrollo de sus funciones en tal sentido se justifica la investigación en encontrar que factores son los que llevan al incremento de este tipo de llamadas.

1.4. Relevancia

La relevancia del presente trabajo de investigación se centra que actualmente las organizaciones se han incrementado, sumando a ello el crecimiento de nuestra misma población, es por ello que como parte de la política pública del estado en afrontar esta necesidad crea el Ministerio del Interior, que a su vez cuenta con la Policía Nacional; quien a través de sus Centrales de Emergencia tiene la función de acudir y brindar la atención a las personas que necesitan, sin embargo no pueden cumplir a cabalidad con dicha función y fueron enfáticos en afirmar que uno de los mayores obstáculos que enfrentan diariamente son las comunicaciones malintencionadas. En tal sentido la relevancia del porqué del presente trabajo de investigación es determinar qué factores intervienen en la realización de las presentes llamadas con la finalidad de encontrar una manera de disminuir estas llamadas mediante una sanción u otra manera que intenta a fin de lograr que la Central de Emergencias no se vea congestionada y que impida cumplir con sus funciones específicas.

1.5. Contribución

Una de las razones por que se realizó el presente trabajo es que después de analizar la realidad problemática por la cual está atravesando la Central de Emergencias del 105, de la Policía Nacional del Perú, sobre el incremento de llamada mal intencionada por parte de personas que sin ningún tipo de conciencia y reparo moral hacen llamadas falsas que solo conlleva a disminuir y distraer la función principal que tiene los efectivos de esta unidad, es por ello que la presente investigación contribuye al analizar qué factores son los que permiten el incremento del número de comunicaciones malintencionadas que traen como consecuencia que el personal de la plataforma de atención centre buena parte de su jornada laboral en llamadas que no constituyeron una emergencia, generándose un despliegue de estas llamadas a las centrales que harán despachos innecesariamente de sus unidades, desde ya escasas, ante emergencias falsas y que, paralelamente; en tal sentido al encontrar el problema se disminuirá las llamadas, contribuyendo a que esta central no tenga gastos tanto en personal como logístico innecesario como son mantenimiento de tecnologías, equipamiento y gastos corrientes en Centrales de Emergencia congestionadas por llamadas malintencionadas; y por otro lado si disminuyen estas llamadas tendremos como resultado disminución de gastos e incremento de su gestión en favor y beneficio de los ciudadanos.

1.6. Objetivos

1.6.1. Objetivo General

- ✓ Analizar cómo afecta las llamadas malintencionadas a la Central de Emergencia 105 de la Policía Nacional del Perú

1.6.2. Objetivos Específicos

- ✓ Analizar de qué manera la falta de regulación de un marco normativo afecta la imposición de una sanción por llamadas malintencionadas a la central 105 de la Policía Nacional del Perú.
- ✓ Analizar de qué manera el factor socio cultural incrementa las llamadas malintencionadas a la central 105 de la Policía Nacional del Perú.

II. MÉTODOS Y MATERIALES

2.1. Hipótesis de la Investigación

2.1.1. Supuestos de la Investigación

2.1.1.1. Supuesto Principal

Las llamadas malintencionadas afectan a la Central de Emergencia 105 de la Policía Nacional del Perú.

2.1.1.2. Supuestos Especificas

La falta de regulación de un marco normativo afecta la imposición de una sanción por llamadas malintencionadas a la central 105 de la Policía Nacional del Perú.

El factor socio cultural incrementa las llamadas malintencionadas a la central 105 de la Policía Nacional del Perú.

2.1.2. Categorías de la Investigación

2.1.2.1. Categoría Principal:

Central 105 de la Policía Nacional del Perú.

Llamadas malintencionada a la central 105.

2.1.2.2. Categorías Secundarias

Marco normativo.

Factor socio cultural.

2.2. Tipo de estudio

Este tipo de investigación es de tipo:

- ✓ Básica.
- ✓ Cualitativa.
- ✓ No experimental.

Según Rodríguez (2011) afirma que es Básica; porque se basa en nuevos conocimientos e investigaciones de nuestra realidad problemática; se da importancia a un conocimiento perfecto.

Según Rodríguez (2011) afirma que es una investigación cualitativa porque se basa en conocimientos donde no existe la manipulación, su desarrollo es de manera natural es decir es un trabajo más flexible.

2.3. Diseño

El diseño empleado en el presente trabajo de investigación es el de Teoría Fundamentada y narrativo; porque son investigaciones teóricas más no prácticas, este tipo de investigación analiza, describe un hecho que se presenta en la realidad.

2.4. Escenario de estudio

Para el presente trabajo de investigación se ha tomado en consideración la función de la Policía Nacional del Perú que se encuentra establecida en el artículo 166 de la Constitución Política del Perú, en tal sentido. En el marco de sus funciones, es la encargada de garantizar, mantener y restablecer el orden interno, orden público y la seguridad ciudadana. Además, debe prestar la protección y ayuda a los ciudadanos, a fin de salvaguardar la vida e integridad de las personas y la comunidad. Es decir, cumpliendo el rol de protección que tiene el estado frente a la población, es por ello que nuestro escenario de estudio se ha realizado con el personal que tiene a su cargo la Central de Emergencia 105, por cuanto esta central es la encargada de la

atención recepción, centralizar y procesar el ingreso de llamadas de emergencia realizadas por los ciudadanos que se encuentran en estado de vulnerabilidad y que requieran una atención de forma inmediata por el personal de la Policía Nacional del Perú a fin de que en base a sus planes de operación cumplan con la funciones establecidas.

2.5. Caracterización de sujetos

Que, habiéndose establecido nuestro escenario de estudio en la Central de Emergencias del 105, fue necesario establecer la caracterización de quienes trabajan en esta Central, es decir nos referimos al personal de Oficiales, Brigadieres, Supervisores, Técnicos y Suboficiales; así mismo al personal de empleados civiles que cumplen sus funciones como administrativos, y a manera de caracterizar a los sujetos de la presente investigación se consideró la experiencia que tiene en cada puesto laboral como son; el jefe de la Central de Emergencias del 105, que tiene a su cargo la función de planear dirigir y ejecutar las funciones asignadas a la central, también se ha considerado a los operadores de la Central 105, quienes tiene a su cargo la recepción de llamadas y la clasificación de las mismas, y al despachador de la Central 105, quien tiene a su cargo recibir las llamadas derivadas de los operadores telefónicos, consideradas emergencias reales, para su inmediata atención con el empleo de los recursos humanos y logísticos disponibles de la PNP, de los bomberos, ambulancias u otros que amerite la situación urgente.

2.6. Plan de análisis o trayectoria metodológica.

En la presente investigación se realiza como un análisis del hecho que ha ocurrido y sigue ocurriendo por ende se hará el análisis, descripción del hecho presente en la realidad problemática.

Aquí el investigador presenta un informe de la investigación detallando desde la problemática de la investigación delimitando el tema de investigación, formulando los objetivos y las hipótesis de la investigación; de esta manera se llegará a recabar los resultados, así como la discusión de los resultados y las respectivas conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación.

2.7. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

Técnica: encuesta.

Instrumento: entrevista.

2.8. Rigor científico

Según Rodríguez (2011), en este tema de investigación se verificará la calidad, trata de un enfoque más teórico donde no se manipula el fenómeno, en este proceso de investigación es más teórico y narrativo a su vez más flexible.

2.9. Aspectos éticos

En el presente investigación, se ha tomado en consideración la autonomía de la personas entrevistadas es por ello que respetando este derecho se actuado con ética, es por ello que antes de la entrevista se les ha brindado la orientación necesaria, como son la descripción del trabajo de investigación es decir en que consiste y cuáles son los objetivos trazados por los autores, asimismo se absolvió las preguntas y dudas que sostuvieron luego de ello se firmó un consentimiento informado que acredite la autorización de participar en las encuestas que son instrumentos fundamentales necesarios en el desarrollo de esta tesis.

III. RESULTADOS

Después de analizar cada una de las encuestas realizadas al personal que trabaja en la Central de Emergencias del 105 de la Policía Nacional del Perú, y también de analizar e interpretar la normatividad legal vigente para el presente caso materia de investigación se ha llegado a encontrar que en realidad existen muchas dificultades o barreras que bloquean encontrar, individualizar y sancionar al sujeto activo que ejecuta las llamadas malintencionadas ya que muchas de estas llamadas provienen de teléfonos públicos y en algunos casos son de las centros de reclusión, y realizan las llamadas como una forma de desviar al personal a hacia un lugar para poder cometer sus ilícitos penales.

Otro de los resultados se da en la falta de una normatividad específica y sistemática que permita otorgar más facultades al Ministerio del Interior y Ministerio de Transportes y Comunicaciones tomar acciones frontales para mitigar, disminuir, bloquear o erradicar llamadas malintencionadas.

Otra barrera muy importante que se ha considerado como resultado de las encuestas es la falta de educación y cultura, toda vez que no tiene la mínima conciencia de la magnitud del daño que ocasionan al realizar este tipo de llamadas realizadas a la Central de Emergencias del 105, perjudicando de manera muy grave a personas que en realidad si necesitan ser atendidos a fin de solucionar su emergencia.

V. DISCUSIÓN

En el desarrollo de la presente investigación después de encontrar los resultados nos encontramos en la discusión entre la falta de una normatividad eficiente que permita identificar y sancionar al personal actor de las llamadas malintencionadas y por otra parte la falta de educación y cultura de las personas que hacen este tipo de llamadas.

V. CONCLUSIONES

En el presente trabajo de investigación se llegó a la conclusión de que existe una gran dificultad para identificar a los responsables quienes realizan las llamadas malintencionadas a la Central de Emergencias del 105, en vista que estas son llamadas anónimas o números falsos que ocultan los verdaderos números telefónicos de procedencia, por esta razón impide identificar quiénes realizan, así mismo esta no se puede devolver la llamada al solicitante.

Otras de las conclusiones a la cual hemos llegado es que existe vacíos en la normatividad vigente además de que no se establecido la función específica del ente regulador de las comunicaciones, estos vacío e imprecisiones dificultan la tarea específica de la Central de Emergencias del 105,

Otra de las conclusiones a la que hemos llegado es que existe el factor educación y cultura afecta el incremento de las llamadas malintencionadas, por cuanto personas que solo realizan las llamadas como parte de una broma sin tomar en consideración el grave daño que se puede causar a otras personas.

VI. RECOMENDACIONES

De acuerdo a nuestra conclusión de la dificultad de identificar quien realiza dichas llamadas, se recomienda que a nivel nacional en todos los establecimientos penitenciarios y centros de rehabilitación juvenil se bloquee las llamadas a la Central de Emergencia.

Que las cabinas telefónicas de uso al público deben tener una cámara de seguridad que permita identificar a la persona que hace la llamada con la finalidad imponer la sanción de quien realiza esta llamada malintencionada.

Se recomienda formar una comisión revisora de la legislación vigente integrada por expertos en el tema; siendo convocados de las diferentes instituciones como son Ministerio de Interior, Ministerio de Transportes y Comunicaciones, Gobiernos Regionales y Locales, a fin de que realicen una propuesta la cual será presentada por el Ejecutivo al Poder Legislativo o en todo caso solicitar las facultades para realizar las modificatorias correspondientes mediante Decreto Legislativos.

Se recomienda que el Ministerio de Educación en coordinación con el Ministerio del Interior se de conferencias, charlas y capacitaciones a los ciudadanos y además de ello deberá incluirse dentro del plan de estudios una asignatura que tenga que ver uso racional de los servicios de emergencia y la manera como se debe realizar.

Se recomienda la participación de los medios de comunicación como una herramienta que ayuda a crear conciencia y sensibilizar a la ciudadanía de la importancia del uso adecuado de esta Central de Emergencia y el daño que ocasiona su mal uso.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

Chávez, L., Cruz, P., Domínguez, N., Osorio, J., Torres, R. (2017). *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 de maestría). Universidad Esan, Lima.

Constitución Política del Perú. (1993). 29 de diciembre de 1993.

Declaración Universal de los Derechos Humanos

Decreto Supremo N°056-2018-PCM.

Elgueta, E. (2013). *Análisis de los niveles de servicio del fono de emergencias 133 de carabineros de Chile* (Tesis de pregrado), Universidad de Chile, Santiago de Chile – Chile.

Ley N°27658, Ley marco de modernización de la gestión del Estado

Ley N°29370, Ley de Organización y Funciones del Ministerio de Transporte y Comunicaciones.

Ley N°29733, Ley de Protección de Datos Personales.

Ley N°29924

Ministerio del Interior. (2018). *COMUNICACIONES MALINTENCIONADAS EN CENTRALES DE EMERGENCIA. Diagnóstico de las líneas 105, 116, 106 y 100 y medidas del Estado frente a las llamadas malintencionadas*. Recuperado de <https://www.gob.pe/mininter> y <https://www.mininter.gob.pe/>

Nicola, D. (2015). *Análisis estadístico de procesos de área de llamadas de emergencia para el servicio integrado de seguridad ecu 911 quito* (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador, Quito – Ecuador.

Plan Técnico Fundamental de Numeración, aprobado por Resolución Suprema N°022-2002-MTC.

Resolución Ministerial N°651-2018-MTC-01.03 del Ministerio de Transportes y Comunicaciones.

Rodríguez, W. (2011). Guía de Investigación Científica. *Fondo Editorial UCH*, pp.29-178

Salguero, L. y Moyano, A. (2013). Subutilización del servicio de emergencias públicas y sus consecuencias socio - económicas (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Cuyo, Rodríguez de Mendoza – Argentina.

Villalobos, E. (2015) *Las llamadas malintencionadas y su efecto en la atención de emergencias de la Central 105* (tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Perú, Lima.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: **FACTORES QUE INTERVIENEN EN LAS LLAMADAS MALINTENCIONADAS DE LA CENTRAL 105 DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ**

PROBLEMA	OBJETIVOS	SUPUESTOS DE LA INVESTIGACIÓN	CATEGORÍAS	METODOLOGÍA	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	INSTRUMENTO
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo afecta las llamadas malintencionadas a la Central de Emergencia 105 de la Policía Nacional del Perú?</p> <p>PROBLEMA ESPECÍFICO</p> <p>✓ ¿De qué manera la falta de regulación de un marco normativo afecta la imposición de una sanción por llamadas malintencionadas de la central 105 de la Policía Nacional del Perú?</p> <p>✓ ¿De qué manera el factor socio cultural incrementa las llamadas malintencionadas de la central 105 de la Policía Nacional del Perú?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Analizar cómo las llamadas malintencionadas a la Central de Emergencia 105 de la Policía Nacional del Perú</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>✓ Analizar de qué manera la falta de regulación de un marco normativo afecta la imposición de una sanción por llamadas malintencionadas de la central 105 de la Policía Nacional del Perú.</p> <p>✓ Analizar de qué manera el factor socio cultural incrementa las llamadas malintencionadas de la central 105 de la Policía Nacional del Perú.</p>	<p>SUPUESTO PRINCIPAL</p> <p>Las llamadas malintencionadas afecta a la Central de Emergencia 105 de la Policía Nacional del Perú</p> <p>SUPUESTOS ESPECÍFICOS</p> <p>✓ La falta de regulación de un marco normativo afecta la imposición de una sanción por llamadas malintencionadas de la central 105 de la Policía Nacional del Perú.</p> <p>✓ El factor socio cultural incrementa las llamadas malintencionadas de la central 105 de la Policía Nacional del Perú.</p>	<p>CATEGORÍA PRINCIPAL</p> <p>✓ Central 105 de la Policía Nacional del Perú.</p> <p>✓ Llamada malintencionada a la central 105</p> <p>CATEGORÍAS SECUNDARIAS</p> <p>✓ Marco normativo</p> <p>✓ Factor socio cultural</p>	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</p> <p>✓ Cualitativa</p> <p>✓ Básica</p> <p>✓ No experimental</p>	<p>Diseño de Teoría:</p> <p>✓ Fundamentada</p> <p>✓ Diseño Narrativo</p>	<p>Técnica:</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento:</p> <p>Entrevista</p>

Anexo 2: Instrumentos

ENTREVISTA

ENTREVISTA DIRIGIDA A OPERADORES Y DESPACHADORES DE LA CENTRAL DE EMERGENCIAS 105

1. ¿Desde cuándo labora en esta Central de Emergencia 105 de la Policía Nacional del Perú?
2. ¿Qué función desempeña en esta Central de Emergencia 105 de la Policía Nacional del Perú?
3. ¿De acuerdo a su respuesta anterior con qué frecuencia en el día se presentan las llamadas malintencionadas en la Central de Emergencia 105 de la Policía Nacional del Perú?
4. ¿Cuáles son los horarios de mayor incidencia de recepción de las llamadas malintencionadas en la Central de Emergencia 105 de la Policía Nacional del Perú?
5. En base a la relación de sexo, ¿las llamadas malintencionadas son de mujeres?
6. En base a la relación de sexo, ¿las llamadas malintencionadas son de varones?

7. ¿Cree usted que la incidencia de llamadas malintencionadas afecta gravemente en la atención a personas que si se encuentran en estado de urgencia emergencia?
8. ¿Existe algún protocolo definido y detallado en caso de identificar la llamada como malintencionada?
9. ¿Cree usted que se cumple con el protocolo en caso de identificar la llamada malintencionada?
10. ¿Usted cree que es imposible identificar a la persona que hace este tipo de llamadas?
11. ¿Usted cree que el factor educación influye en las llamadas mal intencionadas que se hace a la Central de a Emergencias del 105 de la PNP?
12. ¿Usted cree que el factor cultural influye en las llamadas mal intencionadas que se hace a la Central de a Emergencias del 105 de la PNP?

Anexo 3: Informe de validación de instrumentos de investigación cualitativa 1

INFORME DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante: Mg. Campos Charún Arturo Jorge
 1.2 Institución donde labora: Universidad Privada Telesup
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de la Evaluación: Entrevista
 1.4 Autor del Instrumento: Romero Curioso Guillermo y Romero Curioso Ricardo
 1.5 Título de la Investigación: Factores que intervienen en las llamadas Malintencionadas de la Central 105 de la Policía Nacional del Perú

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA				
		0	5	11	16	6	26	31	36	41	45	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96	
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																				X	
8. COHERENCIA	Entre los índices e indicadores																				X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																				X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Lo mejor de entrevista está acorde a la investigación y cumple los parámetros solicitados.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:
 LUGAR Y FECHA: Lima / 21/10/2019

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE
 DNI N° 31.814.221 TELF.: 965453141

Anexo 4: Informe de validación de instrumentos de investigación cualitativa 2

INFORME DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN CUALITATIVA

I. DATOS GENERALES:

1.1 Apellidos y nombres del informante: Dr. Vivar Díaz Víctor Raúl
 1.2 Institución donde labora: Universidad Privada Telosup
 1.3 Nombre del Instrumento motivo de la Evaluación: Entrevista
 1.4 Autor del Instrumento: Romero Curioso Guillermo y Romero Curioso Rocío
 1.5 Título de la Investigación: Factores de intervención en las llamadas malintencionadas de la central 105 de la Policía Nacional del Perú

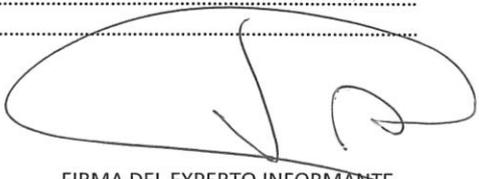
II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE				BAJA				REGULAR				BUENA				MUY BUENA			
		0	5	11	16	6	26	31	36	41	45	51	56	61	66	71	76	81	86	91	96
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado																			X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables																			X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica																			X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X	
7. CONSISTENCIA	Basado en aspectos teóricos científicos																			X	
8. COHERENCIA	Entre los índices e indicadores																			X	
9. METODOLOGÍA	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X	
10. PERTINENCIA	Es útil y adecuado para la investigación																			X	

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD: La presente entrevista está acorde a la investigación y cumple los parámetros solicitados.

IV. PROMEDIO DE VALORACIÓN:

90%
 LUGAR Y FECHA: Lima / 21-10-2019

FIRMA DEL EXPERTO INFORMANTE

 DNI N° 281422 TEL: 965455441