ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA TOULOUSE LAUTREC

‘BIAS’: Ecosistema de acompañamiento urbano para mujeres adolescentes en la Alameda 28 de Julio.

PROYECTO DE INNOVACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE BACHILLER EN DIRECCIÓN Y DISEÑO GRÁFICO

PRESENTADO POR

Fiorella Patricia Navach Ruiz
DNI: 72415372, Perú
ORCID: 0009-0008-2924-745X

PROYECTO DE INNOVACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE BACHILLER EN DISEÑO Y GESTIÓN DE LA MODA

PRESENTADO POR

Arianna Aliaga Saenz
DNI:75171459, Perú
ORCID: 0009-0006-5604-2244

ASESOR

Jasmine Erika Mora Sifuentes
DNI: 42796130, Perú
ORCID: 0009-0007-4244-4610

JURADO

Moreno Vasquez, Valeria Maria
Bouverie Alor, Jorge Alfredo
Sánchez Mendoza, Paola Margarita

Lima, febrero 2026

Informe-19881-2019005821-ALIAGA-NAVACH %282%29.pdf

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::11391:556150483

Fecha de entrega
12 feb 2026, 10:20 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
12 feb 2026, 10:57 a.m. GMT-5

Nombre del archivo
Informe-19881-2019005821-ALIAGA-NAVACH (2).pdf

Tamaño del archivo
27.4 MB

44 páginas

7465 palabras

41.669 caracteres

8% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

3%	Fuentes de Internet
0%	Publicaciones
6%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

A mis padres, Lourdes y Carlos, por ser el motor que me impulsa a superar mis propios límites y por enseñarme que siempre se puede ir más allá.

A Alejandro, por ser mi soporte incondicional en cada paso de este camino y acompañarme a cerrar esta gran etapa.

— Fiorella

Este logro, este momento y cada paso que doy está dedicado a ustedes.
A mi mamá, que desde el cielo sigue iluminando mi camino.
A mi hermana, que camina conmigo y me sostiene.
Y a mi papá, que con su fortaleza me enseña a no rendirme.

Todo lo que soy y todo lo que estoy construyendo lleva su amor como base. Gracias por ser mi familia y ser mi impulso para todo.

— Arianna

AGRADECIMIENTO

A Toulouse Lautrec, gracias por impulsarnos hacia la excelencia profesional en una de las etapas más importantes de nuestro despliegue profesional. Asimismo, nuestra gratitud al serenazgo y a las usuarias participantes, cuya colaboración fue el motor que transformó una idea académica, pues sin su voz, este proyecto no tendría el impacto social que hoy busca generar.

AGRADECIMIENTOS PERSONALES

A mis padres, Lourdes y Carlos, gracias infinitas. Todo lo que soy y aspiro ser se lo debo a su ejemplo y a ese incentivo constante de no conformarme, de buscar la excelencia y de creer en mi potencial. Gracias por darme las alas para volar y la seguridad de tener un nido al cual volver.

A mi enamorado, Alejandro, gracias por estar presente en cada logro. Tu apoyo emocional ha sido el pilar que me permitió mantener el equilibrio para culminar esta etapa académica con éxito. Gracias por celebrar cada pequeño avance conmigo.

Y no puedo dejar de mencionar a mi gordito Mylo, quien, sin saberlo, cuidó de mí en las noches más largas, obligándome a hacer esas pausas necesarias que renovaban mi creatividad.

— Fiorella

Quiero agradecer primero a mi mamá, que ahora me cuida desde el cielo. Gracias por ser la primera en creer en mí incluso cuando yo misma dudaba de todo, por cada consejo, cada abrazo y cada palabra que sembró fuerza en mi corazón. Aunque no estés físicamente, tu amor sigue siendo mi guía y mi motor. Todo lo bueno que hay en mí tiene tu esencia.

A mi hermana, gracias por estar a mi lado en cada etapa, por escucharme, por entenderme incluso cuando no sé cómo explicarme. Gracias por ser mi apoyo, mi compañía y mi fuerza en momentos difíciles. Tenerte en mi vida es una bendición inmensa.

Y a mi papá, gracias por tu esfuerzo constante, por tu dedicación y por nunca dejarme sola. Gracias por enseñarme responsabilidad, perseverancia y valentía. Valoro cada sacrificio que haces por mí y me siento orgullosa de ser tu hija.

— Arianna

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. Información general **1**

1.1 Título del Proyecto de Innovación 1

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación 1

II. Descripción de la innovación **2**

2.1 Investigar para diseñar 2

2.1.1 Actores del Proyecto 2

2.1.2 Contexto general 3

2.1.3 Problema u oportunidad 5

2.1.4 Reto de diseño 7

2.2 Diseñar para crear valor 8

2.2.1 Propuesta de valor 8

2.1.2 Solución 9

2.3 Diseñar el servicio 11

2.3.1 Blueprint del servicio 17

2.3.2 Artefacto(s) 23

2.3.3 Experimentos 25

2.4 Resumen del proyecto de innovación 28

III. Conclusiones y recomendaciones **30**

IV. Referencias Bibliográficas **32**

V. Anexos **33**

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ficha del Arquetipo Camila Cárdenas. **3**

Figura 2: Mapa mental de interpretación sobre la información adquirida. **6**

Figura 3: Lienzo de Propuesta de Valor. **9**

Figura 4: Prototipo de baja fidelidad y exploración del personaje. **12**

Figura 5. BIAS: Evolución del personaje y la interfaz. **13**

Figura 6. Concepto Argumental Final: BIAS. **14**

Figura 7. Aplicativo Móvil BIAS. **15**

Figura 8. BIAS Voice Pin **16**

Figura 9. Diseño final del Tótem BIAS. **16**

Figura 10. Blueprint del Servicio | Puntos de Contacto. **17**

Figura 11. Blueprint del Servicio | Actividades Clave. **18**

Figura 12. Aplicativo Móvil BIAS: Primer Contacto. **19**

Figura 13. Fotomontaje de implementación del Tótem BIAS. **20**

Figura 14. Voice Pin portado como accesorio de moda. **21**

Figura 15. Aplicativo Móvil BIAS: Sistema de Monetización. **23**

Figura 16. Mapeo de actores entrevistados y hallazgos clave. **26**

Figura 17. Sesiones de Validación y Testeo de Prototipos. **28**

Figura 18. Ecosistema integral BIAS. **29**

I. Información general

1.1 Título del Proyecto de Innovación

‘BIAS’: Ecosistema de acompañamiento urbano para mujeres adolescentes en la Alameda 28 de Julio.

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación

El proyecto de innovación **BIAS** se desarrolla en el área prioritaria de **Seguridad Ciudadana y Entretenimiento**, y busca resolver la vulnerabilidad y la falta de espacios seguros (tanto físicos como digitales) que enfrentan las adolescentes fanáticas del K-pop al congregarse o interactuar en línea. La población beneficiaria principal son mujeres jóvenes pertenecientes a comunidades de fans (*fandoms*), quienes requieren herramientas de protección que no sacrifiquen su expresión identitaria.

Se aplicaron metodologías de **Design Thinking** y análisis sistémico, utilizando herramientas clave como el **Service Blueprint**, arquetipo de usuario y *user journey*, para comprender el comportamiento de la usuaria en sus puntos de encuentro habituales y diseñar una experiencia que una seguridad con estilo de vida.

La propuesta consiste en un **ecosistema integral "phygital"** que articula tres frentes: un **dispositivo *wearable*** (Pin inteligente) con validación biométrica de voz; una **plataforma digital** (App y Web) que ofrece comunidad verificada, funciones de seguridad (SOS/Mapas) y e-commerce; y finalmente, **intervenciones espaciales** en zonas estratégicas como la **Alameda 28 de Julio**, creando "zonas seguras" físicas para la interacción real. Es un servicio que transforma la seguridad preventiva en una experiencia de pertenencia y moda.

Para la experimentación se elaboraron prototipos de alta fidelidad de las interfaces digitales y modelado 3D de avatares, validando tanto la ergonomía del dispositivo como la aceptación de las dinámicas de monetización y

seguridad. Esto permitió confirmar que la integración de tecnología IoT en accesorios de moda incentiva el uso constante de herramientas de protección.

Se concluye que la solución **BIAS** es pertinente y escalable, logrando redefinir el concepto de seguridad personal al camuflarlo bajo la estética del coleccionismo K-pop, fortaleciendo así el tejido social y el apoyo mutuo entre las usuarias.

II. Descripción de la innovación

2.1. Investigar para diseñar

2.1.1. Actores del Proyecto

El actor principal del proyecto son las **mujeres adolescentes entre 14 y 18 años** que transitan, se reúnen o permanecen en la **Alameda 28 de Julio**, en Lima. Este rango de edad ha sido delimitado debido a que, a partir de los 14 años, muchas adolescentes comienzan a movilizarse con mayor independencia, ya sea solas o sin la compañía directa de sus padres, utilizando espacios públicos como puntos de encuentro, recreación o tránsito cotidiano.

Sin embargo, esta autonomía emergente se ve constantemente negociada con estrategias de autoprotección, alerta permanente y limitación del tiempo de permanencia, debido a la percepción normalizada de inseguridad urbana. En consecuencia, muchas adolescentes experimentan el espacio público más como un lugar de paso que como un espacio propio para habitar.

Estas usuarias son consideradas actores centrales porque viven directamente la problemática y representan el foco principal de cualquier solución de servicio orientada a promover su presencia activa y segura en el espacio urbano.

Para comprender las necesidades profundas del usuario, se construyó el arquetipo de "Camila Cárdenas" (Figura 1), una estudiante universitaria de 17 años (NSE B-) que utiliza la Alameda 28 de Julio como espacio de tránsito y socialización.

Camila representa a la adolescente digitalmente activa que busca autonomía, pero cuya experiencia en el espacio público está condicionada por la percepción de inseguridad. Como se evidenció en la investigación de UNICEF (2021), adolescentes como Camila sienten que el espacio público no está diseñado para ellas. Su principal "dolor" no es solo la inseguridad física, sino la **falta de validación y espacios seguros** para expresar su identidad (fanática de K-pop).

Figura 1: *Ficha del Arquetipo Camila Cárdenas.*



2.1.2. Contexto general

El presente proyecto se enmarca en la problemática de **inseguridad urbana y limitada apropiación del espacio público por parte de niñas**

y adolescentes en Lima Metropolitana, un fenómeno que afecta directamente su derecho a transitar, permanecer y desarrollarse con autonomía en la ciudad. En este contexto, la experiencia urbana de las adolescentes se ve condicionada por factores estructurales como el acoso callejero, el temor al robo, la falta de infraestructura adecuada y la ausencia de señales claras de cuidado en el entorno.

La adolescencia es una etapa crucial de exploración, construcción de identidad y conquista progresiva de independencia. Sin embargo, en el Perú esta etapa suele desarrollarse en medio de condiciones sociales marcadas por exclusión, inseguridad y escasa atención desde el diseño de políticas y espacios urbanos. UNICEF resalta que las y los adolescentes peruanos buscan autonomía y vínculos de socialización, pero enfrentan entornos donde el cuidado comunitario y urbano aparece como ausente o insuficiente (UNICEF, 2020).

El proyecto se sitúa específicamente en la **Alameda 28 de Julio**, ubicada en el distrito de **Cercado de Lima**, un espacio público de alta afluencia que funciona como punto de tránsito, encuentro juvenil y permanencia temporal durante los fines de semana.

La investigación se enfoca en el uso de este espacio durante los días **sábado y domingo en horarios de la tarde**, aproximadamente entre **las 3:00 p.m. y las 8:00 p.m.**, momento en el que se incrementa la presencia de adolescentes y jóvenes que acuden como parte de dinámicas recreativas, sociales o culturales.

Diversos estudios recientes señalan que la Alameda constituye un lugar de interacción juvenil importante, especialmente para comunidades culturales como la “movida k-pop”, que han transformado el espacio en un punto de reunión, ensayo y socialización. Sin embargo, también se reconoce que el lugar presenta limitaciones vinculadas a la comodidad y la percepción de seguridad, lo cual impide que sea habitado plenamente

como un espacio de permanencia libre y confiable (Alvarado Monzón, 2024).

2.1.3. Problema y oportunidad

La experiencia de las adolescentes mujeres en el espacio público limeño se encuentra marcada por una tensión constante entre su deseo de autonomía y la necesidad de autoprotección. La adolescencia es una etapa crucial de exploración, socialización y construcción de independencia, en la que las jóvenes buscan apropiarse progresivamente de la ciudad como un entorno cotidiano. Sin embargo, esta búsqueda ocurre bajo condiciones estructurales de inseguridad y alerta, que limitan su presencia plena en el espacio urbano (UNICEF, 2020).

En Lima Metropolitana, la inseguridad ciudadana no solo se expresa a través de delitos concretos, sino también mediante una percepción extendida de riesgo que condiciona comportamientos cotidianos, especialmente en poblaciones vulnerables como niñas y adolescentes. Diversos reportes señalan que el miedo a robos, acoso o situaciones de violencia genera restricciones en la movilidad y en la forma en que las mujeres jóvenes habitan el espacio público (Aquino & Carhuachín, 2025).

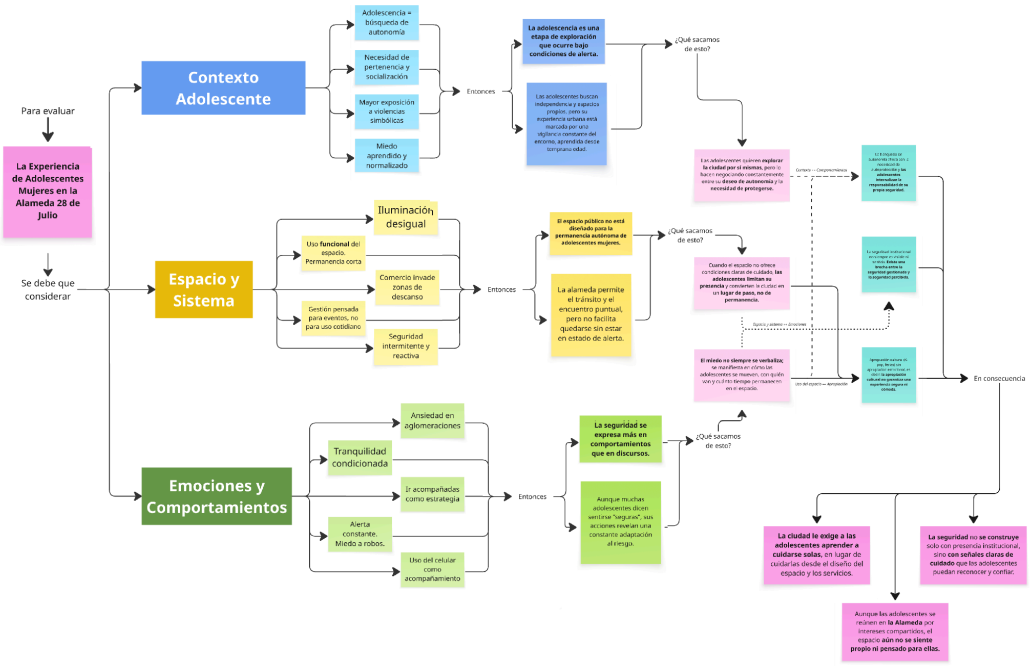
Este fenómeno se manifiesta de manera particular en la **Alameda 28 de Julio**, ubicada en el Cercado de Lima, un espacio urbano utilizado durante los fines de semana como punto de tránsito, encuentro juvenil y permanencia temporal. Si bien la Alameda se ha transformado en un lugar relevante de socialización adolescente —especialmente por dinámicas culturales contemporáneas como comunidades juveniles de baile o k-pop—, su infraestructura y sistema de gestión no ofrecen condiciones claras para una permanencia segura y autónoma (Alvarado Monzón, 2024).

Las adolescentes entrevistadas y observadas en este contexto expresan que su permanencia en el lugar está mediada por estrategias constantes de alerta: asistir acompañadas, limitar el tiempo de estadía, evitar zonas

específicas, mantenerse vigilantes respecto a sus pertenencias o desplazarse continuamente ante aglomeraciones. Esto evidencia que la Alameda funciona más como un espacio de paso o encuentro breve que como un entorno habitable donde puedan sentirse cuidadas.

En consecuencia, el problema no radica únicamente en la presencia de hechos delictivos, sino en la ausencia de un sistema urbano que permita reconocer señales confiables de cuidado. La seguridad se experimenta más como una responsabilidad individual que como una condición estructural garantizada por el espacio.

Figura 2: *Mapa mental de interpretación sobre la información adquirida.*



El análisis del contexto revela que el miedo adolescente no siempre se verbaliza directamente, sino que se manifiesta en comportamientos adaptativos: moverse en grupo, evitar horarios nocturnos, escoger zonas iluminadas o permanecer cerca de figuras de autoridad. Estas acciones reflejan una normalización de la inseguridad como parte del aprendizaje urbano, donde la ciudad exige a las adolescentes “saber cuidarse solas” en lugar de cuidarlas desde el diseño del espacio y los servicios.

Asimismo, investigaciones urbanas sobre la Alameda destacan problemáticas como iluminación desigual, congestión peatonal, invasión de zonas de descanso por comercio temporal y una presencia institucional intermitente, factores que incrementan la incertidumbre espacial y reducen la confianza para permanecer (Aquino & Carhuachín, 2025).

Frente a este escenario, surge una oportunidad clara para el diseño estratégico y de servicios: desarrollar un sistema que permita a las adolescentes experimentar el espacio público como un lugar de permanencia legítima, no sólo de tránsito condicionado.

De acuerdo con el enfoque del CreativeLab, el reto consiste en identificar oportunidades donde el diseño pueda generar valor social sostenible, promoviendo bienestar, inclusión y equidad urbana.

Por ello, este proyecto plantea como oportunidad diseñar un servicio que reduzca la carga de autoprotección constante, habilite condiciones de cuidado reconocibles y fortalezca la autonomía adolescente dentro de la Alameda 28 de Julio. Esto implica pensar la seguridad no únicamente como vigilancia institucional, sino como una experiencia construida mediante infraestructura, dinámicas comunitarias y señales claras de respaldo que las usuarias puedan identificar y en las que puedan confiar.

2.1.4. Reto de diseño

A partir del análisis del contexto en la Alameda 28 de Julio y las necesidades del arquetipo, se definió el siguiente reto de diseño que articula el ODS 5 (Igualdad de Género):

"¿Cómo podríamos ayudar a las mujeres adolescentes de 14 a 18 años a conseguir sentirse cuidadas y seguras al usar la Alameda 28 de Julio mientras reducimos su estado de alerta y autoprotección constante, que hoy limita su permanencia y autonomía en el lugar?"

2.2. Diseñar para crear valor

2.2.1. Propuesta de valor

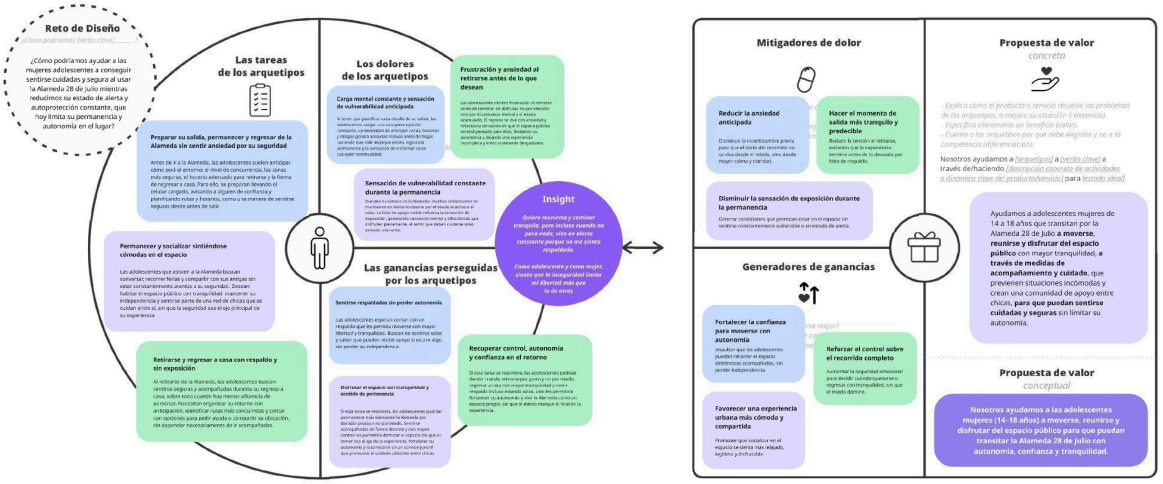
A partir de los hallazgos de la fase de investigación, se definió la propuesta de valor de **BIAS**, la cual se estructura bajo la premisa de que la seguridad no debe ser una carga individual, sino un activo comunitario.

La promesa de valor de BIAS hacia nuestro arquetipo, Camila, es ofrecerle **un ecosistema de seguridad "phygital" (físico y digital) que valida y protege su experiencia en el espacio público.** A diferencia de los botones de pánico tradicionales o las apps de rastreo pasivo, BIAS integra la seguridad con su estilo de vida y su comunidad, permitiéndole transitar con autonomía sabiendo que su red de apoyo ("ayuda entre chicas") está activa y conectada tanto en el dispositivo que lleva puesto como en el espacio físico de la Alameda.

Como se detalla en el Lienzo de Propuesta de Valor (Figura 3), la solución responde directamente a las frustraciones y deseos del usuario:

- **Mitigadores de Dolor (Pain Relievers):** Atacamos el miedo a la "inseguridad e incomunicación" mediante el **Pin BIAS**, un dispositivo discreto que permite emitir alertas sin exponer el celular (uno de los principales temores de Camila). Esto elimina la fricción de tener que desbloquear una pantalla en momentos de peligro.
- **Generadores de Ganancia (Gain Creators):** Potenciamos el deseo de "pertenencia y expresión" mediante la **App y las Estaciones en la Alameda**. No solo protegemos a la usuaria, sino que gamificamos la solidaridad: al cuidar a otras, Camila gana estatus y beneficios en su comunidad K-pop, transformando la seguridad en una experiencia positiva y social.

Figura 3: *Lienzo de Propuesta de Valor.*



2.2.2. Solución

Como respuesta a la propuesta de valor definida, se presenta **BIAS**, un sistema producto-servicio (PSS) diseñado para transformar la experiencia de seguridad de las adolescentes en la Alameda 28 de Julio. La solución trasciende la funcionalidad de una aplicación convencional para constituirse como un **ecosistema "phygital" (físico + digital)** que articula tres dimensiones clave: la tecnología personal, la identidad de moda y el espacio urbano.

A. El Núcleo Digital y Comunitario (App BIAS)

El cerebro del sistema es la aplicación móvil BIAS, diseñada no solo como una herramienta de gestión de riesgos, sino como una red social de nicho basada en la "ayuda entre chicas". Este aplicativo se diferencia por estar personificado a través de un **Personaje Guía**. Este avatar interactivo actúa como el protagonista de la interfaz y compañero virtual de la usuaria, humanizando la tecnología de seguridad. Más que emitir alertas, el personaje guía el acompañamiento emocional, modera las dinámicas de la comunidad y ofrece *feedback* amigable en todo momento.

A diferencia de los sistemas de seguridad pasivos, la App BIAS fomenta la vigilancia colaborativa a través de este entorno lúdico y empático. Las usuarias configuran sus redes de confianza, monitorean en tiempo real la afluencia en la Alameda y participan en dinámicas de gamificación que premian el cuidado mutuo. La plataforma actúa como el eje central que procesa la data de los sensores y coordina la respuesta comunitaria ante situaciones de vulnerabilidad sin la frialdad de un sistema de monitoreo tradicional.

B. La Línea de Productos y Comercialización (Wearables & Web)

Entendiendo que el arquetipo valora la estética y la autoexpresión, el componente físico se aleja de la apariencia de un dispositivo médico o de seguridad. BIAS se despliega como una **marca de joyería y accesorios inteligentes** (pines, *charms*, dijes). Estos dispositivos funcionan como "llaves de acceso" al sistema: son botones de pánico camuflados e invisibles para el agresor, pero estéticamente deseables para la usuaria. La comercialización de estos *wearables* se realiza a través de la **Web BIAS**, un portal de *e-commerce* que cumple una doble función: es el canal de venta directa para sostener el modelo de negocio y, a la vez, funciona como un *hub* de contenido educativo sobre seguridad y empoderamiento, fortaleciendo la identidad de la marca.

C. Intervención Espacial y Resignificación Urbana (Tótems)

Finalmente, para validar el derecho de las adolescentes a habitar la ciudad, BIAS interviene físicamente la Alameda 28 de Julio mediante la instalación de **Tótems Interactivos**. Estos elementos no son meramente señalética; actúan como "faros" de seguridad conectados al sistema digital. Su presencia física cumple un rol disuasivo hacia agentes externos y un rol de acogida hacia la comunidad K-pop, delimitando zonas seguras donde la tecnología y el espacio físico cooperan para garantizar la tranquilidad de las usuarias durante su permanencia.

En conclusión, BIAS no es solo una alerta; es una infraestructura de cuidado que acompaña a la usuaria desde su planificación digital (Web/App), pasando por su atuendo personal (accesorios), hasta su experiencia física en el lugar (Tótems).

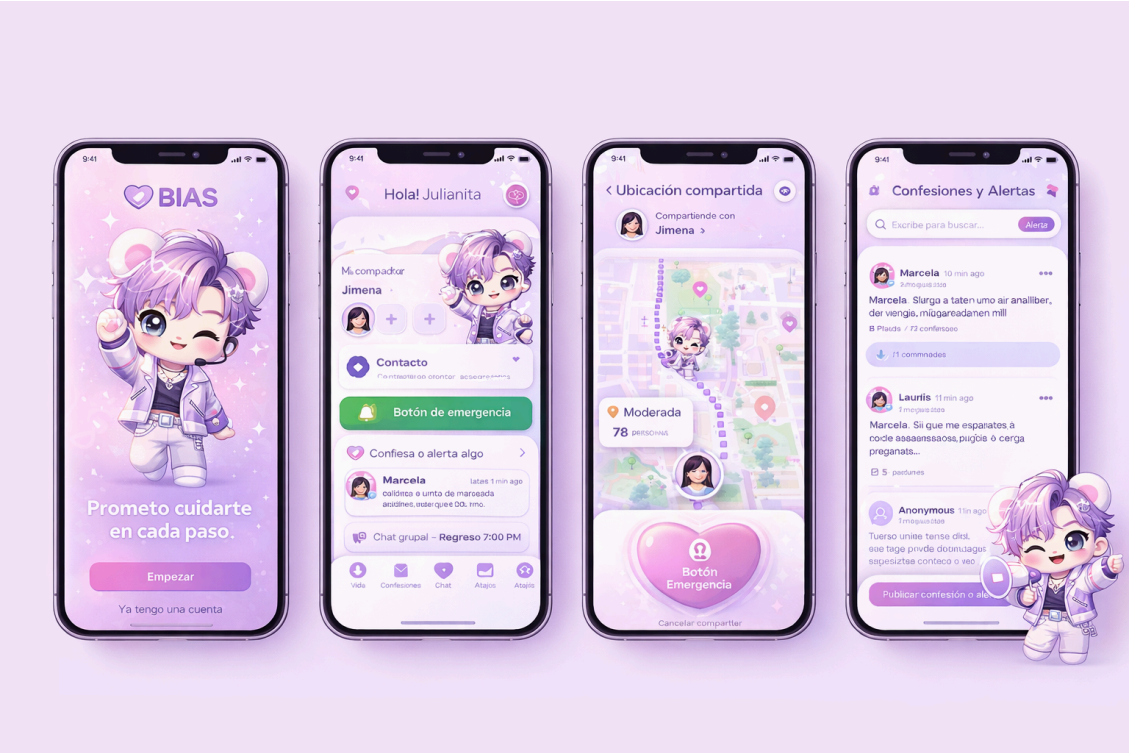
2.3. Diseñar el servicio

El desarrollo del servicio BIAS se articuló a partir de una fase profunda de exploración creativa (*Design Research*), cuyo objetivo fue decodificar los lenguajes visuales que generan confianza en el público adolescente. A través de la elaboración de *moodboards*, se identificó que la estética de la cultura K-pop trascendía la función decorativa para operar como un puente de familiaridad y refugio emocional. Basado en este hallazgo, se definieron paletas cromáticas en tonos violetas y tipografías amigables, elementos seleccionados específicamente para reducir los niveles de ansiedad en situaciones de riesgo y diferenciar la propuesta de las aplicaciones de seguridad convencionales, que suelen utilizar códigos visuales de alerta o peligro.

A. Fase Inicial: Validación del Vínculo Emocional | Prototipo 1

En la primera etapa de prototipado, se transitó desde esquemas de baja fidelidad (*wireframes*) centrados en la jerarquía visual, hacia una validación conceptual de la interacción. El foco principal fue probar la hipótesis del acompañamiento psicológico. Esta fase permitió confirmar que la inclusión de un personaje de marca en 3D —un "idol" digital— funcionaba eficazmente como un mecanismo de contención emocional, transformando una herramienta funcional en un compañero empático. La interfaz inicial priorizó la visibilidad de los botones de auxilio, buscando equilibrar la urgencia de la seguridad con la calidez de la experiencia de usuario.

Figura 4: *Prototipo de baja fidelidad y exploración del personaje.*



B. Fase Media: Optimización de Uso y Comunidad | Prototipo 2

Con la base emocional validada, la segunda iteración se concentró en la ergonomía digital y la inteligencia colectiva. El diseño de la interfaz (UI) fue optimizado para permitir una navegación fluida y operable con una sola mano, una característica crítica para situaciones de estrés o movimiento.

En esta etapa se integró el módulo de "Comunidad", permitiendo visualizar reportes ciudadanos y localizar zonas seguras, creando así una infraestructura de cuidado basada en la solidaridad y no solo en la respuesta policial. El personaje de marca asumió un rol más activo, guiando la navegación y reforzando la promesa de valor: "Prometo cuidarte en cada paso".

Figura 5: *BIAS: Evolución del personaje y la interfaz.*



C. Fase Final: Consolidación del Ecosistema Phygital | Prototipo 3

El prototipo final representa la consolidación de la identidad de BIAS, materializando la promesa de acompañamiento a través de un universo visual y de personajes que generan empatía y confianza en la usuaria (Ver Figura 6). Este concepto base permite el salto cualitativo del proyecto, evolucionando de una solución puramente digital a un sistema integral "phygital" (físico + digital).

Figura 6: *Concepto Argumental Final: BIAS.*



El núcleo del sistema se gestiona a través del **Aplicativo Móvil BIAS** (Ver Figura 7), que centraliza la red de contactos y el monitoreo. Sin embargo, durante la investigación se identificó que, en momentos de peligro inminente, la barrera de extraer y desbloquear el teléfono era demasiado alta. Por ello, la propuesta definitiva integra una capa de hardware inteligente a través del **Voice Pin** (Ver Figura 8), un *wearable* que funciona como llave de acceso y permite activar alertas por voz o tacto discreto, eliminando la dependencia del uso manual del celular en situaciones críticas.

Figura 7: *Aplicativo Móvil BIAS.*

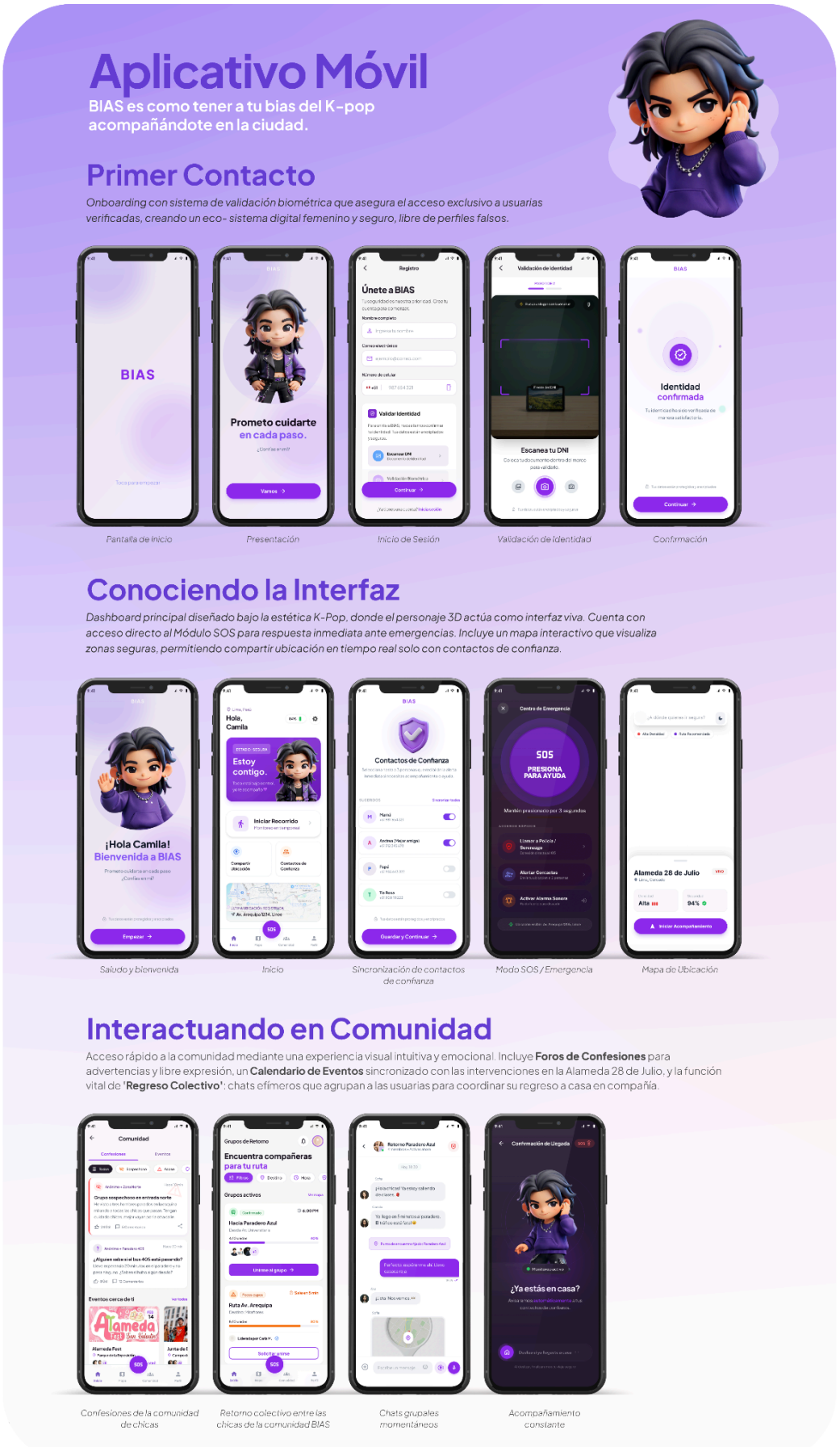
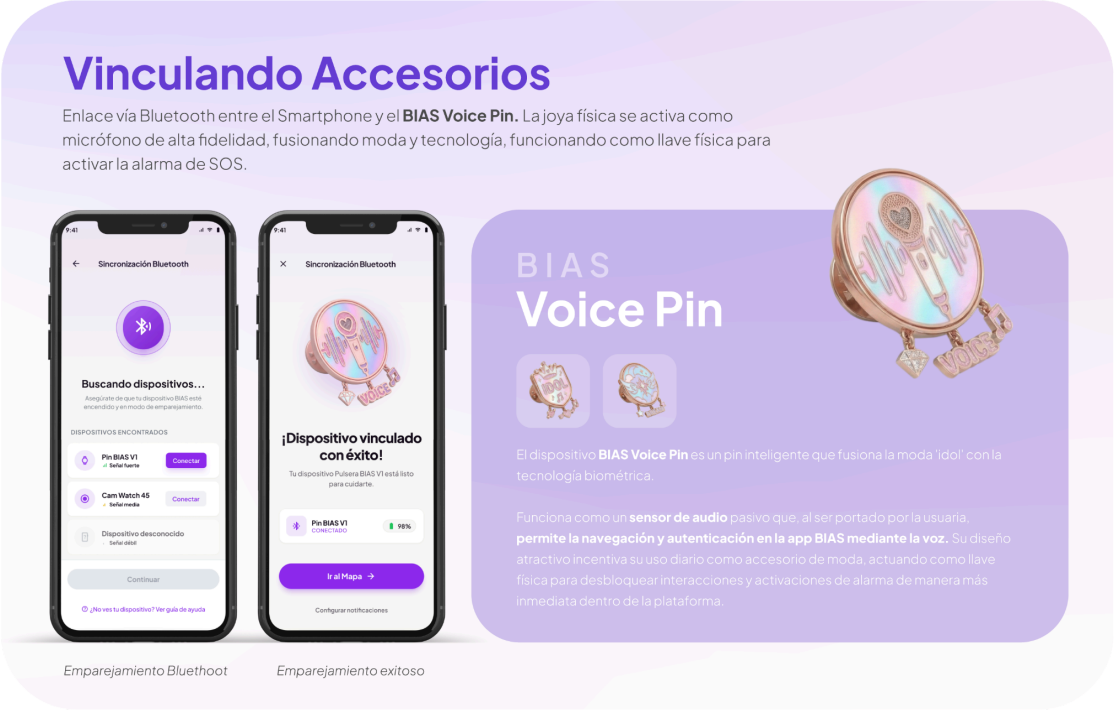


Figura 8: *BIAS Voice Pin.*



Simultáneamente, se incorporó la dimensión espacial mediante la instalación del **Tótem BIAS** (Ver Figura 9) en la Alameda 28 de Julio. Esta intervención física no solo actúa como señalética, sino que resignifica el lugar como un "Punto de Encuentro" seguro e iluminado.

Figura 9: *Diseño final del Tótem BIAS.*



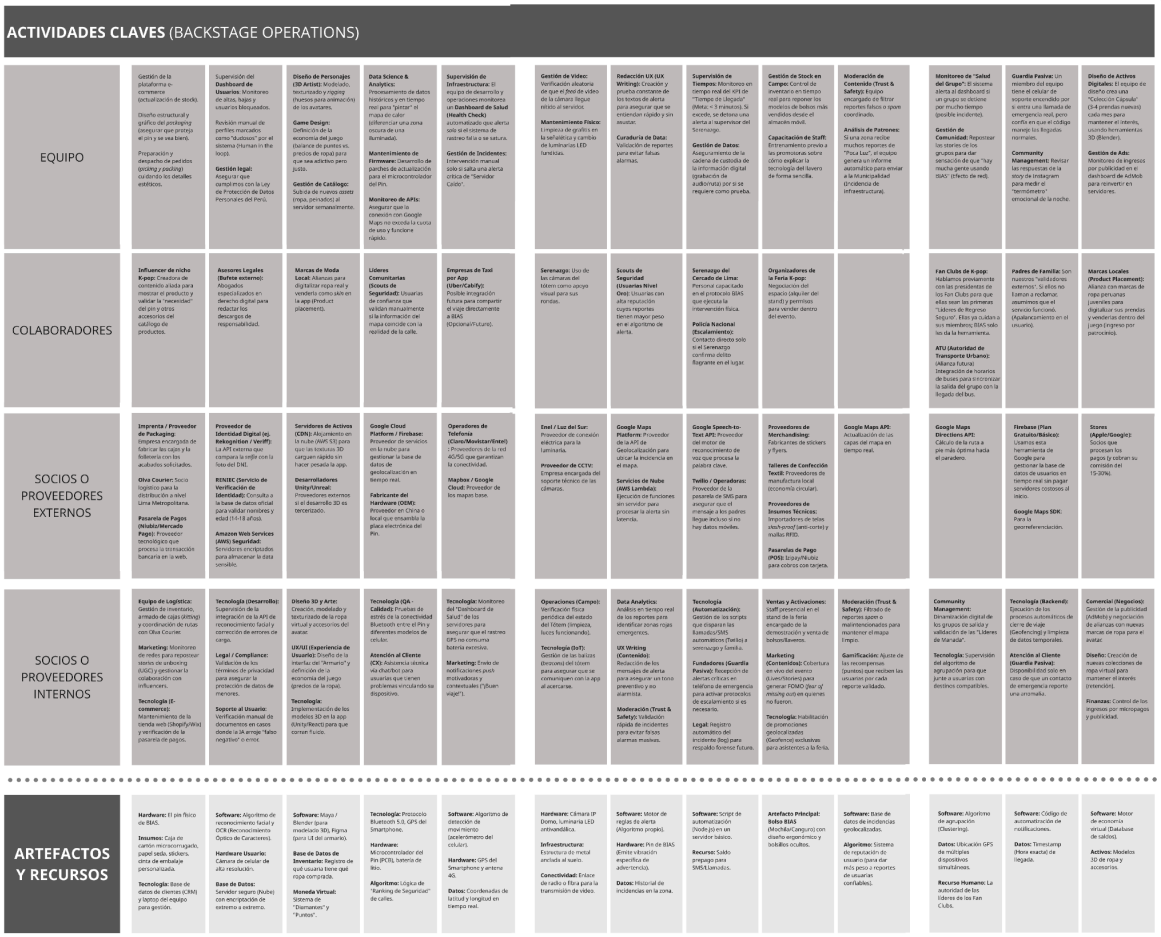
Esta última versión del sistema no solo busca la reacción ante el incidente, sino la habitabilidad del espacio público con plena autonomía, cerrando el ciclo de seguridad entre el dispositivo personal, la red comunitaria digital y el entorno urbano físico. A futuro, se proyecta la expansión de este servicio a otros puntos críticos de la ciudad, integrando alianzas con sistemas de transporte seguro.

2.3.1. Blueprint del servicio

Figura 10: *Blueprint del Servicio | Puntos de Contacto.*



Figura 11: *Blueprint del Servicio | Actividades Clave.*



La viabilidad de BIAS se sustenta en una arquitectura de servicio que orquesta protocolos de seguridad con un modelo de negocio circular. El *Service Blueprint* (Ver Figura 10 y Figura 11) detalla la operatividad del sistema en tres fases, asegurando tanto la integridad de la comunidad como la sostenibilidad económica del proyecto.

Fase de Pre-Servicio: Filtrado de Seguridad y Captación

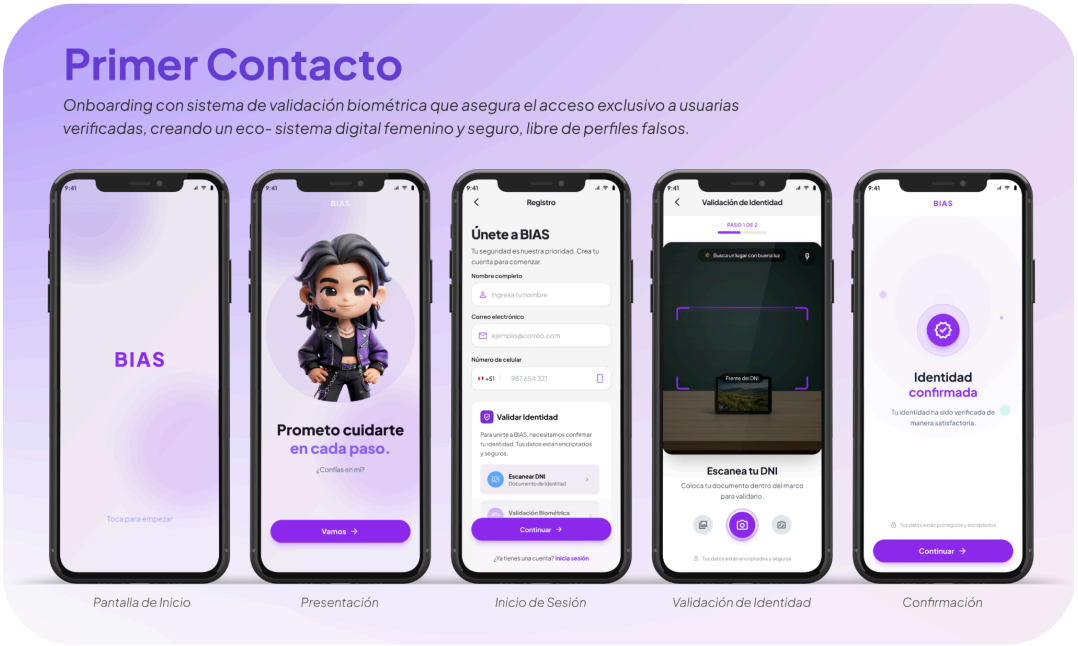
El ecosistema inicia con una barrera de entrada rigurosa diseñada para garantizar un "espacio seguro".

- **Sostenibilidad Económica (Adquisición):** El viaje del usuario comienza en la **Web BIAS**, donde se realiza la compra del *hardware*

(Pin/Accesorio). Esta transacción financia la operatividad de la plataforma digital, estableciendo un modelo de ingresos por venta directa de productos.

- **Protocolo de Validación:** Una vez recibido el dispositivo, la activación en la App requiere un proceso de verificación de identidad de dos pasos: escaneo del Documento Nacional de Identidad (DNI) y validación biométrica facial (Ver Figura 12). Este filtro es crítico para asegurar que la comunidad sea **exclusiva para mujeres**, eliminando perfiles falsos o intrusos.

Figura 12: *Aplicativo Móvil BIAS: Primer Contacto.*



Fase de Servicio Core: Despliegue Omnicanal y Respuesta

Es la fase crítica donde el sistema demuestra su capacidad de respuesta ante escenarios de riesgo en la Alameda 28 de Julio. En el espacio físico, el sistema opera bajo una lógica híbrida que garantiza seguridad tanto para usuarias *premium* (con accesorios BIAS) como para usuarias *freemium* (solo App).

- **Infraestructura Urbana:** La presencia del sistema se tangibiliza mediante Tótems industriales equipados con sistemas de iluminación activa y, potencialmente, cámaras 360°. Estos actúan como disuasivos visuales y nodos de conexión que validan la zona segura.

  Figura 13: *Fotomontaje de implementación del Tótem BIAS en la Alameda 28 de Julio.*



- **Dinámica Comunitaria y Cohesión Social:** Más allá de la emergencia, el valor principal durante la estadía es la **percepción de seguridad**. A través del mapa en tiempo real, la usuaria visualiza la ubicación de otras miembros de la comunidad (anonimizadas bajo avatares). Esta capa de información valida el espacio, transformando la soledad del tránsito en una experiencia de "acompañamiento digital", donde la presencia de otras usuarias actúa como un escudo disuasivo implícito.

- **Mecánica del Botón SOS (Doble Modalidad):** El sistema ofrece dos vías de activación ante una amenaza, asegurando accesibilidad universal:

- **Vía Hardware (Con Pin - Experiencia Óptima):** El Pin BIAS (Ver Figura 14) no es un simple adorno; integra un pulsador háptico de emergencia. Ante una situación de riesgo, la usuaria ejecuta una presión sostenida de 3 segundos o utiliza una "palabra clave" de voz. Esta acción evita el bloqueo por "falso positivo" y permite pedir auxilio sin contacto visual ni manipulación del celular.

  Figura 14: *Visualización del Voice Pin portado como accesorio de moda (wearable).*

- **Vía Software (Solo App - Acceso Base):** Para usuarias que aún no adquieren el *wearable*, la interfaz dispone de un **Botón de Pánico Deslizante** de alto contraste en la pantalla de bloqueo. Si bien requiere interacción visual, asegura que la protección base esté disponible para toda la comunidad registrada.

- **Orquestación de Respuesta (Backstage):** Al detonarse la alerta, el sistema activa la "Latencia Cero":
  - **Geolocalización:** Se fija la ubicación exacta mediante GPS y triangulación de antenas.

- **Cadena de Ayuda:** Se envía una alerta silenciosa e inmediata a los contactos de confianza y, simultáneamente, se notifica a las usuarias cercanas (anonimizadas) para generar una red de evasión.

Fase de Post-Servicio: Economía de Recompensas y Fidelización

El servicio extiende su cobertura al momento más crítico: el retorno a casa.

- **El "Regreso Colectivo":** Antes de abandonar la Alameda, la App posee grupos temporales de retorno, habilita según el horario y la demanda. El algoritmo sugiere puntos de encuentro seguros para usuarias que se dirigen a destinos similares o paraderos comunes, facilitando la formación de grupos físicos de retorno. Esta función mitiga la vulnerabilidad del tránsito individual nocturno, trasladando la seguridad digital a una caravana física real.
- **Engagement y Ciclo de Valor:** Al confirmar la "Llegada Segura", se cierra el ciclo emocional.
  - **Recompensa Emocional:** El Personaje celebra el éxito del traslado y la colaboración en grupo, reforzando el sentido de pertenencia.
  - **Economía de Recompensas:** La participación en grupos de retorno y el reporte de incidencias otorgan "Puntos BIAS" adicionales. Estos puntos son canjeables en el **Armario** (Ver Figura 15) por prendas para poder cambiar el atuendo del personaje. Cada cierto tiempo habrá nuevas colecciones, con prendas exclusivas y otra moneda de canje: los "Diamantes BIAS" creando un incentivo para escalar dentro del ecosistema del aplicativo. Esta nueva moneda de canje puede ser adquirida viendo publicidad dentro del aplicativo o pagando dinero real, asegurando así la sostenibilidad financiera del proyecto a largo plazo.

Figura 15: *Aplicativo Móvil BIAS: Sistema de Monetización.*



2.3.2. Artefacto(s)

La operatividad de BIAS se sustenta en una arquitectura de recursos híbrida que combina dispositivos físicos con activos digitales de alta complejidad. Estos elementos se clasifican en tres ejes fundamentales que garantizan la continuidad de la experiencia de seguridad:

A. Recursos de Hardware y Tangibles

Constituyen el punto de anclaje físico del servicio.

Dispositivos Wearables: Destaca el desarrollo del "Pin físico de BIAS", fabricado con microcontroladores de bajo consumo y batería de larga duración, diseñado para la activación de alertas invisibles mediante protocolos táctiles, eliminando la necesidad de contacto directo con el *smartphone.*

Infraestructura Urbana: El sistema se refuerza con **Tótems de Seguridad** fabricados industrialmente y anclados al suelo, equipados con cámaras IP de visión 360° y sistemas de iluminación LED antivandálica, actuando como nodos de protección física en el espacio público.

Soporte Logístico: Se contempla un *packaging* personalizado de materiales sostenibles, en coherencia con la identidad visual del ecosistema BIAS, incluyendo también guías de inicio rápido y elementos de *unboxing*, fortaleciendo la identidad de marca desde el primer contacto físico.

B. Activos Digitales y Software (Motor Inteligente)

Representan el cerebro del proyecto, sustentado en tecnologías escalables y modulares.

Interfaz y Visualización: La plataforma se basa en frameworks de desarrollo multiplataforma para asegurar compatibilidad nativa en iOS y Android. Para la interacción con el Avatar y el "Armario Virtual", se recomienda el uso de motores de renderizado 3D en tiempo real, optimizados para generar vínculos emocionales mediante expresiones fluidas.

Lógica del Sistema: Los recursos se integran con bases de datos dinámicas (CRM) que gestionan historiales de incidencias, perfiles de usuario y el sistema de economía de recompensas (Puntos y Diamantes). La inteligencia reside en algoritmos de visión computacional para validación biométrica y lógica de *geofencing* basada en APIs de cartografía digital de alta precisión.

Monitoreo: Se implementan sistemas de *Health Check* del servidor para asegurar una latencia mínima en la respuesta de emergencia.

C. Infraestructura de Red y Conectividad

Garantizan la ubicuidad del servicio y la protección de datos.

Alojamiento y Nube: El sistema opera sobre una **infraestructura de computación en la nube (Cloud Computing)** con cifrado de datos sensibles, garantizando escalabilidad ante picos de demanda.

Comunicación: Se utilizan servicios de mensajería masiva y notificaciones *push* de baja latencia para la coordinación de alertas. La conexión local entre el Pin y el móvil se realiza mediante protocolos estándar **BLE (Bluetooth Low Energy)**.

Validación de Identidad: Como recurso crítico de seguridad, el sistema integra consultas a la base de datos del **RENIEC** (Registro Nacional de Identificación y Estado Civil) para la validación biométrica de la identidad, asegurando la integridad de la comunidad exclusiva de mujeres.

2.3.3. Experimentos

El proceso de recolección de datos y validación del ecosistema BIAS no fue lineal, sino que se estructuró bajo una metodología iterativa dividida en dos fases críticas. Se aplicó un enfoque cualitativo para garantizar que el diseño final respondiera tanto a las necesidades emocionales del arquetipo como a las exigencias operativas del entorno urbano.

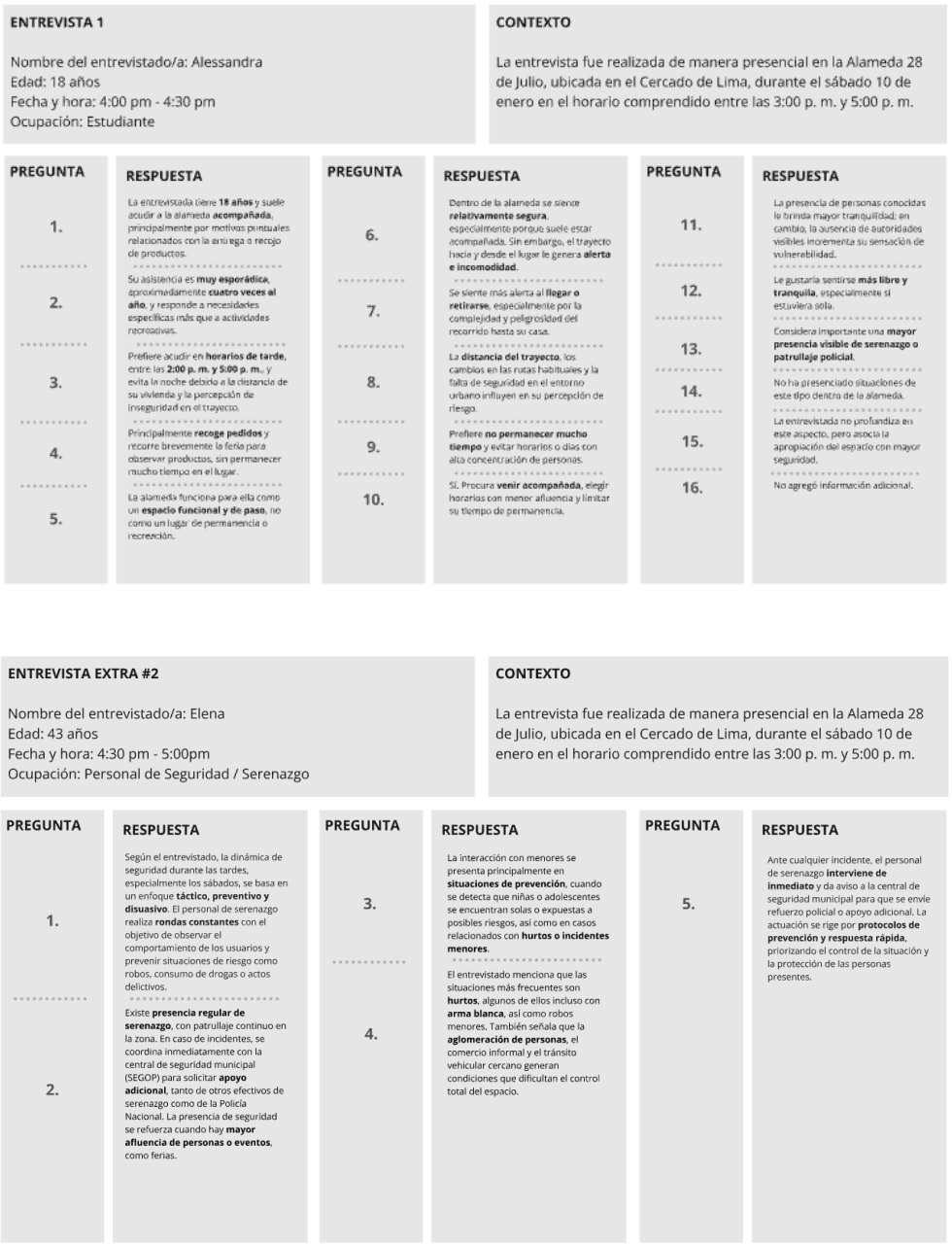
Fase 1: Investigación Exploratoria y Triangulación de Actores

Previo al diseño del *Service Blueprint*, se ejecutó una etapa de diagnóstico mediante entrevistas en profundidad a actores clave, aplicando una estrategia de triangulación para obtener una visión de 360 grados sobre la problemática.

- **Validación de Usuario (Target):** En primer lugar, se consultó de manera presencial a jóvenes pertenecientes al público objetivo. Este acercamiento permitió mapear sus trayectos cotidianos e identificar los "puntos de dolor" específicos, validando que la sensación de inseguridad no solo es física, sino psicológica.
- **Validación de Soporte (Entorno):** Complementariamente, se integró la perspectiva de padres de familia para comprender las expectativas de control y privacidad.

- **Validación Técnica (Autoridad):** Finalmente, la entrevista con un miembro del cuerpo de Serenazgo fue determinante. Su participación técnica permitió validar la viabilidad de los protocolos de respuesta (tiempos de llegada) y confirmó la pertinencia de integrar **Tótems** en el espacio público como elementos disuasivos y de anclaje para la autoridad.

Figura 16: *Mapeo de actores entrevistados y hallazgos clave.*



Fase 2: Validación del Prototipo y Testeo de Usabilidad Remota

Una vez estructurada la arquitectura del servicio, se procedió a una segunda ronda de experimentación orientada a validar la funcionalidad y la experiencia de usuario (UX). Dada la naturaleza digital del arquetipo, se seleccionaron plataformas estratégicas que simularan su entorno natural de interacción:

Por un lado, se realizaron **Sesiones de Usabilidad (Google Meet)**, donde se evaluó la navegación de la interfaz y la configuración del avatar mediante tareas dirigidas. El uso de video permitió observar el lenguaje no verbal de las usuarias, identificando momentos de duda o satisfacción ante los protocolos de seguridad.

Por otro lado, se realizaron **Dinámicas de Inmersión (Discord)**. La elección de esta plataforma no fue casual; al ser el canal de comunicación nativo de la comunidad *gamer* y K-pop, permitió evaluar la propuesta en un ambiente de confianza ("zona de confort"). Aquí se testeó la efectividad de las alertas sonoras y la percepción del sistema de recompensas, validando que el tono de comunicación del servicio se sentía orgánico y no intrusivo.

Síntesis de Mejoras post-validación

Esta metodología de doble fase permitió iterar el diseño antes de su cierre. Gracias al *feedback* recibido, se ajustó el tamaño de los botones de pánico para evitar activaciones accidentales y se potenció el rol del "Personaje Guía", confirmando que la seguridad, para este perfil de usuaria, debe ir acompañada de una experiencia de comunidad y gamificación.

Figura 17: *Sesiones de validación y testeo de prototipos.*



2.4. Resumen del Proyecto de Innovación

BIAS se constituye como el primer ecosistema de seguridad "phygital" (físico + digital) diseñado específicamente para proteger y empoderar a la comunidad de mujeres adolescentes que transitan y habitan la Alameda 28 de Julio. El proyecto trasciende la categoría de aplicación móvil para consolidarse como un Sistema Producto-Servicio (PSS) que integra tecnología, moda y urbanismo bajo el propósito de erradicar la vulnerabilidad en el espacio público (ODS 5).

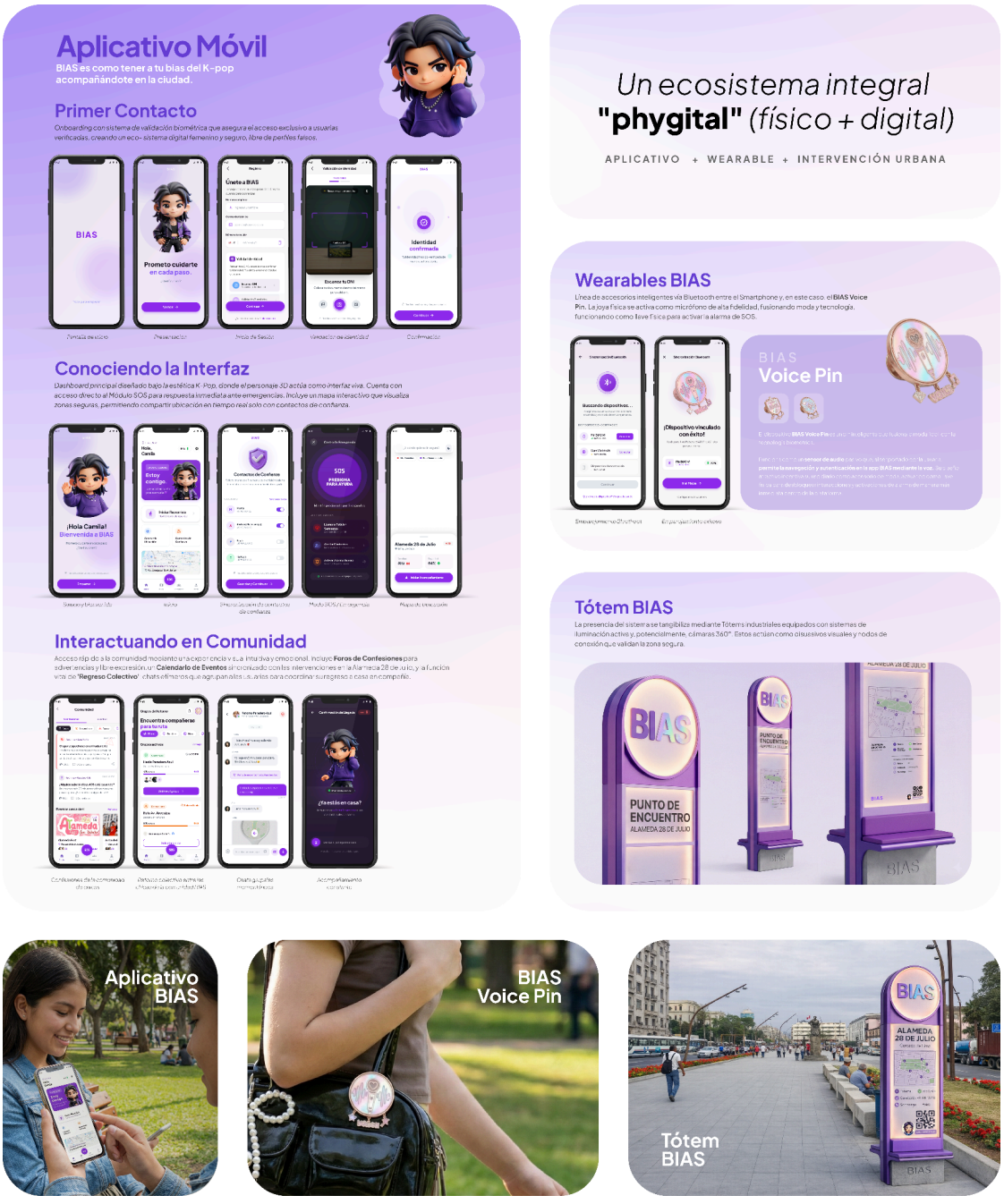
La innovación del proyecto reside en su arquitectura de tres niveles:

1. **Nivel Emocional y Digital:** Una aplicación móvil liderada por un **Personaje Guía (Avatar 3D)** que transforma la seguridad en una experiencia de acompañamiento y comunidad ("ayuda entre chicas"), eliminando la frialdad de los sistemas de monitoreo tradicionales.
2. **Nivel Tangible y Comercial:** Una línea de **Accesorios Inteligentes (Wearables)** que oculta tecnología de alerta (SOS) en accesorios de moda, permitiendo una activación invisible y financiando la sostenibilidad del modelo de negocio a través de su venta *online*.

3. **Nivel Espacial:** La intervención física mediante **Tótems Interactivos**, que resignifican la Alameda como un territorio validado y seguro.

En síntesis, BIAS no solo gestiona emergencias con latencia cero mediante biometría y geolocalización; construye una infraestructura de cuidado que devuelve a las adolescentes su derecho a la ciudad, convirtiendo la seguridad individual en un activo colectivo.

Figura 18: *Ecosistema integral BIAS.*



3. Conclusiones y Recomendaciones

3.1. Conclusiones

Se concluye que la inseguridad ciudadana para el arquetipo adolescente no puede resolverse únicamente desde una aplicación móvil. La investigación demostró que la barrera física de "sacar el celular" en situaciones de riesgo es el punto crítico de vulnerabilidad. Por tanto, la integración del **BIAS Voice Pin (Hardware)** como detonador invisible y la **App BIAS (Software)** como gestor de comunidad, constituye la solución más eficaz, reduciendo el tiempo de reacción (latencia) y aumentando la percepción de protección en el espacio público.

Por otro lado, el proyecto ha demostrado que la estética y el tono de comunicación no son elementos accesorios, sino funcionales. La incorporación de códigos visuales de la cultura K-pop y el **Personaje Guía (Avatar)** lograron transformar una herramienta de seguridad (usualmente asociada al miedo) en un accesorio de estilo de vida y pertenencia. Esto valida la hipótesis de que la adopción tecnológica en adolescentes depende de la conexión emocional y la no-estigmatización del dispositivo de seguridad.

BIAS logra cambiar el paradigma de la seguridad individual ("cuídate tú sola") hacia la seguridad colectiva ("nos cuidamos entre todas"). La validación de las funciones de **Mapa Comunitario** y **Grupos de Retorno** confirma que las usuarias valoran más la inteligencia colectiva y la presencia de pares validados que la promesa de una intervención policial remota, posicionando a la solidaridad como el activo más valioso del servicio.

Asimismo, es importante recalcar que a diferencia de las iniciativas puramente públicas o sin fines de lucro, BIAS presenta un modelo de negocio sostenible basado en la comercialización de la línea de **Accesorios Inteligentes**. Esta estrategia permite financiar la operatividad tecnológica y el mantenimiento de la plataforma sin depender exclusivamente de subsidios estatales, asegurando la escalabilidad del proyecto en el tiempo.

Finalmente, dando respuesta al reto de diseño sobre **cómo mejorar la experiencia de tránsito y permanencia de las adolescentes en la Alameda 28 de Julio fortaleciendo su seguridad y autonomía**, se concluye que BIAS resuelve este desafío al cambiar el paradigma de la protección individual por el de la infraestructura de cuidado colectivo. El sistema logra que la usuaria recupere su derecho a habitar el espacio público no porque se eliminen todas las amenazas externas, sino porque se le dota de una red de soporte omnipresente ("ayuda entre chicas"). La solución integra eficazmente la validación del espacio físico (Tótems), la conexión digital (Comunidad) y la tecnología personal (Accesorios), otorgando a las adolescentes la autonomía necesaria para transitar con libertad, sabiendo que su seguridad es ahora un activo compartido y validado por su propia comunidad.

3.2. Recomendaciones

De cara a la implementación y escalabilidad del proyecto, es fundamental establecer lo siguiente:

A. Alianzas Estratégicas Público-Privadas

Se recomienda establecer convenios de cooperación interinstitucional con la Municipalidad de Jesús María y la Municipalidad de Lima para la implementación de los **Tótems Interactivos**. La integración de la data recolectada por BIAS (mapas de calor de acoso) con los centros de control de Serenazgo permitiría optimizar el patrullaje urbano, convirtiendo al proyecto en un proveedor de inteligencia de seguridad ciudadana.

B. Evolución Tecnológica de Conectividad

Para futuras iteraciones, se sugiere explorar la migración de la conectividad Bluetooth a tecnologías de red amplia y baja potencia (**LoRaWAN** o **NB-IoT**) para el Pin. Esto permitiría que el dispositivo envíe alertas de manera autónoma sin depender de la batería o la señal del celular de la usuaria, robusteciendo el sistema ante escenarios de robo del teléfono móvil.

C. Expansión del Arquetipo y Territorio

Si bien el proyecto nace en la Alameda 28 de Julio focalizado en la comunidad K-pop, la arquitectura del servicio es replicable en otros nodos urbanos de alta densidad juvenil (como el Parque Kennedy o zonas universitarias). Se recomienda evaluar la adaptación de la línea gráfica y los "Personajes Guía" para atender a otras subculturas urbanas, escalando el impacto social de BIAS a nuevos segmentos demográficos.

D. Marco Legal y Protección de Datos

Dada la naturaleza sensible de la información gestionada (biometría y ubicación de menores de edad), es imperativo realizar una auditoría legal exhaustiva bajo la Ley de Protección de Datos Personales (Ley N° 29733). Se recomienda la implementación de protocolos de "Privacidad por Diseño", asegurando que la data de las usuarias esté anonimizada por defecto y solo sea revelada en instancias críticas de emergencia.

Con estas acciones, BIAS trasciende la categoría de propuesta académica para proyectarse como una solución escalable y sostenible en el tiempo. El ecosistema tiene el potencial de generar un impacto real en la calidad de vida urbana, demostrando que cuando la tecnología se diseña con empatía y enfoque de género, es capaz de transformar no sólo la percepción de seguridad, sino la forma en que las nuevas generaciones reclaman, habitan y disfrutan su derecho a la ciudad.

III. Referencias Bibliográficas

Aquino Buendía, A., & Carhuachín Solórzano, A. J. (2025). *Rediseño geométrico mediante la metodología iRAP y lista de chequeo en la plaza Alameda 28 de Julio, Lima, para mejorar la seguridad de los peatones* [Tesis de licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas]. Repositorio UPC.

Alvarado Monzón, S. de los A. (2024). *Transformación del espacio público a partir de las interacciones socioculturales de la "ola coreana" dentro de la Alameda 28 de Julio* [Tesis de licenciatura, Pontificia Universidad Católica del Perú].

CreativeLab Toulouse Lautrec. (2024). *Brief de proyecto: Espacio público inseguro para niñas y adolescentes en Lima*.

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia (UNICEF). (2020). *Ser adolescente en el Perú*. UNICEF Perú.

Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2017). *Inseguridad ciudadana en Lima Metropolitana: Una mirada a nivel distrital* (Boletín Estadístico Virtual N° 02).

Merma Suasnabar, K. L. (2019). *Diseño de un producto y servicio de acompañamiento para adolescentes mujeres de 12 a 16 años que transitan en el Parque de la Exposición* [Trabajo de investigación de Bachiller, Instituto de Educación Superior Privado Toulouse Lautrec].

IV. Anexos

4.1. Herramientas de Recojo de Información

4.1.1. Anexo 1: Guía de Entrevistas a Adolescentes

¡Hola! ¿Qué tal? Gracias por conversar conmigo.

Estoy haciendo un trabajo para mi instituto sobre cómo las chicas de tu edad usan espacios públicos como la Alameda 28 de Julio. No hay respuestas buenas o malas, solo me interesa conocer tu experiencia. La entrevista dura unos 10–15 minutos. Si hay algo que no quieras responder, no hay problema.

¿Te parece bien si grabo el audio solo para no olvidarme de lo que dices?

Cuéntame un poco de ti

- ¿Qué edad tienes y con quién sueles venir a la alameda?

Relación con el lugar

- ¿Con qué frecuencia vienes a la Alameda 28 de Julio?
- ¿Tienes algún horario favorito?
- ¿Qué es lo que normalmente haces cuando estás aquí?

Motivo de Uso

- ¿Vienes más como punto de encuentro, para pasear, para quedarte un rato o solo de paso?

Sensación general

- Cuando estás aquí, ¿cómo te sientes normalmente? ¿Por qué?

Percepción de seguridad

- ¿Hay momentos o situaciones en los que te sientes más incómoda o alerta en la alameda?
- ¿Qué es lo que hace que eso pase?

Zonas y momentos

- ¿Hay lugares específicos de la alameda donde prefieres quedarte o evitar? ¿Por qué?

Cambios de comportamiento

- Cuando estás aquí, ¿hay cosas que haces diferente para sentirte más tranquila? (ej: con quién vienes, dónde te sientas, cuánto tiempo te quedas)

Relación con otras personas

- ¿Cómo influye la presencia de otras personas (adultos, grupos, desconocidos) en cómo te sientes o actúas aquí?

Espacio ideal

- Si pudieras imaginar la alameda ideal para chicas de tu edad, ¿cómo te gustaría sentirte cuando estás aquí?

Libertad y uso

- ¿Qué tendría que cambiar para que puedas usar este espacio con más libertad o tranquilidad?

Apropiación del espacio

- ¿Has presenciado o sido testigo en este lugar de algún caso de acoso, falta de respeto, maltrato o hurto hacia alguna niña o adolescente?
- ¿Qué haría que este lugar se sienta más “tuyo” o más pensado para chicas como tú?

Pregunta abierta final

- ¿Hay algo más que te gustaría contarme sobre tu experiencia aquí que no te haya preguntado?

Muchas gracias por tu tiempo. Lo que me has contado me va a ayudar mucho para entender mejor esta experiencia y pensar en cómo mejorarla.

4.1.2. Anexo 2: Guía de Entrevistas a Padres de Familia

¡Hola! ¿Qué tal? Buenos días / tardes.

Somos estudiantes y estamos realizando un trabajo académico para el desarrollo de nuestra tesis sobre el uso del espacio público por niñas y adolescentes en la Alameda 28 de Julio. Me gustaría conocer su opinión como padre/madre de familia sobre la seguridad y el uso de este espacio.

La información que nos brinde es únicamente para fines académicos y no constituye una evaluación. ¿Sería posible hacerle algunas preguntas cortas?

- ¿Cómo percibe la seguridad de este lugar para sus hijos, especialmente para niñas y adolescentes?

- ¿Ha permitido que sus hijos transiten solos por esta zona? ¿Por qué sí o por qué no?
- ¿Ha presenciado o escuchado sobre situaciones de acoso, falta de respeto, maltrato o robos que involucren a menores en este espacio?
- ¿Considera que hay suficiente presencia de policías o serenazgo para proteger a las familias que frecuentan la zona?
- ¿En qué horarios siente que este lugar es más inseguro para los menores?
- ¿Cree que el espacio cuenta con iluminación, visibilidad y condiciones adecuadas para la seguridad de los niños y adolescentes?
- ¿Qué medidas cree usted que deberían implementarse para mejorar la seguridad de las familias en esta zona?

Muchas gracias por tu tiempo. Lo que me has contado me va a ayudar mucho para entender mejor esta experiencia y pensar en cómo mejorarla.

4.1.3. Anexo 3: Guía de Entrevistas a Serenazgo

¡Hola! ¿Qué tal? Buenos días / tardes.

Somos estudiantes y estamos realizando un trabajo académico para el desarrollo de nuestra tesis sobre el uso del espacio público por niñas y adolescentes en la Alameda 28 de Julio. Nos interesa conocer cómo funciona el servicio de serenazgo en este espacio y su percepción sobre la seguridad en la zona.

La información que nos brinde es únicamente para fines académicos y no constituye una evaluación. ¿Sería posible hacerle algunas preguntas cortas?

- Desde su experiencia, ¿cómo es la dinámica de seguridad en la Alameda 28 de Julio durante las tardes?

- ¿Hay presencia regular de policías o personal de serenazgo patrullando esta zona, o esta presencia aumenta únicamente cuando se realizan ferias u otros eventos?
- Entiendo que han habido situaciones que ameritan interactuar con niñas o adolescentes que usan este espacio. ¿En qué situaciones ocurre con mayor frecuencia?
- ¿Qué tipo de situaciones o comportamientos relacionados con incomodidad o riesgo se repiten con mayor frecuencia en este lugar?
- Cuando ocurre alguna de estas situaciones, ¿cómo suelen actuar ustedes? ¿Existe algún protocolo específico para estos casos?
- Para finalizar, desde su punto de vista, ¿Qué dificultades existen para prevenir estas situaciones y qué cree que ayudaría a mejorar la seguridad en la Alameda 28 de Julio?