ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA TOULOUSE LAUTREC

“Mi aliado oficial”, servicio para mejorar la intervención en la PNP y garantizar mayor seguridad a niñas y adolescentes en espacios públicos de Chaclacayo

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

PRESENTADO POR

Salvatierra Barrientos, Rina Marcela
DNI: 73936159, Perú
ORCID: 0009-0005-7406-7448

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

PRESENTADO POR

Calancha Rodriguez, Deyna Luciana
DNI: 77472711, Perú
ORCID: 0009-0009-7497-7942

ASESOR

Baca Cayo, Francheska
DNI: 71434207, Perú
ORCID: 0000-0002-4528-6191

JURADO

Perez Ortiz Brigitte Madelein
Sanchez Villanueva Kelly Doris
Palomino Nolasco, Elizabeth Fabiola

Lima, Marzo 2026

Informe-0000021449-2018006271-SALVATIERRA BARRIENTOS-CALANCHA RODRIGUEZ.docx

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::11391:567130157

Fecha de entrega
13 mar 2026, 3:35 a.m. GMT-5

Fecha de descarga
13 mar 2026, 3:37 a.m. GMT-5

Nombre del archivo
Informe-0000021449-2018006271-SALVATIERRA BARRIENTOS-CALANCHA RODRIGUEZ.docx

Tamaño del archivo
10.8 MB

80 páginas

15.454 palabras

84.924 caracteres

9% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

5%	Fuentes de Internet
1%	Publicaciones
8%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Para mis queridos padres, Emma y Guido,
que siguieron apoyándome hasta el final
y estuvieron dispuestos a creer en mí.

A Dulce, por haber sido la alegría que me
impulsó y una tierna compañera nocturna.

~Rina

Para mi amada madre y comprensivo padre
quienes siempre confiaron en las
decisiones que tomaría para mi futuro
y me apoyaron sin dudar, gracias.

~Deyna

Agradecimientos

Expresamos la mayor gratitud al instituto Toulouse Lautrec, que fue una etapa primordial en nuestra educación e instrucción como profesionales, agradecemos su orientación en la innovación, creatividad y razonamiento crítico, que nos permitió poseer los elementos y la sabiduría esencial para crear este trabajo.
El aprendizaje obtenido sirvió tanto para solidificar nuestras capacidades y competencias, como también para entender el valor del diseño y forma de comunicar como recursos para idear soluciones caracterizadas por tener identidad y expresar un propósito.

Igualmente, valoramos a los docentes y asesores, quiénes nos acompañaron en todo este proceso y compartieron parte de su trayectoria, aprendizaje y asesoramiento. Las sugerencias e indicaciones sentaron la base para perfeccionar y potenciar cada paso dado en este proyecto, impulsándonos constantemente a pulir la idea de solución propuesta.

Del mismo modo, se amplía el reconocimiento a aquellos involucrados en el desarrollo de esta idea de servicio, policías y serenazgos, ya que su aportación y participación fue fundamental en la elaboración, para aprender de manera progresiva y saber que incrementar o corregir. Ellos fueron los actores principales que dieron la estabilidad y nos permitieron profundizar sobre lo que necesitaban.

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. Información general 1

II. Descripción de la innovación 3

2.1. Investigar para diseñar 3

2.1.1. Actores del Proyecto 3

2.1.2. Contexto general 10

2.1.3. Problema y oportunidad 15

2.1.4. Reto de diseño 18

2.2. Diseñar para crear valor 18

2.2.1. Propuesta de valor 18

2.2.2. Solución 22

2.3. Diseñar el servicio 25

2.3.1. Blueprint del servicio 25

2.3.2. Artefacto(s) 31

2.3.3. Experimentos 37

2.4. Resumen del Proyecto de Innovación 46

III. Conclusiones y recomendaciones 49

IV. Referencias Bibliográficas 51

V. Anexos 53

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Mapa de actores 7
Figura 2 Guión de entrevista 7
Figura 3 Arquetipo de usuario 10
Figura 4 Proceso de organizar datos 15
Figura 5 Lienzo de propuesta de valor 22
Figura 6 Propuesta de valor 24
Figura 7 Blueprint del servicio 25
Figura 8 Dinámica de comercio aliado 32
Figura 9 Señalética - Flanger 33
Figura 10 Módulo físico 34
Figura 11 Aplicativo para comercios 35
Figura 12 Aplicativo para agentes policiales de patrullaje – Parte 1 36
Figura 13 Aplicativo para agentes policiales de patrullaje - Parte 2 37
Figura 14 Prototipo de baja fidelidad - Parte A 38
Figura 15 Prototipo de baja fidelidad - Parte B 38
Figura 16 Videoconferencia de entrevistadas 39
Figura 17 Cuestionario a oficiales - Parte A 41
Figura 18 Cuestionario a oficiales - Parte B 42
Figura 19 Cuestionario a oficiales - Parte C 43
Figura 20 Cuestionario a comercios - Parte A 44
Figura 21 Cuestionario a comercios - Parte B 45
Figura 22 Resumen del proyecto "Mi aliado oficial" 48
Figura 24 Evidencia fotográfica B 54
Figura 23 Evidencia fotográfica A 54

I. Información general

1.1 Título del Proyecto de Innovación

"Mi aliado oficial", servicio para mejorar la intervención en la PNP y garantizar mayor seguridad a niñas y adolescentes en espacios públicos de Lima.

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación

El proyecto de innovación "Mi aliado oficial" se plantea en el contexto del área estratégica de desarrollo prioritario de bienestar social y la actividad económica de otras actividades de servicios y busca resolver la falta de recursos y soporte logístico necesarios para proteger eficazmente a niñas y adolescentes de Lima, reduciendo la sensación de insuficiencia y frustración laboral, teniendo como población beneficiaria a la Policía Nacional del Perú. Se aplicó la metodología de resolución creativa de problemas con herramientas de Design Thinking para tomar como centro al usuario y Lean Startup para impulsar la implementación de los resultados, estas herramientas contemplan la colaboración y el pensamiento visual, como la técnica persona para plantear arquetipos y validar usuarios, mapa de actores para reconocer el contexto y mercado, mapa de trayectoria, para delinear la mecánica de la propuesta, canvas de propuesta de valor, para consolidar el concepto innovador, entre otras, que son presentadas en detalle en el documento a continuación.

La solución innovadora presentada en forma de propuesta de valor consiste en un servicio que centraliza y organiza la información, recolectando evidencia y conectando a actores bajo un mismo sistema de acción y alianza, y facilitando la coordinación territorial que garantice una respuesta inmediata y protección efectiva, diferenciándose de los métodos tradicionales donde la respuesta es fragmentada y tardía, para así reducir la sensación de insuficiencia y frustración laboral, se trata de "Mi aliado oficial", encabezado por la Policía Nacional, que integra quioscos y comercios estratégicos como puntos seguros oficiales para la seguridad y defensa de niñas y adolescentes frente a peligros de acoso callejero, los cuáles estarían visiblemente brandeados, equipados con

cámaras, tanto en el interior como exterior y dispuestos para ofrecer ayuda inmediata. Estos puntos están vinculados digitalmente con la comisaría y los policías de patrullaje, a través de una aplicación que facilite enviar y recibir alertas geolocalizadas en tiempo real, además de permitir el acceso al registro de grabaciones de cámara para que sirvan como evidencia inmediata.

La mecánica del servicio consiste en que una menor se acerque a un comercio oficializado como punto seguro de “Mi aliado oficial” en busca de ayuda frente a un caso de acoso callejero, el dueño o trabajador correspondiente habiéndola escuchado previamente, daría la alerta a través del aplicativo y la policía de patrullaje la recibiría de igual manera. De esa manera, una patrulla acudiría rápidamente a la ubicación del comercio para tranquilizar a la menor, dialogar con el dueño o trabajador y reunir toda evidencia, haya sido registrada por las cámaras o mediante la revisión de los alrededores de la zona. Después, se contactaría a los padres de la menor, y junto a ella, se les concientizaría sobre los peligros del acoso callejero y cómo prevenirlos, se les consultará también si podrían llenar una encuesta para evaluar el desempeño de la policía y finalmente, se registraría el caso en un módulo asignado para la labor de ellos dentro del local.

Respecto al triple balance, la solución se basa en 3 aspectos, en el contexto social, la solución responde al reforzar la seguridad de niñas y adolescentes en espacios públicos al potenciar la capacidad de reacción y previsión de la PNP. En el contexto ambiental, da prioridad al empleo de recursos sostenibles en los artefactos físicos y el apoyo digital a través de un aplicativo, disminuyendo el efecto ambiental. En el contexto económico, propone un modelo sostenible sustentado en la financiación del Estado y de otras entidades y asociaciones conectadas a la PNP.

Para la experimentación se diseñó prototipos de baja y alta fidelidad, como un storyboard explicando la naturaleza del servicio, y viñetas mostrando la interfaz del aplicativo, empleando herramientas como Figma y Miro en su

creación, para testearlos con usuarios correspondientes al perfil del arquetipo. En la primera fase, se realizó la experimentación con cuatro oficiales de policía, del género femenino, a través de una videollamada por la plataforma de Meet, para validar inicialmente las hipótesis generadas y comprobar la funcionalidad de la solución. En la segunda fase, fue a través de una encuesta digital de quince preguntas para la policía, y de otra distinta de seis preguntas para los comercios, destinada a probar su disposición a formar parte de la alianza.

Los resultados obtenidos nos indicaron que las personas aprobaron en su mayoría el diseño del servicio, resaltando también que es fácil e intuitivo de usar, así mismo ocho de diez comercios señalaron que aceptarían la alianza para apoyar a las niñas y adolescentes en estado de inseguridad.

Se concluye que la solución propuesta responde a la problemática planteada de manera completa y se aprecia la eficacia del aplicativo, ya que evidencia ser una idea funcional que impulsará y mejorará el desempeño de la policía, disminuyendo la frustración e insuficiencia laboral y se recomienda desarrollar más pruebas en áreas claves, evaluando su uso en la policía y su eficiencia, para que eventualmente, se pueda escalar e implementar la solución a otros distritos, además de Chaclacayo.

II. Descripción de la innovación

2.1. Investigar para diseñar

2.1.1. Actores del Proyecto

La solución se distingue por basarse en actores centrales que se caracterizan por ser niñas y adolescentes de entre 10 a 18 años, y actores directos, que se definen por la Policía Nacional y los serenazgos en Lima, Perú, siendo este último, la PNP, el principal. Respecto a los actores centrales, según la Defensoría del Pueblo (2024), en Perú, muchas niñas y adolescentes continúan confrontando barreras para ejercer sus derechos debido a la agresión en ámbitos de familia y escolar, así mismo por la progresiva inseguridad ciudadana que sucede en parques, plazas

y demás áreas en distintos distritos. De acuerdo a informes del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, la organización CEM atendió a 46113 incidentes de menores de 17 años, resultado de violencia en distintas variantes. Un 35.67% sufrieron violencia sexual, dicho de otro modo, un aproximado de 54 niñas y adolescentes atravesaron actos de violencia sexual diariamente. Conforme a lo citado por el Comité de los Derechos del Niño, la magnitud desconocida de actos violentos manipula que, tanto las menores como las y los atacantes, así mismo la población, acepten que esto es una etapa ineludible de esa fracción de la vida, normalizando otras agresiones como la violencia sexual, física y psicológica, hostigamiento escolar, entre otras, especialmente cuando no son agresiones observables y permanentes. Frente a este desafío, se requiere de soluciones factibles y duraderas que secundan a erradicar esos fundamentos erróneos, además, es esencial operaciones preventivas ante vulneraciones físicas, sexuales y psicológicas de menores en el Perú, con actuación de labores y servicios del sector y correspondientes a los del gobierno regional y local.

Además, según la MIMP (2024), entre los meses de enero a julio, en la organización de CEM se produjeron 257 reportes de acoso sexual en vía pública. Ellos desean advertir a la población y comunidades para afrontar estos delitos y si en caso hay testigos, deben de reportar y denunciar. De las cifras, el 96.5% de las agraviadas eran del género femenino y de dicho índice, el 55.6% tenían la edad de entre 0 a 17 años y el 43.5% de 18 a 59 años. Igualmente, las áreas con mayor porcentaje de estos casos son Lima Metropolitana (74), Lima provincias (20), Cusco (16), La Libertad (16), Arequipa (14), San Martín (13) y Piura (12).

En cuanto a los actores directos, enfrentan dificultades para garantizar dicha seguridad ciudadana en niñas y adolescentes,

según Diana Chávez (2024), la Policía Nacional del Perú (PNP), se ha encontrado en desaprobación por la población. Un cuestionario de Ipsos 2024 expresa que más del 60% de personas del Perú rechazan su gerencia, al tiempo que, la investigación de CPI, indica que más del 90% posee una disminuida confianza en la Policía Nacional del Perú, menos del 57% cree relativamente y un 35% desconfía en absoluto.

De acuerdo a Melissa Barrenechea (2022), las comisarías en el Perú son las portavoces de la policía, por lo tanto, deberían de poseer un progreso en su desenvolvimiento laboral, por el contrario, su condición para brindar resolución es insuficiente. Se evidencia que más del 78% de los peruanos en Lima se encuentra descontenta con la inseguridad ciudadana. El pueblo peruano ha estado aumentando conforme transcurren los años, y, en consecuencia, también aumentó el requerimiento de seguridad, no obstante, la cantidad de agentes de policía no creció con una similar igualdad. Hay un grupo policial que gestiona la comisaría destinada respectivamente para cada mil ciudadanos, en contraste a años atrás donde existía un grupo policial para 755 ciudadanos. La ONU sugiere que debería de disponer un grupo policial según cada 357 ciudadanos aproximadamente. Según Vania Ramos (2025), las unidades policiales no poseen un método de comunicación inalámbrica operable, por lo que, en repetidas ocasiones, los policías han tenido que emplear sus celulares para contactarse. Los oficiales necesitan poder comunicarse con patrullas próximas rápidamente, es un punto elemental.

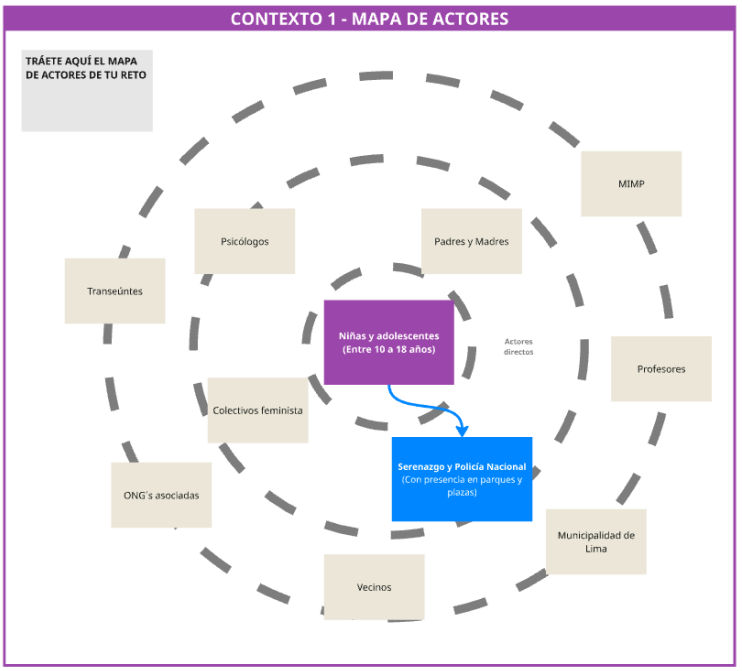
Por otro lado, respecto a los serenazgos, la Defensoría del Pueblo, expresa que existen problemáticas que continúan perjudicando la condición laboral de este oficio municipal para dichos actores, con desperfectos vinculados con la instrucción de los participantes, la carencia de elementos de equipo y logística esencial y una

evidente grieta de género y discapacidad en la elección de los trabajadores contratados. Estos matices no benefician a un verdadero desempeño profesional de los serenazgos, lo que termina influyendo en su moral y también en la tasa del nivel de condición de función laboral que deben brindar para la protección y prevención de las personas.

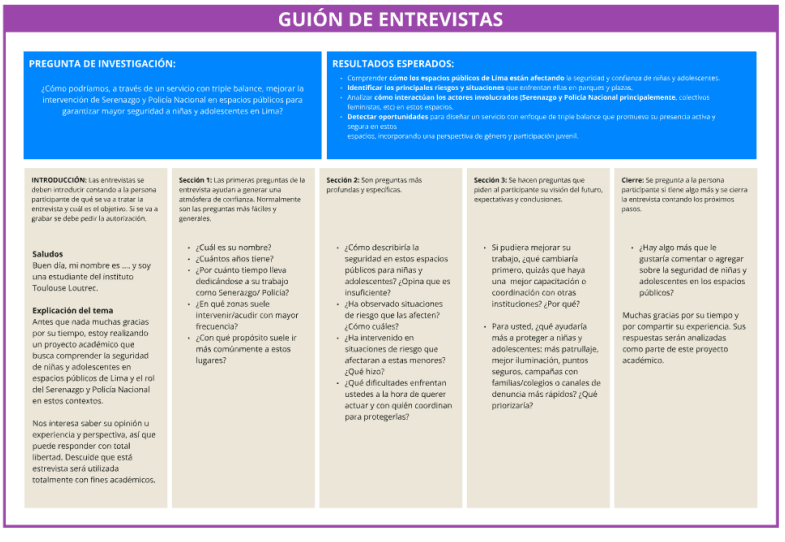
Todos estos factores, agravian y dificultan la respuesta de las autoridades frente a situaciones de inseguridad en espacios públicos para niñas y adolescentes. Sin embargo, los policías y serenazgos no son únicamente los actores directos frente a esta problemática, ya que también se encuentran involucrados otros actores como colectivos feministas, psicólogos, padres y madres, que se preocupan por el bienestar de las menores, así mismo los transeúntes y otras entidades, que velan por su protección y colaboran con las autoridades para garantizar su seguridad.

Al integrar los descubrimientos procedentes de la investigación de fuentes secundarias e información compilada, se ideó un mapa de actores (Ver Figura 1). Dentro del esquema se asentaron las relaciones que los policías y serenazgos mantienen con los psicólogos, padres de familia, colectivos feministas y otras entidades y organismos del Estado.

Asimismo, se estableció que las relaciones que las niñas y adolescentes abarcan, además de la conexión con sus padres, son con sus profesores, vecinos, psicólogos, entre otros actores.



También se realizó un guion de entrevista (Ver Figura 2), para conocer a fondo el desempeño y la opinión de los actores principales, se pudo concertar con 3 oficiales de policía y 1 serenazgo, las entrevistas duraron alrededor de 15 a 45 minutos.



De las respuestas que nos brindaron los entrevistados (Ver Anexo 1), junto a la observación, rescatamos que:

- La mayoría de reportes y denuncias en general son de violencia familiar y sexual.
- Gran porcentaje de los incidentes se han dado en espacios públicos como zonas desoladas, parques y transporte público.
- Los incidentes se cometen con frecuencia en el horario nocturno y horas punta, aprovechando el gran tumulto de personas.
- Existe una indiferencia por parte de la población frente a este tipo de delitos, ya que no reportan o denuncian los hechos al serenazgo o policía.
- Las características principales de los espacios públicos inseguros son que hay poca iluminación y falta de cámaras.
- Principales dificultades de la policía y serenazgos son la falta de coordinación e implementación de protocolos y programas para responder en estos tipos de caso.
- La policía y los serenazgos, cree que, tanto ellos como la población, deben trabajar en conjunto para evitar este tipo de situaciones de riesgo para las menores.
- La meta principal de la policía y serenazgos es la prevención, a través del patrullaje.
- Se debe aprovechar el uso de la tecnología para aumentar la vigilancia aérea a través de drones y la IA en cámaras.
- Los policías y serenazgos evidencian que necesitan un método o servicio más directo y que facilite su actuar con mayor autonomía.
- Es difícil actuar para las autoridades, porque al momento de detener al o los involucrados, niegan el acto y a falta de evidencias contundentes, quedan libres.

Esto lo confirma Webmaster, S. (2025), que realizó un cuestionario en dónde más del 70% declaró a la inseguridad ciudadana como la más grande de sus inquietudes. Esto ha incrementado el hecho del cerrar las zonas de residencia y de recreación con rejas, un método que ya más del 60% implementó como táctica de prevención, sin embargo, realizar aquello aumenta la inestabilidad social, en consecuencia, hay disminución de la vigilancia natural.
Se declara que la inseguridad solo puede ser combatida con una estable distribución de las áreas que integre parques con una adecuada iluminación y próximos comercios repartidos en las calles alrededor. Dichos puntos promueven la cercanía de personas en los espacios, creando una vigilancia natural y aminorando la sensación de peligro.
Luego del acopio y revisión de datos adquiridos en cada entrevista, así como su interpretación, se detectaron problemas determinados relacionados a la situación por la que afrontan los policías y serenazgos, así como los factores que sobrepasan la labor de dichos actores y permiten la incrementación de inseguridad para las niñas y adolescentes.
Para sintetizar estos descubrimientos significativos, se creó un arquetipo de usuario (Ver Figura 3), el cual representa los patrones y coincidencias recurrentes expresadas por los entrevistados, tomando como personaje principal a una oficial de policía.



2.1.2. Contexto general

La solución toma lugar en espacios públicos de Lima, donde habitualmente se concentra la población y existen diversas áreas populares, como parques, plazas, alrededores de colegios, transporte público y paraderos, que son frecuentados por niñas y adolescentes en distintos intervalos de tiempo y donde también, la policía realiza el patrullaje continuamente debido a la alta incidencia de delitos, incluyendo casos de acoso callejero, contra las menores. Conforme a lo expresado por Ardiles Ojeda, Alexis Alberto; Carbajal Avalos, Valeria; Carranza Gonzales, María Susana; Chacón Córdova, José Sebastián; Meza Aquino, Yumiko Midori; Vergara Alvarado, Ximena Mavila; Walker Renjifo y Anthony Freddy (2023), existen 370 casos de acoso en vías públicas que se asistieron por el Ministerios de la Mujer y Poblaciones Vulnerables en todo el país, de entre ellos, el 95% fueron mujeres agraviadas. De la misma forma, en los meses de enero y febrero se recibieron 54 reportes de esta índole en ultraje a niñas y adolescentes. Asimismo, Paola Mendieta Medina (2022), señala que la violencia sexual es un crimen y una severa problemática social, que agravia

especialmente al género femenino, incluyendo a niñas y adolescentes y otros miembros de las comunidades estimadas como vulnerables. Los delitos se concentran en el hostigamiento sexual en espacios públicos, conocido mayormente como acoso sexual callejero.

Este es un panorama crítico, el cual debe solucionarse teniendo como objetivo de desarrollo sostenible al ODS 5, titulado “Igualdad de género”, que busca empoderar a todas las niñas y mujeres, erradicando la discriminación, desigualdad y violencia, según Moran M. (2015).

En el marco de este objetivo, se establecieron 2 metas que están mayor relacionadas con la misión principal de este proyecto. La meta 5.2, expresa el deseo de acabar con todos los tipos de agresión y violencia hacia las niñas y mujeres, tanto en sectores privados, como públicos, asimismo la meta 5.b, señala el aprovechamiento y mejora del empleo tecnológico, especialmente el de información y comunicaciones, Moran M. (2015).

Para conocer a fondo este contexto, se realizó una investigación de campo, designando 3 áreas de los distritos de Ate Vitarte, Chaclacayo y Santiago de Surco, para llevar a cabo la observación (Ver Anexo 2). Sin embargo, antes de ello, se planteó un esquema de lo que posiblemente se observaría, por lo tanto, se determinaron dos tipos de horarios, en el primero se esperó apreciar que de 10am a 12pm, la policía y serenazgos resguarden dichos espacios públicos debido a la gran cantidad de niñas y adolescentes que transitan, normalmente luego de la hora del desayuno, con el propósito de caminar, acudir al parque o para agruparse con sus amistades. En algunos distritos con parques y áreas recreativas, también se pronosticó evidenciar la presencia de familias con jóvenes desde temprano. Respecto al segundo horario, de 3pm a 6pm, las autoridades deberían de comenzar a

patrullar, tanto a pie como en vehículos de patrullaje, rondando los parques, plazas y paraderos de la ciudad con el motivo de custodiar a la población, especialmente a las menores que suelen permanecer fuera hasta cierto tiempo tardío, manteniéndose constantemente en compañía de más conocidos.

Es importante resaltar que el esquema de observación se llevó a cabo relacionado a la temporada de verano, donde predomina la falta de un horario estudiantil. En estos contextos o áreas públicas, es característico que abunden asientos de espera en paraderos y juegos recreativos en parques, así mismo existen casetas de vigilancia para el uso de los serenazgos. Los encargados de la supervisión de las respectivas áreas son los serenazgos y policías, que corresponde a su responsabilidad laboral, sin embargo, también puede haber presencia de los padres de familia, debido a que normalmente suelen acudir como acompañantes de sus hijas, caracterizadas por ser menores de edad, velando por su integridad y seguridad. Así mismo, es inevitable la presencia de transeúntes y personas externas que circulen por el espacio con incentivos de carácter personal y estén asociados con las menores debido a la cercanía y proximidad. Previamente esto establecido, se comenzó con la primera observación, en los distritos de Ate Vitarte y Chaclacayo. Partiendo por Ate Vitarte, en el horario de 2:00pm a 6:00pm, en los parques hubo más presencia de serenazgos; 4 en total al día, dependiendo de la disponibilidad del personal, que trabajan por turnos de mañana y noche, rondando y vigilando por el parque y paraderos. Se comunican a través de pequeños aparatos y en caso haya algún incidente, lo hablan por vía satelital o acuden directamente a la comisaría que está al lado del parque, ya que, en ocasiones, debido a la gran demanda de delitos y reportes, es imposible comunicarse con ellos porque las líneas están ocupadas. Los serenazgos se encargan de vigilar

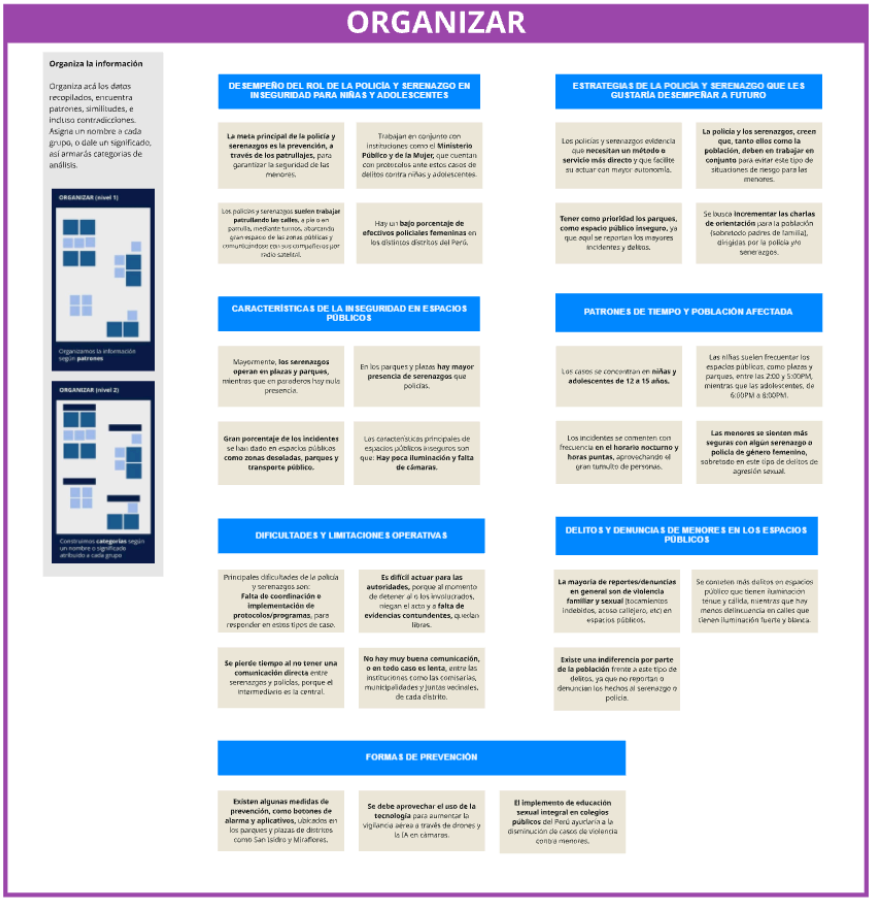
constantemente a las menores, tratando de que siempre estén acompañadas por algún adulto y si en caso no lo están, se les pide el número de sus padres para que vengan a recogerlas o mandarlas directamente a sus casas, sobre todo cuando son estudiantes o niñas que sobrepasan la hora después de las 6:00pm. Sin embargo, la zona es en su mayoría segura y no ha habido tantos reportes o delitos hacia las menores, pero, en caso haya, tampoco es que cuentan con algún programa o protocolo para actuar, lo que vuelve dificultoso el proceso de aprensión al agresor. Los días Sábados y Domingos son cuándo más niñas y adolescentes hay, siendo después de las 7:00pm la hora en que chicas de 14 a 18 años se acercan acompañadas sobre todo de personas de su edad. Sin embargo, es una zona tranquila, un tanto iluminada, pero con algunos huecos desolados y una provechosa organización entre serenazgos.

En cuanto al distrito de Chaclacayo, entre las 3:00pm y las 5:00pm, no hay presencia de serenazgo ni policías, debido a que, en su mayoría, existe una buena comunicación entre los vecinos, que suelen reportar cualquier tipo de incidentes que ocurran a la comisaría más cercana, y también gracias a la presencia de bastantes familias que acuden con sus hijas, y también hijos. Entre las 5:00pm y 6:00pm llega un o una serenazgo, dependiendo del turno que se le asigno, para vigilar. Operan irregularmente de lunes a sábado, dejando totalmente domingo sin vigilancia. Mayormente lo que hacen es rondar por el parque, quedándose fijos en un punto por media hora y de ahí paseando, recorriendo el parque, observando cualquier incidente que pueda ocurrir y si en caso hay algún delito, lo alertan. Sobre sus paraderos, en esta zona hay ausencia de serenazgos y policías, además de que hay muy poca iluminación y están desoladas, con carreteras curvas y peligrosas, lo que dificulta el pase de las adolescentes y aumenta el peligro

para ellas, se observó una mediana - creciente llegada de personas, entre ellas señores y jóvenes con aspecto peligroso. También el transporte es dudoso, debido a que la mayoría de combis que operan a esas horas son piratas.

Respecto al distrito de Santiago de Surco, en los paraderos de buses y transporte público, entre las 8:00am y 11:00am, se observó que, la presencia de niñas y adolescentes fue escasa, sin embargo, hubo dos niñas de provincia de aproximadamente 12 años de edad que subieron al bus, cantando y pidiendo dinero a los pasajeros, estaban solas y en estado vulnerable. Sólo el martes y el viernes se vio presencia de dos policías rondando un paradero muy concurrido. Y el miércoles había soldados del ejército en el paradero del Jockey Plaza, resguardando a la población por el estado de emergencia. Referente a los parques y plazas, entre las 3:00pm y 5:00pm, se pudo presenciar a niñas disfrutando del ambiente y el aire libre, pero siempre en compañía de sus padres. El serenazgo de la zona estuvo patrullando los alrededores repetidas veces en moto y en autos de patrullaje.

Compilada toda esta información, junto a las entrevistas realizadas, se pasó a organizar los datos mediante agrupaciones en común (Ver Figura 4) y a interpretar dicha información.



2.1.3. Problema y oportunidad

Este servicio nace luego de investigar e identificar sobre las principales razones por las que la inseguridad ciudadana en niñas y adolescentes están relacionadas con la falta de recursos logísticos concentrándonos en la policía del Perú.

- **Relación entre la inseguridad ciudadana en niñas y adolescentes – insuficientes recursos logísticos en la policía.**

  Según Vílchez, C. (2026), la entidad de Controlaría General desveló críticas faltas en la operatividad y ambiente laboral de las comisarías en el Perú. La inspección consintió en detectar 1 730 patrullas fuera de servicio, 1 823 computadoras inactivas, insuficiencia de chalecos balísticos, entre otros, que complicarían la competencia preventiva y

desaliento del delito a nivel nacional. El reporte, además, alerta sobre barreras en los recursos tecnológicos, ya que los aparatos informáticos son escasos o no funcionan, lo que perjudica el rendimiento policial y pone en riesgo la seguridad de las personas, entre ellas a niñas y adolescentes en los espacios públicos. Asimismo, la Coordinadora Nacional de Derechos Humanos (2025), señala que el efecto de esta inestabilidad por parte de la policía afecta gravemente a los sectores más vulnerables. Recalcan que la falta de seguridad impacta con singular rigor al género femenino, pues esta problemática no solo repercute en el ámbito exterior, sino también dentro del hogar, ya que se ejecutan el mayor porcentaje de violencia sexual. En Perú, se documenta un caso de agresión sexual cada hora, llegando a extremos de inmunidad para el agresor o personas que normalizan estos delitos. La injusticia y falta de prevención declara las desigualdades.

- **Consecuencias en la policía a falta de recursos logísticos necesarios**

  Conforme a lo expresado por BID (s.f), informes de investigación señalan que un bajo estímulo o motivación influye en la probabilidad de desistimiento laboral, menos rendimiento e incrementa el porcentaje de conductas inapropiadas o delictivas. En Nigeria, citando un ejemplo, se halló que los oficiales policiales tienen una mayor carrera próspera con trayectoria cuando poseen una considerable motivación. El desempeño laboral también se ve afectado por las críticas condiciones en las que trabajan. La mínima motivación y precariedad laboral y desfavorable, fomentan que 4 de cada 10 agentes policiales desee haber elegido desempeñarse en otro trabajo.

- **Oportunidades de mejorar**

  Según Club Aopip (2023), la tecnología prospera rápidamente, y consiguiente, la criminalidad también. Debido a esto, la proposición más persistente y apremiante de la Policía Nacional del Perú es la renovación de su equipamiento técnico, abarcando la obtención de videovigilancia inteligente, como cámaras de verificación facial y de placas, drones para el seguimiento de enormes zonas, y medios de comunicación cifrados que aseguren la seguridad de los procedimientos. Asimismo, en Cajamarca, por Hytera (2025), se incorporó un reciente una red de comunicación creado por la misma, que significa un gran avance en la administración y vigilancia de las labores sobre la competencia de la Municipalidad de Cajamarca. Esta innovación moderna mejora la inspección, optimiza la compilación de información en tiempo real y facilita determinar opciones de manera veloz y eficaz, entre sus ventajas resalta que aseguran una buena operatividad de las funciones de la municipalidad a través de una óptima cooperación y monitoreo. Además, las cámaras vinculadas al servicio posibilitan vigilar las labores de los serenazgos en vivo, con unificación de las actividades de la PNP. También produce informes precisos que benefician a potenciar la seguridad ciudadana y, posibilita la alerta y gestión de distintas actividades ilícitas en zonas estratégicas. Igualmente, en distintos países se empezaron modificaciones de seguridad pública para optimizar los aspectos laborales de los oficiales de policía y originar una creciente aproximación con la sociedad. Los actos han tenido un efecto esencial en la incidencia delictiva. Por ejemplo, en Ecuador, se incorporó la ejecución de áreas de

comunicación con los agentes oficiales en situaciones de emergencia, mejoría en los equipos y la innovación de recientes cuerpos policiales comunitarios.

Se dio preferencia a la aproximación de los oficiales policiales a la comunidad. Se reemplazaron las patrullas por medios menos invasivos o a pie para tener una relación más próxima a la gente. Se potenció además los sistemas de alerta y de inteligencia de forma que lograran asistir más rápidamente a situaciones de riesgo. Otro ejemplo de logro es en Nicaragua, lo principal de su planificación de seguridad ciudadana fueron los policías de comunidad. Estos oficiales sostienen un vínculo directo con juntas vecinales para prevenir actos ilícitos. Asimismo, gestionan con otras entidades para la prevención de peligro en zonas de vulnerabilidad como la violencia intrafamiliar, juvenil o sexual. Todo ello expresado por BID (s.f).

2.1.4. Reto de diseño

Partiendo del contexto y las necesidades del arquetipo, se estableció el siguiente reto de diseño que articula el ODS 5, la igualdad de género.

"¿Cómo podríamos ayudar a la oficial de policía Rosa a conseguir los recursos y soporte logístico necesarios para proteger eficazmente a niñas y adolescentes de Lima, mientras reducimos la sensación de insuficiencia y frustración laboral?"

2.2. Diseñar para crear valor

2.2.1. Propuesta de valor

Los descubrimientos en la etapa de investigación fueron cruciales para establecer la propuesta de valor de "Mi aliado oficial" (Ver Figura 5), la cual se basó en un lienzo dirigido tanto al usuario como al servicio.

Respecto a nuestro usuario, se identificó lo siguiente:

- **Tareas del arquetipo**

  Planteado el reto de diseño, se empezó a determinar las características principales de las dificultades por las que tiene que atravesar y necesidades que requiere satisfacer el arquetipo, la oficial Rosa, sin poder acceder a una solución factible que le permita realizar un adecuado desempeño laboral. Nuestro arquetipo busca reducir la ocurrencia de delitos contra menores, identificadas como niñas y adolescentes de 10 a 18 años. También desea prevenir situaciones de riesgo contra ellas antes de que se conviertan en delitos en los espacios públicos como parques y plazas. Así mismo, quiere coordinar con otras instituciones sobre la prevención y acción ante estos casos y concientizar a la población para trabajar en conjunto. Necesita dejar de sentir frustración e insuficiencia laboral al no poder actuar oportunamente.
- **Dolores del arquetipo**

  Se identificó que no siempre existen protocolos claros para responder ante estos casos de inseguridad pública, además la comunicación entre policías, serenazgos y otras instituciones suele ser lenta o indirecta. Así mismo existen pocos efectivos policiales femeninos en los distritos que puedan intervenir en este tipo de casos para hacer sentir más seguras a las niñas y adolescentes. Muchos incidentes ocurren en lugares con poca iluminación, caracterizados por estar desolados y sin cámaras. En momentos dados de intervención, los involucrados suelen negar los hechos y, a falta de pruebas contundentes, quedan libres. Además, existe indiferencia por parte de la población al no denunciar.
- **Ganancias perseguidas del arquetipo**

Rosa, al igual que otros oficiales de policía, busca fortalecer su identidad como protectora real para las menores, además de sentirse capaz y orgullosa de su desempeño laboral. Nuestra usuaria desea sentirse respaldada por otras instituciones y actuar con rapidez y coordinación frente a este tipo de situaciones, asimismo el poder acceder a un servicio que centralice la información. Desea conseguir herramientas tecnológicas que estén conectadas a la vigilancia y concientizar a la población.

- **Insight**

  En base a todos estos descubrimientos, se planteó el siguiente insight, el cuál revela la necesidad más profunda de nuestro arquetipo: *"Quiero proteger más a las niñas y adolescentes, pero sin respaldo logístico termino trabajando a medias, lo que me hace sentir insuficiente porque pienso que les estoy fallando en mi deber"*

Respecto a nuestro servicio, se identificó lo siguiente:

- **Mitigadores de dolor**

  Nuestra propuesta debe ofrecer una estructura clara de actuación ante casos de riesgo, además de una comunicación directa y simplificada entre actores. Asimismo, activación inmediata mediante una señal o alerta y soporte territorial distribuido estratégicamente en puntos clave. También protocolos visuales fáciles de aplicar, una organización centralizada de información relevante y red de respaldo comunitario articulada.

- **Generadores de ganancias**

  Los beneficios que nuestra propuesta ofrece son un sistema que visibiliza y posiciona el rol preventivo en territorio. Una estructura operativa que permita el desempeño claro y medible y una red interinstitucional articulada bajo un mismo

esquema de acción. Además, un mecanismo de respuesta rápida con coordinación predefinida y una plataforma centralizada de información y seguimiento de casos. El servicio integrará herramientas tecnológicas conectadas a la vigilancia y tendrá un modelo de participación ciudadana guiada y organizada.

- **Propuesta de valor concreta**

  En base a ello, se propuso la siguiente propuesta de valor concreta: *"Nosotros ayudamos a la oficial de policía Rosa a actuar y proteger, de manera preventiva, rápida y oportuna, en situaciones de acoso callejero para las niñas y adolescentes en espacios públicos, a través de un servicio centralizado que organiza la información, y recolecta evidencia, conectando a actores bajo un mismo sistema de acción y alianza, y facilitando la coordinación territorial que garantice una respuesta inmediata y protección efectiva, diferenciándose de los métodos tradicionales donde la respuesta es fragmentada y demora, para así reducir la sensación de insuficiencia y frustración laboral de la oficial Rosa porque siente que falla en su deber."*

- **Propuesta de valor conceptual**

  Asimismo, se formuló la propuesta de valor conceptual: *"Ayudamos a la oficial Rosa a cumplir plenamente su vocación de proteger a niñas y adolescentes, brindándole una alianza, con el respaldo y la estructura que necesita para actuar con rapidez, coordinación y efectividad en el territorio, para así transformar la sensación de estar trabajando a medias en confianza, eficacia y orgullo por su labor, devolviéndole la tranquilidad de saber que está haciendo todo lo necesario para cuidar a quienes más lo necesitan".*



2.2.2. Solución

“Mi aliado oficial” se establece como un servicio fundamental encabezado por oficiales de policía, ideado para estructurar una red de seguridad integral en espacios públicos cruciales. Mediante una alianza institucional con comercios y quioscos, se busca adaptar los espacios en “puntos seguros” orientados a amparar la seguridad de niñas y adolescentes contra casos de acoso callejero. Esta solución transforma la vigilancia tradicional al incorporar instrucción humana y tecnología avanzada, salvaguardando un ecosistema de respuesta inmediata y organización cercana a la PNP (Ver Figura 6).

- **Infraestructura de vigilancia dual y puntos seguros**
  La ejecución del servicio examina la alternativa y señalización de comercios en zonas vitales, estando equipados con un mecanismo de vigilancia conformado por 2 cámaras, localizados en el interior y exterior del comercio. Estos aparatos funcionan como factores disuasivos y posibilitaron la recolección de evidencia para los

procedimientos de exploración. Debido a que son comercios notoriamente identificables, operan como puntos seguros para las niñas y adolescentes contra casos de acoso callejero, garantizando que el comercio se transforme en un aliado de la justicia policial.

- **Aliados humanos y oficiales de apoyo**
  Tener un elemento humano es fundamental en la solución, debido a que los dueños o trabajadores de los comercios asociados son capacitados para saber como proceder ante estos casos en donde la menor ingrese en busca de ayuda. Esta instrucción les concede proporcionar atención inicial afectiva y comprensiva, convirtiendo sus locales en un área de unión con la comisaría del distrito y los oficiales de patrullaje. La existencia de estos aliados instruidos asegura que las afectadas obtengan seguridad rápidamente mientras se alerta en el aplicativo en espera de la llegada policial, disminuyendo el peligro frente a casos de acoso callejero en los espacios públicos exteriores.
- **Aplicativo de alerta y de evidencia**
  El desempeño policial se intensifica a través de un aplicativo móvil que posibilite el envío y respuesta de alertas geolocalizadas en tiempo real de manera directa a la policía de patrullaje y centrales. Este instrumento digital, además de permitir que la policía responda ante una alerta inmediata, facilita acceder a las grabaciones de cámaras de los establecimientos aliados, ofreciendo evidencia de los delitos de acosos callejeros. La implementación de la tecnología garantiza que la conexión entre los puntos seguros y la PNP sea rápida, intuitiva y libre de complicaciones burocráticas.

- **Mejora en el enfoque de prevención y operación de la Policía Nacional del Perú**

  El servicio integra la selección de un espacio físico dentro de los comercios de la alianza para que la policía les sea posible desarrollar informes y trámites de los delitos de forma autónoma. Este método posibilita a que la PNP amplíe su cubierta de prevención en los distritos, disminuyendo el tiempo de traslado o movilidad, y potenciando el desempeño en el punto inicial de contacto.

  Al reforzar el rendimiento de prevención y simplificar la labor de la policía de patrullaje, “Mi aliado oficial” se consagra como un modelo de seguridad policial y comunitaria que no abandona y ampara a las niñas y adolescentes vulnerables.



2.3. Diseñar el servicio

2.3.1. Blueprint del servicio

Con el propósito de brindar una ruta óptima por la experiencia que vive el usuario, “Mi aliado oficial” desarrolló una estructura para sentar cada etapa del servicio. Dicha estructura integra, en la primera parte, los puntos en donde el usuario entabla relación con la marca y las áreas imprescindibles para hacer posible el servicio. Asimismo, posee una segunda parte con las tareas a realizar de la empresa en dichas áreas y unido con todos los actores comprometidos. También cuenta con una tercera parte, en la que residen los artefactos empleados para poder realizar el servicio y su desarrollo en cada etapa de la experiencia (Ver Figura 7).

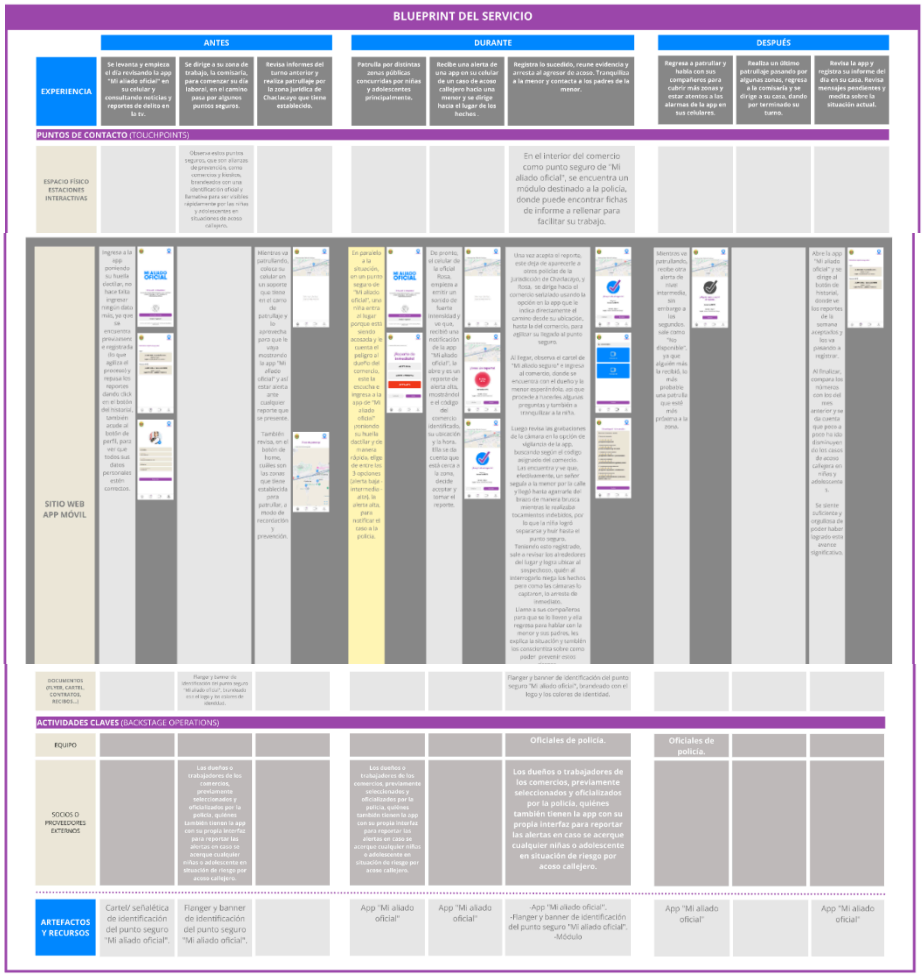


Figura Blueprint del servicio

A. **Primera etapa de la experiencia - Preparación y patrullaje de prevención (Antes del Incidente)**

Esta etapa abarca desde el inicio del día laboral de la usuaria hasta el momento de patrullaje y supervisión activa en las zonas de su jurisdicción.

1. **Acciones y experiencia del usuario**

- **Inicio del día:** La oficial de policía empieza el día revisando el aplicativo móvil de “Mi aliado oficial” desde su hogar. Esto no corresponde a una simple interacción, pues navega por los reportes que registró anteriormente y también constata si sus datos en el perfil están correctos, asimismo, en la televisión se informa en la sección de noticias sobre los distintos casos delictivos actuales, para idear un recordatorio de las zonas o tipos de casos o modalidades con mayor incidencia. Esto le posibilita prever circunstancias y comprender el nivel de seguridad antes de empezar a realizar sus jornadas de patrullajes.
- **Recorrido y verificación de puntos seguros:** Durante la ruta a su lugar de trabajo, la usuaria observa la presencia de los puntos seguros asentados. Esta etapa de recorrido funciona como una inspección visual de los flanger y banners que sirven como sistema de identificación, garantizando que los establecimientos físicos del servicio sean notorios para las niñas y adolescentes que se encuentren en situaciones de acoso callejero.
- **Patrullaje de prevención y exploración de campo:** En cuánto se encuentra en la zona de su jurisdicción, que es Chaclacayo, la usuaria revisa

informes del turno anterior y empieza a patrullar. Ella emplea el aplicativo para verificar las zonas de patrullaje por las que debe realizar su recorrido y se concentra en colocar su celular frente a ella, empleando un soporte, para prestar atención ante cualquier alerta de “Mi aliado oficial”.

2. **Puntos de contacto (Touchpoints)**
    - **Integración de seguridad biométrica:** Primeramente, la usuaria interactúa con el aplicativo al desear ingresar mediante un método que demanda la comprobación de identidad requiriendo biometría (huella dactilar), asegurando que solos los aliados oficiales y policías posean ingreso al aplicativo.
    - **Establecimientos de reconocimiento visual:** En el aspecto físico, los puntos esenciales son las piezas de señalética, como los flangers y banners de “Mi aliado oficial”. Dichos elementos no solo son para informar, sino que también sirven como un disuasor para probables atacantes y simboliza un resguardo para las menores. Necesitan estar expuestos a una altura visible y estratégica para la correcta visualización en los comercios.
3. **Proceso de apoyo (Backstage)**
    - **Administración y oficialización de aliados:** Los comercios o quiscos son previamente seleccionados bajo un procedimiento exigente y atraviesan una revisión de seguridad. Los agentes oficiales son los encargados de oficializar a los dueños o trabajadores, instruyéndolos en el propio empleo del aplicativo y cómo realizar la alerta, así

como también para que comprendan su misión como primer punto de contacto y resguardo para las menores, a quiénes también deben aprender a cómo abordarlas durante la situación de alerta.

B. Segunda etapa de la experiencia – Actuación y gestión de alerta (Durante el incidente)

4. Acciones y experiencia del usuario

- **Proceso de la alerta recibida:** En el instante en que se recibe la alerta, la experiencia de la oficial de policía se transforma significativamente. Su celular empieza a proferir una alerta sonora desde el aplicativo de “Mi aliado oficial”. La oficial necesita comprender velozmente los datos mostrados, el código del comercio, la hora y ubicación exacta, y el nivel de alerta enviada (Baja – Intermedia – Alta). Debido a que se encuentra cerca a la zona, decide aceptar la alerta, sin embargo, si no lo estuviera, debe derivarlo a otro de sus compañeros de patrullaje.
- **Realización de la actuación y captura:** Una vez en el comercio, opera verificando el perímetro del área y tratando de ubicar al sospechoso en los alrededores apoyándose en la información visual brindada por el aliado y también la menor. Lo encuentra y ejecuta el apresamiento contactando a sus compañeros para que se lo lleven. Asimismo, recoge toda evidencia que sirva como prueba (personas que sirvan de testigo y las grabaciones de cámara del comercio) para informarlo en su reporte policial posterior.

- **Soporte a la víctima y post intervención:** Pieza fundamental del servicio es ofrecer asistencia emocional y soporte a la menor, la oficial de policía tiene como deber el calmar y apoyar a la niña o adolescente, garantizándole que se encuentra en un área segura. Además, con la ayuda de la menor, debe contactar a sus padres y finalmente, una vez explicada la situación y tranquilizado a todos, los padres pueden llenar un cuestionario que se encuentra en el aplicativo, para evaluar el desempeño de la oficial de policía y medir el nivel de su respuesta frente a este caso.

5. **Puntos de contacto (Touchpoints)**
    - **Interfaz de alerta del aplicativo:** El aplicativo muestra en un color característico de contraste el nivel de alerta enviado según el código indicado, la hora en que fue realizada, el número de código del comercio y también la ruta de navegación hacia el comercio. Esta opción es crucial porque disminuye el tiempo de respuesta al erradicar la exigencia de indagar por direccionas manuales, en el aplicativo accedes a ello de manera fácil y rápida.
    - **Módulo físico dentro del comercio aliado:** En los comercios aliados, cada uno posee este módulo dirigido para los oficiales de policía, para que puedan operar mediante el registro de informes y reportes preimpresos.
    - **Soporte de vigilancia incorporado:** Asimismo, el aplicativo posibilita el acceso al registro de grabaciones de las 2 cámaras que hay en cada comercio, para que los oficiales de policía puedan

revisar e identificar cualquier prueba contundente de los sucesos previos a que llegara.

6. **Procesos de soporte (Backstage)**
    - **Ejecución de alerta del aliado:** El procedimiento para activar la alerta sucede por parte del aliado, quién debe activar (presionar el botón según el nivel de alerta) en el aplicativo. De esa forma, se envía la notificación inmediatamente a los policías de patrullaje con la ubicación exacta, asegurando que acudan lo más pronto al lugar de los hechos para su actuación posterior.

C. **Tercera etapa de experiencia - Análisis y registro post – servicio (Después del incidente)**

7. **Acciones y experiencia del usuario**
    - **Mejora de intervención post – incidente:** Finalizada la actuación, la oficial de policía emplea la experiencia para organizarse junto a sus compañeros y proteger zonas estimadas como “calientes” a causa de la alerta. Asimismo, mientras está patrullando, recibe la notificación de otra alerta, sin embargo, al instante, le aparece en pantalla que alguien más la aceptó, debido a su cercanía al lugar.
    - **Finalización del turno y evaluación laboral:** La oficial regresa a su hogar y procede a analizar y reflexionar sobre el caso de hoy y su desempeño laboral, revisa por reportes que aceptó en el transcurso de la semana y se da cuenta que poco a poco ha ido disminuyendo los incidentes de acoso callejero en niñas y adolescentes. Este momento es importante para la salud mental de la

agente policial y la optimización progresiva del servicio.

8. **Puntos de contacto (Touchpoints)**
    - **Cuestionario de evaluación laboral:** Un touchpoint externo pero relacionado es el cuestionario que realizan los papás junto a la menor luego de la actuación policial. Las respuestas brindadas permiten una mejora en la gestión respalda por la captación real del ciudadano sobre la seguridad y trato humano.
9. **Procedimiento de análisis de información:**
   Toda la información recopilada en las etapas anteriores se analiza para producir mapas de calor e informes. Este procedimiento otorga que los rangos altos de mando, junto al aplicativo, puedan identificar que comercios son más efectivos y que áreas son las que necesitan más puntos seguros.

2.3.2. Artefacto(s)

El funcionamiento de “Mi aliado oficial” se basa en una estructura de recursos que coordinan puntos de apoyo físicos con medios digitales geolocalizadas. Esta solución fue creada bajo un planteamiento sostenible y eficiente de recursos, organizándose en los próximos puntos mostrados.

A. Recursos físicos y tangibles de bajo impacto

Lo conforman los soportes materiales y puntos seguros de contacto directo, empleando principios de economía circular en su elaboración.

- **Comercios como puntos seguros (Red de alianza)**
  Constituyen la esencia física del servicio, cada establecimiento aliado está abastecido con un equipo de

vigía dual (una cámara interna y una externa) que respalda un monitoreo constante y la recopilación de grabación visual y legal. Al hacer uso de comercios ya presentes, el servicio evita la fabricación de nuevas instalaciones pesadas, potenciando el empleo del espacio urbano actual de forma ingeniosa y sostenible.

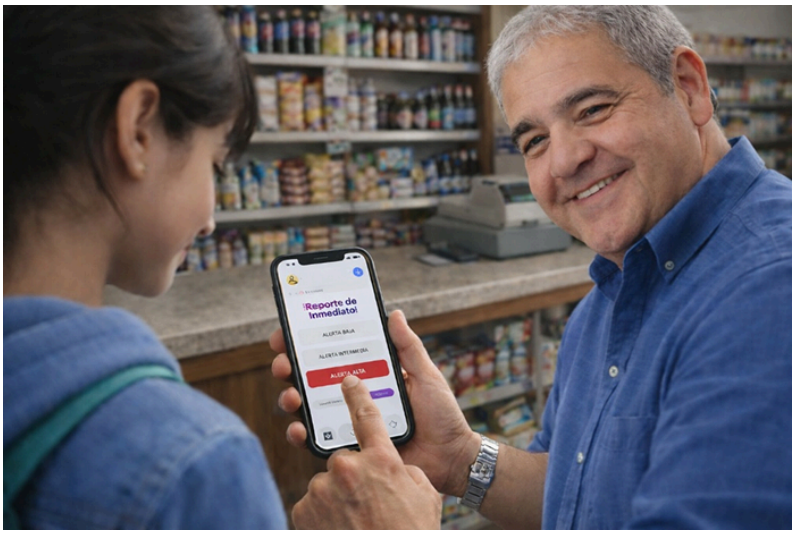


Figura Dinámica de comercio aliado

- **Señalética sustentable (Flanger y Banner)**
  Son los recursos comunicativos visuales ubicados para asegurar la identificación inmediata del punto seguro. Vinculados con las metas de sostenibilidad, estos recursos están producidos con elementos eco amigables (Cartón estructural tipo re board) y tinta de menor impacto ambiental. Su misión es orientar a las niñas y adolescentes ante casos de acoso callejero para resguardarse en los comercios y también actúan como un sistema disuasivo que alerta sobre la seguridad

activa, conservando una huella ambiental reducida en su creación y conservación.



Figura Señalética - Flanger

- **Módulo físico policial de gestión**
  Área habilitada en el interior del comercio para simplificar el trabajo de la PNP. Este módulo posibilita la transferencia de la seguridad, facilitando que los agentes policiales efectúen reportes y declaraciones de manera rápida en el área de los hechos. Al no hacer traslados prescindibles hasta las comisarías lejanas, se acelera la atención a la agredida y se disminuye la emisión de carbono, resultante del transporte de la PNP.



B. Recurso digital y software (Desmaterialización del servicio)

Son el ingenio del servicio, resaltando por su eficacia al no necesitar de elementos físicos en cantidad, disminuyendo el empleo de recursos.

- **Aplicativo móvil “Mi aliado oficial” (Para comercios)**

  Es el instrumento de primera respuesta empleado por los dueños o trabajadores de los comercios. Su labor clave es la activación rápida de alertas geolocalizables, esta aplicación concede al aliado el informar de la presencia de una niña o adolescente en peligro, enviando de manera ágil la alerta con la ubicación precisa del comercio a los agentes policiales (Ver Figura 11).

- 

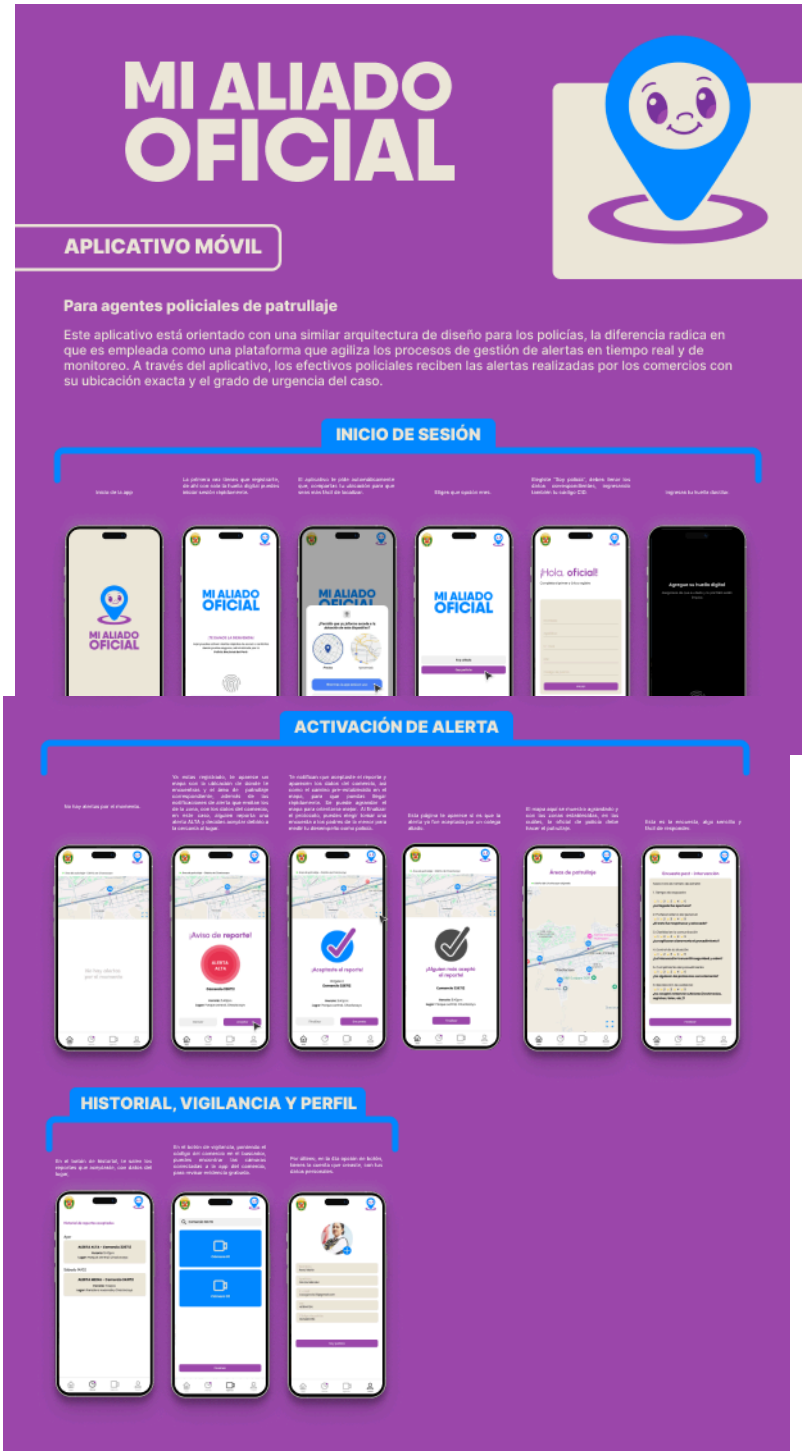
a

ıs

os

s

urgencia del caso. Asimismo, esta tecnología les concede el acceso a las grabaciones de cámara de los establecimientos, otorgándoles un beneficio crucial a la hora de intervenir y el historial de alertas recibidas, para mayor orden. Además, al termino de las operaciones, el aplicativo brinda un cuestionario para evaluar la intervención, lo cual permite tener un seguimiento del desempeño de los oficiales, favoreciendo una mejora continua de la efectividad de respuesta policial (Ver Figura 12 y 13).



2.3.3. Experimentos

El desarrollo de los ensayos de “Mi aliado oficial” se realizó con el propósito de obtener apreciaciones y corroborar la factibilidad de la propuesta partiendo de la colaboración de actores involucrados al contexto de la problemática.

En ese sentido, la experimentación fue dispuesta bajo dos etapas graduales, que facilitaron primeramente el conseguir un acercamiento inicial a las vivencias y opiniones de los actores, para luego, incrementar la recopilación informativa para que se verifique y refuerce los descubrimientos adquiridos.



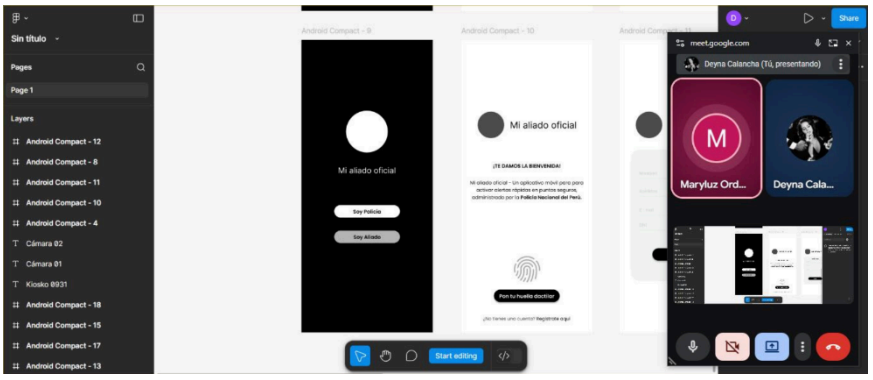
Figura Prototipo de baja fidelidad - Parte A



Etapa 1: Ensayo de exploración con actores clave

Se comenzó a validar mostrando el prototipo inicial de baja fidelidad a un conjunto de 4 oficiales femeninas de la PNP, a través de una videoconferencia (Ver Figura 14 y 15). Aquello nos concedió un primer acercamiento sobre la impresión de la solución partiendo de la práctica directa de aquellas involucradas en la vigilancia y prevención de casos de riesgo en espacios públicos.

- **Comprobación de sistema respecto a los actores clave:** En el transcurso de la videoconferencia, se presentó la operatividad general del servicio, consintiendo a las oficiales a ejercer una interacción con el prototipo y entender la lógica del servicio. En base a sus opiniones y sugerencias, se recolectaron observaciones vinculadas con el rendimiento de la solución, la precisión de la interfaz y su realizable incorporación dentro de las actividades de actuación policial.
- **Retroalimentación preliminar del prototipo:** Esta relación favoreció localizar observaciones anticipadas respecto a la propuesta, como también posibilidades de progreso en condiciones de operatividad e interacción del usuario, contribuyendo aportes significativos para el perfeccionamiento del servicio en las posteriores etapas.



Los resultados obtenidos, en cuanto a la funcionalidad, fueron que no se detectaron comentarios críticos, lo que posibilitó confirmar que el aplicativo, más la dinámica del servicios relacionados a los puntos seguros en comercios, satisfacen con la finalidad señalada de proporcionar asistencia y facilitación al momento de intervenir ante casos de acoso callejero e inseguridad ciudadana. Acerca de la usabilidad, ciertas involucradas propusieron que el aplicativo tendría que ser más simple e intuitiva, disminuyendo el número de componentes en la pantalla y mostrando los datos de manera más comprensible para potenciar la experiencia visual. Además, se sugirió mostrar con más precisión la jurisdicción policial responsable de la intervención en cada área próxima a los puntos seguros de "Mi aliado oficial", de manera que la zonificación esté más clara para prevenir potenciales malentendidos o errores. Respecto al diseño, se propuso elaborar una interfaz más accesible y entendible para el usuario.

Etapa 2: Ensayo expandido del prototipo

En esta segunda prueba de experimentación, se deseó alcanzar una vista más completa y significativa de la propuesta. Con ese fin, se exhibió el prototipo en una variante de media fidelidad y se ejecutó un formulario web orientado a 6 oficiales de la Policía Nacional del Perú (Ver Figura 17, 18 y 19). De igual manera, se creó un segundo formulario web centrado a 10 comercios (Ver Figura 20 y 21), con la meta de saber su disposición real de pertenecer al servicio y aceptar una posible alianza con la policía como puntos seguros. En comparación a la primera etapa, la cual facilitó obtener observaciones iniciales desde una interacción directa con el prototipo, esta etapa se propuso como fin el extender la recopilación de comentarios e impresiones respecto a diferentes

facetas del aplicativo, para comparar e integrar los resultados adquiridos anteriormente y de eso modo tener un análisis absoluto.

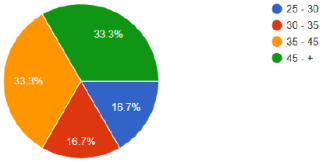
Nombre y Apellido

6 respuestas

- Bruno Benites
- RORY BILL SALVATIERRA POZO
- Luis vallejos Rentería
- Mauro Jorge
- Maryluz Ordoñez Rodriguez
- Luisa Zapata

Edad

6 respuestas



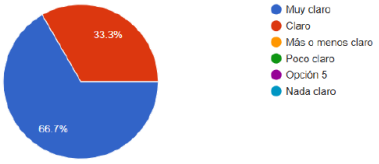
¿Cuál crees que es el propósito principal de esta aplicación?

6 respuestas

- Una app de cuidado vecinal
- La protección integral de las niñas y adolescentes frente a casos de acoso
- La prevención y protección a niñas y adolescentes
- Proveer un sitio seguro
- Proteger a los niños, niñas y adolescentes de ser vulnerados.
- Proteger la integridad física y psicológica de las niñas y adolescentes

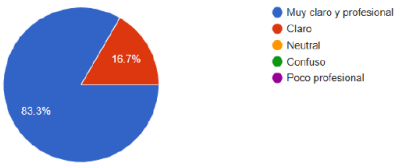
Después de usar el prototipo, ¿Te quedó claro cómo funciona el sistema?

6 respuestas



¿Cómo percibes el diseño general de la aplicación?

6 respuestas



La identidad visual de los puntos seguros (tiendas/comercios)
¿Es fácil de reconocer?

6 respuestas



¿Qué elemento visual te ayudó más a entender la app?

6 respuestas

El globo de "aceptaste el reporte". Me recordó a las notificaciones de apps de taxis.

Los logos utilizados

Todos

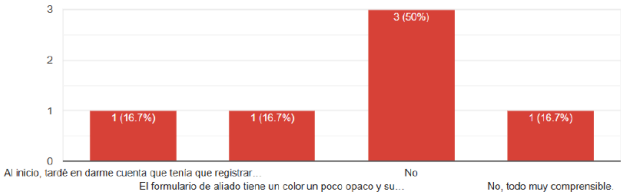
Las imagenes

Los gráficos y colores utilizados, además de ser muy intuitivo y de fácil compresión.

Letras grandes

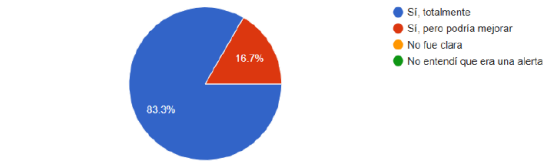
Hubo algo en el diseño que te generó confusión?

6 respuestas



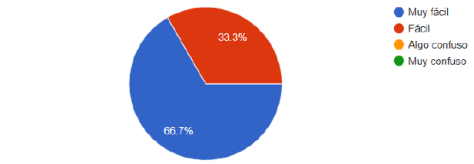
¿La alerta de peligro te pareció llamativa y clara?

6 respuestas



¿La ubicación del punto seguro fue fácil de entender?

6 respuestas

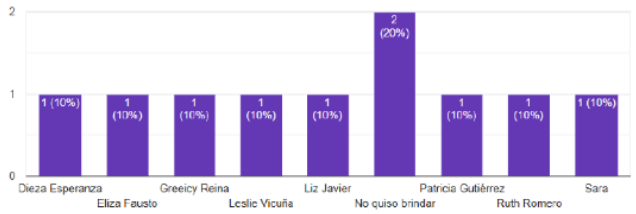




Los resultados evidenciaron opiniones positivas, resaltando una usabilidad óptima respecto a que el protocolo y el módulo físico dispuesto en los comercios respondían adecuadamente a las metas fijadas sin originar obstáculos en los usuarios. Sin embargo, se detectó la posibilidad de mejorar en las áreas de funcionalidad y diseño, ya que se manifestó la necesidad de esclarecer la finalidad de prevención del aplicativo y de sumar un apartado en idiomas nativos como el quechua ampliando la inclusión. Además, en la sección estética, se identificaron inconvenientes de legibilidad y contraste en el cuestionario dirigido al desempeño de policías.

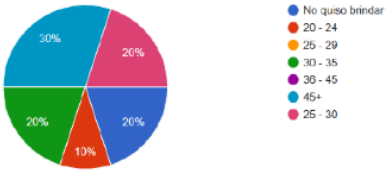
Nombre y Apellido

10 respuestas



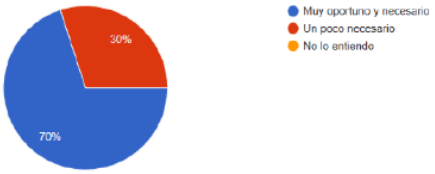
Edad

10 respuestas



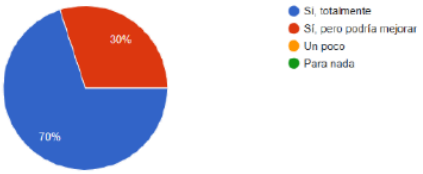
¿Que te pareció el servicio propuesto?

10 respuestas



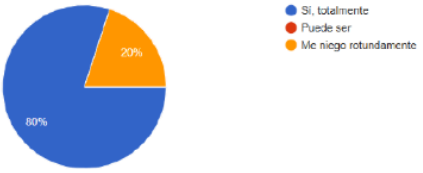
¿Consideras que esta aplicación ayudaría a la policía a actuar con mayor eficacia en la protección de niñas y adolescentes?

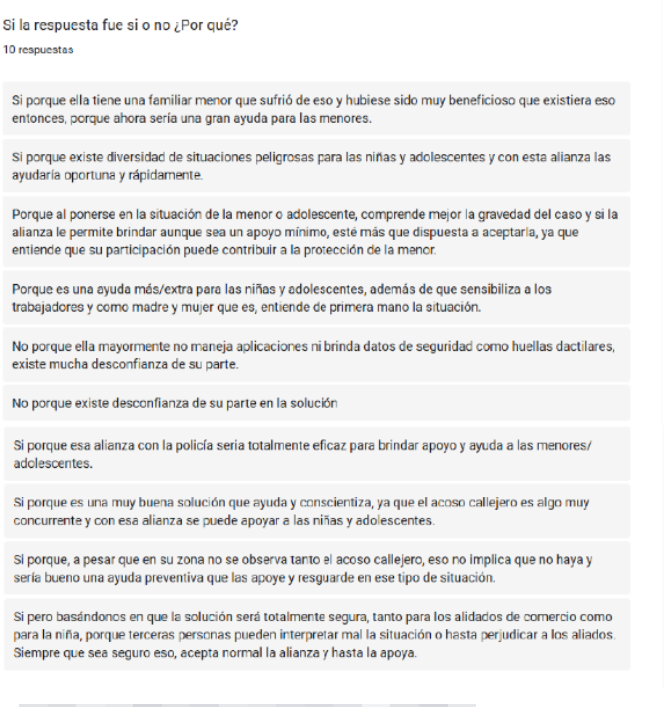
10 respuestas



Como comercio ¿Estarías dispuesto a participar en este tipo de servicio? Sabiendo que ayudarás a menores frente a casos de acoso callejero.

10 respuestas





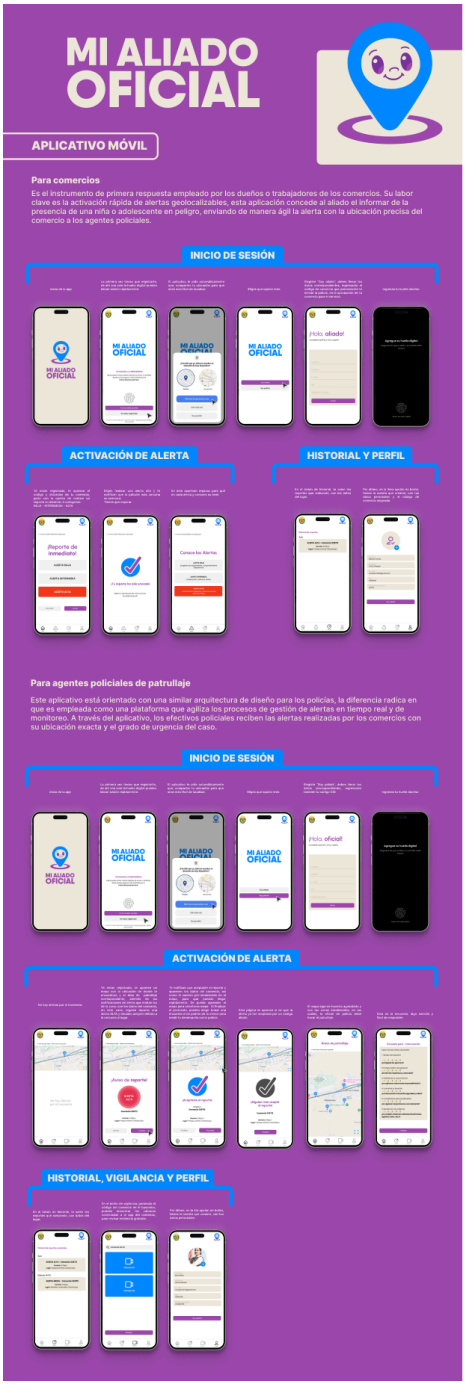
Los resultados, siendo en mayoría por mujeres de entre 25 a más de 45 años, señalan una aprobación positiva al servicio, ya que el 70% lo clasificó como muy oportuno y necesario. Respecto a la repercusión en la seguridad, gran parte de las encuestadas declaró que el aplicativo posibilitaría a la PNP desempeñarse con mejor capacidad en la protección de niñas y adolescentes. También se evidenció un 80% de disposición total para sumarse a la alianza del servicio, sin embargo, un 20% manifestó negatividad e indiferencia debido a la poca confianza a la tecnología y al miedo a peligros legales o inconvenientes por tratar con menores de edad. La experimentación fue necesaria para validar las 6 hipótesis principales planteadas, respecto a la funcionalidad del servicio, primero, que los comercios mantendrían una línea gráfica clara y reconocible como puntos seguros para policías y menores; segundo, que las notificaciones de alerta serían eficaces para el

reconocimiento policial; tercero, que el aplicativo indicaría con precisión el punto seguro al cual recurrir; cuarto, que la interfaz de la aplicación sería amigable, sencilla y clara; quinta, que la organización del módulo de ayuda resultaría intuitiva en la práctica; y sexto, que la rapidez de alerta y la presencia de cámaras en los comercios ayudarían a la policía a cumplir su labor con mayor eficacia. Los criterios de validación definidos para establecer el logro de la experimentación incorporaron el branding del servicio, la claridad del lenguaje y los botones, la usabilidad del flujo del aplicativo, la rapidez del sistema y la capacidad de recopilación de evidencias. Realizado el testeo, los resultados obtenidos corroboraron lo declarado y al finalizar, nos concedió el aprendizaje de que los usuarios necesitan de mecánicas intuitivas y claras para que se orienten mediante íconos o imágenes. Por lo tanto, luego de estos descubrimientos, las decisiones de diseño para las futuras etapas se focalizarán en idear un aplicativo aún más notorio en cuanto a su propósito de prevención y garantizar la funcionalidad y entendimiento, tanto para los dueños o trabajadores de los comercios, como para los oficiales de policía.

2.4. Resumen del Proyecto de Innovación

Este servicio se muestra como una solución frente a la inseguridad ciudadana en niñas y adolescentes que concentra la información y vincula a los actores clave bajo una estructura de aliados distrital dirigido por la Policía Nacional del Perú (PNP), empleando comercios y quioscos locales como puntos seguros. El eje tecnológico y operativo de esta solución es el aplicativo móvil “Mi aliado oficial”, un sistema creado para erradicar el fraccionamiento en la respuesta de la policía y convertir el patrullaje de prevención en una red inteligente de respuesta rápida y recopilación de pruebas. El aplicativo no es tan solo un instrumento para facilitar la comunicación, sino un medio de actuación y prevención ante casos de acoso callejero, el cual se detalla en 3 aspectos esenciales:

- **Interfaz de alerta rápida e intuitiva:**
  El aplicativo constituye una unión digital entre los aliados de comercio y quiscos, y los oficiales de policía que realizan patrullaje. En el momento en que se realiza la alerta frente a un delito de acoso callejero y se asegura a la menor dentro del comercio, el oficial de policía está recibiendo la alerta mediante una notificación sonora para aceptarle y actuar. Esta incorporación facilita que los agentes policiales, respaldados por los comercios al realizar la alerta, puedan prevenir casos para que no escalen a mayores y brindar seguridad a las niñas y adolescentes.
- **Acceso a grabaciones digitales como evidencia:**
  Asimismo, uno de los elementos más eficaces es la conexión a las grabaciones de cámara de los comercios. La PNP tiene la capacidad para ingresar a observar de forma aislada las grabaciones en vivo y a su registro, tanto de la cámara interior como exterior. Esta posibilidad concede que, mientras se está desplazando hacia el establecimiento, la policía puede estar registrando los videos como pruebas oportunas, garantizando la detención del agresor.
- **Apoyo al contacto humano y resguardo inmediato:**
  El aplicativo se ejecuta como un apoyo técnico que asegura que el componente humano sea lo primordial, ya que, desde que la menor se resguarda en el comercio, el aliado oficializado toma el rol para garantizar su seguridad y no exponerla ante el peligro de un posible atacante en el exterior. Esta solución prioriza que la niña o adolescente nunca esté sola, y pueda sentirse a salvo en el establecimiento, demostrando que los puntos seguros sirven para ofrecer apoyo y contacto humano estratégico.


MI ALIADO OFICIAL
APLICATIVO MÓVIL
Para comercios
Es el instrumento de primera respuesta empleado por los dueños o trabajadores de los comercios. Su labor clave es la activación rápida de alertas geolocalizables, esta aplicación concede al aliado el informar de la presencia de una niña o adolescente en peligro, enviando de manera ágil la alerta con la ubicación precisa del comercio a los agentes policiales.
INICIO DE SESIÓN
ACTIVACIÓN DE ALERTA
HISTORIAL Y PERFIL
Para agentes policiales de patrullaje
Este aplicativo está orientado con una similar arquitectura de diseño para los policías, la diferencia radica en que es empleada como una plataforma que agiliza los procesos de gestión de alertas en tiempo real y de monitoreo. A través del aplicativo, los efectivos policiales reciben las alertas realizadas por los comercios con su ubicación exacta y el grado de urgencia del caso.
INICIO DE SESIÓN
ACTIVACIÓN DE ALERTA
HISTORIAL, VIGILANCIA Y PERFIL


Una red de seguridad integral
"Phygital" (físico + digital)
Unidos para actuar a tiempo

COMERCIO
MI ALIADO OFICIAL


Este es un
PUNTO SEGURO
FLANGER
MI ALIADO OFICIAL


PUNTO SEGURO
MI ALIADO OFICIAL
MÓDULO
MI ALIADO OFICIAL

III. Conclusiones y recomendaciones

2.1. Conclusiones

Se concluye que la inseguridad ciudadana para las niñas y adolescentes es incapaz de solucionarse solamente con un aplicativo, sino que requiere de un punto de solución rápida e inmediata encabezada por la PNP. El estudio evidenció que el punto crucial de vulnerabilidad es el retraso entre el acoso callejero y la aparición de los oficiales de policía; debido a ello, la incorporación de los comercios como puntos seguros de "Mi aliado oficial" actúa como una extensión de la comisaría en los distritos. Esto posibilita que la policía cuente con un área física autorizada donde la protección de la menor esté asegurada con anticipación a su llegada, disminuyendo la vulnerabilidad ante los espacios públicos.

El proyecto ha confirmado que el desempeño laboral de la policía se refuerza considerablemente al erradicar las llamadas innecesarias y relevarlas por alertas geolocalizadas con códigos de prioridad. La verificación de las hipótesis planteadas sobre el GPS consintió el corroborar que la patrulla más próxima tiene la posibilidad de acudir rápidamente al punto seguro exacto, mejorando los recursos logísticos de la institución. Las pruebas de la experimentación señalaron que un porcentaje mayoritario de comerciantes cree en que este servicio facilitará a las oficiales de policía operar con mayor rigor en la protección de niñas y adolescentes frente a casos de acoso callejero. A partir del enfoque del aliado comercio, se determina que hay una aceptación del 70% sobre la posibilidad de la propuesta, lo cual permite el patrullaje incluido. Al disponer de un 80% que declara tener disposición de participar en el comercio, la PNP adquiere una red de aliados en cada comercio, adaptándolos en puntos de evidencia digital. El empleo de las grabaciones del comercio, acoplado en el aplicativo, garantiza que el oficial de policía arribe al punto del comercio con evidencia preliminar del implicado agresor, incrementando las oportunidades de una actuación con éxito. Además, las pruebas con los prototipos de fidelidad baja y

media orientadas a la viabilidad ratificó que la velocidad de organización es lo más preciado para los oficiales. Un 90% de los entrevistados declaró que la interacción es perceptiva, lo que asegura que, en circunstancias de peligro, el oficial no malgaste tiempo explorando menús complicados. La aplicación del método inmediato usando huella dactilar confirma que el inicio de sesión y reporte de alerta sean rápidos, lo cual concede que el punto de interés principal de la policía sea la protección de la menor y no el funcionamiento del aplicativo. Se concluye que la propuesta “Mi aliado oficial” consigue transformar el paradigma de la seguridad ciudadana a un método de prevención y vigilancia tecnológica socorrida.

2.2. Recomendaciones

Se sugiere elaborar una etapa de testeo más focalizado y extenso en zonas estratégicas del distrito, examinando especialmente la actuación laboral de la PNP restringidos a una gran demanda operativa. Esta exploración concederá la eficacia real de los tiempos para responder partiendo desde que se presiona el botón de alerta en el comercio hasta que un oficial de patrullaje llegue al lugar, demostrando que el servicio pueda ser eficaz antes de su desarrollo numeroso. Es importante reforzar la formación técnica en los oficiales de policía en el empleo del módulo físico, verificando que conozcan y aprovechen al máximo los recursos brindados. Al potenciar el empleo de estos implementos, los oficiales policiales serán capaces de llevar a cabo mejor su desempeño, disminuyendo los casos de inseguridad y potenciando la confianza de los comercios que se preocupan por los temas legales o confusiones al tratar con menores. Se propone adaptar la línea gráfica y arquitectura de información del aplicativo para mejorar su entendimiento y practicidad en base a las metas de prevención. Tan pronto como esté respaldad la viabilidad y usabilidad del servicio con los oficiales policiales, se sugiere escalar y aplicar la solución a otros distritos que estén atravesando el mismo contexto y problemática. Esta ampliación requiere continuar con

un modelo de negocio sostenible sustentado en la financiación del Estado y otras entidades vinculadas al desarrollo y mejora de la red de protección policial.

IV. Referencias Bibliográficas

Alberto, A. o. A., Valeria, C. A., Susana, C. G. M., Sebastián, C. C. J., Midori, M. A. Y., Mavila, V. A. X., & Freddy, W. R. A. (2023, 1 julio). Solución al acoso callejero hacia las mujeres en Lima - Perú. https://share.google/K7QomvV5hHMK5qD81

Arango, M. B. (2022, 28 abril). Comisarías, una radiografía de sus principales deficiencias [INFORME]. RPP Noticias. https://rpp.pe/peru/actualidad/comisarias-una-radiografia-de-sus-principales-deficiencias-informe-noticia-1399241?ref=rpp

Club Aopip. (2023, 21 noviembre). Propuestas Clave de la PNP al Ministerio Interior | AOPIP. CLUB AOPIP.

https://clubaopip.com.pe/valores-institucionales-de-la-policia-nacional-del-peru/#modernizacion_tecnologica_y_equipamiento

Chávez, D. (2024, 29 noviembre). Reforma policial en Perú: retos y soluciones para mejorar la confianza en la PNP. PuntoEdu PUCP. https://puntoedu.pucp.edu.pe/actualidad/reforma-policial-en-peru-retos-y-soluciones-para-mejorar-la-confianza-en-la-pnp/

Defensoría del Pueblo: debe mejorarse el servicio de serenazgo municipal antes que darle nuevas funciones o atribuciones. (2022, 18 febrero). Defensoría del Pueblo - Perú.

https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-debe-mejorarse-el-servicio-de-serenazgo-municipal-antes-que-darle-nuevas-funciones-o-atribuciones/

Defensoría del Pueblo: se registran más de 46 000 denuncias de violencia contra niñas, niños y adolescentes. (2024, 20 noviembre). Defensoría del Pueblo - Perú.

https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-se-registran-mas-de-46-000-denuncias-de-violencia-contra-ninas-ninos-y-adolescentes/

Hytera. (2025, 24 enero). Cajamarca con innovador sistema de información digital. Hytera. https://www.hytera.com/la/news/cajamarca-nuevo-sistema-informacion-digital/

La inseguridad ciudadana está estrechamente vinculada a la fragilidad institucional y la expansión del crimen organizado – La Coordinadora Nacional de Derechos Humanos. (2025, 7 octubre).

https://derechoshumanos.pe/la-inseguridad-ciudadana-esta-estrechamente-vinculada-a-la-fragilidad-institucional-y-la-expansion-del-crimen-organizado/

MIMP atiende casos de acoso sexual en espacios públicos a través de 433 CEM en todo el país. (2024). Noticias - Programa Nacional Para la Prevención y Erradicación de la Violencia Contra las Mujeres E Integrantes del Grupo Familiar - Plataforma del Estado Peruano. https://www.gob.pe/institucion/warmi%C3%B1an/noticias/1021221-mimp-atiende-casos-de-acoso-sexual-en-espacios-publicos-a-traves-de-433-cem-en-todo-el-pais

Moran, M. (2015, enero 7). Igualdad de género y empoderamiento de la mujer. Desarrollo Sostenible. https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/gender-equality/

Paola Mendieta Medina (2022, 31 julio). Guía para denunciar acoso sexual y acoso sexual callejero. Convoca.pe - Convoca A Tu Servicio. https://convoca.pe/convoca-a-tu-servicio/guia-para-denunciar-acoso-sexual-y-acoso-sexual-callejero

Ramos, V., & Ramos, V. (2025, 19 agosto). La otra crisis en la PNP: falta de capacitación y comunicación pone vidas de agentes en peligro. La República.pe.

https://larepublica.pe/sociedad/2025/08/04/policias-abatidos-en-el-peru-escasa

-capacidad-de-respuesta-y-comunicacion-ponen-en-riesgo-la-vida-de-los-agentes-ntpe-188244

Vílchez, C. (2026, 14 enero). Contraloría detecta grave déficit logístico y deficiencias estructurales en comisarías del país. Perú21. https://peru21.pe/peru/contraloria-detecta-grave-deficit-logistico-y-deficiencias-estructurales-en-comisarias-del-pais/

Webmaster, S. (2025, 16 octubre). Lima entre las ciudades con menor cantidad y calidad de espacios públicos de América Latina. Actualidad Ambiental. https://www.actualidadambiental.pe/lima-entre-las-ciudades-con-menor-cantidad-y-calidad-de-espacios-publicos-de-america-latina/#:~:text=Inseguridad%20ciudadana,di%C3%A1logo%20constante%20con%20los%20vecinos

¿Qué hay detrás del miedo a la policía? (s. f.). BID. https://surl.li/qkifyg

v. Anexos

4.1. Anexo 1: Entrevistas iniciales

Entrevista 01

- **Presentación**

  Buen día, mi nombre es .... y soy una estudiante del instituto Toulouse Lautrec. Antes que nada, muchas gracias por su tiempo, estoy realizando un proyecto académico que busca comprender la seguridad de niñas y adolescentes en espacios públicos de Lima y el rol del Serenazgo y Policía Nacional en estos contextos. Nos interesa saber su opinión u experiencia y perspectiva, así que puede responder con total libertad. Descuide que está entrevista será utilizada totalmente con fines académicos.

- **Datos**

  Nombre del entrevistado/a: Maryluz Ordoñez
  Edad: 38 años de edad
  Fecha y hora: 06 de febrero, 6:00PM
  Ocupación: Oficial de policía

- **Contexto**

Maryluz es una oficial de policía que trabaja en Lima y provincia desde hace 15 años, la entrevista se dio en llamada telefónica.

- **Pregunta 1 - ¿Por cuánto tiempo lleva dedicándose a su trabajo como Serenazgo/ Policía?**
  Oficial de Policía de Lima, por 15 años.
- **Pregunta 2 – ¿En qué zonas suele intervenir/acudir con mayor frecuencia?**
  Cada año cambia de ambiente y de unidad, sus actividades e intervenciones varían en base al lugar en el que esté.
- **Pregunta 3 – ¿Cómo describiría la seguridad en estos espacios públicos para niñas y adolescentes? ¿Opina que es insuficiente?**
  Este grupo en Perú es muy vulnerable, casi no hay seguridad para ellas. La misma idiosincrasia de la población peruana no permite que esto mejor y avance.
- **Pregunta 4 – ¿Ha observado situaciones de riesgo que las afecten? ¿Cómo cuáles?**
  La situación de riesgo más común empieza con el hogar, de parte de su familia. En entornos sociales, son muy vulnerables, yéndonos a un extremo como el secuestro o trata de personas, hay muchas niñas desaparecidas, no se sabe su paradero y no hay forma de encontrarlas.
- **Pregunta 5 – ¿Ha intervenido en situaciones de riesgo que afectaran a estas menores? ¿Qué hizo?**
  Se especializó en violencia familiar, se desarrolla en el hogar y de distintas formas, es impactante ver todas esas historias. Muchos casos de violencia sexual en el hogar, y no solo es culpa del agresor, también las otras personas que saben que esto sucede y no hacen nada al respecto. Hijas de delincuentes capturados, se quedan en

detención con nosotros, pero después terminan el albergue, totalmente vulnerables al mundo, porque no hay nadie que pueda cuidar de ellos.

- **Pregunta 6 – Si pudiera mejorar su trabajo, ¿qué cambiaría primero, quizás que haya una mejor capacitación o coordinación con otras instituciones? ¿Por qué?**
  Primero sería la concientización a la población, la educación, porque tenemos pensamientos arraigados todos que no permiten una convivencia sana socialmente. Los mismos policías necesitamos tener esa sensibilidad, porque en muchas situaciones no lo somos y tendemos a normalizar cosas que no lo deberían ser. Otra medida importante es poner cámaras de buena calidad en toda la ciudad, porque si alguien denuncia un abuso y no hay pruebas esto queda impune.
- **Pregunta 7 – Para usted, ¿qué ayudaría más a proteger a niñas y adolescentes: más patrullaje, mejor iluminación, puntos seguros, campañas con familias/colegios o canales de denuncia más rápidos? ¿Qué priorizaría?**
  Las cámaras y una buena iluminación en las calles ayudarían mucho a hacer justicia por estas adolescentes violentadas. Hay planes de seguridad que existen en las municipalidades, pero si se hiciera esto en todos los lugares y hubiera una buena coordinación con la policía, muchas de estas situaciones se
  podrían evitar.
- **Pregunta 8 – ¿Hay algo más que le gustaría comentar o agregar sobre la seguridad de niñas y adolescentes en los espacios públicos?**

La educación es muy importante, la educación en valores y la educación sexual desde la niñez, herramientas para tener mejores valores como sociedad y no normalizar esta clase de delitos como el acoso sobre todo a las niñas y adolescentes vulnerables.Todo empieza desde la educación en casa y como sociedad.

- **Agradecimientos**

  Muchas gracias por su tiempo y por compartir su experiencia. Sus respuestas serán analizadas como parte de este proyecto académico.

Entrevista 02

- **Presentación**

  Buen día, mi nombre es .... y soy una estudiante del instituto Toulouse Lautrec. Antes que nada, muchas gracias por su tiempo, estoy realizando un proyecto académico que busca comprender la seguridad de niñas y adolescentes en espacios públicos de Lima y el rol del Serenazgo y Policía Nacional en estos contextos. Nos interesa saber su opinión u experiencia y perspectiva, así que puede responder con total libertad. Descuide que está entrevista será utilizada totalmente con fines académicos.

- **Datos**

  Nombre del entrevistado/a: Rory Bill Salvatierra Pozo
  Edad: 39 años
  Fecha y hora: 08 de Febrero, 9:00PM
  Ocupación: Oficial de Policía.

- **Contexto**

  La selección de este policía se dio por su cercanía y por su trayectoria en el servicio. Asimismo, se consideró que desempeña su labor en distritos con mayor afluencia de población, donde existe una presencia constante de niñas y

adolescentes en espacios públicos. Esto se debe a que estos lugares, como parques y plazas, cuentan con un mantenimiento adecuado, infraestructura accesible y áreas recreativas que incentivan a las familias y menores a frecuentarlos de manera cotidiana, convirtiéndolos en puntos clave para observar la dinámica de seguridad en la comunidad. La entrevista se dio por Meet.

- **Pregunta 1 - ¿Por cuánto tiempo lleva dedicándose a su trabajo como Serenazgo/ Policía?**
  El tiempo de servicio que tengo en la Policía Nacional del Perú es de 18 años.
- **Pregunta 2 – ¿En qué zonas suele intervenir/acudir con mayor frecuencia?**
  Actualmente mi labor policial lo estoy realizando en la competencia territorial en los distritos de Surquillo, San Borja, Miraflores, Barranco, Lince y Surco. Respecto al contexto, estos casos suelen suceder en el distrito de Surquillo en el horario nocturno.
- **Pregunta 3 – ¿Con qué propósito suele ir más comúnmente a estos lugares?**
  Las intervenciones son variadas: Auxilios, violencia familiar, ayuda al niño o adulto mayor, a las poblaciones vulnerables y combatir la delincuencia y otras faltas, entra básicamente el auxilio a la población en cualquier tipo de desastre.
- **Pregunta 4 – ¿Cómo describiría la seguridad en estos espacios públicos para niñas y adolescentes? ¿Opina que es insuficiente?**
  Opino que es insuficiente, por la falta de implementación de programas de parte del Estado, falta de coordinación de las autoridades, para cubrir todo tipo de inseguridades que existe en esta competencia territorial. Básicamente, sería

por una ineficiencia por parte de la mala administración de las autoridades.

- **Pregunta 5 – ¿Ha observado situaciones de riesgo que las afecten? ¿Cómo cuáles?**
  Tocamientos indebidos a menores por parte de personas que viven al margen de la ley, tanto en vía pública como en el transporte, aprovechando la falta de iluminación, caseta de serenazgo, etc. También ha habido violencia familiar en las vías públicas, donde el padrastro o papá maltrata a la niña, o raptos a menores. Explotación infantil, donde se ve que venden en las calles, exponiendo su vida al peligro de las vías públicas. Se ha reportado, además, delitos informáticos, y venta de sustancias como droga y marihuana que se vende a menores, para su consumo o delitos, como también venta de alcohol. El mayor reporte que ha habido son el de violencia familiar y sexual, según las estadísticas obtenidas en estos últimos trimestres. Estos casos se dan en zonas desoladas y en el transporte público, en horas puntas, como las 6, aprovechando el tumulto, así como en parques y paraderos a altas horas de la noche y a las 2pm cuando salen del colegio.
- **Pregunta 6 – ¿Ha intervenido en situaciones de riesgo que afectaran a estas menores? ¿Qué hizo?**
  Si, en esos tipos de delito a la menor, es intervenir directamente o si es a través de una denuncia. se reporta al Ministerio Público y al Ministerio de la Mujer, para que también participen. Si se trata de un delito infraganti, se le detiene inmediatamente, ante un reporte del ciudadano o de la propia víctima, usando las líneas de auxilio como el 113 o 105. A las víctimas, se les da un programa para que pueda ser tratada mediante apoyo psicológico, el Ministerio Público

o de la Mujer, ofrece este tipo de programa, es un proceso interdisciplinario, que se trabaja con varias autoridades. Se puede intervenir directamente, sin necesidad de una denuncia o reporte, si se observa una situación que comprometa la seguridad de las niñas/ adolescentes. Esa intervención debe ser de oficio del policía, ya que muchas veces se ha presenciado acoso a menores y raptos, que las llevan a otro lugar o les dan de consumir drogas llevándolas con engaños.

- **Pregunta 7 – ¿Qué dificultades enfrentan ustedes a la hora de querer actuar y con quién coordinan para protegerlas?**

  La participación ciudadana y la falta de coordinación con los centros educativos, también con las mismas municipalidades. También hay un programa para tal situación, pero muchas veces no se ejecuta, por falta de personal y presupuesto, creando un riesgo, o a veces la ejecutan a medias. En los centros educativos, así mismo, no se dan muchas veces los reportes que presentan los padres o las menores, ya que existe una falta de interés o de credibilidad. De parte de la Municipalidad, tampoco se manda a rondar una patrulla de serenazgo, no se colocan casetas de seguridad. En cuanto a las comisarías, no existe logística para mandar patrulleros a las escuelas o para evitar que estén estacionados en los paraderos, evitando que exista mayor riesgo. Prácticamente, es una problemática de presupuesto, falta de coordinación de las autoridades, se podría decir que existe el abandono en esa parte.

- **Pregunta 8 – Si pudiera mejorar su trabajo, ¿qué cambiaría primero, quizás que haya una mejor**

capacitación o coordinación con otras instituciones? ¿Por qué?

Considero que debería haber una mayor capacitación y mejor coordinación entre las instituciones, especialmente con las áreas de planeamiento de cada entidad encargada de la seguridad ciudadana. A partir de las estadísticas existentes, se deberían realizar coordinaciones concretas para fortalecer la capacidad reactiva de los agentes que patrullan en espacios públicos, parques, calles, paraderos y alrededor de centros educativos. La idea es que los efectivos sean desplegados en los horarios y zonas donde hay mayor riesgo, enviando patrulleros a parques, paraderos y alrededores de colegios e institutos para prevenir la comisión de delitos. También es importante implementar programas de capacitación dirigidos a los padres, para que puedan organizar brigadas alrededor de los colegios y acompañar, en lo posible, a sus hijas cuando salgan a espacios públicos como parques, entendiendo que en la coyuntura actual es mejor prevenir.

Esto debería trabajarse de manera articulada entre todas las autoridades y sectores, incluyendo al Ministerio de Educación, para que los padres participen en reuniones y aporten ideas que permitan implementar más programas de seguridad para niñas y adolescentes entre 10 y 18 años. Estos programas podrían desarrollarse desde cada comisaría, considerando la cantidad de reportes en cada distrito. Además, ya existen las juntas vecinales, que permiten un mayor contacto entre la policía y la población. Son padres organizados que participan activamente reportando hechos ilícitos en su sector, especialmente en

parques, calles y alrededores de colegios, y comunican directamente estos casos a la comisaría.

- **Pregunta 9 – Para usted, ¿qué ayudaría más a proteger a niñas y adolescentes: más patrullaje, mejor iluminación, puntos seguros, campañas con familias/colegios o canales de denuncia más rápidos? ¿Qué priorizaría?**

  Para proteger mejor a niñas y adolescentes, se prioriza el patrullaje preventivo permanente como la principal medida, realizado tanto a pie como en vehículos, las 24 horas del día y en zonas estratégicas como parques, paraderos y vías públicas. Este patrullaje no solo busca prevenir delitos, sino también detectar riesgos y reportarlos a las autoridades correspondientes, como la falta de iluminación o infraestructura en mal estado.

  Como complemento clave, se considera fundamental mejorar la iluminación y los espacios públicos, ya que las zonas oscuras generan mayores riesgos. También es importante fortalecer la presencia policial en puntos críticos, como parques y paraderos.

  En caso de que el delito ya se haya cometido, es esencial contar con una unidad de investigación criminal eficiente que actúe con rapidez para identificar y detener a los agresores.

  En conjunto, la prioridad es un enfoque integral basado principalmente en la prevención mediante patrullaje efectivo, acompañado de mejoras en iluminación, presencia policial y coordinación con otras instituciones. Se señala que los mayores casos se concentran entre los 12 y 15 años. En cuanto a los espacios donde debería priorizarse la intervención, se considera que el transporte público debe

ser un foco principal, con mayor supervisión y reportes. También se destacan como zonas prioritarias los espacios públicos con poca iluminación y áreas desoladas, así como los paraderos y los alrededores de centros educativos (tanto públicos como privados). Si se tuviera que elegir un lugar específico para concentrar esfuerzos, se enfatiza que los parques deberían ser una prioridad. Nosotros estamos coordinando con la municipalidad porque ya existen botones de pánico y aplicativos de emergencia que se están implementando en algunos distritos. Cuando se activa un botón o se reporta una incidencia, suena una alarma en nuestra unidad policial y de inmediato enviamos un patrullero al lugar. También ya hay botones físicos colocados en puntos estratégicos, como parques y espacios públicos, que normalmente manejan las municipalidades, por ejemplo, San Isidro o Miraflores, que cuentan con mayor presupuesto para asumir estos costos.

Además, recomendamos que, si la menor tiene un celular, se le enseñe a usar estos sistemas para reportar cualquier acto ilícito que pueda afectar su integridad, ya sea en espacios públicos o en transporte público, y que cualquier persona que observe una situación sospechosa también pueda alertarnos.

- **Pregunta 10 – ¿Hay algo más que le gustaría comentar o agregar sobre la seguridad de niñas y adolescentes en los espacios públicos?**

  Sí, lo que quizá es que tanto la autoridad como la población deben trabajar de manera conjunta, porque si bien se sabe que la autoridad es el encargado de cumplir mediante sus funciones el prevenir estos delitos y también investigar posteriormente si es que sucede y llegar a que se sancione

al sujeto agresor, también pedir a la población que ellos sean partícipes activos, no solamente a los mismos padres, a cualquier tipo de persona que pueda reportar estos hechos, que conozcan los canales de transmisión para que ellos puedan hacer llegar sus denuncias sin necesidad de que ellos sean identificados, quizás sí tienen algún temor pueden denunciar de manera anónima y reportar todos estos casos y así poder combatir este tipo de delincuencia que existe.

- **Agradecimientos**

  Muchas gracias por su tiempo y por compartir su experiencia. Sus respuestas serán analizadas como parte de este proyecto académico.

Entrevista 03

- **Presentación**

  Buen día, mi nombre es .... y soy una estudiante del instituto Toulouse Lautrec. Antes que nada, muchas gracias por su tiempo, estoy realizando un proyecto académico que busca comprender la seguridad de niñas y adolescentes en espacios públicos de Lima y el rol del Serenazgo y Policía Nacional en estos contextos. Nos interesa saber su opinión u experiencia y perspectiva, así que puede responder con total libertad. Descuide que está entrevista será utilizada totalmente con fines académicos.

- **Datos**

  Nombre del entrevistado/a: Sergio Galvez
  Edad: 43 años
  Fecha y hora: 7 de febrero, 4:00PM
  Ocupación: Serenazgo de Surco

- **Contexto**

Sergio es un serenazgo patrullero de Surco Monterrico, la entrevista se dio presencialmente en el parque Castañeda de Monterrico.

- **Pregunta 1 - ¿Por cuánto tiempo lleva dedicándose a su trabajo como Serenazgo/ Policía?**
  Serenazgo de Surco con 4 años de labor en el distrito.
- **Pregunta 2 – ¿En qué zonas suele intervenir/acudir con mayor frecuencia?**
  Todo el distrito de Surco en general.
- **Pregunta 3 – ¿Con qué propósito suele ir más comúnmente a estos lugares?**
  Orientación a las personas, en caso de estar haciendo algo indebido o molesto para la sociedad.
- **Pregunta 4 – ¿Cómo describiría la seguridad en estos espacios públicos para niñas y adolescentes? ¿Opina que es insuficiente?**
  Considera que es seguro para la población, porque siempre están atentos de cualquier eventualidad. Opina que la mayor responsabilidad viene desde casa, en este caso, los padres de los menores a los cuales se les reporta cualquier situación peligrosa.
- **Pregunta 5 – ¿Ha observado situaciones de riesgo que las afecten? ¿Cómo cuáles?**
  Ha habido llamados al serenazgo de menores que estaban siendo acosadas o seguidas en la calle por hombres sospechosos.
- **Pregunta 6 – ¿Ha intervenido en situaciones de riesgo que afectaran a estas menores? ¿Qué hizo?**
  Han intervenido en el momento a la agraviada y al sospechoso, pidiendo su identificación y demás, el sospechoso siempre niega el acto. No pueden actuar

directamente en la mayoría de situaciones porque si no hay una prueba contundente de la agresión, esto queda impune. Siempre hacen que las menores en peligro lleguen seguras a sus casas, o ellos las llevan o un familiar viene a recogerlas.

- **Pregunta 7 – Si pudiera mejorar su trabajo, ¿qué cambiaría primero, quizás que haya una mejor capacitación o coordinación con otras instituciones? ¿Por qué?**
  Siempre coordinan con efectivos policiales para que ellos actúen sobre los delitos, y se espera que siempre sean policiales femeninas. Para que ellas acompañen u orienten a las niñas en peligro, no pueden ser hombres policías porque no es parte del protocolo. Hace la observación que efectivos policiales mujeres son escasos en la mayoría de distritos, en comparación a los hombres.
- **Pregunta 8 – Para usted, ¿qué ayudaría más a proteger a niñas y adolescentes: más patrullaje, mejor iluminación, puntos seguros, campañas con familias/colegios o canales de denuncia más rápidos? ¿Qué priorizaría?**
  Mayor patrullaje y más unidades, más efectivos atentos y dispuestos a ayudar, en cualquier caso. Habla de la concientización de los padres de familia en cuidar a sus menores y de la sociedad en general.
- **Pregunta 9 – ¿Hay algo más que le gustaría comentar o agregar sobre la seguridad de niñas y adolescentes en los espacios públicos?**
  No agregó otro punto adicional.
- **Agradecimientos**

Muchas gracias por su tiempo y por compartir su experiencia. Sus respuestas serán analizadas como parte de este proyecto académico.

Entrevista 04

- **Presentación**

  Buen día, mi nombre es .... y soy una estudiante del instituto Toulouse Lautrec. Antes que nada, muchas gracias por su tiempo, estoy realizando un proyecto académico que busca comprender la seguridad de niñas y adolescentes en espacios públicos de Lima y el rol del Serenazgo y Policía Nacional en estos contextos. Nos interesa saber su opinión u experiencia y perspectiva, así que puede responder con total libertad. Descuide que está entrevista será utilizada totalmente con fines académicos.

- **Datos**

  Nombre del entrevistado/a: Luis Alonso Vallejos Rentería.
  Edad: 48 años.
  Fecha y hora: 9 de Febrero, 10:00AM
  Ocupación: Oficial de Policía

- **Contexto**

  La selección de este policía se dio ya que, en su trabajo, acostumbra a realizar varios turnos de patrullaje en horas puntas donde las niñas y adolescentes acostumbran a salir, además de que tiene experiencia en la intervención de estos casos. La entrevista se realizó por llamada telefónica.

- **Pregunta 1 - ¿Por cuánto tiempo lleva dedicándose a su trabajo como Serenazgo/ Policía?**

  Por 26 años de servicio como oficial de policía.

- **Pregunta 2 – ¿En qué zonas suele intervenir/acudir con mayor frecuencia?**

El índice delictivo en lo referente a robos con víctimas menores de edad, colegiales y estudiantes, se concentra en las áreas donde ellos estudian o frecuentan, por ejemplo, las universidades, los parques y las academias, que son los lugares donde mayormente ocurren este tipo de delitos. Distrito de Ate, la jurisdicción de Huaycán, las academias que se encuentran por los alrededores y toda la jurisdicción de Chaclacayo o Chosica.

- **Pregunta 3 – ¿Con qué propósito suele ir más comúnmente a estos lugares?**
  Los horarios críticos son aquellos en los que se produce la salida de los institutos, cuando las estudiantes terminan sus clases, ya que son los momentos que los delincuentes aprovechan para cometer sus ilícitos. Además de los robos, también se han presentado casos de secuestros, principalmente cuando las estudiantes salen de estudiar y no toman las medidas preventivas, comienzan a utilizar sus teléfonos y se descuidan, lo que es aprovechado por los delincuentes para cometer sus delitos.
  Por ello, siempre recomiendo a las estudiantes que tengan cuidado y que, si van a realizar llamadas o usar sus medios de comunicación, se ubiquen en una zona segura y con buen resguardo.
- **Pregunta 4 – ¿Cómo describiría la seguridad en estos espacios públicos para niñas y adolescentes? ¿Opina que es insuficiente?**
  Con respecto al trabajo con el personal policial y Serenazgo, se está intentando mejorar la coordinación, porque existe mucha inseguridad debido a la falta de personal, lo que es aprovechado para cometer secuestros y abusos contra las mujeres. También se busca una mejor comunicación entre la

policía y la municipalidad mediante el uso de cámaras para prevenir hechos como tocamientos indebidos, secuestros y casos vinculados a trata de personas. Sin embargo, actualmente existe una mala o insuficiente coordinación entre las instituciones, incluyendo la comisaría, la municipalidad y las juntas vecinales. Lo ideal es que trabajen de manera conjunta la policía, las municipalidades, las juntas vecinales y la ciudadanía, ya que cualquier persona que observe un ilícito puede alertar a la policía o Serenazgo. No obstante, muchas veces existe indiferencia por parte de la ciudadanía, ya sea porque no quiere involucrarse o porque no conoce a la víctima, lo que permite que sigan ocurriendo estos delitos. Por eso deberían existir más charlas de orientación tanto para la población como para el personal de seguridad, ya que también hay policías y serenazgos que muestran indiferencia ante ciertas situaciones. En cuanto al contacto con Serenazgo, actualmente ellos trabajan de manera independiente con su propia central de monitoreo. Reportan primero a su central y luego esta comunica a la policía, lo que genera una pérdida de tiempo que los delincuentes aprovechan para escapar. Si hubiera una conexión directa entre Serenazgo y la policía, especialmente con acceso compartido a las cámaras y comunicación por radio sin intermediarios, la respuesta sería mucho más rápida y efectiva. Debería existir un método de coordinación más directo y eficiente enfocado en un solo propósito: la seguridad.

- **Pregunta 5 – ¿Ha observado situaciones de riesgo que las afecten? ¿Cómo cuáles?**
  Como te comentaba al inicio, para prevenir todo eso es lo que se hace: patrullajes en las horas claves o las horas

punta, como le llamamos en términos policiales, que son las horas donde salen los estudiantes o se movilizan hacia sus centros de estudios o labores. Se patrulla esa zona porque el patrullaje y la prevención son muy importantes, ya que a mayor personal policial y mayor personal de Serenazgo es una medida preventiva para evitar muchos hechos contra los menores.

En cuanto a las horas específicas, las que más se han observado son las horas de ingreso a las universidades, a los institutos, a las academias y a los colegios, que son aproximadamente las 7:00 de la mañana hasta las 7:45. También las horas de salida, alrededor de la 1:00 de la tarde y 2:00 de la tarde, y los horarios nocturnos que son aproximadamente a las 18:00 y 19:00 horas.

- **Pregunta 6 – ¿Ha intervenido en situaciones de riesgo que afectaran a estas menores? ¿Qué hizo?**

  Sí, he intervenido en situaciones de riesgo que afectaban a niñas y adolescentes, especialmente en zonas cercanas a universidades, institutos y academias, donde personas intentaban aprovecharse de su vulnerabilidad. También he intervenido en casos donde menores eran trasladadas por mototaxistas con engaños y existía riesgo de agresión en el trayecto. En estos casos, como son menores de edad, se tiene que comunicar directamente a la Fiscalía de menores en vez de solo hacer las actas correspondientes, para que no haya vacíos jurídicos donde el delincuente pueda aprovechar y quedar en libertad. La policía hace su trabajo y corresponde ponerlos a disposición de la autoridad competente con la documentación correspondiente, y ya la Fiscalía determina lo que corresponda.

- **Pregunta 7 – ¿Qué dificultades enfrentan ustedes a la hora de querer actuar y con quién coordinan para protegerlas?**

  En estos casos, la principal dificultad que enfrentamos son las objeciones y cuestionamientos de la misma Fiscalía, que muchas veces pregunta por qué se intervino o por qué no se intervino en determinada situación. Estas objeciones generan trabas cuando, en nuestra opinión, debería actuarse de manera más directa y priorizando la protección de la menor o adolescente, ya sea en casos de tentativa o cuando el hecho ya se ha cometido. Lo ideal sería contar con un método más directo que permita a la policía actuar con mayor autonomía, y que una vez detenido el agresor, el caso pase de inmediato a la Fiscalía para su sanción. Para ello, debería existir una coordinación más cercana entre la Fiscalía y los jefes de la policía, de modo que el apoyo y la acusación contra los agresores sea más rápida y efectiva.
- **Pregunta 8 – Si pudiera mejorar su trabajo, ¿qué cambiaría primero, quizás que haya una mejor capacitación o coordinación con otras instituciones? ¿Por qué?**

  Primero, considero que debería haber una mejor capacitación o coordinación con otras instituciones y también contar con algún programa específico sobre cómo proceder en casos donde se agreda a una menor. En mi experiencia en la policía, si estuviera bajo mi mando, la prioridad serían los menores, que no sean agredidos ni en el ámbito de robos ni en el ámbito sexual ni en ningún delito en su contra. Hoy en día existen muchos métodos, como los drones y la inteligencia artificial para identificar personas mediante cámaras, que podrían implementarse en

diferentes distritos para mejorar la capacidad de respuesta, intervenir a tiempo y evitar estos hechos. Las cámaras y los drones, al ser parte de la modernidad, apoyarían bastante y serían muy importantes para actuar de inmediato. Incluso estos drones podrían estar conectados a alguna aplicación o sistema que envíe directamente la información a la central y a los efectivos que se encuentren cerca del lugar donde se están suscitando los hechos, lo que permitiría una intervención infraganti contra los agresores. También la inseguridad no solo depende de las personas, sino del mismo espacio público, por ejemplo, cuando hay baja iluminación o lugares peligrosos y desolados, lo que aumenta el riesgo para las menores. Muy aparte de eso, es importante el apoyo de los padres, que orienten a sus hijas en la prevención, que ellas se pongan en buen recaudo, sean un poco más cuidadosas y desconfiadas con personas desconocidas. Asimismo, deberían existir charlas de orientación policial en colegios y universidades para que los estudiantes también pongan de su parte y así evitar muchos hechos que puedan suscitarse, enfocándose mayormente en la prevención y no solo en actuar cuando el delito ya ocurrió.

- **Pregunta 9 – Para usted, ¿qué ayudaría más a proteger a niñas y adolescentes: más patrullaje, mejor iluminación, puntos seguros, campañas con familias/colegios o canales de denuncia más rápidos? ¿Qué priorizaría?**

  La prioridad en estos casos también la tienen las universidades o los lugares donde estén estudiando, para ponerse en coordinación, porque la baja iluminación en los diferentes lugares es un foco muy fácil para que los

delincuentes cometan sus ilícitos. Por otro lado, las universidades o academias deberían tener sus propias cámaras interconectadas con el personal policial para tener una mejor conexión directa. Lo mismo debería darse en parques, plazas y en el transporte público, que es donde más se aprovechan debido a la cercanía entre las personas. En los buses y en los paraderos hay gente que hace tocamientos indebidos a menores, aprovechándose de que los vehículos están llenos, y por eso también se orienta a los padres para que le transmitan a sus hijos que no se queden callados en estos casos y que comuniquen a la persona que esté más cerca para evitar que continúe el hecho. Como se dice, prevenir es antes que lamentar, por eso la prevención es muy importante y no es necesario esperar a que se cometa el hecho para recién actuar. Para prevenir, como decía, son importantes las cámaras y también el personal policial y de Serenazgo, sobre todo en las horas de salida de los colegios, porque ahorita no hay muchas cámaras en diferentes lugares y la presencia del personal sería clave para evitar todo esto.

En cuanto a las estadísticas, el delito con mayor porcentaje contra menores de edad es el de tocamientos en vehículos de transporte público, seguido del arrebato de celulares y prendas, y también el secuestro al paso para llamar a los padres y pedir rescate. Eso es lo que mayormente se incide en la zona.

- **Pregunta 10 – ¿Hay algo más que le gustaría comentar o agregar sobre la seguridad de niñas y adolescentes en los espacios públicos?**

  Como le decía, lo importante es prevenir antes que lamentar, por eso la orientación y la prevención son

fundamentales. Esa sería la mejor opción para evitar los actos ilícitos que puedan ocurrir en la jurisdicción.

- **Agradecimientos**
  Muchas gracias por su tiempo y por compartir su experiencia. Sus respuestas serán analizadas como parte de este proyecto académico.

4.2. Anexo 2: Evidencia fotográfica de observaciones

PARQUE Y PARADEROS DE CHACLACAYO



PARQUE Y PARADEROS DE HUAYCAN

