ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA TOULOUSE LAUTREC

SJMiraSegura: Sistema digital contra el acoso callejero

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

PRESENTADO POR

Gemma Dayanara Espinoza Torres
DNI: 73024466, Perú
ORCID: 0009-0004-3935-6298

Andrea Stefany Gomez Aucca
DNI: 74811127, Perú
ORCID: 0009-0005-2735-5519

ASESOR

Elizabeth Fabiola Palomino Nolasco
DNI: 47052640, Perú
ORCID: 0009-0001-9390-2980

JURADO

Mora Sifuentes Jasmine Erika
Bouverie Alor Jorge Alfredo
Sayán Chumbirizo Jonatan Freddy

Lima, marzo 2026

Informe-0000021130-0000024425-ESPINOZA-G%C3%93MEZ.p...

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::11391:559222344

Fecha de entrega
20 feb 2026, 11:55 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
20 feb 2026, 11:56 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
Informe-0000021130-0000024425-ESPINOZA-GÓMEZ.pdf

Tamaño del archivo
4.1 MB

32 páginas

5477 palabras

30.861 caracteres

10% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Exclusiones

- N.º de fuentes excluidas

Fuentes principales

5%	Fuentes de Internet
1%	Publicaciones
10%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Dedicatoria

Yo, Gemma Espinoza Torres, dedico este trabajo a mis padres, quienes han sido mi mayor ejemplo de perseverancia, amor y dedicación. Por cada sacrificio que hicieron para darme la oportunidad de estudiar y crecer, por su paciencia en los momentos difíciles y por celebrar cada pequeño logro como si fuera el más grande.

Gracias por creer siempre en mis sueños, incluso cuando el camino parecía incierto, y por darme las herramientas para alcanzarlos. Por enseñarme el valor del esfuerzo, la importancia de no rendirse y la fuerza que se encuentra en el apoyo familiar. Por estar a mi lado en cada etapa de este camino, alentándome a ser mejor cada día. Este trabajo es el reflejo de todo lo que me han enseñado.

Yo, Andrea Gómez Aucca, dedico este trabajo a mi familia, en especial a mis padres, quienes creyeron en mí, estuvieron siempre a mi lado y me brindaron su apoyo incondicional. Agradezco profundamente la paciencia que tuvieron al educarme y acompañarme en mi crecimiento, ayudándome a convertirme en una mejor persona.

Asimismo, expreso mi agradecimiento a las personas que me rodean, en especial a mis amistades más cercanas, por su compañía y apoyo constante. De manera especial, dedico este trabajo a mis mascotas, quienes fueron un apoyo emocional importante en mi vida, en especial a Kymora, mi pequeña, quien estuvo conmigo hasta hace un año, cuando partió de este mundo. Su recuerdo permanece como símbolo de amor y compañía.

Deseo que todos tengan una buena vida, llena de nuevos comienzos y oportunidades, así como yo deseo siempre el bienestar para mí y para mi familia. Este trabajo es el reflejo de las enseñanzas que me ha brindado la vida y de la bondad de las personas que me rodean.

Agradecimiento

Queremos expresar nuestro más sincero agradecimiento a todas las personas que hicieron posible la realización de este proyecto.

A nuestra asesora, Yohanna Anyelhy Villanueva Veramendi, por su guía constante, dedicación y compromiso con SJMiraSegura. Sus valiosos aportes y retroalimentación fueron fundamentales para dar forma a esta propuesta de innovación.

A Toulouse Lautrec, nuestra casa de estudios, por brindarnos las herramientas, conocimientos y espacios necesarios para desarrollar este proyecto con perspectiva de impacto social.

A los agentes de seguridad de San Juan de Miraflores que participaron en nuestras encuestas y compartieron su experiencia en campo. Su colaboración fue esencial para entender las necesidades operativas reales y seguir mejorando nuestra propuesta.

A nuestras familias, por su apoyo incondicional, paciencia y aliento constante durante todo el proceso de investigación y diseño.

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. Información general 1

1.1 Título del Proyecto de Innovación 1

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación 1

II. Descripción de la innovación 2

2.1 Investigar para diseñar 2

2.1.1 Actores del Proyecto 2

2.1.2 Contexto general 4

2.1.3 Problema y oportunidad 5

2.1.4 Reto de diseño 6

2.2 Diseñar para crear valor 7

2.2.1 Propuesta de valor 7

2.1.2 Solución 10

2.3 Diseñar el servicio 12

2.3.1 Blueprint del servicio 12

2.3.2 Artefacto(s) 14

2.3.3 Experimentos 18

2.4 Resumen del proyecto de innovación 19

III. Conclusiones y recomendaciones 20

IV. Referencias Bibliográficas 23

V. Anexos 24

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Mapa de Actores 2
Figura 2. Arquetipo de Usuario 3
Figura 3. Lienzo de propuesta de Valor 7
Figura 4. Prototipo de Baja Fidelidad 10
Figura 5. Blueprint del Servicio 12
Figura 6. Artefactos 14
Figura 7. Prototipo de Alta Fidelidad 16
Figura 8. Experimentos 18

I. Información general

1.1 Título del Proyecto de Innovación

SJMiraSegura: Sistema digital contra el acoso callejero

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación

El proyecto de innovación SJMiraSegura se plantea en el contexto del área estratégica de desarrollo prioritario de Salud y bienestar social y la actividad económica de Administración pública y busca resolver la desconexión entre víctimas de acoso sexual callejero y agentes de seguridad que genera miedo a denunciar y tiempos de respuesta ineficientes, teniendo como población beneficiaria niñas y adolescentes de 8 a 17 años y agentes de seguridad del distrito de San Juan de Miraflores.

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 consiste en SJMiraSegura, una aplicación móvil con alertas georreferenciadas, que permite denuncias anónimas, alertas instantáneas, tablero de casos, mapa optimizado, chat en tiempo real y generación de documentos oficiales, integrando impacto social, económico y medioambiental.

Para la experimentación se diseñaron prototipo(s) de baja y alta fidelidad con alertas, tablero de casos, mapa, chat y generación de PDF para realizar testeos con usuarios reales (niñas, adolescentes y agentes de SJM), validando usabilidad, tiempos de respuesta y viabilidad operativa mediante entrevistas y simulaciones.

Se concluye que la solución propuesta reduce tiempos de respuesta, facilita registro de casos y transforma el miedo en acción mediante un canal confiable y se recomienda implementar piloto con 20 agentes durante 3 meses, monitorear indicadores clave, establecer alianzas institucionales y evaluar escalamiento a otros distritos.

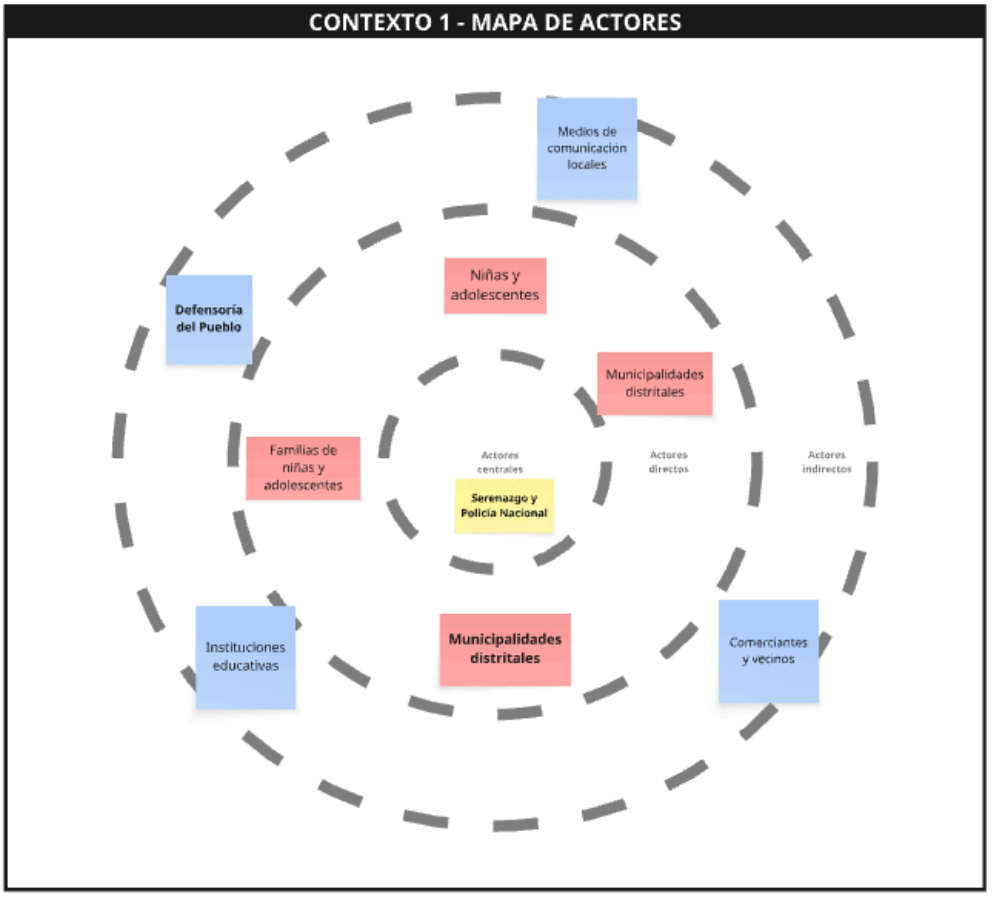
II. Descripción de la innovación

2.1. Investigar para diseñar

2.1.1. Actores del Proyecto

Al iniciar con la investigación identificamos que hay muchas instituciones y personas que forman parte del problema. Por ellos los organizamos en 3 grupos: centrales, directos e indirectos.

Figura 1. Mapa de Actores



- **Actores Centrales:** El Serenazgo municipal y la Policía Nacional constituyen el núcleo del proyecto, al ser los principales responsables de la seguridad en parques, plazas y calles del distrito. En un contexto donde el 92.8% de habitantes percibe inseguridad (La República, 2024), su transformación hacia un modelo de patrullaje con perspectiva de género resulta esencial. Aunque los agentes reportan recibir pocas denuncias mensuales, la Defensoría del Pueblo (2023) advierte que el subregistro en estos casos es significativo. Esto implica que el serenazgo y la policía tengan que repensar su forma de operar: revisar protocolos, capacitarse en género y coordinar interinstitucionalmente para garantizar espacios públicos seguros.

Figura 2. Arquetipo de Usuario



- **Actores Directos:** Las niñas y adolescentes de 8 a 17 años son las beneficiarias directas y co-diseñadoras del servicio. Según el MIMP, en 2023 el 44.4% de víctimas de acoso sexual

en espacios públicos pertenecían a este grupo etario (Defensoría del Pueblo, 2023, 2024). Las familias establecen límites espaciales y temporales que impactan la autonomía de sus hijas, siendo clave su participación para estrategias de cuidado sin restricciones innecesarias. La Municipalidad Distrital, mediante sus gerencias de Desarrollo Social, Seguridad Ciudadana y Desarrollo Urbano, tiene capacidad para implementar políticas públicas y gestionar infraestructura. Las instituciones educativas son plataformas para procesos participativos de investigación y sensibilización con perspectiva de género.

- **Actores Indirectos:** La Defensoría del Pueblo supervisa y emite recomendaciones sobre prevención del acoso sexual, habiendo identificado problemáticas específicas en San Juan de Miraflores como el uso indebido de espacios públicos (Defensoría del Pueblo, s.f.). Los medios de comunicación locales son fundamentales para la difusión y construcción de narrativas sobre seguridad con perspectiva de género. Comerciantes y vecinos organizados resultan clave para la vigilancia natural y creación de redes comunitarias de protección.

2.1.2. Contexto general

La inseguridad y el acoso callejero limitan considerablemente la movilidad de niñas y adolescentes en Lima, afectando su acceso a educación, recreación y participación comunitaria. Este problema se vincula directamente con el ODS 5, orientado a lograr igualdad de género y empoderar a mujeres y niñas.

San Juan de Miraflores presenta niveles alarmantes de

inseguridad: 92.8% de residentes la perciben como problema central (La República, 2024). El acoso sexual callejero constituye una experiencia común para mujeres del distrito. Datos del IOP-PUCP (2021) muestran que 7 de cada 10 mujeres peruanas han sufrido acoso, cifra que aumenta a 9 de cada 10 en Lima Metropolitana. Las niñas y adolescentes representan el 41.2% de casos registrados por acoso en vía pública (MIMP, 2021).

La Ley 30314 estableció en 2015 el marco legal para prevenir y sancionar el acoso sexual callejero (Congreso de la República del Perú, 2015). Sin embargo, su implementación territorial es deficiente: únicamente 5 de 25 regiones aprobaron ordenanzas complementarias (Defensoría del Pueblo, 2024).

Ante este panorama, SJMiraSegura propone un sistema digital que vincula reportes ciudadanos con respuesta inmediata de agentes. La aplicación facilita denuncias rápidas mediante alertas georreferenciadas, permite registro estructurado de casos y genera automáticamente documentación oficial requerida por fiscalías. Esta herramienta busca reducir tiempos de respuesta, mejorar la coordinación institucional y fortalecer el ejercicio del derecho a circular libremente por el espacio público.

2.1.3. Problema y oportunidad

En diversos distritos de Lima, las niñas y adolescentes enfrentan limitaciones cotidianas para disfrutar el espacio público con libertad y seguridad. El acoso callejero, la violencia simbólica, la falta de iluminación y la escasa presencia de autoridades restringen su movilidad y derecho a la ciudad. En 2023, el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables atendió 475 casos de acoso sexual en espacios públicos, siendo el 99,1% de las víctimas mujeres,

incluidas niñas y adolescentes; sin embargo, el 91% no recibió ningún tipo de ayuda (Infobae, 2024). Aunque existe la Ley N° 30314 para prevenir y sancionar el acoso sexual en espacios públicos, su aplicación es limitada. Solo cinco regiones del país han adoptado medidas efectivas y Lima no se encuentra entre ellas (Defensoría del Pueblo, 2024). La Defensoría señala que no existe una adecuada atención de casos, los registros son deficientes y la coordinación entre instituciones es insuficiente. Identificamos una ventana de oportunidad concreta en San Juan de Miraflores donde convergen factores favorables para el cambio.

Existe un creciente reconocimiento sobre la perspectiva de género en políticas públicas, programas como el de ONU Mujeres para crear espacios públicos seguros (ONU Mujeres, 2024) y un tejido organizativo comunitario fuerte. Las niñas y adolescentes del distrito son una generación más consciente de sus derechos con mayor capacidad de agencia, como lo demuestra Plan International en sus programas de "Ciudades Seguras para Niñas" (Plan International Perú, 2020). Esta oportunidad se alinea con el ODS 5 sobre igualdad de género. Una intervención exitosa en San Juan de Miraflores contribuiría al cumplimiento de este objetivo, generaría aprendizajes replicables en otros distritos y posicionaría al distrito como referente en urbanismo con perspectiva de género e infancia.

2.1.4. Reto de diseño

Frente a esta problemática, surge la necesidad de repensar la manera en que las víctimas de acoso sexual callejero pueden acceder a apoyo inmediato y cómo las autoridades pueden responder de forma efectiva. Nuestro reto de diseño es el siguiente:

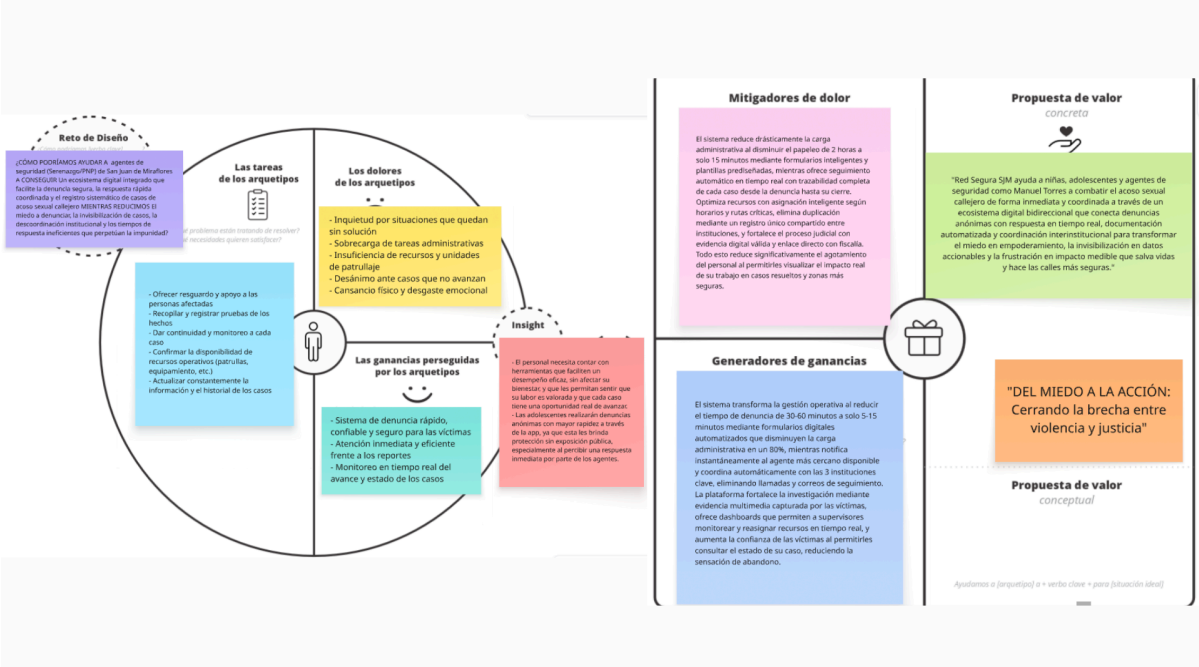
¿Cómo podríamos ayudar a los serenos y policías nacionales a conseguir un ecosistema digital integrado que facilite la denuncia segura, la respuesta rápida coordinada y el registro sistemático de casos de acoso sexual callejero mientras reducimos el miedo a denunciar, la invisibilización de casos, la descoordinación institucional y los tiempos de respuesta inadecuados que perpetúan la impunidad?

El desafío consiste en desarrollar una herramienta que sea accesible para las víctimas, eficiente para los agentes de seguridad y capaz de transformar la cultura de denuncia e intervención en el distrito de San Juan de Miraflores.

2.2. Diseñar para crear valor

2.2.1. Propuesta de valor

Figura 3. Lienzo de Propuesta de Valor



Durante la investigación sobre el acoso sexual callejero en San Juan de Miraflores, nos percatamos de algo super alarmante: el

92.8% de la población percibe inseguridad en el distrito, siendo las niñas y adolescentes quienes viven esta situación con mayor intensidad. En las entrevistas realizadas a jóvenes de entre 15 y 20 años, muchas nos contaron que evitan ciertas calles, cambian sus rutas diarias y viven con miedo constante al salir de casa.

También conversamos con agentes de seguridad, como Manuel Torres, un oficial de Serenazgo con años de experiencia en el distrito. Él expresó una frustración recurrente: aunque desea ayudar y proteger, el sistema actual lo limita. Los procesos son lentos, la carga administrativa es excesiva y, en muchos casos, las denuncias no reciben seguimiento, lo que genera la sensación de que el esfuerzo no tiene impacto real.

Fue ahí donde entendimos que el problema no pertenece solo a un lado. Las víctimas no denuncian por miedo, desconfianza o porque sienten que no servirá de nada; mientras que los agentes quieren actuar, pero no cuentan con herramientas eficientes. El verdadero problema está en la desconexión entre ambos.

De esta necesidad compartida nace SJMiraSegura. No es solo una aplicación, sino un puente que conecta a quienes necesitan ayuda con quienes están preparados para brindarla. Buscamos transformar el miedo en acción, la desconfianza en empoderamiento y la frustración en resultados reales.

Para las niñas y adolescentes, SJMiraSegura significa poder denunciar desde su celular de forma segura, discreta y sin exponerse. Significa saber que un agente llegará en pocos minutos, poder ver su recorrido en tiempo real, comunicarse con él si lo necesita y hacer seguimiento a su caso sin sentirse abandonadas.

Para los agentes de seguridad, significa recibir alertas inmediatas con información clara y útil: ubicación exacta, tipo de incidente y datos clave de la víctima. La app les brinda protocolos con enfoque de género, reduce significativamente el tiempo dedicado a papeleos y permite que su trabajo quede registrado y valorado.

Nuestra propuesta de valor se resume en el mensaje:
“Del miedo a la acción: cerrando la brecha entre violencia y justicia.”

SJMiraSegura ayuda a niñas, adolescentes y agentes de seguridad de San Juan de Miraflores a enfrentar el acoso sexual callejero de forma rápida y coordinada, mediante un ecosistema digital bidireccional que:

- Convierte el miedo en empoderamiento, brindando una herramienta concreta de ayuda inmediata.
- Transforma la invisibilización en datos útiles, registrando cada caso para mejorar la prevención y el patrullaje.
- Convierte la frustración en impacto medible, permitiendo evaluar tiempos de respuesta, atención de casos y zonas críticas.

Lo que hace única a esta propuesta es que no solo facilita la denuncia, sino que articula todo el sistema: víctimas, agentes, CEM, DEMUNA, Fiscalía y comisarías trabajan conectados en tiempo real. La tecnología permite que las personas se enfoquen en lo esencial: proteger y prevenir.

La validación con 15 usuarios confirmó la necesidad del proyecto:

- 93% de las chicas usaría la app en una situación real
- 100% de los agentes considera que facilita su trabajo

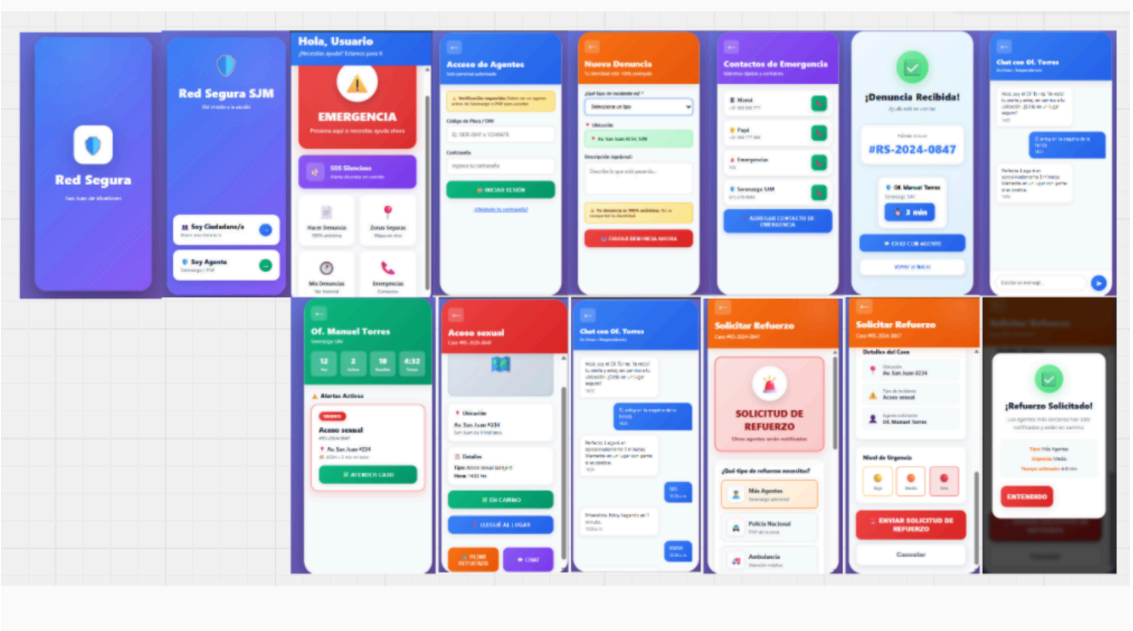
- Nivel de confianza promedio: 8.3/10
- 100% prefiere la app antes que llamar al 105

Los testimonios recogidos refuerzan esta validación: tanto usuarias como agentes manifestaron su interés y urgencia por que la solución se implemente.

2.2.2. Solución

En este proyecto, la primera versión que construimos fue un prototipo de baja fidelidad. Para avanzar más rápido en la etapa inicial, nos apoyamos en herramientas de inteligencia artificial que nos ayudaron a dar forma a la estructura básica de la aplicación sin perder tiempo en detalles visuales que aún no eran prioritarios.

Figura 4. Prototipo de Baja Fidelidad



Las pantallas abarcaban desde el ingreso a la aplicación hasta funciones clave como el formulario de denuncia con campo de ubicación y descripción, una sección de contactos de emergencia

de la PNP, Serenazgo y Ransa, un chat entre el ciudadano y el agente, y vistas de seguimiento de casos con notificaciones.
Las pantallas muestran desde la entrada a la aplicación hasta funciones específicas como el formulario de denuncia, donde se pide ubicación y descripción del problema, el acceso a contactos de emergencia de instituciones como la PNP, Serenazgo y Ransa, y un chat directo para mantener comunicación con la víctima. También incluimos vistas para el seguimiento de casos y notificaciones.

Una parte que consideramos muy importante fue salir a preguntar directamente a las personas que iban a usar la app. Hablamos con vecinos y policías del distrito, y esas conversaciones nos abrieron los ojos. Los ciudadanos nos contaron que querían tener los números de emergencia siempre disponibles sin tener que buscarlos, así que los integramos directamente en el perfil del usuario. Los agentes, por su parte, nos explicaron que en situaciones de riesgo necesitan pedir apoyo de forma inmediata, lo que nos llevó a añadir una opción para solicitar refuerzos desde su propio perfil.

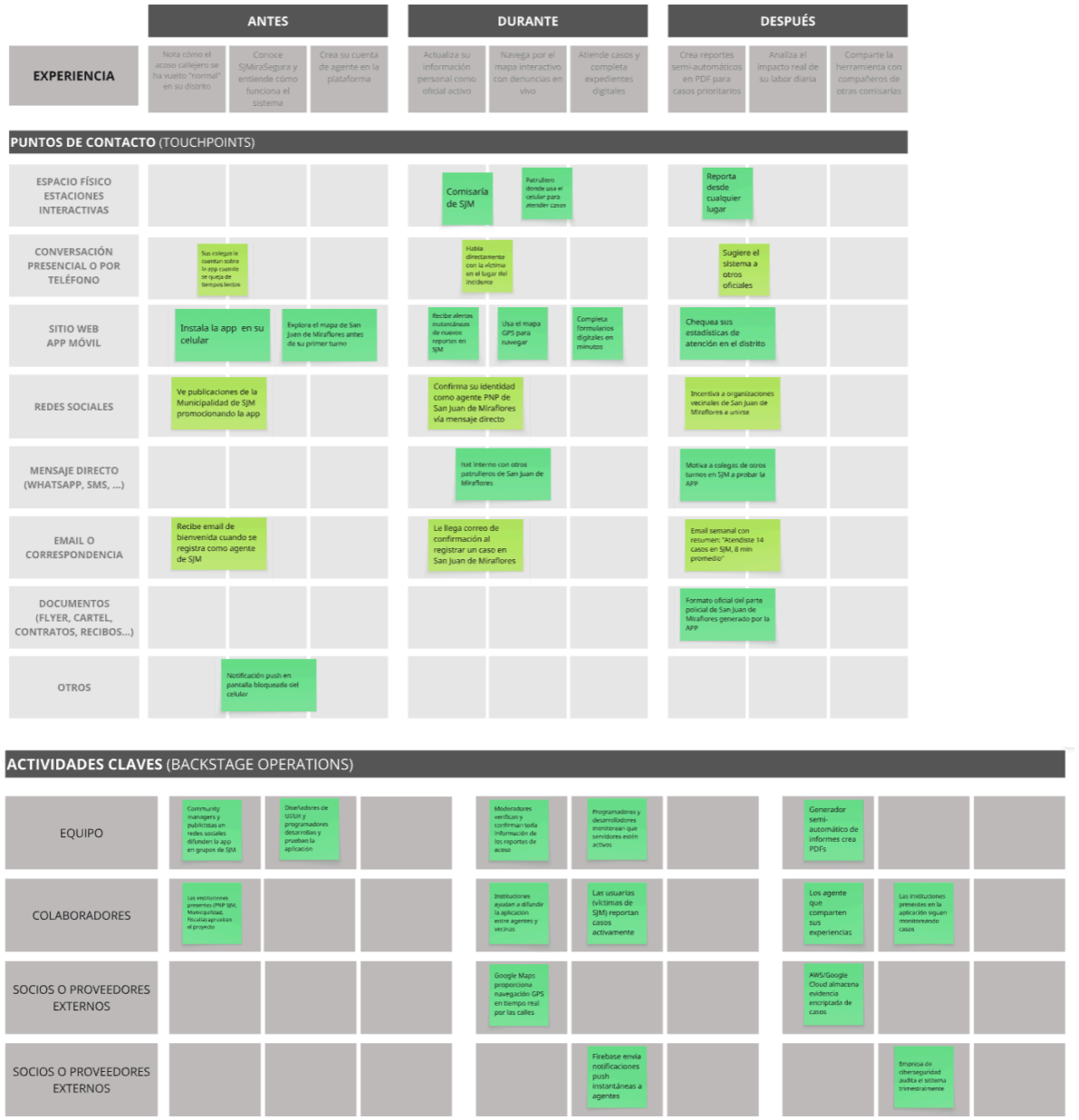
También hubo un cambio de nombre que para nosotros tuvo mucho significado. La app se llamaba originalmente "Red Segura", pero sentíamos que era un nombre genérico que no conectaba con la gente del lugar. Decidimos llamarla "SJMiraSegura" para que cada vecino de San Juan de Miraflores sintiera que esta herramienta fue pensada y construida para su comunidad.

Al finalizar esta etapa, recogimos opiniones del equipo que nos permitieron ver con claridad qué aspectos estaban funcionando y cuáles necesitaban ajustarse antes de avanzar a una versión más completa.

2.3. Diseñar el servicio

2.3.1. Blueprint del servicio

Figura 5. Blueprint del Servicio



El Blueprint del servicio SJMiraSegura resume la experiencia de los agentes de seguridad en tres momentos clave: antes, durante y después de la implementación del sistema. Este enfoque permite

comprender tanto lo que vive el usuario de forma directa como los procesos internos que sostienen el servicio.

En la etapa anterior, el oficial Manuel Torres identifica que el acoso callejero está normalizado en su distrito y se siente limitado por un sistema ineficiente. Al conocer SJMiraSegura mediante una capacitación institucional, entiende cómo la herramienta puede mejorar su trabajo. Luego se registra como agente validando sus credenciales oficiales. En esta fase, los principales puntos de contacto son las capacitaciones, la instalación y exploración inicial de la app, las publicaciones informativas en redes sociales, los correos de bienvenida y las notificaciones con recordatorios. Detrás del servicio, equipos de comunicación, diseño y desarrollo difunden y prueban la aplicación, mientras la gestión institucional articula el proyecto con entidades públicas.

Durante la etapa operativa, el agente mantiene su perfil actualizado, monitorea denuncias en tiempo real y gestiona casos mediante expedientes digitales. La comisaría funciona como base operativa y cualquier espacio público puede convertirse en punto de atención gracias a la movilidad de la app. El agente se comunica directamente con las víctimas, recibe alertas, utiliza navegación GPS y completa formularios digitales de forma rápida. También coordina con otros oficiales y recibe confirmaciones y documentos oficiales por correo. En segundo plano, los moderadores validan la información, el equipo técnico mantiene el sistema activo y se utilizan herramientas de navegación, notificaciones y almacenamiento seguro en la nube.

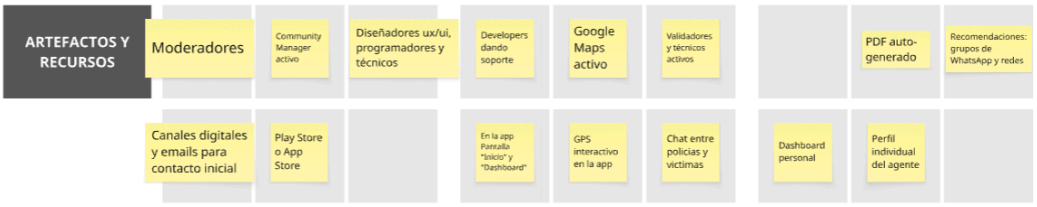
En la etapa después, el agente genera reportes en formato PDF, revisa estadísticas sobre su desempeño y comparte la herramienta con otros compañeros, promoviendo su adopción. Los puntos de contacto incluyen la revisión de métricas en la app, la difusión en redes sociales, la comunicación directa con otros agentes y

correos periódicos con resúmenes de gestión. Internamente, el sistema automatiza la generación de informes y asegura la conservación de los datos.

En conjunto, este blueprint muestra que SJMiraSegura funciona como un ecosistema integral que articula personas, canales y procesos para ofrecer una respuesta más eficiente, coordinada y sostenible frente al acoso sexual callejero en San Juan de Miraflores.

2.3.2. Artefacto(s)

Figura 6. Artefactos



La iniciativa SJMiraSegura se organiza a partir de un conjunto articulado de artefactos digitales y recursos humanos que operan de manera conjunta para asegurar el funcionamiento integral del ecosistema de seguridad ciudadana. Cada uno de estos componentes cumple un rol específico y fundamental, permitiendo una interacción coordinada y eficaz entre las víctimas, los agentes de seguridad y las instituciones involucradas.

En primer término, los moderadores representan el eje humano del sistema, ya que se encargan de supervisar, validar y gestionar adecuadamente la información que circula dentro de la plataforma. Esta labor se complementa con la función del Community Manager, responsable de sostener la presencia digital del servicio

y facilitar el primer contacto con los usuarios a través de canales digitales y correos electrónicos.

Desde el ámbito técnico, el servicio cuenta con un equipo conformado por diseñadores UX/UI, programadores y técnicos especializados, quienes se encargan del desarrollo, mantenimiento y mejora continua de la aplicación. A ello se suma el respaldo permanente de developers que garantizan su correcto funcionamiento. La disponibilidad de la app tanto en Play Store como en App Store asegura su accesibilidad para toda la población del distrito.

En cuanto a la arquitectura del servicio, se integra de manera activa Google Maps como herramienta de navegación, lo que permite la geolocalización en tiempo real de víctimas y agentes. Esta funcionalidad se refuerza con un GPS interactivo incorporado en la aplicación, facilitando un desplazamiento más rápido y eficiente hacia los puntos de atención. Asimismo, la plataforma dispone de validadores y técnicos activos que velan por la calidad, estabilidad y continuidad del servicio.

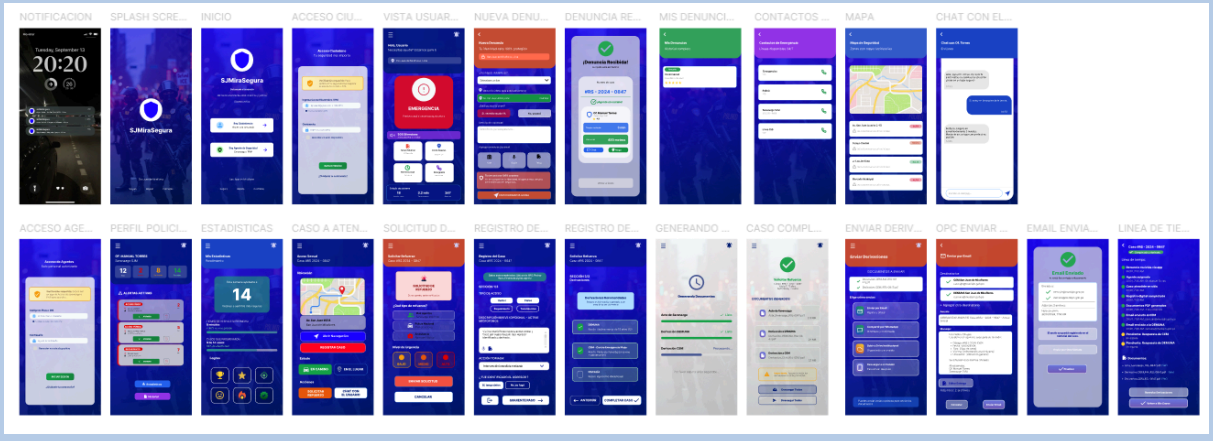
Para fortalecer la comunicación directa, la aplicación incorpora un sistema de chat que permite la interacción inmediata entre policías y víctimas, accesible desde la pantalla de inicio y el dashboard. Cada agente cuenta, además, con un perfil individual y un panel de control personal que le permite monitorear y gestionar en tiempo real los casos asignados.

Finalmente, uno de los artefactos más relevantes del sistema es el mecanismo de generación automática de archivos PDF, el cual permite crear documentos oficiales al cierre de cada caso, reduciendo significativamente la carga administrativa manual. Estos documentos pueden compartirse de forma ágil mediante grupos de WhatsApp y redes institucionales, optimizando la

coordinación entre el Serenazgo, la Policía Nacional del Perú, el Centro de Emergencia Mujer, la DEMUNA y la Fiscalía.

En conjunto, estos artefactos conforman una plataforma integral que brinda acompañamiento a las víctimas, fortalece la labor de los agentes de seguridad y contribuye a la construcción de una comunidad más informada, articulada y segura.

Figura 7. Prototipo de Alta Fidelidad



Con el feedback del primer prototipo, desarrollamos la versión final en Figma donde mejoramos todo: diseño, colores y funciones. Usamos azul para las pantallas principales porque transmite seguridad, rojo para emergencias, verde para confirmaciones y morado para contactos institucionales. Así el usuario sabe de inmediato dónde está y qué puede hacer.

Para los vecinos, el inicio es simple: un botón grande de emergencia, opciones para reportar denuncias y ver ayuda cercana. El formulario lo diseñamos pensando en que alguien puede estar asustado o apurado, entonces es súper directo: escoges el tipo de incidente, activas tu ubicación, describes lo que

pasa y puedes adjuntar fotos, audios o texto. También pusimos opción anónima por si alguien no quiere dar su nombre.

Cuando envían la denuncia, les aparece su número de caso, quién los va a atender, en cuánto tiempo llega y a qué distancia está. Pueden revisar todas sus denuncias anteriores, tener sus contactos de emergencia a mano (esto nos lo pidieron en las encuestas), ver un mapa de las zonas peligrosas y chatear directo con el agente.

Los agentes tienen un panel más completo. Ven cuántos casos han atendido en el mes, cuántos resolvieron y cuántos les faltan. También les salen alertas de casos activos organizadas por urgencia. Cuando les asignan un caso, ven todo: mapa con ubicación exacta, estado del caso actualizándose solo, y pueden pedir refuerzo si la situación se complica (esto también nos lo pidieron ellos en las encuestas). Al pedir refuerzo eligen qué necesitan: más personal, policía, ambulancia o bomberos, y qué tan urgente es.

Lo que más nos encantó fue el sistema de generación automática de documentos. Cuando el agente termina de atender un caso, completa un formulario de dos secciones y la app genera automáticamente tres documentos oficiales: Acta de Serenazgo, derivación a DEMUNA (para casos de menores o familia) y derivación a CEM (para violencia de género). Cada uno mantiene el formato que exigen estas instituciones.

El agente puede descargarlos juntos o por separado, y enviarlos por email, WhatsApp, subirlos al Drive institucional o guardarlos en su celular. Esta función reduce el tiempo de papeleo de 2 horas a solo 15 minutos, permitiendo que los agentes se concentren más

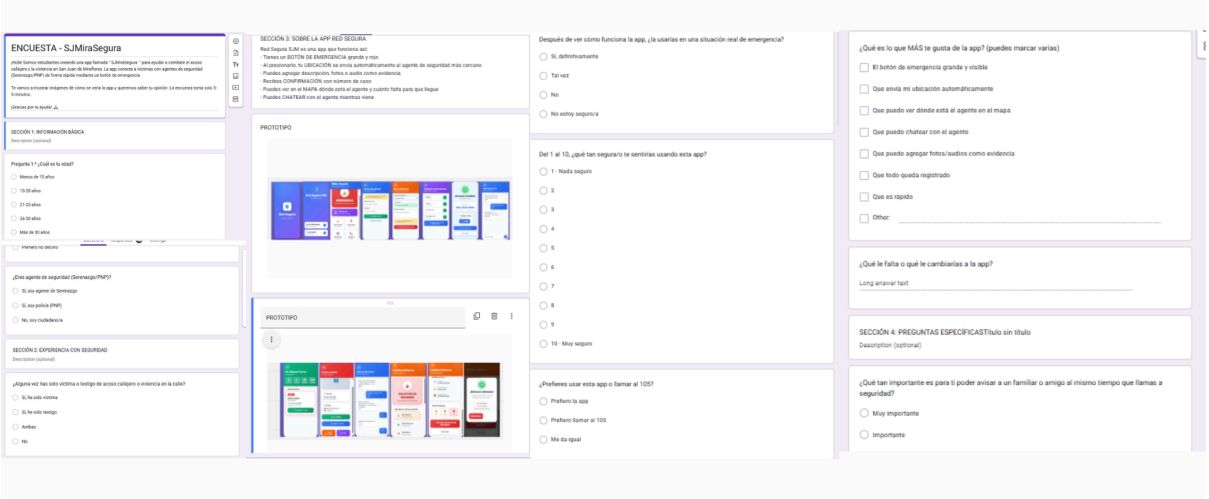
en atender casos que en llenar formularios.

Con este prototipo final logramos crear una herramienta completa que responde a las necesidades reales que identificamos en nuestras encuestas y conversaciones con la comunidad de San Juan de Miraflores.

2.3.3. Experimentos

Para validar nuestra propuesta utilizamos encuestas como método principal de experimentación. Diseñamos un cuestionario estructurado que nos permitiera recopilar información tanto cuantitativa como cualitativa sobre las experiencias, necesidades y expectativas de los usuarios potenciales de SJMiraSegura.

Figura 8. Experimentos



Encuestamos a 15 personas de San Juan de Miraflores, divididas en dos grupos clave: 60% ciudadanos y 40% agentes de seguridad (Serenazgo y PNP). Esta segmentación fue intencional, ya que queríamos entender las perspectivas de ambos lados: quienes necesitan reportar incidentes de seguridad y quienes los atienden en campo. Las preguntas abarcaron desde datos demográficos

básicos hasta experiencias previas con violencia callejera, preferencias sobre métodos de reporte, usabilidad del prototipo, y funcionalidades específicas que consideraban esenciales

El cuestionario incluía preguntas cerradas con escalas de valoración, opciones múltiples, y preguntas abiertas que permitieron a los participantes expresar sugerencias y comentarios adicionales. Además, les mostramos el prototipo de la aplicación para que pudieran evaluar su facilidad de uso y opinar sobre qué funcionalidades les resultaban más útiles o qué cambios sugerían.

Este método nos permitió obtener feedback directo y validar si las soluciones que estábamos diseñando realmente resolvían problemas reales que enfrentan día a día tanto los ciudadanos como los agentes de seguridad del distrito.

2.4. Resumen del Proyecto de Innovación

El proyecto plantea el desarrollo de una aplicación móvil orientada a enfrentar el acoso sexual callejero en el distrito de San Juan de Miraflores, como respuesta a diversas problemáticas identificadas, entre ellas la falta de conexión efectiva entre las víctimas y los agentes de seguridad, el temor a realizar denuncias, la invisibilización de los casos y la escasa articulación institucional, factores que contribuyen a la persistencia de la impunidad.

La propuesta integra un conjunto de herramientas digitales, tales como alertas georreferenciadas en tiempo real, mecanismos de denuncia anónima, un mapa GPS interactivo, un sistema de mensajería directa entre víctimas y agentes, un dashboard para la gestión de casos y la generación automática de documentos oficiales en formato PDF. Estos recursos están diseñados para transformar el miedo en una herramienta de empoderamiento,

convertir cada denuncia en información útil para la prevención y optimizar de manera significativa los tiempos de respuesta de las instituciones responsables.

El funcionamiento del servicio se estructura en tres etapas principales. En una fase previa a la intervención, los agentes reciben capacitación, instalan la aplicación y se familiarizan con el mapa del distrito. Durante la atención de los casos, acceden a alertas inmediatas, administran expedientes digitales y mantienen comunicación directa con las víctimas desde cualquier punto del territorio. Finalmente, en la etapa posterior, se generan reportes automáticos, se analizan indicadores de desempeño y se promueve la difusión de la herramienta entre otros agentes, fortaleciendo de forma progresiva la red de seguridad ciudadana del distrito.

III. Conclusiones y recomendaciones

%1.1. Conclusiones

Después de todo este proceso de investigación, diseño y validación, llegamos a algunas conclusiones importantes sobre SJMiraSegura que queremos compartir.

Lo primero que descubrimos es que el problema del acoso callejero en San Juan de Miraflores no es solo que pase, sino que hay una desconexión enorme entre las chicas que lo sufren y los agentes que podrían ayudar. Hablando con las víctimas nos dimos cuenta de que muchas no denuncian porque tienen miedo, no saben cómo hacerlo, o sienten que no va a servir de nada. Y conversando con los agentes vimos que ellos sí quieren ayudar, pero el sistema actual los hace perder un montón de tiempo en papeleo y no les da herramientas eficientes. SJMiraSegura básicamente conecta estos dos mundos que deberían estar trabajando juntos pero que antes no tenían forma de hacerlo bien.

Lo segundo es que cuando validamos la app con gente real, los resultados confirmaron su necesidad. El 93% de las chicas dijo que la usaría en una emergencia real y el 100% de los agentes consideró que facilitaría su trabajo. Esto demuestra que tanto víctimas como agentes realmente necesitan esta herramienta. La app está hecha para resolver problemas concretos: que lleguen rápido, que puedas denunciar de forma anónima si tienes miedo, y que los casos no se pierdan entre papeles.

Y lo tercero es que nos dimos cuenta de que SJMiraSegura es más que una app. Es un sistema completo donde las chicas que denuncian, los agentes que responden, el CEM, la DEMUNA y la Fiscalía trabajan conectados con la misma información en tiempo real. Además, cada caso registrado identifica zonas peligrosas y horarios críticos, entonces no solo ayudas a quien denuncia en ese momento, sino que generas datos para prevenir futuros incidentes. Eso es lo que más nos emociona del proyecto.

%1.2. Recomendaciones

Basándonos en todo lo que aprendimos, tenemos algunas recomendaciones súper concretas para que SJMiraSegura realmente funcione.

Primero, nosotras creemos que lo mejor sería empezar con un piloto chiquito pero bien hecho. Proponemos trabajar durante tres meses con unos 20 agentes en las zonas donde más pasan estos casos. Lo importante es que estos agentes reciban una capacitación completa, no solo de cómo usar la app, sino también de cómo atender a las víctimas con empatía y perspectiva de género. Un piloto así nos permitiría ver qué funciona, qué hay que arreglar, y tener resultados reales que mostrar antes de lanzarlo a todo el distrito.

Segundo, necesitamos que las instituciones se comprometan de verdad. No basta con que la app esté bonita si después la Municipalidad, la Policía, el CEM y la DEMUNA no la usan o no están coordinados. Hay que hacer reuniones, firmar convenios, capacitar a todos, y asegurarnos de que cuando una chica denuncie, su caso sí va a tener seguimiento en todas las instituciones que tienen que intervenir. También pensamos que sería bueno buscar el apoyo de organizaciones como ONU Mujeres que ya trabajan estos temas, porque ellos tienen experiencia y recursos.

Tercero, tenemos que medir resultados constantemente. No podemos lanzar la app y olvidarnos. Hay que estar revisando cada mes cuánto tiempo tardan en llegar los agentes, cuántos casos se están cerrando bien, si las usuarias están contentas, si los agentes realmente la están usando. Estos datos nos van a decir si estamos cumpliendo el objetivo o si hay que hacer cambios. Durante el piloto esto es súper importante porque ahí es cuando podemos ajustar todo antes de crecer.

Y cuarto, si el piloto funciona bien, definitivamente hay que pensar en llevarlo a otros distritos. Lugares como Villa María del Triunfo o Villa El Salvador tienen problemáticas parecidas y podrían beneficiarse un montón. Para eso tendríamos que documentar todo lo que aprendimos, hacer materiales de capacitación que se puedan usar en otros lados, y mostrarle a otras municipalidades que esto sí funciona. SJMiraSegura podría convertirse en un modelo que se replique en todo Lima.

Finalmente, recordamos que ninguna app elimina el acoso por sí sola. SJMiraSegura es una herramienta que debe ir acompañada de educación, mejoras urbanas y compromiso institucional real. Es nuestro aporte para que las mujeres de San Juan de Miraflores caminen seguras por su distrito.

IV. Referencias Bibliográficas

Congreso de la República del Perú. (2015). *Ley N° 30314: Ley para prevenir y sancionar el acoso sexual en espacios públicos*. El Peruano. https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/ley-para-prevenir-y-sancionar-el-acoso-sexual-en-espacios-ley-n-30314-1247880-1/

Defensoría del Pueblo. (2023). *Informe Defensorial sobre acoso sexual en espacios públicos*. https://www.defensoria.gob.pe/

Defensoría del Pueblo. (2024). *Supervisión de la implementación de la Ley N° 30314 en las regiones del Perú*. https://www.defensoria.gob.pe/

Defensoría del Pueblo. (s.f.). *Problemáticas específicas en San Juan de Miraflores*. https://www.defensoria.gob.pe/

Infobae. (2024). *Acoso sexual en espacios públicos: 91% de víctimas no recibe ayuda en Perú*. https://www.infobae.com/peru/

Instituto de Opinión Pública de la PUCP. (2021). *Encuesta sobre acoso sexual callejero en el Perú*. https://iop.pucp.edu.pe/

La República. (2024). *San Juan de Miraflores: 92.8% de residentes percibe inseguridad*. https://larepublica.pe/

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2021). *Estadísticas sobre acoso sexual en vía pública*. https://www.gob.pe/mimp

ONU Mujeres. (2024). *Programa Ciudades Seguras para Mujeres y Niñas*. https://www.unwomen.org/es/what-we-do/ending-violence-against-women/creating-safe-public-spaces

Plan International Perú. (2020). *Programa Ciudades Seguras para Niñas*. https://plan-international.org/peru/

V. Anexos

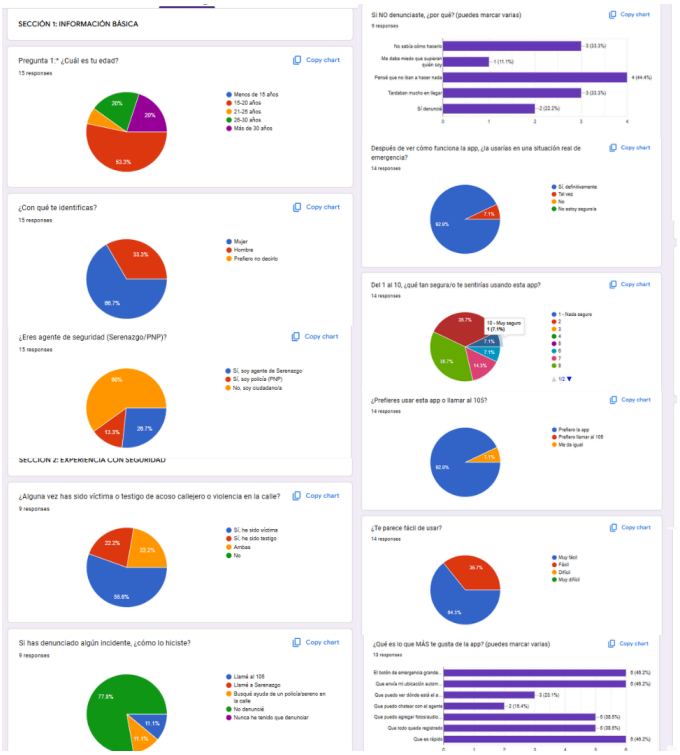
%1.1. Entrevistas

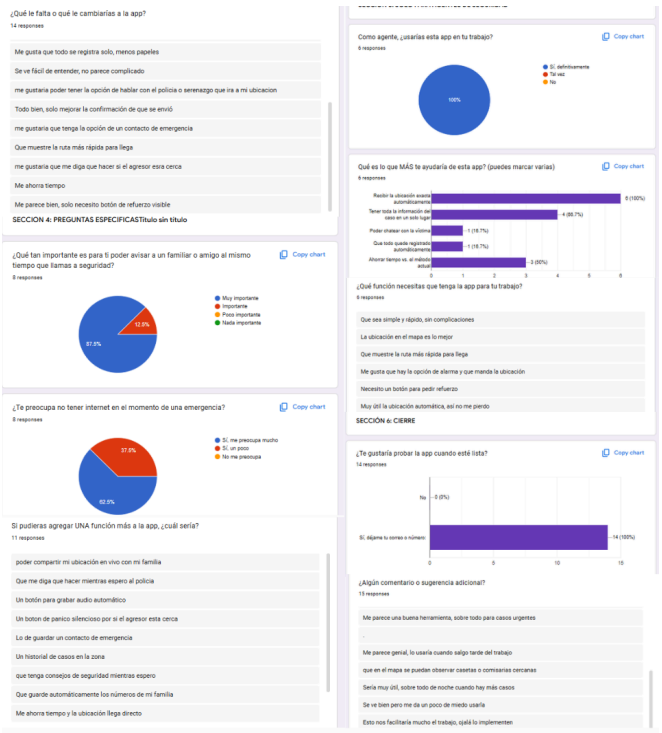
https://drive.google.com/drive/folders/1ZMGSh6f3QRgsjLZLWjL9_OtzpCgLiXFD?usp=sharing

%1.4. Prototipo en Figma

https://www.figma.com/design/HhhXacK4UdirRVZcqxfkPe/Red-Segura-SJM-%E2%80%93-Prototipo-Mobile-UX-UI?node-id=0-1&t=cZIRB6mjXHjKtVVr-1

%1.3. Resultados de la encuesta





%1.4. Observaciones

OBSERVACIÓN

COLOCA AQUÍ TODO LO QUE HAN DESCUBIERTO EN LA OBSERVACIÓN

ZONA 1
PUENTE PRÓCERES (FRENTE AL MALL PLAZA SUR)
Lo que vi:
Hay bastante patrullaje policial en motos durante la mañana y tarde (hasta las 6pm aprox)
En las noches casi no se ve policías
Es una zona super movida: mucha gente va al mall, paraderos llenos de combis y micros
Escolares salen entre 1-3pm, se juntan en grupos y se van rápido
La iluminación es decente por las luces del mall, pero en los costados está más oscuro

ZONA 2
2-. PARQUES AL INTERIOR DE SJM
Primera impresión: Los parques se ven bien desolados. No hay casi nada de infraestructura y poca gente los usa para recrearse. La mayoría solo pasa de camino.
¿Quiénes están en los parques?
Grupos de hombres adultos conversando
Chicos jóvenes (varones) en las esquinas
Algunas familias con niños chiquitos los fines de semana
Las chicas adolescentes SIEMPRE van en grupo, nunca solas

Las chicas caminan rápido, sobre todo cuando van solas. Después de las 6pm siempre van en grupo, nunca solas. Evitan mirar a grupos de chicos y muchas fingen que hablan por teléfono para sentirse más seguras. Se quedan cerca de bodegas o donde hay luz, y nunca usan los parques en la noche - están completamente vacíos de presencia femenina joven.



