ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA TOULOUSE LAUTREC

ALERTA PARQUE: Sistema digital de gestión preventiva para Serenazgo

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

PRESENTADO POR

Arabela Bartra Mujica
DNI: 41357473, Perú
ORCID: 0009-0009-8000-8259

PROYECTO DE INNOVACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE BACHILLER EN PUBLICIDAD Y MARKETING DIGITAL

PRESENTADO POR

Yuriko Norka Huerto Portal
DNI: 46775426, Perú
ORCID: 0009-0003-6108-9619

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-ID2020008563-ID0000027186-BARTRA-HUERTO.pdf

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::11391:559411402

Fecha de entrega
21 feb 2026, 9:40 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
21 feb 2026, 9:49 p.m. GMT-5

Nombre del archivo
Informe-ID2020008563-ID0000027186-BARTRA-HUERTO.pdf

Tamaño del archivo
39.0 MB

58 páginas

7679 palabras

42.686 caracteres

11% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

4%	Fuentes de Internet
0%	Publicaciones
10%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Dedicatoria

Dedicamos este proyecto a nuestras familias, por su apoyo constante y confianza durante todo el proceso académico.

Agradecimiento

Expresamos nuestro agradecimiento a todas las personas e instituciones que hicieron posible el desarrollo de este proyecto.

Agradecemos especialmente a nuestros docentes por su orientación académica y acompañamiento durante el proceso de investigación.

Asimismo, reconocemos la colaboración de los miembros del equipo de Serenazgo que participaron en la validación del prototipo y aportaron valiosos comentarios para su mejora.

Finalmente, agradecemos a nuestras familias por su apoyo constante a lo largo de nuestra formación profesional.

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 u oportunidad 5

2.1.4 Reto de diseño 6

2.2 Diseñar para crear valor 7

2.2.1 Propuesta de valor 7

2.2.2 Solución 7

2.3 Diseñar el servicio 10

2.3.1 Blueprint del servicio 10

2.3.2 Artefacto(s) 11

2.3.3 Experimentos 12

2.4 Resumen del proyecto de innovación 13

III. Conclusiones y recomendaciones 14

IV. Referencias Bibliográficas 16

V. Anexos 17

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1
Mapa de actores del sistema Alerta Parque 3

Figura 2
Prototipo del sistema Alerta Parque 8

I. Información general

1.1 Título del Proyecto de Innovación

ALERTA PARQUE: Sistema digital de gestión preventiva para Serenazgo

1.2. Resumen del Proyecto de Innovación

El proyecto de innovación Alerta Parque: Sistema digital para la gestión preventiva del Serenazgo en espacios públicos 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 limitada sistematización de información preventiva que actualmente dificulta la gestión anticipatoria del Serenazgo durante el patrullaje en parques urbanos, teniendo como población beneficiaria al personal de Serenazgo y, de manera indirecta, a la ciudadanía usuaria de espacios públicos (niñas, niños, adolescentes y familias).

La propuesta surge ante la necesidad de transformar un modelo predominantemente reactivo en uno preventivo, reduciendo la incertidumbre operativa mediante la consolidación y visualización de información histórica por zonas y franjas horarias. Para su validación inicial se seleccionaron los distritos de Miraflores y Lince, por presentar dinámicas urbanas diferenciadas en cuanto a densidad poblacional, afluencia peatonal y características del espacio público, permitiendo contrastar el funcionamiento del sistema en contextos distintos con miras a su futura escalabilidad a nivel metropolitano.

Se aplicó la metodología de resolución creativa de problemas con herramientas de Design Thinking, colocando al usuario como eje del proceso, y Lean Startup, orientada a validar hipótesis mediante experimentación iterativa. Se utilizaron herramientas como técnica persona para definir arquetipos de Serenazgo, mapa de actores para identificar la red institucional involucrada (Municipalidad, Policía Nacional, DEMUNA, centros de salud y ciudadanía), mapa de experiencia (Customer Journey Map) para comprender la dinámica del turno, lienzo de propuesta de valor para consolidar el concepto innovador y blueprint del servicio para estructurar los puntos de contacto del sistema.

La solución innovadora presentada en forma de propuesta de valor consiste en un sistema digital tipo “copiloto preventivo” que identifica zonas críticas mediante un semáforo de riesgo, permite el registro rápido de incidencias, genera alertas preventivas por horario, consolida información entre turnos y articula contactos institucionales. Se trata de un servicio digital orientado a fortalecer la continuidad operativa y la anticipación de riesgos, sin requerir infraestructura adicional, promoviendo un impacto social positivo alineado con el ODS 11: Ciudades y comunidades sostenibles.

Para la experimentación se diseñó un prototipo digital de baja y media fidelidad que simuló la experiencia completa del turno de patrullaje. Se realizaron pruebas de uso con personal de Serenazgo de Miraflores y Lince mediante escenarios simulados, evaluando comprensión de la información, tiempo de registro y percepción de utilidad. Los resultados preliminares mostraron alta aceptación del sistema y la percepción de que la información compartida mejora la anticipación y reduce la incertidumbre durante la jornada.

Se concluye que la solución propuesta tiene potencial para fortalecer la gestión preventiva del Serenazgo mediante la sistematización digital de información operativa y se recomienda desarrollar un piloto ampliado en más distritos de Lima Metropolitana para validar su escalabilidad, interoperabilidad institucional y sostenibilidad operativa a mediano plazo.

II. Descripción de la innovación

2.1 Investigar para diseñar

2.1.1 Actores del Proyecto

En el desarrollo del presente proyecto interviene un conjunto articulado de actores institucionales y sociales cuya interacción resulta fundamental para la gestión preventiva del espacio público urbano. En primer lugar, el personal de Serenazgo constituye el usuario directo del sistema, ya que es responsable del patrullaje preventivo y de la intervención temprana en parques y plazas. Asimismo, las municipalidades distritales, a través de sus áreas de Seguridad Ciudadana,

desempeñan un rol estratégico en la planificación, supervisión y coordinación de recursos humanos y tecnológicos vinculados al servicio.

De igual manera, la Policía Nacional del Perú participa como entidad complementaria en situaciones que requieren intervención formal ante la comisión de delitos. Por otro lado, la DEMUNA y otras entidades de protección infantil intervienen en casos que involucren a niñas, niños y adolescentes en situación de vulnerabilidad. Finalmente, la ciudadanía usuaria de los parques —familias, adolescentes y vecinos— constituye el beneficiario indirecto del sistema, dado que el fortalecimiento de la gestión preventiva impacta en la seguridad y habitabilidad del espacio público.

Mapa de Actores del sistema Alerta Parque

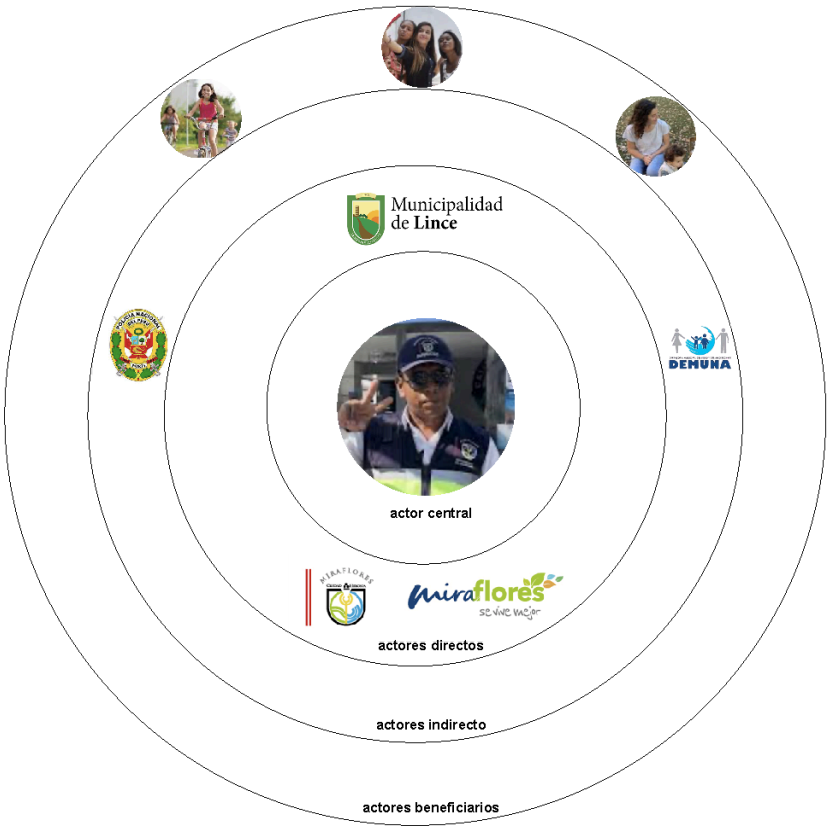


Figura 1. Mapa de actores del sistema Alerta Parque. Elaboración propia.

En consecuencia, el proyecto se sitúa dentro de un ecosistema interinstitucional en el que la coordinación y el flujo oportuno de información resultan determinantes para una gestión anticipatoria eficaz.

2.1.2 Contexto general

El proyecto se desarrolla en los distritos de Miraflores y Lince, ubicados en Lima Metropolitana, ambos caracterizados por alta densidad urbana, presencia activa de parques públicos y dinámicas sociales complejas en las que confluyen actividades recreativas, comerciales y, en el caso de Miraflores, también turísticas. Estas características convierten a ambos territorios en escenarios pertinentes para analizar la gestión preventiva del espacio público.

En primer lugar, Miraflores cuenta con un Plan Distrital de Seguridad Ciudadana 2024–2027 que prioriza la prevención del delito, la articulación interinstitucional y el uso de tecnología como herramienta estratégica para fortalecer la seguridad urbana (Municipalidad de Miraflores, 2024). De manera similar, Lince dispone de su propio Plan de Acción Distrital de Seguridad Ciudadana 2024–2027, el cual adopta un enfoque integral que no solo busca reforzar la presencia policial, sino también involucrar a las juntas vecinales y promover el uso de herramientas tecnológicas como cámaras estratégicamente ubicadas, postes inteligentes de monitoreo y drones para la vigilancia preventiva.

En este marco normativo y de planificación local, la Ley N.º 30314 establece medidas para prevenir y sancionar el acoso sexual en espacios públicos, reforzando la responsabilidad del Estado en la protección de personas vulnerables, especialmente mujeres, niñas y adolescentes (Congreso de la República del Perú, 2015). Esta disposición normativa evidencia la necesidad de fortalecer sistemas que permitan una vigilancia preventiva eficaz en entornos urbanos.

Asimismo, desde una perspectiva histórica, investigaciones sobre seguridad pública en Lima han señalado que la gestión del espacio urbano requiere no solo control reactivo frente al delito, sino también capacidad anticipatoria basada en información y gobernanza territorial (Piqueras, 1998). En consecuencia, la problemática

abordada por el presente proyecto no constituye un fenómeno reciente, sino una tensión estructural vinculada a la administración del espacio público.

Finalmente, el proyecto se alinea con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 11, orientado a promover ciudades y comunidades seguras, resilientes y sostenibles, al proponer una innovación en servicios públicos que fortalece la prevención sin requerir incremento de infraestructura física ni generar impacto ambiental adicional (Naciones Unidas, 2015).

2.1.3 Problema y oportunidad

En primer lugar, la problemática de seguridad y protección de poblaciones vulnerables en Lima Metropolitana constituye un desafío persistente. Según el boletín estadístico de la Defensoría del Pueblo del Perú (2024), entre enero y septiembre de 2024 se registraron más de 46,000 casos de violencia contra niñas, niños y adolescentes (0–17 años) en Lima Metropolitana, de los cuales aproximadamente el 35% correspondieron a violencia sexual. Estos datos provienen de los casos atendidos por los Centros de Emergencia Mujer, lo que evidencia no solo la magnitud del problema, sino también la necesidad de fortalecer mecanismos de prevención en espacios públicos.

En la misma línea, diversos estudios sobre seguridad urbana sostienen que las políticas centradas exclusivamente en la respuesta posterior al delito resultan insuficientes, y que la gestión del espacio público requiere capacidades anticipatorias sustentadas en información sistematizada (Piqueras, 1998). Asimismo, los planes distritales de seguridad ciudadana en Lima priorizan el uso estratégico de tecnología como herramienta de prevención (Municipalidad de Miraflores, 2024), lo que refuerza la pertinencia de soluciones digitales orientadas a mejorar la toma de decisiones operativas.

No obstante, a nivel operativo se identifica una brecha específica: el Serenazgo distrital no cuenta con un sistema digital preventivo compartido que consolide información histórica sobre zonas críticas, horarios sensibles y patrones recurrentes en parques y plazas. Esta ausencia genera diversas limitaciones, entre ellas:

- Intervenciones predominantemente reactivas.
- Dependencia de la memoria individual del agente.
- Pérdida de información entre turnos.
- Mayor incertidumbre durante el patrullaje preventivo.

En consecuencia, el problema no radica únicamente en la existencia de hechos delictivos o situaciones de riesgo, sino en la ausencia de un mecanismo estructurado que convierta registros aislados en insumos sistematizados para la toma de decisiones anticipatorias.

Por tanto, la oportunidad de innovación consiste en digitalizar y sistematizar la información preventiva generada durante los turnos de patrullaje, con el fin de convertir datos aislados en insumos estructurados para la toma de decisiones anticipatorias. Esta transformación permitiría fortalecer la gestión preventiva del Serenazgo sin requerir infraestructura física adicional, alineándose con enfoques contemporáneos de seguridad urbana basada en evidencia.

2.1.4 Reto de diseño

A partir del análisis del contexto territorial, las entrevistas realizadas al personal de Serenazgo, se identificó una brecha recurrente en la gestión operativa del patrullaje preventivo: la información relevante sobre zonas críticas, horarios sensibles y antecedentes de incidencia no se encuentra sistematizada ni compartida de manera estructurada entre turnos. Como resultado, la toma de decisiones se apoya principalmente en la experiencia individual y en la transmisión verbal, generando fragmentación informativa e incertidumbre durante la jornada.

Asimismo, el contraste entre los distritos de Miraflores y Lince permitió observar que, pese a sus diferencias urbanas, ambos comparten una necesidad común: fortalecer la capacidad anticipatoria del Serenazgo sin incrementar infraestructura física ni complejidad operativa. En este sentido, el análisis de actores, el lienzo de propuesta de valor y la identificación de dolores y ganancias del arquetipo consolidaron la hipótesis de que la oportunidad de innovación no radica en aumentar presencia reactiva, sino en mejorar la gestión preventiva mediante información compartida.

En consecuencia, el reto de diseño se formuló de la siguiente manera:

¿Cómo podríamos ayudar al Serenazgo a anticipar situaciones de riesgo en espacios públicos urbanos mediante un sistema preventivo compartido que reduzca la incertidumbre durante el patrullaje y fortalezca la continuidad entre turnos?

De este modo, el reto no se centra únicamente en la incorporación de tecnología, sino en mejorar la experiencia del usuario respecto a la usabilidad, claridad y utilidad de la información preventiva en contextos operativos reales.

2.2 Diseñar para crear valor

2.2.1 Propuesta de valor

En respuesta al reto de diseño planteado, y a partir del análisis de los dolores, necesidades y expectativas del arquetipo de Serenazgo, se formuló la siguiente propuesta de valor:

Alerta Parque ayuda al Serenazgo a anticiparse en lugar de reaccionar frente a situaciones de riesgo en espacios públicos urbanos, mediante un sistema digital de información preventiva compartida por turnos que identifica zonas críticas, horarios sensibles y patrones recurrentes de comportamiento.

De este modo, la propuesta no se orienta a sustituir la labor operativa del Serenazgo, sino a fortalecer su capacidad de decisión a través de información estructurada, clara y accesible durante el patrullaje. Asimismo, busca reducir la incertidumbre derivada de la fragmentación informativa entre turnos, promoviendo continuidad operativa y articulación interinstitucional.

Complementariamente, el sistema incorpora una interfaz pública dirigida a los vecinos, que traduce los registros preventivos en información clara sobre el estado del parque, indicando horarios recomendados, niveles de riesgo y franjas de mayor afluencia. Esta visualización permite que la ciudadanía tome decisiones informadas sobre el uso del espacio público, fortaleciendo la corresponsabilidad en la prevención y contribuyendo a mejorar la percepción de seguridad, especialmente para niñas, niños, adolescentes y familias.

En consecuencia, el valor diferencial del sistema radica en transformar datos dispersos en inteligencia preventiva, permitiendo que la gestión del espacio público evolucione de un enfoque predominantemente reactivo hacia uno anticipatorio.

2.2.2 Solución

En respuesta al reto identificado, se diseña *Alerta Parque* como un sistema digital preventivo orientado a fortalecer la gestión anticipatoria del Serenazgo en espacios públicos urbanos. La solución se configura como una herramienta tecnológica de apoyo a la toma de decisiones, concebida bajo un enfoque de diseño centrado en el usuario y validada mediante prototipos funcionales de baja fidelidad.

Prototipo de alta resolución del sistema Alerta Parque



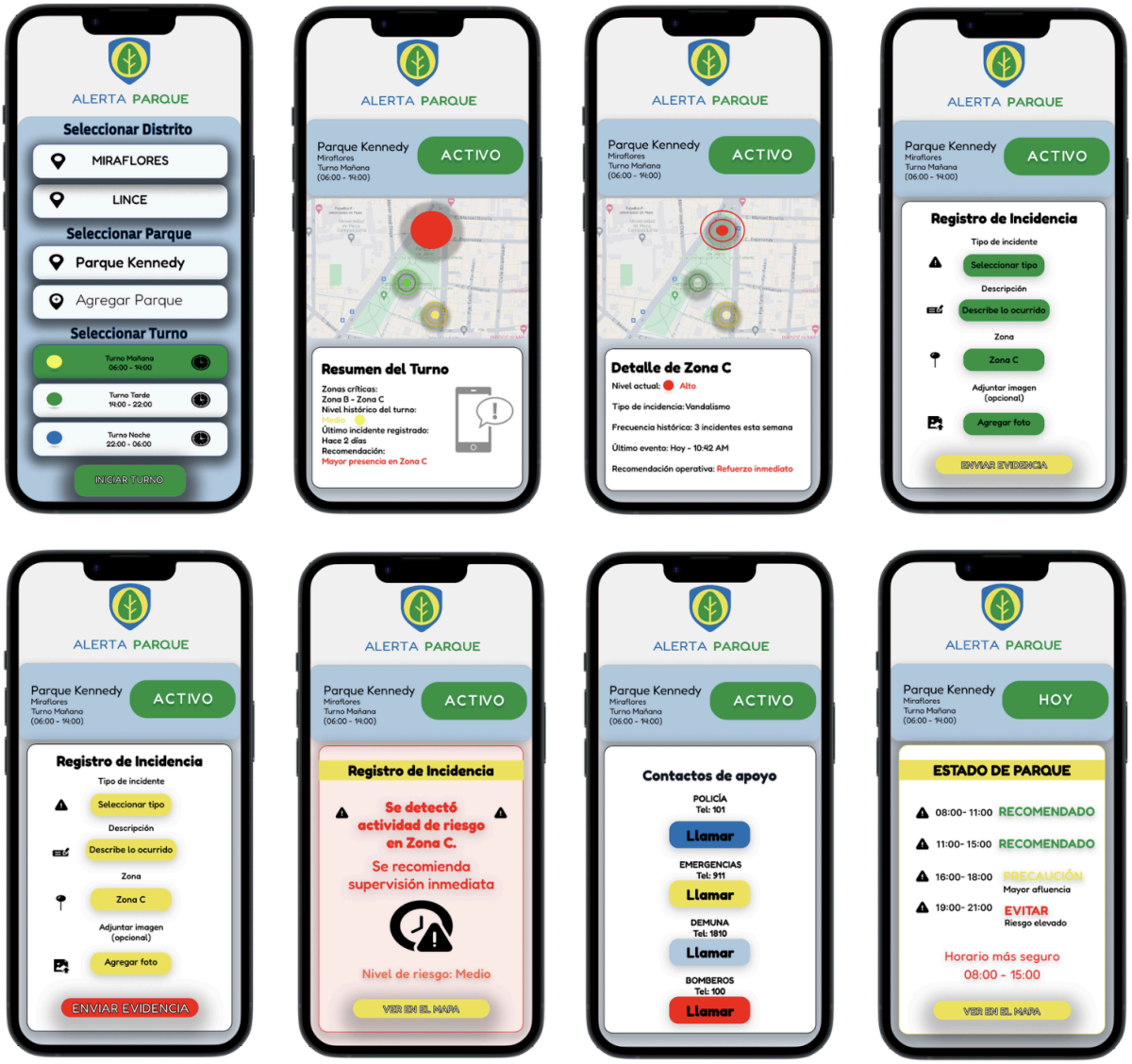


Figura 2. Prototipo del sistema Alerta Parque. Elaboración propia.

En términos operativos, el sistema funciona como un “copiloto preventivo” que acompaña al sereno durante su turno de patrullaje. Al iniciar la jornada, el usuario selecciona el parque y la franja horaria correspondiente; inmediatamente, el sistema despliega un mapa sectorizado con un semáforo de riesgo (bajo, medio y alto), construido a partir de registros históricos consolidados por turnos anteriores. De este modo, la información acumulada se transforma en conocimiento contextualizado que permite anticipar posibles situaciones de riesgo.

Asimismo, el sistema permite el registro rápido de incidencias mediante categorías predeterminadas (zona oscura, grupo conflictivo, mayor afluencia, entre otros), con el objetivo de no interferir con la dinámica del patrullaje. Cada registro se integra automáticamente a la base de datos compartida, alimentando un sistema de memoria preventiva que trasciende la experiencia individual del agente y fortalece la continuidad operativa entre turnos.

Adicionalmente, la solución incorpora una red de contactos institucionales integrada (Serenazgo Central, Policía Nacional, DEMUNA, centro de salud cercano y gestión de parques), facilitando la articulación interinstitucional en tiempo real. Esta funcionalidad posiciona a la aplicación no solo como un instrumento de registro, sino como un nodo digital de coordinación preventiva.

Finalmente, al cierre del turno, el sistema consolida la información relevante (zonas activas, número de incidencias y observaciones), garantizando la transferencia estructurada de conocimiento al siguiente equipo. De manera complementaria, el sistema integra un módulo de visualización pública dirigido a la ciudadanía, que traduce los registros preventivos en una interfaz simplificada del “estado del parque”. Esta pantalla informa a los vecinos sobre horarios recomendados, niveles de riesgo y franjas de mayor afluencia, utilizando un código visual claro (recomendado, precaución, evitar) basado en el análisis consolidado de datos operativos.

En consecuencia, *Alerta Parque* no reemplaza la labor del Serenazgo, sino que la potencia mediante el uso estratégico de información sistematizada y compartida, reduciendo la incertidumbre operativa y promoviendo una gestión urbana más anticipatoria y sostenible.

2.3 Diseñar el servicio

2.3.1 Blueprint del servicio

En coherencia con el enfoque de diseño de servicios, se desarrolla el Blueprint de *Alerta Parque* con el objetivo de visualizar la estructura operativa del sistema,

identificando la experiencia del usuario, los puntos de contacto y las actividades clave que sostienen la propuesta de valor.

En el nivel de experiencia, el Serenazgo selecciona distrito y turno, consulta el mapa de riesgo, registra incidencias en tiempo real y finaliza su jornada transfiriendo información al siguiente equipo. De manera complementaria, el ciudadano puede consultar el “estado del parque” a través de una interfaz pública que muestra horarios recomendados y niveles de riesgo. Esta secuencia transforma una práctica reactiva en un ecosistema de prevención anticipatoria y compartida.

En los puntos de contacto (touchpoints), la interfaz digital materializa el servicio mediante la pantalla de inicio de turno, el mapa sectorizado con niveles de riesgo, el módulo de registro de incidencias, el sistema de alertas preventivas, el resumen consolidado del turno y la pantalla pública de visualización del estado del parque para vecinos.

En las actividades clave (backstage operations), el sistema consolida automáticamente la información histórica, actualiza dinámicamente los niveles de riesgo por zona, organiza los registros por franja horaria y traduce los datos operativos en indicadores simplificados para la interfaz ciudadana, garantizando continuidad operativa entre turnos y coherencia en la comunicación pública.

Finalmente, el Blueprint integra los sistemas de apoyo institucional y genera evidencias trazables, como el historial compartido, los reportes consolidados y la actualización periódica de la información pública, fortaleciendo la gestión preventiva tanto a nivel interno como comunitario.

En síntesis, el Blueprint demuestra que Alerta Parque configura un sistema articulado que convierte datos dispersos en inteligencia operativa anticipatoria y prevención colaborativa, contribuyendo a una gestión urbana más sostenible.

2.3.2 Artefacto(s)

Como resultado del proceso de diseño, se desarrolló el prototipo digital *Alerta Parque*, concebido como el artefacto principal del servicio. Este prototipo materializa

la propuesta de valor al traducir la lógica preventiva en una interfaz operativa orientada a la anticipación.

El artefacto simula una aplicación móvil institucional para uso del Serenazgo e integra tres momentos del patrullaje: antes, durante y después del turno. Incorpora funciones clave como la activación del turno, la visualización de un mapa sectorizado con niveles de riesgo, el registro de incidencias en tiempo real, la generación de alertas preventivas y el resumen consolidado del turno.

Adicionalmente, el sistema incorpora un segundo artefacto complementario: una interfaz pública de visualización del “estado del parque”, dirigida a la ciudadanía. Esta pantalla traduce los registros preventivos en información simplificada mediante un código visual de niveles de riesgo (recomendado, precaución, evitar) y franjas horarias sugeridas. De esta manera, el artefacto no solo organiza información operativa interna, sino que también convierte los datos en orientación preventiva accesible para los vecinos.

En conjunto, los artefactos desarrollados permiten registrar eventos, estructurar información histórica y transformarla en soporte para la toma de decisiones anticipatorias, tanto a nivel institucional como comunitario, fortaleciendo la continuidad operativa entre turnos y promoviendo una prevención colaborativa del espacio público.

2.3.3 Experimentos

Con el propósito de validar la propuesta de valor, se realizaron pruebas exploratorias utilizando un prototipo de baja fidelidad que permitió simular el flujo general del servicio y recoger retroalimentación directa de usuarios potenciales (Serenazgo).

Durante estas sesiones, los participantes evaluaron la lógica del sistema, la claridad del mapa de riesgo y la funcionalidad del registro de incidencias. Como principal hallazgo, los serenos señalaron la necesidad de incorporar una red de contactos institucionales integrada dentro de la aplicación, que facilitara la coordinación inmediata con Serenazgo Central, Policía Nacional y otras entidades de apoyo. Esta

sugerencia fue incorporada posteriormente en el diseño del prototipo de alta fidelidad.

Debido a limitaciones de tiempo propias del cronograma académico, no fue posible realizar una validación formal del prototipo de alta resolución con los mismos usuarios. No obstante, los aprendizajes obtenidos en la fase de experimentación permitieron fortalecer la coherencia funcional del sistema y consolidar su enfoque preventivo.

2.4 Resumen del Proyecto de Innovación

El proyecto de innovación *Alerta Parque* propone el diseño de un sistema digital preventivo orientado a fortalecer la gestión anticipatoria del Serenazgo en espacios públicos urbanos. La iniciativa surge a partir de la identificación de una brecha operativa: la ausencia de un mecanismo compartido que consolide información histórica sobre zonas y horarios críticos, lo que limita la capacidad de anticipación durante el patrullaje.

Frente a esta problemática, se diseña un servicio estructurado bajo el enfoque de diseño centrado en el usuario, que articula experiencia operativa, puntos de contacto digitales y actividades clave institucionales. El resultado es un sistema que permite visualizar niveles de riesgo por zona, registrar incidencias en tiempo real, generar alertas preventivas y garantizar continuidad informativa entre turnos.

Adicionalmente, la propuesta incorpora un módulo de visualización pública que traduce los registros preventivos en información clara para la ciudadanía, indicando horarios recomendados y niveles de riesgo del parque mediante un código visual accesible. De este modo, la información operativa se convierte en una herramienta de prevención comunitaria que fortalece la seguridad percibida y promueve la toma de decisiones informadas por parte de vecinos, familias, niñas, niños y adolescentes.

El proyecto fue prototipado en versión de baja y alta fidelidad. La fase exploratoria permitió recoger retroalimentación directa de usuarios potenciales, incorporando

mejoras funcionales como la integración de una red de contactos institucionales dentro de la aplicación.

En síntesis, *Alerta Parque* no se limita a una solución tecnológica, sino que configura un modelo de gestión preventiva basado en la sistematización de datos y la inteligencia operativa compartida. De este modo, contribuye a promover espacios públicos más seguros e inclusivos, alineándose con el Objetivo de Desarrollo Sostenible 11.

III. Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

En conclusión, *Alerta Parque* demuestra que la digitalización y sistematización de información preventiva puede fortalecer la gestión anticipatoria del Serenazgo en espacios públicos urbanos.

El proyecto permitió identificar una brecha operativa relacionada con la ausencia de continuidad informativa entre turnos, lo que genera intervenciones mayormente reactivas. A través del diseño centrado en el usuario, se desarrolló un sistema que organiza la experiencia del patrullaje en tres momentos —antes, durante y después—, incorporando visualización de riesgo, registro de incidencias y transferencia estructurada de información.

Asimismo, la incorporación de un módulo de visualización pública amplía el impacto del sistema al traducir información operativa en orientación preventiva para la ciudadanía. De este modo, la propuesta no solo fortalece la toma de decisiones del Serenazgo, sino que también contribuye a mejorar la seguridad percibida y la corresponsabilidad en el uso del espacio público.

En consecuencia, la propuesta transforma datos dispersos en inteligencia preventiva compartida, alineándose con el ODS 11 y promoviendo espacios públicos más seguros, anticipatorios e inclusivos.

Recomendaciones

Se recomienda implementar una fase piloto del prototipo de alta fidelidad en un distrito, a fin de evaluar su funcionamiento en condiciones reales y medir su impacto preventivo.

Asimismo, se sugiere fortalecer la articulación interinstitucional y garantizar protocolos de seguridad de datos.

Finalmente, se propone evaluar su escalabilidad hacia otros distritos de Lima Metropolitana como modelo de innovación pública preventiva.

IV. Referencias Bibliográficas

Congreso de la República del Perú. (2015). *Ley N.º 30314, Ley para prevenir y sancionar el acoso sexual en espacios públicos*. https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/ExpVirPal/Texto_Consolidado/30314-TXM.pdf

Defensoría del Pueblo. (2024). *Defensoría del pueblo: Se registran más de 46,000 denuncias contra niñas, niños y adolescentes.* https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-se-registran-mas-de-46-000-denuncias-de-violencia-contra-ninas-ninos-y-adolescentes/

Municipalidad de Miraflores. (2012). *Ordenanza N.º 375-2012-MM*. https://www.gob.pe/institucion/munimiraflores-lima/normas-legales/2525075-375-2012-mm

Municipalidad de Miraflores. (2024). *Plan de acción distrital de seguridad ciudadana 2024–2027*. https://www.miraflores.gob.pe/aprueban-plan-de-accion-distrital-de-seguridad-ciudadana-2024-2027-para-miraflores/

Municipalidad de Miraflores. (2024). *Ordenanza 627-MM – Reglamento de Licencias de Funcionamiento*. https://www.miraflores.gob.pe/wp-content/uploads/2024/01/1.-ORD.-627-MM-REGLAMENTO-DE-LICENCIAS-DE-FUNCIONAMIENTO.pdf

Municipalidad de Lince. (2024). *Plan de Acción Distrital de Seguridad Ciudadana 2024-2027.* https://busquedas.elperuano.pe/dispositivo/NL/2247598-1

Naciones Unidas. (2015). *Objetivos de Desarrollo Sostenible*. https://sdgs.un.org/goals

Piqueras, M. (1998). *Buen gobierno, seguridad pública y crimen violento* [Tesis de maestría en Sociología]. Pontificia Universidad Católica del Perú. Facultad de Ciencias Sociales.

V. Anexos

Anexo A

Registro fotográfico del Parque Kennedy








Solo comida balanceada y paté.
¡Evita darles alimentos inapropiados!
miraflores


PROHIBIDO
EL COMERCIO
AMBULATORIO
Multa de
DECOMISO Y/O RETENCIÓN
DE MERCADERÍA
Miraflores




















RIPLE


NO
maltrates
las áreas
VERDES


Decálogo del buen vecino
En Miraflores, ¿ya eres vecino?
1. Pasea
6. Evita
2. Coloca bozal
7. No consume
3. Respeta
8. Conserva
4. Cuida
9. Estaciona
5. Contribuye
10. Utiliza
miraflores
se vive mejor

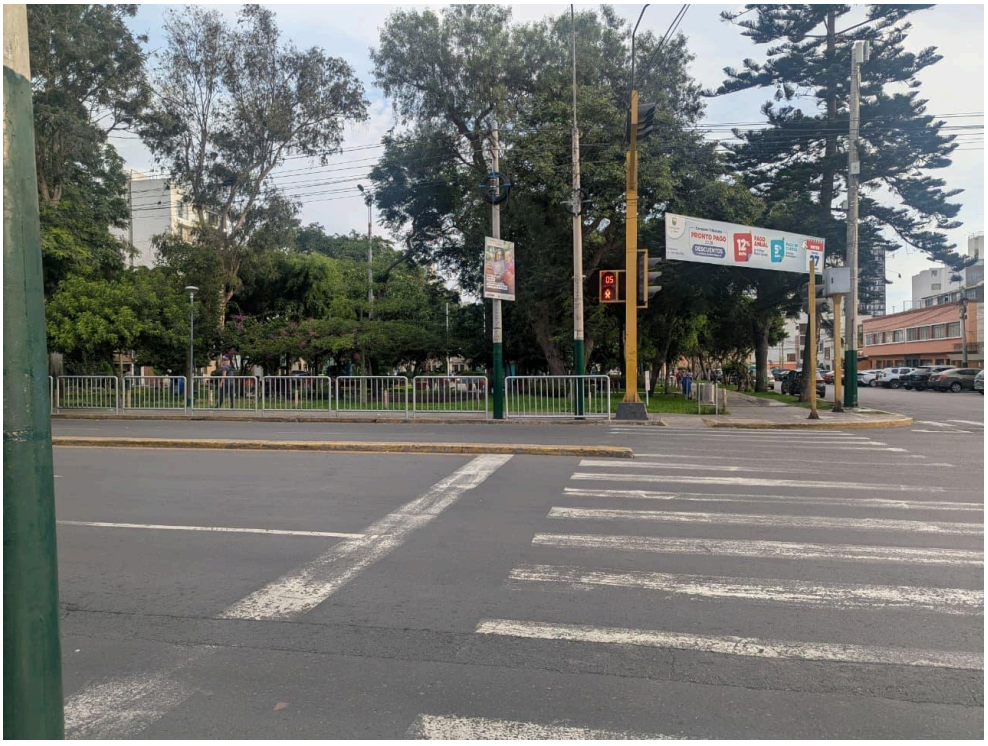

Zona autorizada
para la alimentación de gatitos
Denuncia cualquier acto de maltrato animal y/o abandono al siguiente teléfono:
617 - 7272
Anexo 7401
Ordenanza N°329/MM
miraflores
se vive mejor
Parque John F. Kennedy


En Miraflores está
PROHIBIDO
EL ABANDONO
DE ANIMALES
en la vía pública
Multa de
S/ 5150
Ordenanza N.° 480/MM
Miraflores



Registro fotográfico del Parque Los Bomberos










Ponte en
#ModoNiñez
Respetar
es proteger.
Motiva el talento
de tus hijas e hijos,
de acuerdo a sus
preferencias.
Municipalidad
de Lince


PUNTO
DE REUNIÓN
EN CASO
DE EMERGENCIA
Municipalidad
de Lince


EMERGENCY
HIKVISION



Anexo B

Registro fotográfico del personal de Serenazgo






SERENAZGO
SEGURIDAD CIUDADANA
LINCE

Anexo C

Guion de entrevistas aplicadas al personal de Serenazgo

GUION DE ENTREVISTAS

PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN:

¿Cómo Serenazgo y Policía Nacional gestionan la prevención en parques y plazas, y qué información necesitan para priorizar acciones que mejoren la habitabilidad del espacio público, considerando el uso de niñas y adolescentes?

RESULTADOS ESPERADOS:

Comprender cómo se toman decisiones preventivas.
Identificar criterios clave y vacíos de información.
Detectar oportunidades de mejora en la gestión del espacio público.

INTRODUCCIÓN: Las entrevistas se deben introducir contando a la persona participante de qué se va a tratar la entrevista y cuál es el objetivo. Si se va a grabar se debe pedir la autorización.

Hola, soy alumna de TLS. Estoy investigando cómo Serenazgo/Policía gestiona la prevención en parques y plazas para diseñar una herramienta de apoyo a su trabajo. ¿Me autoriza a grabar o tomar notas?

Sección 1: Las primeras preguntas de la entrevista ayudan a generar una atmósfera de confianza. Normalmente son las preguntas más fáciles y generales.

¿Cuál es su rol y qué responsabilidades tiene en relación con los parques y plazas,?

¿Cómo describiría un día típico de trabajo en algún espacio público?

Sección 2: Son preguntas más profundas y específicas.

¿Cómo deciden dónde y cuándo realizar acciones preventivas en parques y plazas?

¿Qué variables consideran más importantes para identificar zonas de riesgo?

¿Qué dificultades encuentran para anticiparse a situaciones de inseguridad?

¿Qué problemáticas de inseguridad son más frecuentes aquí y en qué horarios suelen presentarse? (por ejemplo, acoso callejero, conflictos, zonas oscuras)

Sección 3: Se hacen preguntas que piden al participante su visión del futuro, expectativas y conclusiones.

Desde su experiencia, ¿hay espacios públicos que niñas y adolescentes evitan? ¿Cómo lo detectan?

¿Qué tipo de información o herramienta les ayudaría a priorizar mejor su trabajo preventivo?

Cierre: Se pregunta a la persona participante si tiene algo más y se cierra la entrevista contando los próximos pasos.

¿Hay algo más que considere importante para mejorar la gestión preventiva del espacio público?

Anexo D

Transcripción de entrevistas realizadas

ENTREVISTA 1 SERENO MIRAFLORES

1. ¿Cuál es su rol y qué responsabilidades tiene en relación con los parques y plazas?

Lo que nosotros priorizamos es proteger el ornato, que es todo lo que son las áreas verdes. Como nosotros somos, digamos, la primera línea, o sea, ante cualquier consulta o solicitud que tenga el ciudadano, entonces nosotros nos preocupamos porque, por ejemplo, la gente no miccione en las calles, no miccione en las áreas verdes, o liberación del espacio público, que es, por ejemplo, no está permitido libar en la vía pública, consumir bebidas alcohólicas. Entonces nosotros nos encargamos de orientar a la persona para que, posterior a eso, no se le imponga una multa que, bueno, está penalizado por el área de fiscalización. Entonces nos apoyamos con el efectivo policial y con el personal de fiscalización en caso se tuviera que dar una multa si no responde a la orientación que le estamos dando. Entonces, por ese lado, liberar el espacio público, las áreas verdes, y bueno, cuidar que nadie rompa las plantas, se lleve las flores que están plantadas por el municipio, todo eso.

2. ¿Cómo describiría un día típico de trabajo en un espacio público?

Al servicio del público. O sea, al servicio del vecino, en realidad, porque lo que priorizamos es que se sientan cómodos los mismos vecinos, que sientan que estamos patrullando, ¿no? Que nos vean por las calles, que sientan que los apoyamos. No sé, tal vez hay una persona que se siente incómoda con alguna solicitud que tiene en su calle o por su cuadra. Entonces lo que hacemos es entrevistarnos con el vecino, tomar los datos, qué es lo que solicita. En este caso ahora tenemos el módulo Jorge Chávez, que nos ayuda bastante a tener más cercanía con el vecino.

Por el lado de, digamos, la seguridad ciudadana, más que nada, es un poco pesado esta zona. Más que nada, que a esta zona, a esta área, le llamamos microcentro, es denominado como el centro de Miraflores. Entonces es un poco más pesada porque

hay personas que vienen muy bien vestidas. Es difícil identificar al delincuente sin poder identificarlo. Entonces, no sé, puede venir una persona en traje y corbata y tranquilamente está robando autopartes de carros. Entonces es un poco difícil diferenciarlos. Porque, bueno, ya conocen el procedimiento y todo, incluso conocen nuestros horarios. Entonces, bueno, por ese lado es un poco complicado.

—Es que nuestros horarios son rotativos y son los mismos.
—Son los mismos siempre, ya. O sea, tenemos el relevo a la misma hora, y eso también es un poco…

3. ¿Cómo deciden dónde y cuándo realizar acciones preventivas en parques y plazas?

Ahora se ha tomado una acción preventiva hace unos dos meses aproximadamente del tema de los motorizados, que nosotros tenemos más motorizados que son los Titanes. Ellos se quedan hasta las… digamos, que mi servicio ahora empezó a las 3. Entonces ellos se quedan hasta las 2:50 del turno anterior para evitar cualquier hecho delictivo.

Se supone que ellos se tendrían que relevar 2:40. Quedan 10 minutos más para poder hacer el patrullaje respectivo. Y nosotros, que estamos para salir del servicio de las 3 de la tarde, salimos antes. O sea, yo estoy llegando acá 2:50, 2:55, más tarde. Entonces ya es una medida preventiva que se van a ir tomando también.

4. ¿Qué variables consideran más importantes para identificar zonas de riesgo?

Ya… en ese caso, para identificar zonas de riesgo, más que nada, es por horarios y por cómo se mueve la gente.
O sea, hay zonas que en el día son tranquilas, pero en la noche ya cambia totalmente, porque hay discotecas, hay bastante gente, hay consumo de alcohol, entonces ahí ya se pone un poco más pesado.
También influye bastante la iluminación, porque cuando hay zonas oscuras o que no funciona un poste, digamos, ahí es más fácil que se metan o que pase algo.
Otra variable serían las cámaras, porque si hay cámaras nos ayuda bastante, porque el operador puede ver cosas que nosotros no vemos a dos cuadras, ¿no?

Y también por antecedentes, o sea, lugares donde ya sabemos que se repite: robo de autopartes, personas sospechosas, o cosas así que ya se han dado antes. Entonces, más que nada, eso: horario, movimiento de gente, luz, cámaras y si ya ha pasado algo en ese punto.

5. ¿Qué dificultades encuentran para anticiparse a situaciones de inseguridad?

En ese caso serían las cámaras de seguridad. Las cámaras de seguridad serían bastante, porque el operador de cámaras, por ejemplo, ve a una persona que está sospechosa, ¿no? Yo no puedo verla porque no tengo visión de acá, lo que pasa de acá a dos cuadras, ¿no? Pero la cámara que está ahí sí tiene esa posibilidad de verlo. Entonces lo que hace es referir a la central, que la central es el nexo con la policía, los Titanes, los especialistas. Los especialistas son los choferes, los que manejan el vehículo.

Entonces es una línea más directa del operador de cámaras. Y ellos lo que hacen es radiarlo, y nosotros, por ejemplo, los tácticos o el mismo Titán, puede ir a acercarse.

Esa es una medida preventiva.

6. ¿Qué problemáticas de inseguridad son más frecuentes aquí y en qué horarios suelen presentarse? (por ejemplo, acoso callejero, conflictos, zonas oscuras)

Por ejemplo, en la calle de Las Pizzas, o la calle de Los Pinos, o la calle Bonilla, que está llena de discotecas. Suele ser fines de semana.

En tema de acoso o exhibición, últimamente no se ha visto eso. Pero años anteriores teníamos bastante personas con alteraciones mentales que venían al centro de GNI, pasaban desnudas. Y este, bueno, es el fastidio de ver a una persona desnuda. Entonces lo que procedíamos con esa persona era identificarla, llevarla a la comisaría y, bueno, lo alejábamos de todo el público.

7. Desde su experiencia, ¿hay espacios públicos que niñas y adolescentes evitan? ¿Cómo lo detectan?

No, la verdad, no. No hay un espacio que sea como que específicamente “no visites este lugar”.

8. ¿Qué tipo de información o herramienta les ayudaría a priorizar mejor su trabajo preventivo?
Yo creo que… herramienta… no lo podría decir. No sabría decirle.

9. Por ejemplo, ¿tiene un app? ¿Funciona el teléfono? Si yo llamo ahorita, ¿ustedes llegan o no? ¿O no llegan rápido?
Por ejemplo, usted lo que haría es comunicarse a la central. Entonces la central lo que hace inmediatamente es dirigirnos a nosotros, al punto que esté más cercano.

10. ¿Y cuánto tiempo se demora entre toda esa gestión, digamos? En que yo llamo, la central lo sube a ustedes y ustedes…
Es inmediato. Es más tardar cinco minutos, tres minutos, cuatro minutos.

11. ¿Hay algo más que considere importante para mejorar la gestión preventiva del espacio público?
Sí, yo creo que es un trabajo colectivo. O sea, es un trabajo entre vecinos, entre el sereno, entre la policía. O sea, creo que sí se unifica más eso en vez de… no sé, hay muchos casos en los que…

Bueno, esta zona, al menos Jorge Chávez, es en oposición, si no me equivoco, del alcalde. Entonces vienen a veces acá… a quejarse. Registran quejas. Entonces, hay un vecino que me dice, por ejemplo, ¿no? Quiero que saquen esos cordeles que han puesto. Hay personas que me dicen que no los saquen porque se meten los perros y orinan en el área verde. Entonces, es una opinión que está dividida y versada en todos los vecinos.

Entonces, ahí eso nos dificulta el trabajo a nosotros, que bueno, es lo que tenemos que hacer: registrar las quejas de los vecinos y referirlas para que vengan las áreas encargadas. Por ejemplo, este sería el área de áreas verdes y que se encargue. En este caso, por ejemplo, tenemos esto que no está funcionando, unos faroles, y lo referimos al área de obras públicas. Y se demoran en hacer el trámite porque como es todo el distrito que abarcan ellos nomás…

Entonces, yo creo que sería unificar más áreas, ¿no? Por ejemplo, el área de serenazgo, el área de fiscalización y el de tránsito. Yo, en mi opinión, creo que debería ser una sola. Tipo como los policías municipales que hay, no sé, en Chile, por ejemplo, que tienen… los argentinos. Entonces ellos, ¿qué hacen? Ponen las multas, pueden entrar a las propiedades, pueden ser sancionadores, orientadores. Bueno, en este caso tienen una responsabilidad más exigente, ¿no? Pero yo creo que ayudaría más.

Es una gestión que yo creo que en algún punto va a llegar, porque es cuestión de tiempo, a implementarlo en ese primer mundo. Pero bueno, va a tomar su tiempo, ¿no? Bueno. Espero que lo haga.

ENTREVISTA 2 SERENA MIRAFLORES

1. ¿Cuál es su rol y qué responsabilidades tiene en relación con los parques y plazas?

Mi rol es prevenir la delincuencia. Por ejemplo, yo estoy parada acá y allá, digamos, alguien está robando.Yo, parada, veo, visualizo… fácil. Agarro mi radio, aviso a la central en el momento… y ahí ya diferencio que es un robo. Nosotros lo diferenciamos así: robo es cuando tú lo presencias en el momento; hurto es cuando no lo ves, o sea, cuando ya pasó y tú no lo presencias.

2. ¿Cómo describiría un día típico de trabajo en un espacio público?

Normal, típico es que estoy parada acá y damos orientación a los vecinos. Los vecinos vienen y me preguntan alguna dirección o me preguntan algo que les molesta. Por ejemplo, ahorita yo estoy en prevención y tengo que recibir a los vecinos. Los vecinos vienen y se quejan, yo les tomo los datos.Hay un link que nosotros tenemos… yo anoto todo eso ahí. La queja la subo a la página web y lo mando para el área correspondiente, para que lo atiendan.Al momento no me acuerdo el nombre, cómo se llama… Pero es para prevención, para que se gestione.

3.¿Cómo deciden dónde y cuándo realizar acciones preventivas en parques y plazas?

No, no hacemos acciones preventivas. Lo único es lo que normalmente hacemos siempre. Por ejemplo, digamos que nos están poniendo acá en un parque y digamos que en esa parte no vamos… pero si vemos a un sereno, ya. De hecho, en ese lugar ya no va a pasar nada. Ya van a ir a otro lugar.

4.¿Qué variables consideran más importantes para identificar zonas de riesgo?

Por ejemplo, quizás la poca iluminación. Cuando demasiada gente y demasiados establecimientos así como los Tambo.

5.¿Qué dificultades encuentran para anticiparse a situaciones de inseguridad?

O sea, por ejemplo, si ahorita veo un robo…la problemática sería que no llegue la gente a tiempo. Porque por algún momento se está yendo la señal y no podemos avisar en el momento.

6.¿Qué problemáticas de inseguridad son más frecuentes aquí y en qué horarios suelen presentarse? (por ejemplo, acoso callejero, conflictos, zonas oscuras).

Siempre en los relevos. Por ejemplo, el puente Villena, que para oscuro. Simplemente en las horas de relevo. Siempre en los relevos.

7.Desde su experiencia, ¿hay espacios públicos que niñas y adolescentes evitan? ¿Cómo lo detectan?

No, siempre les he visto en todos lados.

8.¿Qué tipo de información o herramienta les ayudaría a priorizar mejor su trabajo preventivo?

No sé…

9. Por ejemplo, antes había un app donde podías mandar foto de algo deteriorado o un lugar con poca iluminación.... sigue existiendo?
Nada.

10. ¿Hay algo más que considere importante para mejorar la gestión preventiva del espacio público?
No sé… ¿sabes? Cuando alguien me pregunta así… como que no… yo pienso de nuevo y se me va, se me va todo. Y bueno… me quedé, me quedé… ya se me fue toda la cabeza.

ENTREVISTA 3 SERENA LINCE

1. **¿Cuál es su rol y qué responsabilidades tiene en relación con los parques y plazas?**

Nosotros, primeramente, somos personas que atendemos a las personas, a los niños, a los adolescentes, a todos los ciudadanos que vienen a este lugar, si de repente, tienen alguna inquietud. Cada persona, cada niño o cada contribuyente que viene tiene problemas de distintas índoles, en los parques puede haber, personas que son drogadictos, que toman bebidas alcohólicas. Más que todo dar recomendaciones y bueno también erradicar, porque como es un parque, es para que los vecinos de esta zona vengan y se sientan con más tranquilidad, que tengan más paz, por algo vienen a un parque..Y los niños también igual de esa manera, dar recomendaciones a los padres de familia, que a veces los dejan a los niños.vienen y juegan, a veces hay accidentes, entonces nosotros estamos ahí también para darles recomendaciones y más que todo y el apoyo. Si tienen accidentes llamar a la ambulancia para que ellos también puedan venir a hacer su labor, lo que tienen que hacer.

2. ¿Cómo describiría un día típico de trabajo en un espacio público?
Es que tiene que estar ahí vigilando, todo lo que pasa, comunicar todo lo que pasa en todo alrededor de nosotros, es el patrullaje a pie, al menos yo soy patrullaje a

pie. Patrullamos todas las calles, o sea, por donde nos mandan, porque hay camarógrafos también y los camarógrafos también nos mandan, los de cámaras de la central nos mandan también a qué lugares tenemos que ir, por decir, donde hay una novedad, hay una persona, un contribuyente que dice, oye, están robando o han robado, entonces ir a ese lugar y constatar, verificar. Y si es como dice, es verdad lo que dicen, entonces llamar al 801, un policía, para que ellos, porque ellos son los que intervienen, nosotros somos patrullajes.

3. **¿Cómo deciden dónde y cuándo realizar acciones preventivas en parques y plazas?**

Cada uno del serenazgo tiene un lugar donde le corresponde, a cada uno de nosotros, ¿no? En tal sitio y tal zona, entonces nosotros estamos patrullando junto con los motorizados y con los vehículos de carro.

4. **¿Qué variables consideran más importantes para identificar zonas de riesgo?**

Bueno, las zonas de riesgo, mayormente, donde están las zonas de meriticio, de la prostitución, mayormente, porque ahí es un poco más la movida, ¿no? Está por Arequipa, por Risso, mayormente por esas zonas de allá, hay tantos extorsionadores. Y con respecto a plazas y parques, en este caso-. Bueno, mayormente las zonas de riesgo son los parques, cuando hay zonas oscuras donde no, de repente no visibiliza bien, a veces el alumbrado público no está bien claro, por eso es que, mayormente por las arbolitos, están ahí, ahí es donde se esconde la gente que están tomando,

5. **¿Qué dificultades encuentran para anticiparse a situaciones de inseguridad?**

Como nosotros no somos la policía no podemos intervenir, a veces me ha pasado que no sé que pasó en otro turno, tengo que preguntar, si me informan antes de

patrullar y por la radio pero a veces uno se olvida porque tiene que estar atento a lo que pasa.

6. **¿Qué problemáticas de inseguridad son más frecuentes aquí y en qué horarios suelen presentarse? (por ejemplo, acoso callejero, conflictos, zonas oscuras)**

Como le digo, las zonas oscuras, aparte, a partir de las horas, como dicen, las horas puntas. Mayormente cuando ya la gente está, osea cuando hay bastante gente, y como están con los celulares también en la mano, entonces tenemos que dar recomendaciones, porque a veces parece mentira, la gente más bien no tiene conciencia, porque a veces estamos con los celulares andando y de repente nos arranchan y por un celular nos caemos en la pista y todo eso, ¿no? Y viene un carro y por todo eso también. Muchos padres no cuidan a sus hijos como tiene que ser, entonces nosotros debemos estar más atentos.

7. **Desde su experiencia, ¿hay espacios públicos que niñas y adolescentes evitan? ¿Cómo lo detectan?**

De repente puede ser porque justo en esta parte, no sé, está muy oscuro y de repente le pueden robar, o sea, más o menos cositas como esas, ¿no? bueno, mayormente, como les digo, se ven en los parques son pocos, porque como es, hay un personal que está encargado de los parques, entonces ellos están rondando a cada rato. Pero podría ser las zonas donde hay poca iluminación, ese es en el caso de la noche, pero durante el día el lado que está cerca al paradero porque la gente se amontona, están con sus celulares y eso es un peligro para todos. Nosotros mientras caminamos estamos observando, si vemos algo no sé por ejemplo algun comportamiento sospechoso, estamos observando.

8. **¿Qué tipo de información o herramienta les ayudaría a priorizar mejor su trabajo preventivo?**

Nos han dado chalecos, pero no a todos, porque a veces nosotros también corremos el riesgo, nos han agredido, más que todo la intervención también de acá es del policía, porque sí, el que se tiene que mover es el policía. pero la gente a veces parece mentira, pero tiene más confianza en el sereno que en el policía. Los vecinos vienen nos cuentan qué ha pasado, a veces les ayudamos, pero uno se olvida, no se tiene donde anotar, solo tenemos que estar atentos.

¿Si fuera alguna herramienta tecnológica?

Ahora está de moda eso de la inteligencia artificial, que me ayude a anotar o grabar todo lo que pasa pasa así no olvidarme (risas).

9. **Por ejemplo, antes había un app donde podías mandar foto de algo deteriorado o un lugar con poca iluminación.... sigue existiendo?**

No sé, no tengo conocimiento de eso

10. **¿Hay algo más que considere importante para mejorar la gestión preventiva del espacio público?**

Algo adicional. Bueno, creo que todo, como dice, nosotros mayormente en lo preventivo,sí conversamos, comunicamos, pero también, como dice, creo que tiene que estar todo de la mano, ¿no? El contribuyente, el sereno, el policía, camarógrafo, todo, todo en conjunto, porque si solo uno, La unión hace la fuerza. Es importante que todos ayudemos a tener información de lo que pasa a los alrededores o en el mismo parque, porque si nosotros no sabemos lo que pasa no vamos a poder ayudar, hacerle un buen seguimiento.

ENTREVISTA 4 SERENA DE LINCE

1. ¿Cuál es su rol y qué responsabilidades tiene en relación con los parques y plazas?

Debo cuidar el orden y la seguridad en los parques del distrito. Aquí en el parque Castilla realizamos patrullaje constante, observamos con mucha frecuencia el comportamiento de las personas que vienen al parque, estamos alertas con la seguridad de los niños, adolescentes, familias en general que vienen al parque, ahora en verano hay más niños, adolescentes, familias en los parques.

2. ¿Cómo describiría un día típico de trabajo en un espacio público?

Recorro el parque varias veces, a pie. Saludamos a los vecinos, verifico que todo esté tranquilo, revisamos las zonas menos transitadas y en las noches revisamos mucho las zonas más oscuras. Siempre estamos vigilando y atentos a cualquier situación sospechosa.

3.¿Cómo deciden dónde y cuándo realizar acciones preventivas en parques y plazas?

Nos guíamos de nuestra experiencia e intuición,los reportes que nos dan los vecinos y de los horarios donde hay más gente. Por ejemplo, en las tardes hay más niños y adolescentes, debemos enfocarnos más en ellos y en la noche que hay poca iluminación nos enfocamos más en los grupos que se reúnen y quieran generar peleas.

4.¿Qué variables consideran más importantes para identificar zonas de riesgo?

Principalmente la iluminación, la cantidad de personas que circulan por el parque, si hubo algún incidente anteriormente preguntamos. También las actitudes sospechosa nos revelan varias cosas

5.¿Qué dificultades encuentran para anticiparse a situaciones de inseguridad?

A veces es un poco difícil anticiparse porque los problemas pueden surgir de un momento a otro. También influye la falta de iluminación en algunas áreas o que no siempre se reportan los problemas a tiempo, cuando no hay comunicación con los vecinos, a veces es más difícil de poder hacer algo con tiempo.

6.¿Qué problemáticas de inseguridad son más frecuentes aquí y en qué horarios suelen presentarse? (por ejemplo, acoso callejero, conflictos, zonas oscuras).

Hay varias, hay casos de consumo de alcohol, algunas rencillas entre los jóvenes. Los incidentes mayormente suelen darse por la noche, cuando hay menos familia y más grupos de adolescentes, muchos padres no cuidan a sus hijos.

7.Desde su experiencia, ¿hay espacios públicos que niñas y adolescentes evitan? ¿Cómo lo detectan?

Sí hay, sobre todo aquellos que tienen poca iluminación, los que están más oscuros, o aquellos que están cerca a la pista. Los detectamos porque notamos que no se quedan mucho tiempo por ahí o simplemente los evitan. Muchos prefieren estar cerca de donde hay más gente o juegos, sobre todo la zona de niños o los juegos infantiles es donde paran más los padres con sus hijos. Incluso algunos vecinos comentan que no les gusta que sus hijos pases por ciertos lugares.

8.¿Qué tipo de información o herramienta les ayudaría a priorizar mejor su trabajo preventivo?

A veces no tenemos información clara o precisa de los problemas que han pasado, los reportes de incidentes, es importante porque los más vulnerables son los niños y también los adolescentes, yo también tengo un hijo y siempre pienso en los niños cuando estoy alerta en los parques. También quizá alguna herramienta como algún mapa así tipo GPS, pero que tenga las zonas con más peligro, eso nos ayudaría mucho para poder organizarme mejor con mis colegas

9. Por ejemplo, antes había un app donde podías mandar foto de algo deteriorado o un lugar con poca iluminación.... sigue existiendo?

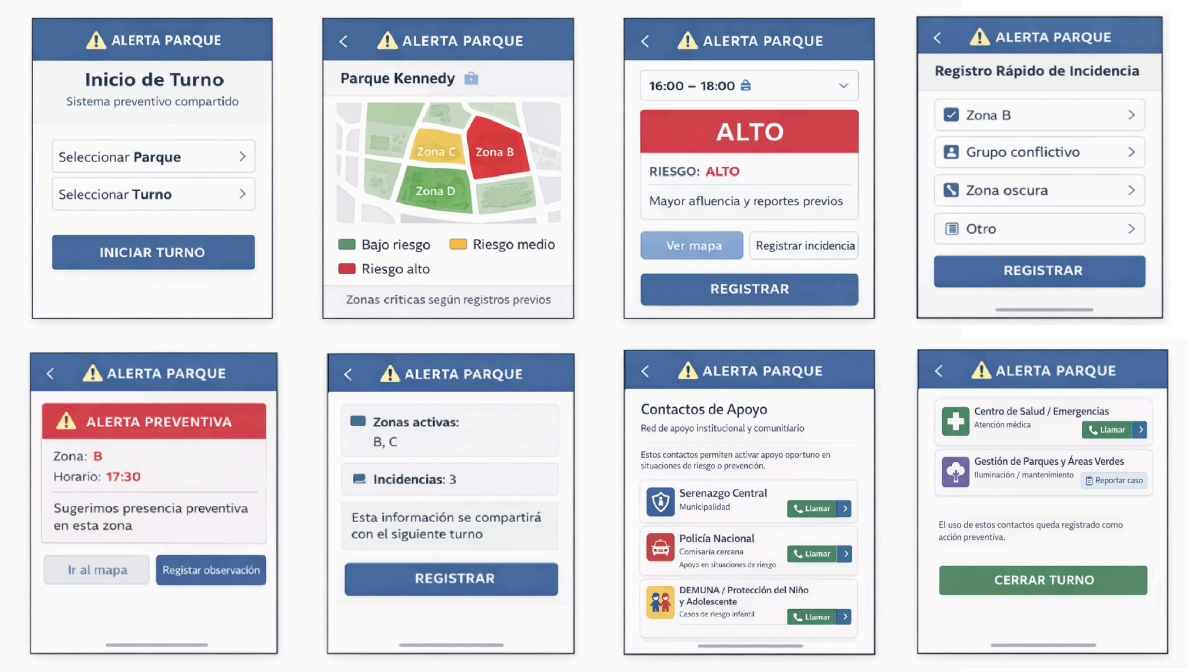
En algún momento escuché sobre eso, no recuerdo cuándo, pero yo particularmente no lo he visto.

10. ¿Hay algo más que considere importante para mejorar la gestión preventiva del espacio público?

Sería importante mejorar la iluminación, poder saber bien que ha pasado en cada turno, enterarme de manera más detallada para poder saber como actuar o estar más alerta. También el uso adecuado del parque, pienso que nos ayudaría a prevenir problemas y quizá reduciría la inseguridad

Anexo D

Prototipo de baja fidelidad



Anexo E

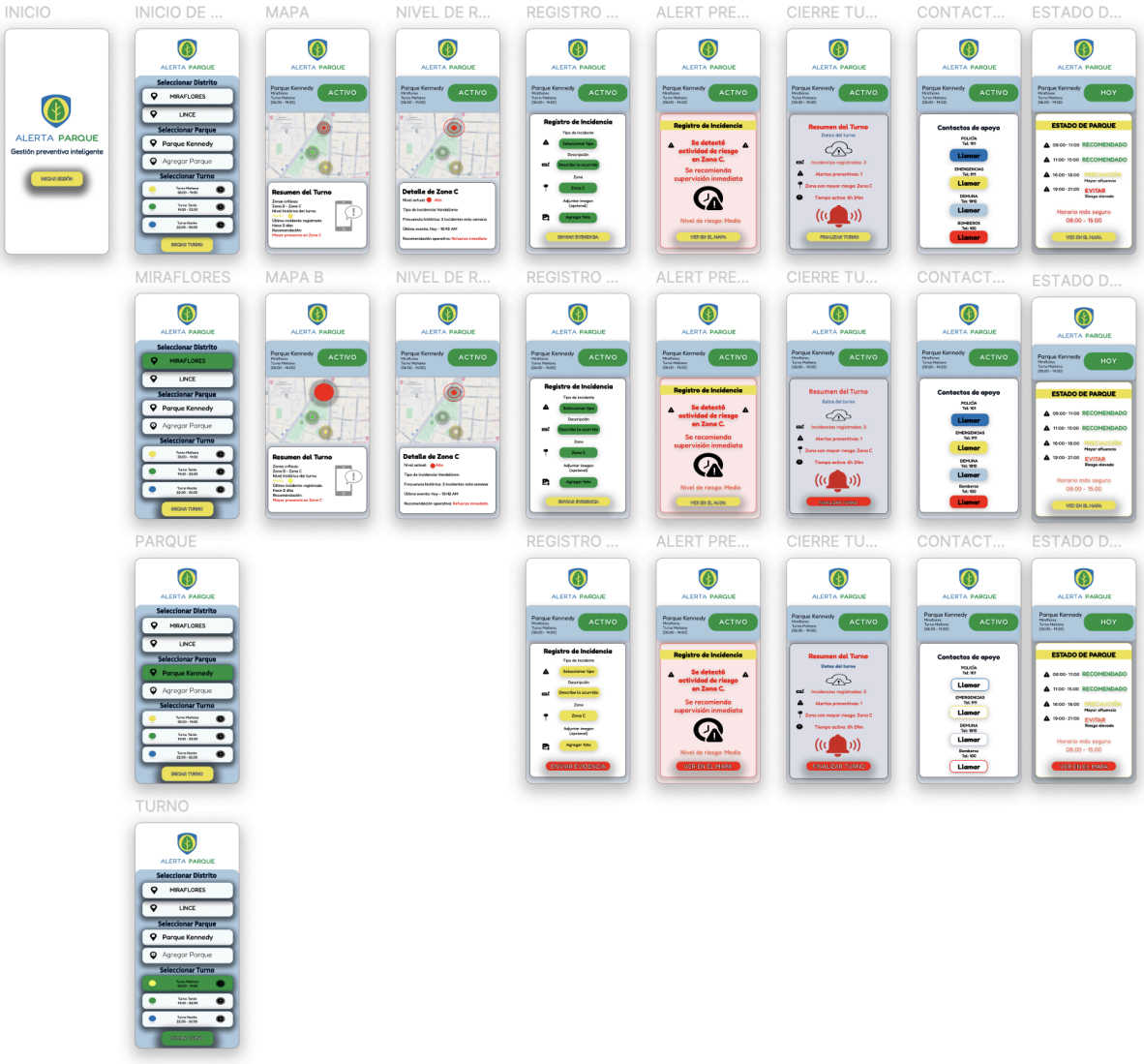
Registro fotográfico de la validación del prototipo de baja fidelidad.




AFORO
CAPACIDAD MÁXIMA
PERSONAS
SERENAZGO
MIRAFLORES
CIUDAD ABIERTA
MUNICIPALIDAD
DE MIRAFLORES
M-C

Anexo F

Prototipo de alta fidelidad desarrollado en Figma.



Anexo G

Identidad visual del sistema Alerta Parque.

