**ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA**

**TOULOUSE LAUTREC**

# NEXO: Sistema de alerta tempranas, trazabilidad de evidencia y mapeo de riesgo para la intervención rápida de Serenos en San Juan de Lurigancho

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

**PRESENTADO POR**

Jeamileth Trisha Tocas Jaimes
DNI: 72865724, Perú
ORCID: 0009-0009-4332-5781

**PROYECTO DE INNOVACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE BACHILLER EN ARQUITECTURA DE INTERIORES**

**PRESENTADO POR**

Jade Eileen Cenepo Merino
DNI: 75359162 - Perú
ORCID: 0009-0001-6025-9255

**ASESORES**

Flor de Lis Ibarra Ventocilla
DNI: 72750933
ORCID: 0000 - 0002 - 4004 - 5727

Miguel Angel Fernandez de la Cruz
DNI: 47126183
ORCID: 0009 - 0002 - 9502 - 5624

**JURADO**

Cesar Efrain Rojas Gordillo
Diego Antonio Espino Vejarano
Jasmine Erika Mora Sifuentes

**LIMA, OCTUBRE 2026**

# Informe-0000028059 -0000010309 -Tocas-Cenepo.pdf

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

## Detalles del documento

Identificador de la entrega
**trn:oid:::11391:634263089**

Fecha de entrega
**4 oct 2026, 11:20 p.m. GMT-5**

Fecha de descarga
**4 oct 2026, 11:21 p.m. GMT-5**

Nombre del archivo
**Informe-0000028059 -0000010309 -Tocas-Cenepo.pdf**

Tamaño del archivo
**2.7 MB**

**38 páginas**

**7892 palabras**

**45.143 caracteres**

# 18% Similitud general

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

## Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

## Fuentes principales

| | |
|---|---|
| 7% | Fuentes de Internet |
| 3% | Publicaciones |
| 16% | Trabajos entregados (trabajos del estudiante) |

*Este importante paso en mi vida está dedicado a mi familia, por haber sido mi soporte firme en todo momento.*

*A mi madre, un agradecimiento especial por su entrega, su constante preocupación por mi bienestar y la admiración infinita hacia su fuerza, la cual hoy rinde frutos al ver a sus cuatro hijos convertidos en profesionales.*

*Asimismo, a mis amigos, por su valiosa compañía en las noches de desvelo y por la motivación sincera compartida tanto en las buenas como en las malas.*

***— JAKE CENEPO***

*Dedico este logro a mi familia, por sentirse orgullosa de mí y acompañarme en cada paso de este camino.*

*A mi madre, por acompañarme y sostenerme durante todo este camino, por apoyarme en mis estudios y preocuparse siempre por mi bienestar. Hoy, verme convertida en profesional también es fruto de todo su esfuerzo, amor y confianza en mí.*

*Y a Minnie, por nunca dejarme sola y acompañarme en cada noche de estudio. Cuando necesité compañía, su patita siempre estuvo ahí.*

***— Trisha Tocas***

## Agradecimiento

*A nuestros docentes, por su guía constante, por estar presentes incentivándolos a seguir adelante y por desafiarnos siempre a mejorar; su vocación y apoyo fundamental no solo marcaron la diferencia en nuestro aprendizaje, sino que nos inspiraron a convertirnos en excelentes profesionales.*

*Asimismo, extiendo mi profunda gratitud al cuerpo de serenazgo y a cada una de las usuarias participantes. Su generosa colaboración y valioso tiempo fueron el motor principal que transformó una propuesta académica en una realidad con propósito; pues sin su voz, este proyecto no tendría el impacto social que hoy busca generar.*

***— Tocas y Cenepo***

## Agradecimiento personales

*Agradezco sinceramente que nos hayan acompañado en este camino a mi familia, por ser el pilar incondicional sobre el cual he construido cada uno de mis pasos; a mis amigos, por su apoyo sincero, su complicidad y por estar siempre presentes en cada etapa; y a mi pareja, por no dejar de confiar en mí ni un solo segundo, creyendo en mi potencial y siendo mi mayor impulso para alcanzar este gran logro.*

***— Jake Cenepo***

*Agradezco eternamente a mi mamá, por ser siempre un gran apoyo, por ayudarme y acompañarme en mis estudios, por preocuparse por mí y darme la fuerza para seguir adelante incluso en los momentos más difíciles.*

*A mis abuelitos, mamita y papito, por brindarme siempre sus palabras de aliento, su cariño y por estar presentes en cada etapa de este camino.*

*A mis hermanos, Adriano y Alinne, porque de alguna manera también fueron parte de este proyecto, aconsejándome, ayudándome y brindándome siempre su apoyo.*

*Y a mi mascota Minnie, por estar presente en cada paso, acompañarme en tantas noches de estudio y darme siempre su patita cuando más la necesitaba.*

***— Trisha Tocas***

## ÍNDICE DE CONTENIDO


**I. Información general 1**

1.1 Título del Proyecto de Innovación 1

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación 1

**II. Descripción de la innovación 2**

2.1 Investigar para diseñar 2

2.1.1 Actores del Proyecto 2

2.1.2 Contexto general 3

2.1.3 Problema u oportunidad 4

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 8

2.3 Diseñar el servicio 9

2.3.1 Blueprint del servicio 12

2.3.2 Artefacto(s) 17

2.3.3 Experimentos 20

2.3.4 Estructura de costos e ingresos 23

**III. Conclusiones y recomendaciones 26**

**IV. Referencias Bibliográficas 28**

**V. Anexos 28**

## ÍNDICE DE FIGURAS


**Figura 1:** *Ficha del Arquetipo Elena Gutiérrez Morales* **3**

**Figura 2:** Diagrama **5**

**Figura 3:**Lienzo de propuesta de valor **8**

**Figura 4:** Prototipo de baja fidelidad y exploración del sistema **10**

**Figura 5:** Figura 5: NEXO: Evolución del sistema y sus funcionalidades. 11

**Figura 6:** Concepto Argumental Final: NEXO **12**

**Figura 7:** Blueprint del servicio/ puntos de contactos **12**

**Figura 8:** Blueprint del servicio/ Actividades claves **13**

**Figura 9:** Inicio de app/página web **14**

**Figura 10:** Mapa operativo **15**

**Figura 11:** Cámara **15**

**Figura 12:** Incidentes **16**

**Figura 13:** Flyer de alerta preventiva **17**

**Figura 14:** Mapeo de actores entrevistados y hallazgos clave. **21**

**Figura 15:** Proceso de validación y evaluación del prototipo **23**

**Figura 16:** Tabla de costos **25**

# I. Información general

## 1.1 Título del Proyecto de Innovación

**NEXO:** Sistema de alerta tempranas, trazabilidad de evidencia y mapeo de riesgo para la intervención rápida de Serenos en San Juan de Lurigancho.

## 1.2 Resumen del Proyecto de Innovación

El proyecto de innovación NEXO se plantea en el contexto del área estratégica de desarrollo prioritario de Salud y bienestar social y la actividad económica de Otras actividades de servicio, busca garantizar una intervención más segura y efectiva ante situaciones de riesgo, mediante herramientas adecuadas y una mejor coordinación con la PNP, teniendo como población beneficiaria a los miembros de las fuerzas de seguridad local, especialmente el personal de Serenazgo, quienes requieren herramientas de registro y protección que aseguren la preservación de la evidencia y el respeto de los derechos fundamentales.

Se aplicó la metodología de resolución creativa de problemas con herramientas de Design Thinking para tomar como centro al usuario y Lean Startup para impulsar la implementación de los resultados, estas herramientas contemplan la colaboración y el pensamiento visual, como la técnica persona para plantear arquetipos y validar usuarios, mapa de actores para reconocer el contexto y mercado, mapa de trayectoria, para delinear la mecánica de la propuesta, canvas de propuesta de valor, para consolidar el concepto innovador, entre otras, que son presentadas en detalle en el documento a continuación.

La solución innovadora presentada en forma de propuesta de valor consiste en facilitar la gestión y coordinación de situaciones de riesgo entre Serenazgo y la PNP mediante un sistema digital integrado, se trata de un servicio compuesto por un sistema digital para el personal de Serenazgo, una cámara corporal incorporada al uniforme donde se registrara cada movimiento y herramientas de comunicación. El sistema permite recibir y gestionar alertas, visualizar la ubicación del personal disponible, registrar incidencias, organizar evidencias y realizar el seguimiento de cada caso. La cámara corporal permite registrar la intervención y transmitirla en vivo cuando se requiere apoyo de la PNP. El servicio también contempla el registro de

evidencias en la carpeta del caso y la generación de un afiche preventivo para informar a los vecinos sobre situaciones de riesgo gestionadas en la zona. Desde el triple balance, contribuye socialmente a fortalecer la seguridad y protección en espacios públicos; económicamente, permite centralizar y optimizar los procesos de gestión de incidencias y evidencias; y ambientalmente, reduce el uso de documentos físicos mediante el registro y almacenamiento digital de la información.

## II. Descripción de la innovación

### 2.1. Investigar para diseñar

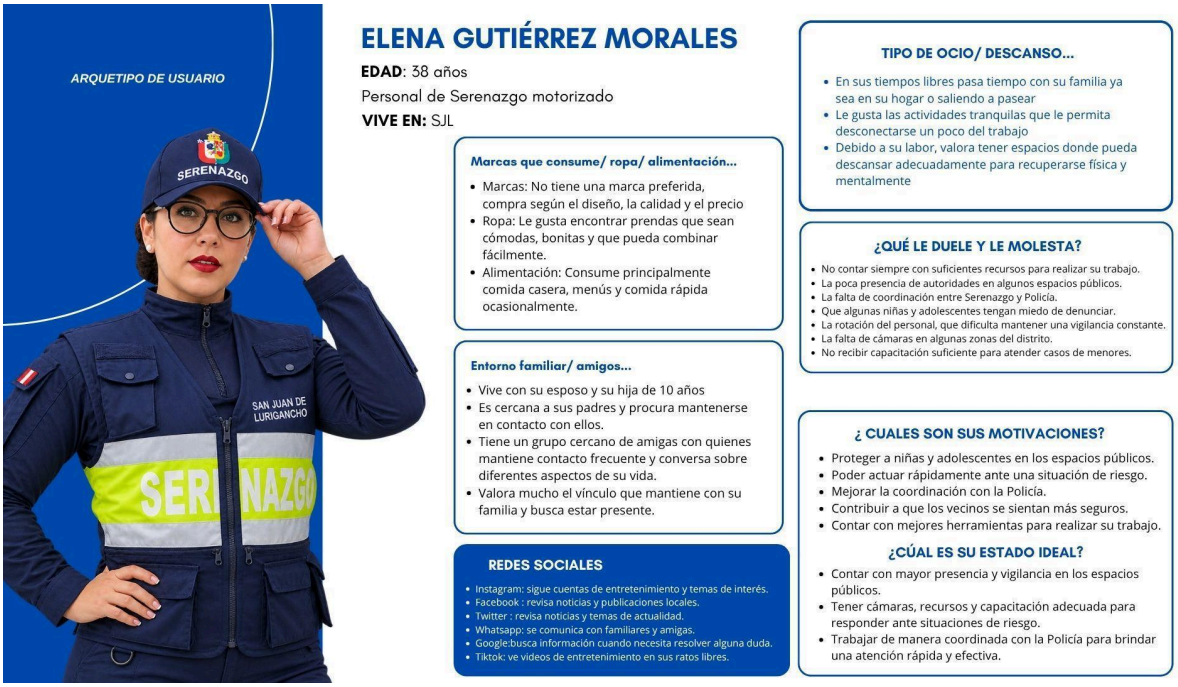
#### 2.1.1. Actores del Proyecto

Los actores principales del proyecto son el personal de Serenazgo y la Policía Nacional del Perú (PNP) del distrito de San Juan de Lurigancho, específicamente en el Parque del Maestro, ubicado en la zona de Caja de Agua. Ambos actores intervienen ante situaciones de riesgo que pueden presentarse en espacios públicos y requieren contar con información clara, evidencias y herramientas que faciliten la gestión y el seguimiento de cada caso.

Sin embargo, el contacto más directo con este proyecto sería el personal de Serenazgo de la zona, por ser la primera línea de intervención del caso. No obstante, actualmente ven restringidas su capacidad de respuestas, pues en la mayoría carecen de lineamientos claros de saber cómo actuar y las herramientas tecnológicas indispensables para gestionar la situación en las vías públicas.

Para comprender las necesidades y dificultades del usuario, se construyó el arquetipo de **Elena Gutiérrez Morales** (Figura 1), personal de Serenazgo Motorizado de San Juan de Lurigancho. Durante sus jornadas de patrullaje, Elena debe verificar su equipamiento, revisar las alertas asignadas, identificar situaciones de riesgo, comunicarse con las personas involucradas, registrar los hechos y evidencias, y coordinar con la Policía Nacional cuando el caso lo requiera. Entre sus principales dificultades se encuentran contar con información clara sobre las incidencias, registrar adecuadamente las evidencias, no tener claro en qué parte de la zona se encuentra el incidente, mantener una comunicación efectiva con la víctima y disponer de recursos que respalden su actuación. Estas necesidades permiten identificar oportunidades para facilitar la gestión de los casos y mejorar el seguimiento de cada intervención.

**Figura 1:** *Ficha del Arquetipo Elena Gutiérrez Morales*




### 2.1.2. Contexto general

La problemática principal es la inseguridad ciudadana en los espacios públicos de Lima afecta de manera crítica a niñas y adolescentes. Esta población se encuentra constantemente expuesta a situaciones de acoso callejero, así como a agresiones verbales o físicas en las vías públicas. Esta realidad destruye sus trayectorias cotidianas hacia sus instituciones educativas u hogares, e incluso limita el uso y disfrute de espacios recreativos y de convivencia comunitaria. La falta de mecanismos de atención oportuna en estas zonas incrementa la vulnerabilidad de las menores y restringe su libre tránsito y autonomía.

Ante este escenario, el proyecto centra su intervención en el distrito de San Juan de Lurigancho. Este sector presenta una acentuada vulnerabilidad territorial, caracterizada por la alternancia entre momentos de alta concurrencia y lapsos de desolación. A esta dinámica se suma un déficit estructural de infraestructura: deficiente iluminación pública, presencia de cámaras de vigilancia inactivas o inexistentes y la ausencia de herramientas tecnológicas que permitan registrar evidencias claras de los incidentes. Asimismo, la presencia de la Policía Nacional del Perú (PNP) y del Serenazgo resulta insuficiente; los patrullajes en parques y afueras

de los colegios suelen ser fugaces y discontinuos, retirándose antes de cubrir momentos críticos como los horarios de salida escolar.

De acuerdo con el análisis de datos elaborado por LR Data en *La República*: *"Aunque el distrito encabeza frecuentemente las cifras absolutas de denuncias en Lima debido a su escala demográfica (al albergar a más de 1.2 millones de habitantes), la alta percepción de inseguridad responde principalmente a brechas de desigualdad urbana y a una distribución inequitativa de los recursos de protección."* El informe evidencia un acentuado déficit de agentes policiales y de Serenazgo por habitante en comparación con otros sectores de la capital, así como una limitada infraestructura de iluminación y vigilancia. Esta vulnerabilidad estructural incrementa la exposición al riesgo de la población, fundamentando la necesidad de implementar un ecosistema tecnológico optimizado como **NEXO**, orientado a maximizar la capacidad operativa del personal disponible y articular una respuesta efectiva en el distrito.

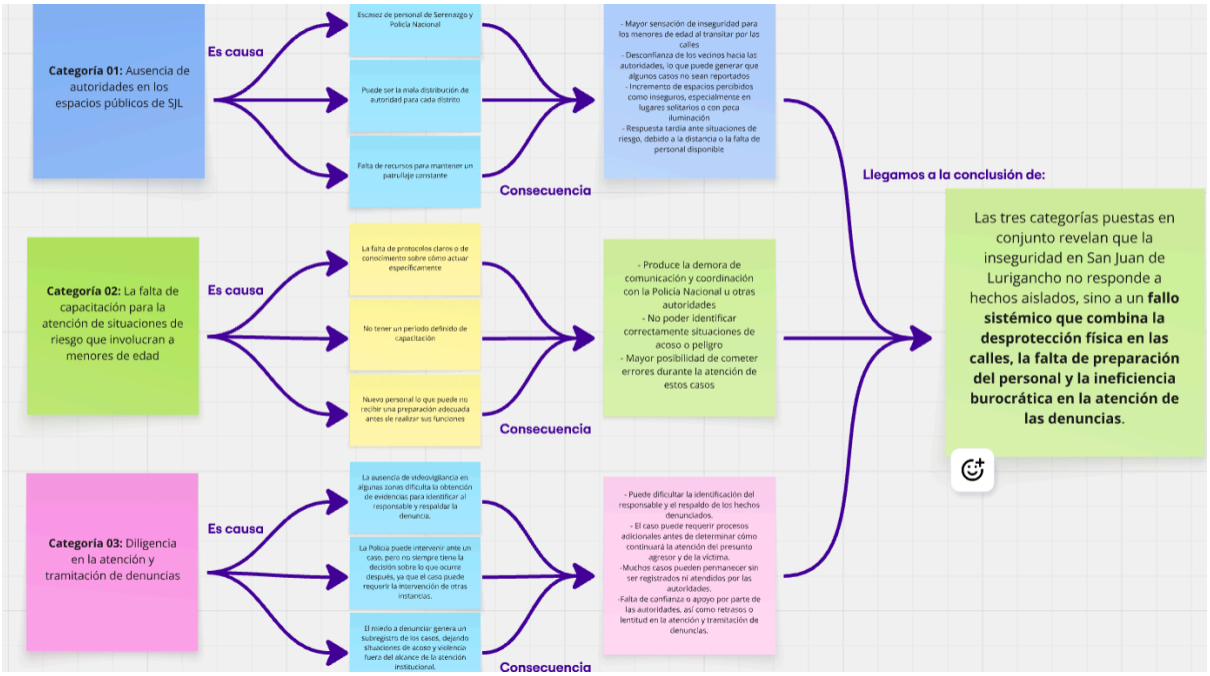
### 2.1.3. Problema y oportunidad

En el distrito de San Juan de Lurigancho, la vivencia cotidiana de las niñas y adolescentes en las vías y espacios públicos está marcada por la necesidad constante de autoprotección. Durante esta etapa de la vida, el tránsito autónomo hacia los centros educativos, espacios recreativos o viviendas resulta indispensable para el desarrollo personal y la socialización. Sin embargo, este proceso se ve coartado por la exposición sistemática al acoso callejero, hostigamiento verbal y agresiones físicas. Tal como lo documenta **Plan International Perú (2022)** en su investigación sobre la violencia de género en el entorno urbano limeño, la persistencia de estas amenazas restringe drásticamente la libertad de tránsito de las adolescentes y las obliga a normalizar la alerta permanente como una norma de supervivencia diaria.

Esta vulnerabilidad se agrava por las condiciones estructurales del distrito: zonas desoladas, deficiente iluminación pública y una cobertura de vigilancia discontinua. En la práctica, el resguardo policial y municipal en los alrededores de las instituciones educativas resulta fugaz, retirándose antes de los horarios críticos de salida escolar. Frente a la ausencia de una protección estatal efectiva, las jóvenes adoptan comportamientos adaptativos como apresurar el paso, modificar sus rutas o desplazarse únicamente en grupo, asumiendo la seguridad como un deber individual en lugar de exigir un entorno diseñado para protegerlas.

Esta problemática responde a una cadena causal estructurada en tres deficiencias operativas clave dentro de San Juan de Lurigancho:

**Figura 2:** *Diagrama*




- **Ausencia de autoridades en las calles:** La limitada distribución de serenos y policías impide mantener patrullajes continuos, dejando desprotegidos los puntos de mayor tránsito juvenil.
- **Falta de capacitación especializada:** El personal de resguardo carece de protocolos estandarizados y de formación específica para atender situaciones de riesgo que involucran a menores de edad.
- **Ineficiencia en la tramitación de denuncias:** La falta de videovigilancia activa y el uso de formatos manuales dificultan la recolección de pruebas, generando retrasos y desconfianza en las instituciones.

A nivel de gestión pública, el problema de fondo radica en el carácter análogo del modelo actual. Pese a que el Decreto Supremo N.° 014-2021-MIMP (Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, 2021) obliga a los gobiernos locales a implementar mecanismos efectivos para prevenir y sancionar el acoso en espacios públicos, y a que el Decreto Supremo N.° 012-2021-IN (Ministerio del Interior, 2021) establece la modernización tecnológica y la interoperabilidad institucional como ejes estratégicos de la seguridad ciudadana, la redacción de partes de ocurrencia en papel provoca la

pérdida de trazabilidad de los casos, invalida la cadena de custodia de las evidencias y deja impunes las agresiones.

Con esta oportunidad clara, podemos diseñar estratégicamente un servicio público que transforme un modelo reactivo y fragmentado en una infraestructura de soporte digital. A través de este sistema, optimizaremos operativamente el trabajo en campo con la meta de modernizar la gestión e implementar un patrullaje articulado y priorizado. Para ello, **NEXO** integra una aplicación móvil con navegación inteligente y cámaras corporales provistas de un botón de alerta físico, lo que permite que el personal de Serenazgo y los efectivos de la Policía Nacional del Perú (PNP) coordinen de manera inmediata sin requerir la manipulación de teléfonos en situaciones de riesgo.

Por un lado, la plataforma web centralizada elimina los formatos físicos y resguarda la información cifrada en cumplimiento de las exigencias para sancionar eficazmente el acoso en espacios públicos. Esto garantiza la cadena de custodia de las pruebas digitales y permite que PNP, el Serenazgo y el MIMP consulten el historial de antecedentes en cuestión de segundos. Por otro lado, la sistematización de los datos capturados alimenta mapas de calor automatizados para reorientar el patrullaje hacia los puntos críticos del distrito y facilita la emisión de boletines e informativos preventivos dirigidos a instituciones educativas y juntas vecinales, migrando de la autoprotección individualizada identificada por **Plan International Perú (2022)** hacia una red articulada de cuidado colectivo en San Juan de Lurigancho.

### 2.1.4. Reto de diseño

A partir del análisis obtenido del contexto principal de la problemática a resolver y las necesidades de nuestro arquetipo, se definió el siguiente reto de diseño que articula el ODS 11 *(Ciudades y Comunidades sostenibles)* :

"*¿Cómo podríamos ayudar a Elena Gutiérrez Morales, personal de Serenazgo Motorizado de San Juan de Lurigancho a conseguir una buena intervención más segura y efectiva ante situaciones de riesgo, mediante herramientas adecuadas y una mejor coordinación con la PNP?"*

## 2.2. Diseñar para crear valor

### 2.2.1. Propuesta de valor

A partir de los hallazgos de la fase de investigación, se definió la propuesta de valor de **NEXO**, bajo la premisa de que una intervención efectiva no depende únicamente de la presencia del personal, sino de contar con información, herramientas y coordinación en el momento adecuado. La promesa de valor de NEXO hacia nuestro arquetipo, **Elena Gutiérrez Morales**, es brindarle un sistema de apoyo que le permita responder ante situaciones de riesgo de manera **más segura, rápida y coordinada**, desde la recepción de la alerta hasta el registro de la intervención.

A diferencia de una atención basada únicamente en la respuesta inmediata, NEXO integra la **ubicación del personal, información de la incidencia, cámaras, evidencia y comunicación con la PNP**, permitiendo que Elena conozca el contexto antes de intervenir, pueda solicitar apoyo cuando sea necesario y deje un registro completo del caso. A su vez, la información recopilada permite identificar patrones y zonas de riesgo que pueden orientar futuras acciones de prevención.

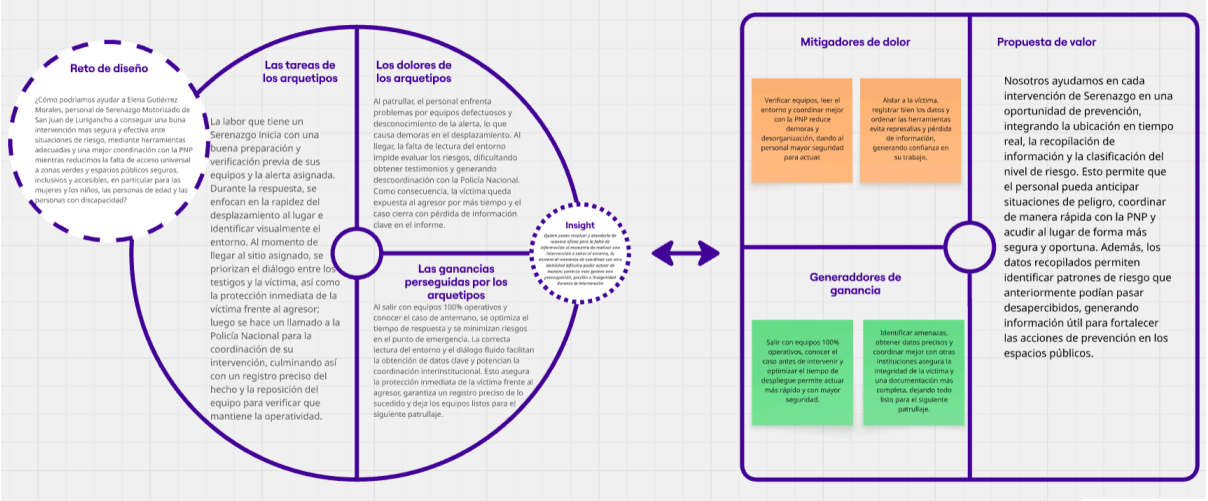
- **Mitigadores de dolor (Pain Relievers):**

NEXO reduce la desorganización, la falta de información y las dificultades de coordinación durante una intervención, facilitando el acceso a los datos del caso, la ubicación del personal, la evidencia y la comunicación con la PNP. Esto permite que Elena pueda intervenir con mayor seguridad y evitar la pérdida de información durante el proceso.

- **Generadores de ganancia (Gain Creators):**

NEXO facilita una respuesta más oportuna al permitir identificar al personal más cercano, conocer previamente la situación y contar con herramientas de registro y evidencia. La información acumulada de las intervenciones también permite reconocer patrones de riesgo y generar insumos para fortalecer la prevención en los espacios públicos.

**Figura 3:** *Lienzo de propuesta de valor*




### 2.2.2. Solución

Teniendo en cuenta nuestra propuesta de valor, presentamos NEXO nuestro sistema de alertas tempranas, trazabilidad de evidencias y mapeo de riesgo para la intervención de Serenazgo en el distrito de San Juan de Lurigancho. La solución integra tecnología móvil, también dispositivo del registro de evidencia clara de toda la zona y almacenamiento de datos dentro de un mismo sistema operativo. Esto permitirá mantener un mayor orden al momento de ejecutar cada intervención, facilitando la prevención de incidentes y contribuyendo a consolidar un entorno más seguro.

La propuesta se organiza en dos dimensiones:

- **Dimensión digital operativo (app móvil):**

Es el componente tecnológico que interactúa directamente con el personal de Serenazgo. Está diseñada con una interfaz intuitiva que facilita su manejo durante el patrullaje e intervenciones. Mediante esta herramienta, el Sereno recibe notificaciones de alerta con todos los datos necesarios del caso en tiempo real. Además, cuenta con un despliegue de mapas interactivos que muestran las zonas de riesgo y calculan la ruta más rápida hacia el lugar indicado, reduciendo significativamente el tiempo de respuesta.

A diferencia de las aplicaciones convencionales orientadas únicamente como botones de pánico para el ciudadano, la aplicación móvil de NEXO destaca por llegar a ser una herramienta de gestión operativa directamente con el personal de Serenazgo además esto no solo permite respaldar legalmente las intervenciones, sino que ayuda a alimentar al sistema para poder generar alertas de prevención dirigidas a los colegios principalmente y vecinos, cerrando así de forma completa el ciclo de atención y protección comunitaria.

- **DImensión de gestión y prevención (Plataforma web):**

Constituye el centro de control administrativo de la propuesta. Permite respaldar el material audiovisual obtenido por las cámaras corporales en las zonas intervenidas, redactar informes detallados y estandarizados de cada caso, y almacenar ordenadamente los datos recabados. Con esta información, la plataforma actualiza el mapa de riesgos del distrito y genera boletines e informativos preventivos para compartir con los vecinos de la zona, permitiéndoles tomar precauciones y mantenerse al tanto de las intervenciones realizadas.

Además ayuda a la eliminación del papeleo manual y reduce el riesgo de extraviar los datos, asegurando un almacenamiento digital centralizado en la protección de la cadena de custodia de las grabaciones audiovisuales. Asimismo, resuelve la falta de trazabilidad sobre los antecedentes de cada intervención, permitiendo que entidades como el Serenazgo, la Policía Nacional del Perú (PNP) y el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) puedan consultar el historial completo de cada caso en cuestión de segundos.

## 2.3. Diseñar el servicio

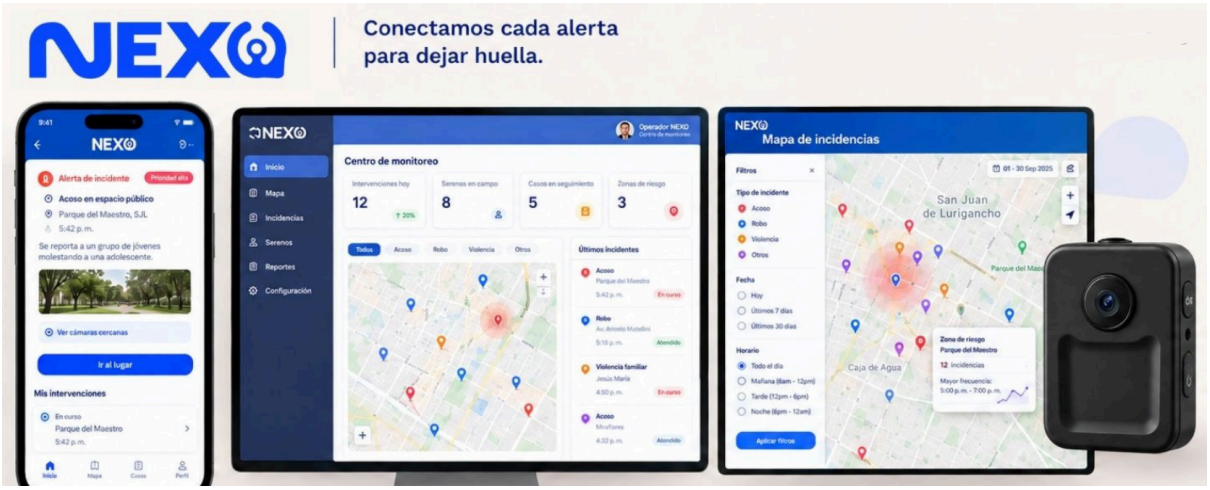
El desarrollo del servicio NEXO se articuló a partir de una fase de exploración e investigación de campo en el distrito de San Juan de Lurigancho, cuyo objetivo fue comprender las necesidades operativas del personal de Serenazgo frente a situaciones de riesgo en espacios públicos y su interacción con la PNP. A través de entrevistas, observación del contexto y análisis de las intervenciones, se identificaron dificultades relacionadas con la disponibilidad de información, la comunicación, la ubicación de las incidencias y el registro de evidencias. A partir de estos hallazgos, se definieron los principales requerimientos del servicio y se planteó una solución que

centralizará la información necesaria para facilitar la respuesta, el registro y el seguimiento de cada caso.

A. Fase Inicial: Exploración de la solución | Prototipo NEXO

En la primera etapa de prototipado, se experimentó con diferentes formas de organizar la información y las herramientas necesarias para apoyar al personal de Serenazgo durante una intervención. El foco principal fue determinar cómo integrar en un mismo servicio la recepción de alertas, la ubicación del personal, el registro de incidencias y la gestión de evidencias. Este proceso permitió estructurar los módulos de Inicio, Mapa, Incidencias y Personal, junto con herramientas como el botón de emergencia, la geolocalización y la cámara corporal. A partir de esta experimentación se definió la estructura inicial de NEXO, orientada a centralizar la información y facilitar la gestión de cada intervención.

**Figura 4:** Prototipo de baja fidelidad y exploración del sistema

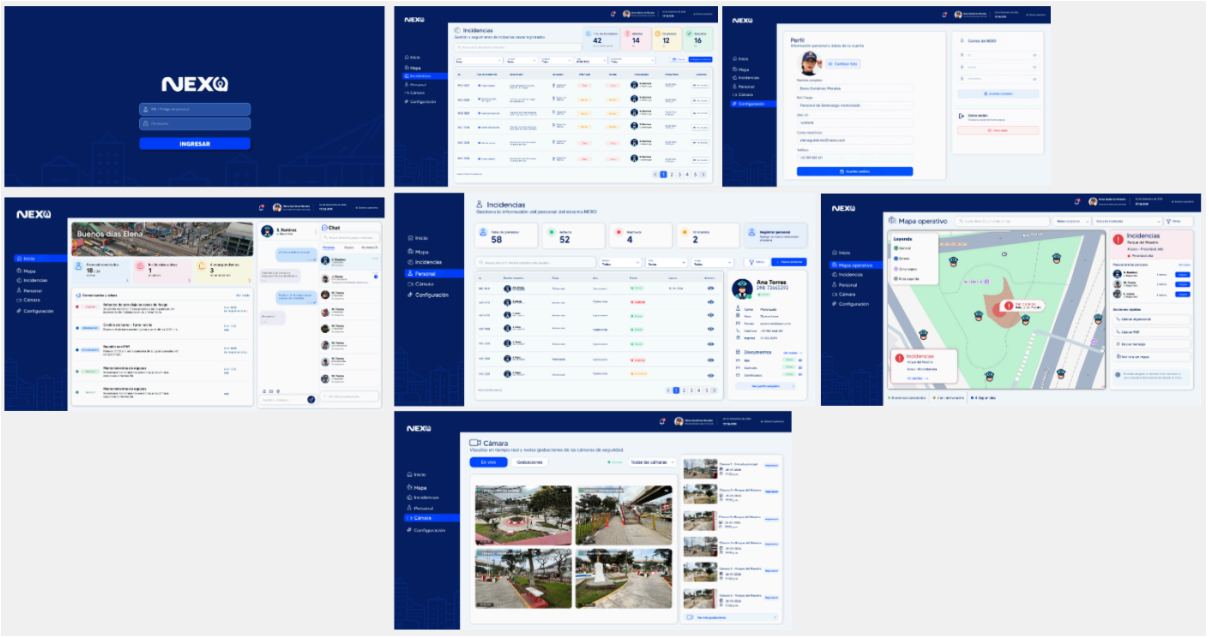



**B. Fase Media: Optimización de la Gestión y Seguimiento | Prototipo 2**

A partir de la estructura inicial de NEXO, la segunda iteración se enfocó en mejorar la organización de la información y facilitar el seguimiento de las intervenciones. La plataforma evolucionó hacia un sistema de monitoreo más completo, incorporando una visualización de las unidades de Serenazgo mediante geolocalización, un registro organizado de incidencias y un historial de casos que permite consultar la información de intervenciones anteriores. También se fortaleció el uso de la cámara corporal como herramienta de registro, con la posibilidad de realizar transmisiones en vivo cuando se

requiere apoyo de la PNP. Estas mejoras permitieron consolidar NEXO como un sistema que no solo facilita la respuesta ante una alerta, sino que también permite registrar, consultar y utilizar la información de cada intervención para orientar futuras acciones de prevención.

**Figura 5:** Figura 5: NEXO: Evolución del sistema y sus funcionalidades.

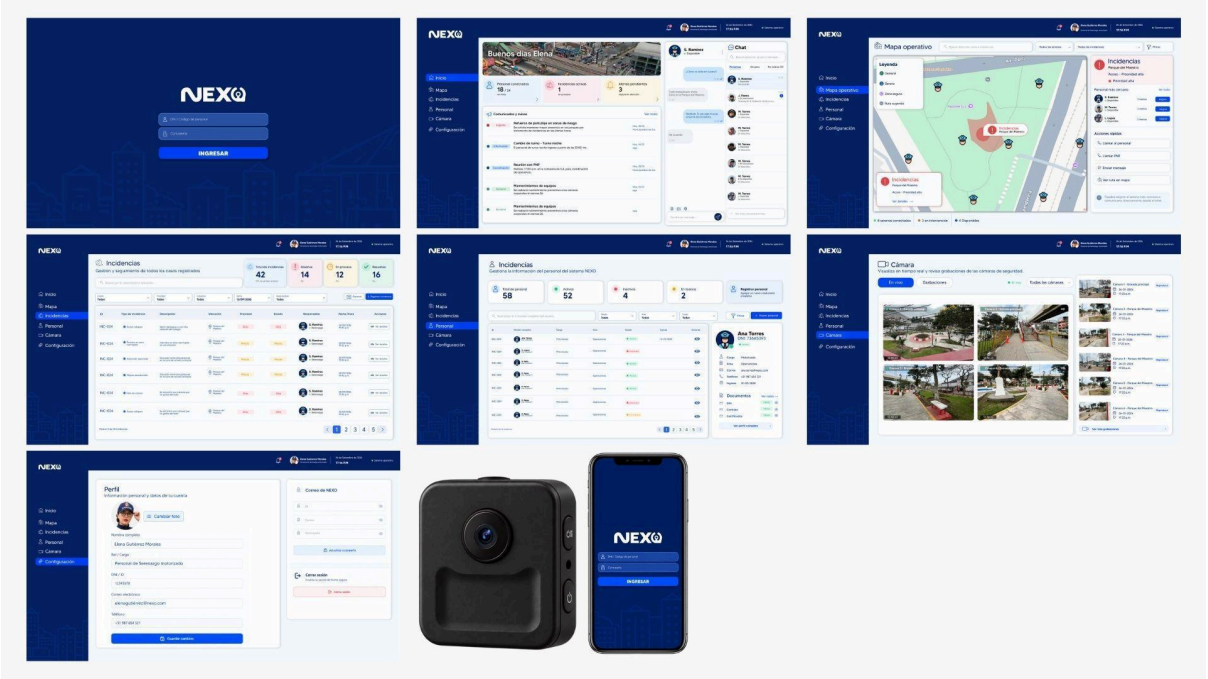



**C. Fase Final: Consolidación del Sistema NEXO | Prototipo 3**

El prototipo final representa la consolidación de **NEXO** como un sistema integral para apoyar al personal de Serenazgo durante una intervención (Ver Figura 6). En esta etapa se integraron las principales funcionalidades desarrolladas durante las iteraciones anteriores, articulando la recepción de alertas, la geolocalización del personal, el registro de incidencias, la gestión de evidencias y el seguimiento de los casos.

La propuesta se consolidó como un servicio que conecta herramientas **digitales y físicas**, incorporando la plataforma de monitoreo, la aplicación utilizada por el personal, la cámara corporal y los recursos de comunicación y registro. De esta manera, NEXO acompaña el proceso desde la recepción de una alerta hasta el cierre de la intervención, permitiendo que la información recopilada pueda utilizarse para el seguimiento y la prevención de futuras situaciones de riesgo.

**Figura 6:** Concepto Argumental Final: NEXO.

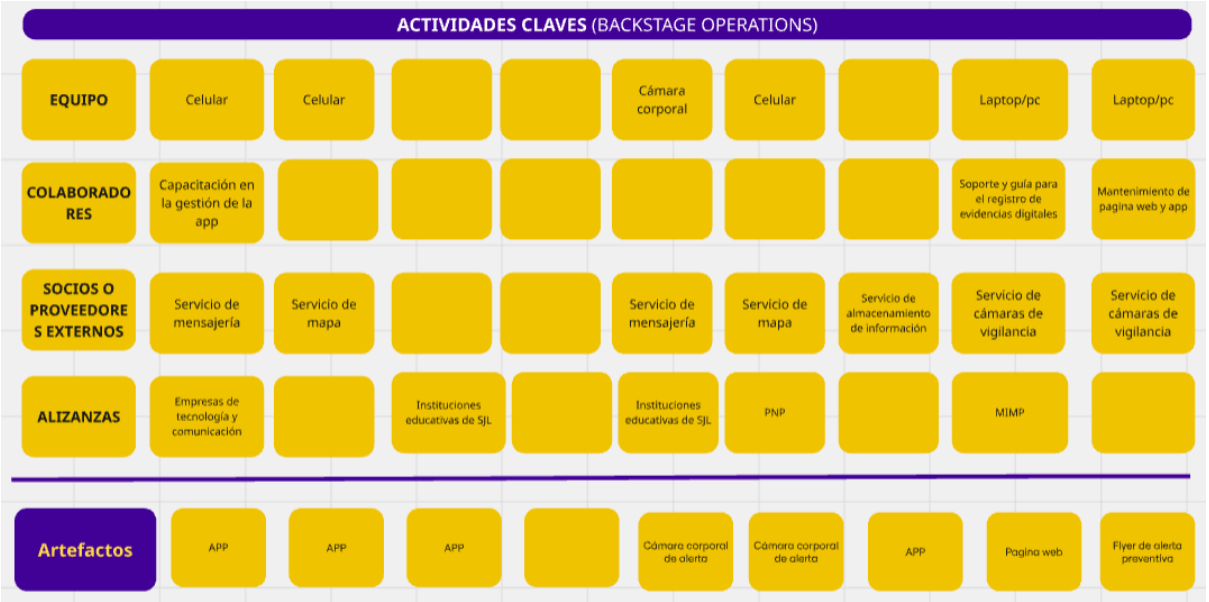



### 2.3.1. Blueprint del servicio

**Figura 7:** *Blueprint del servicio/ puntos de contactos*

| | Antes | | Durante | | | Después | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| **Experiencia** | Inicio de su jornada | Recepción del reporte | Traslado a la zona | Llegada al lugar | Evaluación de la situación | Intervención y coordinación | Atención del caso | Registro del reporte | Retorno a la rutina |
| **PUNTOS DE CONTACTO** (TOUCHPOINTS) | | | | | | | | | |
| **ESPACIO FÍSICO ESTACIONES INTERACTIVAS** | Base central de serenazgo | | | Lugar del incidente | | | Zonas seguras | Base central de serenazgo | Central de monitoreo |
| **CONVERSACIÓN PRESENCIAL O POR TELÉFONO** | | | | | Conversación presencial | Conversación vía teléfono | Conversación presencial | | Conversación presencial |
| **SITIO WEB APP MÓVIL** | APP | APP | APP | | | APP | | Pagina web | Pagina web |
| **REDES SOCIALES** | | | | | | | | | |
| **MENSAJE DIRECTO (WHATSAPP, SMS, ...)** | SMS de nueva alerta | | | | | SMS/Whatsapp de apoyo | | | Notificar por SMS nueva alerta |
| **EMAIL O CORRESPONDENCIA** | | | | | | | | Email de confirmación de carpeta de evidencia completada | |
| **DOCUMENTOS (FLYER, CARTEL, CONTRATOS, RECIBOS...)** | | | | | | | Informe y constancia de lo obtenido | Base de datos | Flyer de reporte |
| **OTROS** | Alertas de emergencia | | GPS | Cámara corporal | | Botón de alerta | GPS | | |

**Figura 8:** *Blueprint del servicio/ Actividades claves*




La viabilidad operativa y la efectividad disuasiva del proyecto **NEXO** en el distrito de San Juan de Lurigancho (SJL) se fundamenta en un modelo de servicio público-tecnológico. Este sistema orquestal es la respuesta en tiempo real del personal de Serenazgo con el respaldo táctico de la Policía Nacional del Perú (PNP), articulando herramientas de hardware, aplicaciones móviles y análisis de datos en un entorno caracterizado por alta densidad poblacional y elevados índices de vulnerabilidad social.

A diferencia de los esquemas tradicionales de patrullaje, **NEXO** opera mediante una estrategia de tres fases interconectadas (*Pre-Servicio, Servicio Core y Post-Servicio*), asegurando la trazabilidad de cada incidencia, la protección legal y probatoria mediante evidencia audiovisual, y la devolución de datos procesados a la comunidad a través de la prevención primaria.

El Service Blueprint de NEXO desglosa de manera sistemática los puntos de contacto (*touchpoints*) visibles para los agentes e interactuantes, así como la infraestructura de soporte y operaciones no visibles (*backstage operations*) que garantizan la continuidad operativa del sistema.

**Figura 9:** *Inicio de app/página web*

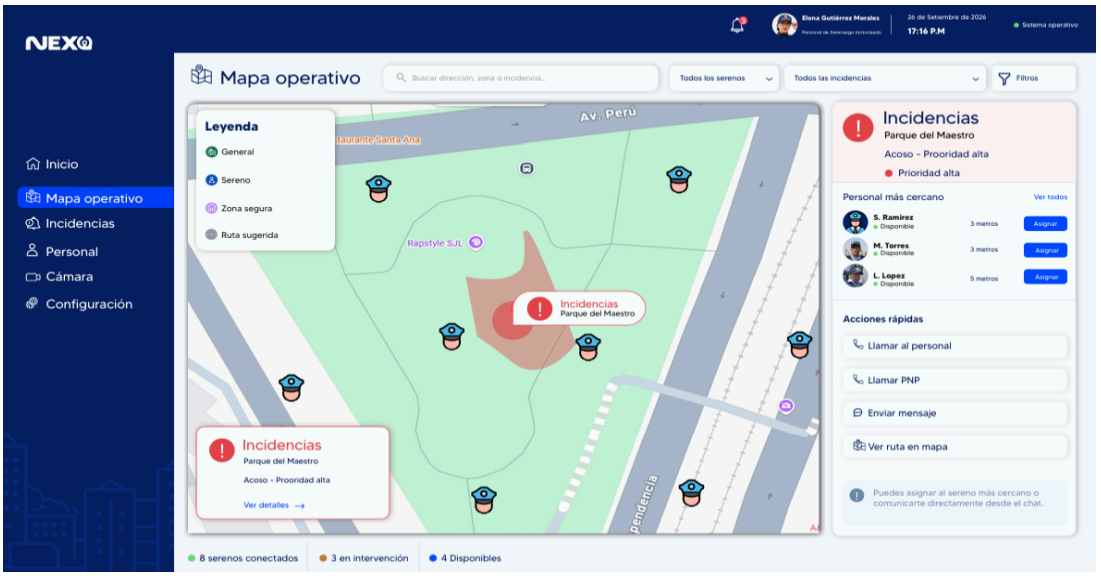



El flujo operativo se activa en la Base Central de Serenazgo de San Juan de Lurigancho. Los agentes inician su turno sincronizando el smartphone institucional con la App NEXO, asegurando que los canales de comunicación y despacho de alertas funcionen de forma óptima.

- **Gestión de la Alerta Inicial:** Al registrarse un evento de riesgo en la plataforma (mediante llamadas directas, reportes vecinales o alertas del sistema), la App NEXO asigna el caso a la unidad de Serenazgo más cercana. Se envía de forma paralela un mensaje de texto (SMS).

- **Mapeo Preventivo en Rutas Críticas:** Durante el tránsito, el sistema contrasta la ruta con las áreas de influencia de instituciones educativas y superiores de SJL. Esto permite identificaciones preventivas en trayectos donde estudian niñas y adolescentes que enfrentan riesgos frecuentes de acoso de calle o asaltos en horarios vulnerables.

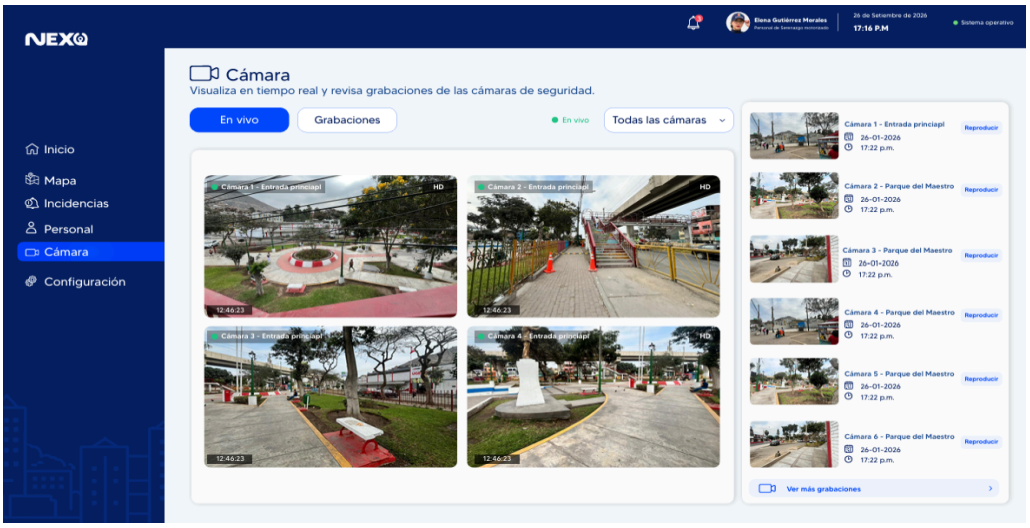
**Figura 10:** *Mapa operativo*




- **Despliegue del Dispositivo Audiovisual:** Al llegar al punto exacto, el agente acciona su cámara corporal (Bodycam). El equipo comienza a grabar imagen y audio ambiental de alta definición, dejando constancia de todo el procedimiento.

- **Activación de Alerta de Emergencia Directa:** En caso de encontrarse ante una situación de peligro inminente o de alta agresión, el sereno activa el botón de pánico integrado en la Bodycam. Esta acción genera una llamada de auxilio instantánea sin necesidad de manipular el teléfono celular ni distraer la atención del procedimiento de contención.

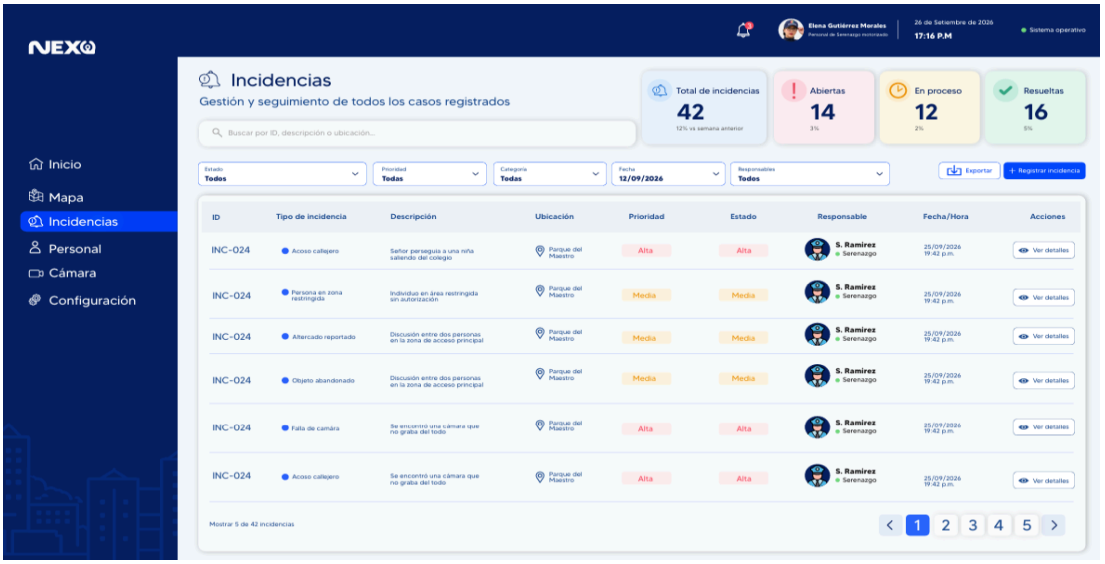
**Figura 11:** *Cámara*



- **Validación del Expediente:** Una vez procesado el archivo, la plataforma emite automáticamente un correo electrónico de confirmación de carpeta de evidencia completada, garantizando la cadena de custodia del material que servirá como prueba material ante las investigaciones correspondientes.

- **Articulación Institucional:** Los antecedentes y reportes registrados se integran a la Base de Datos centralizada del sistema, compartiendo la información relevante con organismos de protección como el Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP) para el seguimiento de casos de violencia o acoso a menores.

**Figura 12:** *Incidentes*




- **Inteligencia Preventiva Comunitaria (Flyer de alerta preventiva ):** Con base en el mapeo de los datos recolectados (frecuencia horaria, ubicación de zonas oscuras y modus operandi), el sistema genera un Flyer de alerta preventiva. Este documento se distribuye de manera física y digital entre vecinos, dirigentes comunales y directivos de centros educativos cercanos, brindando recomendaciones específicas, horarios de patrullaje reforzado y acciones para prevenir futuros incidentes.

**Figura 13:** *Flyer de alerta preventiva*




### 2.3.2. Artefacto(s)

La operatividad de **NEXO** se sustenta en una arquitectura de recursos físicos y digitales que permite apoyar al personal de Serenazgo durante la gestión de situaciones de riesgo en espacios públicos de San Juan de Lurigancho. Estos elementos se organizan en tres ejes principales: recursos físicos, activos digitales y conectividad, los cuales permiten integrar la respuesta, el registro de información y el seguimiento de cada intervención.

**A. Recursos de Hardware y Tangibles**

Constituyen los elementos físicos que permiten al personal utilizar y complementar las funciones del sistema durante una intervención.

- **Cámara corporal:** El personal de Serenazgo cuenta con una cámara corporal que permite registrar en video el desarrollo de la intervención. El dispositivo puede realizar una transmisión en vivo cuando se requiere

solicitar apoyo o coordinación con la Policía Nacional del Perú (PNP), permitiendo contar con información visual de lo que ocurre durante el caso.

- **Equipos de monitoreo:** El sistema requiere computadoras ubicadas en el centro de monitoreo para que el personal autorizado pueda visualizar la ubicación de las unidades, revisar incidencias, consultar información y realizar el seguimiento de los casos registrados en NEXO.
- **Cámaras de seguridad:** Las cámaras ubicadas en espacios públicos pueden complementar la información disponible sobre una incidencia, permitiendo revisar lo ocurrido en determinadas zonas y aportar evidencia para el registro del caso.
- **Afiche de alerta preventiva:** Como parte del cierre de una intervención, NEXO contempla la generación de un afiche preventivo dirigido a los vecinos de la zona. Este recurso comunica que se ha gestionado una situación de riesgo y brinda información preventiva para mantener a la comunidad alerta frente a posibles situaciones similares.

**B. Activos Digitales y Software**

Representan el componente principal de NEXO, encargado de integrar la información y facilitar la gestión de las intervenciones.

- **Plataforma NEXO:** El sistema cuenta con una interfaz de escritorio que centraliza las principales funciones del servicio. Desde la plataforma se puede acceder a los módulos de Inicio, Mapa, Incidencias y Personal, permitiendo consultar información relacionada con las operaciones de Serenazgo.
- **Mapa y geolocalización:** El sistema incorpora la ubicación de las unidades mediante GPS, permitiendo visualizar dónde se encuentra el personal disponible y reconocer cuál se encuentra más cerca de una incidencia. Esta información facilita el despliegue del personal hacia el lugar reportado.
- **Registro de incidencias:** NEXO permite registrar cada caso atendido, incorporando información como ubicación, tipo de incidencia, fecha, hora, personal involucrado y evidencias recopiladas. Los registros pueden

consultarse posteriormente para realizar seguimiento y analizar los casos ocurridos.

- **Gestión de evidencias:** El sistema permite almacenar fotografías, vídeos, audios y registros obtenidos durante la intervención. La información queda asociada al caso correspondiente, facilitando su consulta y respaldo.
- **Análisis de información:** Los datos registrados permiten identificar zonas con mayor frecuencia de incidencias, tipos de casos y horarios recurrentes. Esta información puede servir como insumo para reconocer patrones de riesgo y orientar futuras acciones preventivas.

**C. Infraestructura de Red y Conectividad**

Permite la comunicación entre los diferentes recursos que conforman NEXO y garantiza el acceso a la información necesaria durante la gestión de una incidencia.

- **Conectividad:** La plataforma requiere conexión a internet para mantener actualizada la información sobre la ubicación del personal, los reportes y las incidencias registradas en el sistema.
- **Comunicación entre dispositivos:** La aplicación utilizada por el personal de Serenazgo permite enviar información de ubicación y reportes hacia la plataforma central, mientras que la cámara corporal proporciona registros audiovisuales de las intervenciones y puede transmitir en vivo cuando se requiere apoyo de la PNP.
- **Almacenamiento de información:** Los registros generados durante las intervenciones se almacenan digitalmente, permitiendo conservar el historial de los casos y acceder posteriormente a la evidencia asociada a cada incidencia.

En conjunto, estos recursos permiten que **NEXO** funcione como un sistema integrado de apoyo para Serenazgo, conectando la información de las incidencias, la ubicación del personal, las herramientas de registro y las evidencias obtenidas durante cada intervención. De esta manera, la información generada durante la respuesta puede ser utilizada posteriormente para el seguimiento de los casos y el fortalecimiento de las acciones de prevención.

### 2.3.3. Experimentos

El proceso de recolección de datos se desarrolló mediante un proceso iterativo dividido en dos fases. Se aplicó un enfoque cualitativo para conocer las experiencias, procedimientos y dificultades que enfrentan los agentes de Serenazgo y la PNP durante la atención de situaciones de riesgo en el espacio público.

**Fase 1: Investigación Exploratoria y Entrevistas de Campo (San Juan de Lurigancho)**

Previo al diseño del *Service Blueprint*, se realizaron visitas de campo presenciales en el distrito de San Juan de Lurigancho. En esta etapa se entrevistó a miembros de la **Policía Nacional del Perú (PNP)** y agentes de **Serenazgo**, con el objetivo de conocer cómo identifican, atienden y registran actualmente las situaciones de riesgo.

A partir de las entrevistas, se encontró que la atención de estos casos requiere **identificar rápidamente la situación, evaluar el nivel de riesgo y determinar cómo proceder según las circunstancias**. El personal señaló la importancia de contar con información clara sobre lo ocurrido y conocer las condiciones del lugar antes y durante la intervención.

También se identificó que el proceso requiere **comunicación entre los actores involucrados**, especialmente cuando una situación necesita la intervención de la PNP. El registro de lo ocurrido y la recopilación de evidencias fueron reconocidos como aspectos importantes para respaldar los casos y facilitar su seguimiento.

Por otro lado, se evidenciaron dificultades relacionadas con la **disponibilidad de recursos, el registro de información y la comunicación durante la atención**, aspectos que pueden generar demoras o dificultar la continuidad del caso.

**Figura 14:** *Mapeo de actores entrevistados y hallazgos clave.*




## Fase 2: Validación del Prototipo y Testeo de Funcionalidad

Una vez definido el prototipo de NEXO, se realizó una segunda etapa de experimentación orientada a validar la **funcionalidad, utilidad y facilidad de uso del**

**sistema**. Para ello, se presentó el prototipo mediante un cuestionario dirigido a personal relacionado con la atención de situaciones de riesgo, evaluando las principales funciones del servicio y su utilidad durante una intervención.

La evaluación permitió conocer la percepción de los participantes frente a la atención de alertas, la ubicación de incidencias, la información mostrada, el registro de intervenciones y el uso de evidencias digitales. Los resultados mostraron una valoración favorable del sistema: el **70%** consideró suficiente la información presentada en una alerta para decidir cómo actuar, mientras que el **60%** señaló que utilizará el botón de emergencia para solicitar apoyo de la PNP durante una intervención.

En relación con el registro de evidencias, el **60%** de los participantes prefirió el video como medio de registro y la cámara corporal obtuvo una valoración destacada, llegando al **40%** de las respuestas con una puntuación de 9 sobre 10. El **90%** consideró muy útil que cada intervención quede registrada automáticamente después de subir el reporte.

La validación también permitió identificar oportunidades de mejora. Los participantes señalaron la importancia de contar con un **registro digital riguroso**, que incluya el número de atención, los datos del personal que atendió el caso y el historial de reportes. En cuanto a la visualización de información, se prioriza mostrar las zonas con mayor cantidad de incidentes, los tipos de casos y los horarios con mayor frecuencia, elementos que pueden contribuir a una mejor planificación de los patrullajes.

- **Síntesis de mejoras post-validación**

Los resultados permitieron confirmar la utilidad de las principales funciones del prototipo y reconocer aspectos que requieren optimización. Se identificó la necesidad de mejorar la visualización del mapa para facilitar la ubicación de las incidencias y fortalecer el registro histórico de las intervenciones. Estos resultados sirvieron como base para ajustar la propuesta y consolidar las funciones de NEXO antes de su desarrollo final.

**Figura 15:** *Proceso de validación y evaluación del prototipo*




### 2.3.4. Estructura de costos e ingresos

Durante la primera etapa se prioriza la inversión destinada al desarrollo e implementación de **NEXO**, considerado como un sistema integrado de apoyo para el personal de Serenazgo. El presupuesto contempla los recursos digitales, tecnológicos y físicos necesarios para realizar una primera implementación piloto y evaluar su funcionamiento durante la gestión de situaciones de riesgo.

El principal componente de inversión corresponde al **desarrollo del sistema digital**, que comprende la plataforma web de NEXO y la aplicación utilizada por el personal de Serenazgo. Este desarrollo contempla los módulos de Inicio, Mapa, Incidencias y Personal, así como la visualización de la ubicación de las unidades, recepción de alertas, registro de casos, almacenamiento de evidencias y consulta del historial de intervenciones. También considera el diseño de la interfaz y la configuración inicial del sistema, con un costo estimado de **S/ 12,000**.

Como parte de los recursos tecnológicos para la intervención, se contempla la adquisición de **cámaras corporales para el personal de Serenazgo**. Estas permiten registrar audiovisualmente las intervenciones y realizar transmisiones en vivo cuando

se requiere solicitar apoyo de la PNP. Para una primera implementación piloto se plantea disponer de **5 cámaras**, con un costo estimado de **S/ 3,500**.

También se considera la implementación de **equipos de monitoreo**, destinados al personal encargado de utilizar la plataforma NEXO. Estos equipos permitirán visualizar el mapa, consultar las incidencias, revisar la ubicación del personal y realizar el seguimiento de los casos registrados. Para el piloto se contempla la adquisición de **2 computadoras** destinadas al centro de monitoreo, con un costo estimado de **S/ 3,000**.

Otro componente corresponde a los **servicios digitales y de conectividad**, necesarios para mantener operativo el sistema. Se incluye el almacenamiento de información y evidencias, dominio, conexión a internet y otros servicios asociados al funcionamiento de la plataforma. Estos recursos permitirán conservar de manera organizada los registros, fotografías, videos y demás evidencias generadas durante las intervenciones. Para el primer año se estima un costo de **S/ 2,700**, distribuido entre almacenamiento y servicios digitales (**S/ 1,200**) e internet y conectividad (**S/ 1,500**).

Se contempla también un presupuesto destinado al **mantenimiento y soporte técnico**, necesario para corregir errores, realizar actualizaciones y mantener la plataforma operativa durante el periodo inicial de implementación. Para este componente se estima un costo de **S/ 1,800**.

Como parte del componente preventivo, se considera la producción de **afiches de alerta preventiva** dirigidos a los vecinos de las zonas donde se hayan gestionado situaciones de riesgo. Estos materiales permitirán comunicar información preventiva y reforzar la importancia de mantenerse alerta ante situaciones similares. Para el diseño e impresión inicial se estima un costo de **S/ 500**.

Finalmente, se considera una etapa de **capacitación y puesta en funcionamiento**, dirigida al personal que utilizará NEXO. Esta etapa estará orientada al manejo de la plataforma, registro de incidencias, gestión de evidencias, uso de la cámara corporal y configuración inicial de los recursos necesarios para comenzar a utilizar el sistema durante el piloto. Para esta etapa se estima un presupuesto de **S/ 500**.

**Figura 16:** *Tabla de costos*

| Componente | Cantidad | Costo estimado |
|---|---|---|
| Desarrollo de plataforma web y aplicación de NEXO | 1 | S/ 12,000 |
| Cámaras corporales | 5 | S/ 3,500 |
| Computadoras para monitoreo | 2 | S/ 3,000 |
| Almacenamiento y servicios digitales | 1 año | S/ 1,200 |
| Internet y conectividad | 1 año | S/ 1,500 |
| Mantenimiento y soporte técnico | 1 año | S/ 1,800 |
| Capacitación y puesta en funcionamiento | 1 | S/ 500 |
| Diseño e impresión de afiches preventivos | 1 | S/ 500 |
| **Total estimado** | | **S/ 24,000** |

El costo estimado para la primera implementación piloto de **NEXO asciende aproximadamente a S/ 24,000**, considerando el desarrollo de las herramientas digitales, los dispositivos de registro, los equipos de monitoreo, los servicios de conectividad, el mantenimiento y los recursos de prevención durante el primer año. Este monto corresponde a una **proyección referencial** y puede variar según las características finales del sistema, la cantidad de personal participante y las cotizaciones obtenidas para cada componente.

El modelo de sostenibilidad de NEXO se plantea inicialmente mediante una **implementación institucional**, en la que los costos puedan ser asumidos por la Municipalidad correspondiente y complementados mediante alianzas con la PNP, entidades públicas y empresas privadas. Una vez validado el piloto, el sistema podría ampliarse progresivamente a otras zonas del distrito, incorporando mayor cantidad de personal, cámaras y equipos de monitoreo según las necesidades identificadas.

# III. Conclusiones y recomendaciones

## 2.1. Conclusiones

Se concluye que una intervención efectiva de Serenazgo no depende únicamente de su presencia en el espacio público, sino de contar con **información clara, herramientas adecuadas y recursos que permitan actuar y registrar correctamente cada caso**. La investigación evidenció dificultades relacionadas con la comunicación, disponibilidad de recursos, ubicación de las incidencias y recopilación de evidencias, aspectos que pueden generar demoras y dificultar el seguimiento de las intervenciones.

A partir de estos hallazgos, **NEXO integra en un mismo sistema la recepción de alertas, ubicación del personal, registro de incidencias, comunicación y gestión de evidencias**. La cámara corporal permite respaldar la intervención y transmitir en vivo cuando se requiere apoyo de la PNP, mientras que el registro digital permite conservar la información del caso y facilitar su consulta posterior. De esta manera, la propuesta busca fortalecer la actuación del personal sin reemplazar las funciones de las instituciones involucradas.

La validación del prototipo permitió confirmar la utilidad de sus principales funciones. El **70%** de los participantes consideró suficiente la información presentada en una alerta para decidir cómo actuar, el **60%** señaló el botón de emergencia como medio para solicitar apoyo de la PNP y el **90%** consideró muy útil que las intervenciones queden registradas automáticamente. Estos resultados respaldan la incorporación de herramientas digitales para facilitar la respuesta y preservar la evidencia de cada caso.

Finalmente, **NEXO transforma la información obtenida durante cada intervención en un recurso para la prevención**. El registro de los casos permite identificar zonas, tipos de incidencias y horarios recurrentes, generando información útil para orientar futuras acciones de Serenazgo. Así, la propuesta responde al reto de diseño al fortalecer una intervención más **segura, rápida y organizada**, conectando la respuesta inmediata con el registro, seguimiento y prevención en los espacios públicos de San Juan de Lurigancho.

## 2.2. Recomendaciones

Para garantizar la viabilidad, adopción e impacto sostenible de la propuesta en el distrito de San Juan de Lurigancho, es fundamental tomar en cuenta los siguientes aspectos estratégicos:

**A. Alianzas Estratégicas e Interconexión institucional:**

Se debe formalizar un marco de cooperaciones multisectorial que integra a actores claves identificados para garantizar el éxito y sostenibilidad de NEXO:

- **Municipalidad de San Juan de Lurigancho y Policía Nacional del Perú (PNP):** Permite articular la respuesta operativa entre el Serenazgo y las fuerzas del orden, facilitando el intercambio de datos en tiempo real y la solicitud de refuerzos inmediatos ante emergencias.
- **Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables (MIMP):** Garantiza una atención especializada y el seguimiento oportuno en intervenciones que involucren casos de violencia de género, acoso o vulnerabilidad de derechos.
- **Instituciones y Escuelas Educativas:** Actúan como aliados estratégicos en el entorno comunitario para la difusión de los boletines informativos, talleres de prevención y la delimitación de senderos seguros para los estudiantes.
- **Expertos en Tecnología:** Brindan el soporte técnico continuo, garantizan la actualización constante de la aplicación, el mantenimiento de los servidores de la plataforma web y la ciberseguridad en el manejo de evidencias audiovisuales.

**B. Capacitación y Adopción Operativa del Personal:**

La efectividad del sistema depende directamente de la correcta manipulación de las *body cams* y la aplicación móvil por parte de los agentes de Serenazgo. Se debe implementar un programa continuo de capacitación en competencias digitales, protocolos de respuesta rápida y manejo adecuado de situaciones de alta tensión.

**C. Marco Legal, Cadena de Custodia y Protección de Datos**

Dada la captura continua de audio y video en la vía pública, es imperativo establecer un protocolo estricto de gobernanza de datos bajo la Ley de Protección de Datos

Personales (Ley N° 29733). Se debe garantizar el cifrado de extremo a extremo de la información audiovisual y restringir el acceso a los archivos grabados exclusivamente al personal autorizado, salvaguardando la validez del material como prueba en procesos judiciales.

## IV. Referencias Bibliográficas


LR Data. (s. f.). *¿Es San Juan de Lurigancho el distrito más inseguro de Lima o solo una consecuencia de la desigualdad?* La República. https://larepublica.pe/data/

CreativeLab Toulouse Lautrec. (2026). Brief de proyecto: Espacio público inseguro para niñas y adolescentes en Lima.

Ministerio del Interior. (2021). *Decreto Supremo N.° 012-2021-IN: Aprueban la Política Nacional Multisectorial de Seguridad Ciudadana al 2030*. Diario Oficial El Peruano.

Plan International Perú. (2022). *Libres y seguras: Diagnóstico sobre la seguridad, acoso callejero y movilidad de niñas y adolescentes en Lima Metropolitana*. Plan International.

Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables. (2021). *Decreto Supremo N.° 014-2021-MIMP: Aprueban el Reglamento de la Ley N.° 30314, Ley para prevenir y sancionar el acoso sexual en espacios públicos*. Diario Oficial El Peruano.


## V. Anexos

### 4.1. Herramientas de Recojo de Información

#### 4.1.1 Entrevista de la zona

Buenos días/tardes, somos estudiantes de la TLS. Estamos realizando una investigación sobre la inseguridad que sienten las niñas y adolescentes en el espacio público, específicamente en el Parque del Maestro, ubicado en Caja de Agua, San Juan de Lurigancho. El objetivo de esta entrevista es conocer cómo Serenazgo y la Policía Nacional del Perú previenen y atienden situaciones de acoso e inseguridad que puedan afectar a niñas y adolescentes. Le agradecemos mucho por brindarnos unos minutos de su tiempo y compartir su experiencia. Finalmente, ¿nos autoriza a grabar esta entrevista para poder registrar correctamente la información proporcionada?

**Conocimiento básico**

- ¿Cómo describiría la inseguridad que sienten las niñas y adolescentes en los espacios públicos de San Juan de Lurigancho?
- ¿Qué dificultades encuentran actualmente para garantizar su seguridad en espacios como el Parque del Maestro?
- 
- ¿Han recibido o atendido recientemente denuncias o casos de acoso callejero hacia niñas o adolescentes en esta zona? ¿Cómo actuaron ante estas situaciones?

**Sobre los incidentes**:

- ¿En qué situaciones se considera la coordinación con otras instituciones después de realizar una denuncia? ¿Cuál sería el procedimiento del caso?
- Después de realizar una intervención ¿Existe algún tipo de seguimiento para verificar la protección de las niñas y adolescentes que realizaron la denuncia?
- ¿Qué tipo de información se debe considerar importante para poder registrar durante una intervención para darle un seguimiento adecuado? ¿En caso que no se tenga la información necesaria como se procede?
- Si el presunto agresor se llegara encontrar acompañado por terceros o cuando se tiene que intervenir en un lugar con alta concentración de personas ¿Cómo determinan la forma más adecuada para intervenir y proteger a la menor?

**Medidas a tomar:**

- ¿Qué acciones considera reforzar para poder mejorar la seguridad de niñas y adolescentes en espacios públicos?
- ¿Considera que debería de haber algún tipo de capacitación futura que pueda fortalecer la preparación en las intervenciones ante los casos de denuncia?
- Usted, como autoridad ¿Qué tipo de estrategias considera que se debe de implementar en espacios públicos como el parque del maestro para poder generar un entorno seguro?
- ¿Qué recurso adicional considera para fortalecer la capacidad de las respuestas como de las autoridades?

**Aporte final**:

¿Considera importante mencionar algún aspecto relacionado con la inseguridad de espacios públicos para niñas y adolescentes o con la atención de estos casos que no haya sido abordado durante la entrevista y que considere relevante para nuestra investigación?

Agradecimiento:

*Agradezco que se haya tomado el tiempo para poder responder estas preguntas y contar su experiencia con nosotros, La información utilizada será para fines*

*académicos para entender mejor sobre esta problemática de inseguridad que sienten las niñas y adolescentes en las zonas públicas en San Juan de Lurigancho.*

### 4.1.2 Entrevista de la validación del prototipo

Somos estudiantes de Toulouse Lautrec y actualmente nos encontramos desarrollando un proyecto de bachiller. Como parte de nuestra investigación, estamos diseñando un servicio dirigido al personal de Serenazgo del distrito de San Juan de Lurigancho, con el propósito de facilitar su respuesta y prevención ante situaciones de inseguridad que pueden experimentar niñas, niños y adolescentes en los espacios públicos.

Nuestro servicio, **NEXO**, es un sistema de gestión de incidencias diseñado para el personal de Serenazgo, que conecta las alertas, la ubicación, el registro y el análisis de los casos en un solo servicio. Su objetivo es facilitar una respuesta rápida y coordinada con la PNP, además de utilizar la información recopilada para identificar zonas y patrones de riesgo que permitan fortalecer las acciones de prevención.

Después de conocer el funcionamiento de nuestro prototipo, nos gustaría conocer su opinión y experiencia como personal de Serenazgo a través de estas preguntas. Sus respuestas nos ayudarán a identificar qué aspectos funcionan, qué podemos mejorar y qué elementos serían realmente útiles para su labor.

**Conocimiento general del servicio:**

- ¿Considera que NEXO facilita la atención de una alerta durante el patrullaje?
- ¿Qué tan fácil le resulta identificar la ubicación del incidente mediante NEXO?

**Despacho de alertas y tiempo de respuesta:**

- ¿La información mostrada en la alerta es suficiente para decidir cómo actuar?
- ¿Qué información considera más importante recibir al momento de una alerta?

¿Considera que NEXO podría reducir el tiempo necesario para comunicar un incidente?

**Mecanismo de intervención:**

- Si tuviera que solicitar apoyo durante una intervención, ¿Qué opción utilizaría primero?
  ¿Qué tan sencillo le parece registrar la información de una intervención mediante NEXO?
- ¿Qué método preferiría para registrar lo ocurrido durante una intervención?
- ¿Considera útil que cada intervención quede registrada automáticamente en el sistema después de subir su reporte?

**Mapa de incidentes:**

- ¿Qué le gustaría agregar o cambiar en el mapa de incidencias para identificar las zonas de riesgo?
  ¿Qué información le gustaría visualizar en el mapa?
- ¿Considera que conocer los patrones de riesgo podría ayudar a planificar mejor los recorridos de Serenazgo?
- ¿Qué tan útil considera la cámara corporal para registrar evidencias durante una intervención?
  Después de conocer NEXO, ¿Qué función agregaría o cambiaría para facilitar su trabajo?