ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA

TOULOUSE LAUTREC

‘MTE CONTIGO’: Plataforma web del Centro Legal Comunitario Feminista María Trinidad Enriquez, diseñada para brindar acompañamiento integral a niñas y adolescentes frente a situaciones de acoso en Cercado de Lima.

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

PRESENTADO POR

Bryan Lois Eguavil Tucto
DNI: 73526357, Perú
ORCID: 0009-0000-3082-2011

Milena Katiusca Rosales Bendezu
DNI: 75896436, Perú
ORCID: 0009-0007-0046-3776

ASESORES

Flor De Lis Ibarra Ventocilla
DNI: 72750933, Perú
ORCID: 0000-0002-4004-5727

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

JURADO

Mariella Elizabeth Puch Coronado
Barrera Rafael Gonzalez Otoya
Jasmine Erika Mora Sifuentes

Lima, octubre 2026

INVESTIGACION BRYAN Y MILENA.docx

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::11391:634703865

Fecha de entrega
5 oct 2026, 7:10 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
6 oct 2026, 2:43 a.m. GMT-5

Nombre del archivo
INVESTIGACION BRYAN Y MILENA.docx

Tamaño del archivo
25.1 MB

68 páginas

10.974 palabras

65.069 caracteres

14% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

3%	Fuentes de Internet
0%	Publicaciones
14%	Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

A mi Mamá, Jenny, y a mi abuelita Gliceria, mi querida mamita, por ser parte esencial de mi vida. A Shirley, mi enamorada, por caminar a mi lado. Con todo mi amor, les dedico este logro, que también les pertenece.

— Lois.

Dedico este logro a mi familia, por ser mi principal fuente de amor, fortaleza y motivación.

A mi mamá, por enseñarme con su fortaleza a nunca rendirme.
A mi hermano, por inspirarme a ser cada día mejor.
A mi novio, por acompañarme y apoyarme en cada etapa de este camino.

Y a mi papá, quien desde el cielo continúa iluminando mi camino.

Con gratitud y amor.

— Milena

AGRADECIMIENTO

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

AGRADECIMIENTOS PERSONALES

A mi mamá, Jenny, por su apoyo constante, por confiar en mí y por darme ánimo para continuar cuando el camino se hizo difícil.

A mi abuelita Gliceria, mi querida mamita, por sus consejos, su cariño y sus palabras de aliento durante esta etapa.

A Shirley, mi enamorada, por su paciencia, comprensión y apoyo; por escucharme y acompañarme en los retos y alegrías de este proceso.

Gracias por ayudarme a alcanzar esta meta.

— Lois

A mi mamá, por su fortaleza, por acompañarme en cada momento y por enseñarme que, incluso cuando las cosas se ponen difíciles, siempre hay que seguir adelante.

A mi hermano, por ser una de mis razones para querer ser cada día mejor y por motivarme a ser para él ese ejemplo que algún día pueda recordar con orgullo.

A mi novio, por acompañarme durante este camino, por creer en mí, escuchar mis sueños y hacer propios mis objetivos. Gracias por estar presente en cada etapa y celebrar conmigo cada logro.

Y a ti, papá, esta parte es especialmente para ti. Desde que tengo uso de razón, recuerdo cuánto soñabas con este momento y cuánto trabajaste para que pudiera tener las oportunidades que tú no tuviste. Este era un sueño que compartimos y hoy puedo decirte, con todo mi corazón, que lo logramos. Este logro también es tuyo.

A mi familia, gracias por ser mi hogar, mi fuerza y mi mayor impulso. Todo lo que soy y todo lo que algún día llegaré a ser llevará siempre una parte de ustedes.

— Milena

ÍNDICE DE CONTENIDO

I. Información general **1**

1.1 Título del proyecto de innovación 1

1.2 Resumen del proyecto de innovación 1

II. Descripción de la innovación **2**

2.1 Investigar para diseñar 2

2.1.1 Actores del proyecto 2

2.1.2 Contexto general 4

2.1.3 Problema y oportunidad 6

2.1.4 Reto de diseño 9

2.2 Diseñar para crear valor 9

2.2.1 Propuesta de valor 9

2.2.2 Solución 11

2.3 Diseñar el servicio 14

2.3.1 Blueprint del servicio 22

2.3.2 Artefacto(s) 31

2.3.3 Experimentos 35

2.3.4 Estructura de costos e ingresos 42

III. Conclusiones y recomendaciones **45**

IV. Referencias bibliográficas **50**

V. Anexos **53**

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ficha del Arquetipo Nelly Herrera. **4**

Figura 2: Mapa mental de interpretación sobre la información adquirida. **7**

Figura 3: Lienzo de Propuesta de Valor. **11**

Figura 4: Prototipo de baja fidelidad y exploración del personaje. **15**

Figura 5. MTE Contigo: Evolución de la plataforma. **16**

Figura 6. Concepto Argumental Final: MTE Contigo. **18**

Figura 7. Plataforma web MTE Contigo. **19**

Figura 8. MTE Contigo Kit preventivo digital **20**

Figura 9. Diseño final del Tótem MTE Contigo. **21**

Figura 10. Blueprint del Servicio | Puntos de Contacto. **22**

Figura 11. Blueprint del Servicio | Actividades Clave. **23**

Figura 12. Plataforma web MTE Contigo: Primer Contacto. **25**

Figura 13. Fotomontaje de implementación del Tótem MTE Contigo. **27**

Figura 14. MTE: Prevención y redes de apoyo. **28**

Figura 15. Plataforma web MTE Contigo: Sistema de acompañamiento integral. **31**

Figura 16. Mapeo de actores entrevistados y hallazgos clave. **37**

Figura 17. Sesiones de Validación y Testeo de Prototipos. **42**

1. Información general

1.1 Título del Proyecto de Innovación

‘MTE Contigo’: Plataforma web del Centro Legal Comunitario Feminista María Trinidad Enriquez, diseñada para brindar acompañamiento integral a niñas y adolescentes frente a situaciones de acoso en Cercado de Lima.

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación

El proyecto de innovación MTE Contigo surge a partir de la problemática del acoso callejero hacia niñas y adolescentes y las dificultades que existen para acceder a información, orientación y acompañamiento oportuno frente a estas situaciones. La investigación se desarrolla desde la perspectiva de Nelly Herrera, directora ejecutiva del Centro Legal Comunitario Feminista María Trinidad Enríquez, organización que brinda acompañamiento mediante profesionales de distintas áreas como abogadas, psicólogas y asesoras comunitarias.

A través de metodologías de Design Thinking y diseño de servicios se analizaron las necesidades del actor principal mediante herramientas como el arquetipo, Customer Journey Map, identificación de puntos significativos, lienzo de propuesta de valor y Blueprint del servicio.

La investigación permitió identificar que uno de los principales desafíos del Centro Legal es organizar la información de los casos recibidos, mantener un seguimiento continuo y brindar una ruta clara de acompañamiento, considerando la necesidad de proteger información sensible y ofrecer una atención adaptada a niñas y adolescentes.

Como respuesta a esta problemática se propone MTE Contigo, una plataforma web que integra registro confidencial de casos, orientación inicial, ruta de acompañamiento, seguimiento

del proceso y acceso a recursos preventivos. El servicio se complementa con capacitaciones preventivas, redes de apoyo y un kit de recursos y materiales educativos.

La propuesta busca fortalecer el trabajo del Centro Legal Comunitario Feminista María Trinidad Enríquez, reduciendo barreras de acceso a orientación y acompañamiento, contribuyendo al ODS 10: Reducción de las desigualdades.

La validación del proyecto se realizó mediante la elaboración de un prototipo de alta resolución desarrollado en Figma y una etapa de experimentación con integrantes del área legal feminista, quienes brindaron retroalimentación sobre la funcionalidad, claridad de la ruta de atención y aspectos de mejora del servicio.

2. Descripción de la innovación

2.1. **Investigar para diseñar**

2.1.1. Actores del proyecto

El actor principal del proyecto es Nelly Herrera, abogada y directora ejecutiva del Centro Legal Comunitario Feminista María Trinidad Enríquez (Figura 1). Su elección como arquetipo responde a que representa a la persona encargada de liderar y gestionar los procesos de orientación, prevención y acompañamiento que brinda la organización frente a situaciones de violencia que afectan principalmente a niñas y adolescentes.

Desde su rol dentro del Centro Legal, Nelly forma parte de una red de profesionales feministas que trabajan en la defensa de derechos, orientación legal, prevención y acompañamiento. Su labor implica coordinar casos, comunicarse con personas que requieren apoyo y gestionar acciones junto con profesionales y organizaciones relacionadas con la atención de situaciones de violencia.

La investigación permitió identificar que, para Nelly, una de las principales preocupaciones es que muchas situaciones de violencia hacia niñas y adolescentes continúan siendo normalizadas y atendidas cuando el problema ya ocurrió, evidenciando la necesidad de fortalecer estrategias de prevención y acompañamiento temprano. Asimismo, reconoce que la atención de estas problemáticas requiere más que una respuesta legal, debido a que cada caso puede involucrar necesidades emocionales, sociales y de orientación integral.

Actualmente, la comunicación y gestión del acompañamiento se realiza mediante herramientas como WhatsApp, correo electrónico, plataformas digitales y equipos tecnológicos utilizados para la coordinación interna y atención remota. Sin embargo, estos canales pueden presentar limitaciones para organizar información, mantener un seguimiento continuo y facilitar una ruta estructurada de atención para cada caso.

Por ello, Nelly representa un actor clave para comprender las necesidades del servicio, ya que su experiencia permite identificar oportunidades de mejora orientadas a fortalecer la prevención, organización de casos y acompañamiento integral de niñas y adolescentes.

A partir de este análisis se construyó el arquetipo de Nelly Herrera (Figura 1), quien representa a una profesional comprometida con la defensa de derechos y la igualdad de género, cuyo objetivo es contar con herramientas y estrategias que permitan acompañar de manera más organizada e integral a quienes necesitan apoyo

Figura 1:

Ficha del Arquetipo Nelly Herrera.



2.1.2. Contexto general

El presente proyecto se enmarca en la problemática del acoso callejero hacia niñas y adolescentes y las dificultades de acceso a información, orientación y acompañamiento especializado frente a estas situaciones, una problemática que afecta su seguridad, autonomía y participación en los espacios públicos. En este contexto, muchas adolescentes enfrentan experiencias de hostigamiento, comentarios no deseados o situaciones de intimidación que pueden modificar su forma de relacionarse con la ciudad y limitar su sensación de confianza al transitar por determinados espacios.

La adolescencia constituye una etapa de desarrollo en la que las personas fortalecen progresivamente su autonomía, identidad y participación social. Durante este periodo, el acceso a entornos seguros y redes de apoyo resulta relevante para su desarrollo integral. Sin embargo, las situaciones de violencia y desigualdad pueden generar barreras que afectan su

capacidad de desenvolverse libremente y acceder a mecanismos de orientación cuando enfrentan alguna situación de vulneración.

En el Perú, las problemáticas relacionadas con la violencia de género y la desigualdad evidencian la necesidad de fortalecer los mecanismos de prevención, información y acompañamiento dirigidos a niñas y adolescentes. Según ONU Mujeres, la violencia contra mujeres y niñas en espacios públicos constituye una barrera que limita su movilidad, participación y derecho a utilizar estos espacios en condiciones de seguridad (ONU Mujeres, 2019).

Dentro de este contexto, el proyecto se desarrolla en relación con el trabajo realizado por el Centro Legal Comunitario Feminista María Trinidad Enríquez, organización que brinda orientación y acompañamiento a personas que enfrentan situaciones vinculadas a la vulneración de derechos. Desde la experiencia del Centro Legal, se identifica la necesidad de fortalecer los procesos de atención, debido a que los casos pueden involucrar diferentes dimensiones, como aspectos legales, emocionales y sociales.

Actualmente, la atención de casos requiere la recopilación de información, coordinación entre profesionales y seguimiento de cada situación. Sin embargo, la gestión mediante diferentes canales de comunicación puede dificultar la organización de antecedentes, la continuidad del acompañamiento y la construcción de una ruta clara de atención adaptada a las necesidades de niñas y adolescentes.

En este escenario surge una oportunidad de diseño orientada a fortalecer el acompañamiento brindado por el Centro Legal Comunitario Feminista María Trinidad Enríquez mediante herramientas que faciliten el acceso a información, la organización de casos y la articulación de redes de apoyo. Desde esta perspectiva, el proyecto MTE Contigo busca

responder a las necesidades identificadas desde el servicio, contribuyendo a reducir barreras de acceso y promoviendo una atención más organizada, cercana y segura.

2.1.3. Problema y oportunidad

La atención de situaciones relacionadas con el acoso callejero hacia niñas y adolescentes presenta una complejidad que va más allá de la orientación legal inicial. Si bien las personas afectadas requieren conocer sus derechos y acceder a mecanismos de apoyo, también necesitan espacios donde puedan ser escuchadas, recibir orientación adecuada y contar con un acompañamiento continuo según sus necesidades.

En este contexto, el Centro Legal Comunitario Feminista María Trinidad Enríquez cumple un rol importante en la atención de casos relacionados con violencia y vulneración de derechos. Sin embargo, la gestión del acompañamiento implica coordinar diferentes acciones, profesionales y recursos, lo que genera desafíos para mantener una atención organizada y continua.

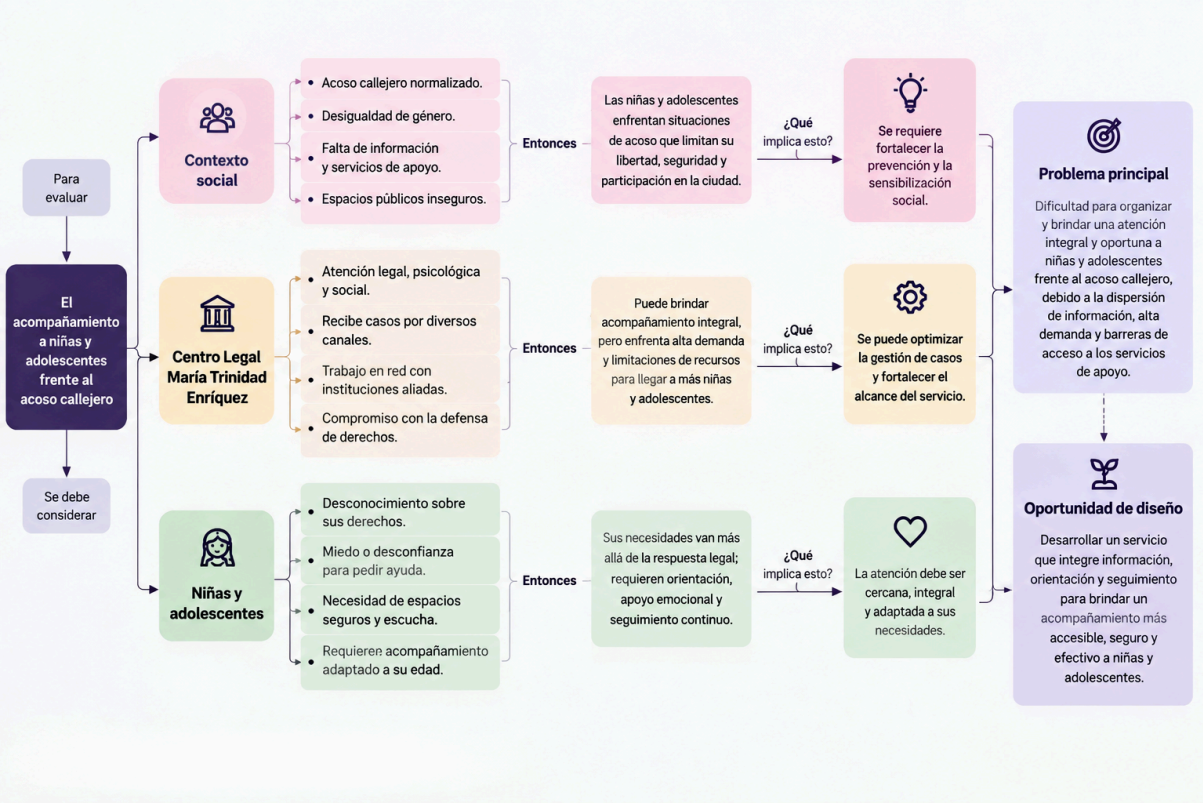
Uno de los principales problemas identificados se relaciona con la dispersión de información durante el proceso de atención. Los casos pueden ser recibidos mediante diferentes canales de comunicación, como mensajes, consultas directas o medios digitales, dificultando la centralización de antecedentes, la revisión del historial del caso y el seguimiento de las acciones realizadas por el equipo.

Asimismo, la atención de niñas y adolescentes requiere considerar aspectos que trascienden la dimensión legal. Cada situación puede involucrar necesidades emocionales, familiares y sociales, por lo que resulta necesario contar con una ruta de acompañamiento que permita orientar las acciones del equipo y facilitar la articulación con profesionales o instituciones de apoyo.

Esta situación genera una oportunidad de diseño orientada a fortalecer los procesos internos del Centro Legal mediante una herramienta que facilite la organización de casos, la comunicación con las personas atendidas y el acceso a recursos preventivos. La oportunidad no se encuentra únicamente en digitalizar un proceso existente, sino en desarrollar un servicio que permita brindar una experiencia de acompañamiento más clara, segura y adaptada a las necesidades de niñas y adolescentes.

Desde esta perspectiva, MTE Contigo plantea una oportunidad para integrar orientación inicial, registro confidencial, seguimiento y recursos preventivos dentro de un mismo servicio, fortaleciendo la capacidad del Centro Legal Comunitario Feminista María Trinidad Enríquez para responder de manera organizada frente a situaciones de acoso callejero.

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



El análisis del contexto evidencia que las dificultades de atención frente al acoso callejero no se limitan únicamente al momento en que ocurre la situación de violencia, sino también al proceso posterior de búsqueda de orientación y acompañamiento. Para las niñas y adolescentes, acceder a ayuda puede implicar incertidumbre sobre dónde acudir, cómo comunicar lo sucedido y qué acciones seguir. Esta situación puede generar barreras adicionales que dificultan una atención oportuna y adaptada a sus necesidades.

Desde la perspectiva del Centro Legal Comunitario Feminista María Trinidad Enríquez, la problemática también se manifiesta en la gestión del servicio. La atención de cada caso requiere recopilar información, evaluar necesidades, coordinar con diferentes profesionales y mantener un seguimiento continuo. Sin embargo, cuando estos procesos se desarrollan mediante diversos canales de comunicación, la información puede dispersarse y dificultar la construcción de una ruta organizada de acompañamiento.

Esta situación evidencia que la atención de la problemática requiere más que una respuesta legal inicial. Los casos relacionados con acoso callejero pueden involucrar aspectos emocionales, familiares y sociales, por lo que resulta necesario fortalecer mecanismos que permitan brindar un acompañamiento integral y articulado.

Frente a este escenario, surge una oportunidad para el diseño estratégico y de servicios: desarrollar una herramienta que permita fortalecer la gestión del acompañamiento realizado por el Centro Legal, facilitando la organización de casos, el acceso a información, la comunicación con las usuarias y la articulación con redes de apoyo.

De acuerdo con el enfoque del CreativeLab, el diseño busca identificar oportunidades donde una solución pueda generar valor social mediante la comprensión de las necesidades reales de las personas involucradas. En este caso, la oportunidad no se centra únicamente en digitalizar un proceso existente, sino en diseñar una experiencia de acompañamiento más clara, accesible y segura.

Por ello, este proyecto plantea la creación de MTE Contigo, un servicio orientado a fortalecer los procesos de orientación, prevención y seguimiento del Centro Legal Comunitario Feminista María Trinidad Enríquez. La propuesta busca reducir las barreras de acceso a información y apoyo, permitiendo que niñas y adolescentes puedan encontrar una ruta de atención más cercana y organizada frente a situaciones de acoso callejero.

2.1.4. Reto de diseño

A partir del análisis del contexto del acoso callejero hacia niñas y adolescentes, las necesidades identificadas en el arquetipo de Nelly Herrera y los desafíos del Centro Legal Comunitario Feminista María Trinidad Enríquez, se definió el siguiente reto de diseño alineado al ODS 10: Reducción de las desigualdades:

“¿Cómo podríamos ayudar a Nelly Herrera, directora ejecutiva del Centro Legal Comunitario Feminista María Trinidad Enríquez, a fortalecer las estrategias de acompañamiento y prevención frente al acoso callejero, mientras reducimos las barreras de acceso a información, orientación y seguimiento para brindar una atención más organizada, segura y adaptada a las necesidades de niñas y adolescentes?”

2.2. Diseñar para crear valor

2.2.1. Propuesta de valor

A partir de los hallazgos obtenidos durante la fase de investigación, se definió la propuesta de valor de MTE Contigo, basada en la necesidad de fortalecer el acompañamiento frente al acoso callejero mediante un servicio organizado, accesible y centrado en las necesidades de niñas y adolescentes.

La propuesta de valor de MTE Contigo hacia el arquetipo principal, Nelly Herrera y el equipo del Centro Legal Comunitario Feminista María Trinidad Enríquez, consiste en brindar una herramienta que facilite la gestión de casos, la orientación inicial y el seguimiento del acompañamiento, permitiendo integrar información, recursos preventivos y redes de apoyo dentro de una experiencia más clara y estructurada.

A diferencia de una atención basada únicamente en la respuesta posterior al problema, MTE Contigo busca fortalecer la prevención y el acompañamiento continuo, entendiendo que la atención de situaciones de acoso callejero requiere considerar dimensiones legales, emocionales y sociales. De esta manera, el servicio permite que el equipo del Centro Legal cuente con mayores herramientas para organizar sus procesos y brindar una atención más cercana y adaptada a cada situación.

Como se detalla en el Lienzo de Propuesta de Valor (Figura 3), la solución responde directamente a los principales dolores y necesidades identificadas:

Mitigadores de Dolor (Pain Relievers): MTE Contigo responde a las dificultades relacionadas con la dispersión de información, la falta de una ruta clara de acompañamiento y la necesidad de proteger datos sensibles mediante una plataforma web que permite organizar los casos, registrar información de manera confidencial y facilitar el seguimiento del proceso. Asimismo, incorpora recursos preventivos y orientación inicial para reducir las barreras de acceso a información para niñas y adolescentes.

Generadores de Ganancia (Gain Creators): MTE Contigo fortalece la capacidad del Centro Legal para brindar un acompañamiento más organizado e integral mediante la articulación de profesionales, recursos educativos y redes de apoyo. Para las niñas y adolescentes, genera una experiencia de mayor confianza al ofrecer un espacio donde puedan acceder a información, orientación y acompañamiento según sus necesidades. En este sentido, la propuesta de valor no busca reemplazar el trabajo humano del Centro Legal, sino fortalecerlo mediante una herramienta que permita mejorar la gestión del servicio y facilitar una atención más accesible, segura y continua.

Figura 3:
Lienzo de Propuesta de Valor.



2.2.2. Solución

Como respuesta a la propuesta de valor definida, se presenta MTE Contigo, un servicio digital de acompañamiento diseñado para fortalecer los procesos de orientación, prevención y seguimiento realizados por el Centro Legal Comunitario Feminista María Trinidad Enríquez frente a situaciones de acoso callejero hacia niñas y adolescentes.

La solución se plantea como un sistema de servicio que integra una plataforma web, recursos preventivos y redes de apoyo, con el objetivo de facilitar la gestión de casos y brindar una experiencia de acompañamiento más organizada, accesible y segura. A diferencia de un canal informativo tradicional, MTE Contigo articula diferentes momentos del proceso: desde el primer contacto y registro del caso hasta el seguimiento y acceso a recursos de prevención.

A. El núcleo digital de orientación y seguimiento (Plataforma web MTE Contigo)

El núcleo del servicio es la plataforma web MTE Contigo, diseñada como un espacio digital seguro que permite facilitar el primer contacto, organizar la información de los casos y fortalecer el seguimiento realizado por el Centro Legal Comunitario Feminista María Trinidad Enríquez.

A diferencia de un canal digital tradicional de consultas, MTE Contigo funciona como una herramienta de acompañamiento progresivo que guía a niñas y adolescentes desde el momento en que buscan orientación hasta las siguientes etapas del proceso. La plataforma permite realizar un registro confidencial de la situación, acceder a información preventiva, conocer la ruta de atención y mantener comunicación con el equipo profesional encargado del acompañamiento.

Para el Centro Legal, la plataforma funciona como un sistema de organización del servicio, permitiendo centralizar antecedentes, facilitar la evaluación inicial y mantener un seguimiento ordenado de cada caso. De esta manera, la tecnología no reemplaza la atención humana, sino que fortalece la capacidad del equipo para brindar una respuesta más cercana, estructurada y continua.

B. El sistema de prevención y acompañamiento comunitario (Capacitaciones & Redes de apoyo)

Entendiendo que el acoso callejero no puede abordarse únicamente desde la atención posterior al caso, MTE Contigo incorpora un sistema de prevención comunitaria conformado por capacitaciones y redes de apoyo articuladas por el Centro Legal Comunitario Feminista María Trinidad Enríquez.

Este componente permite trasladar el conocimiento especializado del equipo legal y profesional hacia espacios donde participan niñas, adolescentes y sus familias, mediante talleres preventivos orientados a reconocer situaciones de acoso, conocer derechos y acceder a rutas de ayuda.

Las capacitaciones funcionan como una extensión del servicio digital, fortaleciendo la confianza antes de que ocurra una situación de violencia y promoviendo una red de apoyo alrededor de las adolescentes. Asimismo, la articulación con instituciones educativas, organizaciones comunitarias y profesionales aliados permite ampliar la capacidad de respuesta del Centro Legal frente a casos que requieren un acompañamiento integral.

C. Kit de recursos y materiales preventivos

Finalmente, MTE Contigo incorpora un Kit Preventivo Digital, diseñado para acercar información clara y accesible a niñas, adolescentes y familias mediante diferentes formatos de comunicación.

Este kit está compuesto por guías visuales digitales, audios de orientación, tarjetas preventivas y materiales informativos descargables, desarrollados con un lenguaje cercano que facilite la comprensión de temas relacionados con acoso callejero, derechos y rutas de apoyo.

A diferencia de materiales informativos tradicionales, el kit busca adaptarse a diferentes formas de consumo de información, permitiendo que las adolescentes puedan acceder a recursos preventivos desde la plataforma o canales digitales vinculados al servicio. Asimismo,

incorpora materiales dirigidos a familias y acompañantes para promover una respuesta basada en la escucha y evitar la revictimización.

2.3. Diseñar el servicio

El desarrollo del servicio MTE Contigo se articuló a partir de un proceso de exploración centrado en comprender qué elementos generan confianza y seguridad en una experiencia digital dirigida a niñas y adolescentes que buscan orientación frente al acoso callejero.

A partir de los hallazgos obtenidos durante la investigación, se identificó que uno de los principales desafíos no era únicamente facilitar el acceso a información, sino construir una experiencia que transmite cercanía, confidencialidad y acompañamiento desde el primer contacto. Mediante el análisis del arquetipo, Customer Journey Map y los puntos significativos del servicio, se identificó que momentos como la solicitud de ayuda, el registro de información y el seguimiento del caso requieren especial atención, debido a que involucran situaciones sensibles donde la confianza y la protección de datos son factores determinantes.

En base a estos hallazgos, se definieron criterios de diseño para MTE Contigo, priorizando una interfaz clara, un lenguaje cercano y elementos visuales que reduzcan la percepción de distancia institucional. La propuesta visual fue desarrollada considerando que la plataforma debía transmitir seguridad sin generar una experiencia asociada únicamente a la denuncia o al conflicto, sino a un espacio de orientación y acompañamiento profesional.

A. Fase Inicial: Validación del Vínculo Emocional

En la primera etapa de prototipado se desarrollaron representaciones iniciales de la plataforma web MTE Contigo, enfocadas en validar la estructura general del servicio y la organización de los principales puntos de contacto. Esta fase permitió definir cómo una

adolescente podría acceder a orientación, conocer la ruta de acompañamiento y comprender qué ocurriría después de solicitar ayuda.

El primer prototipo priorizó la jerarquización de información, la distribución de contenidos y la construcción de una experiencia inicial segura. Se exploraron elementos como el mensaje de bienvenida, los accesos principales de ayuda y la estructura del registro del caso, buscando reducir la incertidumbre que puede aparecer durante el primer contacto con un servicio de apoyo.

A partir de esta etapa se identificó la necesidad de reforzar la comunicación de confianza, especialmente en relación con la confidencialidad de la información y el rol del equipo profesional detrás de la plataforma.

Figura 4

Prototipo de baja fidelidad y exploración del personaje



B. Fase Media: Organización del acompañamiento y validación del flujo de atención

En la segunda etapa, el prototipo evolucionó hacia una representación más completa del recorrido dentro de MTE Contigo, incorporando los principales componentes identificados en el diseño del servicio: orientación inicial, registro confidencial, recursos preventivos y seguimiento del caso.

Esta fase se enfocó en validar si la plataforma permitía representar una ruta clara de acompañamiento y si los diferentes momentos del servicio respondían a las necesidades identificadas del Centro Legal Comunitario Feminista María Trinidad Enríquez.

Durante esta etapa se incorporaron elementos orientados a fortalecer la sensación de seguridad, como mensajes de protección de datos, explicación del proceso de atención y una comunicación más cercana para evitar que la plataforma sea percibida como un sistema frío o únicamente administrativo.

Figura 5:

MTE Contigo: Evolución de la plataforma.



C. Fase Final: Consolidación de MTE Contigo como servicio digital de acompañamiento

El prototipo final representa la consolidación de la propuesta de MTE Contigo como un servicio integral de orientación y acompañamiento. La plataforma incorpora una identidad visual enfocada en transmitir confianza, seguridad y cercanía, integrando los aprendizajes obtenidos durante la investigación y validación.

La versión final contempla una página inicial de presentación del servicio, un espacio de orientación, un registro confidencial del caso, recursos preventivos, una ruta de acompañamiento y un módulo de seguimiento. Estos elementos permiten representar la experiencia completa del servicio, desde el primer acercamiento hasta la continuidad del acompañamiento profesional.

Asimismo, la evolución del prototipo permitió incorporar uno de los principales aprendizajes obtenidos durante el testeo: la importancia de comunicar claramente quién está detrás de la plataforma y cómo se protege la información compartida. Por ello, MTE Contigo integra la presencia del Centro Legal Comunitario Feminista María Trinidad Enríquez como respaldo profesional del servicio, fortaleciendo la confianza de las usuarias.

Figura 6:

Concepto Argumental Final: MTE Contigo.



El núcleo del sistema se gestiona a través de la **Plataforma web MTE Contigo** (Ver Figura 7), la cual centraliza el proceso de orientación, registro y seguimiento de los casos atendidos por el Centro Legal Comunitario Feminista María Trinidad Enríquez. Sin embargo, durante la investigación se identificó que una de las principales barreras para acceder al acompañamiento no era únicamente la falta de información, sino la incertidumbre sobre cómo solicitar ayuda y qué ocurriría después de compartir una situación personal. Por ello, la propuesta incorpora una experiencia digital segura que permite realizar un registro confidencial, acceder a orientación inicial y visualizar una ruta clara de acompañamiento, fortaleciendo la confianza entre las adolescentes y el equipo profesional.

Figura 7:

Plataforma web MTE Contigo

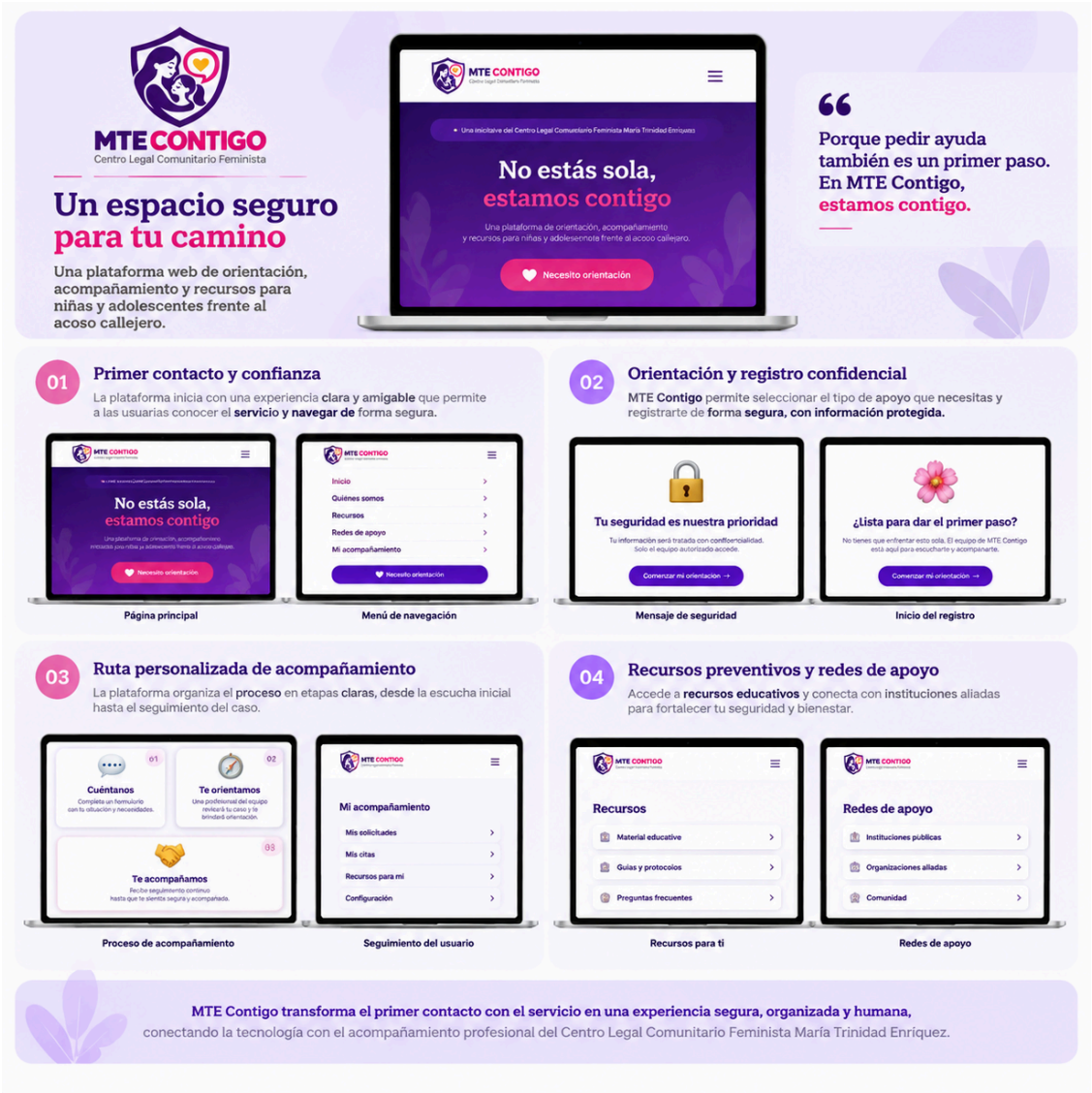


Figura 8:

MTE Contigo Kit preventivo digital.



Simultáneamente, se incorporó la dimensión preventiva mediante el **Kit Preventivo Digital MTE Contigo** (Ver Figura 8), compuesto por guías visuales, audios de orientación, tarjetas preventivas y materiales educativos dirigidos a niñas, adolescentes y familias. Este componente no funciona únicamente como un repositorio de información, sino como una herramienta de prevención que adapta los contenidos del Centro Legal a formatos más accesibles, permitiendo que las usuarias conozcan sus derechos, identifiquen situaciones de acoso y reconozcan las rutas disponibles para solicitar apoyo.

Figura 9:

Diseño final del Tótem MTE Contigo.



Finalmente, se incorporó la dimensión comunitaria mediante el diseño del **Tótem MTE Contigo** (Ver Figura 9), un artefacto físico orientado a fortalecer la presencia del servicio en espacios públicos y facilitar el acceso a información, orientación y recursos de apoyo. Esta intervención permite ampliar el alcance de la plataforma digital mediante un punto visible de conexión entre las niñas y adolescentes, el Centro Legal Comunitario Feminista María Trinidad Enríquez y las redes de acompañamiento disponibles.

El tótem integra elementos informativos y preventivos que comunican la identidad del servicio y facilitan el acceso a recursos digitales, reforzando la idea de que el acompañamiento no se limita a la atención individual de casos, sino que también requiere generar espacios de prevención, sensibilización y articulación comunitaria.

Esta última versión del sistema busca que la plataforma web, el kit preventivo digital y los puntos de contacto físicos funcionen de manera integrada, construyendo una experiencia de orientación y acompañamiento más accesible para niñas y adolescentes frente al acoso

callejero. A futuro, se proyecta fortalecer el servicio mediante nuevas alianzas estratégicas que permitan ampliar su alcance hacia otros espacios donde se requiera información, orientación y apoyo seguro.

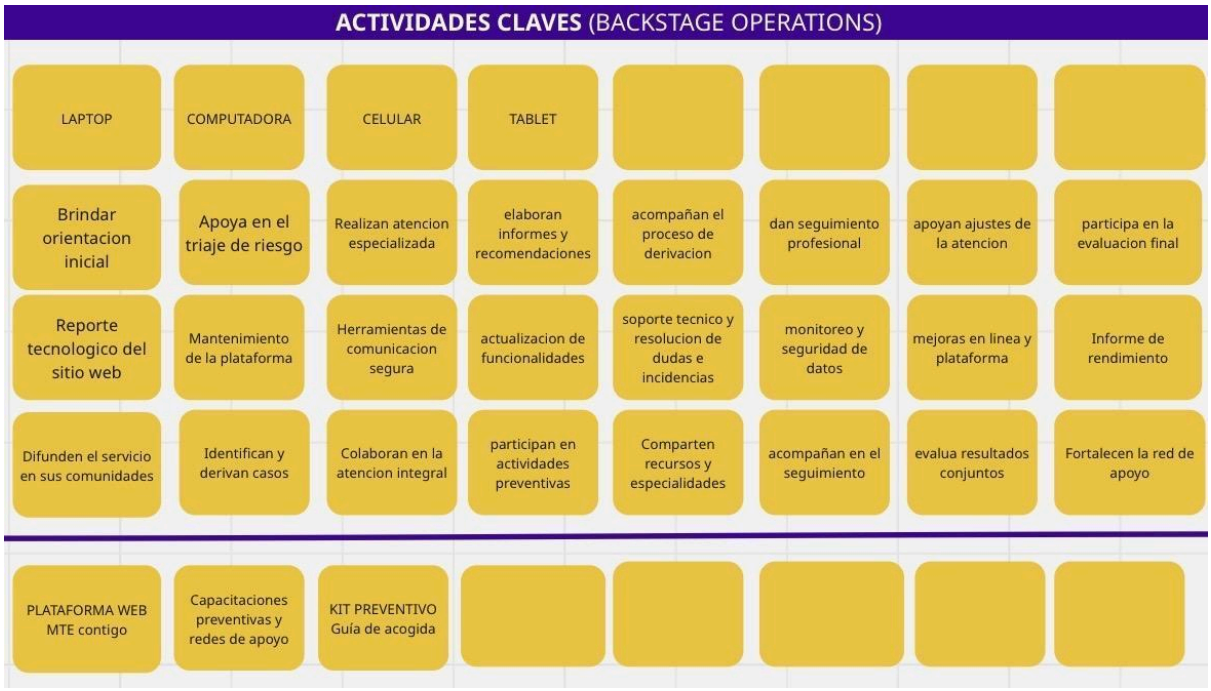
2.3.1. Blueprint del servicio

Figura 10:

Blueprint del Servicio | Puntos de Contacto.



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



La operatividad de MTE Contigo se sustenta en una arquitectura de servicio que articula la orientación digital con el acompañamiento profesional y las acciones de prevención desarrolladas por el Centro Legal Comunitario Feminista María Trinidad Enríquez. El *Service Blueprint* (Ver Figura 10 y Figura 11) detalla el funcionamiento del servicio en tres fases, permitiendo visualizar tanto la experiencia de las niñas y adolescentes como las actividades internas necesarias para organizar la información, coordinar al equipo profesional y mantener la continuidad del acompañamiento.

Fase de Pre-Servicio: Acceso, confianza y orientación inicial

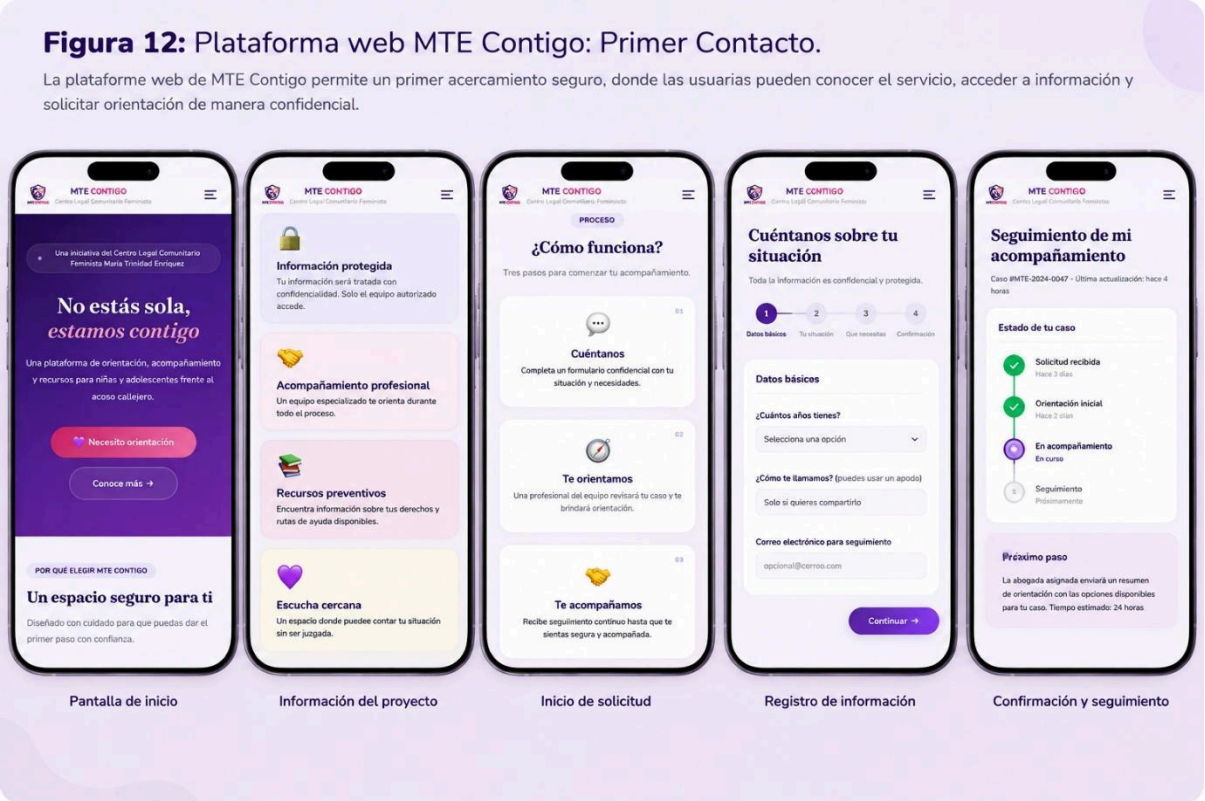
El servicio inicia desde el momento en que una niña o adolescente identifica la necesidad de buscar información u orientación frente a una situación de acoso callejero. Esta etapa tiene como objetivo reducir las barreras del primer acercamiento, permitiendo que la

usuaria conozca el servicio, comprenda qué tipo de apoyo puede recibir y encuentre un espacio que comunique seguridad y confidencialidad antes de compartir información sobre su situación.

Primer contacto e información: El recorrido comienza a través de los diferentes puntos de contacto de **MTE Contigo**, principalmente la plataforma web, así como los recursos preventivos y los espacios de difusión vinculados al servicio. Desde este primer acercamiento, la usuaria puede conocer qué es MTE Contigo, acceder a información relacionada con el acoso callejero y reconocer al Centro Legal Comunitario Feminista María Trinidad Enríquez como la organización responsable del acompañamiento. La presencia del equipo profesional detrás de la plataforma permite reforzar la confianza y comunicar que la orientación no depende únicamente de una herramienta digital.

Solicitud de orientación y registro confidencial: Cuando la usuaria decide solicitar apoyo, la plataforma le permite iniciar un proceso guiado donde puede comunicar su situación y señalar el tipo de orientación que necesita. El registro se desarrolla bajo un enfoque de confidencialidad, debido a que la protección de información sensible constituye uno de los aspectos centrales identificados durante la investigación. Esta primera interacción busca evitar que la adolescente enfrente un proceso complejo o poco claro y permite establecer desde el inicio qué ocurrirá después de compartir su situación.

Figura 12: *Plataforma web MTE Contigo: Primer Contacto.*



Fase de Servicio Core: Orientación, acompañamiento y articulación

Esta constituye la fase principal del servicio, donde la información proporcionada por la usuaria se conecta con los procesos de orientación y acompañamiento realizados por el Centro Legal. MTE Contigo funciona como un soporte para organizar el recorrido de atención, permitiendo que la adolescente pueda comprender las etapas del proceso mientras el equipo profesional gestiona internamente la información y coordina las acciones correspondientes.

Ruta de acompañamiento: Una vez iniciada la solicitud, la plataforma permite visualizar una ruta de atención que organiza las diferentes etapas del proceso. La usuaria puede comprender qué ocurre después del registro, qué tipo de orientación puede recibir y cómo continúa el acompañamiento. Esta función responde a una de las principales necesidades identificadas durante la investigación: reducir la incertidumbre respecto al proceso

de atención y evitar que la solicitud de ayuda se perciba como una interacción aislada o sin continuidad.

Acompañamiento profesional interdisciplinario: De acuerdo con las características de cada situación, el equipo del Centro Legal evalúa las necesidades de la usuaria y articula la participación de las profesionales correspondientes. Debido a que los casos de acoso callejero pueden involucrar dimensiones legales, emocionales, familiares y sociales, el servicio contempla la intervención coordinada de abogadas, psicólogas, trabajadoras sociales y asesoras comunitarias. MTE Contigo no reemplaza esta atención humana, sino que facilita su organización y continuidad.

Presencia comunitaria y acceso al servicio: El acompañamiento digital se complementa con el Tótem MTE Contigo, diseñado como un punto físico de información, prevención y conexión con el servicio. Su incorporación permite hacer visible la presencia de MTE Contigo en espacios donde se encuentren niñas y adolescentes y facilitar el acceso a información y recursos digitales. De esta manera, el servicio amplía su alcance más allá de la plataforma web y genera un vínculo entre el entorno físico, el Centro Legal y las redes de apoyo disponibles.

Figura 13: *Fotomontaje de implementación del Tótem MTE Contigo.*



Prevención y acceso a recursos: MTE Contigo incorpora una dimensión preventiva que acompaña el proceso de orientación mediante materiales educativos y recursos diseñados para niñas, adolescentes y familias. A través del **Kit Preventivo Digital**, las usuarias pueden acceder a guías visuales, audios de orientación, tarjetas preventivas y materiales informativos relacionados con sus derechos, la identificación de situaciones de acoso y las alternativas disponibles para solicitar ayuda. Esta dimensión permite que el servicio no se limite únicamente a intervenir cuando el problema ya ocurrió, sino que también facilite información antes y durante una situación de vulnerabilidad.

Capacitaciones y redes de apoyo: El servicio se complementa mediante capacitaciones preventivas y la articulación de redes de apoyo con familias, instituciones

educativas, organizaciones comunitarias y profesionales aliados. Estas acciones permiten extender el conocimiento y la experiencia del Centro Legal hacia otros espacios, fortaleciendo la prevención y generando alternativas de acompañamiento cuando una situación requiere la participación de actores externos.

Figura 14: *MTE Contigo: Prevención y redes de apoyo.*



Orquestación del acompañamiento (Backstage): Mientras la usuaria interactúa con la plataforma y los diferentes puntos de contacto, el equipo del Centro Legal desarrolla internamente las acciones necesarias para sostener el proceso de orientación y seguimiento. Esta dimensión del servicio permite organizar la información que anteriormente podía encontrarse distribuida entre distintos canales y facilita la coordinación de las profesionales involucradas:

- **Gestión y evaluación de la información:** La información proporcionada durante el registro es organizada y revisada por el equipo del Centro Legal para comprender las

necesidades iniciales de cada situación. La centralización de los antecedentes permite reducir la dispersión de información y facilitar la consulta del historial necesario para continuar el acompañamiento.

○ **Coordinación interdisciplinaria:** Según las necesidades identificadas, el equipo coordina la participación de las profesionales correspondientes y define las acciones que forman parte de la ruta de acompañamiento. Este proceso permite que las intervenciones legales, psicológicas o sociales no se desarrollen como acciones independientes, sino como parte de una atención articulada.

○ **Seguimiento de las acciones realizadas:** Durante el proceso, el equipo puede mantener organizada la información relacionada con las orientaciones, coordinaciones y acciones realizadas. Esto permite conservar la continuidad del caso y reducir la posibilidad de que información relevante se pierda entre diferentes momentos o canales de atención.

Fase de Post-Servicio: Seguimiento y continuidad del acompañamiento

El servicio extiende su cobertura más allá de la primera orientación, debido a que uno de los principales desafíos identificados en la investigación es mantener un seguimiento continuo de las situaciones atendidas. Esta etapa busca que la relación entre la usuaria y el Centro Legal no finalice inmediatamente después del primer contacto, sino que exista una continuidad acorde con las necesidades particulares de cada caso.

Seguimiento del caso: Después de la orientación inicial, el equipo del Centro Legal puede continuar registrando las acciones realizadas y revisar la evolución del proceso. El seguimiento permite identificar si la usuaria requiere una nueva orientación, la participación de otra profesional o la coordinación con una institución u organización aliada. De esta manera,

MTE Contigo permite construir una ruta más organizada entre el primer contacto y las acciones posteriores del acompañamiento.

Continuidad del acceso a recursos: Incluso cuando una atención específica avanza hacia su cierre, la usuaria puede continuar accediendo a los recursos preventivos y contenidos educativos disponibles mediante MTE Contigo. Esta continuidad permite que la plataforma mantenga una función de orientación y prevención más allá de la gestión individual de cada caso.

Fortalecimiento de la red de apoyo: Cuando las características de una situación requieren apoyo adicional, el Centro Legal puede articular acciones con instituciones educativas, organizaciones comunitarias, familias u otros profesionales aliados. Esta red amplía las posibilidades de acompañamiento y permite que MTE Contigo funcione como un sistema articulador entre la orientación profesional, la prevención y el entorno de las niñas y adolescentes.

Cierre y continuidad preventiva: El ciclo de acompañamiento puede cerrarse cuando la necesidad de orientación ha sido atendida o cuando las acciones correspondientes han sido realizadas. Sin embargo, el cierre de un caso no implica necesariamente la desvinculación de la usuaria con MTE Contigo, ya que los contenidos preventivos, las capacitaciones y las redes de apoyo continúan funcionando como recursos disponibles para fortalecer el acceso a información y prevención frente a futuras situaciones.

Figura 15: *Plataforma web MTE Contigo: Sistema de acompañamiento integral.*



2.3.2. Artefacto(s)

La operatividad de **MTE Contigo** se sostiene mediante un conjunto de artefactos físicos y digitales que permiten materializar los diferentes momentos del servicio y conectar la experiencia de las niñas y adolescentes con los procesos de orientación y acompañamiento desarrollados por el Centro Legal Comunitario Feminista María Trinidad Enríquez. Estos recursos no funcionan de manera independiente, sino como componentes articulados que facilitan el acceso a información, el registro confidencial, la prevención y el seguimiento. Para su organización, los artefactos se agrupan en tres ejes fundamentales: recursos físicos y

tangibles, activos digitales y contenidos preventivos, y recursos de soporte para la gestión del acompañamiento.

A. Recursos físicos y tangibles

Constituyen los elementos que permiten trasladar la presencia de **MTE Contigo** fuera del entorno exclusivamente digital y generar puntos visibles de reconocimiento, información y conexión con el servicio.

Tótem MTE Contigo: El principal artefacto físico del servicio es el Tótem MTE Contigo, diseñado como un punto de contacto visible que facilita el acceso a información, orientación y recursos de apoyo. Su función es acercar el servicio a espacios donde se encuentren niñas y adolescentes, permitiéndoles reconocer la identidad de MTE Contigo y establecer una conexión con la plataforma web y con el Centro Legal Comunitario Feminista María Trinidad Enríquez. De esta manera, el tótem actúa como una extensión física del ecosistema digital y refuerza la presencia del servicio dentro de los espacios de intervención.

Recursos visuales de orientación: El tótem incorpora elementos informativos y preventivos vinculados con la identidad visual de MTE Contigo, permitiendo comunicar de manera clara la finalidad del servicio y facilitar el acceso a sus recursos digitales. Estos elementos buscan que el punto físico no sea únicamente una pieza de señalización, sino un medio que permita reconocer que existe una red de orientación y acompañamiento disponible para las adolescentes.

B. Activos digitales y contenidos preventivos

Representan el núcleo funcional de MTE Contigo y permiten desarrollar la mayor parte de la experiencia de orientación, prevención y seguimiento. Estos recursos fueron planteados

con una interfaz clara, un lenguaje cercano y una comunicación orientada a transmitir confianza, confidencialidad y acompañamiento profesional.

Plataforma Web MTE Contigo: Constituye el principal artefacto digital del servicio. La plataforma permite que niñas y adolescentes realicen un primer acercamiento al Centro Legal, accedan a orientación, registren su situación de manera confidencial, conozcan la ruta de acompañamiento y mantengan continuidad durante el proceso de seguimiento. Para el equipo profesional, funciona también como una herramienta orientada a centralizar antecedentes, facilitar la evaluación inicial y mantener mayor organización durante la atención de los casos.

Interfaz y navegación: La experiencia digital se estructura mediante una navegación progresiva que busca disminuir la incertidumbre durante momentos sensibles como la solicitud de ayuda, el registro de información y el seguimiento. La interfaz utiliza mensajes de bienvenida, accesos claros y explicaciones sobre las etapas de atención, evitando que la plataforma sea percibida únicamente como un sistema administrativo o de denuncia. La comunicación visual busca reforzar una experiencia de cercanía y acompañamiento desde el primer contacto.

Registro confidencial y ruta de acompañamiento: Dentro de la plataforma, el sistema de registro constituye uno de los recursos centrales para organizar la atención. Permite recopilar la información inicial de la situación y vincularla posteriormente con una ruta de acompañamiento que comunica las diferentes etapas del proceso. Este recurso responde directamente a la necesidad identificada de reducir la dispersión de información y ofrecer mayor claridad sobre qué ocurre después de solicitar orientación.

Kit Preventivo Digital: Como complemento de la plataforma, MTE Contigo incorpora un conjunto de recursos educativos diseñado para facilitar el acceso a información preventiva en distintos formatos. El kit está compuesto por **guías visuales digitales, audios de orientación,**

tarjetas preventivas y materiales informativos descargables, desarrollados con un lenguaje cercano y orientados a temas relacionados con el acoso callejero, los derechos y las rutas de apoyo.

Materiales para familias y acompañantes: Dentro del mismo kit se consideran contenidos dirigidos a familiares y personas que forman parte del entorno de las adolescentes. Estos materiales buscan brindar herramientas para responder desde la escucha y el acompañamiento, evitando situaciones de revictimización y fortaleciendo la capacidad del entorno cercano para actuar como parte de una red de apoyo.

C. Recursos de soporte y gestión del acompañamiento

Este eje reúne los recursos que permiten que los artefactos visibles de MTE Contigo funcionen de manera articulada con las actividades internas del Centro Legal. Su finalidad es contribuir a que la información obtenida durante el servicio pueda mantenerse organizada y que el acompañamiento conserve continuidad entre sus diferentes etapas.

Gestión de información y seguimiento: La plataforma estructura la información obtenida durante el registro y permite vincularla con las acciones posteriores de orientación y seguimiento. Este recurso responde a una de las principales problemáticas identificadas durante la investigación: la dispersión de antecedentes entre WhatsApp, correo electrónico y otros canales, que puede dificultar la revisión del historial y la continuidad del acompañamiento. La propuesta busca centralizar el recorrido del caso dentro de una estructura organizada, sin sustituir la evaluación realizada por el equipo profesional.

Protección de información sensible: Debido a que el servicio trabaja con situaciones que involucran a niñas y adolescentes, la confidencialidad constituye un criterio transversal de diseño. Los recursos digitales deben comunicar de manera comprensible cómo se trata la

información compartida y limitar su utilización al proceso de orientación y acompañamiento. Dentro del proyecto, este criterio se incorpora desde el primer contacto y permanece presente durante el registro y seguimiento de cada situación.

Articulación profesional y redes de apoyo: Los artefactos del servicio funcionan también como medios para facilitar la conexión entre la atención digital y el acompañamiento humano. La información obtenida mediante la plataforma permite orientar la participación de abogadas, psicólogas, trabajadoras sociales y asesoras comunitarias de acuerdo con las necesidades de cada caso. Asimismo, las capacitaciones y redes de apoyo permiten vincular al Centro Legal con familias, instituciones educativas, organizaciones comunitarias y profesionales aliados cuando se requiere ampliar el acompañamiento.

2.3.3. Experimentos

El proceso de investigación y validación de **MTE Contigo** se desarrolló de manera progresiva, permitiendo contrastar los hallazgos obtenidos durante la investigación con la propuesta de servicio diseñada para el Centro Legal Comunitario Feminista María Trinidad Enríquez. La experimentación se organizó en dos fases: una primera etapa orientada a comprender las necesidades del actor principal y del contexto de atención, y una segunda etapa enfocada en validar la propuesta y el prototipo desarrollado.

Fase 1: Investigación Exploratoria e Identificación de Necesidades

Antes del desarrollo final de MTE Contigo, se realizó una etapa de investigación orientada a comprender las principales dificultades presentes en los procesos de orientación y acompañamiento frente a situaciones de acoso callejero. El análisis tomó como actor principal a Nelly Herrera, directora ejecutiva del Centro Legal Comunitario Feminista María Trinidad

Enríquez, debido a su participación directa en la coordinación de casos, orientación y articulación con profesionales y organizaciones.

Validación del actor principal: El acercamiento a Nelly Herrera permitió identificar dificultades vinculadas con la organización de la información, la continuidad del seguimiento y la necesidad de contar con una ruta de acompañamiento más clara. También se reconoció la importancia de proteger la información sensible debido a las características de los casos atendidos.

Validación del proceso de atención: La investigación permitió reconocer que el Centro Legal utiliza diferentes canales, como WhatsApp, correo electrónico y otras herramientas digitales, para recibir consultas y mantener comunicación. Si bien estos medios facilitan el contacto, también pueden generar dispersión de información y dificultar la revisión organizada de antecedentes.

Validación de la necesidad de acompañamiento integral: Los hallazgos mostraron que las situaciones de acoso callejero no requieren únicamente una respuesta legal, sino también orientación emocional, social y comunitaria. Esto reforzó la necesidad de articular el trabajo del equipo profesional y de incorporar recursos preventivos y redes de apoyo dentro de la propuesta.

Figura 16: *Resultados de validación sobre la viabilidad de MTE Contigo.*

[Aquí puedes colocar el gráfico de 100 % “Sí”]



HALLAZGO ENTREVISTA 2
La atención frente a la problemática va más allá de la respuesta legal. Se debe fortalecer la prevención, la acompañamiento y el acompañamiento integral, para brindar herramientas que permitan proteger a niñas y adolescentes.

DESCARGA ENTREVISTAS

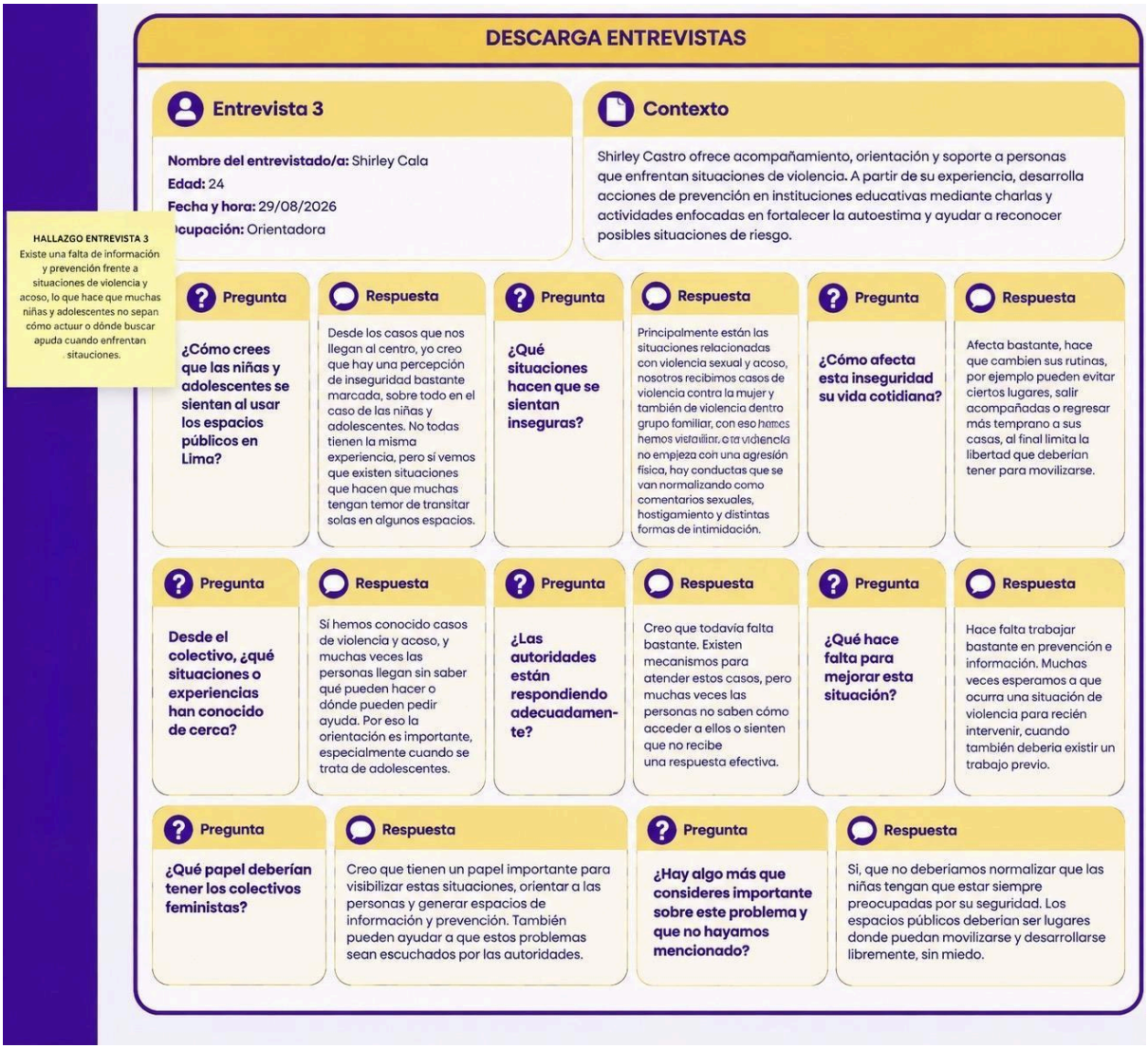
Entrevista 2

Nombre del entrevistado/a: NICOLE ROXE
Edad: —
Fecha y hora: 29/08/2026
Ocupación: ORIENTADORA

Contexto

Nicole Roxe brinda acompañamiento, orientación y apoyo a personas que atraviesan situaciones de violencia. Desde su experiencia, participa en actividades de prevención en instituciones educativas, brindando charlas, fortalecimiento de autoestima y orientación sobre identificación de situaciones de riesgo.

Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta	Pregunta	Respuesta
¿Cómo crees que las niñas y adolescentes se sienten al usar los espacios públicos en Lima?	Considero que muchas niñas y adolescentes se sienten con miedo, inseguras y vulnerables frente a diferentes tipos de acoso. Esta vulnerabilidad puede aumentar según factores como la situación socioeconómica, cultural o condiciones como discapacidad, autismo o TDAH.	**¿Qué situaciones hacen que se sientan inseguras?**	El acoso callejero, el acoso en el transporte público y diferentes formas de violencia generan temor e inseguridad. También influye la percepción de impunidad, debido a que muchas denuncias no tienen una respuesta rápida y a veces eso les puede ocasionar miedo o vergüenza.	**¿Cómo afecta esta inseguridad su vida cotidiana?**	Puede limitar su libertad. desde la forma de vestir y caminar hasta la manera de desenvolverse en espacios públicos. Estas experiencias generan miedo, cambios de comportamiento y afectan su bienestar emocional.
Pregunta	**Respuesta**	**Pregunta**	**Respuesta**	**Pregunta**	**Respuesta**
Desde el colectivo, ¿qué situaciones o experiencias han conocido de cerca?	Hemos conocido casos de mujeres que desde niñas o adolescentes han vivido acoso sexual en espacios públicos, transporte y otros ámbitos. También identificamos situaciones donde personas con mayor poder, como en el ámbito laboral, aprovechan su posición para ejercer violencia o acoso.	**¿Las autoridades están respondiendo adecuadamente?**	Considero que aunque existen leyes de protección, su aplicación todavía es insuficiente. Los procesos suelen ser largos y requieren muchas pruebas, lo que dificulta que las víctimas obtengan una respuesta efectiva y oportuna.	**¿Qué hace falta para mejorar esta situación?**	Hace falta mayor prevención desde las instituciones educativas, acompañamiento psicológico y orientación integral para niñas, niños y adolescentes. También considero importante fortalecer la autoestima y enseñar a identificar situaciones de riesgo desde temprana edad.
Pregunta	**Respuesta**	**Pregunta**	**Respuesta**		
¿Qué papel deberían tener los colectivos feministas?	Deberían cumplir un rol de acompañamiento, orientación y visibilización sobre todo a niñas y adolescentes. Brindar apoyo psicológico y asesorías, para que así ellas puedan generar espacios donde pueden sentirse escuchadas y ayudar a que las víctimas no se sientan solas durante sus procesos.	**¿Hay algo más que consideres importante sobre este problema y que no hayamos mencionado?**	Considero fundamental el acompañamiento psicológico, el apoyo familiar y trabajar desde la igualdad de género, entendiendo que cada experiencia es diferente y que las niñas y adolescentes necesitan una atención adecuada a su realidad.		


DESCARGA ENTREVISTAS
Entrevista 3
Nombre del entrevistado/a: Shirley Cala
Edad: 24
Fecha y hora: 29/08/2026
ocupación: Orientadora
Contexto
Shirley Castro ofrece acompañamiento, orientación y soporte a personas que enfrentan situaciones de violencia. A partir de su experiencia, desarrolla acciones de prevención en instituciones educativas mediante charlas y actividades enfocadas en fortalecer la autoestima y ayudar a reconocer posibles situaciones de riesgo.
HALLAZGO ENTREVISTA 3
Existe una falta de información y prevención frente a situaciones de violencia y acoso, lo que hace que muchas niñas y adolescentes no sepan cómo actuar o dónde buscar apuda cuando enfrentan sitauciones.
Pregunta
¿Cómo crees que las niñas y adolescentes se sientan al usar los espacios públicos en Lima?
Respuesta
Desde los casos que nos llegan al centro, yo creo que hay una percepción de inseguridad bastante marcada, sobre todo en el caso de las niñas y adolescentes. No todas tienen la misma experiencia, pero sí vemos que existen situaciones que hacen que muchas tengan temor de transitar solas en algunos espacios.
Pregunta
¿Qué situaciones hacen que se sientan inseguras?
Respuesta
Principalmente están las situaciones relacionadas con violencia sexual y acoso, nosotros recibimos casos de violencia contra la mujer y también de violencia dentro grupo familiar, con eso hemos hemos visibilizar. o la violencia no empieza con una agresión física, hay conductas que se van normalizando como comentarios sexuales, hostigamiento y distintas formas de intimidación.
Pregunta
¿Cómo afecta esta inseguridad su vida cotidiana?
Respuesta
Afecta bastante, hace que cambien sus rutinas, por ejemplo pueden evitar ciertos lugares, salir acompañadas o regresar más temprano a sus casas, al final limita la libertad que deberían tener para movilizarse.
Pregunta
Desde el colectivo, ¿qué situaciones o experiencias han conocido de cerca?
Respuesta
Sí hemos conocido casos de violencia y acoso, y muchas veces las personas llegan sin saber qué pueden hacer o dónde pueden pedir ayuda. Por eso la orientación es importante, especialmente cuando se trata de adolescentes.
Pregunta
¿Las autoridades están respondiendo adecuadamente?
Respuesta
Creo que todavía falta bastante. Existen mecanismos para atender estos casos, pero muchas veces las personas no saben cómo acceder a ellos o sienten que no recibe una respuesta efectiva.
Pregunta
¿Qué hace falta para mejorar esta situación?
Respuesta
Hace falta trabajar bastante en prevención e información. Muchas veces esperamos a que ocurra una situación de violencia para recién intervenir, cuando también deberia existir un trabajo previo.
Pregunta
¿Qué papel deberían tener los colectivos feministas?
Respuesta
Creo que tienen un papel importante para visibilizar estas situaciones, orientar a las personas y generar espacios de información y prevención. También pueden ayudar a que estos problemas sean escuchados por las autoridades.
Pregunta
¿Hay algo más que consideres importante sobre este problema y que no hayamos mencionado?
Respuesta
Sí, que no deberíamos normalizar que las niñas tengan que estar siempre preocupadas por su seguridad. Los espacios públicos deberían ser lugares donde puedan movilizarse y desarrollarse libremente, sin miedo.



Fase 2: Validación del Prototipo y de la Propuesta de Servicio

Una vez estructurada la propuesta de MTE Contigo, se realizó una segunda etapa de experimentación orientada a validar su pertinencia y los principales componentes del servicio. Para ello, se aplicó un formulario a cinco participantes vinculadas al ámbito legal feminista,

quienes evaluaron la viabilidad de la propuesta, la utilidad de sus componentes y las posibles dificultades para una futura implementación.

Viabilidad de MTE Contigo: Ante la pregunta sobre la posibilidad de implementar MTE Contigo como herramienta de apoyo para el Centro Legal Feminista, el 100 % de las participantes respondió afirmativamente. Este resultado muestra una valoración favorable de la propuesta como soporte para los procesos de orientación y acompañamiento.

Valoración de los componentes del servicio: La orientación inicial fue seleccionada por las 5 participantes (100 %), seguida de la ruta de acompañamiento con 4 respuestas (80 %), el registro organizado de casos con 3 respuestas (60 %), el seguimiento del caso con 2 respuestas (40 %) y la articulación con instituciones aliadas con 1 respuesta (20 %). Los recursos preventivos no fueron seleccionados en esta pregunta (0 %), lo que indica que, frente a la utilidad para el trabajo operativo del colectivo, las participantes priorizaron los componentes directamente vinculados con la atención y organización de los casos.

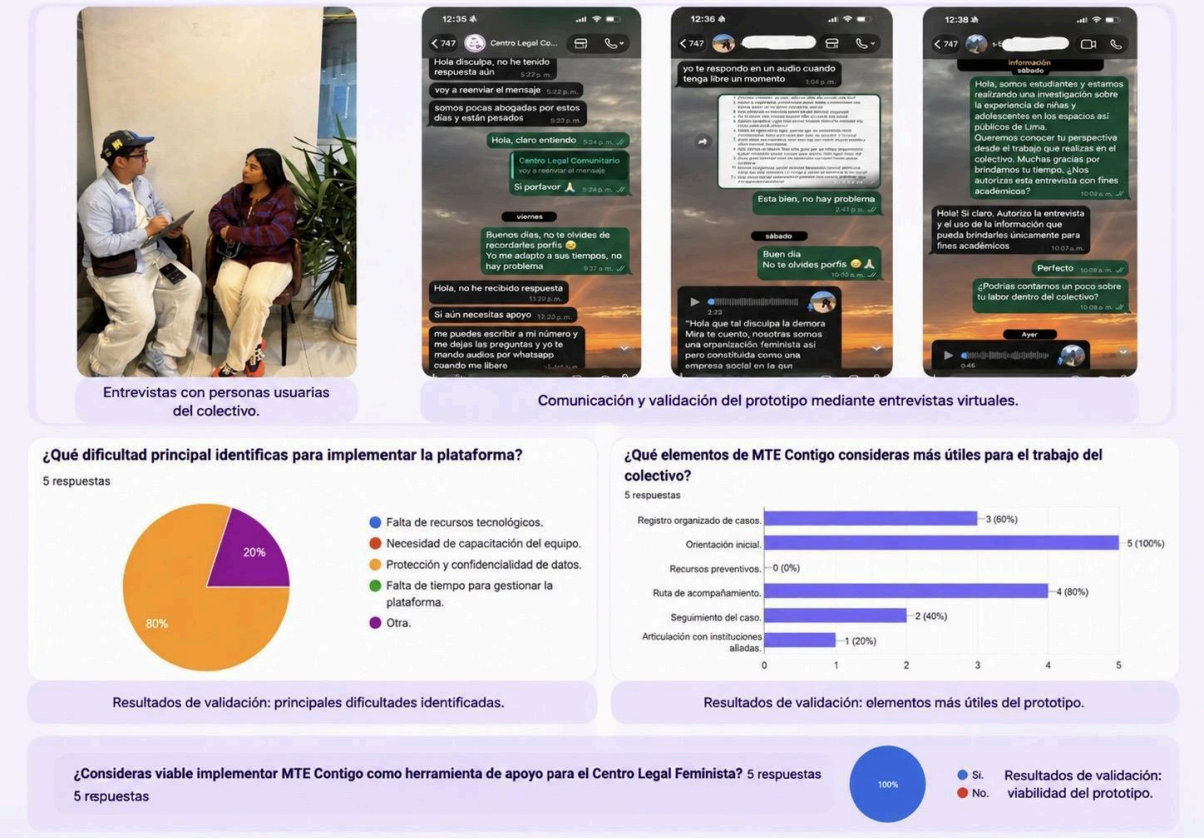
Dificultades para la implementación: El 80 % de las participantes identificó la protección y confidencialidad de los datos como la principal dificultad para implementar la plataforma, mientras que el 20 % seleccionó la opción “Otra”. Este resultado refuerza la importancia de considerar la seguridad de la información como un aspecto prioritario dentro de una futura implementación del servicio.

Síntesis de Mejoras post-validación

La validación permitió reforzar los componentes considerados prioritarios dentro de MTE Contigo, principalmente la orientación inicial, la ruta de acompañamiento y la organización de los casos. Asimismo, la protección y confidencialidad de los datos se consolidó como un criterio central dentro de la propuesta. A partir de estos resultados, la versión final prioriza una

experiencia clara desde el primer contacto, una ruta de atención comprensible y una gestión más organizada del acompañamiento.

Figura 17: *Valoración de los elementos de MTE Contigo para el trabajo del colectivo.*



2.3.4. Estructura de costos e ingresos

La implementación de **MTE Contigo** plantea una estructura de costos inicial orientada principalmente al desarrollo de un Producto Mínimo Viable (MVP) de la plataforma web. Debido a que el Centro Legal Comunitario Feminista María Trinidad Enríquez ya cuenta con profesionales que realizan labores de orientación y acompañamiento, la propuesta busca aprovechar estos recursos existentes y concentrar la inversión inicial en la implementación

tecnológica necesaria para organizar el registro de casos, el seguimiento y el acceso a recursos.

A. Estructura de costos

Para la puesta en funcionamiento de una primera versión de MTE Contigo se consideran los gastos relacionados con el dominio, alojamiento web, configuración de la plataforma y adecuación de las funciones necesarias para el registro y seguimiento de casos.

El **dominio web** representa un costo estimado de entre **S/ 50 y S/ 150 anuales**, mientras que el **hosting básico** se encuentra entre **S/ 300 y S/ 600 anuales**. Estos recursos permitirían mantener disponible la plataforma y contar con una infraestructura básica para su funcionamiento.

Por otro lado, la **configuración y personalización de WordPress** representa uno de los principales costos iniciales, con una inversión estimada entre **S/ 1,000 y S/ 2,500**. Este proceso comprende la adecuación de la plataforma a la identidad y necesidades de MTE Contigo, así como la organización de la experiencia digital propuesta durante el desarrollo del proyecto.

Asimismo, se contempla una inversión de entre **S/ 500 y S/ 1,000** destinada a la implementación de **formularios, estructura de seguimiento y ajustes técnicos**. Estos elementos permiten trasladar al entorno funcional algunos de los componentes centrales definidos en el servicio, principalmente el registro organizado de casos y la continuidad del seguimiento.

Considerando estos conceptos, la inversión aproximada para implementar el **MVP de MTE Contigo** se encuentra entre **S/ 1,850 y S/ 4,250**. Este rango corresponde a una primera

versión funcional de la plataforma y permite plantear una implementación progresiva antes de ampliar el servicio hacia otros componentes o espacios.

B. Recursos existentes y viabilidad operativa

La viabilidad de MTE Contigo también se relaciona con los recursos que actualmente posee el Centro Legal Comunitario Feminista María Trinidad Enríquez. La organización ya cuenta con profesionales que desarrollan actividades de orientación y acompañamiento, por lo que la plataforma se plantea como una herramienta de apoyo para organizar el registro, facilitar el seguimiento y mejorar el acceso a los recursos del servicio, y no como un sistema destinado a reemplazar el trabajo del equipo profesional.

Además, su implementación puede apoyarse inicialmente en recursos internos del colectivo, incluyendo el equipo legal, las áreas de orientación y el apoyo del área de comunicación y marketing. Esto permite reducir la necesidad de crear desde el inicio una estructura operativa completamente nueva y facilita que el servicio pueda desarrollarse de manera progresiva a partir de las capacidades existentes.

C. Estructura de ingresos y sostenibilidad

En la etapa actual del proyecto **no se plantea un ingreso directo proveniente de las niñas y adolescentes que utilizan MTE Contigo**. La propuesta tiene un enfoque de acompañamiento social y busca facilitar el acceso a información, orientación y seguimiento, por lo que su sostenibilidad se relaciona principalmente con los recursos institucionales disponibles y con la articulación de aliados estratégicos.

Dentro del proyecto se han identificado como posibles aliados a la **Municipalidad Metropolitana de Lima, DEMUNA, el Centro Emergencia Mujer (CEM) del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, instituciones educativas públicas y privadas del**

Cercado de Lima, y organizaciones sociales y feministas aliadas. Su participación puede contribuir a ampliar el alcance del servicio y fortalecer las acciones de prevención y acompañamiento.

En este sentido, la sostenibilidad de MTE Contigo se plantea desde una lógica de implementación gradual. Una primera etapa estaría enfocada en poner en funcionamiento el MVP de la plataforma utilizando los recursos disponibles del Centro Legal y, posteriormente, ampliar su alcance mediante la articulación con instituciones y organizaciones aliadas.

Concepto	Periodicidad	Costo estimado
Dominio web	Anual	S/ 50 – S/ 150
Hosting básico	Anual	S/ 300 – S/ 600
Configuración y personalización de WordPress	Inversión inicial	S/ 1,000 – S/ 2,500
Formularios, estructura de seguimiento y ajustes técnicos	Inversión inicial	S/ 500 – S/ 1,000
Inversión aproximada del MVP	-	S/ 1,850 – S/ 4,250

Nota. Elaboración propia a partir de las estimaciones definidas para la implementación del MVP de MTE Contigo.

3. Conclusiones y Recomendaciones

3.1. Conclusiones

Se concluye que las dificultades relacionadas con el acompañamiento frente al acoso callejero hacia niñas y adolescentes no pueden abordarse únicamente desde la entrega de información o desde una respuesta posterior a la situación. La investigación permitió reconocer que el Centro Legal Comunitario Feminista María Trinidad Enríquez requiere fortalecer también la organización de los casos, el seguimiento y la claridad de la ruta de atención. Frente a ello, **MTE Contigo** plantea un servicio que articula una plataforma web con el acompañamiento profesional, los recursos preventivos y las redes de apoyo, buscando que la atención sea más organizada y continua.

Por otro lado, el desarrollo del proyecto permitió reconocer que la **confianza, la claridad de la información y la confidencialidad** no son aspectos secundarios dentro de la experiencia, sino elementos importantes desde el primer contacto. Cuando una niña o adolescente busca orientación frente a una situación sensible, necesita comprender quién se encuentra detrás del servicio, qué ocurrirá con la información que comparte y cuáles serán los siguientes pasos. Por esta razón, la propuesta no se limita a incorporar un formulario de registro, sino que plantea una experiencia progresiva de orientación y acompañamiento respaldada por el equipo profesional del Centro Legal.

Asimismo, MTE Contigo permite ampliar la mirada desde una atención principalmente reactiva hacia una propuesta que también incorpora la **prevención**. La integración del Kit Preventivo Digital, las capacitaciones y las redes de apoyo permite acercar información sobre derechos, reconocimiento del acoso y rutas de orientación antes de que una situación requiera una intervención más compleja. De esta manera, la plataforma web funciona como el núcleo de organización del servicio, mientras que los demás componentes amplían su alcance hacia las adolescentes, sus familias y los espacios comunitarios vinculados con su entorno.

La etapa de validación permitió obtener una primera valoración favorable de la propuesta. En la evaluación realizada con **cinco participantes vinculadas al ámbito legal feminista**, el **100 % consideró viable implementar MTE Contigo como herramienta de apoyo para el Centro Legal**. Asimismo, la orientación inicial fue seleccionada por el 100 % de las participantes como uno de los elementos más útiles, seguida de la ruta de acompañamiento con 80 % y el registro organizado de casos con 60 %. Estos resultados permiten identificar que los componentes vinculados con el inicio, organización y continuidad de la atención son percibidos como prioritarios dentro de la propuesta. Debido al tamaño y perfil de la muestra, estos resultados deben entenderse como una validación inicial del concepto y no como una generalización hacia toda la población beneficiaria.

La experimentación también permitió identificar un desafío relevante para una futura implementación: el **80 % de las participantes señaló la protección y confidencialidad de los datos como la principal dificultad**. Este resultado adquiere especial importancia debido a que MTE Contigo trabaja con situaciones sensibles y está dirigido a niñas y adolescentes. Por ello, una implementación real deberá considerar la seguridad de la información no solo desde la comunicación de la interfaz, sino también desde los procedimientos internos y las decisiones técnicas mediante las cuales se registren, consulten y protejan los casos.

Finalmente, dando respuesta al reto de diseño sobre cómo ayudar a **Nelly Herrera y al Centro Legal Comunitario Feminista María Trinidad Enríquez a fortalecer las estrategias de acompañamiento y prevención frente al acoso callejero, mientras se reducen las barreras de acceso a información, orientación y seguimiento**, se concluye que MTE Contigo plantea una respuesta coherente con las necesidades identificadas durante la investigación. La propuesta articula el registro confidencial, la orientación inicial, la ruta de acompañamiento, el seguimiento y los recursos preventivos dentro de un mismo sistema de

servicio. MTE Contigo no pretende reemplazar la intervención humana ni resolver por sí solo la problemática del acoso callejero, sino fortalecer la capacidad del Centro Legal para ofrecer una atención más organizada, cercana y adaptada a las necesidades de niñas y adolescentes, en concordancia con el **ODS 10: Reducción de las desigualdades**.

3.2. Recomendaciones

De cara a una futura implementación y evolución de **MTE Contigo**, se considera importante fortalecer los siguientes aspectos:

Fortalecimiento de Alianzas Estratégicas

Se recomienda consolidar la articulación del Centro Legal Comunitario Feminista María Trinidad Enríquez con **instituciones educativas, organizaciones comunitarias y profesionales aliados** que puedan complementar las acciones de prevención y acompañamiento. Estas alianzas permitirían ampliar los espacios donde se desarrollen capacitaciones, difundir los recursos preventivos y facilitar la conexión con otras formas de apoyo cuando las características de un caso lo requieran. Asimismo, permitirían evaluar progresivamente la incorporación del Tótem MTE Contigo en espacios donde pueda funcionar como un punto visible de información y acceso al servicio.

Implementación Progresiva y Validación de la Plataforma

Para futuras etapas, se recomienda avanzar del prototipo de alta resolución desarrollado en Figma hacia una **versión funcional piloto de la plataforma web**, implementando inicialmente las funciones consideradas prioritarias durante la validación: orientación inicial, registro organizado, ruta de acompañamiento y seguimiento. Esta implementación debería realizarse de manera progresiva junto con el equipo del Centro Legal,

permitiendo evaluar su funcionamiento dentro de un contexto real antes de ampliar el alcance del servicio.

Asimismo, debido a que la validación desarrollada hasta el momento se realizó principalmente con participantes vinculadas al ámbito legal feminista, una siguiente etapa podría incorporar pruebas con las **beneficiarias a las que se dirige el servicio**, siempre bajo condiciones adecuadas de protección, acompañamiento y criterios éticos por tratarse de niñas y adolescentes. Esto permitiría evaluar con mayor profundidad aspectos como la comprensión del lenguaje, facilidad de navegación, confianza y claridad de la ruta de atención.

Ampliación de la Prevención y del Alcance Territorial

Si bien MTE Contigo se plantea inicialmente en relación con el trabajo del Centro Legal y el contexto del **Cercado de Lima**, se recomienda que una posible ampliación hacia otros espacios se realice después de validar el funcionamiento del servicio en una primera implementación. La estructura de la propuesta podría adaptarse posteriormente a otros contextos donde niñas y adolescentes presenten dificultades similares para acceder a información y acompañamiento, considerando siempre las particularidades de cada territorio.

De igual manera, se recomienda continuar desarrollando el componente preventivo mediante el Kit Preventivo Digital, capacitaciones y redes de apoyo. Aunque estos recursos no fueron priorizados por las participantes cuando se consultó sobre los elementos más útiles para el trabajo operativo del colectivo, cumplen una función distinta dentro del servicio: acercar información antes de que el problema ocurra y fortalecer el entorno de apoyo de las adolescentes.

Protección de Datos y Protocolos de Confidencialidad

Debido a que la **protección y confidencialidad de los datos fue identificada por el 80 % de las participantes como la principal dificultad para una futura implementación**, se recomienda que el desarrollo funcional de la plataforma esté acompañado de una revisión especializada de los procedimientos de manejo de información.

Antes de implementar el registro real de casos, será necesario establecer criterios claros respecto a qué información se solicita, quiénes pueden acceder a ella, cómo se almacena, durante cuánto tiempo se conserva y bajo qué condiciones puede compartirse dentro del proceso de acompañamiento. Asimismo, deberán considerarse los requerimientos legales y éticos aplicables al tratamiento de información sensible y a la atención de niñas y adolescentes. Este aspecto debe desarrollarse junto con especialistas legales y tecnológicos y no limitarse únicamente a mensajes de confidencialidad visibles dentro de la interfaz.

Con estas acciones, MTE Contigo puede continuar evolucionando desde una propuesta académica validada a nivel conceptual hacia un servicio susceptible de ser probado progresivamente en un contexto real. Su desarrollo futuro dependerá de mantener la articulación entre tecnología, acompañamiento profesional y prevención, procurando que cada mejora responda a las necesidades del Centro Legal y, principalmente, a una experiencia de orientación segura, clara y cercana para niñas y adolescentes.

IV. Referencias Bibliográficas

Congreso de la República del Perú. (2011, 3 de julio). Ley N.º 29733 Ley de protección de datos personales.

https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29733.pdf

Congreso de la República del Perú. (2015, 26 de marzo). Ley N.º 30314 Ley para prevenir y sancionar el acoso sexual en espacios públicos.

https://leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/30314.pdf

Defensoría del Pueblo. (2019). Supervisión de la prevención y sanción del acoso sexual en espacios públicos: Rol de ministerios, gobiernos regionales y provinciales (Informe de Adjuntía N.º 009-2019-DP/ADM; Serie Igualdad y No Violencia N.º 013).

https://www.defensoria.gob.pe/deunavezportodas/wp-content/uploads/2019/12/Informe-Acoso-Sexual-Callejero-2019.pdf

Doorley, S., Holcomb, S., Klebahn, P., Segovia, K., & Utley, J. (2018). Design thinking bootleg. Hasso Plattner Institute of Design at Stanford University.

https://dschool.sfo3.digitaloceanspaces.com/documents/dschool_bootleg_deck_2018_final_sm2-6.pdf

Fondo de las Naciones Unidas para la Infancia & Pontificia Universidad Católica del Perú. (2020). Ser adolescente en el Perú.

https://www.unicef.org/peru/media/9271/file/Ser%20adolescente%20en%20el%20Per%C3%BA.pdf

Gibbons, S. (2017, 27 de agosto). Service blueprints: Definition. Nielsen Norman Group.

https://www.nngroup.com/articles/service-blueprints-definition/

Gibbons, S. (2018, 9 de diciembre). Journey mapping 101. Nielsen Norman Group.

https://www.nngroup.com/articles/journey-mapping-101/

Ministerio de Justicia y Derechos Humanos. (2024, 30 de noviembre). Decreto Supremo N.º 016-2024-JUS que aprueba el Reglamento de la Ley N.º 29733 Ley de protección de datos personales.

https://www.smv.gob.pe/Uploads/DS016_2024_JUS.pdf

Naciones Unidas. (s.f.). Goal 10 Reduce inequality within and among countries. Departamento de Asuntos Económicos y Sociales. Recuperado el 5 de octubre de 2026

https://sdgs.un.org/goals/goal10

ONU Mujeres. (2021). Safe cities and safe public spaces for women and girls global initiative: Global results report 2017–2020.

https://knowledge.unwomen.org/sites/default/files/Headquarters/Attachments/Sections/Library/Publications/2021/Safe-Cities-and-Safe-Public-Spaces-global-results-report-2017-2020-en.pdf

ONU Mujeres, Fondo de Población de las Naciones Unidas, Organización Mundial de la Salud, Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo, & Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito. (2015). Paquete de servicios esenciales para mujeres y niñas que sufren violencia: Elementos centrales y directrices relativas a la calidad de la atención (Módulos 1–5).

https://www.unfpa.org/sites/default/files/pub-pdf/Essential-Services-Package-es.pdf

Strategyzer. (2017, 9 de marzo). Value proposition canvas: A tool to understand what customers really want.

https://www.strategyzer.com/library/value-proposition-canvas-a-tool-to-understand-what-customers-really-want

World Wide Web Consortium. (2024, 12 de diciembre). Web content accessibility guidelines (WCAG) 2.2 (Recomendación del W3C).

https://www.w3.org/TR/2024/REC-WCAG22-20241212/

V. Anexos

4.1. Herramientas de Recojo de Información

4.1.1. Anexo 1: Guía de Entrevistas a Adolescentes ¡Hola! ¿Qué tal? Gracias por conversar conmigo.

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

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

Cuéntame un poco de ti

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

Relación con el lugar

¿Con qué frecuencia vienes a la Alameda 28 de Julio?

¿Tienes algún horario favorito?

¿Qué es lo que normalmente haces cuando estás aquí?

Motivo de Uso

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

Sensación general

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

Percepción de seguridad

¿Hay momentos o situaciones en los que te sientes más incómoda o alerta en la alameda?

¿Qué es lo que hace que eso pase?

Zonas y momentos

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

Cambios de comportamiento

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

Relación con otras personas

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

Espacio ideal

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

Libertad y uso

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

Apropiación del espacio

¿Has presenciado o sido testigo en este lugar de algún caso de acoso, falta de respeto, maltrato o hurto hacia alguna niña o adolescente?

¿Qué haría que este lugar se sienta más “tuyo” o más pensado para chicas como tú?

Pregunta abierta final

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

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

4.1.2. Anexo 2: Guía de Entrevistas a Padres de Familia ¡Hola! ¿Qué tal? Buenos días / tardes.

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

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

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

¿Ha permitido que sus hijos transiten solos por esta zona? ¿Por qué sí o por qué no?

¿Ha presenciado o escuchado sobre situaciones de acoso, falta de respeto, maltrato o robos que involucren a menores en este espacio?

¿Considera que hay suficiente presencia de policías o serenazgo para proteger a las familias que frecuentan la zona?

¿En qué horarios siente que este lugar es más inseguro para los menores?

¿Cree que el espacio cuenta con iluminación, visibilidad y condiciones adecuadas para la seguridad de los niños y adolescentes?

¿Qué medidas cree usted que deberían implementarse para mejorar la seguridad de las familias en esta zona?

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

4.1.3. Anexo 3: Guía de Entrevistas a Serenazgo ¡Hola! ¿Qué tal? Buenos días / tardes.

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

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

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

¿Hay presencia regular de policías o personal de serenazgo patrullando esta zona, o esta presencia aumenta únicamente cuando se realizan ferias u otros eventos?

Entiendo que han habido situaciones que ameritan interactuar con niñas o adolescentes que usan este espacio. ¿En qué situaciones ocurre con mayor frecuencia?

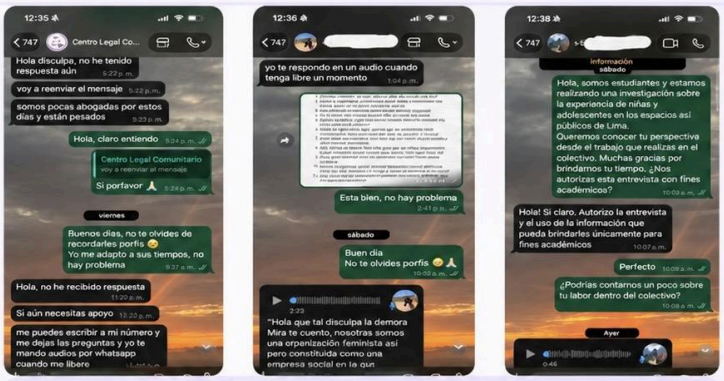
¿Qué tipo de situaciones o comportamientos relacionados con incomodidad o riesgo se repiten con mayor frecuencia en este lugar?

Cuando ocurre alguna de estas situaciones, ¿cómo suelen actuar ustedes? ¿Existe algún protocolo específico para estos casos?

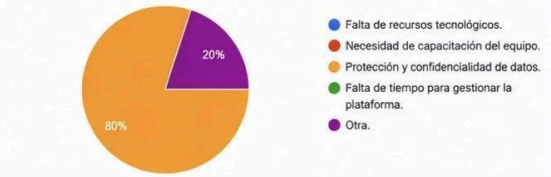
Para finalizar, desde su punto de vista, ¿Qué dificultades existen para prevenir estas situaciones y qué cree que ayudaría a mejorar la seguridad en la Alameda 28 de Julio?



Entrevistas con personas usuarias del colectivo.



Comunicación y validación del prototipo mediante entrevistas virtuales.



Resultados de validación: principales dificultades identificadas.



Resultados de validación: elementos más útiles del prototipo.

