ESCUELA DE EDUCACIÓN SUPERIOR TECNOLÓGICA TOULOUSE LAUTREC

Red Canto Rey Seguro: Sistema Colaborativo de Alerta y Soporte Comunitario

PROYECTO DE INNOVACIÓN PARA OBTENER EL GRADO DE BACHILLER EN COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL MULTIMEDIA

PRESENTADO POR

Hermaryorit Betsabe Huanca Torres
DNI: 73878008, Perú
ORCID: 0009-0008-2970-7786

Ricardo Antonio Cabanillas Perez
DNI: 70868578, Perú
ORCID: 0009-0004-8544-2023

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

Informe-2020002394-0000025876-CABANILLAS-HUANCA.pdf

Desarrollo Educativo S.A. Instituto Toulouse Lautrec

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::11391:634225569

Fecha de entrega
4 oct 2026, 10:35 p.m. GMT-5

Fecha de descarga
5 nov 2026, 11:20 a.m. GMT-5

Nombre del archivo
Informe-2020002394-0000025876-CABANILLAS-HUANCA.pdf

Tamaño del archivo
17.1 MB

47 páginas

7556 palabras

43.433 caracteres

19% Similitud general

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

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Texto citado

Fuentes principales

10% Fuentes de Internet
4% Publicaciones
17% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.° de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

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 3
2.1. Investigar para diseñar 3
2.1.1. Actores del Proyecto 3
2.1.2. Contexto general 5
2.1.3. Problema y oportunidad 7
2.1.4. Reto de diseño 9
2.2. Diseñar para crear valor 10
2.2.1. Propuesta de valor 10
2.2.2. Solución 11
2.3. Diseñar el servicio 14
2.3.1. Blueprint del servicio 14
2.3.2. Artefacto(s) 19
2.3.3. Experimentos 26
2.3.4. Estructura de costos e ingresos 34
III. Conclusiones y recomendaciones **36**
2.1. Conclusiones 36
2.2. Recomendaciones 37
IV. Referencias Bibliográficas **38**
V. Anexos 40

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Ficha del Arquetipo José Luis Mendoza 5
Figura 2. Reto de diseño 9
Figura 3. Lienzo de Propuesta de Valor 11
Figura 4. Prototipo Baja fidelidad (versión 2). 13
Figura 5. Blueprint del Servicio 14
Figura 6. Capacitaciones 20
Figura 7. App Móvil Red Canto Rey Seguro 22
Figura 8. Puntos de apoyo 23
Figura 9. Plataforma web de gestión para la PNP 25
Figura 10. Descarga de entrevistas 31
Figura 11. Entrevistas 33
Figura 12. Resumen de estructura de costos 34

I. Información general

1.1 Título del Proyecto de Innovación

"Red Canto Rey Seguro: Sistema Colaborativo de Alerta y Soporte Comunitario."

1.2 Resumen del Proyecto de Innovación

El proyecto de innovación "Red Canto Rey Seguro: Sistema Colaborativo de Alerta y Soporte Comunitario" se plantea en el contexto del área estratégica de desarrollo prioritario de Salud y bienestar social y la actividad económica de Administración pública, y busca resolver las dificultades de comunicación, coordinación y respuesta ante situaciones de riesgo que afectan a niñas y adolescentes de 9 a 17 años en los espacios públicos de Canto Rey, en San Juan de Lurigancho, teniendo como población beneficiaria principalmente a niñas y adolescentes de 9 a 17 años que viven o transitan por Canto Rey. El proyecto aborda situaciones relacionadas con la inseguridad, el acoso, la intimidación y otros factores de riesgo presentes en calles, parques y otros espacios públicos, identificando la necesidad de fortalecer la comunicación entre la ciudadanía, la Policía Nacional del Perú y el Serenazgo.

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 y validación de los resultados. Se utilizaron herramientas como la técnica persona para plantear arquetipos y comprender a los usuarios, el mapa de actores para reconocer el contexto, el mapa de trayectoria para analizar la experiencia, el lienzo de propuesta de valor para

consolidar el concepto innovador y el prototipado para experimentar y validar la solución. Uno de los principales arquetipos desarrollados corresponde a José Luis Mendoza, suboficial de segunda de la Policía Nacional del Perú que labora en la zona de Canto Rey y requiere información y recursos que le permitan identificar zonas de riesgo y actuar ante situaciones de emergencia.

La solución innovadora presentada en forma de propuesta de valor consiste en Red Canto Rey Seguro, un servicio digital que facilita la comunicación, coordinación y gestión de situaciones de riesgo mediante la conexión entre ciudadanía, Policía Nacional del Perú y Serenazgo. El servicio permite registrar y consultar reportes, visualizar la ubicación de los incidentes, conocer su estado y realizar seguimiento mediante códigos de incidencia. Asimismo, incorpora un mapa de incidentes y Puntos de Apoyo, que funcionan como lugares donde las personas pueden recibir orientación, acompañamiento o ayuda ante una situación de riesgo. La solución se plantea como un sistema complementario a las herramientas institucionales existentes de la PNP, sin reemplazar sus sistemas oficiales de registro.

Para la experimentación se diseñaron prototipos del servicio y de la aplicación, que fueron evaluados mediante entrevistas y procesos de validación con representantes de la Policía Nacional del Perú y Serenazgo. Las pruebas permitieron conocer la percepción de los actores involucrados respecto al reporte de incidentes, el mapa de riesgos, la ubicación de los sucesos y la coordinación entre instituciones. Los resultados mostraron que las funciones

principales del prototipo fueron comprendidas y consideradas útiles para comunicar situaciones de riesgo y organizar la atención de los casos. Asimismo, se identificaron oportunidades de mejora, como incorporar nuevas categorías de incidentes, considerar una alerta directa a Serenazgo, facilitar el uso del sistema mediante capacitaciones y mantener alternativas para menores que no cuenten con dispositivos móviles.

Se concluye que la solución propuesta puede funcionar como una herramienta de apoyo para mejorar la comunicación, coordinación y seguimiento de situaciones de riesgo, especialmente mediante el uso de reportes y mapas de incidentes. Sin embargo, su implementación requiere recursos tecnológicos, capacitación de los usuarios y una adecuada coordinación entre las instituciones involucradas. Por ello, se recomienda continuar con la validación y desarrollo del sistema, fortalecer las capacitaciones al personal, ampliar los canales de alerta y considerar alternativas de acceso para las personas que no cuentan con dispositivos móviles.

II. Descripción de la innovación

2.1.Investigar para diseñar

2.1.1. Actores del Proyecto

Los principales actores serán los miembros de la Policía Nacional del Perú (PNP) de la comisaría de Canto Rey y el personal de Serenazgo de San Juan de Lurigancho. Ambos participarán en la recepción, gestión y atención de los reportes sobre situaciones de riesgo, utilizando la información proporcionada por la ciudadanía para identificar la ubicación y las

características de los incidentes, así como realizar el seguimiento de las intervenciones correspondientes.

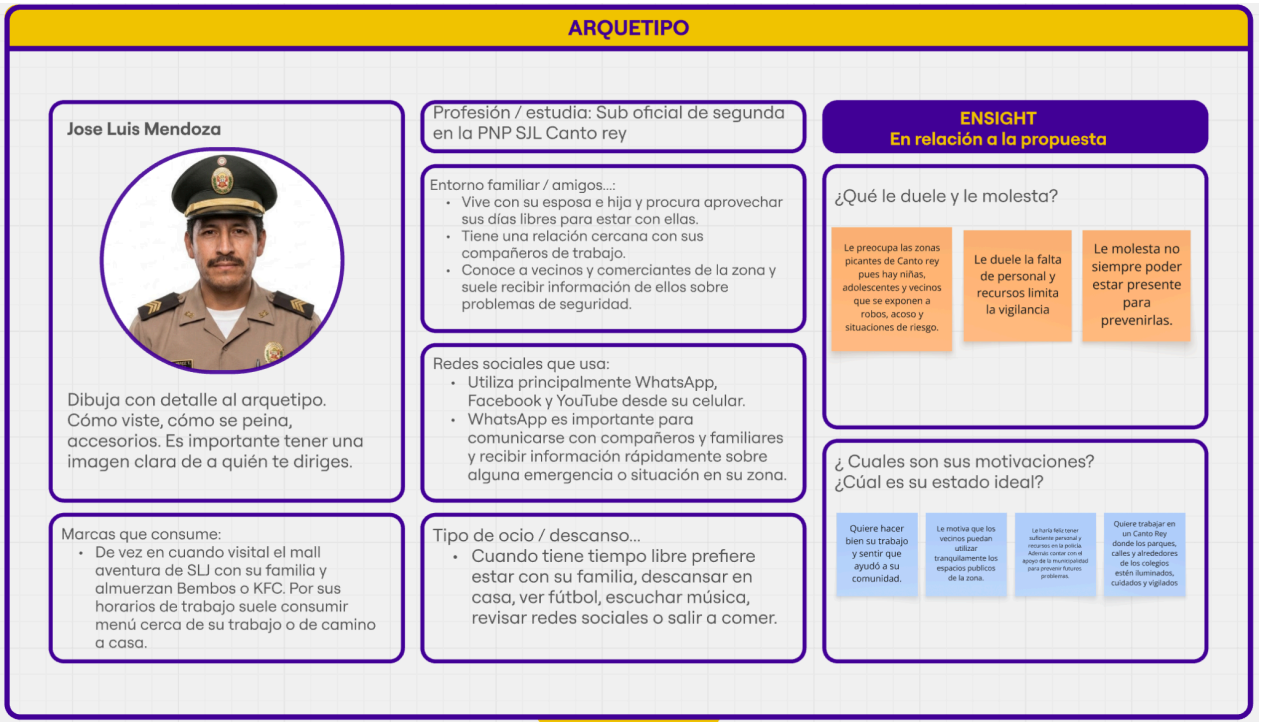
La ciudadanía también constituirá un actor fundamental, puesto que podrá comunicar situaciones de riesgo mediante la aplicación, contribuyendo a fortalecer la comunicación y la colaboración con las instituciones responsables de la seguridad. Esta participación permitirá establecer una red de apoyo entre la comunidad, la Policía Nacional y el Serenazgo. En concordancia con el Reglamento de la Ley N.º 27933 del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana, la participación ciudadana y la articulación entre las instituciones forman parte de las acciones orientadas a la prevención de la violencia y la mejora de la seguridad en los espacios públicos (Presidencia del Consejo de Ministros, 2014).

José Luis Mendoza es un modelo que representa al usuario, es un suboficial de segunda de la Policía Nacional del Perú que labora en la zona de Canto Rey, San Juan de Lurigancho.Tiene una buena relación con sus compañeros, vecinos y comerciantes de la zona, quienes le comparten información sobre situaciones que afectan la seguridad.En su labor, se preocupa especialmente por las zonas de riesgo donde niñas, adolescentes y vecinos pueden enfrentar robos, acoso u otros peligros.Además, le genera frustración no tener siempre suficiente personal y recursos para mantener una vigilancia constante y poder estar presente durante los incidentes. José Luis está motivado por realizar bien su trabajo y sentir que realmente ayuda a mejorar el bienestar de su comunidad.Quiere que los vecinos puedan moverse y estar con más tranquilidad en los espacios públicos, especialmente en lugares donde van niñas y adolescentes.Su meta es contar con los recursos y la información necesarios para anticiparse a los problemas, identificar los lugares que necesitan más atención y actuar rápidamente ante

situaciones de riesgo, logrando que los parques, calles y alrededores de los colegios de Canto Rey sean lugares más seguros y vigilados.

Figura 1

Ficha del Arquetipo José Luis Mendoza



2.1.2. Contexto general

Las niñas y adolescentes de 9 a 17 años que viven o transitan por Canto Rey, en el distrito de San Juan de Lurigancho, se encuentran expuestas a situaciones que pueden limitar el uso libre y seguro de los espacios públicos. Entre estas situaciones se encuentran la percepción de inseguridad, la ocurrencia de hechos delictivos, el acoso sexual callejero y otros factores de riesgo presentes en determinados entornos urbanos. Esta problemática adquiere especial relevancia debido a que los espacios públicos forman parte de las actividades cotidianas de las adolescentes, como el desplazamiento hacia sus centros educativos, el encuentro con familiares y amigos y otras actividades sociales.

La problemática no se limita únicamente a la ocurrencia de delitos, sino también a las condiciones que pueden generar temor o vulnerabilidad durante el tránsito por calles, parques, avenidas y otros espacios de uso común. En este sentido, la Municipalidad de San Juan de Lurigancho cuenta con una Ordenanza Municipal que previene, prohíbe y castiga el acoso sexual callejero en los espacios públicos, haciendo especial énfasis en la protección de mujeres, niñas, niños y adolescentes. Esto evidencia que la exposición de esta población a situaciones de riesgo en el espacio público constituye una problemática reconocida dentro del propio distrito.

Asimismo, el Plan de Acción Distrital de Seguridad Ciudadana 2026-2027 de San Juan de Lurigancho plantea como parte de sus objetivos fortalecer la prevención del delito, recuperar y gestionar adecuadamente los espacios públicos y mejorar la percepción de seguridad de la población. El documento también plantea la necesidad de una actuación articulada entre las instituciones competentes y la ciudadanía para prevenir factores de riesgo y garantizar espacios públicos seguros y funcionales.

Esta situación también se relaciona con una problemática más amplia que afecta a niñas y adolescentes. Según información difundida por la Defensoría del Pueblo a partir de la Encuesta Nacional de Relaciones Sociales (ENARES) 2024 del INEI, a nivel nacional, dos de cada diez adolescentes mujeres entre 12 y 17 años declararon haber sufrido algún tipo de acoso sexual. Este dato permite dimensionar que las situaciones de violencia y acoso en espacios públicos pueden afectar a las mujeres desde edades tempranas.

Por ello, el contexto de Canto Rey evidencia la necesidad de fortalecer las condiciones de seguridad y los mecanismos de respuesta ante situaciones de riesgo que afectan a niñas y adolescentes en el espacio público. En este escenario se plantea la oportunidad de mejorar la comunicación y coordinación entre los actores encargados de atender estas situaciones, principalmente la Policía Nacional del Perú y el serenazgo, así como generar mecanismos de apoyo que permitan identificar y atender oportunamente situaciones de riesgo.

2.1.3. Problema y oportunidad

En Canto Rey, las niñas y adolescentes entre 9 y 17 años enfrentan riesgos de inseguridad al moverse o quedarse en espacios públicos. Esto no solo se refiere a la posibilidad de ser víctimas de un delito, sino también a situaciones como el acoso o la intimidación, que crean miedo y modifican la forma en que las personas utilizan esos espacios.

Cuando ocurre un incidente de riesgo, es importante que la información llegue rápido a las autoridades que deben actuar. Sin embargo, actualmente la comunicación entre la gente, la Policía Nacional del Perú y el serenazgo depende de sistemas separados, lo que dificulta compartir datos sobre el lugar, características y estado del incidente de forma rápida y organizada.

Esta situación se alinea con los objetivos del Plan de Acción Distrital de Seguridad Ciudadana 2026-2027, que busca mejorar la prevención del delito, recuperar y gestionar los espacios públicos, y fomentar una colaboración entre la administración municipal, las instituciones responsables y la ciudadanía.

Por lo tanto, el problema no solo se centra en la inseguridad en los espacios públicos, sino también en la necesidad de mejorar los mecanismos para reportar, localizar, atender y vigilar los incidentes de manera eficiente.

A partir de esta problemática se identifica la oportunidad de mejorar la comunicación y coordinación entre la ciudadanía, la Policía Nacional del Perú y el serenazgo, utilizando una herramienta digital que centralice la información sobre situaciones de riesgo en el espacio público. Esta oportunidad se basa en aprovechar las tecnologías móviles y sistemas de geolocalización para facilitar el reporte de incidentes con detalles sobre su ubicación y características, lo que permitirá a los responsables visualizar y organizar su respuesta.Además, se puede incorporar mecanismos que permitan conocer el estado de atención de cada reporte y apoyar al serenazgo en la PNP en situaciones que requieran intervención conjunta.

También se puede extender esta oportunidad a la prevención, identificando puntos de apoyo para niñas y adolescentes dentro del territorio.

Estos espacios podrían ser reconocidos en el mapa del servicio como lugares donde una adolescente pueda acudir ante una situación de riesgo, y la ciudadanía podría reportar incidencias relacionadas con estos puntos.

De esta manera, se plantea la oportunidad de pasar de una atención fragmentada de los incidentes a un servicio que facilite el intercambio de información, la coordinación entre los

actores involucrados y el seguimiento de las situaciones reportadas, contribuyendo a generar condiciones más seguras para el uso de los espacios públicos en Canto Rey.

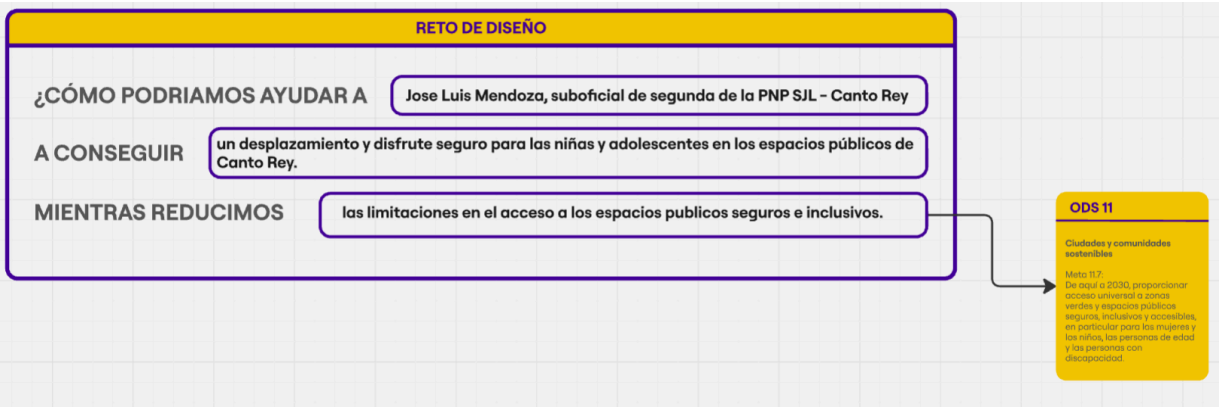
2.1.4. Reto de diseño

El reto de diseño se centra en apoyar a José Luis Mendoza, suboficial de segunda de la PNP en Canto Rey, en la atención y coordinación de situaciones de riesgo que afectan a niñas y adolescentes de 9 a 17 años en los espacios públicos. A partir de la problemática identificada, se busca facilitar el acceso a información oportuna sobre los incidentes, su ubicación y estado de atención, favoreciendo una respuesta más organizada entre los actores involucrados.

Este reto se vincula con el ODS 11, meta 11.7, que plantea garantizar el acceso universal a espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, especialmente para mujeres, niñas y niños. Por ello, la propuesta busca contribuir, desde la tecnología y la coordinación entre PNP, serenazgo y ciudadanía, a generar mejores condiciones para que las niñas y adolescentes puedan desplazarse y disfrutar de los espacios públicos con mayor seguridad.

Figura 2

Reto de diseño



2.2. Diseñar para crear valor

2.2.1. Propuesta de valor

Red Canto Rey Seguro colabora con la PNP para mejorar la atención y respuesta en situaciones de riesgo que afectan a niñas y adolescentes en los espacios públicos del distrito de Canto Rey. Este servicio recoge los reportes ciudadanos y da acceso a información sobre la ubicación, características y estado de los incidentes, lo que permite una comunicación y coordinación más eficiente con el serenazgo.Con esto, el objetivo es lograr una respuesta más rápida y generar espacios públicos más seguros e inclusivos.

- **Mitigadores del dolor:**

Para mejorar la atención a los incidentes, el servicio utiliza reportes en tiempo real con la ubicación del ciudadano, lo que permite identificar rápidamente qué sucede y dónde.La aplicación también recoge y muestra toda la información en un mapa, facilitando la visualización de incidentes cercanos y el acceso a sus detalles.Además, incluye alertas discretas para niñas y adolescentes, así como opciones para reportar situaciones de acoso y violencia, ofreciendo formas más seguras de comunicar riesgos.

- **Generadores de ganancia:**

El servicio ofrece ventajas al permitir centralizar y registrar los informes mediante códigos de incidencia, lo que crea un registro de los casos atendidos.También facilita la asignación del patrullero más cercano y el seguimiento en tiempo real del movimiento y la atención, lo que ayuda a tener una respuesta más coordinada. La visualización del estado de los incidentes y la posibilidad de coordinarse con el serenazgo refuerza la colaboración entre los involucrados y mejora la eficacia del trato.

Figura 3

Lienzo de Propuesta de Valor



2.2.2. Solución

Red Canto Rey Seguro es un servicio digital que ayuda a mejorar la seguridad en los espacios públicos de Canto Rey. Su objetivo es facilitar la comunicación, coordinación y manejo de situaciones que ocurren en esos lugares. Esta herramienta está diseñada principalmente para el personal de la Policía Nacional del Perú y el serenazgo, permitiéndoles registrar, ver, consultar y seguir el avance de los reportes de riesgo desde una sola plataforma. Gracias a esto, toda la información sobre cada incidente se organiza mejor, con detalles como su ubicación, tipo de emergencia, nivel de peligro y estado de atención.

El servicio actuaría como un sistema digital para gestionar y coordinar incidentes, complementando las herramientas ya existentes de la PNP. Esta plataforma permitiría a los agentes recibir o registrar un reporte, ver la ubicación en un mapa y tener información relevante para intervenir. Además, el sistema mostraría el estado del incidente, como si está pendiente, en atención o ya resuelto. En caso de que se necesite apoyo, el sistema facilitaría

la coordinación con el serenazgo, especialmente en emergencias de bajo o mediano riesgo donde pueda ayudar a la PNP. Se propone este mecanismo como un soporte y medio de coordinación, respetando las responsabilidades de cada institución. La normativa actual reconoce la comunicación y colaboración del serenazgo con la PNP en temas de seguridad ciudadana.

La solución también incluye los Puntos de Apoyo, que se muestran en el mapa como lugares ya identificados donde una persona puede recibir orientación, acompañamiento o ayuda si se enfrenta a una situación de riesgo. Estos puntos pueden encontrarse, por ejemplo, en lugares o establecimientos que conforman una red de apoyo comunitario. Los ciudadanos podrían reportar incidentes que ocurran en estos puntos, y la PNP junto con el serenazgo podrían identificar su ubicación y disponibilidad como parte de la información del entorno. Por lo tanto, Red Canto Rey Seguro no solo maneja los incidentes una vez que ocurren, sino que también cuenta con una red territorial que permite ubicar lugares cercanos a los que una persona puede acudir en caso de necesitar ayuda.

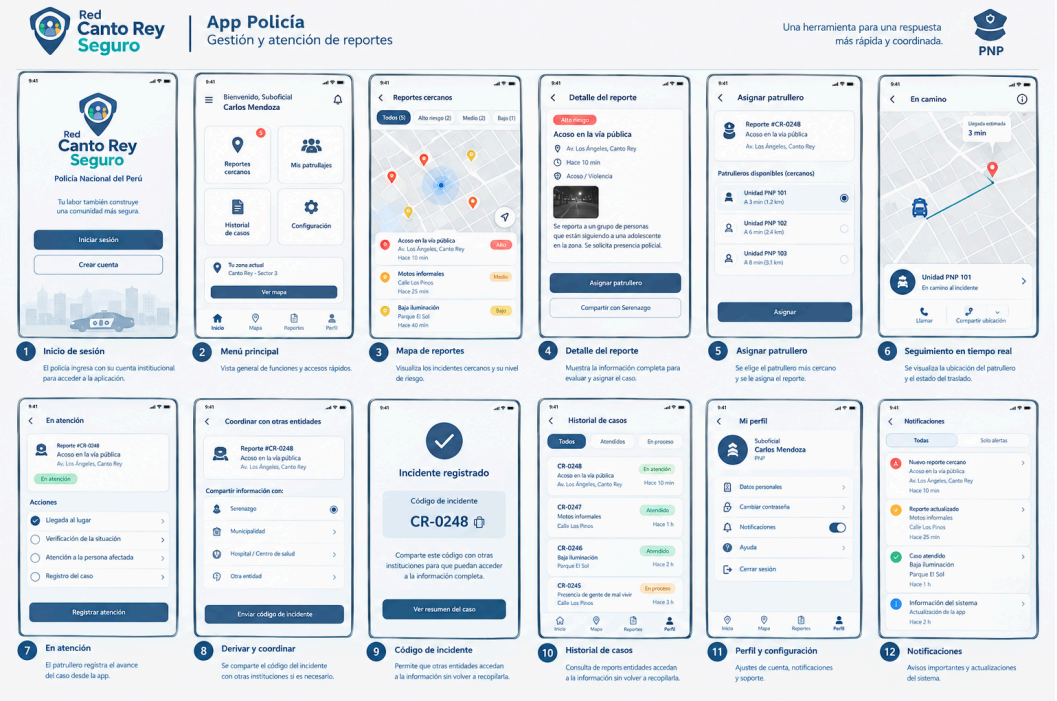
En cuanto a su vínculo con la plataforma web de la PNP, Red Canto Rey Seguro se presenta como un sistema complementario y bien integrado con las herramientas institucionales, sin reemplazar los sistemas oficiales de registro policial.
La plataforma podría intercambiar información definida de antemano con el sistema institucional de la PNP mediante una integración tecnológica, asegurando que los datos relevantes del incidente permanezcan actualizados y evitando duplicados. Así, el agente utilizaría Red Canto Rey Seguro como una herramienta de apoyo para visualizar, coordinar y

seguir los incidentes, mientras que la plataforma institucional de la PNP seguiría siendo el espacio adecuado para los registros y procedimientos oficiales.

En conjunto, Red Canto Rey Seguro es una red digital que une información, agentes y lugares de apoyo, facilitando que un reporte vaya desde la identificación de un incidente hasta su atención y seguimiento. El sistema incluye tres partes principales: la plataforma digital para la policía nacional preventiva y serenazgo, el mapa de incidentes y los Puntos de Apoyo, lo que genera un flujo de información que permite una respuesta coordinada y también revisar los casos registrados para detectar áreas que necesitan más atención.

Figura 4

Prototipo Baja fidelidad (versión 2).

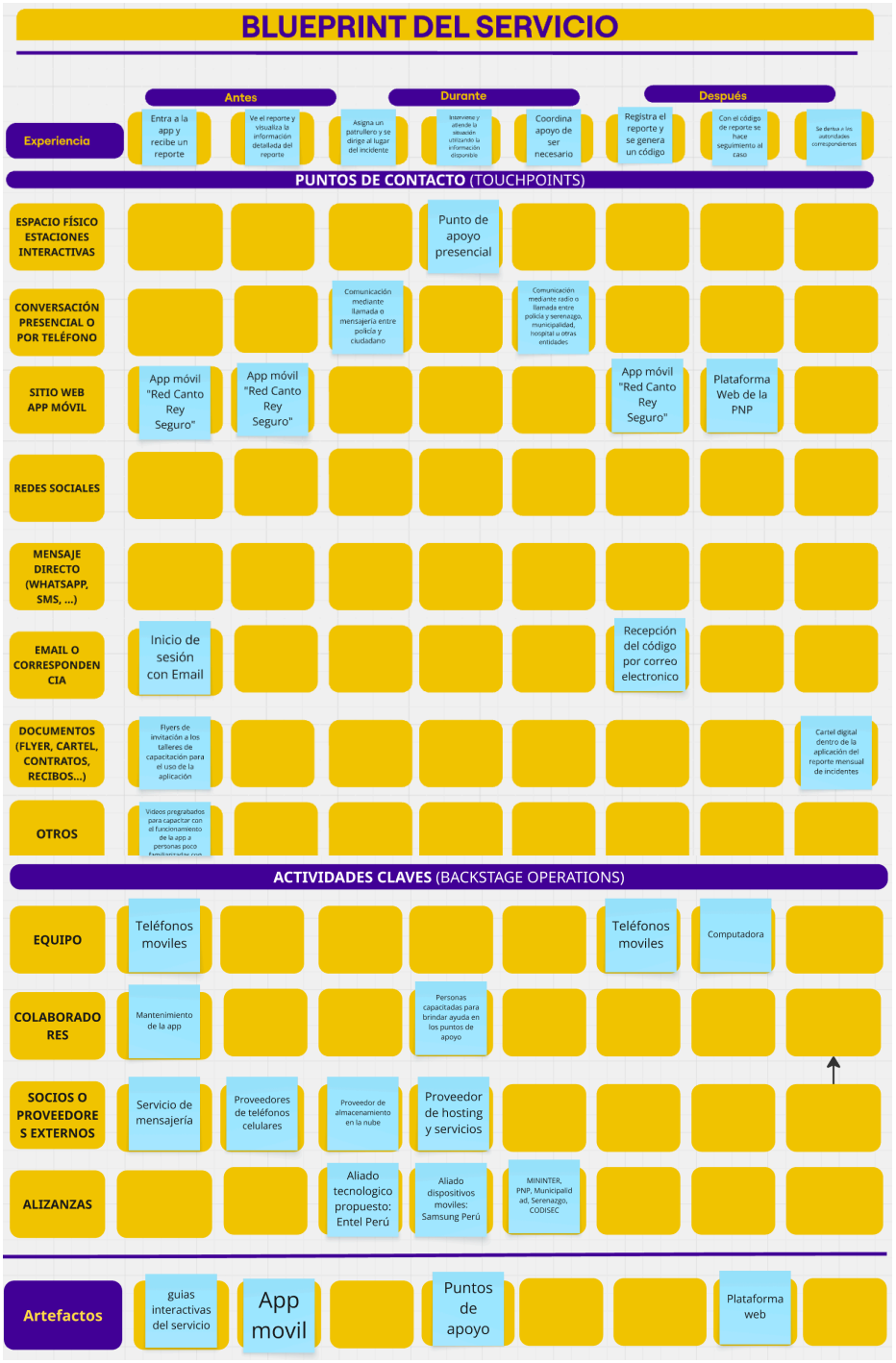


2.3. Diseñar el servicio

2.3.1. Blueprint del servicio

Figura 5

Blueprint del Servicio



- **Sostenibilidad económica:**

La sostenibilidad económica de Red Canto Rey Seguro se basa en un modelo de servicio público, lo que significa que el acceso a la aplicación no tendría costo para la ciudadanía.Los recursos necesarios para su implementación y operación podrían cubrirse con el presupuesto asignado a la seguridad ciudadana por parte de las instituciones participantes, como la Policía Nacional del Perú y la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, a través de acuerdos y coordinación adecuados.De esta forma, los usuarios podrían reportar situaciones de riesgo o usar las funciones de la aplicación sin pagar nada.

Los principales gastos estarían relacionados con el desarrollo de la plataforma, la compra de dispositivos móviles para el personal policial, los servidores y el almacenamiento de datos, los servicios de geolocalización, el mantenimiento del software, las actualizaciones y la capacitación de los usuarios.
Al ser un servicio enfocado en la prevención y atención de emergencias, la inversión se enfocará en asegurar su funcionamiento constante y su utilidad para la comunidad.

- **Mantenimiento y actualización de la aplicación:**

El mantenimiento de la aplicación será realizado por un equipo técnico especializado que se encargará de asegurar que el sistema funcione correctamente, resolver problemas, aplicar actualizaciones de seguridad y adaptar la plataforma según las necesidades que se presenten durante su uso. Este mantenimiento abarcará tanto la aplicación que usan los ciudadanos y la policía como la plataforma de gestión donde se administran los reportes.

Para esta tarea se podría establecer una colaboración con *INNOVA MININTER*, el Laboratorio de Innovación Digital del Ministerio del Interior, ya que su enfoque es el desarrollo, prototipado y validación de soluciones digitales relacionadas con la seguridad ciudadana y pública.

Su participación permitiría que la evolución de Canto Rey Seguro considere las necesidades reales de la *PNP* y del territorio, además de facilitar la coordinación con otros actores del sector público, privado y académico.

Además, el sistema podría incluir nuevas categorías de incidentes y funcionalidades a medida que se vayan detectando nuevas necesidades en el territorio.

Esto se alinea con las lecciones aprendidas durante la prueba piloto, donde se destacó la importancia de mantener el sistema flexible para incorporar nuevos tipos de riesgos y mejorar la coordinación entre las diferentes instituciones. De esta manera, *INNOVA MININTER* podría contribuir no solo al desarrollo tecnológico, sino también a la evaluación y mejora continua de la solución basándose en la experiencia obtenida durante su implementación.

- **Alianzas estratégicas:**

El éxito del servicio depende de formar alianzas estratégicas con empresas privadas que puedan ofrecer recursos tecnológicos y conexión a internet. Se propone colaborar con *Entel* para garantizar el acceso a telefonía móvil y conexión a internet necesarios para que la aplicación funcione en los dispositivos utilizados por el personal policial. También se sugiere una alianza con Samsung para proveer los dispositivos móviles que utilizarán los agentes durante la atención y seguimiento de los reportes.

Estas alianzas se basan en un acuerdo de beneficio mutuo, donde las empresas aportan a una iniciativa de seguridad ciudadana y se vinculan con acciones de responsabilidad social, innovación tecnológica y fortalecimiento de su presencia en la comunidad.

Entel aportaría la conectividad necesaria para mantener operativa la red, mientras que *Samsung* suministraría los dispositivos requeridos para el trabajo de los agentes. La participación de estas empresas ayudaría a reducir los costos de implementación tecnológica del proyecto y permitiría a las empresas asociarse con una iniciativa de impacto social en favor de la comunidad de San Juan de Lurigancho.

La cooperación conjunta entre *INNOVA MININTER, Entel y Samsung* permitiría cubrir las distintas necesidades del proyecto.

INNOVA MININTER aportaría conocimiento y articulación institucional para impulsar la innovación digital en la seguridad pública; Entel se encargaría de la conectividad; y *Samsung* proporcionaría los dispositivos tecnológicos necesarios para el correcto funcionamiento del servicio.

- **Puntos de apoyo y dinámica comunitaria:**

Los puntos de apoyo serían espacios físicos conocidos en la comunidad donde una niña o adolescente podría acudir si se encuentra en situación de riesgo o necesita ayuda.Estos lugares estarían ubicados en lugares accesibles y reconocibles dentro de la zona, colaborando con establecimientos locales.

Para que estos espacios funcionen bien, se propone una formación continua para las personas que los gestionan.

Esta capacitación incluiría cómo identificar señales de peligro, cómo actuar en emergencias, cómo contactar a la policía o serenazgo usando la red, y cómo mantener la confidencialidad y seguridad de la adolescente.Estos responsables no sustituirían al personal policial, sino que actuarían como primeros auxilios y canal de comunicación cuando se necesite ayuda especializada.

La capacitación se haría regularmente con la participación de las autoridades locales, la policía y las organizaciones comunitarias, y se apoyaría con materiales sencillos como guías, imágenes y recursos en línea.
De esta forma, los puntos de apoyo se integrarían a la red física que complementa las herramientas digitales del servicio.

- **Capacitación de los usuarios:**

La implementación debe incluir capacitación específica para cada grupo involucrado.El personal de policía y Serenazgo necesita aprender a usar la plataforma, recibir y clasificar denuncias, consultar el mapa, seguimiento de casos y coordinar con otras entidades.Por otro lado, los ciudadanos recibirán explicaciones claras sobre cómo denunciar una situación y usar las herramientas de seguridad.

Esta formación es clave porque al probar el proyecto se vio que, además de desarrollar la aplicación, es fundamental contar con los recursos tecnológicos y preparar a los usuarios para que el servicio se integre realmente en su vida diaria.

2.3.2. Artefacto(s)

El funcionamiento del servicio se basa en una serie de herramientas físicas y digitales que permiten prevenir, reportar y atender incidentes en el distrito de San Juan de Lurigancho. Estos elementos trabajan juntos para ofrecer una experiencia de seguridad accesible para niñas y adolescentes, así como recursos que apoyen a quienes responden a situaciones de riesgo.Para llevarlo a cabo, se utilizan recursos tecnológicos, infraestructura física, personal capacitado y materiales de formación que aseguran que el servicio funcione de manera constante.

A. Plan de capacitaciones y guías interactivas para Red Canto Rey Seguro

Las guías interactivas son una herramienta de formación que ayuda a que diferentes personas se familiaricen con cómo funciona el servicio.Estas guías se enfocan en nuevos usuarios y en el personal policial que necesita entender cómo usar la plataforma y los protocolos para reportar y atender incidentes.

Las capacitaciones se pueden hacer en persona y se anunciarán con anticipación a través de las noticias de la aplicación.

Para llevarlas a cabo se requiere un espacio adecuado, equipos como computadoras, proyecto y sistema de sonido, además de una conexión estable a internet y dispositivos móviles para practicar con la aplicación.También se necesita a personal capacitado que dirija las sesiones y prepare materiales que expliquen de forma clara los principales procesos del servicio.

Además de las sesiones presenciales, las guías se pueden ofrecer como videos grabados y contenido digital dentro de la aplicación.

Esto permite que los usuarios accedan al material cuando quieran y repasen cómo usar las herramientas principales del servicio.

Figura 6

Capacitaciones



B. Aplicación móvil Red Canto Rey Seguro

La aplicación móvil es uno de los principales canales de acceso al servicio, facilitando la comunicación entre la ciudadanía y el personal que responde a los incidentes. La plataforma estará dividida en dos perfiles: usuario y policía, cada uno con herramientas específicas según sus necesidades.

Los usuarios podrán reportar incidentes en su zona, consultar el estado de un caso y ver el movimiento de la patrulla asignada.

Además, habrá secciones informativas que explican cómo funciona el servicio y qué opciones de ayuda están disponibles.

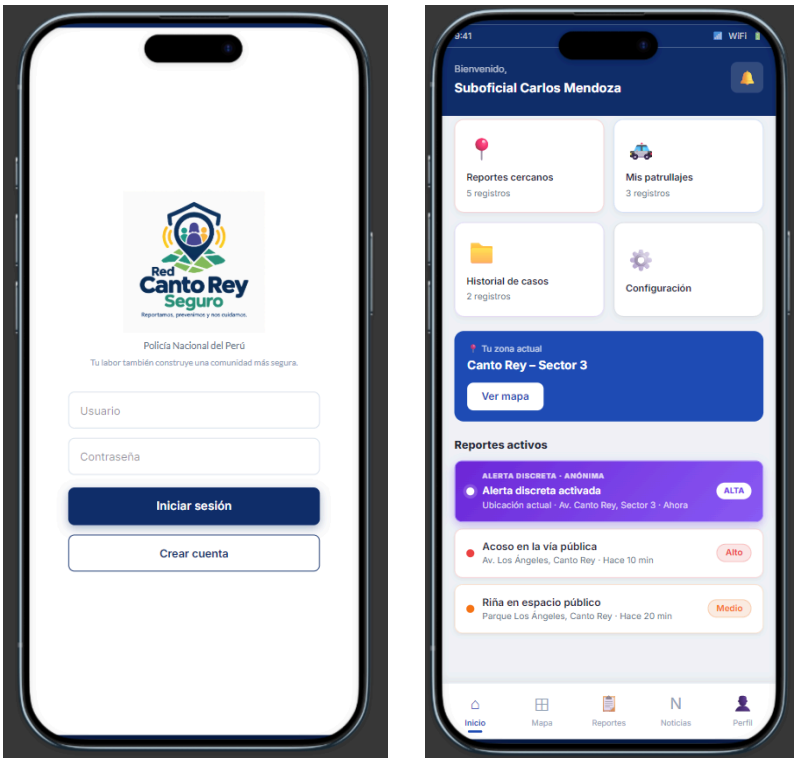
El perfil de policía permitirá revisar los reportes en áreas específicas, identificar zonas con más incidentes, definir rutas de patrulla, asignar unidades y atender los casos.
Al finalizar un incidente, el sistema genera un código de seguimiento que se puede usar para revisar el progreso y registros del caso.

Para crear esta aplicación será necesario un equipo multidisciplinario, compuesto por programadores, diseñadores UX/UI y expertos en experiencia de usuario.
También se requerirá una infraestructura tecnológica que permita manejar cuentas, reportes, geolocalización, notificaciones y datos históricos. La app deberá funcionar en los principales sistemas operativos móviles y mantener una conexión constante con servicios de mapas y geolocalización para ubicar incidentes y unidades de respuesta.

Además, es fundamental realizar pruebas con usuarios y personal policial antes de lanzar la aplicación, con el fin de detectar posibles problemas en la navegación y asegurar que los procesos de reporte, seguimiento y atención sean claros y efectivos.

Figura 7

App Móvil Red Canto Rey Seguro



C. Puntos de apoyo

Los puntos de apoyo son espacios físicos identificables donde niñas y adolescentes pueden acudir cuando enfrentan situaciones peligrosas o necesitan ayuda para hacer un reporte. Estos espacios estarán ubicados en lugares estratégicos del distrito y se reconocerán por una señalización visual que indique que son lugares seguros.

Para llevar a cabo esta iniciativa es necesario formar alianzas con establecimientos que puedan integrarse a la red de apoyo y definir de antemano los protocolos que deben seguir quienes atiendan en estos espacios.

Cada lugar deberá tener una persona capacitada que, al recibir a una niña o adolescente en situación de vulnerabilidad, les ofrezca orientación inicial y les ayude a comunicarse con las autoridades competentes, como la Policía Nacional, Serenazgo u otra institución pertinente.

La capacitación del personal cubrirá temas como protocolos básicos de atención, comunicación con personas en estrés, identificación de riesgos, procedimientos para reportar situaciones y formas de derivar a las autoridades correspondientes.
También se establecerán criterios para elegir qué establecimientos formarán parte de la red, así como un sistema de seguimiento periódico de su funcionamiento.

En cuanto a la identificación física, cada punto de apoyo tendrá un elemento visible, como un sticker o señalización oficial que permita reconocerlo inmediatamente.
Para su elaboración se creará un sistema gráfico reconocible, se seleccionarán materiales resistentes y se definirán los criterios de ubicación y aplicación de la señalización.Esta identidad visual sirve para que las usuarias puedan identificar claramente los lugares donde pueden recibir ayuda en caso de necesitarlo.

Figura 8

Puntos de apoyo



D. Plataforma web

La plataforma web es una herramienta de gestión diseñada principalmente para el personal policial, con el objetivo de centralizar la información generada a través de los reportes realizados a través de la aplicación móvil.Su función principal es actuar como una base de datos y sistema de consulta, lo que facilita el seguimiento y registro de los casos atendidos.

A través de esta plataforma, el personal autorizado podrá consultar los códigos correspondientes a cada reporte, revisar la información registrada y conocer el estado de los casos.

Además, permitirá mantener un historial organizado de las incidencias y facilitar la consulta de información necesaria para la gestión del servicio.

Para su desarrollo será necesario contar con un equipo especializado en programación web, diseño de interfaz y administración de bases de datos.

La plataforma debe estar conectada con el sistema de información de la aplicación móvil para permitir la actualización en tiempo real de los reportes y evitar la duplicidad de datos.También será indispensable implementar un sistema de autenticación que limité el acceso exclusivamente al personal autorizado.

La infraestructura tecnológica deberá incluir un servidor o servicio de alojamiento en la nube, una base de datos para almacenar los registros de los incidentes y mecanismos de respaldo y protección de la información.

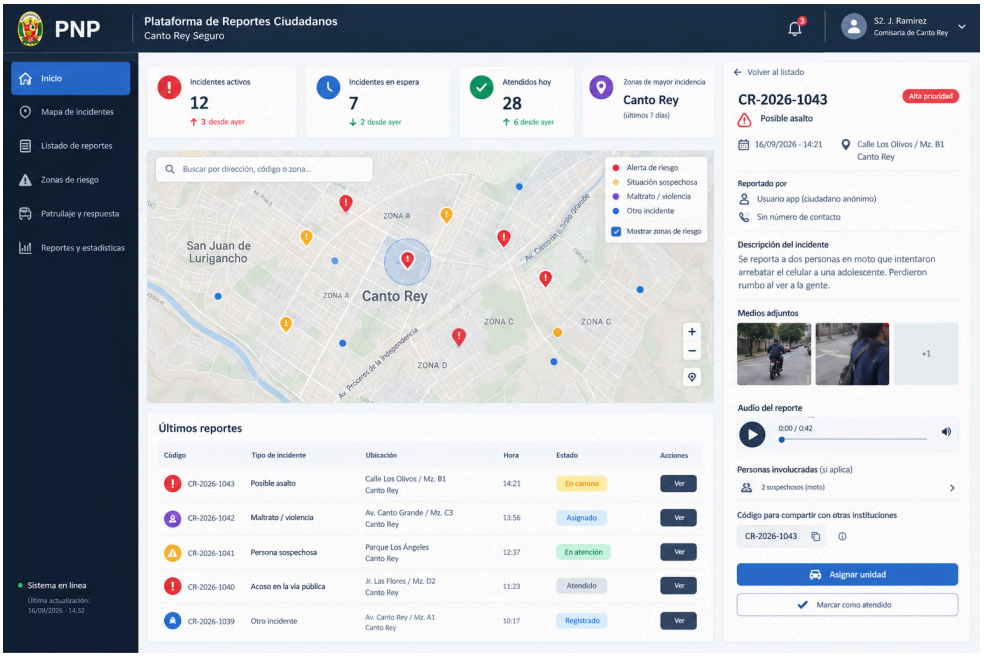
Dado que la plataforma maneja información relacionada con incidentes y ubicaciones, es necesario establecer medidas de seguridad que protejan los datos almacenados y determinen los niveles de acceso según el perfil de cada usuario.

En conjunto, estos cuatro componentes forman la infraestructura necesaria para la implementación del servicio.

Las guías interactivas ayudan a preparar a los actores involucrados; la aplicación móvil permite realizar reportes y seguir el proceso de los incidentes; los puntos de apoyo ofrecen una alternativa presencial de asistencia; y la plataforma web permite a la policía gestionar y centralizar toda la información generada por el sistema.De esta manera, los distintos elementos funcionan de forma integrada, permitiendo conectar la experiencia de las usuarias con los mecanismos de respuesta institucional.

Figura 9

Plataforma web de gestión para la PNP



2.3.3. Experimentos

Análisis de datos - Primera fase:

En la primera etapa de la investigación se llevaron a cabo cuatro entrevistas semiestructuradas con personas directamente relacionadas con la seguridad ciudadana en el distrito de San Juan de Lurigancho.

Participaron tres suboficiales de la Policía Nacional del Perú de la Comisaría de Canto Rey y un conductor de Serenazgo.Estas entrevistas permitieron comprender la situación de seguridad en los espacios públicos, identificar los principales riesgos que enfrentan niñas y adolescentes, conocer las acciones que las instituciones llevan a cabo actualmente y detectar las dificultades que se presentan al atender estos casos.

1. **Situación de inseguridad en los espacios públicos**

Los entrevistados señalan que la inseguridad en los espacios públicos está vinculada a varios factores del entorno.

Entre los más destacados se encuentran la falta de iluminación, la informalidad, el uso de espacios por parte de comerciantes ambulantes, la ausencia de cámaras de seguridad y el deterioro o falta de rehabilitación de ciertos lugares.Estos elementos generan áreas congestionadas, dificultan el paso de las personas y pueden facilitar la comisión de delitos.Además, se destacó que los espacios con poca iluminación, especialmente en la noche, son percibidos como lugares de mayor riesgo para niñas, adolescentes y jóvenes.

2. **Principales riesgos para niñas y adolescentes**

Las entrevistas permitieron identificar diferentes situaciones que pueden afectar a esta población. Entre ellas destacan:

- Robos y hurtos, especialmente en lugares con gran concentración de personas, como paraderos.
- Acoso y violencia, incluyendo situaciones relacionadas con el transporte informal.
- Consumo de alcohol y drogas en determinados espacios.
- Violencia familiar y maltrato.
- Abuso sexual y otros delitos.
- Exposición a situaciones de riesgo relacionadas con la presencia de personas desconocidas.

También se señaló que el uso visible de celulares y otros objetos de valor puede aumentar la exposición a robos. En el caso de las adolescentes, se mencionó particularmente el riesgo de acoso en espacios públicos.

3. Zonas y condiciones identificadas como de mayor riesgo

Los entrevistados indicaron que el nivel de riesgo depende de las características del lugar y el momento del día.

Se consideraron zonas vulnerables los alrededores de colegios, paraderos, parques y áreas con poca iluminación.

También se destacaron ciertos sectores del distrito, como Santa María, Juan Pablo II y Pérez de Cuéllar, debido principalmente a la escasez de luz y la presencia de situaciones riesgosas. En el caso de los colegios, el momento en que los estudiantes salen, especialmente en horarios nocturnos, fue señalado como una situación que necesita mayor atención.

4. Impacto de la inseguridad en el uso de los espacios públicos

Un punto clave es que la inseguridad no solo está ligada a la posibilidad de que ocurra un delito, sino también a cómo niñas y adolescentes usan y se mueven por los espacios públicos. La escasez de luz, el desorden, la informalidad y la falta de lugares adecuados crean situaciones que dificultan el desplazamiento y restringen el acceso a parques y otros espacios recreativos.

Además, uno de los entrevistados mencionó que estas experiencias pueden afectar el desarrollo emocional de las niñas y adolescentes, ya que están en una fase de crecimiento y formación.

5. Acciones que actualmente realizan la PNP y Serenazgo

Según las entrevistas, tanto la PNP como el Serenazgo llevan a cabo acciones preventivas y de atención en casos de inseguridad.

La PNP organiza charlas, actividades de concientización, programas preventivos y se acerca a la comunidad.

También colabora con instituciones como la municipalidad, la Comisaría de Familia y el Centro de Emergencia Mujer.Algunos de los programas mencionados son las Brigadas de Autoprotección Escolar, la Policía Escolar, la Patrulla Juvenil, la Red de Cooperantes y el Club de Menores Amigos de la Policía.

El Serenazgo realiza acciones preventivas y disuasivas con patrullajes, vigilancia en parques y puntos de espera, así como planes durante la noche.En caso de una emergencia, puede

actuar dentro de su función, recopilar información y luego pasar el caso a la autoridad policial correspondiente para seguir con el proceso.

6. Coordinación entre PNP y Serenazgo

Un punto común en las entrevistas es la coordinación existente entre las dos instituciones. Esta colaboración se lleva a cabo a través del patrullaje conjunto, la comunicación entre centrales y bases de Serenazgo, y la solicitud de apoyo policial en situaciones de emergencia.

Sin embargo, se destacó una oportunidad para mejorar: los entrevistados mencionaron dificultades debido a la escasez de personal, falta de recursos y limitada cobertura territorial. En algunos casos, Serenazgo llega primero al lugar del incidente y debe esperar la llegada de la PNP para continuar con las acciones necesarias.Por ello, se sugiere fortalecer la comunicación y la respuesta rápida entre ambas instituciones.

7. Limitaciones principales identificadas

A partir de las entrevistas, se identificaron tres grupos principales de limitaciones:

- **Limitaciones de personal:**

  La cantidad de personal disponible no siempre permite cubrir todas las zonas del distrito ni responder con la misma rapidez a las emergencias.

  La extensión de la jurisdicción dificulta mantener una vigilancia constante en todas las áreas.

- **Limitaciones de recursos y equipamiento:**

Se mencionó la necesidad de contar con más recursos logísticos, equipamiento policial, equipos de comunicación y sistemas de vigilancia.

En el caso del Serenazgo, se destacó que algunos parques no tienen cámaras de seguridad y no todos los espacios pueden ser vigilados de forma constante.

- **Limitaciones de coordinación y respuesta:**

  Aunque existe coordinación entre las instituciones, los entrevistados consideran que es necesario mejorar el trabajo conjunto y acelerar la comunicación y la atención a las emergencias.

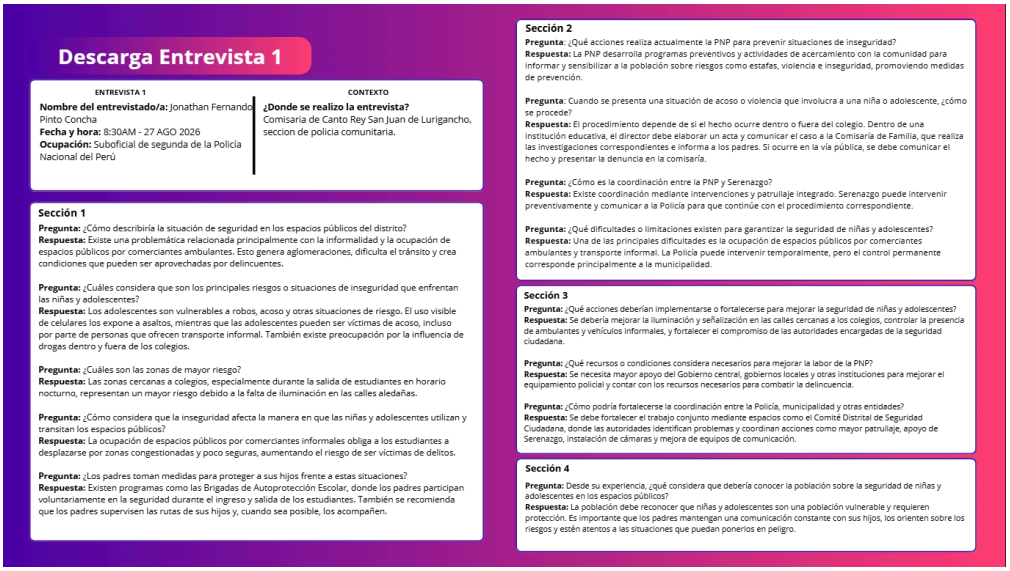
8. Necesidades y oportunidades identificadas

Finalmente, las entrevistas permitieron reconocer algunas necesidades que pueden ser consideradas para el desarrollo de la propuesta. Entre ellas se encuentran:

- Mejorar la comunicación y coordinación entre PNP y Serenazgo.
- Contar con información que permita identificar rápidamente dónde ocurre un incidente y qué características presenta.
- Incrementar la capacidad de respuesta en zonas con mayor incidencia de situaciones de riesgo.
- Mejorar los recursos de comunicación, equipamiento y vigilancia.
- Fortalecer la participación de la comunidad en la prevención.
- Mejorar las condiciones físicas de los espacios públicos mediante iluminación, recuperación de parques y veredas y reducción de factores asociados a la informalidad.

Figura 10

Descarga de entrevistas



Descarga Entrevista 1

ENTREVISTA 1

Nombre del entrevistado/a: Jonathan Fernando Pinto Concha
Fecha y hora: 8:30AM - 27 AGO 2026
Ocupación: Suboficial de segunda de la Policía Nacional del Perú

CONTEXTO

¿Donde se realizo la entrevista?
Comisaría de Canto Rey San Juan de Lurigancho, seccion de policia comunitaria.

Sección 1

Pregunta: ¿Cómo describiría la situación de seguridad en los espacios públicos del distrito?
Respuesta: Existe una problemática relacionada principalmente con la informalidad y la ocupación de espacios públicos por comerciantes ambulantes. Esto genera aglomeraciones, dificulta el tránsito y crea condiciones que pueden ser aprovechadas por delincuentes.

Pregunta: ¿Cuáles considera que son los principales riesgos o situaciones de inseguridad que enfrentan las niñas y adolescentes?
Respuesta: Los adolescentes son vulnerables a robos, acoso y otras situaciones de riesgo. El uso visible de celulares los expone a asaltos, mientras que las adolescentes pueden ser víctimas de acoso, incluso por parte de personas que ofrecen transporte informal. También existe preocupación por la influencia de drogas dentro y fuera de los colegios.

Pregunta: ¿Cuáles son las zonas de mayor riesgo?
Respuesta: Las zonas cercanas a colegios, especialmente durante la salida de estudiantes en horario nocturno, representan un mayor riesgo debido a la falta de iluminación en las calles aledañas.

Pregunta: ¿Cómo considera que la inseguridad afecta la manera en que las niñas y adolescentes utilizan y transitan los espacios públicos?
Respuesta: La ocupación de espacios públicos por comerciantes informales obliga a los estudiantes a desplazarse por zonas congestionadas y poco seguras, aumentando el riesgo de ser víctimas de delitos.

Pregunta: ¿Los padres toman medidas para proteger a sus hijos frente a estas situaciones?
Respuesta: Existen programas como las Brigadas de Autoprotección Escolar, donde los padres participan voluntariamente en la seguridad durante el ingreso y salida de los estudiantes. También se recomienda que los padres supervisen las rutas de sus hijos y, cuando sea posible, los acompañen.

Sección 2

Pregunta: ¿Qué acciones realiza actualmente la PNP para prevenir situaciones de inseguridad?
Respuesta: La PNP desarrolla programas preventivos y actividades de acercamiento con la comunidad para informar y sensibilizar a la población sobre riesgos como estafas, violencia e inseguridad, promoviendo medidas de prevención.

Pregunta: Cuando se presenta una situación de acoso o violencia que involucra a una niña o adolescente, ¿cómo se procede?
Respuesta: El procedimiento depende de si el hecho ocurre dentro o fuera del colegio. Dentro de una institución educativa, el director debe elaborar un acta y comunicar el caso a la Comisaría de Familia, que realiza las investigaciones correspondientes e informa a los padres. Si ocurre en la vía pública, se debe comunicar el hecho y presentar la denuncia en la comisaría.

Pregunta: ¿Cómo es la coordinación entre la PNP y Serenazgo?
Respuesta: Existe coordinación mediante intervenciones y patrullaje integrado. Serenazgo puede intervenir preventivamente y comunicar a la Policía para que continúe con el procedimiento correspondiente.

Pregunta: ¿Qué dificultades o limitaciones existen para garantizar la seguridad de niñas y adolescentes?
Respuesta: Una de las principales dificultades es la ocupación de espacios públicos por comerciantes ambulantes y transporte informal. La Policía puede intervenir temporalmente, pero el control permanente corresponde principalmente a la municipalidad.

Sección 3

Pregunta: ¿Qué acciones deberían implementarse o fortalecerse para mejorar la seguridad de niñas y adolescentes?
Respuesta: Se debería mejorar la iluminación y señalización en las calles cercanas a los colegios, controlar la presencia de ambulantes y vehículos informales, y fortalecer el compromiso de las autoridades encargadas de la seguridad ciudadana.

Pregunta: ¿Qué recursos o condiciones considera necesarios para mejorar la labor de la PNP?
Respuesta: Se necesita mayor apoyo del Gobierno central, gobiernos locales y otras instituciones para mejorar el equipamiento policial y contar con los recursos necesarios para combatir la delincuencia.

Pregunta: ¿Cómo podría fortalecerse la coordinación entre la Policía, municipalidad y otras entidades?
Respuesta: Se debe fortalecer el trabajo conjunto mediante espacios como el Comité Distrital de Seguridad Ciudadana, donde las autoridades identifican problemas y coordinan acciones como mayor patrullaje, apoyo de Serenazgo, instalación de cámaras y mejora de equipos de comunicación.

Sección 4

Pregunta: Desde su experiencia, ¿qué considera que debería conocer la población sobre la seguridad de niñas y adolescentes en los espacios públicos?
Respuesta: La población debe reconocer que niñas y adolescentes son una población vulnerable y requieren protección. Es importante que los padres mantengan una comunicación constante con sus hijos, los orienten sobre los riesgos y estén atentos a las situaciones que puedan ponerlos en peligro.

Validación del prototipo - Segunda fase:

Para asegurar la validez del prototipo Red Canto Rey Seguro, se realizaron entrevistas con representantes de la Policía Nacional del Perú y el Serenazgo. El propósito fue comprender su opinión sobre la propuesta, descubrir las funciones más relevantes y recopilar sugerencias para mejorar su puesta en marcha.

1. **Utilidad del prototipo**

Los entrevistados entendieron el propósito de la propuesta y consideraron que podría ayudar a comunicar situaciones de riesgo entre la ciudadanía y los servicios de seguridad.

La opción de reportar incidentes, recibir alertas y conocer la ubicación de los sucesos fue vista como una herramienta útil para organizar y hacer más rápida la atención a los casos.

2. Mapa y ubicación de incidentes

El mapa de riesgos fue considerado importante porque permitiría conocer dónde ocurren los incidentes y detectar zonas que necesitan más atención.

Para la policía, saber la ubicación facilitaría el movimiento de los agentes y la priorización de emergencias.

3. Coordinación entre PNP y Serenazgo

Las entrevistas mostraron que existe coordinación entre ambas instituciones, pero también se encontraron dificultades relacionadas con la falta de personal y recursos.

En este sentido, el prototipo podría ayudar a mejorar el intercambio de información y la comunicación durante una emergencia, especialmente cuando Serenazgo llega primero al lugar y necesita apoyo policial.

4. Aspectos por mejorar

Durante la validación se identificaron algunas mejoras necesarias para el prototipo.

Entre ellas se destacan:

- Incluir nuevas categorías de incidentes, como las extorsiones.
- Considerar una alerta directa a Serenazgo.
- Facilitar el uso del sistema con capacitaciones al personal.
- Tomar en cuenta que algunos agentes y usuarios no tienen dispositivos móviles disponibles.
- Mantener alternativas para menores que no tengan un celular.

5. Viabilidad de la propuesta

Los entrevistados consideraron que el sistema podría utilizarse como apoyo en labores de patrullaje y vigilancia.

Sin embargo, su implementación requeriría recursos tecnológicos, capacitación y una adecuada coordinación entre las instituciones involucradas.

En general, las entrevistas mostraron que las funciones principales del prototipo son claras y adecuadas para los usuarios de seguridad.

Los aportes más importantes de esta etapa fueron reconocer la utilidad de los informes y mapas de riesgo, así como identificar puntos que requieren ajustes antes de su implementación, especialmente en coordinación entre instituciones, accesibilidad, capacitación y canales de alerta. Estos hallazgos se usaron para guiar las mejoras del prototipo en etapas posteriores.

Figura 11

Entrevistas







2.3.4. Estructura de costos e ingresos

Figura 12

Resumen de estructura de costos

Artefacto	Implementación inicial	Costos operativos estimados	Total estimado
Guías interactivas del servicio	S/ 9,100	S/ 4,200	S/ 13,300
Aplicación móvil	S/ 45,000	S/ 13,800	S/ 58,800
Puntos de apoyo	S/ 9,100	S/ 1,500	S/ 10,600
Plataforma web	S/ 39,700	S/ 7,800	S/ 47,500
TOTAL	**S/ 102,900**	**S/ 27,300**	**S/ 130,200**

Estructura de costos:

La implementación de Red Canto Rey Seguro contempla una inversión estimada de S/ 130,200, destinada al desarrollo, implementación y funcionamiento de los diferentes componentes que conforman el servicio. Esta inversión comprende tanto costos iniciales como costos necesarios para mantener el servicio operativo.

Entre los principales costos se consideran el desarrollo y mantenimiento de la aplicación móvil y la plataforma web, incluyendo diseño, programación, geolocalización, almacenamiento de información, seguridad, actualizaciones y pruebas con usuarios. También se consideran los recursos tecnológicos necesarios para el funcionamiento del servicio, como

dispositivos móviles para el personal policial, conectividad, servidores y sistemas de almacenamiento de datos.

Asimismo, se contemplan los costos relacionados con los Puntos de Apoyo, como señalización, materiales y capacitación del personal encargado; y los recursos necesarios para las guías interactivas y capacitaciones dirigidas a policías, serenazgo y ciudadanía. De esta manera, el presupuesto considera tanto los recursos físicos y digitales como el personal y mantenimiento necesarios para garantizar la continuidad del servicio.

Fuentes de financiamiento:

Debido a que Red Canto Rey Seguro se plantea como un servicio público, el acceso y uso de la plataforma no tendrá ningún costo para la ciudadanía. Por ello, la sostenibilidad económica del servicio no dependerá de suscripciones, membresías, comisiones ni pagos realizados por los usuarios.

El financiamiento podría provenir principalmente del presupuesto destinado a seguridad ciudadana de las instituciones participantes, como la Policía Nacional del Perú y la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, mediante los mecanismos de coordinación y acuerdos correspondientes. Asimismo, se plantea la posibilidad de establecer alianzas estratégicas con empresas privadas, principalmente para facilitar el acceso a dispositivos móviles y servicios de conectividad, contribuyendo a reducir los costos de implementación y operación del servicio.

En este sentido, empresas como *Entel* y *Samsung* podrían participar como aliados tecnológicos, proporcionando conectividad y dispositivos para el personal encargado de atender los reportes. Estas alianzas representarían un mecanismo complementario de financiamiento y apoyo tecnológico, sin trasladar el costo del servicio a los ciudadanos.

Inversión total estimada: S/ 130,200.

III. Conclusiones y recomendaciones

2.1. Conclusiones

La investigación mostró que la inseguridad que enfrentan niñas y adolescentes en los espacios públicos de Canto Rey no solo se debe a delitos, sino también a factores del entorno y a dificultades para reportar, coordinar y responder a situaciones de riesgo.Las entrevistas revelaron limitaciones en el personal, recursos, cobertura y colaboración entre la policía nacional preventiva (PNP) y el serenazgo.

Con base en estos hallazgos, se creó Red Canto Rey Seguro, un servicio digital que busca centralizar información sobre incidentes, facilitar su localización y seguimiento, y mejorar la cooperación entre ciudadanos, PNP y serenazgo.
La propuesta incluye una app móvil, una plataforma web, un mapa de incidentes y puntos de apoyo, con el objetivo de complementar, no reemplazar, los sistemas institucionales actuales.

La prueba del prototipo demostró que las funciones principales fueron comprendidas y valoradas por los actores responsables de la seguridad, especialmente el reporte de incidentes, el mapa de riesgos y el intercambio de información entre PNP y serenazgo.

También se identificaron aspectos que deben mejorar en fases futuras, como la inclusión de nuevos tipos de incidentes, la capacitación de usuarios, la disponibilidad de dispositivos y alternativas para personas que no tienen celular.

En conjunto, el proyecto muestra que una solución tecnológica puede ser una herramienta útil para mejorar la comunicación y la coordinación ante situaciones de riesgo.
Sin embargo, su éxito depende de la combinación con capacitación, recursos, protocolos institucionales y participación comunitaria para garantizar su funcionamiento sostenible.

2.2. Recomendaciones

Se sugiere que las investigaciones futuras sigan validando el servicio con un grupo más amplio y variado de policías, serenazgo, ciudadanos y adolescentes, con el objetivo de recoger distintas experiencias e identificar nuevas necesidades antes de su implementación real.

También se recomienda probar el prototipo en situaciones y entornos cercanos al contexto real, evaluando elementos como el tiempo de reporte, facilidad de uso, comprensión de las alertas, ubicación de los incidentes y coordinación entre las instituciones involucradas.

Por último, se propone que las fases siguientes exploren la viabilidad tecnológica, económica e institucional del servicio, especialmente en temas como la protección de datos, integración con los sistemas actuales de la PNP, capacitación de los usuarios y funcionamiento de los Puntos de Apoyo.
Esto permitiría pasar de un prototipo validado hacia una solución aplicable al contexto real.

IV. Referencias Bibliográficas

- Defensoría del Pueblo. (2026). Defensoría del Pueblo destaca importancia de fortalecer la lucha contra el acoso sexual callejero hacia las mujeres. La publicación recoge información de la ENARES 2024 del Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI). https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-destaca-importancia-de-fortalecer-la-lucha-contra-el-acoso-sexual-callejero-hacia-las-mujeres/
- Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho. (2024). Ordenanza Municipal N.° 490-MDSJL: Ordenanza que previene, prohíbe y sanciona el acoso sexual callejero, ejercido contra las personas que se encuentran en espacios públicos y/o transiten por establecimientos comerciales y/o frente a obras en edificación, en especial contra mujeres, niñas, niños y adolescentes, en la jurisdicción del distrito de San Juan de Lurigancho. https://www.gob.pe/institucion/munisanjuandelurigancho/normas-legales/6563542-490-mdsjl
- Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho. (2026). Plan de Acción Distrital de Seguridad Ciudadana 2026-2027. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/9834726/8035738-plan-de-accion-distrital-de-seguridad-ciudadana-2026-2027.pdf
- Naciones Unidas. (s. f.). Objetivo 11: Ciudades y comunidades sostenibles. Naciones Unidas. La meta 11.7 establece el acceso universal a zonas verdes y espacios públicos seguros, inclusivos y accesibles, con especial atención a mujeres y niños. https://www.un.org/es/node/22757

- Presidencia del Consejo de Ministros. (2014). Decreto Supremo N.º 011-2014-IN, que aprueba el Reglamento de la Ley N.º 27933, Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana. El Peruano. Reglamento de la Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana

V. Anexos

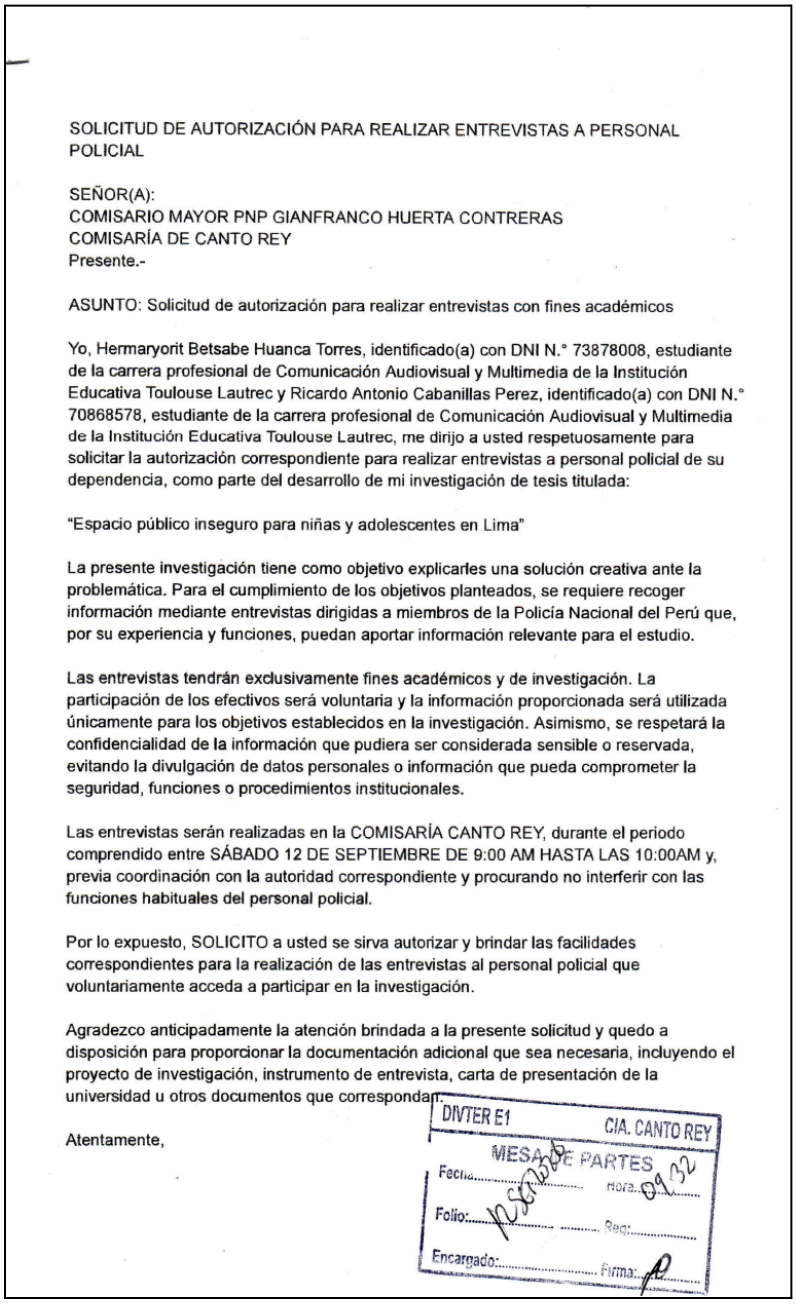
- Estructura de costos de "Red Canto Rey Seguro"

  (Estructura de costos de "Red Canto Rey Seguro")

- Entrevistas realizadas

  (ENTREVISTAS RED CANTO REY SEGURO)

- Solicitud 12 de septiembre de autorización para realizar entrevistas a personal policial



SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ENTREVISTAS A PERSONAL POLICIAL

SEÑOR(A):
COMISARIO MAYOR PNP GIANFRANCO HUERTA CONTRERAS
COMISARÍA DE CANTO REY
Presente.-

ASUNTO: Solicitud de autorización para realizar entrevistas con fines académicos

Yo, Hermaryorit Betsabe Huanca Torres, identificado(a) con DNI N.° 73878008, estudiante de la carrera profesional de Comunicación Audiovisual y Multimedia de la Institución Educativa Toulouse Lautrec y Ricardo Antonio Cabanillas Perez, identificado(a) con DNI N.° 70868578, estudiante de la carrera profesional de Comunicación Audiovisual y Multimedia de la Institución Educativa Toulouse Lautrec, me dirijo a usted respetuosamente para solicitar la autorización correspondiente para realizar entrevistas a personal policial de su dependencia, como parte del desarrollo de mi investigación de tesis titulada:

"Espacio público inseguro para niñas y adolescentes en Lima"

La presente investigación tiene como objetivo explicarles una solución creativa ante la problemática. Para el cumplimiento de los objetivos planteados, se requiere recoger información mediante entrevistas dirigidas a miembros de la Policía Nacional del Perú que, por su experiencia y funciones, puedan aportar información relevante para el estudio.

Las entrevistas tendrán exclusivamente fines académicos y de investigación. La participación de los efectivos será voluntaria y la información proporcionada será utilizada únicamente para los objetivos establecidos en la investigación. Asimismo, se respetará la confidencialidad de la información que pudiera ser considerada sensible o reservada, evitando la divulgación de datos personales o información que pueda comprometer la seguridad, funciones o procedimientos institucionales.

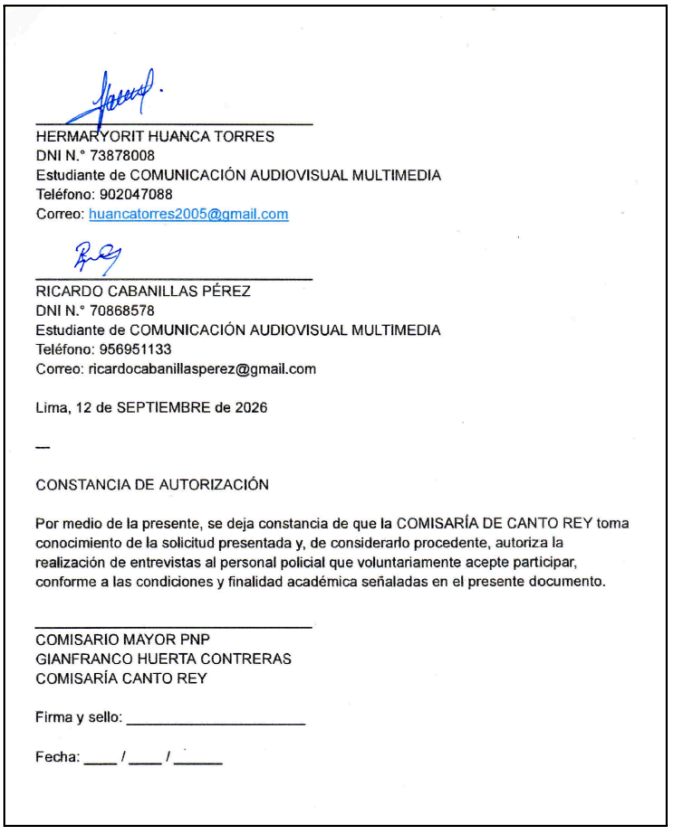
Las entrevistas serán realizadas en la COMISARÍA CANTO REY, durante el periodo comprendido entre SÁBADO 12 DE SEPTIEMBRE DE 9:00 AM HASTA LAS 10:00AM y, previa coordinación con la autoridad correspondiente y procurando no interferir con las funciones habituales del personal policial.

Por lo expuesto, SOLICITO a usted se sirva autorizar y brindar las facilidades correspondientes para la realización de las entrevistas al personal policial que voluntariamente acceda a participar en la investigación.

Agradezco anticipadamente la atención brindada a la presente solicitud y quedo a disposición para proporcionar la documentación adicional que sea necesaria, incluyendo el proyecto de investigación, instrumento de entrevista, carta de presentación de la universidad u otros documentos que correspondan.

Atentamente,

DIVTER E1 CIA. CANTO REY
MESA DE PARTES
Fecha: Hora: 09:32
Folio: Reg:
Encargado: Firma:



HERMARYORIT HUANCA TORRES
DNI N.° 73878008
Estudiante de COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL MULTIMEDIA
Teléfono: 902047088
Correo: huancatorres2005@gmail.com

RICARDO CABANILLAS PÉREZ
DNI N.° 70868578
Estudiante de COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL MULTIMEDIA
Teléfono: 956951133
Correo: ricardocabanillasperez@gmail.com

Lima, 12 de SEPTIEMBRE de 2026

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Por medio de la presente, se deja constancia de que la COMISARÍA DE CANTO REY toma conocimiento de la solicitud presentada y, de considerarlo procedente, autoriza la realización de entrevistas al personal policial que voluntariamente acepte participar, conforme a las condiciones y finalidad académica señaladas en el presente documento.

COMISARIO MAYOR PNP
GIANFRANCO HUERTA CONTRERAS
COMISARÍA CANTO REY

Firma y sello: _____

Fecha: ____ / ____ / _____

- Solicitud 27 de agosto de autorización para realizar entrevistas a personal policial

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR ENTREVISTAS A PERSONAL POLICIAL

SEÑOR(A):
COMISARIO MAYOR PNP GIANFRANCO HUERTA CONTRERAS
COMISARÍA DE CANTO REY
Presente.-

ASUNTO: Solicitud de autorización para realizar entrevistas con fines académicos

Yo, Hermaryorit Betsabe Huanca Torres, identificado(a) con DNI N.° 73878008, estudiante de la carrera profesional de Comunicación Audiovisual y Multimedia de la Institución Educativa Toulouse Lautrec y Ricardo Antonio Cabanillas Perez, identificado(a) con DNI N.° 70868578, estudiante de la carrera profesional de Comunicación Audiovisual y Multimedia de la Institución Educativa Toulouse Lautrec, me dirijo a usted respetuosamente para solicitar la autorización correspondiente para realizar entrevistas a personal policial de su dependencia, como parte del desarrollo de mi investigación de tesis titulada:

"Espacio público inseguro para niñas y adolescentes en Lima"

La presente investigación tiene como objetivo recolectar informacion y conocer a los actores de la policia y como proceden y actuan frente a este problema.. Para el cumplimiento de los objetivos planteados, se requiere recoger información mediante entrevistas dirigidas a miembros de la Policía Nacional del Perú que, por su experiencia y funciones, puedan aportar información relevante para el estudio.

Las entrevistas tendrán exclusivamente fines académicos y de investigación. La participación de los efectivos será voluntaria y la información proporcionada será utilizada únicamente para los objetivos establecidos en la investigación. Asimismo, se respetará la confidencialidad de la información que pudiera ser considerada sensible o reservada, evitando la divulgación de datos personales o información que pueda comprometer la seguridad, funciones o procedimientos institucionales.

Las entrevistas serán realizadas en la COMISARIA CANTO REY, durante el periodo comprendido entre JUEVES 27 DE AGOSTO DE 8:30 AM HASTA LAS 10:00AM y, previa coordinación con la autoridad correspondiente y procurando no interferir con las funciones habituales del personal policial.

Por lo expuesto, SOLICITO a usted se sirva autorizar y brindar las facilidades correspondientes para la realización de las entrevistas al personal policial que voluntariamente acceda a participar en la investigación.

Agradezco anticipadamente la atención brindada a la presente solicitud y quedo a disposición para proporcionar la documentación adicional que sea necesaria, incluyendo el proyecto de investigación, instrumento de entrevista, carta de presentación de la universidad u otros documentos que correspondan.

Atentamente,

DIVTER E1 CIA. CANTO REY
MESA DE PARTES
Fecha: 27/08/2026 Hora: 09:24
Folio: Reg.
Encargado: Firma

HERMARYORIT HUANCA TORRES
DNI N.° 73878008
Estudiante de COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL MULTIMEDIA
Teléfono: 902047088
Correo: huancatorres2005@gmail.com

RICARDO CABANILLAS PÉREZ
DNI N.° 70868578
Estudiante de COMUNICACIÓN AUDIOVISUAL MULTIMEDIA
Teléfono: 956951133
Correo: ricardocabanillasperez@gmail.com

Lima, 27 de AGOSTO] de 2026

—

CONSTANCIA DE AUTORIZACIÓN

Por medio de la presente, se deja constancia de que la COMISARÍA DE CANTO REY toma conocimiento de la solicitud presentada y, de considerarlo procedente, autoriza la realización de entrevistas al personal policial que voluntariamente acepte participar, conforme a las condiciones y finalidad académica señaladas en el presente documento.

COMISARIO MAYOR PNP
GIANFRANCO HUERTA CONTRERAS
COMISARÍA CANTO REY

Firma y sello: _____

Fecha: ____ / ____ / _____

- Evidencias de las entrevistas







