



**BUENAS PRÁCTICAS
EN SEGURIDAD CIUDADANA**

Plataforma de Seguridad Ciudadana “Toke”

Tiabaya, Arequipa



I. INTRODUCCIÓN

La Plataforma de Seguridad Ciudadana “Toke” es una iniciativa de digitalización e integración tecnológica implementada por la Municipalidad Distrital de Tiabaya, Arequipa, a partir de 2023. Surge en respuesta a un conjunto de limitaciones estructurales en la gestión de la seguridad ciudadana: la dependencia del canal telefónico para la recepción de incidentes, la ausencia de registros digitales unificados, la demora en la coordinación con la Policía Nacional y otras instituciones, y la falta de trazabilidad sobre la atención prestada a cada emergencia.

“Toke” es una aplicación móvil disponible para Android e iOS que permite a los ciudadanos reportar emergencias, alertas e incidentes en tiempo real mediante mensajes de texto, fotografías, videos y audios. Los reportes llegan directamente a la Central de Videovigilancia del Serenazgo, donde son atendidos, asignados a la unidad más cercana y coordinados con la Policía Nacional, el Centro de Salud y otras áreas de la municipalidad según la naturaleza de la emergencia. Al cierre de la atención, el ciudadano recibe una notificación con el resultado del incidente.

La plataforma centraliza todos los reportes en una base de datos georreferenciada que genera mapas de calor y mapas de riesgo por tipo de incidente, los cuales son compartidos con la comisaría local y utilizados en las sesiones del CODISEC para planificar acciones preventivas y operativas. Desde su implementación, el tiempo de respuesta a emergencias se ha reducido en un 30%, se ha registrado una disminución de aproximadamente el 20% en delitos de bajo impacto como el robo al paso, y la confianza ciudadana en el serenazgo ha mejorado de manera perceptible.



II. METODOLOGÍA

El presente reporte ha sido elaborado por la Dirección de Gestión del Conocimiento para la Seguridad de la Dirección General de Información para la Seguridad del Ministerio del Interior, y se sustenta en un enfoque de sistematización descriptivo-analítico, orientado a reconstruir la experiencia de implementación de la buena práctica desde la perspectiva institucional y operativa.

PRINCIPALES FUENTES DE INFORMACIÓN UTILIZADAS



Expediente de postulación

de la Plataforma “Toke” presentado ante el CONASEC en el marco del criterio de Mejora (M), que contiene información técnica sobre la problemática abordada, los componentes de la intervención y la evidencia de resultados.



Entrevista semiestructurada

con Alonzo Manuel Valdivia Rodríguez, Subgerente de Seguridad Ciudadana, Serenazgo, Policía Municipal y Comercialización de la Municipalidad Distrital de Tiabaya, quien detalló el origen, diseño, implementación y resultados de la iniciativa. La entrevista fue realizada el 9 de enero de 2026 en el marco del proceso de sistematización de buenas prácticas de seguridad ciudadana.



El análisis se desarrolló mediante la revisión comparada de ambas fuentes.

Este proceso permitió enriquecer la narrativa del reporte, incorporando elementos cualitativos relevantes —incluyendo la voz directa del funcionario responsable— que no suelen quedar plenamente reflejados en los documentos administrativos.

III. ¿CUÁL ES LA BUENA PRÁCTICA IDENTIFICADA?

La Plataforma de Seguridad Ciudadana “Toke” es un ecosistema digital de gestión integral de incidentes que unifica en una sola interfaz la recepción de reportes vecinales, la asignación táctica de recursos en campo, la articulación interinstitucional y el análisis georreferenciado de la información. A diferencia de los métodos de respuesta tradicionales, “Toke” digitaliza cada suceso, garantizando una trazabilidad auditable sobre el operador responsable, el tiempo de atención y la resolución final del caso.

EL PROGRAMA OPERA SOBRE CINCO EJES ARTICULADOS

REPORTE CIUDADANO MULTIMEDIA EN TIEMPO REAL

Mediante un aplicativo móvil optimizado para sistemas Android e iOS, los usuarios pueden emitir alertas adjuntando texto, fotografías, archivos de video o notas de audio. La interfaz requiere solo dos interacciones para reducir las barreras de uso en sectores con menor alfabetización digital.

CENTRAL DE VIDEOVIGILANCIA COMO NÚCLEO OPERATIVO

Actúa como el centro de despacho distrital. Los operadores evalúan las alertas multimedia en tiempo real, activan los protocolos estandarizados cargados en el sistema, asignan la unidad de serenazgo más cercana y coordinan el apoyo de ambulancias o fiscalizadores según la tipología del incidente.

COORDINACIÓN INTERINSTITUCIONAL INTEGRADA

Otorga perfiles de acceso específicos a la Policía Nacional del Perú y al Centro de Salud local. Incluye un canal de chat interno directo entre la central municipal y la comisaría para agilizar el apoyo operativo, así como un enlace de comunicación directa con el médico de turno para acelerar la toma de decisiones críticas ante traslados de emergencia.

EL PROGRAMA OPERA SOBRE CINCO EJES ARTICULADOS

BASE DE DATOS CENTRALIZADA Y MAPAS DE CALOR

Consolida el histórico de incidencias de forma georreferenciada para automatizar el diseño de mapas de calor, puntos críticos y mapas de riesgo. Estos insumos analíticos se comparten con la comisaría del sector y sustentan la toma de decisiones en el pleno del CODISEC.

INTEROPERABILIDAD AUTOMÁTICA CON EL SIPCOP-M

Sincroniza los registros locales de forma directa con el Sistema de Control de Patrullaje Municipal del Ministerio del Interior mediante un único comando algorítmico, optimizando el uso del capital humano disponible.



La plataforma fue desarrollada por un proveedor externo contratado específicamente para el distrito, con actualizaciones continuas a pedido de la subgerencia. El sistema funciona en la nube y es accesible desde múltiples pantallas y dispositivos, incluyendo las autoradios digitales con Android que el serenazgo incorporó a sus unidades patrulleras.



IV. ALISTANDO EL CAMINO PARA LA BUENA PRÁCTICA

4.1. DIAGNÓSTICO Y ORIGEN DE LA INICIATIVA



El Programa nació de la convergencia entre un diagnóstico institucional propio y una demanda ciudadana concreta. Al inicio de la gestión actual, la Subgerencia de Seguridad Ciudadana realizó una revisión comparada de los planes de seguridad del CODISEC de tres gestiones anteriores, complementó ese análisis con encuestas de percepción a la ciudadanía, y elaboró mapas de delito y de riesgo con la información disponible. El resultado fue un diagnóstico de cuatro problemas estructurales.

1

La ineficiencia del canal de denuncia tradicional. Los reportes de incidentes dependían casi exclusivamente de llamadas telefónicas que no siempre eran atendidas, no dejaban registro permanente y no permitían evidencia multimedia. La ciudadanía reportó haber llamado hasta seis veces sin obtener respuesta.

2

La ausencia de trazabilidad en la atención: no había forma de saber si un incidente de gestiones anteriores había sido atendido, por quién, en cuánto tiempo ni con qué resultado.

3

La coordinación interinstitucional deficiente: la comunicación con la Policía Nacional, el Centro de Salud y otras áreas de la municipalidad era informal y reactiva, sin un canal estructurado que asegurara la transferencia de información relevante.

4

La desconfianza en la denuncia formal, asociada al temor a represalias y a la percepción de burocracia en los procesos policiales, que llevaba a un subregistro significativo de incidentes.



El tipo de delito más frecuente identificado en el diagnóstico fue la violencia familiar, seguida por problemas relacionados con consumo de bebidas alcohólicas y, en menor medida, robo a mano armada. Tiabaya es un distrito mediano con una composición socioeconómica mixta que incluye zonas con alta área rural, lo que impone restricciones adicionales a la adopción tecnológica.

“La primera parte que hicimos es digitalizar todos los procesos para poder mapearlos. No teníamos cómo buscar información de lo que pasó en 2023 o de otra gestión. Era muy complicado. Y no sabíamos cómo fue atendida, si se logró una atención adecuada.”

Alonzo Valdivia Rodríguez,
Subgerente de Seguridad Ciudadana



La iniciativa fue impulsada formalmente por el alcalde Nelson Godofredo Delgado Dueñas en sesión del CODISEC, donde se propuso la búsqueda de un proveedor tecnológico que pudiera desarrollar una plataforma ajustada a las necesidades específicas del distrito. La subgerencia lideró la fase de mapeo de procesos y la definición de requerimientos, asegurando que las categorías y subcategorías de la plataforma se alinearan con la normativa del SIPCOP-M del MININTER y con la Ley de Seguridad Ciudadana.



4.2. EL VALOR AGREGADO

ANTES

La gestión de las emergencias era enteramente analógica y atomizada. El Serenazgo redactaba partes de ocurrencias a mano en papel, un proceso burocrático que consumía un promedio de cinco minutos por intervención y dificultaba cualquier consulta histórica de datos. El CODISEC carecía de mapas de calor propios para planificar sus patrullajes.

DESPUÉS

El registro de incidentes se genera de forma instantánea e inalterable, reduciendo el tiempo de confección de actas a pocos segundos dentro de las autorradios digitales instaladas en los patrulleros. El tiempo de respuesta del Serenazgo ante emergencias se redujo en un 30% , mientras que la incidencia de modalidades delictivas de alto impacto perceptivo (como el robo al paso) experimentó un descenso estimado del 20% en el distrito.



Un indicador cualitativo igualmente relevante es la mejora en la percepción ciudadana: los vecinos ahora saben a quién están enviando su reporte, pueden verificar si fue atendido y formular quejas cuando la atención demora o no se concreta. Esta transparencia ha reforzado la confianza de la ciudadanía en el serenazgo, que en encuestas propias del distrito registra un nivel de aprobación notablemente superior al de la Policía Nacional.

4.3. LIDERAZGO Y DISEÑO DE LA INICIATIVA

- ▶▶▶ El Programa fue impulsado desde la alcaldía, en el marco de una sesión del CODISEC, con el respaldo de todas las gerencias de la municipalidad. El diseño y la conducción operativa recayeron en Alonzo Valdivia Rodríguez, Subgerente de Seguridad Ciudadana, quien lideró el proceso de mapeo de procesos, la contratación del proveedor tecnológico y la implementación progresiva del sistema.
- ▶▶▶ La iniciativa no tuvo antecedentes en otras municipalidades que sirvieran de modelo: fue una propuesta autónoma, generada a partir del diagnóstico propio y de la decisión institucional de digitalizar los procesos de seguridad. El proceso de diseño siguió cinco pasos secuenciales: mapeo de procesos existentes; validación con las áreas involucradas; desarrollo del sistema por el proveedor; fase beta con capacitación al personal; y ejecución con seguimiento y ajuste continuo. Los procesos que ya existían y funcionaban bien fueron digitalizados; los que no existían o eran deficientes fueron rediseñados de cero e incorporados a la plataforma, garantizando que el personal de serenazgo tenga siempre disponible el protocolo de atención para cualquier tipo de incidente.
- ▶▶▶ La plataforma se alinea con la normativa del SIPCOP-M del MININTER y con los lineamientos de la Ley de Seguridad Ciudadana. El equipo técnico está conformado por cinco integrantes: el subgerente de seguridad ciudadana (Alonzo Valdivia Rodríguez), el responsable de presupuesto (Fernando Manrique Ziegner), el coordinador de serenazgo (Rogelio Postigo Gómez) y dos funcionarios adicionales (Roberto Chávez Alemán e Yrma Ana Claudia Valdivia Muñoz).

4.4. ALIANZAS INSTITUCIONALES

La implementación de “Toke” ha reconfigurado la relación institucional del serenazgo con tres actores clave:



POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ

La comisaría de Tiabaya tiene acceso a un módulo propio dentro de la plataforma, donde visualiza los incidentes que le competen y puede coordinar directamente con el Serenazgo a través de un canal de chat interno. Esta conectividad permite que el personal policial de turno reciba información estandarizada sobre los incidentes, mejorando la calidad y oportunidad de la coordinación. Adicionalmente, la plataforma genera los mapas de delito y riesgo que el MININTER exige como insumo normativo del plan de seguridad ciudadana.



CENTRO DE SALUD

Existe un convenio de apoyo mutuo entre la municipalidad y el Centro de Salud. La plataforma permite enviar la información del incidente directamente al médico de turno cuando la despachadora no está disponible, lo que facilita la decisión de traslado hospitalario. Cuando el Centro de Salud no dispone de ambulancia, el Serenazgo brinda el apoyo necesario.



MUNICIPALIDADES VECINAS Y OTRAS ÁREAS MUNICIPALES

La plataforma incluye módulos para servicios comunales (recojo de basura, mantenimiento de parques y jardines) que canalizan reportes ciudadanos a las gerencias correspondientes, con seguimiento por parte del Serenazgo. En el frente externo, Tiabaya comparte información de incidentes con distritos vecinos cuando la naturaleza del problema lo requiere —como en el caso de la afluencia de personas de otros distritos que ingresan a consumir alcohol en zonas de Tiabaya— y tiene planificada la inauguración de una nueva base de seguridad ciudadana que funcionará como nodo de integración para municipios de la zona.

A nivel de articulación interna, la plataforma ha fortalecido la coordinación con la Gerencia de Desarrollo Humano en casos de violencia familiar —el tipo de incidente más frecuente en el distrito—, con el área de Defensa Civil para la identificación de zonas de alto riesgo, y con las juntas vecinales, que cuentan con un módulo específico en la plataforma para la planificación de reuniones y actividades preventivas en coordinación con la PNP y la subprefectura.

4.5. DIFICULTADES Y APRENDIZAJES



RESISTENCIA AL CAMBIO TECNOLÓGICO DEL PERSONAL DE SERENAZGO

La principal dificultad interna fue la reticencia del personal operativo a modificar sus rutinas de trabajo. La percepción inicial de que la plataforma implicaría mayor vigilancia sobre su desempeño generó resistencias.

El proceso de adaptación tomó aproximadamente dos meses y medio, y requirió capacitaciones presenciales por turnos, en campo y con casos reales, hasta que el personal comprendió que el sistema les facilitaba el trabajo: elaborar un acta en la plataforma toma segundos, frente a los cinco minutos que demandó el proceso en papel.

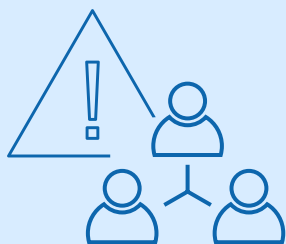
BRECHA DIGITAL EN LA CIUDADANÍA

Una proporción significativa de la población, especialmente adultos mayores y residentes de zonas rurales del distrito, encontró dificultades para instalar o usar la aplicación. La respuesta de la subgerencia fue una campaña de difusión por redes sociales y por medios presenciales (volantes distribuidos durante patrullajes y sesiones de juntas vecinales), priorizando la simplicidad del flujo de uso (dos clics y un adjunto).

La experiencia ha demostrado que la mayoría de los usuarios que realizan su primer reporte adoptó la herramienta con facilidad.

AUSENCIA INICIAL DE INTEGRACIÓN CON EL SIPCOP-M

En el diseño original, la sincronización de los registros de la plataforma con el sistema SIPCOP-M del MININTER era manual y requirió la dedicación de una persona exclusivamente para esa función. Esta limitación fue posteriormente resuelta con la automatización de la carga, que hoy se realiza con un solo botón. La reflexión del subgerente al respecto fue directa: si tuviera que comenzar de nuevo, habría priorizado esta integración desde el inicio.



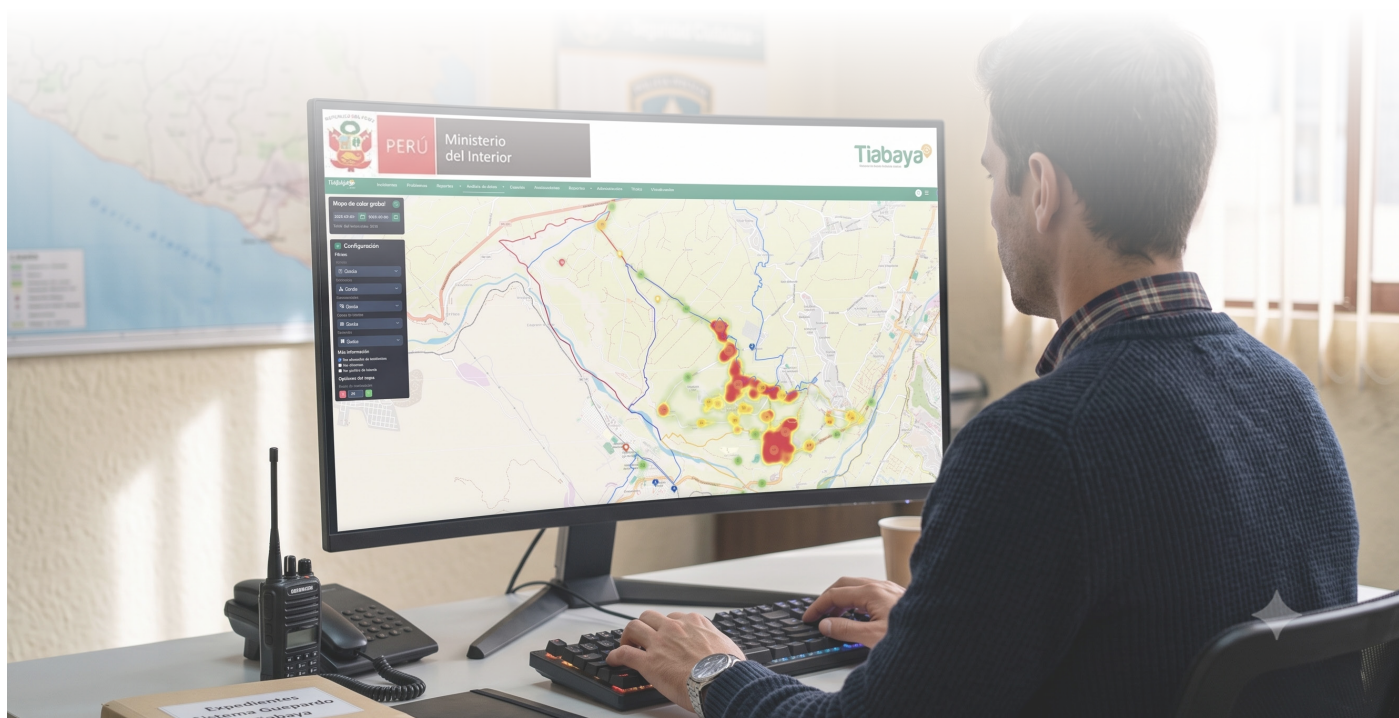
CAPACIDAD OPERATIVA LIMITADA DEL SERENAZGO FRENTE A LA DEMANDA

Tiabaya dispone de cuatro unidades de Serenazgo frente a las dos unidades promedio de la policía en el distrito.

Cuando los incidentes se acumulan simultáneamente, la capacidad de respuesta se ve superada. La plataforma no resuelve este problema estructural, pero lo hace visible y trazable, permitiendo identificar los picos de demanda y gestionar las expectativas ciudadanas con mayor precisión.

“Si digitalizás los procesos, vas a tener los mismos problemas que las gestiones pasadas y no vas a mejorar. La otra lección es que las capacitaciones tienen que ser constantes, porque la plataforma se actualiza, se mejora y el personal tiene que estar al día”

Alonzo Valdivia Rodríguez



V. RESULTADOS

Los impactos operacionales derivados de la implantación de la plataforma “Toke” se clasifican en cuatro dimensiones del servicio:



OPTIMIZACIÓN DE LA VELOCIDAD Y CALIDAD DE RESPUESTA

Reducción comprobada del 30% en los tiempos de arribo a las emergencias distritales. El despliegue automatizado de los protocolos operativos desde la aplicación minimiza los errores de procedimiento del personal, extendiendo la conectividad digital directamente al entorno de campo mediante las pantallas táctiles integradas en las unidades móviles.

CONTENCIÓN DE LAS MODALIDADES DELICTIVAS DE BAJO IMPACTO

Descenso del 20% en las tasas de hurtos al paso y robos callejeros. La auditoría mensual de los mapas de calor dinámicos ha permitido focalizar los recursos en cuadrantes específicos, logrando contener de forma colateral los incidentes de violencia familiar y las perturbaciones al orden público causadas por el consumo de alcohol.



RECUPERACIÓN DE LA CONFIANZA CIUDADANA MEDIANTE LA TRANSPARENCIA

La apertura del sistema permite que el vecino fiscalice de forma directa el flujo de su reporte y formule reclamos validados si el servicio sufre demoras. Esta rendición de cuentas horizontal fortaleció la legitimidad del Serenazgo, cuyas métricas de aprobación interna superaron sustancialmente los promedios de las fuerzas del orden tradicionales en la jurisdicción.

GOBERNANZA DE DATOS INTERDISTRITAL Y ESTRATÉGICA

La recopilación histórica georreferenciada en la nube permite al CODISEC diseñar operativos de carácter preventivo sustentados en evidencia. El análisis microgeográfico facilitó identificar patrones delictivos transfronterizos (como la migración temporal de infractores de comunas colindantes hacia los parques de Tiabaya), impulsando el diseño de planes de patrullaje interdistrital y la proyección de una base de operaciones integrada regional.



VI. CONSIDERACIONES FINALES

6.1. CONCLUSIONES

- »»» La experiencia de Tiabaya demuestra de forma contundente que la modernización tecnológica y la digitalización de la seguridad ciudadana no son exclusivas de corporaciones municipales con presupuestos elevados; el éxito se fundamenta en el liderazgo político, el correcto mapeo de procesos y la voluntad institucional de cambio.
- »»» La trazabilidad procedimental constituye el factor de legitimidad más potente para la administración pública local: transparentar la atención y permitir que el ciudadano evalúe el servicio genera un incremento de confianza vecinal superior al de cualquier campaña publicitaria tradicional.
- »»» La resistencia al cambio tecnológico por parte del personal operativo es un fenómeno predecible que debe ser gestionado mediante capacitaciones prácticas en campo con incidentes reales ; la adopción se acelera exponencialmente en el momento en que el trabajador internaliza que la herramienta informática le facilita el trabajo en lugar de actuar como un mero instrumento de control.
- »»» El diseño de plataformas digitales municipales debe incorporar desde su origen la arquitectura de interoperabilidad con los sistemas informáticos del Estado (especialmente el SIPCOP-M del MININTER), evitando el desperdicio de horas-hombre en la transcripción y carga manual de datos.
- »»» La estructuración de una base de datos georreferenciada en la nube dota a los municipios con escasa fuerza policial de un activo estratégico irremplazable, permitiéndoles transitar de una distribución rutinaria del servicio a una planificación inteligente basada en la evidencia local.

6.2. RECOMENDACIONES DE POLÍTICA PÚBLICA

Estandarizar la digitalización para municipios medianos y rurales.

La experiencia de Tiabaya demuestra que el cambio tecnológico no está reservado a municipios con grandes presupuestos. El MININTER, en coordinación con la Dirección General de Seguridad Ciudadana, podría diseñar lineamientos y herramientas de bajo costo para que municipios pequeños y medianos puedan digitalizar sus procesos de seguridad ciudadana con acompañamiento técnico.

Establecer la integración con el SIPCOP-M como requisito de diseño en plataformas municipales de seguridad.

La carga manual de información en el SIPCOP-M es una carga operativa innecesaria cuando el sistema municipal puede sincronizarse automáticamente. En ese sentido, desde el Sector Interior debe impulsarse estándares de interoperabilidad para que cualquier plataforma municipal de gestión de incidentes incluya desde su diseño la integración automática con los sistemas nacionales, evitando duplicidad de esfuerzos y mejorando la calidad de los datos a nivel nacional.

Incorporar protocolos de alfabetización digital en los planes de seguridad ciudadana para distritos con alta área rural o población adulta mayor.

Incorporar de manera transversal dentro de los Planes Locales de Seguridad Ciudadana componentes de inclusión y uso de herramientas de emergencia multimedia, coordinando su ejecución con el Ministerio de Desarrollo e Inclusión Social (MIDIS) en sectores con alta población rural o de la tercera edad.

Institucionalizar las mancomunidades tecnológicas interdistritales.

Promover directrices nacionales desde el MININTER que regulen e incentiven el intercambio de bases de datos de incidentes entre municipios colindantes, viabilizando la creación de nodos e infraestructura de monitorización compartida para combatir bandas itinerantes.

Establecer la trazabilidad de la atención de incidentes como indicador de calidad en el Plan de Incentivos Municipal.

El nivel de cierre y seguimiento de los incidentes reportados por la ciudadanía es un indicador directo de la calidad del servicio de seguridad municipal. Incorporar este tipo de métricas —tasa de incidentes resueltos, tiempo promedio de atención, tasa de reportes sin respuesta— en el sistema de seguimiento del Plan de Incentivos convertiría la transparencia operativa en un estándar exigible a todos los municipios, no solo a los que voluntariamente adoptan plataformas digitales.

 Descubre

OBSERVATORIO

NACIONAL DE SEGURIDAD CIUDADANA

Información actualizada, reportes analíticos,
tableros dinámicos y bases de datos en materia
de seguridad ciudadana.



Encuentra
datos sobre:

Incidencias delictivas

Indicadores por región

Capacidad policial

Mapa del delito
georreferenciado

y mucho más.



Ingresa a

<https://observatorio.mininter.gob.pe>



Gobierno del Perú



PERÚ

Ministerio del Interior



Gobierno del Perú



PERÚ

Ministerio del Interior

Plaza 30 de Agosto s/n Urb. Córpac, San Isidro, Lima

Tlf: (01) 418 4030

Dirección de Gestión del Conocimiento para la Seguridad

Síguenos en



@MininterPeru



@MininterPeru



@mininterperu



MininterPeru



mininter.foto