



**BUENAS PRÁCTICAS
EN SEGURIDAD CIUDADANA**

S.O.S. Vecinal: Seguridad Interconectada con Serenazgo Inteligente

**San Juan de Miraflores
Lima**



I. INTRODUCCIÓN

San Juan de Miraflores es uno de los distritos de Lima Sur con mayor densidad poblacional y presencia histórica de inseguridad ciudadana. Al inicio de la gestión municipal actual, el serenazgo del distrito heredó una situación crítica: flota vehicular deteriorada, equipos de comunicación obsoletos, personal insuficiente y un vínculo debilitado con la ciudadanía, producto del abandono institucional de gestiones anteriores.

Frente a este escenario, la Municipalidad Distrital impulsó la implementación de la buena práctica denominada “S.O.S. Vecinal: Seguridad Interconectada con Serenazgo Inteligente”, una iniciativa que buscó transformar el servicio de serenazgo transitando de un modelo reactivo y precario hacia un sistema integral, preventivo y tecnológicamente articulado.

La práctica representa un avance significativo en la modernización del serenazgo distrital, al integrar tecnología de información, coordinación interinstitucional con la Policía Nacional del Perú y participación activa de la ciudadanía organizada, con el objetivo de reducir los índices delictivos y mejorar la percepción de seguridad de los vecinos.



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 buena práctica “S.O.S. Vecinal: Seguridad Interconectada con Serenazgo Inteligente”, que contiene información técnica sobre la problemática abordada, los objetivos, los componentes de la intervención y los beneficios esperados.



Entrevista semiestructurada

realizada a representantes de la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores, la cual permitió profundizar en el contexto de diseño, las decisiones adoptadas, las dificultades enfrentadas durante la implementación y los resultados percibidos por los actores involucrados.



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

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

III. ¿CUÁL ES LA BUENA PRÁCTICA IDENTIFICADA?

La buena práctica “S.O.S. Vecinal: Seguridad Interconectada con Serenazgo Inteligente” consiste en un sistema integral de seguridad ciudadana que articula herramientas tecnológicas, gestión operativa y participación comunitaria. Su objetivo es optimizar la prevención del delito y agilizar la atención de emergencias en el distrito de San Juan de Miraflores.

EL SISTEMA SE ESTRUCTURA EN CUATRO COMPONENTES INTERRELACIONADOS

TECNOLOGÍA APLICADA A LA SEGURIDAD

Esto se logró a través de la instalación estratégica de cámaras de videovigilancia y sistemas de telealarmas vecinales interconectados con el Centro de Control y Operaciones (CCO). También se activaron el aplicativo móvil “Lima Segura”, el botón de pánico geolocalizado (“Alerta Alcom”) y el dispositivo Boxchip Radio con GPS para el personal de serenazgo.

FORTALECIMIENTO OPERATIVO

Para ello, se ejecutó la renovación de la flota vehicular (camionetas y motocicletas). Se dotó de equipos de protección personal (chalecos antibalas) y se modernizaron los sistemas de radiocomunicación. Además, se implementó un proyecto piloto de vigilancia con drones en coordinación con las comisarías del distrito.

ARTICULACIÓN INTERINSTITUCIONAL

Este eje se realizó mediante patrullajes integrados con la Policía Nacional del Perú (PNP). Se implementó un centro de monitoreo compartido en la comisaría local. Asimismo, se coordinaron rondas mixtas con las juntas vecinales y operativos conjuntos con áreas municipales como Fiscalización y Tránsito.

PARTICIPACIÓN CIUDADANA

Se promovió con el involucramiento de las juntas vecinales y comités de seguridad en “Cuadrantes Seguros”. Se brindaron capacitaciones en el uso de herramientas digitales; se realizaron rondas nocturnas comunitarias y recuperación de espacios públicos de alta incidencia delictiva.

En conjunto, estos componentes configuran un modelo de seguridad interconectada que transita de la reacción tardía a la prevención inteligente, integrando tecnología, instituciones y vecinos en una respuesta articulada frente al delito.

IV. ALISTANDO EL CAMINO PARA LA BUENA PRÁCTICA

4.1. DIAGNÓSTICO Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

Al inicio de la gestión municipal vigente, la Gerencia de Seguridad Ciudadana realizó un diagnóstico que identificó múltiples problemáticas estructurales. En el plano estadístico, el distrito registraba niveles críticos de criminalidad: muestra de ello son la 3,568 denuncias reportadas tan solo en el primer trimestre de 2024.

Además de las estadísticas, el diagnóstico institucional reveló un conjunto de limitaciones operativas críticas:

- » Equipamiento obsoleto: Flota heredada de siete camionetas deterioradas y deficiencias crónicas en los equipos de radiocomunicación.
- » Desconfianza ciudadana: Escasa participación vecinal debido a la percepción de abandono por parte de administraciones anteriores.
- » Déficit de personal protegido: Escasez de serenos y falta de equipamiento táctico de protección, lo que incrementaba su vulnerabilidad ante ataques con armas blancas o de fuego.
- » Subregistro de incidencias: Deficiencias en el registro documental que obstaculizaban la gestión basada en datos y el posterior soporte a las acciones judiciales.
- » Comunicaciones fragmentadas: Ausencia de un sistema interconectado, lo que impedía una respuesta coordinada e inmediata ante las emergencias.



4.2. EL VALOR AGREGADO

ANTES

Al inicio de la gestión, el serenazgo de San Juan de Miraflores operaba con apenas siete camionetas deterioradas, dos o tres radiocomunicadores con fallas frecuentes, sin equipos de protección para el personal y con tiempos de respuesta que superaban los 20 o 30 minutos por incidente. La coordinación con la Policía Nacional era esporádica, con apenas 27 a 30 patrullajes conjuntos al mes, y la participación vecinal en las juntas había caído significativamente por la desconfianza acumulada hacia las autoridades locales.

DESPUÉS

Tras la implementación de la práctica, el panorama cambió de manera sustancial. El distrito cuenta hoy con una flota renovada que incluye camionetas y motocicletas; cada efectivo porta un Boxchip Radio con GPS y capacidad de videollamada; y el personal opera con chalecos antibalas y equipamiento adecuado. Los patrullajes conjuntos con la PNP se incrementaron a entre 250 y 300 mensuales, los cuadrantes seguros cuentan con vigilantes vecinales empadronados y capacitados, y las cámaras de videovigilancia cubren los puntos de mayor incidencia delictiva.

4.3. DISEÑO DE LA INICIATIVA



La iniciativa fue impulsada por la propia Municipalidad Distrital de San Juan de Miraflores, que priorizó la seguridad ciudadana como eje estratégico de la gestión. Este impulso político fue determinante para movilizar recursos presupuestales, articular a las distintas gerencias municipales y establecer canales de coordinación con actores externos.



En el diseño de la estrategia participaron la Gerencia de Seguridad Ciudadana, los comisarios de los seis sectores del distrito, representantes de las juntas vecinales y la Dirección General de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior, que brindó orientación técnica en la planificación e implementación del sistema.

4.4. ALIANZAS INSTITUCIONALES

La práctica se apoyó en un conjunto de alianzas que ampliaron su alcance y legitimidad:



POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ (PNP)

Principal aliado estratégico. La coordinación se concretó en patrullajes integrados, instalación de cámaras en puntos identificados mediante el mapa del delito, e implementación de un centro de monitoreo conjunto en la comisaría del sector.



JUNTAS VECINALES Y COMITÉS DE SEGURIDAD

Fueron actores clave en la alerta temprana, las rondas nocturnas mixtas y la gestión de los cuadrantes seguros. Cada cuadrante contó con un vigilante empadronado y capacitado como eje de comunicación territorial.



SUB GERENCIAS MUNICIPALES

Equipos de Fiscalización Administrativa, Tránsito y Seguridad Vial participaron en operativos conjuntos de intervención en vía pública.



MINISTERIO DEL INTERIOR

A través de la Dirección General de Seguridad Ciudadana, se brindó asistencia técnica en la planificación del sistema de videovigilancia y en la articulación interinstitucional.

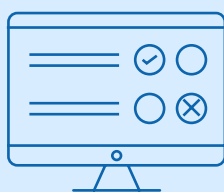
4.5. DIFICULTADES Y APRENDIZAJES

La implementación enfrentó desafíos concretos que ilustran la complejidad de modernizar servicios públicos locales:



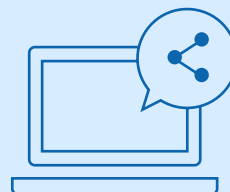
DÉFICIT DE PERSONAL CAPACITADO

Cuando Lima Metropolitana distribuyó motocicletas a los distritos, San Juan de Miraflores carecía de conductores certificados. Las convocatorias atraían pocos postulantes y quienes culminaban la capacitación frecuentemente migraban a otros municipios.



ADAPTACIÓN TECNOLÓGICA PROGRESIVA

La incorporación de nuevas herramientas digitales requirió capacitación continua del personal operativo, que no estaba familiarizado con sistemas de despacho o monitoreo remoto.



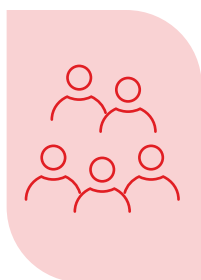
GESTIÓN DEL USO RESPONSABLE DE LOS SISTEMAS

Se implementaron mecanismos de control para evitar el mal uso de las telealarmas, incluyendo la instalación de cámaras integradas a cada alarma y la designación de responsables vecinales capacitados.

El aprendizaje más resaltante ha sido constatar que la innovación tecnológica sin gestión del capital humano genera cuellos de botella. La sostenibilidad de una iniciativa de este tipo requiere que la inversión en equipamiento vaya acompañada de inversión equivalente en capacitar al personal.

V. RESULTADOS

La implementación de esta práctica ha generado impactos positivos tangibles en cuatro dimensiones operativas

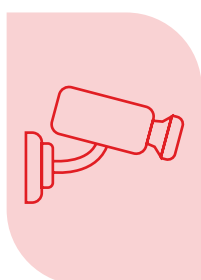


INCREMENTO SOSTENIDO DEL PATRULLAJE INTEGRADO

Gracias a la coordinación estratégica con la División Policial (DIPOL) y el aprovechamiento del estado de emergencia, los patrullajes conjuntos entre el serenazgo y la PNP se incrementaron drásticamente, pasando de un promedio de 27-30 mensuales en la gestión anterior a entre 250 y 300 patrullajes al mes en la actualidad.

MEJORA EN TIEMPOS DE RESPUESTA Y CAPACIDAD OPERATIVA

La incorporación de motocicletas al parque automotor permitió mitigar el impacto del tráfico denso, reduciendo significativamente el tiempo de arribo a las emergencias en comparación con el uso exclusivo de camionetas.



INTERVENCIONES EN FLAGRANCIA Y RECUPERACIÓN DE BIENES

El sistema de videovigilancia facilitó la captura de delincuentes en flagrante delito (robo de cableado, asaltos a transeúntes e intentos de robo en zonas comerciales) y la recuperación de vehículos camuflados. El registro audiovisual ahora sirve como elemento de prueba material ante el Poder Judicial.

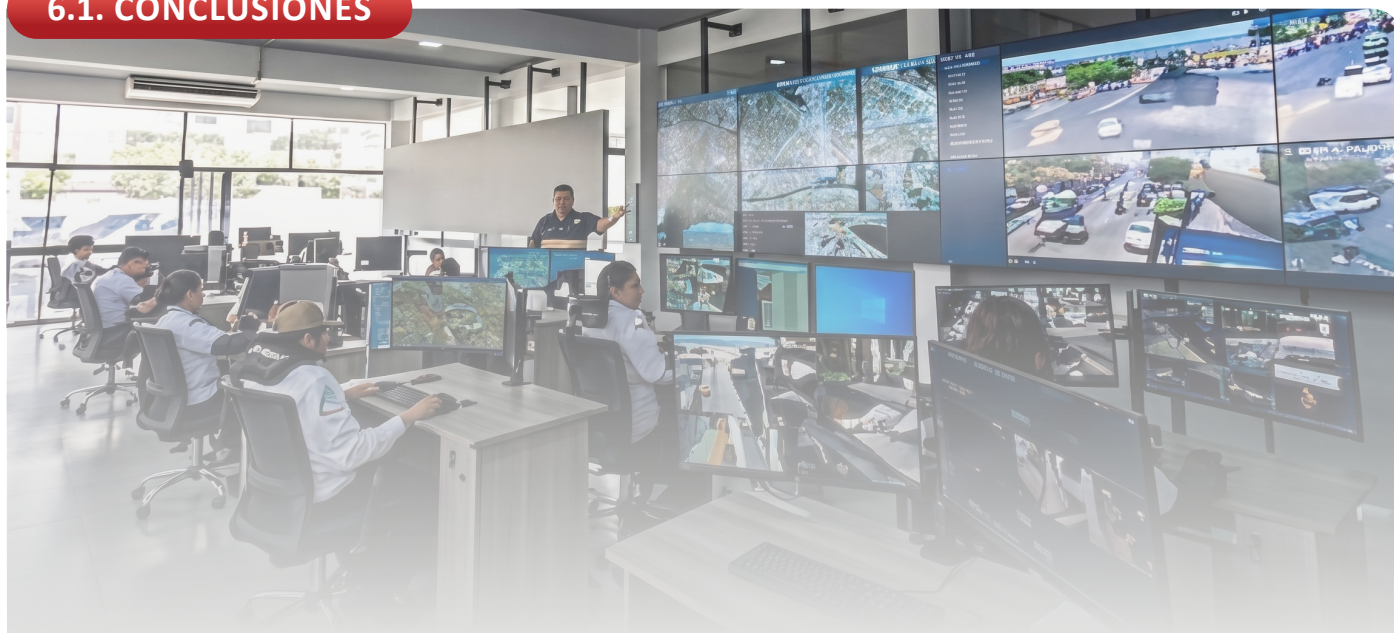
FORTALECIMIENTO DE LA CONFIANZA CIUDADANA Y COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

La ciudadanía percibe una mayor presencia de las autoridades en el territorio. Asimismo, la cooperación interinstitucional se consolidó mediante una central de monitoreo compartida y el despliegue del primer piloto de vigilancia con drones en una comisaría del sector.



VI. CONSIDERACIONES FINALES

6.1. CONCLUSIONES



- »»» La iniciativa demuestra que es viable transformar la capacidad operativa municipal mediante liderazgo político y planificación técnica rigurosa, optimizando el uso de los recursos institucionales sin depender exclusivamente de financiamiento externo.
- »»» El mayor valor agregado radica en la transición de un enfoque reactivo hacia un modelo preventivo e integrado, donde la sinergia entre tecnología, instituciones y comunidad supera cualquier esfuerzo aislado.
- »»» La experiencia confirma que la sostenibilidad de la innovación tecnológica está directamente condicionada a una inversión equivalente en la capacitación y gestión del capital humano.

6.2. RECOMENDACIONES DE POLÍTICA PÚBLICA

Fortalecer los mecanismos de coordinación serenazgo – PNP en el marco normativo vigente.

Si bien los patrullajes conjuntos muestran un éxito rotundo, su continuidad suele depender de factores coyunturales (como la disposición del comisario de turno o estados de emergencia). Se recomienda formalizar protocolos operativos permanentes en el marco normativo nacional.

Impulsar un marco regulatorio para el uso de tecnologías avanzadas en serenazgo.

Herramientas como la identificación facial y el análisis inteligente de video poseen un alto potencial preventivo. Es urgente promover un marco regulatorio que defina sus alcances y límites, garantizando los derechos ciudadanos y brindando seguridad jurídica a los municipios.

Documentar y difundir experiencias como S.O.S. Vecinal en espacios intermunicipales.

Se sugiere crear plataformas y encuentros técnicos periódicos organizados por el Ministerio del Interior para documentar, difundir y replicar el modelo “S.O.S. Vecinal” en gobiernos locales con características similares.

 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