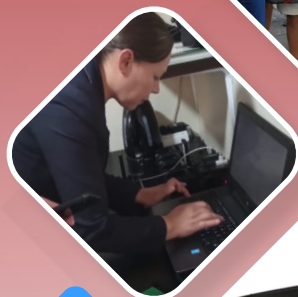




PERÚ

Ministerio del Interior



REPORTE

BUENAS PRÁCTICAS EN SEGURIDAD CIUDADANA

*“Plataforma Virtual de Asistencia,
Información y Orientación Turística
en Tiempo Real”*

**La experiencia de la Comisaría de
Turismo Arequipa**



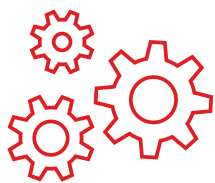
I. INTRODUCCIÓN

La Comisaría de Turismo de Arequipa ha desarrollado una iniciativa innovadora denominada “Plataforma Virtual de Asistencia, Información y Orientación Turística en Tiempo Real”, que busca fortalecer

el servicio policial mediante el uso de herramientas tecnológicas. A través de esta plataforma, los turistas nacionales y extranjeros pueden acceder de forma inmediata a información, orientación y asistencia, superando las limitaciones de horario y distancia. La práctica destaca por su carácter inclusivo, al incorporar lenguaje de señas y tecnología para facilitar la comunicación con personas con discapacidad auditiva y usuarios de diferentes idiomas.



Asimismo, representa un avance en la modernización institucional y en la creación de valor público, al acercar a la Policía Nacional del Perú al ciudadano mediante un servicio 24/7 accesible desde dispositivos móviles.



II. METODOLOGÍA

La información que nutre este reporte proviene de dos fuentes principales:



1.

Expediente de postulación

al Concurso Nacional “Mi Comisaría, Mi Orgullo 2023”, donde la Comisaría de Turismo de Arequipa presentó su iniciativa y detalló sus objetivos, actores aliados y resultados preliminares.



2.

Entrevista en profundidad

con la Comandante PNP Macedo de la Comisaría de Turismo de Arequipa, quien explicó los antecedentes, retos de implementación y aprendizajes derivados de la práctica.

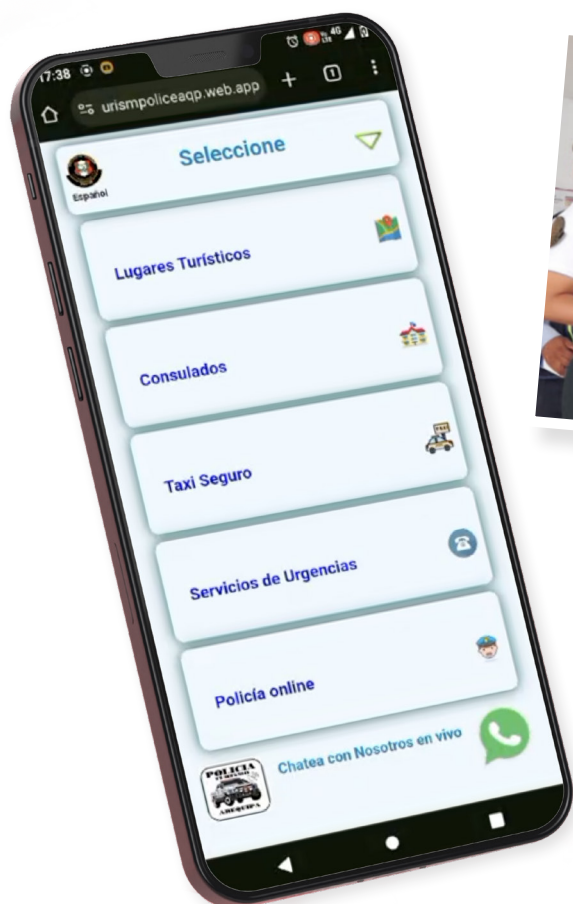


Fuente: Comisaría de Turismo de Arequipa, archivo “Mi Comisaría, Mi Orgullo 2023”, de la Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD), 2023.



III. ¿CUÁL ES LA BUENA PRÁCTICA IDENTIFICADA?

La Plataforma Virtual de Asistencia, Información y Orientación Turística en Tiempo Real es una herramienta tecnológica desarrollada con recursos propios por la Comisaría de Turismo de Arequipa.



Fuente: Comisaría de Turismo de Arequipa, archivo "Mi Comisaría, Mi Orgullo 2023", de la Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD), 2023.

- Su principal objetivo es garantizar que cualquier ciudadano o visitante **pueda comunicarse directamente con la Policía de Turismo** en cualquier momento y lugar, recibiendo atención inmediata ante consultas o emergencias.
- El sistema integra botones digitales con información de comisarías de turismo a nivel nacional, hoteles, restaurantes y servicios formales, así como accesos rápidos mediante códigos QR distribuidos en espacios públicos y terminales de transporte. Además, permite la comunicación directa por WhatsApp y otras plataformas de mensajería, ofreciendo un canal de atención ágil y continuo.
- La práctica incorpora componentes de inclusión y accesibilidad, como el uso del lenguaje de señas en videos informativos y la exploración de herramientas de traducción automática. De esta forma, la iniciativa se alinea con el principio de servicio policial orientado al ciudadano y adaptado a las nuevas tecnologías.



IV. ALISTANDO EL CAMINO PARA LA BUENA PRÁCTICA

01



DIAGNÓSTICO Y ORIGEN DE LA INICIATIVA

El proyecto surge a partir de la observación de tres problemas recurrentes: la falta de información accesible para turistas, la desinformación en redes sociales y la limitación horaria de atención presencial. En respuesta, la comisaría decidió crear una herramienta tecnológica que ampliara la cobertura del servicio policial y fortaleciera la confianza del ciudadano.

02



DISEÑO E IMPLEMENTACIÓN

Bajo el liderazgo del Comandante PNP Dreny Paz Álvarez y con el apoyo técnico del personal especializado, la comisaría implementó la plataforma utilizando Google Firebase como base tecnológica gratuita. En solo siete días se completó el desarrollo inicial, incluyendo el diseño, la carga de datos y la funcionalidad de acceso en línea. Posteriormente, se incorporaron mejoras y actualizaciones continuas, configurando una plataforma dinámica y en evolución permanente.

03



ALIANZAS INSTITUCIONALES

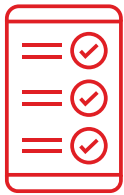
Para la ejecución se establecieron alianzas con la Gerencia Regional de Comercio Exterior y Turismo, la Subgerencia de Turismo de la Municipalidad Provincial de Arequipa, el Centro de Educación Básica Alternativa (CEBA) Polivalente, la Asociación de Sordos de Arequipa, la Academia Bryce y la Asociación de Hoteles y Restaurantes de Arequipa. Estas entidades colaboraron en la capacitación del personal, la producción de material audiovisual y la difusión pública de la plataforma.

04



DIFICULTADES Y APRENDIZAJES

Los principales desafíos fueron la baja familiaridad del personal policial con las TIC y la escasa difusión inicial del servicio. Ambos fueron superados mediante capacitaciones internas, alianzas comunicacionales y la activa promoción del código QR en lugares estratégicos. La experiencia evidenció que la creatividad y la colaboración interinstitucional pueden compensar la falta de recursos financieros.



V. RESULTADOS



Atención ininterrumpida 24/7

La plataforma permite que cualquier persona se comunique con la Policía de Turismo a toda hora, recibiendo asistencia inmediata gracias a un sistema de turnos permanentes.



Apropiación progresiva por parte de los usuarios

Más de 1,500 interacciones registradas desde su lanzamiento, demostrando un crecimiento sostenido.



Capacitación del personal

Todos los efectivos fueron formados en atención al ciudadano, tecnologías de la información y orientación turística; un grupo especializado fue capacitado en lenguaje de señas.



Reconocimiento y replicabilidad

La iniciativa ha despertado interés en otras comisarías y ha sido referenciada por el Gobierno Regional de Arequipa para sus proyectos de transformación digital.

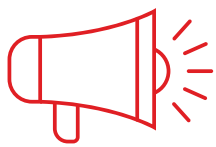


Mejora en la percepción institucional

La ciudadanía valora el acceso rápido y confiable a información policial, lo que contribuye a proyectar una imagen moderna y accesible de la PNP.



Fuente: Comisaría de Turismo de Arequipa, archivo "Mi Comisaría, Mi Orgullo 2023", de la Dirección de Canales de Atención y Denuncias (DCD), 2023.



VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones:

- La práctica confirma que el uso de herramientas tecnológicas puede fortalecer la función policial y mejorar la atención a la ciudadanía.
- La inclusión del lenguaje de señas y la exploración de traducción en tiempo real consolidan un modelo de atención accesible, inclusivo y eficaz.
- La iniciativa se sostiene gracias al liderazgo interno y la cooperación institucional, evidenciando que la innovación no depende de grandes presupuestos sino de la voluntad de servicio.

Recomendaciones:

- Ampliar la capacitación tecnológica a todas las comisarías de turismo del país, promoviendo una red unificada de atención virtual.
- Establecer convenios permanentes con instituciones educativas y tecnológicas para el mantenimiento y actualización de la plataforma.
- Evaluar métricas de impacto en la percepción ciudadana, frecuencia de uso y satisfacción del usuario, generando un flujo de retroalimentación que fortalezca la sostenibilidad del proyecto.



PERÚ

Ministerio del Interior