



Universidad de Chile

Facultad de Ciencias Sociales

Departamento de Sociología

Tesis para optar al título profesional de Sociólogo:

Participación Ciudadana en la gestión de la seguridad a través de herramientas tecnológicas: Estudio de Caso de la Plataforma www.bariosenaccion.cl

Anamaría Silva Mena

Profesora Guía: Dra. Andrea Peroni

Julio de 2016

Tabla de contenido

RESUMEN	4
CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	5
1. ANTECEDENTES	5
2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	7
3. OBJETIVOS	7
OBJETIVO GENERAL	7
OBJETIVOS ESPECÍFICOS	7
4. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO	7
RELEVANCIA PRÁCTICA	7
RELEVANCIA TEÓRICA	8
5. HIPÓTESIS	8
HIPÓTESIS GENERAL	8
HIPÓTESIS ESPECÍFICAS	8
CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO	10
1. PARTICIPACIÓN CIUDADANA	11
2. SEGURIDAD CIUDADANA	18
SEGURIDAD CIUDADANA	18
PREVENCIÓN DEL DELITO	21
POLÍTICAS DE SEGURIDAD	25
ENFOQUE AMBIENTAL DE PREVENCIÓN DEL DELITO	26
TECNOLOGÍAS EN SEGURIDAD CIUDADANA	30
CAPÍTULO 3: DISEÑO METODOLÓGICO	33
1. TIPO DE INVESTIGACIÓN	33
2. MÉTODO DE PRODUCCIÓN DE DATOS	34
3. MÉTODO DE ANÁLISIS DE DATOS	34
4. UNIVERSO Y MUESTRA DE LA INVESTIGACIÓN	35
BARRIO BELLAVISTA (RECOLETA – PROVIDENCIA)	36
BARRIOS BELLAS ARTES Y LASTARRIA (SANTIAGO)	38
MUESTRA	41
5. ANÁLISIS DE LOS DATOS	42
CAPÍTULO 4: HALLAZGOS	44
1. ANTECEDENTES: FUNCIONAMIENTO DE LA PLATAFORMA WWW.BARRIOSENACCION.CL	44
2. ANÁLISIS A PARTIR DE LAS HIPÓTESIS PLANTEADAS	46
CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES	68
BIBLIOGRAFÍA	73

ANEXOS	77
I. USUARIOS Y REPORTES DE LA PLATAFORMA	78
II. CONSENTIMIENTO INFORMADO	82
III. PAUTA DE ENTREVISTA	83

Índice de Mapas

Mapa 1: Mapa del Barrio Bellavista.....	37
Mapa 2: Mapa de los Barrios Bellas Artes-Lastarria.	39
Mapa 3: Barrios Lastarria y Bellas Artes por separado.....	40

Índice de Tablas

Tabla 1: Número de entrevistados, según su ubicación barrial y tipo de entrevista.....	42
Tabla 2: Reportes de los usuarios de Barrios en Acción, por categoría y por comuna	81

Índice de Gráficos

Gráfico 1: Porcentaje de usuarios que utilizaron Barrios en Acción, por comuna.....	44
Gráfico 2: Tasa de reportes por usuario, por comuna.....	45
Gráfico 3: Tasa de respuesta de los municipios a los reportes de los usuarios, por comuna	46
Gráfico 4: Sexo de los usuarios, por comuna	78
Gráfico 5: Porcentaje de reportes según categoría, respecto del total de reportes de la comuna.	79
Gráfico 6: Porcentaje de reportes según la comuna, respecto del total de reportes de la categoría	80

Resumen

La inseguridad en Chile es una de las principales problemáticas para los (as) ciudadanos (as) pese a que la evidencia muestra bajos niveles de victimización. Esta investigación tiene por objetivo analizar la participación de la comunidad en la gestión de la seguridad a través de herramientas tecnológicas, a partir del caso local del programa Barrios en Acción, para lo que se caracterizó la participación ciudadana en el marco del programa; se comparó el funcionamiento del mismo por comuna a nivel institucional y a nivel de la participación de los (as) usuarios (as).

Desde un punto de vista teórico, se da sustento a esta investigación abordando dos grandes temas: participación y seguridad ciudadana, y para vincularlo al caso analizado, se trata de forma más específica el uso de las tecnologías en seguridad ciudadana. Para cumplir el objetivo propuesto se diseñó un estudio de tipo exploratorio y descriptivo, con enfoque metodológico cualitativo dado el número insuficiente de datos cuantitativos para plantear un enfoque mixto.

En el primer capítulo se aborda el planteamiento del problema, especificando la pregunta, objetivos e hipótesis de investigación. En el segundo capítulo el marco teórico, donde se abordan los temas relativos a la participación comunitaria, seguridad ciudadana y uso de herramientas tecnológicas. En el tercer capítulo se explica el diseño metodológico y, a modo referencial, se presenta un análisis de los datos recogidos por la plataforma www.BarriosEnAcción.cl. En el cuarto capítulo se presentan los hallazgos a partir de las hipótesis planteadas. Finalmente, las conclusiones de esta investigación son presentadas en el capítulo quinto.

Palabras clave: participación, comunidad, herramientas tecnológicas, seguridad, Barrios en Acción.

CAPÍTULO 1. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1. Antecedentes

La plataforma www.BarriosEnAccion.cl tiene su antecedente más directo en la plataforma inglesa www.FixMyStreet.com. La premisa de la plataforma, es que sean los mismos vecinos (as) quienes puedan reportar problemas barriales, tales como estados de las calles, grafitis, basura, luminarias en mal estado, entre otros, georreferenciándolos en un mapa e informándolos a los respectivos concejos municipales (FixMyStreet- Press Briefing , 2014). De acuerdo a los datos registrados por la organización Open Society (responsable de la web de FixMyStreet), más del 50% de las personas que registran problemas en la página, son personas que nunca han contactado a las autoridades de su comunidad. De esta forma, dicha organización considera que su página ha logrado tener un efecto en la participación de la ciudadanía en su comunidad. www.FixMyStreet.com es una plataforma de código abierto, que puede ser replicada en todas partes del mundo. Más allá de sus resultados concretos en algún municipio en particular, lo cierto es que hoy está presente en Inglaterra, Escocia Canadá y Australia.

En América Latina, el referente anterior a www.BarriosEnAccion.cl se encuentra en Montevideo, Uruguay, con la plataforma www.PorMiBarrio.uy. Esta plataforma utiliza la misma premisa y fórmula que la versión inglesa. Desde agosto de 2014, fecha en que fue implementada, a julio de 2016, la plataforma ha generado 2.002 reportes, 869 usuarios (as) y 1.360 reportes solucionados (PorMiBarrio, 2016). Estos datos dan cuenta de dos cosas, por una parte, la plataforma recibe en promedio 2,74 reportes diarios (cifra que no parece compleja de manejar a nivel municipal), y por otra, el municipio se muestra eficiente al logra dar respuesta a más de dos tercios de los requerimientos de los vecinos (as).

Durante el año 2015, se desarrolló la ejecución del proyecto “Participación ciudadana en la identificación de problemas de seguridad urbana en la Región Metropolitana”, con financiamiento de la Subsecretaría de Prevención del Delito, en el marco del Fondo Nacional de Seguridad Pública (2014-2015). La cara más visible de éste ha sido la plataforma web colaborativa, www.BarriosEnAccion.cl, implementada por la Corporación Ciudad Viva. Esta plataforma, así como sus aplicaciones móviles, fueron diseñadas para funcionar en los barrios Bellas Artes y Lastarria de la comuna de Santiago y en el barrio

Bellavista, emplazado en las comunas de Providencia y Recoleta. La idea general de la plataforma, es que los vecinos y vecinas puedan identificar factores relacionados con el entorno urbano de sus barrios que alteren su sana convivencia y permitan la ocurrencia de delitos, tales como luminarias apagadas o consumo de alcohol en la vía pública. De esta forma, los vecinos y vecinas, así como quienes transitan por los barrios, ingresan lo identificado a la plataforma, y ésta gestiona los requerimientos ingresados frente a la municipalidad correspondiente, para que ésta última le dé solución al problema.

La puesta en marcha de la plataforma www.BarriosEnAccion.cl fue sólo uno de los elementos de un proyecto más amplio. Uno de los principales objetivos de éste, fue lograr la participación, tanto de vecinos (as) como de funcionarios (as) municipales en el desarrollo y gestión de la plataforma. De esta forma, se buscaba reconocer la participación como un elemento central en la autogestión de la seguridad, pues permite y fomenta el proceso de ocupación de los espacios colectivos y aumenta en los (as) vecinos (as) la autopercepción de sujetos activos (as). Por lo tanto, la ejecución del proyecto contó con la participación de juntas de vecinos (JJ.VV.) de los barrios, residentes, locatarios, estudiantes y visitantes de los barrios en cuestión.

Asimismo, el hecho que la plataforma sea colaborativa, significa que los requerimientos ingresados son públicos, así como las soluciones que un determinado municipio pueda entregar. De esta forma, se fomenta un mecanismo de funcionamiento transparente.

No obstante la ejecución del proyecto tuvo en cuenta numerosos elementos de participación en el desarrollo de una política pública, ésta no estuvo exenta de problemas. El trabajar con tres municipios distintos significó distintos tipos de respuestas frente a las inquietudes planteadas por el equipo de la Corporación Ciudad Viva, así como distintas respuestas frente a los requerimientos de los (as) usuarios (as) de la plataforma. Por otra parte, las organizaciones vecinales con las que se trabajó mostraron una participación activa en el desarrollo del proyecto, mas no en el uso de la plataforma.

De esta manera, la ejecución de este proyecto deja planteada ciertas inquietudes respecto a la manera en que los vecinos deciden enfrentar los problemas de seguridad en sus barrios, su aproximación a la tecnología, el tipo de respuestas de los municipios frente a nuevos

canales de comunicación con sus vecinos (as) y sobre quiénes son los (as) usuarios (as) de estas nuevas formas de comunicación.

Si bien hay ejemplos de este tipo de plataformas en funcionamiento¹ en Chile, su uso es reciente. A la fecha, no hay una caracterización real sobre el uso y comportamiento que los (as) vecinos (as) y sus respectivos municipios les han dado.

2. Pregunta de investigación

De acuerdo a lo expuesto anteriormente, surge la siguiente pregunta de investigación: ¿Cuáles son las características de la participación de la comunidad en la gestión de su seguridad a través de herramientas tecnológicas?

3. Objetivos

Objetivo general

- Analizar la participación de la comunidad en la gestión de la seguridad a través de herramientas tecnológicas, a partir del caso local del programa “Barrios en Acción”.

Objetivos específicos

- Caracterizar la participación ciudadana en el marco del programa “Barrios en Acción”.
- Comparar el funcionamiento del programa “Barrios en Acción” por comuna a nivel institucional.
- Comparar el funcionamiento del programa “Barrios en Acción” por comuna a nivel de la participación ciudadana.
- Contrastar las expectativas de los (as) usuarios (as) del programa “Barrios en Acción” con la respuesta municipal.

4. Justificación del estudio

Relevancia Práctica

La relevancia práctica de este estudio radica en en el análisis de la experiencia del programa “Barrios en Acción” y en la detección del rol que el uso de la tecnología ha

¹ Un ejemplo similar funcionando en Chile es la plataforma www.VecinosConectados.cl, con presencia en 13 comunas desde 2014.

cumplido en su funcionamiento. Además, permitirá dar cuenta de las fortalezas y las debilidades que este programa ha tenido desde su implementación, con un enfoque comparativo de las tres comunas en las que se encuentra actualmente en funcionamiento, lo que permitirá aportar al mejoramiento del programa.

Relevancia Teórica

Tras la investigación, es posible aportar con nuevos elementos a la literatura sobre el rol de la participación ciudadana en la gestión de la seguridad y en qué medida la tecnología es un facilitador u obstaculizador para ese proceso.

5. Hipótesis

El uso de la tecnología contiene elementos para favorecer la participación. Sin embargo, la experiencia de la ejecución del proyecto “Participación ciudadana en la identificación de problemas de seguridad urbana en la Región Metropolitana” estuvo marcada por: un compromiso municipal variable según el municipio en cuestión; una participación vecinal regular en la etapa de talleres, pero baja en el uso de la plataforma; y un uso de la plataforma web y su aplicación móvil caracterizado por la participación de usuarios (as) no vinculados (as) a la ejecución del proyecto.

Hipótesis general

El uso de herramientas tecnológicas para la gestión de la seguridad en el marco del programa “Barrios en Acción”, fomenta la participación individual, mas no comunitaria.

Hipótesis Específicas

1. La participación tiene distintas instancias y se expresa de manera más activa en las formas más tradicionales de participación, que en el programa “Barrios en Acción” se da en la fase de ejecución. La participación es menos comprometida, con el uso de tecnología.
2. El programa “Barrios en Acción” tiene un mejor funcionamiento en comunas donde existen equipos definidos en sus Departamentos de Seguridad.
3. A nivel de participación ciudadana, la plataforma “Barrios en Acción” funciona de forma más óptima en las comunas donde la institucionalidad tradicional (JJ.VV.) presenta mayores problemas para representar los intereses de los vecinos.

4. La respuesta institucional es lenta, por lo que afecta las expectativas creadas por el programa “Barrios en Acción” en los (as) usuarios (as).

CAPÍTULO 2: MARCO TEÓRICO

Desde el año 2008 y de acuerdo a la última Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana (ENUSC, 2016) la tendencia chilena ha sido mostrar una baja en las cifras de victimización². Si en 2008 la cifra de victimización a hogares era de 31,9%, en el 2015 esa cifra es de 26,4% (Subsecretaría de Prevención del Delito, 2016). No obstante, estas cifras no se ven reflejadas en la percepción respecto a la seguridad ciudadana (Lunecke, 2014). Ya en el año 1998, el Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo destacaba la sensación generalizada de aislamiento y desamparo social, que se reflejan en esta percepción de inseguridad. Más allá de una percepción negativa sobre la seguridad en el país, el verdadero problema radica en que estas percepciones son uno de los principales obstáculos para los procesos de modernización. De esta forma, más allá del diagnóstico de la inseguridad, ésta debe estar en la perspectiva de la seguridad de las personas como horizonte normativo y condición de una sociedad plenamente moderna (PNUD Chile, 1998). Con todo, las políticas de seguridad en Chile se han caracterizado por su constante preocupación sobre el qué hacer o la dimensión técnica del problema, sin cuestionarse lo suficiente sobre el porqué o para qué o la dimensión política de los resultados esperados (Lunecke, 2014).

La participación en los debates, desarrollo y ejecución de las políticas públicas de seguridad ciudadana se han venido planteando desde hace años como una necesidad para una mayor eficacia de las mismas. Esta discusión tiene relación con el tipo de políticas que se quieren impulsar y con cómo la ciudadanía puede, en cierta medida, apropiarse de ellas. Es decir, como se transforman en actores en vez de meros receptores de las políticas públicas de seguridad. Por otra parte, hoy en día, las herramientas tecnológicas se han constituido en parte de la cotidianidad nacional. Así, no es sorprendente que éstas se hayan incorporado a las políticas públicas de seguridad.

En este contexto, la ejecución de políticas públicas de seguridad con participación ciudadana, se desarrolla con el afán de hacer de las primeras unas más eficaces, recurriendo

² No obstante la última medición de la ENUSC (2016) mostró un alza, esta cifra sigue siendo más baja que en 2008.

al capital social que se desarrolla en ciertas comunidades –en tanto residentes de una zona determinada, quienes comparten problemas y necesidades similares, aunque no necesariamente, una asociación para enfrentarlos (Candina, 2006)- , y a la identificación que las mismas hacen de sus necesidades. Al mismo tiempo, el uso de herramientas tecnológicas da cuenta de una realidad cotidiana actual, pero que al mismo tiempo enfrenta a distintas formas de participación. Considerando que la investigación refiere a las características de la participación de la comunidad en la gestión de su seguridad a través de herramientas tecnológicas, el marco teórico que se presenta a continuación incorpora los conceptos que componen dicho campo de estudio y cómo estas se relacionan, estos son: la participación ciudadana, la seguridad ciudadana, las políticas públicas de seguridad y las tecnologías en la seguridad ciudadana.

1. Participación Ciudadana

La participación es un método de gobierno, un estilo de hacer política en el Estado, en y con la sociedad, que supone cumplir con (...) la racionalización de la gestión pública y la descentralización del Estado
(Gómez C. , 2011, p. 18).

De acuerdo a lo sostenido por Dammert y Lunecke, en el ámbito de la participación ciudadana aún no hay consenso público ni académico respecto a lo que se entiende por ciudadanía, lo que pone a los procesos de decisión de políticas públicas en un diálogo cruzado (2004). No obstante, Sandoval, Sanhueza y Williner sostienen que si bien el concepto de ciudadanía es multisistemático, éste contiene –por lo menos- cuatro elementos clave:

- i. Soberanía: esto implica que la ciudadanía es el núcleo de la sociedad y de la comunidad política.
- ii. Igualdad ante la ley.
- iii. La calidad de sujetos de derecho frente al Estado: que lo que es un derecho para la ciudadanía, es una obligación para el Estado.
- iv. Participación: al ser portador de la soberanía, la ciudadanía está llamada a ser parte de la toma de decisiones, a través de las instituciones democráticas. La participación ciudadana ha sido reconocida como un derecho humano

fundamental y que ésta va más allá de la participación en actos electorarios. En el fondo de esta concepción radica el hecho que los asuntos de interés público, pertenecen a todos los ciudadanos y que el Estado es el encargado de administrarlos. De esta manera, la ciudadanía supone la coexistencia de derechos, como el goce de la libertad, y deberes en las personas en su relación con el Estado, que debe asumir en tanto protagonista de la vida en comunidad. (Sandoval, Sanhueza, & Williner, 2015, pp. 14-15).

Formalmente, la participación ciudadana ha sido entendida como un proceso necesario para llevar a cabo planes y proyectos, los que en su finalización, generan sentimientos de satisfacción de todas las partes involucradas, de acuerdo a sus requerimientos y expectativas de progreso y bienestar individual y colectivo. Desde la política, la participación ciudadana ha sido definida como el involucramiento activo de los ciudadanos y las ciudadanas en aquellos procesos de toma de decisiones públicas que tienen repercusión en sus vidas (Ministerio Secretaría General de la Presidencia, 2015).

De acuerdo a lo sostenido por Gómez (2011), la participación requiere que el ciudadano crea en el Gobierno en al menos tres aspectos:

- Legitimidad: que se considere verdaderamente democrático;
- Transparencia: que sea honesto;
- Eficiencia.

Esto, porque el ciudadano va a participar en la medida en que confíe que este hecho va a ser significativo y que habrá un impacto tras su participación, independiente del nivel de la política pública. En primer lugar, la participación genera resultados superiores a otros modelos de organización, pues el aporte que pueden hacer las personas hace una diferencia, principalmente porque provee con más y mejor información de las dimensiones de las problemáticas abordadas. En segundo lugar, la participación tiene ventajas comparativas, pues permite alcanzar metas que van más allá de los propósitos directos asociados al proyecto, entre los que se cuentan eficiencia, productividad, equidad y sostenibilidad. En tercer lugar, la participación contribuye a mejorar la gerencia pública y la administración, democratizándola y flexibilizándolo. En cuarto lugar, la participación enfrenta resistencias

e intereses poderosos, por lo que la implementación de este enfoque no es fácil. No obstante, una vez logrado, es posible que desde la ciudadanía se diseñen políticas que van a romper con el statu quo. En quinto lugar, para fortalecer la participación se requieren políticas y estrategias activas. Finalmente, la participación ciudadana es inherente a la naturaleza humana, pues “eleva la dignidad humana y crea la posibilidad de desarrollo y realización” (Gómez C. , 2011, pp. 18-19).

En tanto, Sandoval et. al sostienen que la participación ciudadana está regida por los siguientes principios:

1. Principio de transparencia y acceso a la información: todo proceso debe ser proactivo en facilitar la información sobre sus objetivos, alcances, metodologías, presupuestos, etc., en forma oportuna y entendible. Es fundamental para que las personas confíen en el proceso que se quiere llevar a cabo.
2. Voluntariedad
3. No exclusión
4. Equidad
5. Reconocimiento y respeto por la diversidad
6. Receptividad

(Sandoval, Sanhueza, & Williner, 2015, pp. 16-17).

Los mismos autores sostienen que el concepto de ciudadanía está intrínsecamente ligado al del poder. De esta manera, las autoridades políticas y quienes ejercen cargos de representación popular, lo hacen a través del voto que les ha dado la ciudadanía, siendo de esta manera un poder delegado (2015). Sin embargo, cuando el campo de la política es ampliado e involucra a otros actores interesados en los temas públicos, este poder es distribuido entre más actores presentes en el debate. A esta idea subyace la lógica de que la “participación es la lucha por el reconocimiento de los derechos y por tener una cuota de poder que permita ser reconocido como otro legítimo en este debate público y en su proceso de toma de decisiones” (Sandoval, Sanhueza, & Williner, 2015, p. 15). De esta forma, Sandoval et. al sostienen que uno de los principales mecanismos para el fortalecimiento de la calidad de la democracia es el involucramiento de la ciudadanía y que ésta tome parte de los asuntos públicos. Hoy en día, por lo tanto, uno de los principales

desafíos es la ampliación de las esferas de la vida pública, extendiendo el concepto de ciudadanía y la política. En una sociedad que ha tendido a privilegiar lo privado y una visión individualista de enfrentar el mundo, es fundamental la recuperación del sentido de lo público y de lo ‘que nos pertenece a todos’. En el caso del espacio público, las instancias en las cuales se generan procesos de planificación, son una de las que permiten recuperar dicho espacio (Sandoval, Sanhueza, & Williner, 2015).

Al reconocerse el espacio público, la sociedad civil se configura como un espacio interrelacionado del Estado, la comunidad y el mercado, destacándose por su voluntariedad, asociacionismo, compromiso de responsabilidad, participación en causas sociales y oferentes de bienes mixtos (García Inda/Martínez de Pisón, 2001 en Sierra, 2009). En este contexto, las Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) construyen un nuevo espacio público de encuentro, pues sobrepasan lo privado-mercantil y ensanchan lo público-estatal, instalándose como garantes del bienestar de los (as) ciudadanos (as) (Gutiérrez Resa, 1997 en Sierra, 2009). Además, cumplen un rol muy importante al poseer la capacidad de interpelar al gobierno y a los poderes del Estado para abrir temáticas públicas a la comunidad, o como plantea Habermas, el cumplimiento de la comunicación directa con los participantes, con los (as) ciudadanos (as) que se acercan a sus redes y estructuras no gubernamentales (Sierra, 2009, pp. 125-126). De esta manera, se plantea la existencia de una sociedad con cultura solidaria, donde no solo se propone una ciudadanía informada de las problemáticas, sino que se busca promover la asociación y cohesión social, articulándose en redes de auto organización y gobernabilidad local, creando un “sistema permanente de retroalimentación de la información de abajo a arriba” (Sierra, 2009, p. 132).

La participación ciudadana es fundamental para la elaboración de políticas públicas, especialmente las de planificación urbana, como es el caso de algunas de las políticas de seguridad, por ejemplo. Bresciani (2006) da al menos tres razones para promover la participación ciudadana este tipo de políticas: (1) Participación para el mejoramiento e implementación efectiva de los proyectos y planes urbanos; (2) Participación para la

creación de consensos urbanos y resolución de conflictos y (3) Participación para la de formación de capital social.

Lunecke afirma que una de las características de la evolución de las políticas de seguridad en Chile es la permanente preocupación que ha existido sobre la dimensión técnica del problema o su qué hacer en cada ámbito, sin llegar necesariamente a plantearse el por qué o para qué se quieren lograr determinados resultados, es decir, su dimensión política (2014). De esta manera, cobran sentido las interrogantes que Dammert y Lunecke plantean sobre lo que se entiende por prevención del delito, el tipo de iniciativas que incluye este marco, la interpretación más apropiada para la realidad chilena, el concepto de comunidad (¿o comunidades?), y por último, sobre cómo hacer frente a la falta de interés por vincularse con iniciativas de prevención, a pesar que la seguridad sigue siendo uno de los principales problemas que la propia ciudadanía identifica (Dammert & Lunecke, 2004).

Respecto a estas interrogantes y su relación con el presente trabajo, las autoras plantean que una de las principales razones por las que los proyectos o políticas son poco efectivas, es la carencia de apoyo por parte de la ciudadanía. De esta forma, la experiencia indica que los proyectos donde la ciudadanía no se involucra desde su formulación van a tender a estar dominados por los expertos y funcionarios (as) públicos, los que procuran naturalmente a aplicar soluciones generales y estandarizadas, sin lograr una vinculación con las demandas de la comunidad (Bresciani, 2006). Lindblom y Cohen (1979, en (Bresciani, 2006)) llamaron a este tipo de conocimiento, el de los actores involucrados en la problemática en cuestión, “Usable Knowledge”, o “conocimiento útil”, y defendieron su utilidad, por ejemplo, en casos como el mejoramiento del diseño de un plan o proyecto urbano, pues el aporte que pueden hacer los involucrados (tanto beneficiarios como ejecutores) mediante el intercambio de ideas nutre el proyecto y lo optimiza (Bresciani, 2006).

Por este motivo, el nivel barrial debe ser estudiado y considerado. Dado que las faltas y delitos no sólo varían entre regiones o ciudades, sino que también entre barrios y calles, se plantea que existen patrones de concentración de lugar, horario, características de las víctimas y de los infractores (Fundación Paz Ciudadana, 2015). No obstante, las políticas públicas en estos temas han estado mayoritariamente planificadas a escala de la división político-administrativa (Sandoval, Sanhueza, & Williner, 2015), en el caso chileno, el

municipio. A pesar que constituye un espacio mayor al del barrio, la planificación asociada al territorio local, en la actualidad está sujeta a que posean dos características fundamentales: que considere el principio de subsidiariedad (que lo que es más efectivo y eficiente de aplicar al nivel más cercano de la ciudadanía sea efectivamente aplicado a ese nivel) y que fijen objetivos a partir de los problemas de los ciudadanos, evitando el voluntarismo. Así, se promueve la participación, buscando la instalación de la participación en el diseño, implementación y evaluación de las políticas públicas (Sandoval, Sanhueza, & Williner, 2015).

En materia de seguridad ciudadana, la participación comunitaria se ha transformado en un elemento clave al momento de aportar una nueva mirada sobre la problemática. De esta forma, la participación contribuye al fortalecimiento del tejido social generando sentido de pertenencia y apropiación sobre el territorio, cooperación y solidaridad entre sus habitantes y una mayor efectividad de las estrategias instrumentadas (López, 2011). Así, el rol en materia de contención y control social que cumple la participación, va a redundar en un mejoramiento de la seguridad y, por ende, en la calidad de vida de las personas. Esto, debido a que la participación garantiza que los resultados obtenidos, perduren en el tiempo y que la comunidad adquiera las conductas promovidas (López, 2011). Por ejemplo, en el caso de las políticas de “vecino vigilante”, lo que se busca es que el (la) ciudadano (a) se involucre individualmente en la política de seguridad. No obstante, y apelando al sentido comunitario que implica vecindad y solidaridad a partir de la identificación territorial y geográfica, se desarrolla un alto sentido de corresponsabilidad, confianza y reciprocidad entre los miembros de la comunidad. De esta manera, se espera obtener un efecto multiplicador al desarrollar el capital social (Gómez C. , 2011, p. 20).

Son múltiples los casos en Latinoamérica en que, tras el fracaso generalizado de las políticas públicas tradicionales en materia de seguridad ciudadana, se ha promovido la participación ciudadana en el diseño y gestión de las respuestas estatales frente a esta problemática. Así, han existido experiencias financiadas por distintos entes públicos, ya sea

de nivel nacional, estatal, regional o municipal y también por organizaciones no gubernamentales³ (Pérez & Núñez, 2008).

Dammert (2003) destaca que en materia de seguridad pública, las políticas de participación ciudadana tienen tres objetivos específicos:

1. Mejorar la relación entre las comunidades y la policía.
2. Fortalecer las redes sociales de la comunidad.
3. Consolidar la prevención local del delito, basado en la idea que la violencia tiene especificidades en cada localidad.

La participación comunitaria en el área de seguridad es promovida por dos tipos de iniciativas: desde el Estado, que busca este acercamiento a la población para mejorar su imagen, y desde las comunidades, que se organizan de forma independiente frente a la preocupación por la creciente inseguridad (Dammert, 2003). Arriagada (en Pérez & Núñez, 2008) plantea que en las experiencias anteriores, la participación y organización de la comunidad ha sido un recurso central, buscando promover redes de relaciones en las comunidades a través de la vinculación entre los (as) vecinos (as) y las instituciones del Estado encargadas de la seguridad pública. Es sobre este punto, donde www.barriosenaccion.cl busca generar un impacto en la comunidad. A medida que la plataforma sea difundida y tenga recepción entre los (as) vecinos (as) de los barrios Bellavista y Bellas Artes, ésta será entregada a las autoridades correspondientes, quienes deberán responder a los requerimientos de los (as) vecinos (as). Con este enfoque, se reconoce en el ciudadano a un agente de cambio y también se le atribuye responsabilidad en esta área.

³Entre los casos mencionados, destacan los siguientes: Consejos Barriales de Prevención en Buenos Aires; Frentes Locales de Seguridad en Bogotá; Comités Ciudadanos en la Ciudad de México; Consejos Comunitarios de Seguridad de Sao Paulo; Comités de Barrios de San José, propuesta de creación de Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana en Santiago de Chile; y en el estado de Zulia, Venezuela en el año 1995, los Comités Vecinales de Seguridad (Pérez & Núñez, 2008, pág. 97).

2. Seguridad Ciudadana

Seguridad Ciudadana

(La seguridad) *implica certeza y ausencia de riesgo, amenaza o daño.*

(...) *Es una construcción social y cultural, por ende, relativa y sujeta a los distintos actores sociales y el desarrollo de las personas.* (Tudela, 2007, p. 3).

La seguridad ciudadana es una condición a alcanzar, donde se busca la contención de los riesgos o amenazas, un estado óptimo para el libre ejercicio de los derechos individuales y colectivos en un marco de convivencia pacífica y el desarrollo de la comunidad y la persona (Tudela, 2007). La referencia al término “seguridad ciudadana”, se hace sobre una expresión en construcción, por lo que no constituye un absoluto (PNUD Chile, 1998), y que ha sido siempre una de las principales problemáticas y preocupaciones de las sociedades modernas. Por este motivo, distintos tipos de gobiernos la han percibido y abordado desde diferentes perspectivas. Esto, debido al impacto negativo que tiene en la calidad de vida de las personas la inseguridad y a los problemas de gobernabilidad que de ello derivan. En Chile, llama la atención los relativamente bajos niveles de victimización frente a la alta sensación de inseguridad, siendo uno de los principales problemas que los chilenos identifican (Fundación Paz Ciudadana, 2015).

Ahora bien, no obstante la perspectiva utilizada, conceptos como Estado, democracia y gobernabilidad adquieren siempre gran importancia. La seguridad ciudadana en tanto condición a alcanzar, es una responsabilidad que ha recaído históricamente en el Estado. Sin embargo, dada la alta demanda por seguridad que existe hoy en día, se han creado planes de seguridad pública con participación de la ciudadanía para que las políticas públicas puedan cumplir sus objetivos (Gómez, Vidal, Alcócer, Alarcón, & Ijurra, 2013).

Cabe hacer la distinción entre seguridad pública y seguridad ciudadana, pues en algunos ámbitos suele usarse el término indistintamente. Mientras la seguridad pública se refiere al mantenimiento del orden público y del Estado de derecho, la seguridad ciudadana “implica que los ciudadanos, de manera individual y colectiva, están en situación de vivir y convivir disponiendo de una protección necesaria tal que les permita superar los peligros propios de un entorno social riesgoso”, por lo que alcanzar esta seguridad es responsabilidad tanto de

los organismos competentes del Estado, como de los ciudadanos (De la Puente & Torres, 2000, p. 22). Mientras la seguridad pública supone la existencia de un enemigo, la seguridad ciudadana implica la convivencia constitucional (Zavaleta B. & Bielefeld A., 2013).

Tudela (2007) sostiene que en materia de seguridad ciudadana existen ciertos consensos a nivel de los autores especializados:

- a. La seguridad es una necesidad individual y social que depende de factores de riesgo objetivos y factores de protección;
- b. Las amenazas a la seguridad de las personas surgen no sólo de situaciones ligadas a la violencia y la delincuencia en las grandes urbes, sino también a problemas estructurales de mayor complejidad en una sociedad;
- c. La seguridad de las personas también tiene que ver con variables psicosociales; y
- d. No es un problema meramente policial. La delincuencia, la violencia y la inseguridad son problemas que tienen un componente social, estructural y político (Tudela, 2007, pp. 11-12).

El mismo autor afirma que el concepto de seguridad ciudadana tiene su origen en cinco fenómenos (2007, pp. 6-8):

1. Las traumáticas experiencias de interrupción de las democracias, donde el concepto evolucionó desde un uso reivindicativo a uno paradigmático.
2. La falta de certezas respecto a que los derechos son garantizados producto de transgresiones hechas por el Estado o terceros.
3. El constante cambio de la noción de seguridad.
4. La tendencia de reformar el sector seguridad en pos de la búsqueda de un modelo democrático, pasando a entender la seguridad ciudadana como la seguridad de todas las personas.
5. El consenso en que la seguridad ciudadana es un fenómeno dinámico y global.

El concepto de seguridad en América Latina ha estado asociado históricamente a las dictaduras y la represión propia de éstas, de las fuerzas de orden y de segregar a quienes son considerados peligrosos para el régimen, generando una sensación de adecuada contención de la delincuencia. Sin embargo, el contexto democrático ofreció una nueva perspectiva sobre la seguridad, esta vez, vinculada a los principios de libertad, justicia social, participación ciudadana e igualdad (Gómez, Vidal, Alcócer, Alarcón, & Ijurra, 2013). De esta manera, se puede sostener que la seguridad posee distintos ejes en el contexto democrático, a saber:

1. **Seguridad individual y seguridad colectiva**, concebida como derecho, pero que tiene su límite en la búsqueda del bien común.
2. **Seguridad de las personas y seguridad del Estado**: la finalidad de la seguridad no se acaba en la estabilidad del orden social y político, sino que se traspa en favor del beneficiario último de la política: la comunidad representada.
3. **Seguridad como bien público**: en tanto condición fundamental que toda democracia debe garantizar, junto a otras, como la libertad, la igualdad, y la justicia.
4. **Seguridad y derechos humanos**: ella es un instrumento o herramienta funcional al desarrollo social.
5. **Seguridad y democracia**: la construcción de la seguridad de las personas, las formas de alcanzarla y garantizarla, tiene un componente y dividiendo sociopolítico para la gobernabilidad y estabilidad de las democracias: seguridad en democracia.
6. **Seguridad como factor clave para el bien común y el desarrollo**: la búsqueda de la seguridad es funcional, entonces, a la creación de mejores condiciones para la realización material y espiritual de todos los miembros de la sociedad (Tudela, 2007, pp. 4-5).

Sin embargo, pese a los esfuerzos por distinguir el concepto de seguridad ciudadana de otros asociados a la seguridad, éste se ha vinculado únicamente al control del crimen, circunscribiéndose solamente a la concepción de seguridad pública (Tudela, 2007). El motivo más recurrente que entregan los autores es que las políticas orientadas en el control son más populares pues permiten resultados a corto plazo (Lunecke, 2014).

Con todo, el fenómeno de la inseguridad ciudadana cuenta con dos dimensiones que van más allá de los ejes antes mencionados. Existe una dimensión objetiva, que dice relación con un riesgo real, con la probabilidad estadística de ser víctima de un delito. En cambio, la dimensión subjetiva, se fundamenta en el riesgo percibido, esto es, en el temor que tiene la ciudadanía de ser víctima de un delito (Curbet, 2009 en San Martín, 2013). Asimismo, en una definición afirmativa del concepto, el Informe del PNUD de 1998 sostiene que la seguridad objetiva se relaciona con los mecanismos, redes o vínculos que dificultan el surgimiento de variaciones en un curso de acción y, en el caso que todas formas llegasen a aparecer, el curso de acción pueda realizarse para sus fines en un grado razonable para el individuo, para la sociedad o para ambos. En tanto que en un sentido subjetivo, seguridad se refiere al estado psicológico y a las disposiciones de acción, cuya percepción es el resultado de los mecanismos, redes o vínculos que disponen los individuos (PNUD Chile, 1998). El mismo informe reconoce la prevención del delito como seguridad habilitante, esto es, como un mecanismo de seguridad en la limitación de amenazas, peligros y riesgos, que permite a las personas integrarse a las condiciones habituales de la vida social.

Prevención del Delito

Actualmente, la crisis de seguridad que se vive en algunos lugares de Latinoamérica, así como la sensación generalizada de inseguridad que se vive en Chile, ha posibilitado que otros actores provean seguridad, quitándole al Estado la exclusividad en el cumplimiento de una de sus funciones esenciales. Así, si bien el Estado continúa siendo el principal proveedor de seguridad, no siempre cumple esta función de forma óptima producto del surgimiento de nuevos fenómenos y las amenazas que son, hoy en día, diversas. De esta forma, la participación de la ciudadanía se ha vuelto fundamental para complementar (nunca sustituir) la gestión del Estado (Grez Aldana, 2010).

Como ya fue mencionado, el incremento de la sensación de inseguridad no tiene necesariamente relación con la inseguridad objetiva, sino que muchas veces se relaciona con la pérdida de los espacios públicos, con el aumento del individualismo y de una sensación de angustia y temor que va en aumento. Los países han tenido que abandonar los planteamientos simplistas respecto a esta problemática y se ha debido trabajar en políticas de largo plazo que incluya el involucramiento de la ciudadanía (Gómez, Vidal, Alcócer, Alarcón, & Ijorra, 2013). Así, el paradigma ha transitado a uno más integral, que

progresivamente ha abordado la inseguridad como producto de múltiples “factores que vulneran y afectan los derechos de las personas y el desarrollo humano” (Tudela, 2010, pp. 2-3). Sin embargo y pese a este cambio de paradigma en las políticas de seguridad, uno de los principales problemas sigue siendo la gestión del Estado, que ha demostrado debilidades y carencias (Tudela, 2010).

El tránsito a un paradigma más integral ha traído de la mano la incorporación de políticas de carácter preventivo de la criminalidad, cuyo principal foco se encuentra en actuar sobre los factores que potencialmente podrían inducir la utilización de la violencia o a comisión de delitos. Esta tarea implica el involucramiento de nuevos actores, nuevos escenarios de acción, aristas y dimensiones en las políticas públicas. De esta manera, es posible entender la prevención no sólo desde las soluciones que implica, sino que desde los efectos que tienen en comportamientos posteriores (Dammert & Lunecke, 2004).

Al igual que el concepto de seguridad ciudadana, el de prevención no es uno unívoco. Este debe ser entendido desde variadas aproximaciones teóricas. La primera de estas aproximaciones, es el postulado de Crawford, quien sostiene que la necesidad de establecer mecanismos que busquen diversos grados para evitar la aparición y desarrollo de acciones delictuales. De esta manera, Crawford sostiene que los aspectos de diseño, implementación y análisis de la forma como la prevención funciona, implican compromisos con modelos particulares sobre la explicación social y la naturaleza humana (Crawford, 1998).

Desde la Organización de Naciones Unidas (ONU), el concepto de prevención se entiende como toda aquella acción que está orientada a evitar que el delito ocurra, promoviendo y fortaleciendo la seguridad no solo a través de mecanismos que van más allá del sistema formal de justicia criminal, como la promoción e implementación de estrategias que involucran a los diferentes sistemas informales de prevención, como los sistemas educativos, instituciones religiosas y la ciudadanía en general. Esta concepción reconoce la multicausalidad de la delincuencia y entiende que para evitarla, es necesaria la acción en múltiples frentes, involucrando a diversas instituciones del Estado, de organizaciones no gubernamentales y de la ciudadanía en general (Dammert & Lunecke, 2004).

Los programas de prevención del delito son variados y responden en gran medida a los orígenes en distintos niveles sociales e institucionales y a los distintos objetivos que persiguen (Candina, 2006). De esta manera, fenómenos como el aumento sostenido de las denuncias pueden propiciar estrategias comunitarias a partir del acercamiento de actores sociales. Sin embargo, es más común que las autoridades privilegien estrategias de control (Candina, 2006).

Dammert y Lunecke (2014) también caracterizan la prevención desde otros aspectos, tales como:

1. Perspectiva política de las iniciativas.
2. Técnicas o medidas empleadas en las actividades preventivas.
3. Público objetivo al que están dirigidas (victimarios, víctimas o la comunidad en general)
4. Objetivo de la intervención (situacionales, sociales y/o comunitarias)
5. Unidad geográfica objetiva a la que está dirigida la iniciativa.

Por su parte, Tudela (2002) sostiene la necesidad de dos criterios de actuación transversales a las políticas de prevención: coordinación intersectorial y participación ciudadana. Con estos criterios, el autor plantea seis estrategias innovadoras de prevención del delito:

1. Estrategias centradas en personas y segmentos sociales;
2. Cambio en el énfasis de actuación, renunciando a lo sintomático y privilegiando la prevención;
3. Cambio en la percepción del problema y rol de la ciudadanía;
4. Cambio en la manera de medir y evaluar el problema, las intervenciones y su impacto;
5. Asumir prioridades a partir de grupos de riesgo; y
6. Desarrollo de ciudades más seguras a través del fortalecimiento de las 'comunidades' (Tudela, 2002, p.6).

La prevención comunitaria corresponde a una perspectiva que incluyen iniciativas que combinan la prevención situacional y la prevención social. Los objetivos de ésta incluyen

todas las iniciativas destinadas al barrio, tanto como destino de la política pública y ejecutor de las mismas (Walklate, 2001 en (Dammert & Lunecke, 2004)). Iniciativas dentro de este enfoque la constituyen la organización de vecinos en esquemas como los comités de vigilancia (neighborhood watch) o la consolidación de otro tipo de organización local (Dammert & Lunecke, 2004). Las mismas autoras sostienen que la prevención comunitaria, en general, no se basa en concepciones teóricas muy elaboradas, aunque sí da cuenta de una forma de reflexionar sobre el delito y las formas de actuar que deben desarrollarse. Uno de los desafíos que presenta este tipo de enfoque son las expectativas sobre los resultados, considerando los diversos factores que pueden influir en ellos. En este sentido, cabe mencionar la necesidad de control de las expectativas, ya que no se pueden generar resultados impresionantes ni definitivos en breves periodos de tiempo. El desafío es lograr que se sostengan en el tiempo (Candina, 2006).

Por otra parte, hay que tener en consideración el impacto que tiene la prevención en la ciudadanía. Puesto que la delincuencia tiene una manifestación objetiva y otra subjetiva, este impacto puede abarcar un rango que va desde la prevención misma del delito, hasta la sensación de temor. Es decir, así como hay iniciativas dirigidas a evitar la ocurrencia de delitos, también las hay para disminuir la sensación de temor. Así entendidas, diversas iniciativas de prevención pueden generar impacto en la tasa de delitos denunciados o bien en la sensación de inseguridad, aunque rara vez afectan ambos aspectos (Vandershueren, 2000 en (Dammert & Lunecke, 2004)). Esto sucede porque las medidas aplicadas suelen responder a factores y problemáticas específicas de una determinada población. Quizás uno de los aspectos más llamativos de las medidas de prevención, es el potencial que poseen en la generación y promoción de la solidaridad, el fortalecimiento de las prácticas democráticas y, en última instancia, en una consolidación de la gobernabilidad (Dammert & Lunecke, 2004).

Políticas de Seguridad

La preocupación por la seguridad puede impulsar el resurgimiento de posturas autoritarias y discursos que justifiquen la segregación y la exclusión social (Dammert & Lunecke, 2004). Respecto a la respuesta estatal hacia la inseguridad en la ciudad, se pueden observar dos corrientes teóricas principales: la primera plantea la necesidad de desarrollar una “ciudad punitiva” con un adoctrinamiento constante y que asegure la vigilancia para disciplinar y castigar. Por otra parte, una segunda corriente plantea la relevancia del capital social y la participación ciudadana por la influencia que pueden tener sobre la seguridad, por lo que da más importancia al rol de la prevención del delito con estrategias de intervención y recuperación de barrios en el marco de una estrategia integral (Gómez, Vidal, Alcócer, Alarcón, & Ijurra, 2013).

Por lo general, las políticas más exitosas en materias de seguridad han sido aquellas estrategias que han contado con la participación de diversos actores desde su gestación y que han valorado el aporte que las comunidades pueden hacer respecto a gestionar su propia seguridad (De la Puente & Torres, 2000). Uno de los principios rectores de las acciones en el campo de la prevención es la prevención de base social, y uno de los campos de acción con medidas reconocidas como eficaces son las acciones orientadas a la organización y participación de la comunidad (Tudela, 2008).

Para una mejor gestión de las políticas de seguridad, éstas deben ser diseñadas atendiendo ciertos criterios, entre los que se cuentan: mejorar los registros oficiales de información y transparentar la metodología utilizada en la confección de éstos, para lo que es necesario el trabajo conjunto con universidades y centros de estudio; planificar políticas para el corto, mediano y largo plazo; mejorar el equipamiento y la capacitación de los cuerpos policiales, penitenciarios y el Poder Judicial, tendiendo a una progresiva profesionalización; implementar mecanismos tendientes a hacer más eficientes las instituciones públicas del sector seguridad; y descentralizar las tareas operativas de prevención de las policías (López, 2011).

Dentro de los consensos respecto del diseño y ejecución de una política de seguridad ciudadana, se plantea que deben estar orientadas hacia la protección de las personas y considerar los factores de riesgo para la población y las situaciones donde se dan los hechos

criminales. Además, la política debe orientarse y centrarse en situaciones específicas en el ámbito local, donde la organización es mejor, dado que existen muchas particularidades respecto de la situación de inseguridad y éstas difieren de un sector de la ciudad a otro. Asimismo, debe considerarse que la política más eficaz es la que surge de una acción concertada entre diferentes actores que trabajan de forma integral en la problemática, atendiendo las causas y las consecuencias en diferentes ámbitos (Tudela, 2008). Dentro de los conceptos que son considerados como guías al momento de diseñar una política de seguridad, destacan los siguientes: coproducción; participación social y coalición local; énfasis situacional; y desconcentración administrativa y territorialización (Tudela, 2008). Con todo, hay que tener presente que un programa de seguridad local es siempre una “apuesta”, puesto que resulta imposible garantizar resultados (Candina, 2006, p. 26). Candina sostiene que si bien la estrategia, multidimensional y con enfoque en la participación y en lo local, no es novedosa en el ámbito de las políticas sociales, su objetivo no es más que reforzar la instalación de las políticas donde deberían haber estado antes de la detección de los problemas (Candina, 2006).

La Prevención Situacional del Delito es uno de los modelos y estrategias para la prevención del delito que recoge los elementos anteriormente destacados. Surge en Inglaterra a fines de la década de los setenta y plantea que hay lugares que presentan, dadas ciertas características espaciales, oportunidades de éxito para cometer delitos, pues se parte de la base que para la concreción de un delito es necesaria una motivación, pero también disponibilidad y accesibilidad en la selección del espacio a delinquir (De la Puente & Torres, 2000). De esta forma, Clarke y Matthews (1980, en De la Puente & Torres, 2000) establecieron las características de una estrategia de prevención situacional del delito: 1) medidas dirigidas hacia formas específicas del delito; 2) que involucran diseños o intervenciones sobre el entorno inmediato donde ocurren esos delitos; 3) de un modo tan permanente y sistemático como sea posible; 4) como para reducir las oportunidades de cometerlos (Clarke y Mathew, 1980, p. 1, en De la Puente & Torres, 2000, p. 32).

Enfoque ambiental de Prevención del Delito

El modelo de prevención del delito puede diferenciarse en tres tipos: (1) el situacional, que plantea que en el ambiente físico y contextual hay aspectos que facilitan la violencia, por lo que se centra en disminuir esas oportunidades; (2) el social, que explica la criminalidad a

partir de causas estructurales, -como es la anomia y los problemas de adaptación social-, busca intervenir en estas causas y se focaliza en grupos específicos; y (3) el comunitario, que se centra en las relaciones sociales, en el entendido que la comunidad es corresponsable de la prevención del delito (Pérez G., 2011).

Para los fines del proyecto ejecutado por Ciudad Viva, el enfoque utilizado es situacional de "Prevención de la Delincuencia Mediante el Diseño Ambiental" ("Crime Prevention Through Enviromental Design" o CPTED, concepto acuñado en 1972 por C. Ray Jeffery). Este enfoque basa su planteamiento en la idea que los delitos ocurren en ciertos espacios a causa de las oportunidades que ofrece la localización y el contexto físico, creyendo firmemente en que el cambio de estas condiciones permitiría la disminución del delito.

De esta manera, la CPTED, en tanto disciplina, se concentra en disminuir los delitos reduciendo las oportunidades para delinquir y creando condiciones que favorezcan la sensación de seguridad de las personas en su ambiente. Para desarrollar este objetivo existen dos estrategias: aquellas orientadas al *ambiente*, cuyo intento está en la modificación de variables que inciden en la vulnerabilidad del entorno físico, y aquellas orientadas al *blanco*, cuya finalidad es la protección de potenciales blancos de actividades delictivas" (Hein & Rau, 2003). Cabe destacar que el uso de la plataforma web estudiada para esta tesis, www.barriosenaccion.cl, se concentra en la estrategia orientada al ambiente.

La modificación de las variables que inciden en el entorno físico puede llevarse a cabo de diversas maneras:

1. **Creación de regulaciones:** esto significa que la adopción de medidas de prevención del delito a través del enfoque CPTED pase por medio de regulaciones, tales como leyes, planes reguladores, ordenanzas municipales y otras formas de regulación sin rango legal, pero que cuentan con un componente normativo.
2. **Creación de herramientas técnicas:** se refiere a guías de diagnóstico y/o evaluación del riesgo de la delincuencia, guías de diseño y manuales. Éstos permiten la sistematización y difusión del enfoque CPTED.

3. **Creación de capacidad técnica:** si bien los principios del enfoque CPTED son sencillos, su aplicación requiere de la orientación de personas entendidas en técnicas de análisis, conocimiento criminológico, manejo comunitario, evaluación, etc. Por este motivo, la Asociación Internacional de CPTED (ICA) distingue tres niveles de capacitación: básica, media y especializada.

4. **Definición de organizaciones responsables y actores relevantes:** el enfoque CPTED es utilizado en múltiples niveles, tales como gobiernos centrales, gobiernos locales, policías, organizaciones privadas, etc. Por esto, es necesario definir el rol que cada una de ellas juega en la aplicación del enfoque. Por ejemplo, suelen ser los gobiernos centrales los que coordinan la asignación de fondos, mientras que los locales ejecutan las actividades de prevención (Hein & Rau, 2003).

Los enfoques CPTED se han constituido, desde sus primeras aplicaciones, como estrategias útiles y eficaces, además, de concretas y viables, para prevenir cierto tipo de delitos, así como para disminuir la sensación de inseguridad de las personas. La experiencia internacional ha demostrado que la reducción de la frecuencia de ciertos tipos de delitos es posible si se dificulta la oportunidad por medio de la modificación del entorno urbano, tales como el mejoramiento del control de accesos y de la visibilidad de las zonas de estacionamiento subterráneo. Este tipo de acciones permite la disminución del número de hurtos, robos con sorpresa, agresiones sexuales y robos de vehículos en dichas zonas. Por otra parte, la sensación de inseguridad de las personas está muchas veces asociada a las mismas características de los espacios públicos (Hein & Rau, 2003).

Hein & Rau describen las tres condiciones situacionales para generar un delito:

- a. Un autor motivado
- b. Un blanco o víctima accesible
- c. La ausencia de un vigilante capaz (no es necesariamente un policía o guardia privado, puede ser una persona viendo el blanco)

Desde la perspectiva de la CPTED, es posible prevenir o eliminar tipos específicos de delitos en la medida en que el potencial agresor se vea frente a reducidas o nulas

posibilidades de cometer delitos, al mismo tiempo, que potenciales víctimas se sienten más seguras en un entorno modificado. Así, la CPTED propone cinco principales modificaciones (en caso de un entorno ya edificado) para hacer eficiente la estrategia:

1. Control natural de los accesos: Estrategia que a través de elementos arquitectónicos (umbrales) busca disminuir la oportunidad del crimen, creando la imagen de que el espacio es lugar de entrada y salida y que el área tiene un usuario específico. De esta manera, se contribuye a la seguridad de un espacio determinado, en la medida en que un (a) desconocido (a) no pueda acceder a él sin ser visto (a) por alguien. Los espacios públicos y comunitarios son más difíciles de controlar por la comunidad. Esta parte de la estrategia busca fomentar, a través del diseño, el control social o natural sobre los accesos a un espacio determinado. Otras formas para esta estrategia son la ubicación de luminarias o infraestructura urbana.

2. Vigilancia natural: Mediante esta proposición, se busca aumentar la visibilidad por parte de la comunidad sobre un espacio mediante el uso de iluminación, y diseño de paisajes y ventanas. El diseño de un espacio facilita las posibilidades de ver y ser visto por otros en dicho espacio. Las personas que ocupan un espacio determinado se convierten en vigilantes naturales. Por ejemplo, el uso de rejas que permitan visibilidad hacia la calle en antejardines, permite una vigilancia natural sobre lo que sucede en la calle.

3. Mantención: Con este concepto, el enfoque CPTED, releva la importancia del manejo de los espacios urbanos, refiriéndose específicamente a la limpieza, por ejemplo, dando una apariencia de que el espacio está siendo cuidado constantemente.

4. Reforzamiento territorial: Muy relevante también para este enfoque es fortalecer el afecto de los usuarios del espacio urbano que una vez generado el lazo, van a cuidar y contribuir con la mantención de éste.

5. Participación Comunitaria: Todo lo anterior se fundamenta en la participación de la comunidad en la prevención del delito como metodología para abordar de mejor forma este desafío. Asimismo, el refuerzo de lazos afectivos es fundamental para el trabajo barrial. El abandono es uno de los elementos que define un espacio vulnerable. Por lo tanto, el refuerzo de los lazos afectivos y el sentido de pertenencia de los habitantes hacia su entorno

contribuye a generar un adecuado uso y cuidado de éste, fomentando el desarrollo de control social sobre un área determinada (Castillo & Rau, 2008) (Hein & Rau, 2003).

Tecnologías en Seguridad Ciudadana

En el marco de lo que se conoce como “globalización”, se han desarrollado nuevas formas de producción, mayor intercambio cultural y desarrollo tecnológico a niveles nunca antes vistos. Así, la penetración de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC’s) ha permitido que se desarrolle una estructura social en red, provocando una intensa interdependencia (Castells, 2005). La globalización ha obligado también al Estado a modernizar sus instituciones y a adquirir un nuevo modelo de gestión pública (Prince & Jolías, 2011).

Lo anterior ha repercutido en todo ámbito y la seguridad no escapa de ello. De esta forma, el crimen ha aprovechado las ventajas que estos adelantos otorgan y tanto sus actividades como los espacios donde las llevan a cabo han mutado en función de los avances tecnológicos (Bello-Montes, 2012). Pero también desde el Estado se ha hecho uso de la tecnología en el cumplimiento de una de sus funciones principales, como lo es el combate a la inseguridad, para lo que se ha dispuesto de tecnologías que pueden ser utilizadas en tres niveles: prevención o detección; resolución; y control (Prince & Jolías, 2011).

Los municipios, que son la cara más cercana del Estado a la ciudadanía, han incorporado progresivamente el uso de tecnología en sus estrategias de seguridad pública: cámaras de seguridad, sistemas biométricos y mapas ciudadanos del delito han sido incorporados con mayor frecuencia por los gobiernos locales (Prince & Jolías, 2011). Sin embargo, el nivel local tiene en sus vecinos (as) a sus mejores conocedores de su entorno y de las dinámicas generadas en él. De esta manera, la innovación por medio de la tecnología y el aporte que la comunidad puede hacer son elementos que actualmente se están rescatando en las políticas de seguridad ciudadana. De esta forma, se busca, desde las instituciones, abordar una problemática que impacta cotidianamente a los (as) ciudadanos (as) (Dammert, Valenzuela, Silva, Vargas, & Vergara, 2015).

Hoy en día, es innegable el desarrollo de las herramientas tecnológicas a todo nivel, tanto ciudadano e institucional, accesible e inaccesible a la población. Dammert et al. (2015) sostienen que la tecnología ofrece distintas alternativas y herramientas que se pueden implementar al servicio de la seguridad pública, optimizando sustancialmente el proceso de prevención y respuesta a la delincuencia, dando la posibilidad de cambiar la forma de vigilancia, prevención y control.

En su estudio, Dammert et. al (2015) manifiestan que, más allá de los cambios y evolución constante en el uso de la tecnología utilizada en diversos espacios vinculados con la prevención y control, ésta ha aumentado exponencialmente, tanto en el espacio gubernamental como en el ciudadano, fortaleciendo los espacios de innovación institucional. Uno de los puntos más llamativos, es que el uso de la tecnología involucra un cambio desde la visión centrada en la vigilancia hacia una que enfatice el análisis de la información. De esta manera, el uso de la tecnología ha traído de la mano el reconocimiento de la necesidad de contar con mejores sistemas de información.

El mismo informe identifica, a partir de la revisión de las diferentes políticas públicas de seguridad con innovaciones tecnológicas en la región, cuatro ejes de análisis para dichas políticas. Estos ejes ofrecen respuestas a problemas específicos en espacios territoriales específicos. El análisis de estos ejes da cuenta que la formulación e implementación efectiva de las políticas de seguridad ciudadana se forja en una fuerte y activa coordinación intersectorial (Dammert, Valenzuela, Silva, Vargas, & Vergara, 2015). Los ejes identificados son los siguientes:

- **Comunitario Nacional:** corresponde a las políticas públicas con innovaciones tecnológicas que han sido implementadas a nivel nacional, enfatizando la participación de la comunidad. El objetivo de estas políticas es acercar a la comunidad a las policías y buscar la colaboración permanente entre ambas. El uso de la tecnología es de fácil acceso para la ciudadanía, principalmente a través de la telefonía fija y celular, medio por el cual la comunidad puede realizar denuncias, alertas y contactarse con las distintas instituciones encargadas de la seguridad.

- **Institucional Nacional:** corresponde a las políticas públicas con innovaciones tecnológicas que han sido implementadas a nivel nacional, enfatizando el mejoramiento de la gestión institucional. En términos tecnológicos, su objetivo es la implementación de sistemas adecuados de información.
- **Institucional Local:** corresponde a las políticas públicas con innovaciones tecnológicas que han sido implementadas a nivel local, enfatizando el mejoramiento de la gestión institucional. En el nivel local resulta más simple reunir a los diversos sectores involucrados en la seguridad (públicos y privados, civiles y policiales).
- **Comunitario Local:** este eje destaca por contar con tres elementos esenciales: la aproximación a la población, el uso extensivo e intensivo de la información y la mejora de las labores de inteligencia. La proximidad a la comunidad permite una capacidad de involucramiento y activa participación de la construcción de la seguridad pública. En el ámbito tecnológico, este eje tiene relación con el uso de herramientas tecnológicas que acercan a la comunidad con las autoridades. (Dammert, Valenzuela, Silva, Vargas, & Vergara, 2015, pp. 73-130).

CAPÍTULO 3: DISEÑO METODOLÓGICO

1. Tipo de investigación

Esta investigación tiene por objetivo analizar la participación de la comunidad en la gestión de la seguridad a través de herramientas tecnológicas, a partir del caso local del programa Barrios en Acción, enfocándose en la participación de los (as) vecinos (as) tanto en las instancias de participación tradicionales, como talleres vecinales, como en formas no tradicionales, representada por la plataforma, y la respuesta que sus respectivos municipios les dan. Por este motivo, se decidió optar por un estudio de tipo exploratorio y descriptivo, con un enfoque metodológico cualitativo, mediante el cual se buscó, a través de la experiencia del programa Barrios en Acción, dar una mirada sobre el rol de la tecnología en la autogestión de la seguridad ciudadana por parte de las comunidades (Mella, 1998) (Fernández, 2006). Además, este estudio se plantea como descriptivo, pues a través de éste se busca plantear cómo es y se manifiesta un determinado fenómeno, en este caso el de la participación ciudadana en la gestión de la seguridad mediante el uso de herramientas tecnológicas. Se eligió esta metodología por su capacidad dinámica y flexibilidad entre los hechos y su interpretación (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Si bien se hizo uso de algunas estadísticas generadas a partir del uso de la plataforma, no se puede considerar este estudio como cuantitativo o mixto, puesto que el número de usuarios (as) es aún reducido. Estas cifras se utilizaron sólo referencialmente.

Más específicamente, esta investigación corresponde a un estudio de caso, herramienta de investigación cualitativa cuya principal característica es abordar de manera particular e intensa una unidad de análisis, puesto que su objetivo consiste en el estudio de un fenómeno contemporáneo, en un contexto actual de la vida real, delimitado territorialmente y administrativamente. El objetivo de este diseño es indagar, en su contexto, un fenómeno en profundidad mediante el uso de diversas fuentes y datos observacionales, recogiendo así distintas perspectivas de los actores involucrados en el caso estudiado, que tendrán a una triangulación para el desarrollo de sus resultados (Yacuzzi, 2005, p. 3)

2. Método de producción de datos

Se recurrió a fuentes primarias para la realización de este estudio, que en este caso corresponden a entrevistas a las personas involucradas en la implementación del programa Barrios en Acción, tanto usuarios (as), vecinos, (as) participantes de talleres como funcionarios (as) municipales de las comunas en las cuales el programa es implementado: Providencia, Recoleta y Santiago. Se decidió recurrir a este método como fuente principal para esta investigación debido a la flexibilidad e intimidad que éstas permiten. A su vez, las entrevistas tuvieron un carácter semi estructurado, puesto que esta manera le permite al entrevistador (a) manejar su pauta de entrevistas con la suficiente libertad de introducir preguntas adicionales y al entrevistado (a) de plantear asuntos no considerados por el entrevistador. Cabe especificar que se realizaron tres pautas de entrevistas: una para los (as) usuarios (as) de la plataforma, una para los miembros de JJ.VV. o asociaciones vecinales y una última para funcionarios (as) municipales. Las tres pautas fueron validadas por dos profesionales de las Ciencias Sociales.

Asimismo, como fuentes secundarias, se utilizaron datos aportados por la plataforma web Barrios en Acción, tales como: tipo de requerimientos registrados, perfil de los (as) usuarios (as), tasa de respuesta municipal, tipo de respuesta municipal, entre otros.

3. Método de análisis de datos

Los datos obtenidos a través de las entrevistas fueron estudiados mediante el análisis de contenido, con la ayuda del software libre de análisis de contenido cualitativo Nvivo9. De esta manera, se buscó codificar e identificar categorías nuevas, y analizar el discurso general a partir de estos códigos.

Respecto de los criterios de confiabilidad y validez para esta investigación, se resolvieron de la siguiente forma:

El análisis cualitativo se considera confiable dadas las acciones realizadas: se analizaron las primeras respuestas de los (as) entrevistados (as) para observar si las respuestas satisfacían lo que se buscaba conocer y se codificaron en torno a las categorías para realizar el análisis.

La validez del instrumento cualitativo (pauta de entrevista) fue dada por la certeza de que las preguntas formuladas a funcionarios (as) municipales, usuarios (as) de la plataforma y representantes de las JJ.VV. invitados (as) a participar del proyecto, permitieran dar cuenta de la gestión de la seguridad a través del uso de la tecnología, específicamente tomando el caso del programa Barrios en Acción. Para esto se probó preliminarmente la pauta y fue validada por dos académicas del área de las Ciencias Sociales, como ya fue mencionado.

Asimismo, respecto a la certeza de la validez del uso de datos cuantitativos, ésta se basa en que los datos fueron entregados por el mismo equipo a cargo de Barrios en Acción y se trabajó sobre la totalidad de la información recabada por la plataforma.

4. Universo y muestra de la investigación

El universo está compuesto por las comunas de Recoleta, Providencia y Santiago. La comuna de Recoleta consta de un territorio de 16 km² y una población de 148.220 habitantes, de los cuales 75.906 son mujeres y 72.314 hombres, con un 100% de población urbana. Recoleta se ubica en el sector norte del Gran Santiago, limita al norte con la comuna de Huechuraba, al oeste con las comunas de Independencia y Conchalí, al este con las comunas de Providencia y Vitacura y al sur con la comuna de Santiago (I. Municipalidad de Recoleta, s.d.). Por otra parte, la comuna de Providencia tiene una población estimada de 126.487 personas al 2012 y una población flotante estimada de 1.800.000 personas. Tiene una extensión de 14,2 km² y limita al norte con la comuna de Vitacura, al oeste con las comunas de Recoleta y Santiago, al este con las comunas de Las Condes y La Reina y al sur con la comuna de Ñuñoa (I. Municipalidad de Providencia, s.d.). Por otra parte, en la comuna de Santiago residen cerca de 200.00 habitantes, posee altos niveles de población flotante al concentrar actividades económicas, políticas, académicas, sociales, entre otras. Limita al norte con las comunas de Recoleta e Independencia, al oeste con las comunas de Quinta Normal y Estación Central, al este con las comunas de Providencia y Ñuñoa, y al sur con las comunas de Pedro Aguirre Cerda, San Miguel y San Joaquín (I. Municipalidad de Santiago, s.d.).

Ahora, la muestra de esta investigación estará concentrada en los barrios en los que inicialmente se ejecutó el proyecto.

Barrio Bellavista (Recoleta – Providencia)

El barrio Bellavista es un sector de la Región Metropolitana que se considera emplazado entre la calle Bellavista y el Cerro San Cristóbal (calle Dominica hacia el poniente), abarcando parte de las comunas de Providencia (al oriente, hasta calle Inés Matte Urrejola) y Recoleta (al poniente, hasta calle Loreto). El límite entre ambas comunas lo establece la calle Pío Nono. En el Mapa 1, la zona al interior del polígono amarillo muestra el espacio territorial abarcado por el barrio Bellavista.

A partir de la década de los ochenta, el barrio es considerado uno de los principales focos de turismo y entretenimiento para chilenos y extranjeros, ya que se le reconoce como un barrio bohemio, gastronómico y cultural (Barrio Bellavista, s.d.). En el sector, se encuentra una de las casas del destacado poeta chileno Pablo Neruda, hoy Casa Museo La Chascona, y el acceso al Zoológico Nacional de Chile, en la calle Pío Nono, así como algunos de los principales teatros de la Región Metropolitana: San Ginés, Mori, SIDARTE, y el Centro Cultural Montecarmelo. Además, en el extremo oriente del barrio se encuentran ubicados tres de los canales de televisión más importantes a nivel nacional: Canal 13, Chilevisión y Televisión Nacional de Chile (en las calles Inés Matte Urrejola, los dos primeros, y Bellavista el último). No obstante, sigue manteniendo un fuerte componente residencial.

Mapa 1: Mapa del Barrio Bellavista



Fuente: (OpenStreetMap Chile, 2016).

En el último tiempo y a raíz de la construcción de grandes edificios por parte de instituciones privadas, también se ha consolidado como un barrio universitario. En el barrio, se encuentran los campus de distintas instituciones educativas, entre las que destacan la Facultad de Derecho de la Universidad de Chile, la Universidad San Sebastián y las sedes del Instituto Profesional AIEP y de la Universidad Nacional Andrés Bello. Por otra parte, los colegios emplazados en el sector son los siguientes: en la comuna de Providencia, el Colegio Salesiano Patrocinio de San José, el Colegio María Inmaculada, el Instituto San Sebastián de Providencia y el Liceo Politécnico Paulina Von Mallinckrodt. En el sector correspondiente a Recoleta se encuentra solamente el Liceo Leonardo Murriello.

Bellavista es una zona que cuenta con múltiples accesos. La estación de metro más próxima al barrio es la estación Baquedano, la cual corresponde a una estación de combinación entre las Líneas 1 y 5, teniendo más flujo de personas que otras estaciones de metro. Además, en el sector hay 13 paraderos de buses del sistema de transportes capitalino.

Estas características del barrio permiten explicar la gran cantidad de población flotante, entre los que destacan especialmente turistas nacionales e internacionales (de todas las edades y en todo horario), estudiantes (mayoritariamente jóvenes y en todo horario) y adultos-jóvenes (en horario vespertino y nocturno).

Barrios Bellas Artes y Lastarria (Santiago)

Los barrios Bellas Artes y Lastarria, ubicados en la comuna de Santiago, comprenden el territorio que se encuentra entre las calles Enrique Mac Iver (hacia el poniente), Plaza Baquedano (al oriente), el Parque Forestal (al norte) y Avenida Libertador Bernardo O'Higgins (hacia el sur). El Barrio Bellas Artes es un lugar potente en términos culturales, por estar rodeado de parques y museos y además poseer una hermosa arquitectura y múltiples bares, librerías, florerías y restaurantes. Se denomina así, justamente, porque en su corazón se ubica el Museo Nacional de Bellas Artes y cuyas calles más características son Mosquito, Merced, Monjitas, José Miguel de la Barra e Ismael Valdés Vergara. Colinda hacia el sector oriente con otro barrio cultural y patrimonial, Lastarria. Ambos se constituyen en un nudo turístico de gran atractivo para la comunidad y para los efectos de esta tesis, ambos se consideran parte del barrio Bellas Artes. En el Mapa 2, la zona al interior del polígono amarillo muestra el espacio territorial abarcado por los barrios Bellas Artes y Lastarria.

Mapa 2: Mapa de los Barrios Bellas Artes-Lastarria.



Fuente: (OpenStreetMap Chile, 2016).

El Barrio Lastarria también se constituye como un eje cultural dentro de la ciudad de Santiago. Declarado Zona Típica (ZT) en el año 1997, posee múltiples atractivos turísticos e intelectuales, entre los que destacan monumentos patrimoniales de rico diseño arquitectónico, una variada oferta gastronómica, ferias artesanales, del libro y galerías de arte, así como también tiendas de ropa diseñada exclusivamente por chilenos, entre otros.

Sus límites son: Alameda (al sur), Parque Forestal (al norte), Cerro Santa Lucía/José Miguel de la Barra (al poniente) y Vicuña Mackenna (al oriente). No obstante, los límites entre ambos barrios son difusos, y muchas veces, Lastarria se ve absorbido por Bellas Artes.

Mapa 3: Barrios Lastarria y Bellas Artes por separado.



Fuente: (OpenStreetMap Chile, 2016).

La población de este sector, por unidad vecinal y de acuerdo al censo realizado el año 2002, es de 3.370 habitantes (1.624 hombres y 1.746 mujeres) (Correa, 2012). En los últimos años se ha asistido a una explosión en materia inmobiliaria, que ha implicado la construcción de nuevos proyectos de vivienda y con ello, el posible aumento de la población del barrio.

Dentro de los hitos que constituyen a este eje barrial como cultural y artístico, destacan la Iglesia La Merced, el Teatro Ictus, el Museo Nacional de Bellas Artes, el Museo de Arte Contemporáneo, el Museo de Artes Visuales, el Parque Forestal, el Centro Cultural Gabriela Mistral, el Palacio Bruna, la Posada del Corregidor, la Iglesia de Vera Cruz, el Cerro Santa Lucía, la Plaza Mulato Gil de Castro, entre otros.

También cuenta con la presencia de algunas universidades, tales como la Universidad Chileno-Británica de Cultura, la Universidad Miguel de Cervantes y la Universidad Mayor. Si bien no se encuentran en la delimitación del barrio propiamente tal, destaca la cercanía de la Universidad Católica, la Facultad de Arquitectura y Urbanismo y la Facultad de Economía y Negocios de la Universidad de Chile por la calle Portugal.

Debido a su ubicación privilegiada dentro de la ciudad, los barrios cuentan con numerosos accesos, 4 estaciones de metro y 7 paraderos de locomoción colectiva.

Según el enfoque CPTED, la descripción hecha de los barrios de Bellavista y Bellas Artes previamente, da cuenta que éstos son barrios que poseen características que los hacen vulnerables a delitos y faltas, tales como lugares de transporte, áreas comerciales, parques, áreas residenciales y recintos universitarios. Asimismo, algunas calles y paraderos de micros son lugares que los (as) vecinos (as) de estas comunas -y por defecto, de los barrios de éstas- evitan por la sensación de peligro que sienten en ellos.

Muestra

Actualmente, el Barrio Bellavista cuenta con dos JJ.VV., la JJ.VV. 35 de Bellavista Recoleta y JJ.VV. 13 de Providencia. A julio de 2016, la JJ.VV. 35 cuenta con 100 miembros aproximadamente. Lamentablemente, este dato no está disponible para la JJ.VV. 13, puesto que la última elección de directiva fue impugnada y no se encuentra en funcionamiento desde 2015. Por otra parte, ni uno de sus miembros participó en la ejecución del proyecto. Por este motivo, se contactó a miembros de la Asociación de Residentes del Barrio Bellavista, quienes sí participaron de la ejecución del proyecto. La Asociación de Residentes del Barrio Bellavista surge como respuesta a los conflictos con la JJ.VV. 13 y está compuesta por 40 miembros.

El Barrio Bellas Artes cuenta con la JJ.VV. N°1 Parque Forestal, compuesta por 667 miembros. No obstante, la participación de ellos en la ejecución del proyecto fue baja. Por eso, se decidió incluir también a la organización vecinal El barrio que Queremos, que participó activamente de la ejecución y cuenta con 20 miembros.

Respecto de los (as) funcionarios (as) municipales, también se tomó en cuenta la participación que éstos tuvieron en la ejecución. De esta manera, los tres municipios en

cuestión hicieron partícipes a dos tipos de funcionarios (as): funcionarios (as) de la Dirección de Seguridad y gestores territoriales.

Desde su implementación en julio de 2015 hasta mayo de 2016, la plataforma www.BarriosEnAcción.cl ha recibido un total de 97 reportes de 61 usuarios (as) distintos (as)⁴. De estos 61 usuarios, 34 corresponden a hombres y 27 a mujeres.

De este universo de personas, se logró contactar y entrevistar a un total de 15 personas. No se contemplaron factores de género, edad u ocupación, sino que se recurrió a una muestra dirigida de voluntarios.

La unidad de análisis, es decir, los sujetos que van a ser medidos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 172), considerando que se busca conocer la gestión de la seguridad a través del uso de la tecnología en las tres comunas donde opera Barrios en Acción, serán los quince entrevistados (as), que se pueden categorizar de la siguiente forma:

Tabla 1: Número de entrevistados, según su ubicación barrial y tipo de entrevista

Municipalidad	Providencia	Recoleta	Santiago	Total
Tipo de Entrevistado (a)				
Miembro JJ.VV. o similar	1	1	2	4
Funcionario (a) Municipal	2	2	1	5
Usuario (a) de la Plataforma	2	2	2	6
Total	5	5	5	15

5. Análisis de los datos

El análisis de las entrevistas tuvo una aproximación de exploratoria de los datos. A través del software de análisis cualitativo NVivo se buscó darle una estructura a través del proceso de codificación (o nodos, como los llama el programa), que permitieran describir e interpretar el contexto que rodea a los datos (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Este proceso no fue lineal, puesto que si bien se consideró una serie de códigos iniciales, el análisis de las entrevistas dio paso al surgimiento de algunos nuevos. De esta manera, el análisis arrojó la presencia de los siguientes códigos:

⁴ Es decir, hay usuarios que reportan más de una vez.

1. Barrios en Acción
2. Difusión
3. Comunidad
4. Responsabilidad Comunitaria
5. Expectativas
6. Sensación
7. Funcionamiento Municipal, visión vecinal
8. Funcionamiento Municipal, visión municipal
9. Herramientas Tecnológicas
10. Participación
11. Seguridad
12. Prevención

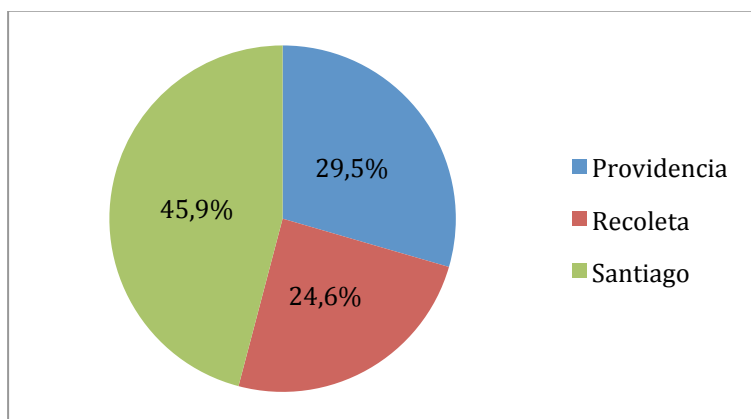
CAPÍTULO 4: HALLAZGOS

1. Antecedentes: Funcionamiento de la Plataforma www.BarriosEnAccion.cl

Antes de comenzar el análisis de las entrevistas, resulta pertinente revisar los datos que han dejado los reportes en la plataforma www.BarriosEnAcción.cl desde su puesta en marcha en julio de 2015 a junio de 2016 (Corporación Ciudad Viva, 2016). En el mencionado período, la plataforma ha recibido 99 reportes, 22 en Providencia, 18 en Recoleta y 59 en Santiago. De esta manera, se observa que la comuna de Santiago concentra de manera evidente los reportes hechos por los (as) usuarios (as), siendo éstos casi un 50% más de los hechos en las otras dos comunas. Sin embargo, estas cifras no resultan del todo llamativas, considerando que no alcanzan a ser 2 reportes semanales (muy por debajo de los 2,74 reportes diarios de su símil uruguayo).

De los 99 reportes que se han recibido en la plataforma, los (as) usuarios (as) que la han utilizado son 61, y están distribuidos de la siguiente forma en las comunas partícipes del programa:

Gráfico 1: Porcentaje de usuarios que utilizaron Barrios en Acción, por comuna

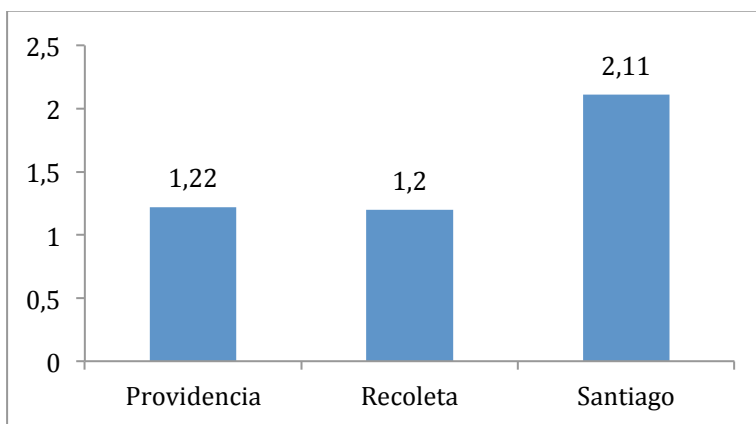


Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de (Corporación Ciudad Viva, 2016).

Como se observa en el Gráfico 1, la mayoría de los (as) usuarios (as) que han reportado son de la comuna de Santiago. Sin embargo, este porcentaje es considerablemente menor que en la cantidad de reportes. Esto se explica por la tasa de reportes por usuario, que en la comuna de Santiago es más alta que en Providencia y Recoleta. Cabe destacar que la

tasa de reportes por usuario es 1,62. Es decir, es esperable que quienes hayan reportado una vez, vuelvan a hacerlo. Aún con esta salvedad, sigue siendo la comuna de Santiago la que presenta una mayor tasa de reportes por usuarios, tal como es posible observar en el Gráfico 2.

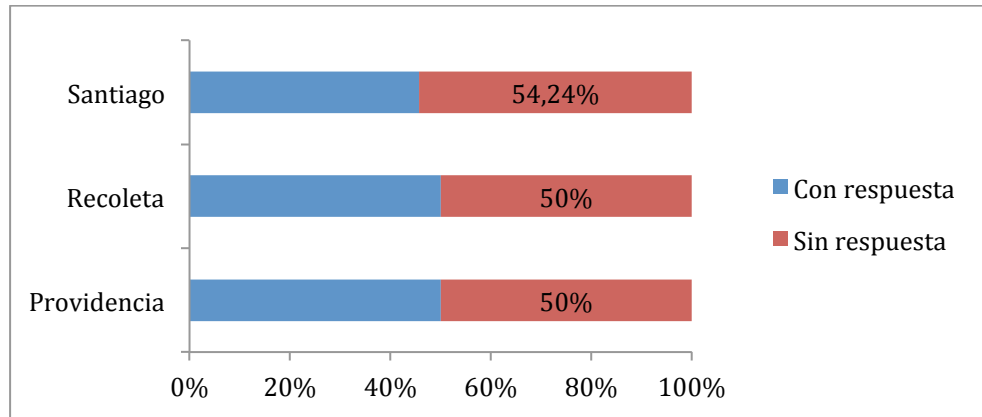
Gráfico 2: Tasa de reportes por usuario, por comuna



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de (Corporación Ciudad Viva, 2016).

Quizás, uno de los datos más relevantes al momento de pensar en la eficacia de este tipo de herramientas, es la tasa de respuesta de los municipios para los reportes hechos por los (as) usuarios (as). No obstante este proyecto cuenta con un compromiso municipal, sólo el 47,5% de los requerimientos tuvo algún tipo de respuesta. Tal como puede observar en el Gráfico 3, fueron los municipios de Recoleta y Providencia los que tuvieron una mejor tasa de respuesta, aunque también fueron los que menos requerimientos tuvieron.

Gráfico 3: Tasa de respuesta de los municipios a los reportes de los usuarios, por comuna



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de (Corporación Ciudad Viva, 2016).

2. Análisis a partir de las hipótesis planteadas

A continuación se presenta el análisis de las entrevistas realizadas para esta tesis. El análisis se ejecuta con el fin de contrastar las hipótesis expuestas en el Planteamiento del Problema. De cada una de las hipótesis se desprende un análisis particular. No obstante, muchos de los nodos del análisis se entrecruzan en la contrastación de las hipótesis.

HG: El uso de herramientas tecnológicas para la gestión de la seguridad en el marco del programa “Barrios en Acción”, fomenta la participación individual, mas no comunitaria.

Tal como fue dicho unas líneas más arriba, la ejecución del proyecto de Barrios en Acción contó con dos fases participativas, la fase de ejecución (talleres de mapeos colectivos y elaboración de propuestas) y la fase de funcionamiento de la plataforma web y aplicación móvil. Ahora bien, estas fases tuvieron una recepción distinta entre la comunidad. Desde un punto de vista comparativo, resulta complejo analizar la participación comunitaria en estas fases, puesto que quienes asistieron a los talleres, prácticamente no realizaron reportes, mientras que quienes sí lo hicieron, no asistieron a los talleres.

De esta manera, se pone de manifiesto uno de los problemas planteados por Dammert y Lunecke (2004), relacionado con la falta de definición tanto de ciudadanía como de comunidad. Un problema que por lo demás, no es sólo teórico, sino que también se relaciona con la misma concepción que la comunidad tiene de sí misma. Las entrevistas

dan cuenta, en las tres categorías de entrevistados, la importancia que éstos dan a la participación tradicional. Difieren, no obstante, en que significa participar desde las herramientas tecnológicas: ¿es participación individual o comunitaria? Esta cuestión surge con bastante fuerza entre los entrevistados (as) que sí participaron de los talleres organizados por la Corporación Ciudad Viva. Para ellos, la participación comunitaria comprometida es física, “hay que estar ahí”:

“(...) hay un componente presencial humano que es necesario en la construcción comunitaria de seguridad.” (Funcionaria municipal, Recoleta)

“(...) los talleres sin lugar a duda más porque te reúne al vecino, te lo convoca, te ve la temáticas en acción, ahí in situ, obviamente la tecnología sin duda te lo saca, porque es un tema individual, tú ves el problema, lo mandas a la Municipalidad o donde corresponda, es un tema de tú y el Municipio (...)” (Miembro de JJ.VV., Santiago)

“No, no soy una asidua a las redes sociales, no es un mecanismo, que yo entiendo que es súper útil en estos tiempos, pero prefiero hacer otras cosas, digamos. Mi participación siempre la prefiero más directa.” (Miembro JJ.VV., Recoleta)

Sin embargo, también hay una situación transversal a los tres barrios, esto es, la dificultad que encuentra la participación tradicional para abrirse espacios entre los nuevos miembros de la comunidad. De las entrevistas se desprende que cada barrio, en cada uno de sus municipios, tiene problemas particulares, ya sea en la constitución de su JJ.VV., en su capacidad de convocatoria o en su capacidad para articularse con otras asociaciones vecinales. De esta manera, el rol que la JJ.VV. o asociación vecinal cumple en la articulación vecinal, o en la desarticulación del miedo al otro, no se está dando a cabalidad en estos barrios. Porque justamente, el usuario de la plataforma es, para estas organizaciones, un desconocido. No es en ningún caso un delincuente, pero no es esa persona comprometida con la que ellos se relacionan en sus reuniones semanales, es otro que se encuentra fuera de su círculo. En cambio, el mero hecho de conocerlas, las integra de alguna manera a ese círculo de confianza desde el cual ellos gestionan su seguridad.

Sin embargo, la participación en la gestión de la seguridad tiene una mirada distinta desde los (as) usuarios (as) de la plataforma. Una de las primeras apreciaciones sobre ésta es la mirada preventiva que ofrece. En tanto no es una plataforma para denunciar la delincuencia, sino para prevenir los espacios en que ésta pueda darse, www.BarriosEnAccion.cl pareciera darle un espacio distinto a este tipo de vecinos (as) que no participa de las JJ.VV. ni tiene alguna forma de vinculación con la municipalidad.

“A mí Barrios en Acción me encantó, la mirada es preventiva, no desde las cosas tan graves como una violación en el parque, sino empezar a ver los puntos en los que uno puede empezar a rescatar en la ciudad y rescatar los espacios públicos, que casi todo se privatiza, rescatar los espacios públicos y cuidarlos entre todos (...) También que la gente se diera cuenta que efectivamente seguridad no es solamente evitar los ladrones o evitar sitios oscuros, sino que también va por una calle más bonita, más limpia, por conocer un poco más a tus vecinos, no solamente tener un carabinero punto fijo como a veces uno escucha en reuniones entre vecinos, que la gente quiere tener un punto fijo en su casa y no, no es eso, porque no alcanzan carabineros y tampoco, no es la solución. No es viable.” (Miembro asociación vecinal, Santiago).

“Ya, le ves potencial Sí, mucho. Si para cuestión, para diferentes cosas ¿no?, por cuestiones de seguridad, por cuestiones diferentes cosas es definitivamente bueno para que todos lo que somos parte de la comunidad podamos tener algún tipo de comunicación, estar conectados.” (Usuario, Recoleta)

“(...) porque es una herramienta que lógicamente puede servir para temas de aseo, para todo lo que son los temas de incivildades que aportan a un tema de percepción de seguridad (...)” (Funcionario municipal, Santiago).

Por otra parte, destaca la percepción de los (as) usuarios (as) y de algunos (as) vecinos (as), que tanto el proyecto como la herramienta web abre la posibilidad de conocerse con vecinos (as), de estar conectados y, de esta forma, trabajar en el mejoramiento de la sensación de seguridad en sus respectivos barrios. Este punto es interesante desde el análisis de los índices reales de delincuencia en el país y la percepción que existe de ella. Como se mencionó anteriormente, la percepción de inseguridad chilena no guarda ninguna relación con las tasas de victimización. Pareciera ser, que los (as) usuarios (as) de la plataforma intuyen esto de alguna manera. Asimismo, también pareciera que logran percibir que la construcción de la percepción de seguridad en sus barrios es un ejercicio

del cual ellos también son responsables. Por lo mismo, comparten sus inquietudes en forma de reportes. Esto, más allá de las soluciones que ésta pueda ofrecer.

Al respecto, Dammert et al. (2015) sostienen en su estudio que uno de los ejes de las políticas públicas de seguridad con innovaciones tecnológicas es el Comunitario Local, es decir, aquel que destaca por su aproximación con la población y el uso extensivo e intensivo de la información. La proximidad a la comunidad permite una capacidad de involucramiento y activa participación de la construcción de la seguridad pública, en tanto que el uso de herramientas tecnológicas acerca a la comunidad con las autoridades. De esta manera, los (as) usuarios (as) de la plataforma entienden que el uso que ellos den a las herramientas tecnológicas, en este caso, la plataforma www.BarriosEnAccion.cl, es una de las formas que ellos tienen de participar activamente en la construcción de la seguridad pública. Frente a las entrevistas a quienes son miembros de formas tradicionales de asociación vecinal, pareciera que uno de los problemas que ven en este tipo de iniciativas, es la limitación de la participación en la construcción de la seguridad a la actividad en la web. Es decir, desde las J.J.VV. y asociaciones vecinales existe la sensación que este tipo de herramientas y su uso se constituyen como un fin en sí mismo y como tal, no sirve.

Sin embargo, desde los (as) usuarios (as) la percepción tiende a ser que las herramientas tecnológicas son un canal de comunicación, un lugar en el cual manifestar su inquietud, ver qué problemas tienen otros (as) vecinos (as) y, en el mejor de los casos, una vía directa al municipio. Frente a la pregunta si la motivación a reportar era personal o comunitaria, todos (as) los (as) entrevistados (as) dieron a entender que el problema reportado los afectaba tanto a ellos como al resto de su comunidad.

De esta manera, surge la interrogante si quienes reportan sienten que lo que identificaron en la individualidad de su computador o smartphone afecta a toda la comunidad, es o no participación comunitaria. Es claro que no es participación comunitaria en las formas en que ésta tradicionalmente se ha manifestado. Por otra parte, las mismas políticas públicas de seguridad están contemplando el uso de herramientas tecnológicas en la construcción de la seguridad desde la comunidad. Sin embargo, el uso de las mismas, es personal. A la luz del análisis de las entrevistas, no sólo es personal, sino que raramente está permeado

por la participación en JJ.VV. o asociaciones vecinales de algún tipo. Quizás, es necesario plantearse que se entiende por comunidad, y frente a la nebulosa teórica que hay al respecto, existe la posibilidad de plantear que estamos en una sociedad donde las personas buscan diferentes formas de generar lazos con su comunidad y que la participación individual virtual puede ser, al mismo tiempo, comunitaria.

HE1: La participación tiene distintas instancias y se expresa de manera más activa en las formas más tradicionales de participación, que en el programa “Barrios en Acción” se da en la fase de ejecución. La participación es menos comprometida, con el uso de tecnología.

La ejecución del proyecto Barrios en Acción contó con etapas que requirieron la participación de la comunidad: la fase de ejecución (talleres de mapeos colectivos y elaboración de propuestas) y la fase de funcionamiento de la plataforma web y aplicación móvil (Silva, 2016) Ambas fases mostraron resultados variados y diferentes entre sí. Por ejemplo, la fase de ejecución contó con la participación activa de miembros de JJ.VV. o asociaciones vecinales. Si bien su presencia fue más bien reducida, ésta fue constante a lo largo de la ejecución del proyecto. En cambio, la fase de instalación de la plataforma, de uso de la misma, contó con usuarios que nunca participaron de ninguno de los talleres organizados ni pertenecientes a las organizaciones vecinales convocadas. Por el contrario, de los asistentes a los talleres, sólo una realizó reportes.

Esta situación levanta interrogantes sobre la participación de los (as) vecinos (as) en este tipo de proyectos, ¿por qué participar sólo de una parte del proyecto? ¿Cuál es el grado de compromiso con el mismo? ¿Se puede participar a medias de un proyecto? Las entrevistas analizadas permiten ir develando en parte las dudas planteadas, no obstante, al mismo tiempo surgen ciertas paradojas.

Tal como plantean Sandoval et. al (2015), el involucramiento de la ciudadanía en los asuntos públicos es un mecanismo fundamental para el fortalecimiento de la democracia, en tanto el primero aboga por el reconocimiento de los derechos como otro legítimo. El proyecto de Barrios en Acción buscaba la participación de la comunidad en la gestión de su seguridad. De esta manera, uno de los principios básicos con los que se trabajó, fue con

el fortalecimiento de los lazos de la comunidad durante la ejecución de talleres colectivos, que permitieron, en alguna medida, generar lazos entre los (as) vecinos (as) que no se conocían previamente.

“(…) ¿cómo encuentras tú que se generaron lazos en esta reunión, en el uso de la plataforma? Por lo menos en el conocerse, o sea, había un par de vecinos jóvenes que están acá en Victoria Subercaseaux, al principio, que es uno de los puntos como peligrosos del barrio, y ellos hicieron ver que su espacio era peligroso, cosa que yo que vivía a una cuadra no tenía claro, es un lugar frente a cerro, no era un lugar peligroso y que se podían hacer cosas. Claro, y ahí tener la visión de que esa persona existe te hace saber el problema y saber más o menos cómo evitarlo, y si quieres hacer algo en ese espacio que sepas a quién recurrir (...) En cuanto a la municipalidad ya no son lazos, pero son por lo menos vínculos de saber un poco más de algunos encargados de algunos temas, de inspección, por ejemplo, o de jardines (...)” (Miembro asociación vecinal, Santiago)

Del análisis se desprende que hay, desde diferentes ámbitos, un reclamo frente a más y mejores espacios y formas de participación. Esto, porque las formas tradicionales no dan el ancho de participación política. Por otra parte, hay un reconocimiento a que las herramientas tecnológicas están aquí para quedarse y que, nos guste o no, se irán abriendo espacios tanto en los espacios vecinales como municipales.

“En general, yo tengo la sensación de que estamos en un proceso de maduración del mercado de las aplicaciones que tengan una utilidad más ciudadana. En ese sentido, lo que ha ocurrido ahora es que hay múltiples iniciativas de múltiples escalas, pequeñas, medianas, otros emprendimientos de mediano-largo alcance, que pretenden conectar a los ciudadanos, a los vecinos, para generarle servicios a la comunidad. Lo que hemos intentado es estandarizar esos protocolos de ingresos y salidas de información.”

(Funcionario municipal, Providencia)

“Yo entiendo que cuando surge esto, esta plataforma, hubo resistencias por parte de algunas oficinas municipales, pero por otro lado, lo que es la parte más computaciones, sabían que esto tarde o temprano iba a llegar y entiendo que empezaron a trabajar con una plataforma que ingresara de otra manera las demandas de los vecinos.” (Funcionaria municipal, Providencia)

A pesar de la transversalidad de esta opinión, quienes participan en organizaciones vecinales no optan por hacer uso de este tipo de herramientas. La consideración es que hay poco compromiso en este tipo de participación y ésta última, dicen, debe ser directa.

Sin embargo, hay un punto en el que coinciden tanto usuarios de la plataforma como actores barriales. Esto es, que la participación en las distintas instancias existentes tiene que ver con un tema de responsabilidad comunitaria, una suerte de mosquetería, lo que afecta a mi vecino (as), me afecta a mí, y lo que me afecta a mí, afecta a mi vecino (as):

“A mí lo que me irrita es que el tipo que quiere vender la cerveza barata se quiera forrar, como se forra, generando pura externalidad negativa, o sea, ruido, basura, un local feo, funcionando hasta la hora que se le antoje, sin ninguna fiscalización (...)” (Miembro JJ.VV. Recoleta)

“Claro que me afecta, en la medida que mi barrio siga siendo lo más decente posible (...), además lo que importa es que uno viva en un entorno que sea agradable (...)” (Usuario, Santiago)

Lo que se desprende de las entrevistas, es un entendimiento del barrio como un lugar en el que circulan múltiples actores, pero en el cual todos son responsables de hacerlo un lugar en el cual se pueda convivir. Entonces, el punto de discordia entre estos distintos tipos de actores es cómo se hace.

Un dato positivo a este respecto lo entregan los municipios que recibieron los reportes de los (as) usuarios (as) de la plataforma: ni uno de los 99 reportes recibidos en este tiempo corresponde a uno falso. Las entrevistas realizadas a los (as) usuarios (as) de la plataforma muestran que su participación no carece de compromiso con el ambiente que los rodea. Así, la idea de los miembros de asociaciones vecinales y algunos (as) funcionarios (as) municipales respecto al nivel de compromiso de los usuarios respecto a su barrio pareciera diluirse. Por ejemplo, uno de los usuarios entrevistados sostiene que:

“(...) para nosotros lo más importante es desarrollar este barrio, por eso estamos acá un poco y queremos... queremos que esto se mantenga lo más bonito posible para todos, para las personas que pasan caminando por la vereda, para la persona que trabaja acá, para los chicos, los chicos que vienen a trabajar al barrio, para el turista (...)” (Usuario Recoleta).

Pese a la casi nula participación de los miembros de JJ.VV. o asociaciones vecinales en el uso de la plataforma, existe un consenso entre sus miembros. Esto es, que las herramientas tecnológicas son complementarias a las formas tradicionales de participación. O mejor dicho, las herramientas tecnológicas son funcionales a las tareas

que ellos llevan a cabo. El ejemplo más mencionado es el caso de los grupos de Whatsapp. Éste es descrito como una buena instancia para coordinarse e informarse de manera rápida y efectiva entre los (as) vecinos (as), y de alguna manera, comprometer a quienes están en ellos en los temas barriales.

“(...) yo creo que más bien sirven como diario mural para algunas cosas y por ejemplo como en mi junta de vecinos participan personas muy mayores (...), pero logró ocupar el whatsapp (...)” (Miembro JJ.VV., Recoleta)

“(...) no hay que entender nada, hay que entender whatsapp (...) Entonces yo creo que sí hay que aplicar la tecnología, existen seguramente otros temas de redes sociales en el cual también se podría incluir (...)”

“Sin lugar a dudas, si estuvieran los locatarios amarrados con un whatsapp que para empezar les tiraran herramientas tecnológicas y a su vez la cosa física (...) Claro que la tecnología tiene que funcionar, porque le sacai una foto y la foto se multiplica y todos tienen la foto (...)” (Miembro JJ.V., Santiago)

Sin embargo, lo que estos miembros activos de la comunidad vecinal plantean, deja fuera a quienes no son parte de las JJ.VV. o asociaciones vecinales, en definitiva, a quienes no están en el grupo. Por el contrario, los (as) usuarios (as) entrevistados dejan entrever que Barrios en Acción les abrió una puerta de participación que antes no estaba ahí:

“Es complementario, porque tú lo puedes hacer prácticamente en un tiempo libre, puedes hacer un reporte de tiempo real de partida, o sea no puedo llamar a la junta de vecinos y decirle oye juntémonos porque quiero ver este problema. O sea normalmente las juntas de vecinos se programan para hacer una junta anual o mensual, no tengo idea como lo harán. En cambio aquí estoy reportando en vivo un problema que veo y que me está afectando en este minuto.” (Usuario, Santiago)

Al análisis de los resultados, es difícil afirmar que quienes no están involucrados en formas de participación vecinales tradicionales, como las JJ.VV. o asociaciones de vecinos no están comprometidos. De los (as) usuarios (as) entrevistados (as) para este trabajo, sólo uno tenía una participación en la junta de su edificio. Sin embargo, todos manifestaron, de una u otra forma, alguna preocupación por el entorno, más allá de su problemática particular. De esta manera, surgen inquietudes respecto a situaciones que puedan afectar a los (as) vecinos (as) de la tercera edad, a los menores de edad, turistas o trabajadores del barrio. Porque, finalmente, si bien hay una búsqueda de bienestar

particular, hay un entendimiento que éste no es posible si el resto de la comunidad no está bien.

Entonces, el compromiso con el barrio puede ser similar al de los miembros de las comunidades vecinales. La diferencia radica en los conductos que deciden utilizar y en el tipo de resultados que esperan mediante los medios utilizados. Por ejemplo, quienes participan en organizaciones vecinales, tienden a tener una mirada más a largo plazo. De esta manera, tienden a involucrarse en la búsqueda de soluciones a situaciones que toman más tiempo de resolver. En cambio, en los (as) usuarios (as) de la plataforma, o herramientas tecnológicas en general, hay una búsqueda de solución a un problema inmediato, como una luminaria apagada o en mal estado o basura en la calle. Mientras que el usuario de la plataforma buscará que se prenda la luminaria o se retire la basura, el (la) miembro de una asociación vecinal, abogará por la instalación de más y mejores focos de luz o por contenedores de basura para su barrio.

De esta manera, no se está en condiciones absolutas de afirmar que existe un menor compromiso con el barrio de parte de los (as) usuarios (as) de la plataforma. Más bien, parece necesario replantearse que se entiende por compromiso con el barrio. ¿Es la JJ.VV. o Asociación Barrial la única manera de involucrarse efectivamente en el barrio?

HE2: El programa “Barrios en Acción” tiene un mejor funcionamiento en comunas donde existen equipos definidos en sus Departamentos de Seguridad.

Barrios en Acción fue concebido como un proyecto que promoviera la participación ciudadana en el diseño y gestión de las respuestas estatales en materias de prevención situacional en determinados barrios de Santiago. Sin embargo, más allá de la participación comunitaria en el proyecto, éste era inviable sin la participación activa de los municipios en los cuales se ubican los barrios en cuestión, puesto que son ellos quienes deben dar curso y respuesta a los requerimientos ingresados a la plataforma. Este compromiso se consiguió previo a la postulación al Fondo Nacional de Seguridad Pública 2014 y fue ratificado en una reunión en oficinas de la Subsecretaría de Prevención del Delito en agosto de 2015, por lo que al momento de la ejecución, éste era un tema zanjado. Cabe

tener presente que al momento de iniciarse la ejecución del proyecto (marzo de 2015), la municipalidad de Recoleta no contaba con una jefatura en su Departamento de Seguridad. Este hecho fue considerado, sin duda, un obstaculizador del proyecto.

No obstante el compromiso municipal existía en el papel, la realidad fue otra. La presencia de funcionarios (as) municipales en los talleres fue escasa en el caso de la Municipalidad de Santiago. Si bien en el caso de Recoleta y Providencia siempre se contó con la presencia de algún funcionario (a), la vinculación con ambos municipios fue muy diferente. Así, la Municipalidad de Providencia fue la única con la que se pudo ejecutar el proyecto a cabalidad, llevando a cabo su personalización y reuniéndose periódicamente para discutir distintos aspectos del mismo. Si bien se llevó a cabo una reunión con una importante autoridad de Recoleta, ésta quedó sólo en un compromiso formal, que nunca dio paso a mayores avances. En tanto con Santiago, nunca se desarrolló reunión de trabajo alguna. Es posible entender entonces que la cara más visible del Estado frente a sus ciudadanos (Prince & Jolías, 2011), en el caso de Recoleta y Santiago, no estuvo presente en este proyecto. Sin embargo, esto tuvo consecuencias diferentes en cada barrio. Como ya fue mencionado, Santiago fue la comuna que acaparó la mayor parte de los requerimientos, mientras que Recoleta fue la que menos tuvo. Por el contrario, Recoleta tuvo una mejor tasa de respuesta que Santiago. Aunque la comparación de las respuestas de los (as) usuarios (as) entrevistados (as), las respuestas de Recoleta siempre fueron “tipo”, mientras que las de Santiago ofrecieron algo más que el acuso de recibo. Providencia, en cambio, es la que mejor logró equilibrar la relación entre respuestas y soluciones.

Por este motivo, cabe preguntarse por el rol que desempeñaron los municipios en la ejecución de este proyecto. Al respecto, las entrevistas analizadas dan cuenta de dos factores que se traslapan en la ejecución del mismo. El primero de ellos, hace referencia al trabajo vincular que la misma Corporación debió haber llevado a cabo en la ejecución del proyecto. El primer acercamiento que se hizo con los municipios fue con los departamentos de seguridad y, salvo con la excepción de Providencia, se quedó estancado ahí. Con Providencia se logró pasar a más departamentos, como el de Computación y la DIDECO, abriendo el abanico de interlocutores y actores involucrados desde la

municipalidad. En cambio, tal como lo indican funcionarios (as) de las otras municipalidades, este trabajo quedó trunco con Santiago y Recoleta, limitando el compromiso de estos municipios con el proyecto:

“Y también pasa uno no conoce en totalidad lo que hace cada departamento, quiénes los que conocen de mejor manera, el equipo territorial que también debiese ser alguien súper involucrado en este tipo de iniciativas, porque el equipo territorial es quien sabe – este departamento hace esto – porque ellos son el representante del municipio en el territorio, entonces por eso a mí me parece súper grave que hayan tenido una reunión con el equipo territorial y no haya aparecido nadie, eso para mí es grave (...)” (Funcionaria municipal, Recoleta).

“(...) pero también alguien también bastante importante en el barrio es el gestor territorial, que él es el pivote que de alguna manera es el pivote de las demandas que vienen desde la comunidad a las distintas unidades de la municipalidad (...) Acá, él, para mí, que yo también tengo un trabajo territorial en algún barrio de la comuna, el gestor es el que, por ejemplo, temas que para la comunidad parecen como seguridad, él los puede recoger y hace la derivación correcta.” (Funcionario municipal, Santiago).

En el caso de estos dos municipios, Santiago y Recoleta, los (as) funcionarios (as) municipales sostienen como una limitante del trabajo el no haber logrado establecer una relación con los gestores territoriales de los municipios en cuestión. En cambio, en el municipio de Providencia este trabajo se logró satisfactoriamente, facilitando la difusión y fortaleciendo el compromiso institucional de la municipalidad con el proyecto

De esta forma, es posible afirmar que desde los municipios de Santiago y Recoleta no hubo la receptividad que sostiene la participación comunitaria (Sandoval, Sanhueza, & Williner, 2015), limitando el proceso de planificación y la participación misma. Este punto, va profundamente ligado al segundo aspecto que fue resaltado en las entrevistas, el compromiso municipal con el proyecto, manifestado como compromiso de alguna autoridad del municipio. Este punto no estuvo contemplado en profundidad en el desarrollo original de esta tesis. Sin embargo, fue un tema recurrente en las entrevistas a funcionarios (as) municipales y miembros de las organizaciones vecinales:

“(...) o sea siempre va a pesar más que un vecino pida una audiencia con el alcalde a que mande su reclamo por la OIRS ¿cachai?, siempre va a pesar más que el vecino lo haga público a través de un twitter a que lo haga por la OIRS ¿cachai? Y en este caso, esta otra nueva ventanilla [la plataforma], si lo queremos clasificar de esa forma, pa’ la

gestión municipal igual era... como te digo, como no era algo que ellos podían... que estaba bajo el control o la administración, (...), no era un proyecto municipal, entonces simplemente igual también hay una discrecionalidad sobre cuánto y cómo abordar de lo que allí aparece ¿sí? Y esa discrecionalidad a veces es muy... es demasiado política y no es tan ciudadana, ¿cachai? Es más política que ciudadana” (Funcionario municipal, Recoleta).

Yo creo que es más compromiso con directivos, o sea, con el director o subdirector de tal departamento, de que él le diga (...) si no tienes al de arriba convencido, los de abajo no van a hacer pega extra (...) Entonces lo que falta es venderle mejor el proyecto a los directivos, "Director de Inspección...", "Director de Jardines y no sé qué” (Miembro de asociación vecinal, Santiago)

“Era como de alguna manera poder abrir la puerta al proyecto, desde una voluntad de esta dirección, que había asumido un compromiso anteriormente” (Funcionaria municipal, Providencia)

De esta forma, es posible inferir que el compromiso que existía a nivel de mandos municipales, tuvo una influencia directa en el funcionamiento y apoyo que recibió el proyecto en las comunas en cuestión. Una de las entrevistadas de la municipalidad de Providencia da a entender que el proyecto tuvo desde un comienzo el apoyo expreso desde la Dirección de Seguridad, apoyo que también existió desde el encargado de la DIDECO del mismo municipio. En cambio, este apoyo expreso no se dio en las otras comunas. Se podría pensar que se trató sólo de un soporte nominal del mismo.

Es llamativa la mención que hace uno de los entrevistados respecto de la gestión de la plataforma, en tanto esta respondía más a criterios políticos que ciudadanos. Tal como sostienen Sandoval et. al (2015), ciudadanía y poder se encuentran profundamente relacionados, en tanto la participación busca una cuota de poder para ser reconocido en el debate público y en la toma de decisiones. Así, es posible pensar que esta búsqueda genera conflictos entre quienes buscan distribuir el poder y quienes buscan mantenerlo. Esta visión tiene una contraparte en la visión ciudadana, que entiende la necesidad de esta búsqueda como una forma para ser parte activa de lo que ocurre en su barrio. Una vecina lo plantea de la siguiente manera:

“(...) cuando me di cuenta que se podía hacer política sin partido digamos, ahí me entusiasmé” (Miembro de asociación vecinal, Providencia)

Sin embargo, el conflicto parece resolverse de diferentes formas. Cabe destacar una situación llamativa en la comuna de Santiago. Si bien no existió un compromiso expreso de alguna autoridad municipal, sí hubo recepción a los reportes que se hicieron desde la plataforma. Si bien ya fue mencionado que la tasa de respuesta en Santiago fue la más baja de las tres, hubo respuestas y hubo acciones concretas frente a ciertos requerimientos. En cambio, en Recoleta, si bien hubo respuestas, éstas siempre correspondieron a acusos de recibo o similares. No hubo una acción concreta asociada a esas respuestas. Es decir, da la impresión que el conflicto por esta cuota de poder fue más fuerte en Recoleta que en Santiago.

La respuesta de Santiago implica la posibilidad de no abrir el conflicto, dejar que los reportes ingresen y darles curso, pero no involucrar mayormente las demandas de participación desde la Corporación ni integrar comprometidamente al resto de sus funcionarios (as). En cambio, da la impresión que con Recoleta, tal como lo manifiestan los (as) funcionarios (as) entrevistados (as), hay factores que entorpecieron el proceso de ejecución del proyecto por favorecer proyectos políticos y no ciudadanos. De las entrevistas se sostiene que es más eficiente hacer el vínculo directamente con el gabinete de la alcaldía. Así, existiría un mayor compromiso por parte de los (as) funcionarios (as) de las distintas dependencias municipales, ya que desde el más alto nivel jerárquico del municipio se derivaría el reporte al departamento correspondiente, obligando de cierta forma a que los departamentos o direcciones bajo su mando gestionen la respuesta a los reportes de los vecinos.

Así, más que destacar la importancia de los Departamentos de Seguridad y su configuración, la correcta ejecución e implementación de la plataforma www.BarriosEnAccion.cl pasó por la voluntad política de los municipios de incorporar un nuevo canal para reportar problemas de carácter ciudadano.

HE3: A nivel de participación ciudadana, la plataforma “Barrios en Acción” funciona de forma más óptima en las comunas donde la institucionalidad tradicional (Juntas de Vecinos) presenta mayores problemas para representar los intereses de los vecinos.

El programa Barrios en Acción tuvo como elemento central la plataforma web y aplicación móvil donde los (as) vecinos (as) reportan situaciones que podrían afectar a la seguridad de un determinado barrio, enfocándose principalmente en el enfoque ambiental de la prevención del delito. La participación de las distintas comunidades tuvo un rol tanto en la fase del diagnóstico de las principales problemáticas de los barrios, como en la elaboración de la plataforma web, lo que permitió que la plataforma web presentara una valoración positiva transversal como tal. Ésta es concebida como una herramienta bien pensada, bien hecha, acotada de manera correcta sobre el tipo de problemas para reportar y con la gran ventaja que permite cargar archivos fotográficos. De esta manera, la gran limitante que tiene la plataforma es el acceso a la tecnología, el cual está lejos de ser universal.

Más allá de esta limitante, se subentendió que entre las personas con mayor acceso a la tecnología y que se interesan por su uso, existiría un mayor interés en la participación por medio de herramientas de este tipo, mayor confianza en sus resultados, principalmente cuestionando otras formas más tradicionales de reporte de problemáticas ciudadanas y valorando el rol de la tecnología como facilitador para ejercer la participación. Por el contrario, se pensó que quienes ven la tecnología de forma más lejana, la verían con desconfianza como una herramienta efectiva de participación ciudadana, dada su mayor dificultad de acceso y conocimiento de ellas, defendiendo a su vez, el rol de la participación en instancias tradicionales. Respecto del tema del acercamiento a la tecnología, se asumió además que la diferencia entre ambos grupos sería principalmente etaria, con los jóvenes en el primero y las personas de mayor edad en el segundo. Este tema salió en varias de las entrevistas, sin embargo, no pareció ser tan determinante como los problemas propios de las formas tradicionales de participación y la cercanía a las herramientas web.

“traté de usarlo una vez y no me resultó, no sé si fue mi celular que no funcionó, pero no logré hacer la denuncia que quería” (Miembro JJ.VV., Recoleta, [35 años]).

“[la aplicación] yo creo que es fácil de usar en general, ahora igual ha sido una maravilla tener internet y todo lo demás, pero sí hay cosas que me complican y supongo que si a mí me complican y me manejo hace muchos años en el computador, a la gente de aquí también le debe complicar... Pero en general yo diría que es bastante fácil, no es una plataforma que te exija tener un conocimiento acabado de computación para poder usarla (...) escribir no cuesta nada es bastante fácil y el tiempo de respuesta es poco, yo creo que es mucho más eficiente que ninguna de las otras cosas que yo he tomado. A mí me parece que nosotros, los ciudadanos, deberíamos ser más inteligentes y aprender a usar las cosas que tenemos disponible, y esta es una plataforma que debiésemos ser capaces de gestionar” (Usuaría, Santiago [60 años]).

Uno de los testimonios de una funcionaria municipal, planteó que gran parte de Recoleta tiene poco acceso a las tecnologías, y pone como ejemplo al segmento etario correspondiente a la tercera edad. Sin embargo, también es necesario recalcar que no es el único grupo que ve dificultada su participación en el uso de herramientas web, pues para hacer uso de la aplicación es necesario contar con una conexión a internet y/o *Smartphone*.

Superado el prejuicio respecto al tema etario de los (as) usuarios (as) de tecnología, se observa que las formas tradicionales de participación, particularmente las JJ.VV., están superadas por las dinámicas y problemáticas de los (as) ciudadanos (as) en la actualidad. Las herramientas tecnológicas, por tanto, pueden permitir complementar su labor, añadiéndoles mayor efectividad en cuanto a la participación de las personas, lo que permitiría, además transparentar los procedimientos.

“Es del siglo pasado” o “no están dando el ancho” dan cuenta de que el alcance de las formas tradicionales de participación no es suficiente ni se ajusta a las necesidades actuales de los (as) vecinos (as). Las asambleas de las JJ.VV. con escasa participación, con procedimientos cuestionados en la elección de sus dirigentes o los conflictos que surgen al interior de ellas contravienen los principios planteados por Sandoval et al (2015): transparencia y acceso a la información; voluntariedad; no exclusión; equidad; reconocimiento y respeto por la diversidad; y receptividad. De esta manera, el uso de herramientas tecnológicas permitiría abrir estos espacios y dar cumplimiento a estos principios. Sin embargo, la voluntad de las autoridades, tanto municipales como vecinales, es clave para el correcto desempeño de este tipo de proyectos.

“Esto de las juntas de vecinos también es del siglo pasado, es positivo, pero creo que hay que ponerle algo de tecnología, no sé, hacerlo más masivo, porque todo queda sujeto a las personas que van a una asamblea y no todos tiene el tiempo ni las ganas, pero sí tienen la inquietud, por eso se me ocurre que pueden haber otras formas, pero bueno... Mi motivación es porque vivo aquí y me interesa participar para mejorar mi sector”
(Usuario, Recoleta [49]).

“(...) la sociedad chilena está buscando por más y mejores formas de participación, (...) las tradicionales no están dando el ancho no más po’, pero no están dando el ancho no necesariamente con la necesidad de participación política misma, sino que con los recursos y con la diversidad, digamos, de mecanismos de acceso ¿cachai? entonces en este caso el tema del internet y todo eso, el poder hacerlo online permitía, por cierto, llegar a un segmento de vecinos que el trabajo municipal tradicional no llega con ellos”
(Funcionario municipal, Recoleta [32]).

De alguna manera, de acuerdo a lo sostenido por los (as) usuarios (as) de la plataforma, el uso de las herramientas tecnológicas parece complementar el trabajo que las formas más tradicionales de participación barrial que hacen. Ahora bien, en la lógica de la complementariedad, el uso de herramientas tecnológicas no sustituye a las organizaciones vecinales. Es en ellas en las que se demuestra activamente la voluntad de participación, con presencia física:

“(...) para participar en comunidad en general, tú tienes que asistir a algún lugar [... Si] quiero participar en la junta de vecinos, tengo que ir a la junta de vecinos a hacer un tipo de compromiso (...)” (Usuaría, Santiago).

Desde el desempeño municipal, existe una apreciación similar sobre las formas de participación. De esta manera, se da a entender que los municipios siguen respondiendo a la lógica del contacto de la autoridad municipal a través de instancias tales como las asambleas, JJ.VV., consejos de la sociedad civil. Sin embargo, esta relaciones análogas son, justamente, la que los (as) usuarios (as) de la plataforma sienten de alguna manera, inaccesible. Entonces, más que la descripción sobre los canales tradicionales que las municipalidades han tenido para relacionarse con sus vecinos, parece necesario plantearse la necesidad de encontrar nuevos canales de comunicación para quienes se encuentran fuera de los primeros.

En todos los barrios, existe la sensación generalizada que el poder económico, representado en los comerciantes y locatarios de los barrios en cuestión, y el poder político, representado en los municipios, terminan por imponerse a los (as) vecinos (as). La dependencia económica de algunas de JJ.VV. de la municipalidad, por ejemplo, desvirtúa el rol fiscalizador y surge la inquietud de quienes están afuera respecto de la representación real de los habitantes del barrio en los procesos de negociación y consenso de las autoridades vecinales frente a las municipales. En un contexto en el que las JJ.VV. están cuestionadas por su legitimidad, como es el caso de las comunas de Providencia y Santiago, y donde la participación es escasa, como en el caso de Recoleta, el rol de éstas se ha desvirtuado. Terminan por asumir responsabilidades que no les corresponden y dejan de lado el rol de fiscalizador de lo que ocurre en el barrio. En este sentimiento de frustración, además, incide la escasa participación de los (as) vecinos (as), por lo que quienes asisten a las reuniones asumen una multiplicidad de funciones. En el caso de Providencia, la problemática respecto a la institucionalidad es mayor, ya que en ese sector del barrio Bellavista ni siquiera hay una JJ.VV. funcionando, debido a que existe una problemática con el Servicio Electoral, que no ha validado las últimas dos elecciones. Lo anterior ha provocado que lleven casi cuatro años sin JJ.VV. y los (as) vecinos (as) hayan buscado crear una nueva institucionalidad al margen de la existente, una Asociación de Residentes:

“(...) en vista de que no podemos tener junta de vecinos, es que necesitamos la junta de vecinos, eso nos impide tener ninguna de las regalías que nos dan las municipalidad, no podemos como se llama, llegar a tener ninguna de las cosas que son bastante interesantes, proyectos, por ejemplo, otras cosas (...) hay proyectos interesantes y no tenemos ningún acceso con la asociación que hicimos, porque había dos posibilidades: una, tener dos juntas de vecinos, cosa que no daba el ancho la cantidad de gente que vota; y la otra hacer una organización un poquito más técnica, (...) para en parte esa cuestión y esta asociación no tiene ninguna posibilidad de recibir nada, nada, nada
(Miembro asociación vecinal, Providencia).

“(...) es bien frustrante, porque haciendo hartas cosas (...), como junta de vecinos a veces nos engolosinamos y nos entusiasmos con algunas actividades, como, por ejemplo, estuvimos haciendo un curso de formación ciudadana cívica y perdemos nuestro rol” (Miembro JJ.VV., Recoleta)

El análisis de las entrevistas permite ver que los dos barrios, en sus dos comunas, presentan problemas con sus JJ.VV., ya sea en su funcionamiento, su convocatoria o su legitimidad frente al resto de su comunidad. No obstante, frente a los casos planteados, quizás el de la convocatoria sea el menos grave de todos. De esta manera, pareciera ser que el uso de la plataforma responde a factores que van más allá de estos problemas que los (as) usuarios (as) perciben en las formas tradicionales de participación. De esta manera, resulta aún más importante el trabajo con herramientas tecnológicas, que se pueda complementar a la labor de instancias más tradicionales de participación, llegando a más vecinos (as) y dando un nuevo aire a estas organizaciones. Los (as) usuarios (as) entrevistados (as) dan cuenta que el uso de la plataforma tiene relación con la conexión y con la posibilidad de ver que problemas perciben sus vecinos (as).

HE4: La respuesta institucional es lenta, por lo que afecta las expectativas creadas por el programa “Barrios en Acción” en los usuarios, quienes pertenecen a una generación permeada por la rapidez del internet.

Como ya se ha planteado, el principal producto del proyecto Barrios en Acción fue la aplicación web y aplicación móvil. Para quienes acostumbran a utilizar aplicaciones en sus *smartphones*, la inmediatez es una cuestión esencial, por lo que vincular esta tecnología a la solución de problemas sociales es complejo, puesto que la respuesta institucional requiere de más tiempo para cumplir los procedimientos establecidos. Una entrevistada da cuenta de que si bien las expectativas en el programa estaban, éstas eran acotadas, sobretodo tomando en cuenta estas dificultades. Agregó además que:

(...) si tú ves el final tampoco tenemos grandes soluciones. O sea, como que yo veo que entraron tantos reclamos y se respondieron no todos, algunos con hechos y otros que quedaron ahí, no prosperaron. (...) Yo creo que es porque no es rápido, hay cosas que no son de rápida solución, que tienen que ver con platas, que tienen que ver con proyectos. (...) Yo creo que es la realidad municipalidad no más. Es la demanda del vecino versus la realidad administrativa (Funcionaria municipal, Providencia).

La plataforma web se presentó como una herramienta donde vecinos y vecinas pudieran identificar factores relacionados con el entorno urbano de sus barrios, que alteren la sana

convivencia y permitan la ocurrencia de delitos. Al momento de la identificación, éstos reportes serían informados a la autoridad municipal competente para dar solución al requerimiento. De esta forma, el nivel de coordinación en el municipio es clave para generar una respuesta pronta y para dar proyección al programa.

De esta manera se formaron las expectativas iniciales de los (as) usuarios (as) de la aplicación, de los (as) funcionarios (as) municipales que cumplieron el rol de receptores de los reportes y de los (as) vecinos (as) invitados (as) a participar en la fase de diagnóstico de los problemas de seguridad del barrio. Sin embargo, hay que tener presente el compromiso y respuesta desigual de parte de las municipalidades respecto al seguimiento de los reporte. Esta situación, inevitablemente, debió haber afectado las expectativas iniciales de quienes participaron del proyecto. Así lo indica uno de los entrevistados que reconoce que:

“(...) lógicamente, pudo haber generado una expectativa el sitio, el mecanismo, y la herramienta, y la app, y bueno, todo el paquete que traía Barrios en Acción (...)
(Funcionario, Santiago)”.

Como plantea Gómez (2011), para que un ciudadano participe, se requiere que crea en el Gobierno en tres aspectos fundamentales: legitimidad, transparencia y eficiencia. Así, el ciudadano va a participar en la medida en que confíe que su aporte va a ser significativo y que – en este caso particular- habrá un impacto tras su reporte. Si la respuesta institucional, entonces, no satisface a un usuario es muy probable que no vuelva a reportar y exprese frustración por una expectativa incumplida. Lo anterior es corroborado por un entrevistado:

“(...) yo creo que también uno al ver el cumplimiento de lo que hace, eso te da o te afianza las ganas de seguir utilizándolo, de darle potencia” (Usuario, Providencia).

En el caso de Barrios en Acción, el porcentaje de respuesta a los reportes realizados por los (as) vecinos (as) fue de 47,5%, pese a que existía un compromiso municipal con el funcionamiento de esta herramienta.

Sin embargo, entre los (as) usuarios (as) entrevistados (as) las apreciaciones respecto al cumplimiento de las expectativas que tenían en torno al funcionamiento de Barrios en Acción difieren. Para una entrevistada, la plataforma no es tan eficiente como ella

esperaría. Sin embargo, recalca que es mucho más eficiente que ir a la municipalidad. La misma persona reconoce que realizar el reporte es bastante simple y que el tiempo de respuesta fue bajo, por lo que no duda en recomendar su uso:

“(...) probé y resultó, entonces cuando alguien me pregunta le digo llama a tal parte, manda tu “este” [reporte] porque esta cuestión resulta... Alguien que te conteste el derecho a pataleo, que ya es mucho más de lo que muchas veces consigues en este país”
(Usuaría, Santiago).

Sin embargo, otro vecino de Santiago no vio satisfechas sus necesidades, pues plantea que algunos reportes fueron contestados y otros no, además de sostener que para un funcionamiento adecuado, el proyecto debió haber estado completamente acordado y atado con la municipalidad. En el caso de otro entrevistado, también expresa que sus expectativas se cumplieron pero es cauto al reconocer que la capacidad institucional para responder a los requerimientos puede verse sobrepasada en caso de masificarse el uso de la aplicación móvil:

“(...) yo puse algo puntual y eso si se solucionó. (...) Yo creo que funciona, pero yo no sé si funcione si cien mil o diez mil personas lo usen” (Usuario, Providencia).

Las expectativas sobre la plataforma fue un tema que siempre se consideró en esta tesis. Sin embargo, el análisis de las entrevistas da cuenta que las expectativas sobre el funcionamiento de ésta recaen sobre diversas aristas: expectativa de los (as) usuarios (as) sobre la plataforma, expectativas de los (as) usuarios (as) sobre la municipalidad que recibe el reporte y expectativas de los (as) funcionarios (as) municipales respecto de la plataforma. En este sentido, hay una valoración general positiva hacia la plataforma, no así frente a la respuesta municipal:

“(...) fue absurda y todo quedó en nada, porque según ellos lo estaban viendo (...) La plataforma hizo una gestión de contacto y no sólo el contacto, sino que se atrevió a estar presente hasta que la contraparte respondió, lo cual, bueno, ya hay un mérito (Usuario, Recoleta).

“(...) no, no (hubo solución) Porque hasta el día de hoy sigue exactamente igual. Ahora, debo ser franco, no pasa todos los días, pero por lo menos una vez a la semana.”
(Usuario, Recoleta)

Respecto de las comunas, llama la atención que los (as) usuarios (as) entrevistados (as) de Recoleta se declararon insatisfechos con la respuesta del municipio, que es también con el que hubo mayores inconvenientes al momento de la puesta en marcha del programa. Paradojalmente, los (as) funcionarios (as) entrevistados (as) de Recoleta, valoran positivamente la plataforma, aunque critican el funcionamiento desde el municipio. De esta forma, si bien ellos se muestran satisfechos, consideran que los (as) vecinos (as) no deben estarlo, pues la plataforma satisface las necesidades del municipio, que es conocer los requerimientos de los (as) ciudadanos (as) y pero no responde con un acercamiento y respuesta oportuna.

Una de las principales resistencias que manifestaron los (as) funcionarios (as) municipales previo a la ejecución del proyecto, fue el temor que la plataforma se transformara en un muro de los lamentos, que se llenara de requerimientos que serían incapaces de controlar. Por este motivo, una funcionaria reconoció que las expectativas eran mayores, al menos en la Municipalidad de Providencia. Se recibieron menos reportes de los esperados, generando una sensación de tranquilidad. Otro funcionario del mismo municipio califica la experiencia con Barrios en Acción como:

“(...) no muy intensa, nosotros la usamos un par de veces, no llegamos a generar estrategias o a reflexionar en torno a lo que ocurría en la comuna con la plataforma, en parte porque la mayoría de los reportes no llegaba por ahí, llegaba por nuestra plataforma de Oficina de Atención al Vecino, y porque siento que había mucha preocupación como en las capacidades tecnológicas de la plataforma y no tanto en la usabilidad que le pueden dar los usuarios (...)” (Funcionario, Providencia).

La evaluación general de los (as) usuarios (as) tiene más relación con la valoración de la herramienta en cuanto permite dar a conocer de manera pública las inquietudes de los (as) vecinos (as) y con el seguimiento que se le hace a los reportes. En este aspecto, las expectativas de los (as) usuarios (as) tienen menos que ver con la capacidad de solucionar el problema y más con la capacidad de ser un espacio en el cual ser escuchado y considerado.

“(...) hizo ruido, no creo que las cosas se solucionen en seis meses, no se solucionó, pero sí hizo ruido y sirvió a que la gente supiera que puede denunciar (...) Es para el derecho

a pataleo y para que uno diga, ya mire estoy pataleando y digan ya señora no siga pataleando porque fuimos” (Usuaría, Santiago).

En cambio, hacia y desde los municipios, las expectativas estaban puestas en la capacidad de la plataforma de canalizar las inquietudes vecinales y la capacidad de los municipios de dar respuesta a ellas. Existe un reconocimiento expreso que la burocracia municipal entorpece la respuesta que pueda darse desde la institucionalidad. Por otra parte, desde los municipios se admite que los (as) usuarios (as) también tienen que ejercer presión mediante los reportes, para que éstos se vean obligados a actuar sobre los requerimientos de los ciudadanos. Es decir, no basta con “patalear” con una vez.

CAPÍTULO 5. CONCLUSIONES

La presente tesis se inicia con una pregunta de investigación respecto a las características que tiene la comunidad al momento de gestionar su seguridad a través de herramientas tecnológicas. A fin de responder dicha pregunta, se dio inicio a un proceso de investigación que buscó analizar la participación de la comunidad en la gestión de la seguridad a través de herramientas tecnológicas, a partir del caso local del programa “Barrios en Acción” y su herramienta web y aplicación móvil.

Los hallazgos en este proceso dan cuenta que la participación está lejos de ser una, no sólo en su concepción teórica, sino que también en el entendimiento de quienes participan en las distintas instancias existentes. En el año 2004, el Informe del PNUD sobre el poder decía respecto de la sociedad civil que la acción colectiva autónoma no es algo que surja mágicamente por el mero hecho de la existencia de la asociatividad. Más aún, sostiene que no hay de hecho diferencias sustantivas entre quienes participan activamente en organizaciones sociales y quienes no lo hacen (PNUD Chile, 2004). Esto pareciera seguir presente de alguna manera en los barrios investigados. Sin embargo, quienes participan activamente no parecen estar advertidos de estos criterios. Uno de los temas más recurrentes en las entrevistas fue el nivel de compromiso que tienen con el barrio quienes participan de las instancias tradicionales de asociaciones vecinales frente a quienes no lo hacen. Si bien existe una crítica interna a la labor que desempeñan, ésta no es suficiente para entender las motivaciones y compromiso de quienes deciden participar a través de otros mecanismos existentes.

Una situación similar sucede a nivel municipal con el surgimiento de nuevas “ventanas de atención al vecino”. Simplemente, no saben cómo manejarlas. En los tres casos presentados se manifiesta una cierta resistencia y temor a esta nueva ventana: ¿cuántos reportes recibiremos? ¿Podremos hacernos cargo de esos reportes? ¿Qué pasa si son más de los que somos capaces de responder? Este tipo de preguntas genera una suerte de temor, aún mayor, que enfrentarse a una J.J.VV. indignada por algún motivo particular. ¿Por qué? Porque están acostumbrados a trabajar con las J.J.VV. Éstas han sido tradicionalmente el canal de comunicación que han tenido los municipios con sus distintos

barrios. Conocen a sus dirigentes, conocen a quienes los componen y éstos últimos, los conocen a ellos. De la misma manera funcionan con sus Oficinas de Atención al Vecino (OIRS u OAVI dependiendo del municipio).

Esta situación da cuenta de lo amenazante que un proyecto desde la sociedad civil puede resultar. No obstante estos temores transversales, el análisis presentado anteriormente revela que estos miedos se enfrentan de maneras diferentes en los distintos municipios.

No es novedoso plantear que un funcionamiento óptimo de una herramienta de este tipo tiene mucho que ver con la respuesta que encuentra en su contraparte. Las expectativas en este proyecto fueron variadas de parte de los (as) usuarios (as), pero no de los municipios. Al respecto, cabe resaltar que la ejecución del proyecto “Barrios en Acción” siempre contempló la necesidad de que los municipios participaran en su ejecución, pero nunca se consideraron las expectativas municipales en el proyecto. Este es un tema importante, pues como ha quedado expuesto en la investigación, tiene directa relación con la respuesta municipal a la ejecución del proyecto.

La realización de “Barrios en Acción” y el desarrollo de este trabajo, permiten observar que la participación en las primeras etapas de ejecución fue mayor para los municipios de Recoleta y Santiago. Sin embargo, en la etapa de funcionamiento de la plataforma, Recoleta reportó menos que Santiago y Providencia. Aun así, sus respuestas fueron acusos de recibo. De esta manera, la participación en los distintos barrios varió en las distintas etapas de ejecución del proyecto.

Sería plausible sostener que la participación posterior tuvo directa relación con el compromiso demostrado por los municipios con el proyecto. Sin embargo, la alta participación de Santiago frente al mayor compromiso de Providencia, da cuenta que en estos fenómenos hay más factores involucrados. Ciertos factores que surgieron con relativa importancia a lo largo de las entrevistas fueron el acceso a internet, y la confianza en el tipo de herramienta presentada.

No obstante, contemplando que la gran mayoría de los (as) usuarios (as) reportó más de una vez, pareciera ser que lo que pesó más en el funcionamiento de la plataforma, desde los (as) usuarios (as), fue la respuesta que recibieron desde los municipios. Desde los

municipios de Providencia y Santiago hubo respuestas, envío de inspectores municipales y retroalimentación a los (as) usuarios (as). A pesar que el nivel de compromiso que tenían con el proyecto fue dispar, no estuvo en juego el compromiso con el (la) vecino (a). No es posible decir lo mismo de Recoleta, donde el bajo compromiso con el proyecto, quedó reflejado en la respuesta (o no respuesta) al vecino (a).

El año 2006, años antes de la masividad del Wi-Fi y del boom de Facebook y otras redes sociales en Chile, internet ya era concebido como una herramienta democratizadora (PNUD Chile, 2006). Se le reconocía como un espacio de igualdad –más allá de la limitante del acceso-, como un espacio de generación de oportunidades, de control ciudadano y como un espacio de participación. La plataforma www.BarriosEnAccion.cl parece ajustarse especialmente a las últimas dos características propuestas por el PNUD.

Como espacio de control, la plataforma permite de igual manera, tanto a usuarios, funcionarios (as) municipales y curiosos ver qué y cuántos reportes se han hecho, cuándo se han hecho y si han recibido respuesta desde el municipio. En el ámbito de la participación, se apela a la posibilidad de generar debate, participación, opinión, e interacción. Es decir, si bien no asegura el empoderamiento de quienes hacen uso de ella, sí ofrecen nuevas posibilidades de acción y participación.

De esta manera, se convierte en una herramienta con un gran potencial fiscalizador si su uso fuera masivo. No es de extrañar entonces, algunas de las resistencias municipales que recibió. No obstante, es también una herramienta con un gran potencial territorial para uso municipal, pues su uso permitiría la colaboración de los (as) vecinos (as) en la creación de mapas de conflictos potenciales. Este es el fin que persigue como herramienta de seguridad vecinal. Tanto miembros de las JJ.VV. como los (as) usuarios (as) de la plataforma parecen comprender, que la construcción de la seguridad vecinal es un asunto que va más allá de la dotación de Carabineros en sus barrios. Comprenden que hay elemento preventivo, que tiene que ver con las condiciones que el barrio ofrece a sus vecinos (as). No obstante, difieren en la forma en la que esa construcción es llevada a cabo, y en algunos casos, cuestionan la forma que otros usan para ello.

El Informe PNUD 2006 advierte sobre las resistencias y temores que internet presentaba en la sociedad civil, tanto organizada como no organizada. En este trabajo, a esos temores se suma el de las autoridades frente a la posibilidad de control y de desborde su capacidad real de acción. De esta manera, es posible observar que el panorama, en cuanto a percepción, no ha variado mayormente en los últimos años, a pesar del gran desarrollo que han presentado las herramientas tecnológicas y de la masificación del acceso a internet en los últimos 10 años.

En definitiva, la ejecución del proyecto obvió un asunto que a la larga resultó fundamental para su funcionamiento. Esto es, la redistribución de los poderes locales y la resistencia que ésta genera en quienes lo ejercen.

Tal como fue planteado en las primeras páginas de esta investigación, el involucramiento de la sociedad civil en los asuntos públicos es un elemento fundamental del fortalecimiento de la democracia. Lo que está en juego en estas disputas, es la generación de canales distintos y diversos para la incorporación de nuevos intereses, y la manera en que éstos puedan ser articulados y representados.

De esta manera, uno de los desafíos que la situación actual plantea a las políticas públicas en general y a las de seguridad en particular, es cómo fortalecer a aquellos que están fuera de los primeros sin convertirse en una amenaza para aquellos que sí están dentro del muro de la política municipal. Uno de los elementos que los (as) usuarios (as) de la plataforma destacaron, era el hecho que se enfocaba en el cuidado de elementos que favorecían la prevención del delito y fomentaban la calidad de vida de sus barrios. Es decir, se concentraba en los detalles considerados factores de riesgo para la población, concertando la acción de los (as) usuarios (as) en las causas, - éste último, un elemento esencial de las políticas públicas de seguridad eficaces.

En este aspecto, algo que resaltó esta investigación es que aquellas personas que se encuentran fuera de los canales de comunicación clásicos con su municipio, no lo están porque no sientan un compromiso con su barrio o con lo que sucede con su entorno. Más bien, lo que dan cuenta los resultados es que son personas que han intentado y utilizado esos canales y que frente a la insatisfacción de la respuesta de éstos, han buscado otras

instancias para hacer llegar sus inquietudes. Tal como sostiene el Informe PNUD 2004, la construcción colectiva encuentra dificultades en los condicionantes individuales que la determinan. Sin embargo, estos individuos han sido capaces de sortear estos condicionantes en algunos casos, para convertir su acción individual en una que busca tener un impacto colectivo. Piensan en ellos, sin dudas, pero también están pensando en los demás.

A diferencia de los canales tradicionales entre municipios y barrios y quienes los usan, los (as) usuarios (as) la herramientas tecnológicas – en este caso, la plataforma y aplicación móvil www.BarriosEnAccion.cl -, ven en ellas un potencial democratizador, en tanto éstas informan, generan contenidos alternativos y articulan redes virtuales que eventualmente, podrían concretarse en la realidad (PNUD Chile, 2006). No obstante están conscientes de sus limitaciones, prefieren concentrarse en su potencial. Por el contrario, quienes tienden a mirarlas con recelo y temor, se concentran más en sus limitaciones.

El desafío de las políticas públicas -en general y de seguridad en particular- con herramientas tecnológicas pareciera seguir marcado por la necesidad de generar confianzas –a todo nivel- respecto de las capacidades y alcances de dichas herramientas. El presente trabajo ha dejado de manifiesto la existencia de vecinos (as) que buscan espacios para canalizar sus demandas vecinales respecto a su seguridad y a la calidad de vida en su barrio. A nivel local, hay sin duda un trabajo pendiente sobre las formas de organización vecinal, la insuficiencia con la que están llevando a cabo esa labor frente a los municipios y viceversa, y, más grave aún, el poco espacio que están dispuestos a ceder para la realización de esa tarea. Por último, cabe replantearse que se entiende hoy por participación comunitaria en un mundo que dispone cada vez más de herramientas individuales. En suma, ¿cómo construir comunidad en un mundo de aparatos tecnológicos individuales?

BIBLIOGRAFÍA

Bello-Montes, C. (2012). Nuevos desafíos de los cuerpos policiales en un mundo globalizado.

Bresciani, L. (2006). Del conflicto a la oportunidad: participación ciudadana en el desarrollo urbano. *Urbano* , 14-19.

Candina, A. (2006). Comunidad y Seguridad: una guía para la prevención a nivel local. 61. Santiago, Chile: CESC.

Castells, M. (2005). *La sociedad red*. España: Alianza Editorial.

Corporación Ciudad Viva. (Junio de 2016). Informe de Seguimiento a los Reportes de la Plataforma "Barrios en Acción". Santiago, Chile.

Crawford, A. (1998). *Crime Prevention and Community Safety: Politics, Policies and Practices*. London: Longman.

Dammert, L., & Lunecke, A. (2004). *La prevención del delito en Chile. Una visión desde la comunidad*. Santiago: CESC/ INAP Universidad de Chile.

Dammert, L., Valenzuela, C., Silva, A., Vargas, P., & Vergara, M. (2015). *Innovación Tecnológica para la Seguridad en América Latina*. Universidad de Santiago. Santiago: USACH/ Motorola Solutions Foundation.

Dammert, L. (2010). Violencias, crimen e inseguridad en América Latina. Desafíos para la democracia. In L. Dammert, *Violencia e Inseguridad Ciudadana en las Américas* (pp. 193-221). Lima: El Virrey.

De la Puente, P., & Torres, E. (2000). Seguridad Ciudadana y Prevención del Delito: Un análisis crítico de los modelos y estrategias contra la criminalidad. *Revista de Estudios Criminológicos y Penitenciarios* (1), 21-73.

Fernández, L. (Octubre de 2006). ¿Cómo analizar datos cualitativos? *Buttleí LaRecerca* , 1-13.

FixMyStreet- Press Briefing . (Marzo de 2014). *My Society* . Recuperado el 20 de Mayo de 2016, de <https://www.mysociety.org/files/2014/03/FixMyStreet-pressbriefing.pdf>

Fundación Paz Ciudadana. (2015). *Diagnóstico de la delincuencia y la violencia en Chile*. Fundación Paz Ciudadana. Santiago: Fundación Paz Ciudadana; BID.

Gómez, C. (2011, Marzo). *Seguridad pública y participación ciudadana*. Distrito Federal, México.

Gómez, J., Vidal, E., Alcócer, M., Alarcón, J., & Ijurra, A. (2013). *El capital social comunitario como herramienta para la seguridad ciudadana: Alarmas comunitarias en Peñalolén*. Santiago: UCSH.

Grez Aldana, J. F. (2010). *Industria de seguridad privada en perspectiva comparada. Desempeño económico y gobernabilidad como factores clave en el crecimiento del sector*. Santiago: Fundación Paz Ciudadana.

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la Investigación* (6a edición ed.). EE.UU.: Mc Graw Hill Education.

I. Municipalidad de Recoleta. (s.d.). *Descripción General*. From I. Municipalidad de Recoleta: <http://www.recoleta.cl/comuna/>

I. Municipalidad de Providencia. (s.d.). *Nuestra Historia*. From I. Municipalidad de Providencia: <http://www.providencia.cl/la-comuna/historia>

I. Municipalidad de Santiago. (s.d.). *Historia*. From I. Municipalidad de Santiago: <http://www.municipalidaddesantiago.cl/categorias/home/la-comuna/historia>

López, M. (2011 йил Octubre). *La seguridad: una construcción local y participativa*. From Comunidad y Prevención: <http://comunidadyprevencion.org/wp/?p=338>

Lunecke, A. (2014). *El "súper hábit de tecnocracia" y el "déficit de política": El desarrollo de las políticas de seguridad ciudadana en Chile*. Santiago: CED.

Mella, O. (1998). *La naturaleza y orientaciones teórico-metodológicas de la investigación cualitativa*. CIDE.

Mella, O. (1998). *La naturaleza y orientaciones teórico-metodológicas de la investigación cualitativa*. CIDE.

Ministerio Secretaría General de la Presidencia. (2015). *Cuenta Pública: Participación Ciudadana*. From Ministerio Secretaría General de la Presidencia: <http://cuentaparticipacion.msgg.gob.cl/>

OpenStreetMap Chile. (2016). *Open Street Map*. Recuperado el 4 de Junio de 2016, de <http://www.openstreetmap.cl/>

PNUD Chile. (2004). *Desarrollo Humano en Chile- 2004: El poder: ¿para qué y para quién?* Programa de Naciones Unidas para el Desarrollo. Santiago: PNUD.

PNUD Chile. (2006). *Desarrollo Humano en Chile- 2006: Las nuevas tecnologías: ¿un salto al futuro?* PNUD. Santiago: PNUD.

PNUD Chile. (1998). *Desarrollo Humano en Chile-1998: Las paradojas de la modernización*. PNUD. Santiago: PNUD.

PorMiBarrio. (Julio de 2016). *PorMiBarrio*. Recuperado el 9 de Julio de 2016, de <http://pormibarrío.uy/stats>

Prince, A., & Jolías, L. (2011). Las TIC y su relación con la Seguridad Ciudadana: un marco de análisis a la problemática.

Sandoval, C., Sanhueza, A., & Williner, A. (2015). *La planificación participativa para lograr un cambio estructural con igualdad. Las estrategias de participación ciudadana en los procesos de planificación multiescalar*. CEPAL. Santiago: CEPAL.

Sierra, F. (2009). Cultura solidaria, medios de información y participación ciudadana. Notas sobre la mediación local y las políticas de integración social en España. *Perspectivas de la comunicación* , 2 (1), 124-137.

Silva, A. (2016). *Informe final: Proyecto FNSP14- IGT-23 Participación Ciudadana en la identificación de problemas de seguridad urbana en la Región Metropolitana* www.BarriosEnAcción.cl. Corporación Ciudad Viva, Santiago.

Subsecretaría de Prevención del Delito. (Mayo de 2016). *ENUSC 2015. Resultados País*. Recuperado el 20 de Junio de 2015, de <http://www.seguridadpublica.gov.cl/media/2016/05/Presentaci%C3%B3n-ENUSC-2015.pdf>

Tudela, P. (2008). Componentes para el diseño e implementación de políticas de seguridad: valoración de la experiencia internacional. *Revista Estudios Policiales* (2), 41-59.

Tudela, P. (2007). *Conceptos y orientaciones para políticas de seguridad ciudadana*. Santiago: CIDEPOL.

Tudela, P. (Abril de 2010). La gestión de la seguridad pública: lecciones y tareas para el éxito. *Seminario Internacional "Seguridad Pública -Un desafío político en América Latina"* . Santiago, Chile: Fundación Paz Ciudadana.

Tudela, P. (Octubre de 2002). *La seguridad ciudadana como un espacio de actuación de las políticas sociales. Desde un marco de acción hacia el diseño y aplicación de prácticas exitosas orientadas a la superación de los factores de riesgo social*.

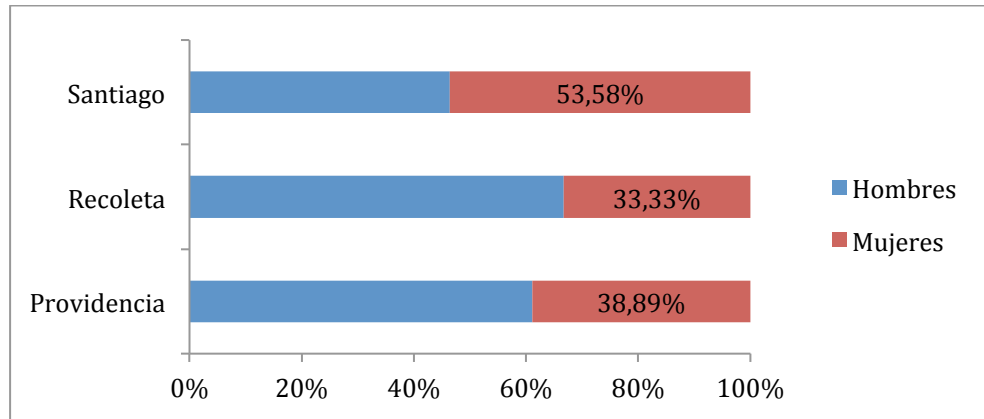
Yacuzzi, E. (2005). El Estudio de Caso como metodología de investigación: Teoría, mecanismos causales, validación. Argentina.

Zavaleta B., J., & Bielefeld A., A. (Junio de 2013). Los retos de la seguridad ciudadana. *Estudios de Seguridad y Defensa* , 91-113.

ANEXOS

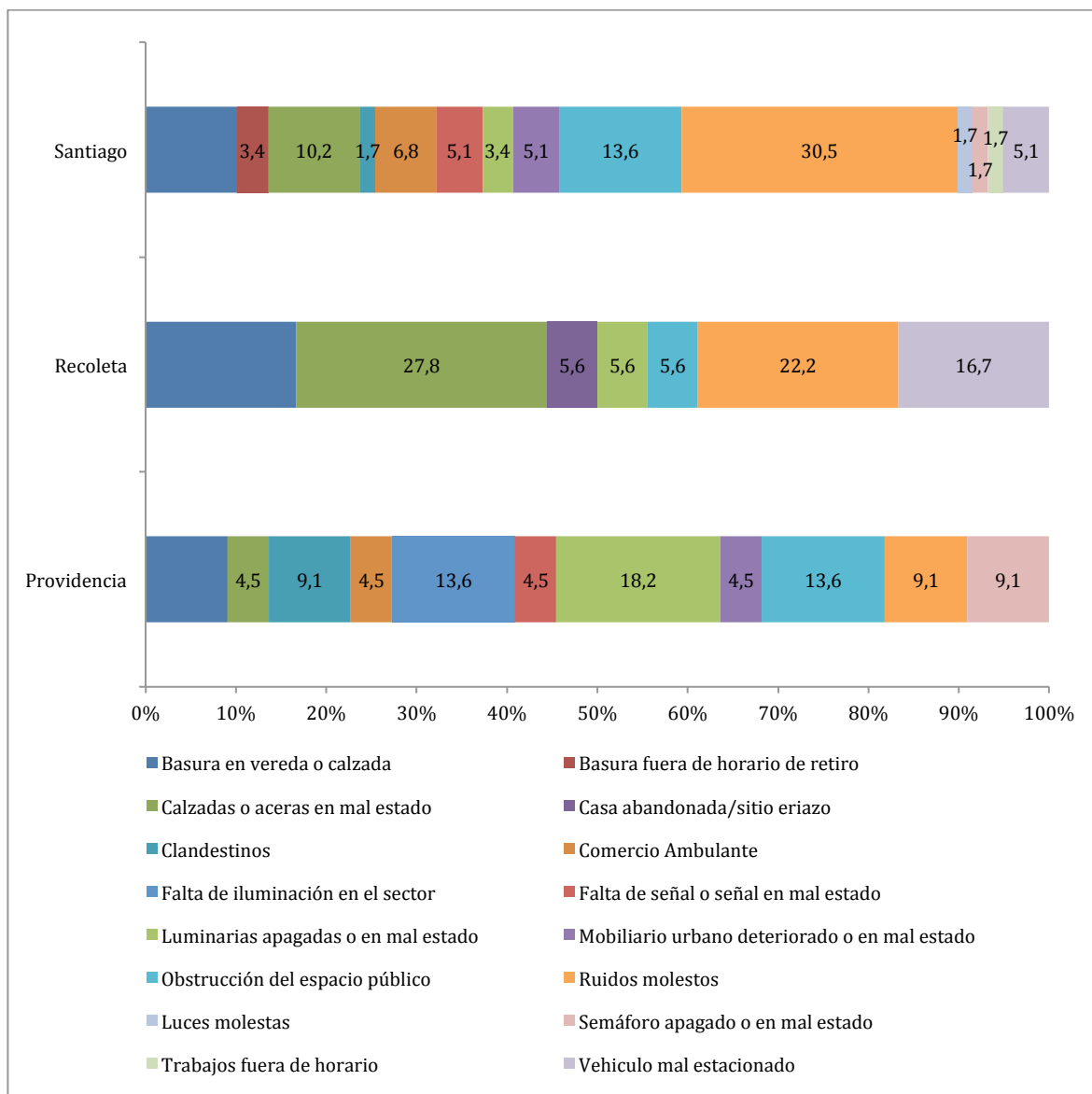
I. Usuarios y reportes de la plataforma

Gráfico 4: Sexo de los usuarios, por comuna



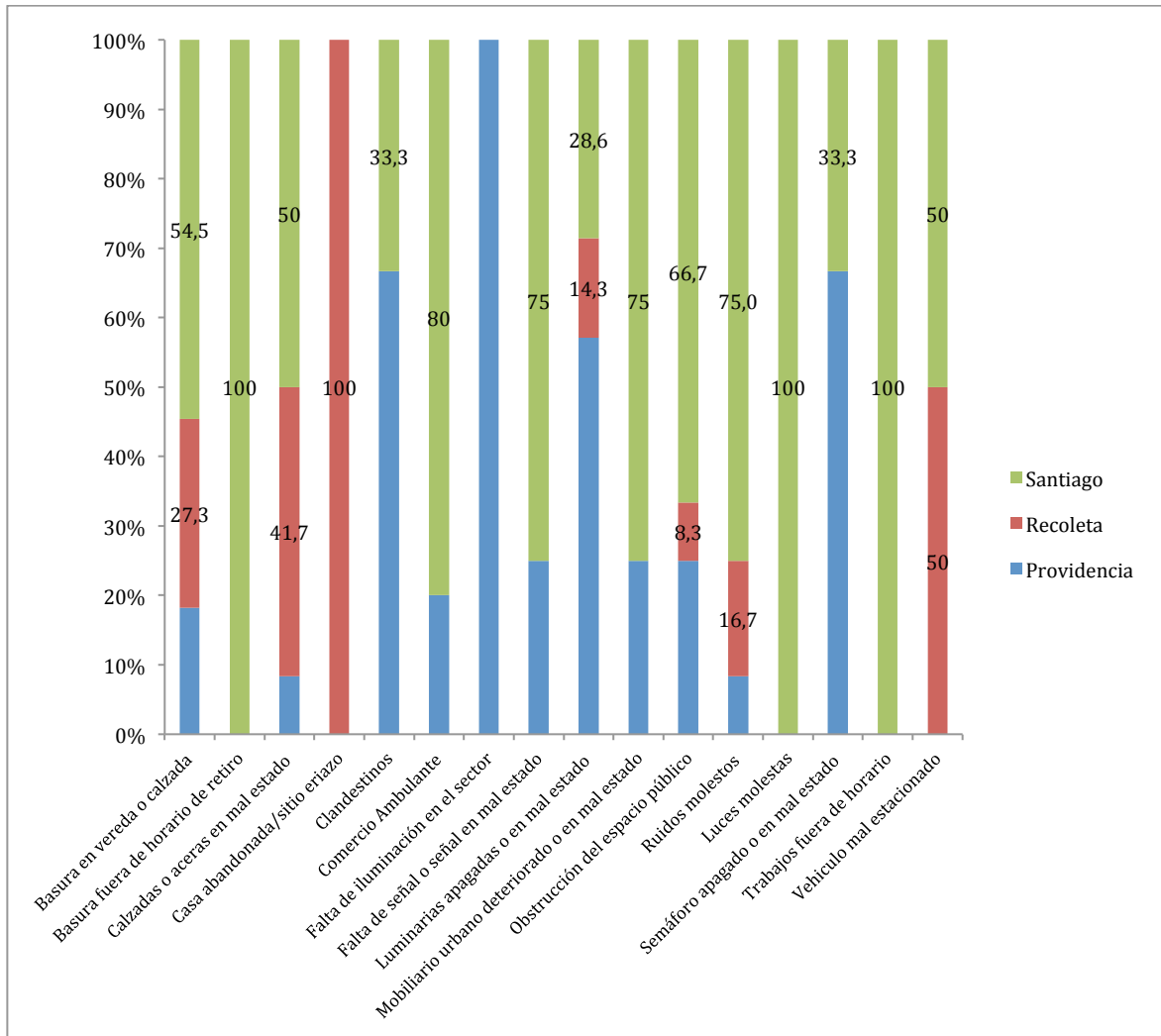
Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de (Corporación Ciudad Viva, 2016).

Gráfico 5: Porcentaje de reportes según categoría, respecto del total de reportes de la comuna.



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de (Corporación Ciudad Viva, 2016).

Gráfico 6: Porcentaje de reportes según la comuna, respecto del total de reportes de la categoría



Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de (Corporación Ciudad Viva, 2016).

Tabla 2: Reportes de los usuarios de Barrios en Acción, por categoría y por comuna

Categoría de reporte	Providencia	Recoleta	Santiago	Total
Basura en vereda o calzada	2	3	6	11
Basura fuera de horario de retiro	0	0	2	2
Calzadas o aceras en mal estado	1	5	6	12
Casa abandonada/sitio eriazo	0	1	0	1
Clandestinos	2	0	1	3
Comercio Ambulante	1	0	4	5
Falta de iluminación en el sector	3	0	0	3
Falta de señal o señal en mal estado	1	0	3	4
Luminarias apagadas o en mal estado	4	1	2	7
Mobiliario urbano deteriorado o en mal estado	1	0	3	4
Obstrucción del espacio público	3	1	8	12
Ruidos molestos	2	4	18	24
Luces molestas	0	0	1	1
Semáforo apagado o en mal estado	2	0	1	3
Trabajos fuera de horario	0	0	1	1
Vehículo mal estacionado	0	3	3	6
Total	22	18	59	99

Fuente: Elaboración propia a partir de los datos de (Corporación Ciudad Viva, 2016).

II. Consentimiento informado

Consentimiento Informado

Yo _____,

RUT _____, acepto participar en la entrevista, comprendiendo que lo referido en este contexto será transmitido a través de una tesis para optar al título profesional de Socióloga escrita para profesores de la Universidad de Chile. A lo largo de este proceso se resguardarán sus datos personales de manera absolutamente confidencial, pudiendo asignarle un nombre ficticio para estos efectos.

El material que se genere en esta evaluación será analizada por la profesional a cargo de la investigación y su supervisora de tesis y, se publicará en formato de memoria.

La grabación será utilizada única y exclusivamente para el análisis y desarrollo del proyecto de tesis, la información revelada en las grabaciones no será difundida o utilizada para algún otro propósito.

Si en el curso del proceso, Ud. considera pertinente retirarse de la investigación, podrá realizarlo sin perjuicio y especificación de causa alguna.

Firma

Santiago, ____ de _____ de 2016.

III. Pauta de Entrevista

Funcionarios Municipales

1. ¿Existe una estrategia municipal respecto del uso de aplicaciones tecnológicas a nivel de vecinos?
2. ¿Cómo toman en cuenta este tipo de iniciativas?
3. ¿Considera las aplicaciones tecnológicas como una herramienta vecinal? ¿Por qué o por qué no?
4. Respecto del caso particular de Barrios en Acción, ¿Funciona de acuerdo a sus expectativas?
5. ¿Qué esperaban de la aplicación y cómo ha funcionado en la realidad?
6. ¿Ha habido interacción con los usuarios de la aplicación?
7. ¿Cómo ha sido esa interacción?
8. ¿Qué le falta (o sobra) a la aplicación para ser una herramienta vecinal que sirva a los intereses tanto de los vecinos como de la municipalidad?
9. En relación al ordenamiento de la municipalidad, ¿le parece que los reportes siguen un camino que ofrece respuestas a los requerimientos de los vecinos?
10. En su opinión, ¿aportan las herramientas tecnológicas a la solución del problema de intervención (u otro)? ¿Por qué o por qué no?

Miembros de JJ.VV. o Asociaciones Vecinales

1. ¿Es usted un usuario regular de aplicaciones o plataformas colaborativas?
¿Cuáles?
2. ¿Usó usted la plataforma/aplicación Barrios en Acción?
3. En caso de respuesta anterior afirmativa: De acuerdo a su experiencia de usuario, ¿qué fortalezas y qué debilidades identifica en la plataforma/aplicación?
Me podría comentar respecto del tipo de respuesta que esperaba a su reporte y contrastarla con la respuesta que obtuvo.
4. ¿Siente que la herramienta ha permitido dar solución a algún problema comunitario?
5. ¿Siente que esta es una herramienta que le permita participar de su vida en comunidad? ¿Por qué o por qué no?
6. Tanto la plataforma como la aplicación son herramientas individuales, ¿siente que se genera comunidad a partir de estas herramientas colaborativas?
7. ¿Considera que este tipo de herramientas es complementaria a otras instancias de participación más tradicionales, como las Juntas de Vecinos?
8. ¿Crees que es una herramienta que funciona? ¿Por qué?
9. A usted, personalmente, ¿le interesa que esta herramienta tenga un potencial comunitario?

Usuarios de la aplicación

1. ¿Es usted un usuario regular de aplicaciones o plataformas colaborativas?
¿Cuáles?

2. ¿Es vecino o transita por la zona donde hizo el reporte? (Si no es vecino: ¿se consideras parte de ese barrio?).
3. ¿Cómo se enteró de la plataforma?
4. ¿Qué lo motivó a usar la plataforma/aplicación Barrios en Acción?
5. Me podría comentar respecto del tipo de respuesta que esperaba a su reporte y contrastarla con la respuesta que obtuvo.
6. De acuerdo a su experiencia de usuario, ¿qué fortalezas y qué debilidades identifica en la plataforma/aplicación?
7. ¿Siente que la herramienta ha permitido dar solución a algún problema comunitario?
8. ¿Es miembro activo de alguna instancia de participación vecinal?
9. ¿Por qué sí o por qué no?
10. ¿Qué lo impulsó a participar en la plataforma?
11. El problema que reportó, ¿sentía que era un problema que lo molestaba a ud. o que afectaba a la comunidad?
12. ¿Qué sintió al hacer reporte?
13. ¿Siente que esta es una herramienta que le permita participar de su vida en comunidad? ¿Por qué o por qué no?
14. Tanto la plataforma como la aplicación son herramientas individuales, ¿siente que se genera comunidad a partir de estas herramientas colaborativas?
15. ¿Considera que este tipo de herramientas es complementaria a otras instancias de participación más tradicionales, como las Juntas de Vecinos?
16. ¿Cree que es una herramienta que funciona? ¿Por qué?
17. En su experiencia de usuario, ¿qué considera usted que la falta (o sobra) a la herramienta para que sirva a los intereses tanto de los vecinos como de la municipalidad?
18. A ud. personalmente, ¿le interesa que esta herramienta tenga un potencial comunitario?