



UNIVERSIDAD DE CHILE
FACULTAD DE CIENCIAS FÍSICAS Y MATEMÁTICAS
DEPARTAMENTO DE INGENIERÍA INDUSTRIAL

**DISEÑO DE UN MODELO TRANSVERSAL DE PREVENCIÓN Y
SEGURIDAD COMUNITARIA PARA LA MUNICIPALIDAD DE
SANTIAGO**

**TESIS PARA OPTAR AL GRADO DE MAGÍSTER EN GESTIÓN Y
POLÍTICAS PÚBLICAS**

JEANNETTE VIVIANA FACUSE SAAVEDRA

PROFESOR GUÍA:

JERKO JURETIĆ DÍAZ

MIEMBROS DE LA COMISIÓN:

MAURICIO OLAVARRIA GAMBI

CLAUDIO CANTILLANA JIMÉNEZ

SANTIAGO DE CHILE

2024

**RESUMEN DE LA TESIS PARA OPTAR AL
GRADO DE: Magíster en Gestión y Políticas
Públicas
POR: Jeannette Viviana Facuse Saavedra
FECHA: 2024
PROFESOR GUIA: Jerko Juretić Díaz**

DISEÑO DE UN MODELO TRANSVERSAL DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD COMUNITARIA PARA LA MUNICIPALIDAD DE SANTIAGO

Debido a la exposición cotidiana de la comunidad a situaciones de violencia y criminalidad, la municipalidad de Santiago decide abordar estos fenómenos desde intervenciones más integrales, que permitan un abordaje multisectorial y preventivo. La Dirección de Prevención y Seguridad Comunitaria de la Municipalidad de Santiago, a través de su departamento de Gestión y Seguridad Comunitaria, decide diseñar un modelo transversal de prevención y seguridad comunitaria orientado al fortalecimiento de la cohesión social y la percepción de seguridad.

Para la elaboración de esta propuesta, primero fue necesario caracterizar los desafíos actuales de Santiago, como una comuna céntrica, patrimonial y diversa; los datos disponibles en materia de criminalidad y percepción de inseguridad de la comuna y contextualizar esta propuesta en el marco de la gestión local de la seguridad.

El diseño del modelo implicó un aprendizaje conceptual, relacionado con los tipos de prevención, los alcances del concepto de seguridad comunitaria, la percepción de inseguridad, la cohesión social y, las implicancias del enfoque de transversalización e intersectorialidad de la seguridad. Específicamente para comprender las dimensiones de la percepción de seguridad y de la cohesión social se utilizan estudios a nivel nacional e internacional, que aportan con una propuesta de operacionalización de estos conceptos.

Por otro lado, para un diseño coherente y aplicable en la comuna de Santiago, se realizó un levantamiento y análisis documental de fuentes secundarias, que permitió conocer los lineamientos estratégicos y prioridades institucionales, realizar un levantamiento de los principales problemas comunitarios presentes en los territorios y analizar la oferta programática disponible. Esta última información permitió diseñar un modelo compuesto por 4 componentes: 1) capacidad preventiva, 2) espacios públicos para un buen vivir, 3) atención vecinal y 4) fortalecimiento institucional para la transversalidad. A su vez, estos componentes integran distintas estrategias, en coherencia con las dimensiones priorizadas para el abordaje de la cohesión social y los factores que determinan la percepción de seguridad, que son el foco estratégico de esta propuesta. Por último, un elemento central en este modelo fue el diseño de una estrategia específica para la aplicación del concepto de transversalización de la seguridad comunitaria, un desafío que implica alinear el discurso con la acción, reconociendo las capacidades, recursos y el potencial que tiene la conformación de las alianzas estratégicas.

Tabla de contenido

INTRODUCCIÓN	1
1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA	3
1.1 SANTIAGO, DESAFÍOS DE UNA COMUNA CÉNTRICA, PATRIMONIAL Y DIVERSA ..	3
1.2 CRIMINALIDAD Y PERCEPCIÓN DE INSEGURIDAD.	5
1.3 GESTIÓN LOCAL DE LA SEGURIDAD	9
2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN Y OBJETIVOS	14
2.1 PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN	14
2.2 OBJETIVO GENERAL.....	14
2.3 OBJETIVOS ESPECÍFICOS	14
3. MARCO CONCEPTUAL	14
3.1 PREVENCIÓN Y TIPO DE ESTRATEGIAS	14
3.2 PERCEPCIÓN DE SEGURIDAD CIUDADANA	17
3.3 COHESIÓN SOCIAL.....	20
3.4 TRANSVERSALIZACIÓN E INTERSECTORIALIDAD.....	25
4. DISEÑO METODOLÓGICO	28
4.1 ENFOQUE METODOLÓGICO.....	28
4.2 TÉCNICAS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN.....	29
4.3 PROCESO DE DISEÑO DEL MODELO TRANSVERSAL	29
5. RESULTADOS DEL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN	30
5.1 LINEAMIENTOS ESTRATÉGICOS Y PROGRAMÁTICOS RELEVANTES	30
5.2 IDENTIFICACIÓN DE LOS PRINCIPALES PROBLEMAS COMUNITARIOS.....	32
5.3 REGISTRO DE LAS PRINCIPALES GESTIONES COMUNITARIAS	35
6. MODELO TRANSVERSAL DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD COMUNITARIA	36
6.1 ENFOQUES ORIENTADORES.....	37

6.2	OBJETIVO	39
6.3	PROCESOS ESTRATÉGICOS.....	39
6.4	DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y PREVENCIÓN COMUNITARIA	42
6.5	INSTANCIAS INTERINSTITUCIONALES	43
6.6	PRIORIZACIÓN DE DIMENSIONES QUE ORIENTAN EL MODELO	44
6.7	COMPONENTES DE INTERVENCIÓN	47
6.8	DESCRIPCIÓN DE LAS ESTRATEGIAS DE INTERVENCIÓN	55
6.9	SEGUIMIENTO Y EVALUACIÓN DE RESULTADOS A CORTO PLAZO	73
7.	CONCLUSIONES	81
	BIBLIOGRAFÍA	86

Índice de tablas

TABLA 1: FRECUENCIA Y TASA DE CASOS POLICIALES DMCS 2021 -2022	6
TABLA 2: FACTORES DETERMINANTES DE LA PERCEPCIÓN SUBJETIVA DE TEMOR	18
TABLA 3: FACTORES PROTECTORES DE LA PERCEPCIÓN SUBJETIVA DE TEMOR	19
TABLA 4: BARRIOS DE LA COMUNA DE SANTIAGO	32
TABLA 5: PRIORIZACIONES DE DIMENSIONES	45

Índice de ilustraciones

ILUSTRACIÓN 1: ORGANIGRAMA DE LA DIRECCIÓN DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD COMUNITARIA	12
ILUSTRACIÓN 2: DIMENSIÓN HORIZONTAL DE LA COHESIÓN SOCIAL	22
ILUSTRACIÓN 3: OPERACIONALIZACIÓN DE LA DIMENSIÓN VERTICAL DE LA COHESIÓN SOCIAL	23
ILUSTRACIÓN 4: INTENSIDADES DE LA ACCIÓN INTERSECTORIAL	27
ILUSTRACIÓN 5: ORGANIGRAMA DEPARTAMENTO DE GESTIÓN Y PREVENCIÓN COMUNITARIA	43
ILUSTRACIÓN 6: COMPONENTES MODELO TRANSVERSAL DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD COMUNITARIA	47
ILUSTRACIÓN 7: ESTRATEGIAS DEL COMPONENTE CAPACIDAD PREVENTIVA	48
ILUSTRACIÓN 8: ESTRATEGIAS DEL COMPONENTE ESPACIOS PÚBLICOS PARA UN BUEN VIVIR	50
ILUSTRACIÓN 9: ESTRATEGIAS DEL COMPONENTE ATENCIÓN VECINAL	51
ILUSTRACIÓN 10: ESTRATEGIAS DEL COMPONENTE FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	52
ILUSTRACIÓN 11: ESQUEMA GENERAL DEL MODELO TRANSVERSAL	53
ILUSTRACIÓN 12: MODELO TRANSVERSAL Y TEORÍA DE CAMBIO	54
ILUSTRACIÓN 13: PASOS ESTRATEGIA FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL	68

Índice de gráficos

GRÁFICO 1: TASA ANUAL DMCS 2018-2022	5
GRÁFICO 2: FRECUENCIA DE HOMICIDIOS EN LA COMUNA DE SANTIAGO 2005-2022	7
GRÁFICO 3: FRECUENCIA DE VIOLENCIA INTRAFAMILIAR EN LA COMUNA DE SANTIAGO 2021-2022	8
GRÁFICO 4: REQUERIMIENTOS COMUNITARIOS DISTRIBUIDOS POR BARRIO DURANTE EL AÑO 2022	33
GRÁFICO 5: LOS 10 REQUERIMIENTOS COMUNITARIOS MÁS FRECUENTES	34
GRÁFICO 6: TIPO DE GESTIONES TERRITORIALES REALIZADAS DURANTE EL AÑO 2022 ..	35
GRÁFICO 7: DISTRIBUCIÓN BARRIAL DE LAS GESTIONES TERRITORIALES	36

INTRODUCCIÓN

La prevención del delito y el temor se encuentra dentro de la agenda global, como una prioridad en el diseño de estrategias nacionales de seguridad debido a la rápida evolución del fenómeno y sus efectos negativos en la calidad de vida de los ciudadanos. En el año 2015, los estados miembros de la Organización de las Naciones Unidas (ONU) generaron una propuesta de 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) mediante los cuales se pretende alcanzar nuevos estándares de desarrollo. Específicamente, sobre la prevención del delito, se pueden identificar 3 objetivos que abordan esta temática: el ODS 5: “Igualdad entre los géneros y el empoderamiento, la prevención de la violencia contra las mujeres y la trata. Sistema de justicia con perspectiva de género; el ODS 11: “Ciudades inclusivas, seguras, resilientes y sostenibles” y el ODS 16: “sociedades pacíficas y no excluyentes, incluyendo la prevención del delito y la promoción de sistemas más eficaces, justos y humanos”. La importancia que asume este tema a nivel internacional permite que los países miembros adopten diversas estrategias y medidas desde el ámbito nacional, regional y local, para abordar las necesidades más comunes y relevantes identificadas en los territorios.

En nuestro país es indiscutible que el fenómeno de la violencia y la comisión de delitos es un problema social prioritario, que con el tiempo ha implicado un desafío cada vez más urgente, en especial para los gobiernos locales. La percepción y demanda de mayor seguridad por parte de los ciudadanos; el alineamiento de las fuerzas políticas para abordar este problema público y el diseño de soluciones materializadas en planes, medidas y/o acciones específicas, han determinado la apertura de una ventana de oportunidad para que este tema sea parte de la agenda municipal. Asimismo, la visibilidad que adquiere esta problemática a nivel social y la frecuencia con la que estos fenómenos se exponen a través de los medios de comunicación también promueve su mantención en la agenda pública local, pese a los cambios de gobierno o nuevos ciclos políticos.

Existe consenso respecto a que las instituciones policiales y de justicia criminal no pueden enfrentar de forma integral los problemas relacionados con la violencia y la delincuencia, debido a que son fenómenos multicausales y multidimensionales. Los gobiernos tanto a nivel central como local han puesto énfasis en la necesidad de enfrentar el problema de la seguridad ciudadana mediante políticas públicas que combinen el control policial con la prevención social y comunitaria. De esta forma, en el ámbito de la seguridad surgen actores relevantes, como los gobiernos locales y las comunidades. Específicamente, las municipalidades son instituciones que tienen un contacto directo con la comunidad, lo cual les permite estratégicamente conocer en mayor profundidad sus problemáticas y liderar procesos de transversalización de las políticas destinadas a la prevención.

La exposición cotidiana de la comunidad a situaciones de violencia y criminalidad genera una mayor exigencia ciudadana por mejores condiciones de seguridad, demanda que es recibida por

los municipios, quienes con mayor o menores recursos y capacidades deben dar una respuesta o al menos avanzar en aquellos ámbitos de acción que son de su competencia, para contribuir a cumplir con la expectativa de la ciudadanía.

Por ello, los gobiernos locales deben desempeñar un rol activo en el diagnóstico, diseño e implementación de estrategias para dar respuesta efectiva a estas necesidades, bajo un actuar integral, que reconozca la complejidad, revalorice la participación y diversidad de actores existentes, bajo estructuras relacionales que potencien la acción en red (horizontal y multinivel). La seguridad tiene relación con el desarrollo inclusivo y la existencia de diversos factores de riesgo de un problema que es multicausal. Se requiere de una detección colectiva de necesidades, vulnerabilidades y capacidades, promover soluciones integrales sobre la base de instituciones fortalecidas y una mejora en la coordinación de diversos actores involucrados en esta problemática.

Por otro lado, desde un enfoque de prevención y seguridad comunitaria, la comunidad es concebida como un actor corresponsable en la seguridad pública, relevante en la formación de redes locales y, un agente de cambio fundamental para el diseño, implementación y evaluación de estrategias preventivas. Como describe Dammert & Lunecke (2004) respecto a las políticas vinculadas a la participación de la comunidad:

“El incremento de la victimización y del temor ha llevado en años recientes a implementar programas que buscan disminuirlos mediante un cambio en las relaciones de la ciudadanía con las instituciones policiales y el fortalecimiento de los lazos sociales intracomunitarios. Tales políticas vinculadas con la participación de la comunidad en la prevención del delito han sido llamadas “innovadoras” ya que buscan una forma alternativa para abordar el problema de la criminalidad, en contraste con aquellas medidas que ponen énfasis exclusivo en el accionar del sistema de justicia criminal”. (p.18)

Bajo este contexto, se presenta a continuación una Actividad Formativa Equivalente (AFE) que permitirá apoyar a la Municipalidad de Santiago en el proceso de diseño de un modelo transversal de prevención y seguridad comunitaria, orientado a la cohesión social y la percepción de seguridad, como dos elementos innovadores y estratégicos para intervenir en los territorios.

Es importante tener presente que esta administración local asume por el periodo 2021- 2024. Por lo tanto, durante el proceso de diseño fue necesario reconocer y potenciar aquellas estrategias preventivas más relevantes que se encuentran en desarrollo y a su vez, proponer acciones que desde el ámbito institucional sean pertinentes para cumplir con los resultados esperados en esta materia, bajo una estructura que facilite su funcionamiento.

El desafío es diseñar una estrategia municipal piloto que promueva la coordinación interna, el compromiso y la búsqueda de objetivos comunes para el abordaje de la prevención a nivel

comunal. Al respecto, la municipalidad de Santiago cuenta con el liderazgo político y la capacidad de convocar y coordinar el proceso de diseño y la ejecución de iniciativas de prevención y seguridad comunitaria.

1. ANTECEDENTES Y JUSTIFICACIÓN DE LA PROPUESTA

A continuación se presentan antecedentes que permiten conocer la comuna de Santiago, como capital regional y centro político-administrativo; la situación de criminalidad y percepción de inseguridad que dan cuenta del complejo escenario en materia de seguridad que enfrenta la administración local y una aproximación al concepto de gestión local de la seguridad, especificando las condiciones y desafíos en las que se encuentra actualmente el municipio de Santiago. Todos estos antecedentes permiten comprender la importancia de la propuesta de diseño del modelo transversal de prevención y seguridad comunitaria.

1.1 Santiago, desafíos de una comuna céntrica, patrimonial y diversa

La comuna de Santiago se ubica en el sector central de la ciudad y es parte de la provincia de Santiago de la Región Metropolitana. Tiene una superficie de $22,4 \text{ km}^2$, limitando al norte con las comunas de Recoleta, Independencia y Renca; al oriente con Providencia y Ñuñoa; al sur con San Miguel, Pedro Aguirre Cerda y San Joaquín y al poniente con Quinta Normal y Estación Central. Esta comuna reúne los principales poderes administrativos, políticos, culturales y de transporte de la región metropolitana. Es sede de las principales agencias de gobierno, del poder judicial, cuenta con una importante infraestructura comercial, servicios de salud y educación, parques, lugares culturales y de entretenimiento.

Asimismo, destaca no solo por la diversidad de zonas o inmuebles históricos, sino que también por las zonas típicas declaradas, como el barrio Matta Sur, los Barrios París y Londres, Lastarria, Santa Lucía, Plaza del Mulato Gil, Parque Forestal, Dieciocho, Yungay, Brasil y Concha y Toro, Plaza de Armas, la Bolsa, Casonas de la Calle República, el Club Hípico, el Parque O'Higgins, Conjunto Virginia Opazo, pasajes Lucrecia Valdés, Adriana Cousiño, entre otros. El valor patrimonial de Santiago es un generador de oportunidades para el desarrollo comunal y un desafío en materia de conservación (deterioro y uso inadecuado), dinamización y rescate de la identidad local. En este proceso se debe contemplar a la comunidad, sus prácticas socioculturales y la importancia de la recuperación de espacios públicos, entendidos como bienes sociales, urbanos y económicos, superando con esto el alcance acotado o restringido de políticas que solo se centran en la valoración del patrimonio edificado.

Por otro lado, según los resultados del CENSO 2017 realizado por el Instituto Nacional de Estadísticas, la comuna de Santiago tiene una población total de 404.497 habitantes (51% hombres y 49% mujeres), distribuidos en 193.628 viviendas y con una densidad poblacional de $17.485,2 \text{ hab./ km}^2$, cifra superior a la densidad observada en la región metropolitana (462,0

hab./ km^2) y a nivel nacional (8,77 hab./ km^2). Es la tercera comuna más poblada del país, antecedida por la comuna de Puente Alto y Maipú.

El proceso de renovación urbana iniciado desde la década de los 90 e impulsado por el auge inmobiliario, si bien ha contribuido al repoblamiento comunal y a dar respuesta a la demanda habitacional, presenta externalidades negativas debido a que los proyectos inmobiliarios (principalmente edificaciones de mayor altura, departamentos de uno o dos ambientes o tipo estudio) han densificado los espacios, generando problemas de congestión vehicular, pérdida del asoleamiento y, una tendencia a la residencia temporal, lo cual determina el desarraigo y dificultades para el desarrollo e integración social.

Otro desafío en materia de integración social está relacionado con la diversidad y heterogeneidad cultural presente en la comuna, ya que según el Plan de Desarrollo Comunal 2014-2023 de la Municipalidad de Santiago, en el proceso de construcción de las comunidades “se observa un aumento de las expresiones de intolerancia entre los residentes, en torno a dicha heterogeneidad cultural, principalmente ligado a la falta de conocimiento y desconfianza entre vecinos, que genera estereotipos que los alejan e impactan directamente en la cohesión social de la comunidad”. (p.99)

Profundizando en las problemáticas que se desarrollan ante la diversidad cultural, las estadísticas del proceso migratorio dan cuenta de la complejidad y desafío que involucra para esta comuna el abordar la inclusión social, considerando los acelerados cambios sociales y el perfil de los grupos vulnerables.

El Instituto Nacional de Estadísticas - INE y el Servicio Nacional de Migraciones (2022) han realizado estimaciones acerca de la cantidad de personas extranjeras residentes en Chile nacidas en el extranjero o con nacionalidad extranjera que son residentes habituales o han solicitado algún permiso de residencia en nuestro país. Al 31 de diciembre de 2021, a nivel nacional, se estima que en Chile residen 1.482.390 personas extranjeras, de las cuales 744.213 son hombres y 738.177 mujeres. Las personas extranjeras residentes en el país provienen principalmente de Venezuela (30,0%), Perú (16,6%), Haití (12,2%), Colombia (11,7%) y Bolivia (8,9%). La región metropolitana concentra la mayoría de la población extranjera (61,3%) y la comuna de Santiago es la que presenta la mayor cantidad, con 226.103 personas.

El ingreso de nuevos habitantes a la comuna producto de la migración, desafía las políticas locales en materia de seguridad, integración e inclusión de esta población a la realidad social, cultural, política y económica del país. Es importante fomentar la interculturalidad y garantizar los derechos de las personas migrantes a través del acceso a los servicios públicos y de protección social. Comprender la transformación territorial de una comuna a partir de los procesos migratorios, resulta relevante debido a que los barrios se perciben cambios y tensiones sociales, sean producidos por las actividades económicas de los migrantes, las nuevas

expresiones culturales o simplemente, el fenómeno adquiere visibilidad social mediante la apropiación y uso de los espacios públicos, entre otros.

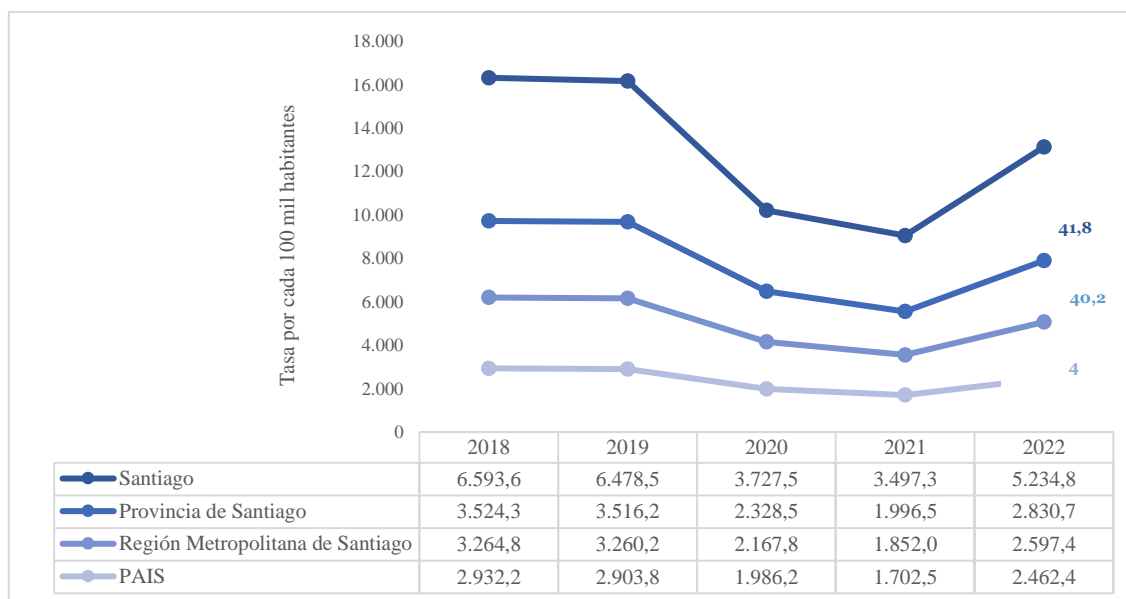
1.2 Criminalidad y percepción de inseguridad.

Aumento en la comuna de Santiago de los delitos de mayor connotación social

Uno de los indicadores para medir el estado de la seguridad en nuestro país es la tasa de delitos de mayor connotación social¹ (DMCS) conocidos por las policías (Carabineros de Chile y Policía de Investigaciones de Chile), que contempla detenciones por flagrancia y denuncias formales realizadas por la ciudadanía. Al respecto, según los datos extraídos del Centro de Estudios y Análisis del Delito de la Subsecretaría de Prevención del Delito, durante el año 2022 nuestro país presenta un crecimiento del 44,6% respecto del año 2021.

En el caso, particular de la comuna de Santiago, la variación aumenta en un 49,7%, cifra superior a la variación a nivel país, respecto a la provincia de Santiago (41,8%) y el resultado de la región metropolitana (40,2%).

Gráfico 1: Tasa anual DMCS 2018-2022



Fuente: Elaboración propia en base a las estadísticas comunales 2005-2022 extraídas del Centro de Estudios y Análisis del Delito – CEAD, de la Subsecretaría de Prevención del Delito.

¹ Los Delitos de Mayor Connotación Social surgen por consenso entre el Ministerio del Interior de Chile, Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones de Chile, para monitorear el estado delictivo del país y fortalecer el desarrollo de políticas públicas para abordar la criminalidad más frecuente y de mayor impacto mediático. Este concepto agrupa los delitos de robos, hurtos, lesiones, homicidios y violación.

Si bien, los datos obtenidos durante el año 2022 son menores que los registrados el año 2018, entre el año 2021 y 2022 se aprecia un considerable aumento en este tipo de delitos. Asimismo, Santiago es la tercera comuna a nivel nacional con mayor tasa de casos policiales por delitos de mayor connotación social, correspondiente a 5.234,8 casos por cada 100 mil habitantes, antecedida por la comuna de Sierra Gorda en la región de Antofagasta con 13.116,6 casos por cada 100 mil habitantes y la comuna de Providencia perteneciente a la región metropolitana con 6.992,7 casos por cada 100 mil habitantes.

Aumento robos en la comuna de Santiago en el año 2022 respecto al año 2021

El robo con violencia o intimidación es un delito considerado como de alta gravedad, por sus consecuencias en la víctima y la comunidad, especialmente para aquellos ciudadanos que residen en sectores más pobres.

En la comuna de Santiago, los delitos que más aumentan en el año 2022 respecto al año 2021, son el *robo por sorpresa (84,1%)* y el *robo con violencia e intimidación (83,2%)*.

Tabla 1: Frecuencia y tasa de casos policiales DMCS 2021 -2022

Robos DMCS	2021		2022		% Variación tasa
	Frecuencia	Tasa c/100 mil	Frecuencia	Tasa c/100 mil	
<i>Robo por sorpresa</i>	3.129	604,9	5.869	1113,6	84,1
<i>Robo con violencia o intimidación</i>	3.212	620,9	5.993	1137,2	83,2
Robo de accesorios u objetos de o desde vehículo	2.670	516,2	3.435	651,8	26,3
Robo en lugar no habitado	1.054	203,8	1.334	253,1	24,2

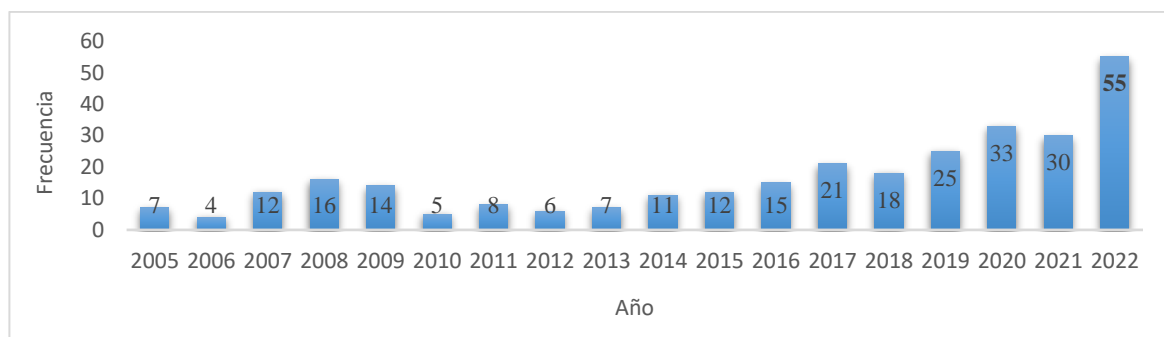
Robo en lugar habitado	386	74,6	488	92,6	24,1
Robo de vehículo motorizado	1.512	292,3	1.805	342,5	17,2

Fuente: Elaboración propia en base a las estadísticas comunales 2005-2022 extraídas del Centro de Estudios y Análisis del Delito – CEAD, de la Subsecretaría de Prevención del Delito.

Aumento sostenido de homicidios en la comuna de Santiago

El homicidio es uno de los principales indicadores para medir los niveles de violencia de un país. En la comuna de Santiago se registra un crecimiento sostenido desde el año 2012, alcanzando en el año 2022 el mayor número de casos policiales registrados de toda la serie histórica (55 casos).

Gráfico 2: Frecuencia de homicidios en la comuna de Santiago 2005-2022



Fuente: Elaboración propia en base a las estadísticas comunales 2005-2022 extraídas del Centro de Estudios y Análisis del Delito – CEAD, de la Subsecretaría de Prevención del Delito.

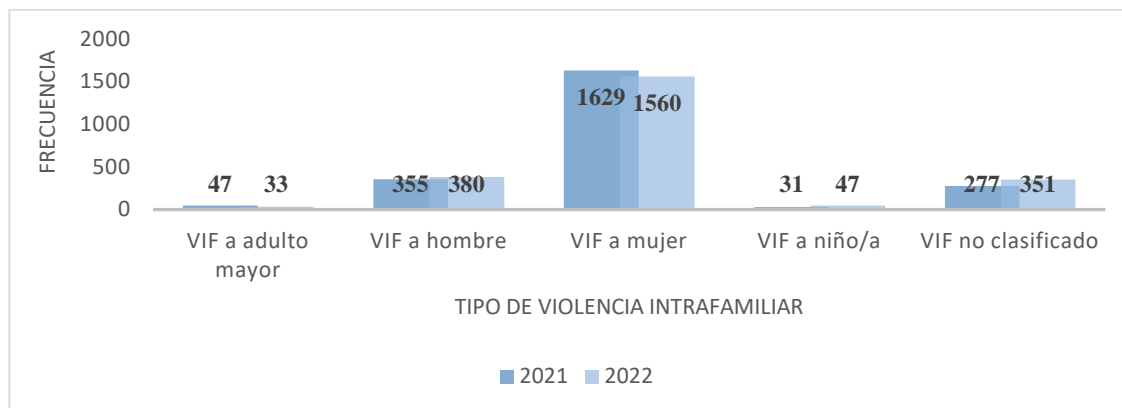
Los homicidios son nuevos focos de criminalidad asociadas a bandas delictuales que cometen estos delitos principalmente en la vía pública como una forma de control informal. El barrio Yungay y Franklin son los sectores más afectados por este tipo de hechos delictuales.

Preocupa a las autoridades locales la exposición de la comunidad frente estos actos de violencia y el uso habitual de armas de fuego. El municipio de Santiago ha solicitado la colaboración de distintos organismos vinculados a la seguridad para avanzar en el desarrollo de políticas más integrales y sostenidas en el tiempo, que permitan una eficiente persecución del delito y a partir de estos avances, abordar el problema de la inseguridad que afecta a estos barrios.

Violencia intrafamiliar afecta principalmente a mujeres

En términos generales, la violencia intrafamiliar en la comuna de Santiago mantiene una cifra similar de casos entre el año 2021 y 2022. El año 2021 se registran en total 2.339 casos y en el año 2022, 2.371. Un dato importante es que la violencia intrafamiliar afecta principalmente a mujeres, alcanzando un 66% del total de los casos registrados el año 2022 (1560).

Gráfico 3: Frecuencia de violencia intrafamiliar en la comuna de Santiago 2021-2022



Fuente: Elaboración propia en base a las estadísticas comunales 2005-2022 extraídas del Centro de Estudios y Análisis del Delito – CEAD, de la Subsecretaría de Prevención del Delito.

Santiago, una comuna debilitada por el temor

La dimensión subjetiva de la seguridad o el temor hacia la delincuencia es uno de los principales problemas sociales que enfrenta nuestro país, posicionándose como la principal preocupación ciudadana.

Chile es un país donde difieren considerablemente los niveles de victimización (seguridad objetiva) respecto de la percepción de temor. Según el último informe de resultados de la aplicación a nivel nacional de la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana (ENUSC) elaborado por la Subsecretaría de Prevención del Delito del Ministerio del Interior y Seguridad Pública (2022), destaca que, durante el año 2021, mientras la victimización de hogares por algún delito de mayor connotación social disminuye 2,3 puntos porcentuales, la percepción de inseguridad aumenta 2,6 puntos porcentuales. Específicamente, durante el año 2020 el 84,3% de las personas afirmó que la delincuencia aumentó en el país y esta percepción aumenta durante el año 2021, alcanzando un 86,9%.

La Subsecretaría de Prevención del Delito aplicó el año 2016 encuestas comunales en 74 comunas del país, priorizadas en el marco del programa Plan Comunal de Seguridad Pública. Con esta iniciativa se mejoró la representatividad y precisión de los datos en comparación con la ENUSC, al pasar de 250 a 1.000 encuestas por comuna en promedio.

Específicamente, se indagó sobre victimización, denuncia, incivildades, percepción de inseguridad, medidas de seguridad, vínculos sociales, participación y evaluación de política pública. La comuna de Santiago fue una de las 31 comunas priorizadas en la región metropolitana y en un resumen ejecutivo elaborado por la Subsecretaría de Prevención del Delito (2016) es posible identificar los siguientes resultados en materia de percepción de inseguridad:

- El primer problema que afecta a la comuna de Santiago es la delincuencia (36%). El resultado es un 6% más alto que el promedio registrado en la zona de la región metropolitana (30%). En segunda posición se encuentra el tráfico de drogas (20%) y luego, el consumo de drogas (9%).
- Sobre la evolución de la delincuencia en el último año, las personas entrevistadas consideran que la delincuencia aumentó (74%), cifra más alta que el resultado obtenido a nivel de zona (70%).
- Las 3 principales fuentes de información sobre delincuencia son: experiencia personal (30%), programas de noticias en televisión (25%) e información de otras personas, tales como amigos, vecinos, conocidos (18%).
- La principal causa de la delincuencia en la comuna es atribuida al consumo de drogas o alcohol en plazas y espacios públicos (27%), seguido del tráfico de drogas (22%) y la mala calidad de educación en las escuelas (12%).
- Los paraderos de locomoción colectiva (73%), seguido del terminal de buses (67%) y plazas y parques (60%) son los lugares que los entrevistados han experimentado la mayor sensación de inseguridad en la comuna. Asimismo, cuando ya está oscuro, la sensación de inseguridad es mayor esperando el transporte público (73%) seguido de un 69% caminando solo por su barrio.

1.3 Gestión local de la seguridad

Como se señaló anteriormente, la gestión local de la seguridad está fundada en el reconocimiento de que esta institucionalidad conoce con mayor profundidad los problemas de seguridad de los territorios y tiene acceso a información relevante, condiciones que permiten identificar con precisión los factores de riesgos y recursos tanto institucionales como comunitarios a nivel local, para diseñar soluciones que impacten en las problemáticas y permitan una mejora en la calidad de vida en los territorios.

El Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana (2017) de la Universidad de Chile, define gestión local de la seguridad como:

“Conjunto de procesos, actividades, funciones, estrategias, programas e iniciativas destinadas a la prevención del delito y la violencia, donde existen recursos humanos, financieros y administrativos, que son gestionados por los gobiernos locales, con la colaboración y cooperación de actores dentro y fuera del municipio. Entendemos prevención del delito y la violencia como toda acción orientada a evitar que el delito ocurra, promoviendo y fortaleciendo la seguridad no sólo a través del sistema formal de justicia criminal, sino que también a través de la promoción e implementación de estrategias integrales que involucran a los diferentes sistemas informales de prevención, y en especial el rol de los gobiernos locales y las comunidades”. (p.17)

Para implementar una gestión local de la seguridad en primera instancia es necesario definir, establecer y luego, fortalecer una institucionalidad adecuada para estos fines. En este sentido, un hito que marca un avance relevante en materia de descentralización y fortalecimiento del rol de los gobiernos locales fue la tramitación de la Ley 20.965, que permite la creación de Consejos y Planes Comunales de Seguridad Pública (2016). A través de esta Ley se modifica la ley N° 18.695, orgánica constitucional de Municipalidades, reemplazándose la letra j) del artículo 4, permitiendo que los gobiernos locales asuman:

“j) El desarrollo, implementación, evaluación, promoción, capacitación y apoyo de acciones de prevención social y situacional, la celebración de convenios con otras entidades públicas para la aplicación de planes de reinserción social y de asistencia a víctimas, así como también la adopción de medidas en el ámbito de la seguridad pública a nivel comunal, sin perjuicio de las funciones del Ministerio del Interior y Seguridad Pública y de las Fuerzas de Orden y Seguridad”. (p.1)

Bajo la responsabilidad de la administración local se fija la elaboración, aprobación, ejecución y evaluación del plan comunal de seguridad pública, un instrumento de planificación y gestión que, fija las orientaciones y medidas en materia de seguridad. La planificación de la gestión en seguridad, con un enfoque territorial e intersectorial, se transforma en un recurso valioso para lograr la prevención de los delitos, incivildades, violencias e inseguridades priorizados en cada comuna. Asimismo, la acción focalizada y preventiva del Plan Comunal permiten el diseño y ejecución acciones asociadas a la organización comunitaria, la prevención social, la prevención situacional y la intervención urbana, entre otros.

Las autoridades locales están facultadas para crear el cargo de director de Seguridad Pública, quien tiene la labor de coordinar directamente la planificación, ejecución, seguimiento y evaluación de los Planes Comunales de Seguridad Pública. La inclusión de la seguridad y particularmente, la prevención del delito y las violencias en la estructura municipal representa un avance significativo para que, con los recursos existentes y conscientes de las limitaciones

propias de cada institución, los gobiernos puedan especializarse en esta temática y diseñar estrategias transversales, integrales e innovadoras.

Por otro lado, esta ley permitió la creación del Consejo Comunal de Seguridad Pública, un órgano consultivo en materia de seguridad pública a nivel comunal y una instancia de coordinación interinstitucional que por Ley tiene la función de efectuar, a petición del alcalde o del concejo municipal, el diagnóstico del estado de situación de la comuna en materia de seguridad pública; emitir opinión en la elaboración del Plan Comunal de Seguridad Pública y, las ordenanzas en materia de convivencia vecinal y seguridad pública comunal; realizar apoyo técnico y seguimiento a las medidas o proyectos contemplados en el Plan Comunal, entre otros.

Los cambios en la estructura municipal a partir de la priorización de la temática de prevención y seguridad como una línea estratégica municipal, finalmente implica un desafío en materia de gestión y de instalación de un proceso político de cambio, como afirma Mohor Bellalta, Fernández Soto, & Arriagada Hernández (2018):

“La seguridad no se constituye solo como un departamento, dirección o secretaría en la administración del gobierno local, sino como un tema que cruza prácticamente todos sus ámbitos de acción, tales como educación, salud, planificación, recuperación de espacios públicos, y que requiere de una estructura que dé soporte a la estrategia, de una mirada de consenso respecto de lo que se entiende por un entorno seguro, de un líder que conduzca el proceso de cambio y la estrategia y de un equipo técnico competente que traduzca esos lineamientos en acciones concretas y sensibles a las necesidades y recursos existentes en la comunidad, sobre la lógica de la coproducción y la eficacia colectiva”. (p.33)

En base a esta nueva institucionalidad y los desafíos en materia de gestión antes descritos, la municipalidad de Santiago ha avanzado en este proceso, constituyendo el año 2014 el Consejo Comunal de Seguridad Pública, posteriormente elaboró un diagnóstico comunal de seguridad, que permitió el diseño e implementación de un Plan de Seguridad Pública, a través del cual se definieron prioridades y acciones específicas asociadas a la prevención y seguridad comunal.

Recientemente, en el año 2022 el municipio aprobó una Política Comunal de Seguridad, que tiene como misión “contribuir a mejorar la calidad de vida de las vecinas y vecinos de la comuna entregando para ello servicios orientados a la prevención y atención, en coordinación con comunidades e instituciones público-privadas para fomentar la coproducción de seguridad en los barrios de Santiago”. En este documento además de entregar enfoques y lineamientos técnicos, define iniciativas y acciones que son prioritarias para abordar las necesidades de la comuna en estas materias. Se destacan 4 importantes ejes estratégicos: prevención socio-comunitaria; innovación en servicios operativos; atención y orientación jurídica vecinal; y coordinación y articulación interinstitucional. Desde una perspectiva transversal, en la Política Comunal de Seguridad se encuentra la labor del Consejo Comunal de Seguridad Pública y las prioridades establecidas en el Plan Comunal de Seguridad Pública.

Específicamente en cuanto a la estructura orgánica y grado de especialización de la gestión, la municipalidad de Santiago comprometida con el abordaje preventivo de la seguridad, mediante el Decreto N°0831/2022, reemplaza formalmente el nombre de la dirección de seguridad vecinal y resguardo por la dirección de prevención y seguridad comunitaria, crea el departamento de prevención y seguridad comunitaria y, reorganiza los departamentos existentes tal como se refleja en la ilustración 1. Estos cambios se justifican por la necesidad de implementar en el municipio un enfoque más preventivo en materia de seguridad, reconociendo los recursos comunitarios y la relevancia de la participación de las comunidades, entre otros.

Ilustración 1: Organigrama de la Dirección de Prevención y Seguridad Comunitaria



Fuente: elaboración propia en base al nuevo organigrama municipal, versión actualizada según reglamento N°314/2022.

La dirección de prevención y seguridad comunitaria declara como objetivo “mejorar la calidad de vida de los vecinos y vecinas, contribuyentes y usuarios y usuarias de la comuna, por medio de la co-producción de la seguridad, incorporando la participación de las comunidades en la promoción de los factores protectores del delito y la disminución de factores de riesgo, en coordinación con los organismos centrales encargados de la seguridad pública y persecución del delito, para entregar respuestas acordes a las características y necesidades comunales y de los barrios”.

En virtud de este desafío institucional, el departamento de gestión y prevención comunitaria contribuye a consolidar esta nueva visión de la seguridad a nivel local, aportando con el diseño de un modelo de intervención en prevención comunitaria, que otorgue lineamientos técnicos y metodológicos para dar cumplimiento a las siguientes funciones aprobadas por la Municipalidad de Santiago (2022):

1. Proponer e implementar estrategias barriales de prevención de delitos e incivildades, con perspectiva de género, con la activa participación de organizaciones de la sociedad civil, vecinos y vecinas, usuarios y usuarias de la comuna, contribuyendo así a recuperar la vida de barrio y el correcto destino y uso de los espacios públicos comunitarios.
2. Gestionar las instancias de coordinación interinstitucional, tales como el Consejo Comunal de Seguridad Pública, mesas de trabajo y convenios de colaboración entre otros, para el desarrollo y cumplimiento de la estrategia de prevención comunitaria.
3. Atender los requerimientos vecinales en materia de seguridad, generando instancias de participación y formación comunitaria para el desarrollo de iniciativas vecinales de prevención.
4. Orientar la intervención territorial de los servicios de seguridad operativa de la dirección y de la red municipal, junto con las instituciones del Consejo Comunal de Seguridad Pública, para la prevención de delitos e incivildades visibilizadas por las comunidades.
5. Gestionar la instalación de gestores comunitarios en el territorio, para fomentar la cogestión de soluciones autogestionadas a las problemáticas de seguridad y convivencia.
6. Generar reportes periódicos de las actividades generadas por el departamento de gestión y prevención comunitaria.

Considerando la nueva estructura municipal y, los lineamientos estratégicos con los que ya cuenta la administración para impulsar la prevención en la comuna (política, diagnóstico y plan comunal de seguridad), es que resulta pertinente y necesario plasmar estos desafíos en un modelo transversal de prevención y seguridad comunitaria, que otorgue lineamientos, enfoques y estrategias y, de forma transversal, permita la movilización y compromiso de otras áreas municipales, instituciones y la propia comunidad frente a este propósito común.

2. PREGUNTA DE INVESTIGACIÓN Y OBJETIVOS

2.1 Pregunta de investigación

Considerando la exposición cotidiana de la comunidad a situaciones de violencia y criminalidad: *¿Qué dimensiones de la cohesión social y la percepción de seguridad deben ser priorizadas para fortalecer las estrategias en materia de prevención y seguridad comunitaria, desde un lineamiento institucional transversal y centrado en los recursos de las propias comunidades?*

2.2 Objetivo general

Diseñar un modelo transversal de prevención y seguridad comunitaria orientado al fortalecimiento de la cohesión social y la percepción de seguridad.

2.3 Objetivos específicos

- a) Identificar los principales requerimientos comunitarios que se presentan en los territorios de la comuna de Santiago y gestiones comunitarias lideradas por el departamento de gestión y prevención comunitaria.
- b) Priorizar las principales dimensiones de la cohesión social y factores determinantes de la percepción de seguridad que orientarán el diseño del modelo transversal de prevención y seguridad comunitaria.
- c) Proponer una estrategia institucional para la transversalización de la prevención y seguridad comunitaria al interior de la municipalidad de Santiago, vinculada a aquellas áreas relacionadas a la prevención y seguridad comunitaria, que permita la identificación de capacidades, recursos y la generación de alianzas estratégicas.

3. MARCO CONCEPTUAL

3.1 Prevención y tipo de estrategias

La prevención, según el diccionario de la lengua española, es “una preparación y disposición que se hace anticipadamente para evitar un riesgo o ejecutar algo”. Por otro lado, desde un punto de vista jurídico, según el Código Penal de Chile, artículo primero, es delito toda acción u omisión voluntaria penada por la ley. Los delitos, atendida su gravedad, se dividen en crímenes, simples

delitos y faltas (artículo tercero) y este concepto de delito, depende del lugar, periodo histórico, normas sociales establecidas y otros elementos del propio contexto en el que se desarrollan.

Profundizando en el desarrollo de este concepto, la Oficina de las Naciones Unidas contra la Droga y el Delito (UNODC), define la prevención del delito como: “estrategias y medidas encaminadas a reducir el riesgo de que se produzcan delitos y sus posibles efectos perjudiciales para las personas y la sociedad, incluido el temor a la delincuencia, y a intervenir para influir en sus múltiples causas”. (UNODC, 2007, p.303). Por consiguiente, el concepto de prevención se basaría en la premisa de que el delito y la victimización están relacionadas con múltiples factores causales y está determinado por situaciones y oportunidades que facilitan su desarrollo.

Este conocimiento contribuye entre otros aspectos, en el proceso de diseño y desarrollo de estrategias preventivas y de control del delito a partir del análisis del fenómeno.

Para efectos de esta propuesta práctica de intervención en materia de prevención y seguridad comunitaria, resulta pertinente mencionar brevemente teorías

A partir de los distintos enfoques y programas preventivos existentes, en el manual sobre la aplicación eficaz de las directrices para la prevención del delito, UNODC destaca 4 categorías para prevenir el delito:

- *La prevención del delito mediante el desarrollo social:* contempla principalmente programas sociales, formativos y educativos destinados a trabajar con niños/as, adolescentes y las familias en riesgo, desde un enfoque de intervención temprana, para abordar los factores de riesgos individual y familiar y, fortalecer las capacidades y recursos sociales (factores protectores). Las estrategias tienen como objetivo atender las causas sociales y psicológicas que promueven que individuos o grupos se vinculen a la actividad delictual.
- *La prevención de situaciones que propician el delito:* implica el desarrollo de estrategias para reducir las oportunidades de la población para cometer delitos, aumentando los riesgos y costos y minimizando los beneficios para la persona o grupo que delinque. Bajo este enfoque, quien delinque toma decisiones racionales sobre los posibles riesgos y beneficios de infringir la ley y en virtud de lo anterior, surgen estrategias basadas en el rediseño urbano o la construcción de entornos que favorezcan el mayor uso de los espacios públicos, la permanente vigilancia natural y la participación de la comunidad en la mantención de dichos espacios.
- *La prevención del delito mediante la reinserción social:* agrupa distintos programas y acciones relacionadas con la prevención de la reincidencia dirigidos a niñas/os, adolescentes y adultos ya vinculados con el sistema de justicia penal. Este tipo de estrategias se orientan a favorecer la integración de niñas/os, adolescentes y adultos a la sociedad.
- *La prevención del delito de base local o comunitaria:* no se dirige a individuos, sino principalmente a zonas, vecindarios o barrios específicos. Los programas que se desprenden de esta categoría abordan la sensación de seguridad, la protección de las comunidades, el aumento

en el acceso a servicios públicos - privados, así como también, el fomento de la participación y el capital o cohesión social en la comunidad.

Un primer aspecto central en este cambio de enfoque es reconocer que la seguridad en las comunidades es un derecho, un bien público y está ligado a la calidad de vida. Desde este marco se reconoce el papel crucial de la comunidad en el desarrollo de coaliciones y estrategias que garanticen la construcción de comunidades más seguras.

La responsabilidad de la seguridad ya no está centrada solo en el fortalecimiento del sistema de justicia penal, reconociendo el rol de los gobiernos locales y las propias comunidades en el desafío de crear territorios más seguros.

En virtud de lo anterior, De Rementería (2005) define la seguridad comunitaria, como:

“Aquella seguridad que es gestionada por la propia comunidad, desarrollando sus habilidades y competencias para asumir, procesar y resolver sus conflictos intracomunitarios que pueden dar origen a conductas inaceptables para la comunidad, sean faltas, delitos o crímenes; así como establecer un sistema institucional eficaz para el control de los excesos y abusos por parte de los agentes públicos, sea por actos individuales o por políticas de control social”. (p. 25)

Específicamente en el marco de la prevención comunitaria, suelen incluirse de manera separada o integrada, estrategias situacionales y focalizadas en el trabajo con la comunidad desde distintos ámbitos. Se trata de promover prácticas que conviertan a la comunidad en agentes de cambio, proactivos y movilizadores, fortaleciendo las capacidades existentes en las propias comunidades y, por lo tanto, promoviendo acciones más atinentes al contexto y a las necesidades de las personas.

Para el diseño de este tipo de estrategias un concepto relevante es el de eficacia colectiva, que se desprende de la teoría ecológica del delito. Los principales autores de las teorías con enfoque ecológico son criminólogos de la Escuela de Chicago de Estados Unidos y es posible distinguir dos líneas de análisis, una centrada en el concepto de desorganización social y otras vinculadas al desorden del espacio físico.

Robert J. Sampson y colaboradores, propone el concepto de eficacia colectiva, entendido como una construcción para una tarea específica, que presta atención a las expectativas compartidas y al compromiso mutuo de los residentes para lograr el control social informal (Sampson, 2008). Por lo tanto, en barrios que presentan desventajas sociales, las personas residentes pueden ser capaces de ejercer control social informal sobre determinadas situaciones en la medida que exista cohesión social y confianza interpersonal.

Cuando las personas confían en sus vecinos, pueden tener certezas respecto a la posibilidad de asociación para desarrollar soluciones ante problemas comunes. El control social informal sería esa acción concreta (directa o indirecta), una intervención comunitaria para enfrentar situaciones complejas o problemáticas que afectan a la mayoría.

Por ello, el concepto de eficacia colectiva se basa en las expectativas compartidas y una confluencia de recursos y capacidades que permiten que un grupo determinado se esfuerce para implementar acciones en los barrios. La confianza es el motor que permite la generación de respuestas colectivas en los barrios.

3.2 Percepción de seguridad ciudadana

El fenómeno del temor es complejo y multidimensional, afectando directamente la calidad de vida y cotidianidad de las personas. Determina negativamente el desarrollo personal, modifica las rutinas y la relación que tienen las personas con el entorno, entre otros. Asimismo, el sentimiento de inseguridad genera que en los ciudadanos disminuyan su circulación en los espacios públicos y con ello, se evidencia una reducción de la interacción social.

La percepción de seguridad/inseguridad se desarrolla en personas que habitan territorios determinados, por lo que comprender la especificidad de este fenómeno requiere de un enfoque territorial, abordando las características espaciales y sociales del territorio y sus comunidades.

En virtud de lo anterior y considerando la importancia de conocer el fenómeno de la inseguridad, la corporación de Estudios Sociales y Educación y Guernica Consultores, (2019) realiza un estudio financiado por la Subsecretaría de Prevención del Delito, sobre los factores que influyen en la sensación de seguridad en Chile. El objetivo general de este estudio fue “determinar los factores que influyen en la construcción de la percepción de inseguridad, temor y el comportamiento de las personas en Chile, así como sus posibles relaciones, utilizando una metodología mixta respecto a la naturaleza de los datos” (p.13). La muestra cualitativa contempló la selección de 8 “casos/barrios”, pertenecientes a la zona norte, sur y la región metropolitana. Se consideró la brecha, entre la percepción de seguridad y la victimización efectiva; y, variables sociales y urbana. De esta forma, se priorizan las comunas de Villarrica, Padre Hurtado, Lo Prado, Valparaíso, Renca, las Condes, Antofagasta y Estación Central.

En términos generales, este estudio permitió reconocer que si bien la victimización es una variable que influye directamente en la sensación de temor, *el nivel de temor está determinado por la exposición a fenómenos de violencia generalizados en los territorios.*

“Se trata, en los niveles más altos, de un ambiente violento en el cual se reside; se trata de delitos contra la integridad, más que delitos contra la propiedad; se trata de fenómenos de violencia (riñas, balaceras, amenazas), más que de actos caratulados típicamente como ‘delictuales’ (robos, hurtos); se trata de fenómenos regulares (cotidianos, recurrentes,

instalados) más que de eventos episódicos; se trata de violencia entre otros (pandillas, bandas rivales) o sobre otros (vecinos), más que de la ejercida sobre el individuo ‘observante’ o su familia de manera directa; se trata, en consecuencia, de fenómenos invisibles a la estadística de la denuncia, de un tipo particular de victimización ‘socio/territorial’”. (P. 250)

Para la identificación de factores determinantes y protectores descritos en las tablas 2 y 3, se priorizaron 6 dimensiones: individual; físico - territorial de los barrios; socio barriales; público institucional; culturales y delictuales.

Tabla 2: Factores determinantes de la percepción subjetiva de temor

Dimensión	Factores determinantes
Individuales	<ul style="list-style-type: none"> • Género y ciclo de vida. Las mujeres y las personas adultos mayores son los que tienen niveles de temor más altos. Haber sido víctima de un delito también es una variable que determina el aumento de la sensación de temor
Físico – territoriales de los barrios	<ul style="list-style-type: none"> • Falta de iluminación • Ausencia de mantención de espacios públicos • Falta de tránsito de personas en las calles • Ausencia de vigilancia natural y puntos ciegos en las calles • Presencia de autopistas o cortes entre territorios • Sitios eriazos y deterioro general de espacios públicos
Socio barriales	<ul style="list-style-type: none"> • La llegada al barrio de personas diferentes, desconocidos o que no pertenecen al sector. Se asocia principalmente a la población migrante, los jóvenes y personas con menores recursos
Público institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Percepción de abandono del Estado • Desconfianza en las autoridades • Desconfianza en la justicia asociada a la percepción de impunidad y falta de castigo a los transgresores • Desconfianza en las policías
Culturales	<ul style="list-style-type: none"> • Individualismo • Falta de empatía • Desconfianza en el otro como mecanismo de defensa

Delictuales	<ul style="list-style-type: none"> • Presencia de tráfico de drogas emerge como la principal fuente de temor en los barrios • El temor en sus niveles más altos se relaciona principalmente con la violencia más que con la delincuencia • El narcotráfico y la violencia asociada transforman al barrio en un factor de riesgo para sus habitantes • En segundo lugar, los robos a la propiedad y los robos por sorpresa
-------------	---

Fuente: Elaboración propia en base los principales resultados del estudio sobre los factores que influyen en la sensación de seguridad en Chile (2019).

Tabla 3: Factores protectores de la percepción subjetiva de temor

Dimensión	Factores protectores
Individuales	<ul style="list-style-type: none"> • El conocimiento y relación con vecinos/as • Presencia de redes de apoyo • Acciones de solidaridad
Físico – territoriales de los barrios	<ul style="list-style-type: none"> • El propio barrio es un factor protector, en la medida que sus espacios cuenten con suficiente iluminación, adecuada mantención, limpieza y vigilancia natural, promoviendo su ocupación y control desde el territorio.
Socio barriales	<ul style="list-style-type: none"> • Historia compartida a nivel barrial • Presencia y desarrollo de organizaciones barriales • Presencia de comercio local • Sentido de pertenencia barrial y confianza en los vecinos • Capacidad de organización a nivel barrial
Público institucional	<ul style="list-style-type: none"> • Relación del barrio con las instancias municipales de seguridad, concebido como actor presente, relevante y valorado en los territorios
Culturales	<ul style="list-style-type: none"> • Confianza entre vecinos/as • Aceptación de la diferencia y actitud frente a la integración
Delictuales	<ul style="list-style-type: none"> • No se detectan factores protectores

Fuente: Elaboración propia en base los principales resultados del estudio sobre los factores que influyen en la sensación de seguridad en Chile (2019).

La identificación de estos factores determinantes y protectores de la percepción subjetiva del temor en nuestro país orientará el proceso de priorización de las dimensiones que serán incorporadas en el modelo transversal de prevención y seguridad comunitaria para la definición de estrategias preventivas.

Se escoge este estudio porque para el abordaje del fenómeno del temor y sus determinantes se realizó una revisión de estudios nacionales y regionales y, se analizó la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana (ENUSC), generando un modelo explicativo que permite comprender esta problemática considerando las influencias individuales, familiares, contextuales y sociales.

3.3 Cohesión social

El Centro de Estudios de Conflicto y Cohesión Social (en adelante, COES), ha desarrollado investigaciones relacionadas con el conflicto social y la cohesión en Chile. Este centro es financiado por el FONDAP de CONICYT y patrocinado por la Universidad de Chile y la Pontificia Universidad Católica. Recientemente, las investigaciones realizadas han centrado sus esfuerzos por definir y operacionalizar el concepto de cohesión social. Su propósito principal es generar investigación científica, formar capital humano avanzado y contribuir al desarrollo de políticas públicas.

En este marco, desde el año 2016 el COES desarrolla el Estudio Longitudinal Social de Chile (en adelante ELSOC) a través del cual se encuestan a chilenos anualmente, para analizar temas referidos al conflicto y la cohesión social. La propuesta de medición de cohesión social elaborada por el COES y basada en el ELSOC toma como referencia la siguiente definición del concepto de cohesión social:

“La cohesión social es un estado de cosas que concierne tanto a las interacciones verticales como horizontales entre los miembros de la sociedad, caracterizado por un conjunto de actitudes y normas que incluyen la confianza, el sentido de pertenencia y la voluntad de participar y ayudar, así como sus manifestaciones conductuales” (Chan et al., 2006, p. 290, como se citó en Castillo, Iturra, & Carrasco , 2021)

En este marco conceptual se distinguen 2 dimensiones que permiten operacionalizar y comprender el concepto; una cohesión centrada en los ciudadanos individuales y grupo sociales (dimensión horizontal) y una cohesión asociada a los ciudadanos y el Estado (dimensión vertical). La propuesta de medición del concepto de cohesión social es elaborada por el COES, agrupando los principales indicadores ELSOC. La operacionalización del concepto para su adecuada medición incorpora previamente un análisis comparativo de 5 estudios

internacionales² en materia de cohesión social e incluye una revisión de la propuesta elaborada el año 2020 por el consejo asesor³ para la cohesión social del ministerio de Desarrollo Social y Familia.

Por lo tanto, esta propuesta ha sido producto de un análisis en profundidad de distintos conceptos y formas de operacionalización de la cohesión social, logrando distinguir las siguientes dimensiones transversales: 1) Sentido de pertenencia; 2) Confianza en las instituciones; 3) Percepción de justicia; 4) Participación política; 5) Foco en el bien común; 6) Confianza social; 7) Aceptación de la diversidad; 8) Redes sociales; 9) trato digno; 10) Satisfacción con la vida, felicidad y expectativas sobre el futuro; 11) Calidad de la convivencia social y 12) Percepción de oportunidades y movilidad social.

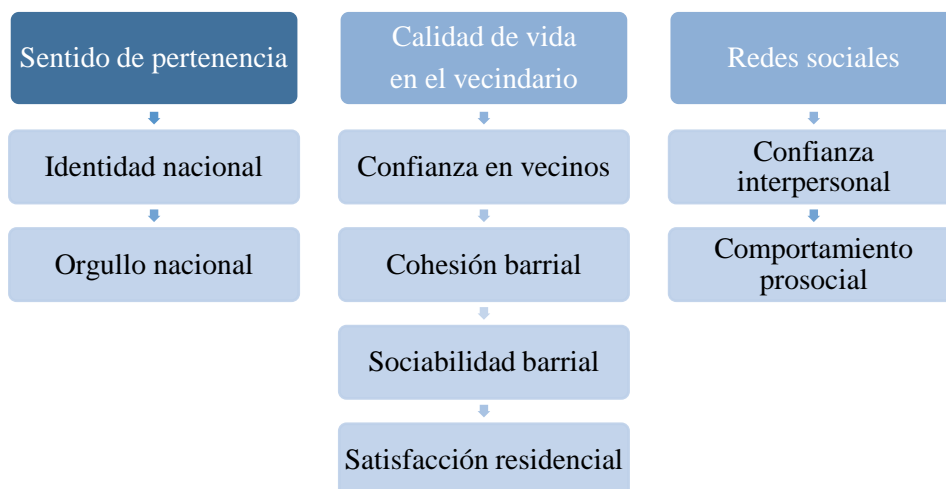
En términos generales, la *dimensión horizontal* está dirigida hacia el interior de la sociedad civil, desde ámbito subjetivo y objetivo. Esta íntimamente relacionado con el grado de participación de las personas y se compone del sentido de pertenencia, la calidad de vida en el vecindario y las redes sociales.

Cada una de estas dimensiones están divididas en subdimensiones a través de las cuales se pueden identificar los alcances de cada uno de los conceptos priorizados, tal como se aprecia en la ilustración 2.

² Los estudios internacionales analizados por el COES: Mapping Social Cohesión realizado en Canadá en 1998; Scanlon – Monash Index of Social Cohesión realizado en Australia desde 2007 hasta el 2019; Social Cohesión Radar que comprara la tendencia en la cohesión social de 34 países (27 de la Unión Europea y 7 naciones industrializadas de occidente) entre 1989 y 2012; Civic Engagement and Social Cohesión Report realizado en Estados Unidos en 2014; ECOsociAL, que fue realizada en 7 países de América Latina (México, Guatemala, Colombia, Brasil, Perú, Argentina y Chile) en 2007.

³ El consejo asesor para la cohesión social se conforma con el objetivo de relevar la importancia de este tema en el desarrollo de una sociedad más justa y equitativa, analizar en profundidad la situación de Chile y establecer recomendaciones para la elaboración de un plan que fortalezca el aporte de la política social a la cohesión social.

Ilustración 2: Dimensión Horizontal de la Cohesión Social



Fuente: Elaboración propia, en base la propuesta de medición de cohesión social con ELSOC elaborado por el COES (2021).

Descripción general de cada dimensión y subdimensión

1. *Sentido de pertenencia*: está vinculado a la identificación con el país y la percepción respecto a si las personas se sienten o no orgullosas de ser chilena/o.
2. *Calidad de vida en el vecindario*: está compuesta por las subdimensiones confianza entre vecinos, cohesión barrial, sociabilidad barrial y satisfacción residencial. En términos generales, las subdimensiones están relacionados con los siguientes elementos:
 - La confianza entre las personas es una subdimensión fundamental para la estabilidad residencial y la sustentabilidad de los barrios, ya que está íntimamente relacionado con la percepción de conflicto y cohesión territorial. El nivel de interacciones entre los vecinos permite identificar la conformación y fortaleza de los lazos sociales en un determinado barrio; basados en el nivel de confianza general entre los vecinos de un sector determinado.
 - La subdimensión de cohesión barrial comprende la percepción de la comunidad respecto a si se sienten integrados al barrio o se identifican con la comunidad de la cual son parte.
 - La sociabilidad barrial está relacionada con la capacidad y condiciones existentes en los barrios para que las personas que residen pueden generar lazos con sus vecinos. Destaca en este punto la habilidad de la comunidad para socializar y colaborar entre vecinos.

- En términos generales, la subdimensión satisfacción residencial se vincula con el nivel de valoración de la comunidad respecto a la seguridad del barrio, la conectividad, las áreas verdes y de recreación disponibles, la limpieza del barrio, la proximidad con la red de servicios (área de comercio, educación, laboral, entre otros), las redes familiares y amigos cercanos, el tamaño y calidad de la vivienda en la que residen las personas, entre otros.
3. *Redes sociales*: está compuesta por las subdimensiones confianza interpersonal y comportamiento prosocial. El primer concepto está vinculado a la percepción de confianza desde un ámbito más específico, mediante el cual se profundiza la capacidad de las personas de establecer relaciones de confianza con otros, al indagar sobre si es posible confiar en las personas o, por el contrario, existen más probabilidades de que las personas se aprovechen en búsqueda de un beneficio propio. El comportamiento prosocial se asocia a la conformación de relaciones de amistad, asociatividad y prácticas solidarias de comunidad basadas en el bien común.

Por otro lado, la *dimensión vertical* se relaciona a la cohesión entre ciudadanos y el Estado. Se compone de dimensiones subjetivas como la confianza de las personas con las instituciones y la democracia y la percepción de justicia y desde un ámbito objetivo, aborda el grado de participación política de las personas.

Ilustración 3: Operacionalización de la dimensión vertical de la Cohesión Social



Fuente: elaboración propia, en base la propuesta de medición de cohesión social con ELSOC elaborado por el COES (2021).

Descripción general de cada dimensión y subdimensión

1. *La confianza en las instituciones y el nivel de satisfacción con la democracia:* en particular, la confianza en las instituciones públicas y de orden político son esenciales para entender la cohesión bajo un contexto democrático, ya que la confianza es un recurso tanto para los ciudadanos como para las diversas instituciones, a estas últimas les brinda certeza y reducción del uso de la coerción como medio de poder.

“En la misma línea, un informe reciente de la OCDE (2017) señala que quienes manifiestan mayor confianza en las instituciones tienden a hacer sacrificios en el presente con vistas a beneficios colectivos futuros o apoyar iniciativas que requieran de cooperación. Por el contrario, la falta de confianza institucional, particularmente en el sistema de justicia y en las instituciones de orden y seguridad, puede afectar negativamente la disposición de las personas a cumplir la ley y favorecer la normalización de la corrupción”. (Morris y Klesner, 2010; Jones, 2015; Uslander, 2017; Robinson y Robinson, 2018; You, 2018, como se citó en el informe final del Consejo Asesor para la Cohesión Social, 2020)

2. *Participación política:* esta dimensión está compuesta por las subdimensiones participación cívica e interés político. Al respecto, una sociedad cohesiva es una sociedad que cuenta con una alta participación cívica. Esta subdimensión integra por ejemplo la participación en organizaciones sociales, la participación en elecciones municipales y presidenciales, el interés en la política y sus distintas manifestaciones. Asimismo, el interés político se traduce en la motivación y la tendencia que presenta la comunidad para conversar sobre política e informarse activamente respecto a este tema.
3. *Percepción de justicia:* esta dimensión está compuesta por las subdimensiones justicia distributiva y meritocracia y el concepto de surgir en la vida. La primera subdimensión está relacionada con la percepción respecto a la efectiva recompensa asociada al esfuerzo, la inteligencia y las habilidades. Por otro lado, el concepto de surgir en la vida está vinculado a la percepción de las personas respecto a cómo contribuye el trabajo; el provenir de una familia con mayores recursos; el nivel educacional o la ambición en este logro social (percepción de equidad y justicia social).

Por último, el rol de los municipios en el fortalecimiento de la cohesión social en los territorios es fundamental, tal como lo indica el PNUD (2020):

“Las instituciones locales tienen un papel importante en el fomento de la cohesión social. Tanto las formales como las informales constituyen mecanismos que ofrecen un potencial positivo de prevención de conflictos. Las estructuras de gobernabilidad local formal y sus políticas afectan al entorno que propicia la cohesión social. La cohesión vertical depende de modo natural del trabajo, la responsabilidad y el desempeño de las instituciones de

governabilidad locales, ya que esto constituye un elemento básico de construcción de confianza y relación entre las personas y el Estado. No obstante, las estructuras de gobernabilidad formales también afectan a la cohesión horizontal. Por ejemplo, inciden en el modo en que la inclusión se lleva a la práctica en políticas de desarrollo, planes comunitarios e implementación local. La amplia gama de servicios públicos prestados por el Estado e implementados por estructuras locales crea una interfaz directa con el público y, por lo tanto, influye en la cohesión social de manera importante y práctica”. (Programa de las Naciones Unidas, 2020, p. 58)

3.4 Transversalización e intersectorialidad

Entenderemos por transversalización “una nueva tendencia organizativa de carácter horizontal que busca la integración, la coordinación y la comunicación interdepartamental, caracterizada por proponer objetivos asumidos por todos los sectores de la organización, pero que no son propios de ninguno de ellos, sino generales del conjunto. Así, la transversalidad se plantea como un modelo organizativo alternativo al tradicional para dar respuesta a los nuevos retos que se plantean a los gobiernos y a las administraciones públicas, el cual se caracteriza por la primacía del principio de coordinación horizontal y de multidisciplinariedad”. (Salvador (2012) como se citó en Informe sobre el diseño de una política transversal de prevención de las violencias y promoción de la convivencia, 2017).

Este es un modelo organizacional que no pretende sustituir al modelo burocrático, sino más bien complementarlo, ya que permite dar respuesta a los nuevos desafíos que tienen las administraciones públicas frente al desarrollo de problemas complejos y multidimensionales, bajo estructuras que favorezcan la participación, coordinación y cooperación.

Para la transversalización del enfoque de la seguridad al interior de los gobiernos locales será fundamental visualizar la importancia de la cooperación interdepartamental, como una oportunidad de materializar logros y soluciones más integrales ante las necesidades que son priorizadas por parte de la comunidad y la gestión local.

Los equipos de seguridad instalados en los municipios son quienes deben liderar este proceso de transversalización de la seguridad, identificando áreas y oportunidades de gestión conjunta. Implica el desarrollo de una gestión local estratégica y relacional, que debe ser conducida con claros instrumentos, herramientas y metodologías de trabajo. No obstante, el desafío inicial está vinculado a la capacidad de persuasión de los directivos y equipos de seguridad, los cuales en un primer momento deberán instalar el tema de la seguridad y la prevención como un eje estratégico; distinguir el aporte y requerimiento de cada área sectorial; delimitar responsabilidades que sean fundamentales para el cumplimiento de los objetivos propuestos y,

conducir este trabajo conjunto fortaleciendo las habilidades, recursos y conocimientos que se desprendan de esta experiencia de coordinación institucional.

La gestión transversal requiere de un alto nivel de disponibilidad, razón por la cual es crucial la voluntad y refuerzo que realice la máxima autoridad política al interior de la institución (directivos, jefes de unidad y funcionarios). Es preciso asegurar que la implementación de este enfoque transite desde el discurso a la aplicación efectiva en los distintos ámbitos de la gestión pública (cambio institucional).

Asimismo, para el adecuado desarrollo de este enfoque, será relevante, la transparencia de la información y el uso permanente de efectivos canales de comunicación, para facilitar la coordinación y evitar desconfianzas o percepción de competencia. Es un cambio de lógica y actuación que no es de fácil aplicación en las estructuras burocráticas actuales y, por ende, es importante reconocer que existen costos (tiempo, organización, financieros, entre otros) y dificultades en el proceso de instalación de una estructura de funcionamiento más flexible. La visión de conjunto, la cultura de interdependencia (reconocer la vinculación con otros miembros y áreas de la organización), el reconocimiento a la importancia de la creatividad y la confianza institucional, son ejes que deben ser centrales en este proceso de cambio institucional.

Por otro lado, para la gestión local de la seguridad es fundamental la comprensión y aplicación del concepto de intersectorialidad. Debido a que la delincuencia, es un problema público complejo y un fenómeno social multicausal (factores económicos, sociales, políticos, culturales, entre otros) la cooperación entre el sector público, el sector privado y la comunidad en general, es necesaria para que de forma articulada se puedan atender las necesidades o problemáticas prioritizadas.

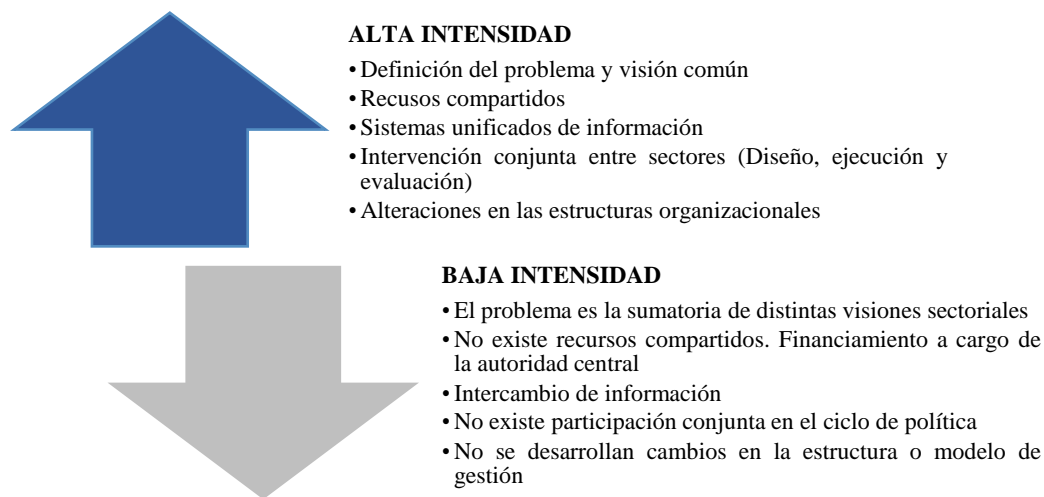
Para comprender los alcances de este término, Cunill-Grau, Repetto, & Bronzo (2015) distinguen que:

“Cuando se ha planteado una colaboración interinstitucional explícita en función de un propósito común se aplica, estrictamente, la noción de intersectorialidad. Pero la colaboración interinstitucional puede expresarse a través de múltiples formas que varían desde la mera relación de establecimiento de contactos y redes (networking) para comprender mejor lo que hacen o pueden hacer los “otros” respecto de un propósito compartido, a la coordinación para evitar duplicidades o alcanzar mayor coherencia, hasta la integración para el logro de un propósito de transformación social”. (p. 411)

Desde esta perspectiva, el propósito común es lo que define la aplicación del concepto y explicaría cómo diversos actores pueden colaborar bajo una estrategia común y en virtud de la complejidad que reviste ese propósito, definir la intensidad de la coordinación intersectorial requerida. La definición adecuada del problema y los elementos diagnósticos de la realidad que

se pretende intervenir, serán fundamentales para equilibrar adecuadamente el grado de intensidad de la intersectorialidad (ver ilustración 4), con los desafíos propuestos en las políticas, planes o programas sociales y las estructuras organizacionales.

Ilustración 4: Intensidades de la acción intersectorial



Fuente: Elaboración propia, en base a Cunill-Grau, Repetto, & Bronzo (2015).

Cunill-Grau, Repetto, & Bronzo (2015) identifican 3 conceptos presentes en todas las definiciones de intersectorialidad: *integración*, *inclusividad* y *mancomunidad*.

- *Integración*: comprende la integración de diversos sectores, no solo gubernamentales, cuyo foco es el abordaje de problemas complejos que son multicausales. El concepto implica reconocer que a partir de las diferencias es posible utilizar esas capacidades y condiciones para resolver más productivamente los problemas sociales, unificando esfuerzos, integrando objetivos, capacidad administrativa y manejo de recursos.
- *Inclusividad*: se logra cuando las distintas instituciones y sectores participan del ciclo de política pública, desde el proceso de planificación hasta el proceso de evaluación, incluyendo la formulación y seguimiento presupuestario. De esta forma se materializan resultados a partir de objetivos compartidos.
- *Mancomunidad*: este concepto se desarrolla “cuando los sectores y niveles gubernamentales comparten recursos, responsabilidades y acciones. Puede expresarse solo en un compromiso de ejecución de acciones en función de un mismo objetivo o simplemente en la normalización de ciertos procesos a fin de hacer previsible y uniforme su realización”. (P.415)

Desde la experiencia práctica e independiente del grado de desarrollo de estos conceptos, en el trabajo intersectorial existen resistencias institucionales, culturales, políticas y, brechas en el proceso de ejecución de este modelo de gestión.

“Las resistencias institucionales aluden a reglas del juego generales que fijan restricciones a las acciones intersectoriales, tales como el centralismo, el predominio de la lógica de mercado en la organización y gestión del sector público —en especial, la competencia, la lógica sectorial del presupuesto y de las evaluaciones, y las relaciones intergubernamentales de índole vertical. Se pueden incluir entre estas las resistencias culturales que afectan en especial la gestión de la información y se expresan en particular en el rechazo de los organismos a intercambiar sus datos y usar bases de datos comunes. Resistencias más propiamente políticas operan a partir de los desbalances de poder entre los distintos sectores y niveles gubernamentales y de las relaciones de afinidad política y partidaria”. (p.418)

Por ello, considerando el desafío que implica instalar y fortalecer estos procesos, es importante construir y reforzar capacidades institucionales (administrativas y políticas), para que, desde este espacio de proximidad (local), se puedan establecer redes de trabajo horizontales, con un grado de intersectorialidad que posibilite el diseño e implementación de estrategias de prevención y seguridad comunitaria integrales, innovadoras y atingentes al contexto territorial, basadas en una participación efectiva de la comunidad.

4. DISEÑO METODOLÓGICO

Este trabajo práctico consiste en apoyar a la Municipalidad de Santiago en el proceso de diseño de un modelo transversal de prevención y seguridad comunitaria, orientado a la cohesión social y la percepción de seguridad, como dos elementos innovadores y estratégicos para intervenir en los territorios.

A continuación, se presenta el enfoque metodológico, las técnicas de recolección de información y la estrategia para el proceso de diseño del modelo transversal de prevención y seguridad comunitaria.

4.1 Enfoque metodológico

En virtud de los objetivos y estrategia propuesta, se opta por un enfoque cualitativo, de tipo exploratorio, ya que este trabajo práctico aborda un problema social desde una perspectiva innovadora, al plantear el desafío de diseñar un modelo transversal de prevención y seguridad comunitaria orientado a la cohesión social y percepción de seguridad, de carácter piloto. Estos dos componentes del modelo son ámbitos de acción que no son priorizados usualmente en el abordaje específico de estrategias de intervención vinculadas a problemas de prevención.

4.2 Técnicas de recolección de información

Análisis documental de fuentes secundarias. Se revisará la siguiente documentación institucional entregada por la municipalidad de Santiago:

- Documentos de la Alcaldía Constituyente para Santiago.
- Política de seguridad de la comuna de Santiago.
- Diagnóstico Comunal de Seguridad Pública.
- Plan Comunal de Seguridad Pública vigente.
- Decreto que aprueba organigrama y funciones de las direcciones/departamentos/unidades de la municipalidad de Santiago.
- Documentos de trabajo interno municipal que contengan lineamientos estratégicos, sistematización de la oferta en materia de prevención y seguridad comunitaria y estrategias prioritarias para el gobierno local.
- Definiciones estratégicas informadas por la dirección de prevención y seguridad comunitaria y que regularan las intervenciones en los territorios
- Bases de datos con el registro de las principales problemáticas de la comunidad y las gestiones realizadas por el equipo de gestores barriales.

A partir de este análisis será posible identificar los siguientes elementos:

- Identificación de los principales lineamientos estratégicos y prioridades institucionales que otorgarán una orientación para la focalización de estrategias, el diseño de una estrategia de transversalización del enfoque de prevención y seguridad comunitaria y facilitarán la priorización de las dimensiones en materia de cohesión social y percepción de seguridad.
- Identificación de los principales problemas comunitarios que se presentan en el territorio.
- Registro de las principales gestiones comunitarias lideradas por el departamento de Gestión y Prevención Comunitaria.

4.3 Proceso de diseño del modelo transversal

Luego de efectuar el levantamiento de información a través de fuentes secundarias y analizar los principales resultados, se iniciará el proceso de diseño del modelo transversal de prevención y seguridad comunitaria. Para que el producto desarrollado sea pertinente y capaz de otorgar un marco estratégico de acción al municipio, esta propuesta será diseñada con la dirección de Prevención y Seguridad Comunitaria, específicamente con la participación y asesoría técnica directa del departamento de Gestión y Prevención Comunitaria. Se programarán reuniones de

trabajo sistemáticas, para exponer avances y resultados, con el objetivo de recibir recomendaciones, retroalimentaciones y propuestas por parte de la dirección.

El involucramiento y colaboración activa de la institución local en este ejercicio reflexivo permitirá construir una propuesta, que recoja, por un lado, el conocimiento técnico que surge a partir de la experiencia práctica de intervención con la comunidad y, por otro lado, esta estrategia de trabajo, potenciará las capacidades de la propia institución, posibilitando que distintos actores estratégicos aporten con ideas, experiencias, recursos y conocimientos y, en definitiva, se instale un proceso de diseño que guíe las intervenciones en materia de prevención y seguridad comunitaria en la comuna de Santiago.

5. RESULTADOS DEL LEVANTAMIENTO DE INFORMACIÓN

5.1 Lineamientos estratégicos y programáticos relevantes

La *Alcaldía Constituyente para Santiago* significó un proceso social de construcción colectiva que inicio el 04 de octubre de 2019. Surgió de la comunidad y contó con la participación de 47 organizaciones comunitarias, representantes organizados de la sociedad civil y partidos políticos. Este proyecto que, se materializa con la elaboración de un programa con 40 medidas, establece las bases para impulsar una gestión transformadora del gobierno local. Es sin duda una nueva forma de hacer política fundada a partir de la participación y empoderamiento de la ciudadanía, la necesidad de fortalecer la cogestión a nivel local y la búsqueda de consenso, dignidad y buen vivir en la comuna de Santiago (Avance programático, 2020).

De esta forma, la alcaldesa Irací Hassler Jacob tiene el compromiso de representar y materializar este proyecto, impulsando un gobierno comunal, democrático, cercano, sustentable, feminista, multicultural y, que permita dar continuidad al empoderamiento de las comunidades y el fortalecimiento de los barrios.

Dentro de los principios o valores inspiradores de este proyecto, se recoge en el diseño del modelo transversal de prevención y seguridad comunitaria, el protagonismo de la comunidad, el reconocimiento de la diversidad cultural de la comuna, el respeto hacia los derechos humanos y la perspectiva de género, como elementos centrales para el abordaje de la convivencia y la construcción de una cultura local centrada en la tolerancia, el apoyo mutuo y el buen vivir.

Desde un punto de vista programático, Alcaldía Constituyente, en su informe de avance programático, define acciones prioritarias en el marco de una política de seguridad comunitaria. Son soluciones construidas desde los territorios y resulta relevante destacar 2 medidas en el desafío de elaborar un modelo de prevención y seguridad comunitaria:

- Elaboración de diagnósticos de seguridad comunitaria con las organizaciones sociales, estableciendo un criterio de focalización y fomentando que de las comunidades surjan medidas colaborativas y solidarias.
- Creación de consejos vecinales de seguridad comunitaria y la recuperación de espacios públicos como un eje estratégico de intervención.

Por otro lado, en coherencia con los valores y principios de la Alcaldía Constituyente, durante el año 2022 la municipalidad de Santiago elabora la política comunal de seguridad y el Plan Comunal de Seguridad Pública, reafirmando, en primer lugar, este marco valórico e integrando otros lineamientos, que a continuación se destacan:

- *Coproducción de seguridad*: es un concepto que guía la instalación de la seguridad basada en las comunidades, buscando aprovechar los recursos comunitarios, conocimiento y experticia de los/as vecinos/as en la cogestión de soluciones a las problemáticas barriales y de esta forma, recuperar la vida de barrio y los espacios públicos, con énfasis en la resolución de los problemas de seguridad y convivencia.
- *Articulación y coordinación de la gestión pública*: desde una visión integral del territorio es importante abandonar las prácticas que segmentan y sectorizan la acción pública. Es preciso instar una gestión articulada y cooperativa, que integre áreas estratégicas al interior de la municipalidad, como también la participación de otras instituciones y actores comunitarios.
- *Gestión estratégica de la información*: la información se transforma en recurso clave, ya que permite operar de forma más eficaz; implica un proceso constante de aprendizaje y posibilita una mayor capacidad de adaptación ante los cambios. La calidad de la información (basado en evidencia) y su posterior sistematización, análisis y uso estratégico, son procesos fundamentales para establecer parámetros objetivos que permitan diagnosticar, definir estrategias, monitorear y evaluar el desarrollo de las intervenciones, mejorando la capacidad de respuesta ante la comunidad.
- *Focalización y pertinencia territorial*: las estrategias de prevención deben responder a problemas específicos y deben focalizarse en determinados territorios para que sean más efectivas.

Por último, la municipalidad de Santiago ha definido un *modelo de seguridad comunal, compuesto por 5 ejes estratégicos de acción para el abordaje de la prevención y seguridad al interior de la comuna*, los cuales se enumeran a continuación: 1) Seguridad comunitaria, 2) Copiamiento preventivo y patrullaje comunitario (24x7 – Inspectores y patrulleros comunitarios), 3) Sistema integrado contra las violencias de género (Defensoría de Víctimas con enfoque de género, incorporación del programa Red de Apoyo a víctimas de violencia, promoción de la denuncia, entre otros), 4) Recuperación de espacios públicos (intervención en parques y áreas verdes) y, 5) la estrategia de casas tomadas en comisión de delito.

En términos generales, se prioriza la intervención y recuperación de los espacios públicos, concebidos como espacios de encuentro e interacción social; se asume el desafío de potenciar la convivencia y la cohesión social y el déficit de vigilancia de sectores y horarios de mayor concentración de los delitos e incivildades, en barrios específicos que presentan este tipo de requerimientos y el casco histórico de la comuna. Estas estrategias se implementan de manera complementaria y paralela, en función de los requerimientos identificados.

El modelo transversal de prevención comunitaria está centrado en el primer eje estratégico, asumiendo el desafío de operacionalizar las estrategias comunitarias y entregar un marco de intervención orientado a la cohesión social y percepción de inseguridad.

5.2 Identificación de los principales problemas comunitarios

La comuna de Santiago está compuesta por 26 barrios:

Tabla 4: Barrios de la comuna de Santiago

Barrio	Población total	Barrio	Población total
Centro Histórico	20.954	Balmaceda	13.719
Santa Lucía Forestal	10.227	Yungay	35.706
Barrio judicial	11.227	Diez de julio	11.488
Bogotá	13.006	San Borja	21.412
Franklin	2.227	Santa Isabel	46.422
Huemul	5.325	Ejército	15.136
Matta Sur	9.451	Matta Norte	21.625
Santa Elena	11.038	Parque Almagro	46.309
Sierra Bella	7.949	Barrio Universitario	14.698
Viel	15.256	Club Hípico	2.574
Brasil	13.565	Meiggs	2.915

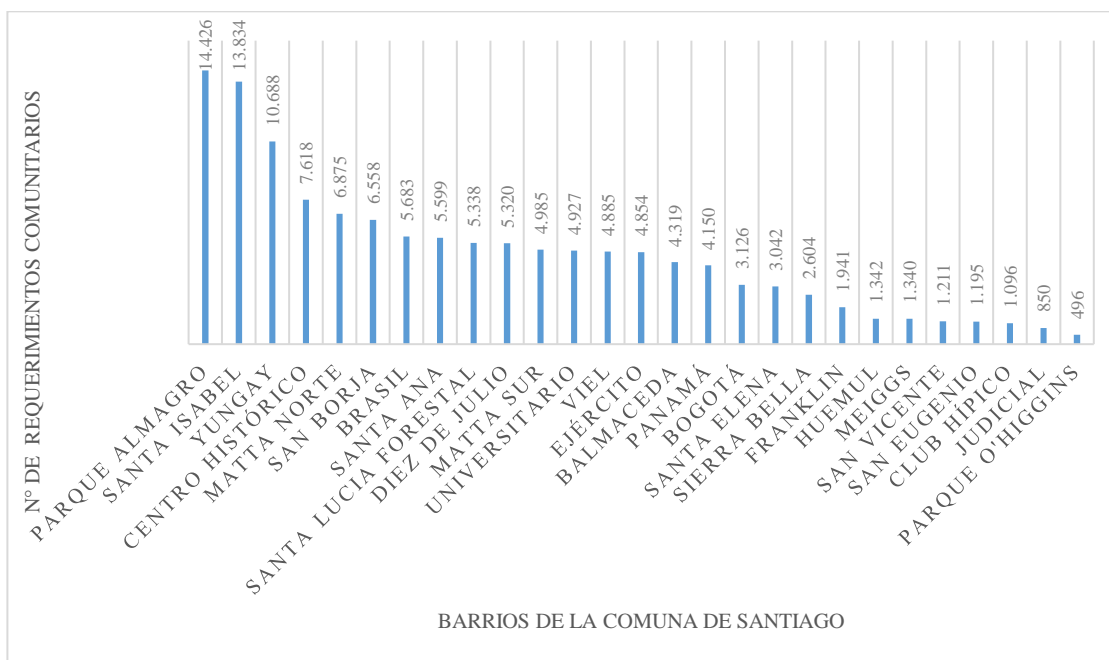
Barrio	Población total	Barrio	Población total
Panamá	12.880	San Eugenio	9.202
Santa Ana	23.582	San Vicente	5.150

Fuente: Elaboración propia en base a datos sociodemográficos de los barrios de Santiago (CENSO 2017), Municipalidad de Santiago.

La municipalidad de Santiago, específicamente la dirección de prevención y seguridad comunitaria, durante el año 2022 registró 128.302 requerimientos comunitarios distribuidos en estos 26 barrios de la comuna.

Los barrios que concentran mayor cantidad de requerimientos son Parque Almagro (14.426) Santa Isabel (13.834), Yungay (10.688), Centro Histórico (7.618), Matta Norte (6.875), San Borja (6.558) y Santa Ana (5.599), cubriendo en total el 51% de los requerimientos, tal como se ejemplifica en el gráfico 4.

Gráfico 4: *Requerimientos comunitarios distribuidos por barrio durante el año 2022*



Fuente: elaboración propia, en base de datos proporcionados por la unidad de análisis de la municipalidad de Santiago.

Según el CENSO 2017, el 53% de la población total de la comuna de Santiago se concentra en estos 7 barrios. Respecto al tipo de vivienda, el 88% de estas corresponde a departamento, un

factor que ya determina externalidades negativas por la densidad y condiciones de habitabilidad (hacinamiento) y dificultades para el desarrollo e integración social.

Respecto al tipo de requerimiento registrado, *el 59% corresponde a incivildades (76.003)*, el 22% a otros delitos y faltas (27.694), el 9% a emergencias y accidentes (11.065), el 5% a requerimientos asociados a problemas sociales (6.073), un 4% a otras problemáticas comunitarias de diverso tipo, como actividad sospechosa, alarma activada, detención ciudadana o temas relacionados con mascotas (5.746) y un 1% se relaciona con el espacio público (1.721).

En el gráfico 5 se pueden observar los 10 requerimientos comunitarios más frecuentes registrados durante el año 2022, los cuales están vinculados principalmente a incivildades. *Un 41% corresponde a desórdenes o ruidos molestos (70% del total de incivildades), seguido de vehículos mal estacionados (9%), comercio en la vía pública (7%) y consumo de drogas y alcohol (6%).*

Gráfico 5: Los 10 requerimientos comunitarios más frecuentes



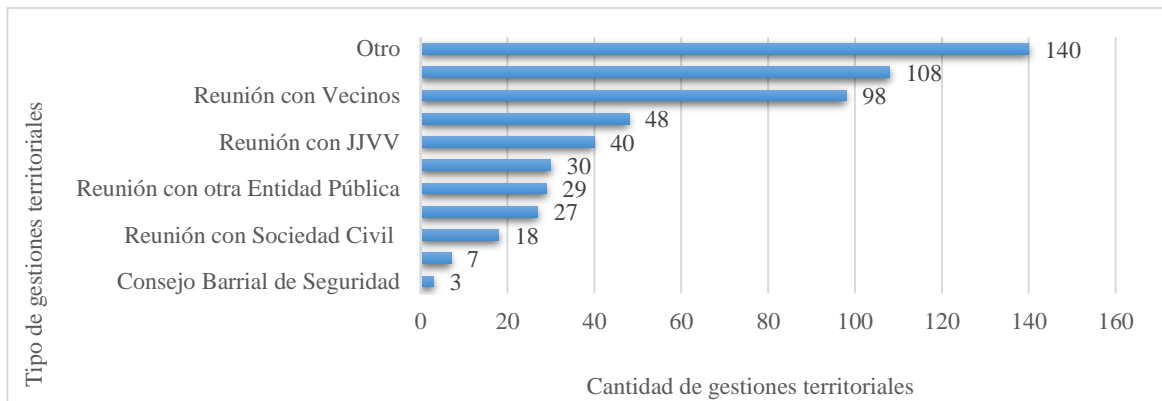
Fuente: Elaboración propia, en base de datos proporcionados por la unidad de análisis de la Municipalidad de Santiago.

Asimismo, los barrios de la comuna de Santiago que tienen mayor frecuencia de desórdenes o ruidos molestos son el barrio Santa Isabel (13%), Parque Almagro (13%), Yungay (7%), Matta Norte (6%), Centro histórico (5%), San Borja (5%) y Santa Ana (5%), alcanzando un 50% del total de requerimientos comunitarios.

5.3 Registro de las principales gestiones comunitarias

El departamento de prevención y seguridad comunitaria durante el año 2022 registra un total de 548 intervenciones comunitarias desarrolladas en la comuna de Santiago, desagregadas por el tipo de actividad, tal como se muestra en el siguiente gráfico.

Gráfico 6: Tipo de gestiones territoriales realizadas durante el año 2022

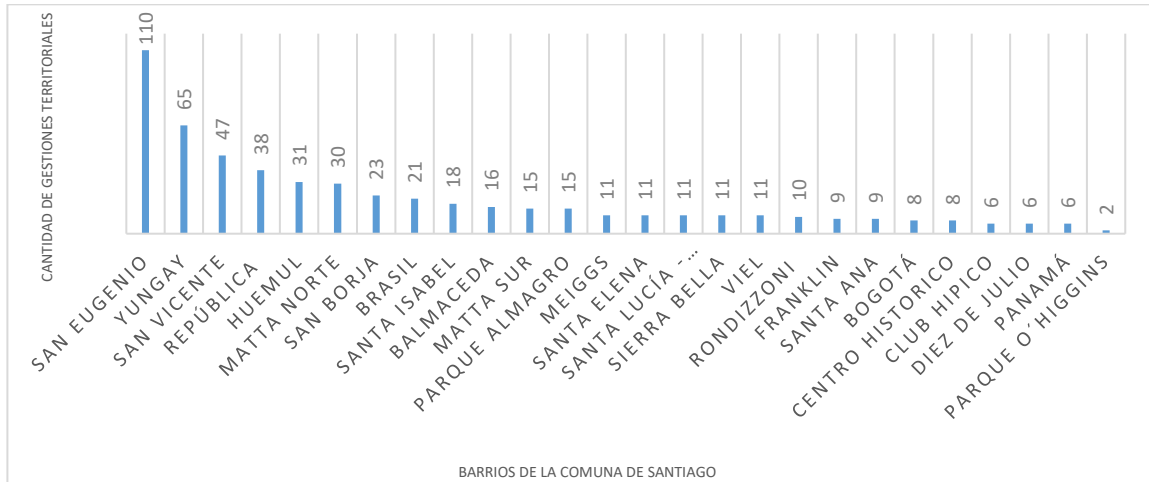


Fuente: Elaboración propia, en base de datos proporcionados por la unidad de análisis de la Municipalidad de Santiago.

Las 140 gestiones de intervención comunitaria categorizadas como “otros” están relacionadas principalmente con la coordinación y participación del equipo comunitario en actividades comunitarias (comunidad educativa, NNA, entre otros), inauguraciones, coordinación en terreno del bus de seguridad y otros servicios; el levantamiento y abordaje de problemáticas de seguridad y; la ejecución de capacitaciones en temáticas como incendios, sistema de alerta comunitaria, denuncia y alarmas comunitarias.

Asimismo, la realización de reuniones con comités de seguridad, vecinos, juntas de vecinos (JJVV) y, la atención de casos, son gestiones frecuentes en el trabajo desarrollado en terreno por el equipo de gestores comunitarios.

Gráfico 7: Distribución barrial de las gestiones territoriales



Fuente: elaboración propia, en base de datos proporcionados por la unidad de análisis de la Municipalidad de Santiago.

Si consideramos que los barrios que concentran mayor cantidad de requerimientos son Parque Almagro, Santa Isabel, Yungay, Centro Histórico, Matta Norte, San Borja y Santa Ana; la focalización de las atenciones o intervenciones comunitarias no estaría determinada exclusivamente por el registro de requerimientos comunitarios, ya que dentro de los 5 barrios que concentran el 53% de las gestiones territoriales, solo coincide en la priorización el barrio Yungay.

En virtud de estos antecedentes, un desafío relevante en el diseño del modelo transversal de prevención y seguridad comunitaria será el establecer el tipo de información y análisis, que permitirá de forma estratégica tomar decisiones basadas en evidencia y orientar el diseño e implementación de estrategias para lograr resultados que permitan mejorar la gestión de la seguridad comunitaria a nivel local.

6. MODELO TRANSVERSAL DE PREVENCIÓN Y SEGURIDAD COMUNITARIA

El modelo transversal de prevención y seguridad comunitaria se diseña considerando como marco estratégico la Política Comunal de Seguridad y el Plan Comunal de Seguridad Pública vigente. Específicamente, en cuanto a la Política Comunal de Seguridad, el modelo asume como orientación la visión y misión vigente, que establece lo siguiente:

Visión

“Constituirse como un modelo referente en la prevención de los delitos e incivildades, con una perspectiva comunitaria, social, participativa y con enfoque de género, que a su vez, articule y colabore con las instituciones responsables de la seguridad pública en el territorio”.

Misión

“Contribuir a mejorar la calidad de vida de las vecinas y vecinos de la comuna entregando para ello servicios orientados a la prevención y atención, en coordinación con comunidades e instituciones público – privadas para fomentar la coproducción de seguridad en los barrios de Santiago”

Para contribuir al mejoramiento de la calidad de vida de las vecinas y vecinos de la comuna, se diseñó este modelo contemplando los siguientes elementos: 1) enfoques orientadores, 2) objetivo, 3) procesos estratégicos, 4) componentes de intervención, 5) estrategias específicas por cada componente y 6) resultados al corto, mediano y largo plazo. También se reconoce la existencia de instancias interinstitucionales y actores estratégicos municipales (incluyendo al equipo ejecutor), debido a la necesidad de un abordaje multisectorial del fenómeno sociodelictual comunal.

Como aporte directo al diseño del modelo transversal, en conjunto con el departamento de Gestión y Prevención Comunitaria, se elaboraron los enfoques orientadores, el objetivo, los procesos estratégicos, los componentes de intervención, la estrategia de fortalecimiento institucional para la transversalidad y los resultados esperados en el corto, mediano y largo plazo (Matriz de la teoría de cambio e indicadores de gestión).

Es importante precisar que, el Departamento de Gestión y Seguridad Comunitaria, al momento de este diseño, ya se encontraba desarrollando diversas estrategias de seguridad comunitaria y otras definidas por el contexto institucional. Por esta razón se realiza un análisis de estas intervenciones, priorizando en este modelo aquellas que están directamente relacionadas con la seguridad comunitaria.

6.1 Enfoques orientadores

Los enfoques orientadores propuestos en el marco del diseño de este modelo transversal de prevención y seguridad comunitaria son los siguientes:

- *Enfoque de derechos humanos*

Concebir la seguridad ciudadana como una dimensión de la seguridad humana y parte de los derechos universales, nos permite visualizar un marco analítico más amplio y desde esta lógica, entender que la seguridad ciudadana (individual y colectiva) es un instrumento de desarrollo social y está relacionado con la búsqueda del bien común. Este es un marco normativo y conceptual que permitirá orientar las intervenciones para garantizar mejores resultados y dar legitimidad a la acción pública, con una clara apuesta por abordar las condiciones de exclusión, discriminación o desigualdades sociales.

- *Enfoque de Género*

La incorporación de la perspectiva de género es central en el desarrollo de estrategias barriales y en general, en la provisión de servicios públicos en la municipalidad de Santiago. Debido a que la implementación de cualquier estrategia tiene un impacto diferenciado en la comunidad, importa que la acción pública resuelva las desigualdades sociales y de oportunidades que se generan por sesgo de género.

Específicamente, para el abordaje de la seguridad comunitaria con perspectiva de género, será fundamental la búsqueda de información y análisis diferenciado, junto a estrategias ligadas a la prevención de las violencias y la promoción de una convivencia barrial inclusiva y que garantice el ejercicio de derechos.

- *Enfoque interseccional para el abordaje de fenómenos socio delictuales*

La expresión o descripción cuantitativa de un fenómeno en un territorio determinado, consideraría los contextos históricos, sociales y políticos, reconociendo experiencias individuales únicas, producto de la conjunción de identidades. Este resulta ser un aporte fundamental, en el marco de los procesos actuales que transitan desde el individualismo y el consumo, hacia las reivindicaciones colectivas, ya que visibiliza condicionantes de segregación que pudieran presentarse en las comunidades, considerando las relaciones de desigualdad entre los diversos grupos sociales que se expresan a nivel comunal. De esta forma, este enfoque nos permite comprender de qué forma la xenofobia, homofobia, el patriarcado, la desigualdad y falta de oportunidades y otros sistemas de discriminación crean y estructuran las posiciones relativas, especialmente de las mujeres, aunque también de toda minoría.

- *Enfoque sistémico*

El concepto de sistema, como un conjunto de elementos interrelacionados entre sí, nos permite considerar un contexto más amplio de los problemas y los procesos complejos que se desarrollan, en este caso, en los territorios en el marco de la seguridad comunitaria.

Desde una perspectiva holística e integradora, importa analizar las estructuras, las relaciones complejas, los procesos e interdependencias para una comprensión más exhaustiva de la realidad. De esta forma, analizar distintas variables, estructuras, actores y contextos, considerando su grado de relación e influencias para el desarrollo de acciones integrales y multisectoriales que permitan abordar la percepción de inseguridad y la cohesión social en los barrios.

6.2 Objetivo

El objetivo propuesto en el marco del diseño de este modelo transversal de prevención y seguridad comunitaria es el siguiente:

“Fortalecer la acción preventiva comunitaria en los barrios de la comuna de Santiago mediante la implementación de estrategias centradas en el abordaje de la cohesión social y los factores determinantes de la percepción de inseguridad, desde un enfoque transversal e intersectorial”.

6.3 Procesos estratégicos

a) Institucionalización para la acción

Considerando el contexto institucional, si bien existe, primeramente, la voluntad de la autoridad local materializada en un decreto que crea el departamento que debe dar sustento al modelo, los procesos organizacionales son determinantes del nivel de posicionamiento que requiere una estrategia que se espera sea transversal. En este sentido, se requiere de acciones tendientes a visibilizar en la estructura y entramado relacional interinstitucional, al propio equipo de trabajo y el alcance de su quehacer.

En virtud de lo anterior, dentro de este proceso estratégico se consideran las siguientes acciones claves:

- Inserción organizacional: serie de reuniones de trabajo con unidades clave para la validación e implementación del modelo.
- Reconocimiento de experiencias, capacidades y recursos existentes a nivel interno y externo (unidades clave)
- Conformación de equipo de trabajo: definición de roles y funciones en función de los focos y temáticas emergentes.
- Nivelación de competencias y conocimientos técnicos, proceso que se concibe como sistemático y permanente.
- Participación de la máxima autoridad local en diversos hitos claves para la validación de la estrategia a nivel institucional y comunitario, otorgando reconocimiento a la conformación del equipo municipal ejecutor.

b) Diagnóstico

La gestión de la seguridad comunitaria requiere de mediciones cuantitativas y cualitativas para comprender de forma más profunda los fenómenos que requieren de intervención y de esta forma, tomar decisiones estratégicas basados en evidencias. La Dirección de Prevención y Seguridad Comunitaria dispone de una Unidad de Análisis, que ha desarrollado un sistema para la visualización de datos y la labor territorial, el cual se nutre de la gestión realizada por los gestores territoriales en los barrios, por lo que el diagnóstico se concibe entonces como dinámico y permanente.

Algunas de las acciones claves de este proceso son:

- Identificación y jerarquización de los problemas de seguridad presentes en los territorios, desde fuentes existentes, incorporando toda aquella información tanto de labor, como de incidencia delictiva (llamados central, la aplicación de seguridad vecinal SOSAFE, sistematizaciones de acciones previas, inversiones situacionales en curso y proyectadas; entre otras).
- Fenómenos dinámicos que generan percepción de inseguridad, reflejados desde la propia demanda vecinal por servicios operativos, así como aquellos que forman parte de los planes de acción propios de organizaciones e instituciones, desde las particularidades de los territorios en función de sus necesidades.
- Análisis comunitario respecto al grado de confianza vecinal, percepción de la comunidad frente a su integración en un sector determinado, capacidades y condiciones para la generación de lazos vecinales, valoración de los vecinos sobre la seguridad en su barrio, conformación de relaciones de amistad, asociatividad y prácticas solidarias (comportamiento prosocial).
- Análisis territorial que permita identificar las características y diferencias entre los barrios para comprender las dinámicas que son propias de cada sector.
- Levantamiento de recursos comunitarios e institucionales.
- Sistematización de oferta territorial en cuanto a servicios e inversión.

c) Planificación

Si bien el abordaje de la inseguridad contempla aspectos emergentes o de contingencia, el diseño de planes territoriales debe ser lo suficientemente flexible como para asumir estas contingencias y atender a las urgencias. Debe ser a su vez lo suficientemente coherente y consistente para lograr alcanzar los objetivos y generar los cambios esperados (intermedios y finales). Por esta razón, la profesionalización de los equipos de trabajo y la modernización de sistemas de seguimiento y de monitoreo, constituyen aspectos clave que faciliten la implementación y la gestión del desempeño del modelo.

Algunas de las acciones claves de este proceso son:

- Análisis de la información obtenida y de los recursos institucionales disponibles (servicios de la dirección u otros)
- Priorización técnica- política que determinará el contenido y énfasis de las estrategias y los sectores, barrios o agrupaciones vecinales que serán priorizadas.
- Diseño de un plan de trabajo, lo cual requerirá una adaptación metodológica, revisión del alcance de cada componente, diseño de objetivos y metas territoriales (agrupaciones vecinales).
- Validación de estrategias seleccionadas, con las comunidades e instituciones clave.

Es importante reforzar que, esta planificación es entendida como un proceso continuo y flexible, que estará retroalimentado por diversos actores que son parte del proceso de intervención y que implicará ajustes en muchas ocasiones necesarios para dar viabilidad y pertinencia a las estrategias.

d) Implementación y monitoreo

En primera instancia, para el proceso de implementación, se requiere de un equipo de trabajo municipal comprometido con el proceso de transformación en los barrios. Esto implica, un compromiso profesional, individual y colectivo, junto a capacidades técnicas y operativas para una gestión institucional que aporte sentido y calidad a las intervenciones.

Es relevante que en la medida que se desarrollen las intervenciones, se genere un registro que permita sistematizar y verificar la implementación de las estrategias preventivas y, se generen coordinaciones operativas quincenales, ya que las actividades priorizadas en el modelo de intervención se basan en su mayoría en una acción conjunta otras áreas municipales o externos a la institución.

Por otro lado, respecto al **sistema de monitoreo de las estrategias preventivas**, este permite medir el estado de avance de las intervenciones en virtud de los objetivos y resultados esperados. Esta herramienta práctica debe aplicarse de forma mensual o bimensual, para detectar de errores o riesgos, que pueden ser abordadas oportunamente para mejorar las estrategias y coordinaciones.

e) Evaluación

La evaluación de resultados a corto plazo implica medir los logros cuantitativos y cualitativos de las estrategias preventivas por cada componente del modelo.

Para ello, es necesario tener definidas las estrategias, cantidad, tipo y calidad de las actividades y productos concretos de las intervenciones. El diseño de indicadores de resultados, metas de

gestión y periodo de cumplimiento son un insumo inicial relevante para el desarrollo de este nivel evaluativo.

Las dimensiones que se recomienda evaluar son las siguientes:

- Oportunidad en la entrega de servicios y productos entregados
- Grado de cumplimiento de los resultados comprometidos
- Eficiencia institucional basándose en el uso de los recursos públicos
- Calidad de los productos y servicios entregados

Por otro lado, medir los resultados a mediano y largo plazo del modelo de prevención y seguridad comunitaria, es un desafío fundamental para comprobar que la estrategia preventiva diseñada efectivamente garantice un aumento de la percepción de seguridad y la cohesión social en los barrios de la comuna de Santiago.

La evaluación del modelo no debe ser considerada una amenaza, por cuanto este conocimiento permite demostrar la efectividad de las intervenciones o en su defecto, se convertirá en un proceso de aprendizaje institucional, que entregará las condiciones necesarias para iniciar un posterior proceso de rediseño o ajuste en los procesos de intervención.

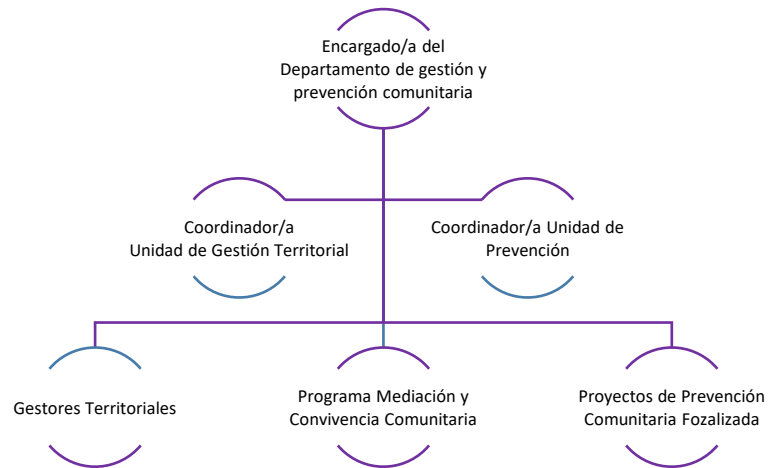
Algunas acciones claves para desarrollar estos procesos de evaluación son:

- Fomentar la demanda de evaluaciones: concientizar respecto a la importancia de los procesos evaluativos, en búsqueda de voluntades y apoyos.
- Planificación y gestión de presupuesto para garantizar el desarrollo de este proceso de evaluación.
- Implementación de estrategias preventivas con suficiente información (Verificadores - información sistematizada).
- Definir el diseño de una metodología e instrumentos de recolección de información.

6.4 Departamento de Gestión y Prevención Comunitaria

La implementación del modelo de seguridad comunitaria es liderada por el equipo perteneciente al Departamento de Gestión y Prevención Comunitaria. Este equipo tiene el gran desafío de dotar de integralidad a la intervención territorial de seguridad comunitaria, es decir, diversificar respuestas ante determinantes de violencias que responden a causas sociales, de justicia, económicas, culturales e institucionales. La institucionalización del modelo de seguridad comunitaria también contempla aspectos organizacionales, como es el caso de la definición de perfiles de cargo, roles y funciones. Desde esta perspectiva se presenta a continuación el organigrama del departamento de Gestión y prevención Comunitaria:

Ilustración 5: Organigrama Departamento de Gestión y Prevención Comunitaria



Fuente: organigrama elaborado por el Departamento de Gestión y Prevención Comunitaria, municipalidad de Santiago, agosto 2023.

Por último, es pertinente señalar que si bien actualmente la oferta de atención especializada en materia de prevención social de las violencias depende de la Subdirección de Desarrollo Social y la Subdirección de Género de DIDECO, el desafío para el departamento es la articulación con dicha oferta programática, tanto en materia de orientación para la provisión de servicios de sensibilización y preventivos en barrios, como en cuanto a la necesaria articulación con las demás instituciones presentes en el territorio. Lo mismo sucede con las demás instituciones con las que se hace necesario coordinar acciones y disponer intervenciones conjuntas.

6.5 Instancias interinstitucionales

El modelo requiere de instancias interinstitucionales definidas desde lo legal y administrativo, pero también de voluntades ante temáticas emergentes que requieran de nuevas instancias.

A continuación se describen las instancias interinstitucionales actualmente vigentes y que son relevantes para la implementación del modelo:

Consejo Comunal de Seguridad Pública

En conformidad con la Ley N°20.985, publicada el 04 de noviembre de 2016, la Municipalidad de Santiago cuenta con un Consejo Comunal de Seguridad Pública, el cual tiene como integrantes permanentes a las siguientes:

- Delegación Presidencial Metropolitana
- Carabineros de Chile
- Representantes de la concejalía
- COSOC
- Policía de Investigaciones de Chile
- Fiscalía Local Santiago Centro
- Fiscalía de Análisis Criminal y Focos Investigativos
- SENDA
- SERNATUR
- Servicio de Impuestos Internos
- Seremi de Salud
- 4to Juzgado de Policía Local
- Aduanas
- Sename
- Gendarmería

Esta es una instancia de colaboración entre los distintos responsables de la seguridad pública de la comuna, quienes en virtud de los datos y el análisis conjunto, se proponen desafíos conjuntos, a través de estrategias que son definidas basándose en la información compartida, los recursos disponibles y las prioridades comunales.

Mesa Jurídico Policial

En el marco de los compromisos adquiridos en sesiones del Consejo Comunal de Seguridad Pública y en coherencia con el eje estratégico de la política comunal de seguridad relacionada con la coordinación y articulación interinstitucional, se crea durante el año 2022 la mesa jurídico policial. Esta estrategia basada en un análisis criminal colaborativo e intersectorial, pretende que actores de distintas instituciones compartan información, operativicen con medidas concretas un plan de acción desde el ámbito jurídico, de persecución y análisis criminal.

6.6 Priorización de dimensiones que orientan el modelo

Para el abordaje de la percepción de inseguridad y la cohesión social en los barrios de Santiago se han definido de forma transversal, abordar 7 dimensiones con sus respectivas categorías.

En la siguiente tabla se exponen las dimensiones analizadas en el marco conceptual y las que finalmente orientarán el diseño e implementación del modelo transversal de prevención comunitaria.

Tabla 5: Priorizaciones de dimensiones

Variable	Dimensiones analizadas	Dimensiones priorizadas
Percepción de inseguridad	<ul style="list-style-type: none"> • Individuales • Físico – territoriales • Socio barriales • Público institucional • Culturales • Delictuales 	<ul style="list-style-type: none"> • Individuales • Físico – territoriales • Socio barriales • Público institucional • Culturales
Cohesión social	<p><u>Dimensión horizontal</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Sentido de pertenencia • Calidad de vida en el vecindario • Redes sociales 	<p><u>Dimensión horizontal</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad de vida en el vecindario • Redes sociales
	<p><u>Dimensión vertical</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Confianza en las instituciones y democracia • Participación política • Percepción de justicia 	<p><u>Dimensión vertical</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Confianza en las instituciones y democracia

Fuente: Elaboración propia en base los principales resultados del estudio sobre los factores que influyen en la sensación de seguridad en Chile (2019) y la propuesta de medición de cohesión social con ELSOC elaborado por el COES (2021).

Las razones que determinaron la elección de dimensiones se describen a continuación:

- a) El modelo adopta un enfoque de género para tratar las desigualdades y necesidades barriales en torno a la seguridad comunitaria. Un factor determinante es el género y el ciclo de vida, siendo las mujeres y personas adultos mayores quienes tienen niveles de temor más altos. Este factor que determina la percepción subjetiva de temor será considerado en los procesos de intervención comunitaria.
- b) Considerando los lineamientos estratégicos descritos en el capítulo de los resultados del proceso de levantamiento de información, una de las estrategias comunales prioritarias para la alcaldía de Santiago es la gestión territorial y espacios públicos, concebidos como un recurso que puede potenciar la convivencia y cohesión comunitaria. De esta forma, el abordaje de la dimensión físico – territorial, junto a las estrategias para lograr un uso

prosocial del espacio público, permitirán incidir en la percepción de inseguridad de la comunidad, potenciar estos espacios como lugares de encuentro para el fortalecimiento de la cohesión social y disuadir el desarrollo de incivildades (desórdenes y ruidos molestos, principal requerimiento comunitario durante el año 2022).

- c) La dimensión socio barrial y cultural de la percepción de inseguridad, junto a las dimensiones de calidad de vida en el vecindario y redes sociales de la cohesión social a nivel horizontal, están directamente relacionados con la orientación estratégica definida por el Departamento de Gestión y Prevención Comunitaria para abordar la seguridad comunitaria. El fortalecimiento del vínculo entre vecinos y la participación de la comunidad en torno a la búsqueda de respuestas y soluciones colaborativas es clave para el abordaje de la afectación que las violencias y la inseguridad generan en el desarrollo de condiciones para un buen vivir.
- d) Uno de los principales determinantes de la percepción de inseguridad es la falta de cercanía, calidad y respuesta oportuna de las instituciones y también, es una dimensión que incide en la cohesión social desde su dimensión vertical. Por esta razón, se prioriza en el diseño del modelo a través de la implementación de estrategias orientadas a generar una mayor presencia institucional en los barrios y el desarrollo de atenciones personalizadas.

6.7 Componentes de intervención

El modelo transversal de prevención y seguridad comunitaria contempla 4 componentes que organizan las intervenciones (Programas, Proyectos, iniciativas, acciones)

Ilustración 6: componentes modelo transversal de prevención y seguridad comunitaria



Componente N°1: Capacidad preventiva

Este componente de intervención tiene por objetivo fortalecer la capacidad preventiva de la comunidad y los vínculos vecinales para una comprensión colectiva del problema de la seguridad y un diseño e implementación de estrategias comunitarias preventivas pertinentes a las necesidades de los territorios.

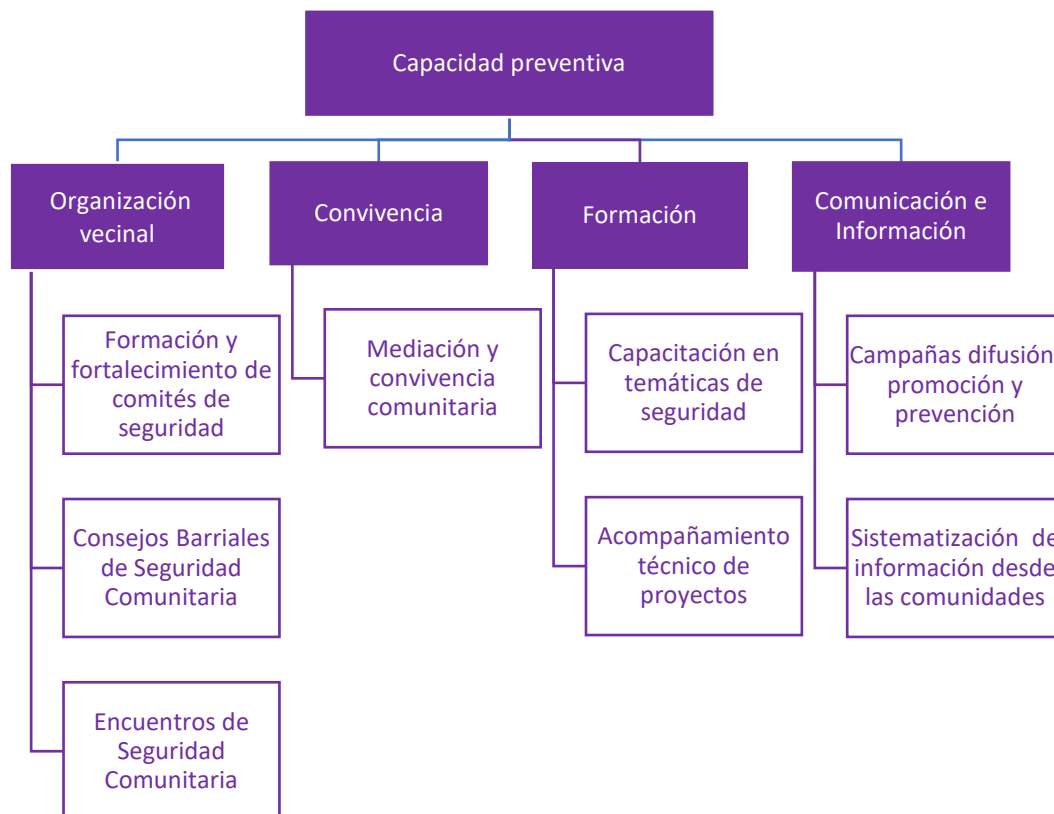
La capacidad preventiva de la seguridad comunitaria está determinada por el desarrollo de estrategias basadas en la co-gestión de la seguridad, concepto que para la encargada del Departamento de Gestión y Prevención Comunitaria:

“Sienta sus bases en la calidad de “nativo experto” que tienen las personas, familias y comunidades, respecto de las mejores formas para la prevención de las violencias y para el abordaje de los delitos. Desde esta perspectiva, la gestión comunal en materia de seguridad comunitaria, considera la participación activa de las comunidades y actores locales e institucionales, tanto residentes como usuarios de la ciudad, no solo en cuanto a considerar sus opiniones o visiones, sino que es un principio que desafía a la institucionalidad, para la promoción de una participación deliberativa y finalmente vinculante; en la medida que la seguridad comunitaria se concibe en la medida que instituciones y comunidades dialoguen y definan en conjunto soluciones costo efectivas y a la medida de las necesidades de cada barrio” (V. Palma, 2023)

Este componente contempla acciones que permiten operacionalizar la co-gestión de la seguridad comunitaria, mediante acciones planificadas interinstitucional y comunitariamente, lo cual permitirá que las comunidades aumenten su capacidad preventiva, es decir, el conjunto de saberes en torno a cómo las violencias les afectan (problematización colectiva en torno a sus principales causas y a los recursos institucionales y locales); arribar a una comprensión colectiva del problema y sus causas y desde ese lugar, analizar cómo podrían disponibilizar recursos comunitarios, institucionales, experiencias y redes para levantar planes de prevención comunitaria que convergen en respuestas integrales a problemáticas sentidas y priorizadas por la propia comunidad.

En el proceso de diseño e implementación de las estrategias será relevante abordaje de las confianzas interpersonales, la cohesión barrial y los lazos vecinales. A nivel comunitario, las intervenciones deben posibilitar la capacidad de las personas de establecer relaciones de confianza, favorecer el comportamiento prosocial (asociatividad y prácticas solidarias basadas en el bien común) y la convivencia vecinal. Las estrategias deben integrar coordinaciones institucionales transversales e intersectoriales, con el propósito de fortalecer las distintas estrategias comunitarias preventivas.

Ilustración 7: Estrategias del componente capacidad preventiva



Componente N°2: Espacios públicos para un buen vivir

Este componente de intervención tiene por objetivo promover un uso del espacio público más activo, inclusivo e integrador, que potencie la actividad social y la sana convivencia en los barrios. La importancia que adquiere el espacio público en materia de seguridad sienta sus bases en la necesidad de potenciar su rol en tanto escenario de encuentro, de propiciar interacciones sociales, la tolerancia e integración. De esta forma, en la medida que las personas que utilizan los espacios públicos tiendan a desarrollar un sentido de pertenencia, podría reflejar una identidad local compartida que a su vez fomente el cuidado colectivo no solo del espacio, sino que también de las personas que interactúan en estos lugares.

Asimismo, los espacios públicos son tanto un fin como un medio. Son una poderosa herramienta para la sociedad que debe ser apreciada y protegida. Por esta razón, si bien se considera como necesidad la intervención de estos espacios o su adecuada mantención, la recuperación para un buen vivir alude directamente al “bienestar colectivo” de una comunidad que se encuentra en estos espacios, desde la diversidad cultural con respeto por las culturas minoritarias e intergeneracionales; asegurando que no existan brechas de acceso y sumando en procesos de discusión y toma de decisiones a las personas sin distinciones.

En términos concretos, a partir del análisis de los factores de riesgo situacionales presentes en el territorio, se implementarán, en coordinación con otras unidades, actividades socio recreativas, culturales o deportivas, en los espacios públicos de encuentro significativos y que requieran de activaciones para modificar sus usos.

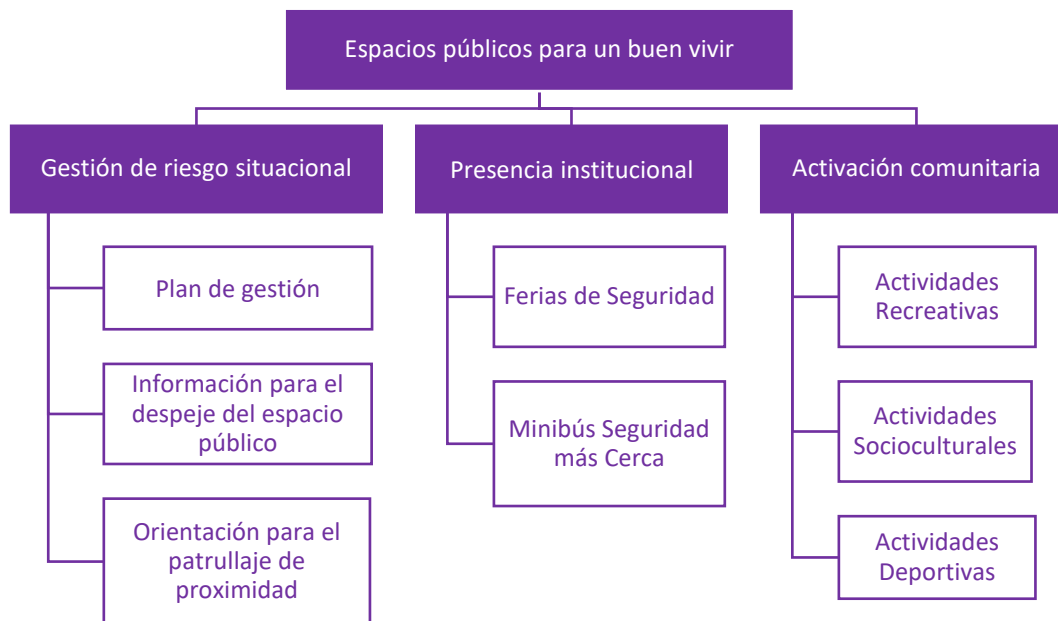
Además, esta estrategia de activación de los espacios públicos contempla un acercamiento de los servicios públicos a la comunidad, desarrollando instancias informativas en terreno y con ello, promoviendo que las vecinas y los vecinos de la comuna de Santiago conozcan sobre la oferta de la seguridad comunitaria y dispongan de un espacio accesible para resolver sus inquietudes o necesidades.

Respecto de aquellos espacios públicos o comunes que requieran de un proceso de diseño participativo para su uso y un plan de activación, se cuenta, desde el Programa de Mediación y Convivencia Comunitaria, con la posibilidad de trabajar “planes de convivencia” que extrapolen normas vinculares o relacionales entre vecinos y vecinas, hacia usos autorregulados de dichos espacios. Se reforzarán también los valores comunitarios asociados a la tolerancia, el respeto, la cooperación y confianza vecinal.

Por último, este componente de intervención puede contemplar obras menores, tales como mejoramiento de áreas verdes, instalación de jardineras u otros equipamientos que favorezcan el copamiento y evite el desarrollo de incivildades, según el levantamiento de información territorial y la disponibilidad de recursos. Del mismo modo, es importante considerar las

mejoras en entornos altamente victimizados o con afectaciones a propósito de focos de microtráfico, comercio informal, personas en situación de calle o viviendas tomadas en comisión de delito, una vez abordadas dichas problemáticas.

Ilustración 8: Estrategias del componente espacios públicos para un buen vivir

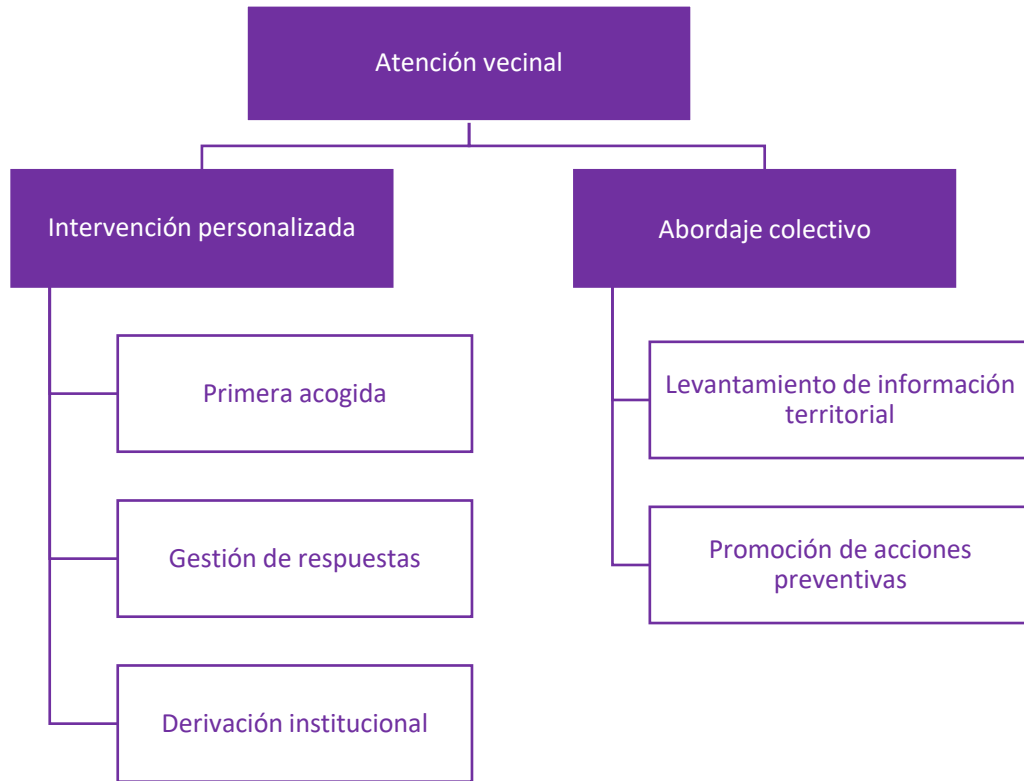


Componente N°3: Atención vecinal

Este componente de intervención tiene por objetivo entregar una respuesta de calidad a la comunidad que requiere atención personalizada, propiciando el abordaje de los problemas de seguridad desde un enfoque comunitario y fortaleciendo los lazos de confianza y cercanía entre la comunidad y el gobierno local.

Los/as vecinos/as de la Santiago que reciben esta atención son derivados principalmente por Unidad de Atención al Vecino, emplazada en dependencias del edificio consistorial. En términos generales, esta intervención personalizada inicia con una contención o primera acogida por parte de los profesionales y un levantamiento de información sobre las necesidades y problemáticas que generan una afectación individual, para luego, evaluar si las condiciones permiten un abordaje colectivo en los territorios.

Ilustración 9: Estrategias del componente Atención Vecinal



Componente N°4: Fortalecimiento institucional para la transversalidad

Este componente de intervención tiene por objetivo generar alianzas estratégicas y formas de funcionamiento al interior del municipio que posibiliten la transversalización del enfoque de seguridad para dar respuesta a los desafíos de la implementación de las estrategias de seguridad comunitaria a través de una gestión pública coordinada y cooperativa.

Sin duda, el cambio cultural de la visión de seguridad, desde una focalizada en la reacción y contribución a la labor policial, a una visión integral que recoja la experiencia empírica en torno a la promoción de una cultura de la prevención; demanda procesos organizacionales que sostengan y encarnen la voluntad política de dicho cambio.

En este sentido, dentro de las funciones del Departamento de Prevención y Gestión Comunitaria se encuentra la de gestionar instancias de coordinación interinstitucional, tales como el Consejo Comunal de Seguridad Pública, mesas de trabajo y convenios de colaboración, entre otros para el desarrollo y cumplimiento de la estrategia de prevención comunitaria. En este caso, la gestión

de instancias de coordinación estará centrada al interior del municipio, específicamente con áreas consideradas estratégicas para abordar el desafío de la seguridad comunitaria a nivel local.

Por consiguiente, con el fin de alcanzar una operatividad del concepto de transversalización del enfoque de seguridad, se ha definido la creación del rol de “enlaces de seguridad comunitaria” al interior de áreas estratégicas del municipio. Se espera conseguir una movilización y compromiso institucional frente a este propósito común (seguridad comunitaria y la necesidad de coordinación operativa) y que, a su vez, posibilite el soporte suficiente para la acción de los otros componentes del modelo, desde una gestión coordinada y cooperativa.

Ilustración 10: Estrategias del componente fortalecimiento institucional

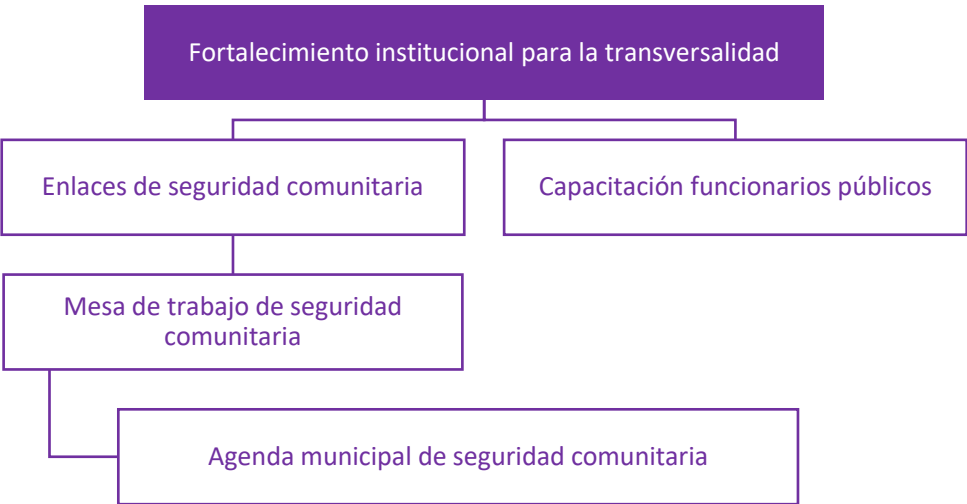


Ilustración 11: Esquema general del modelo transversal

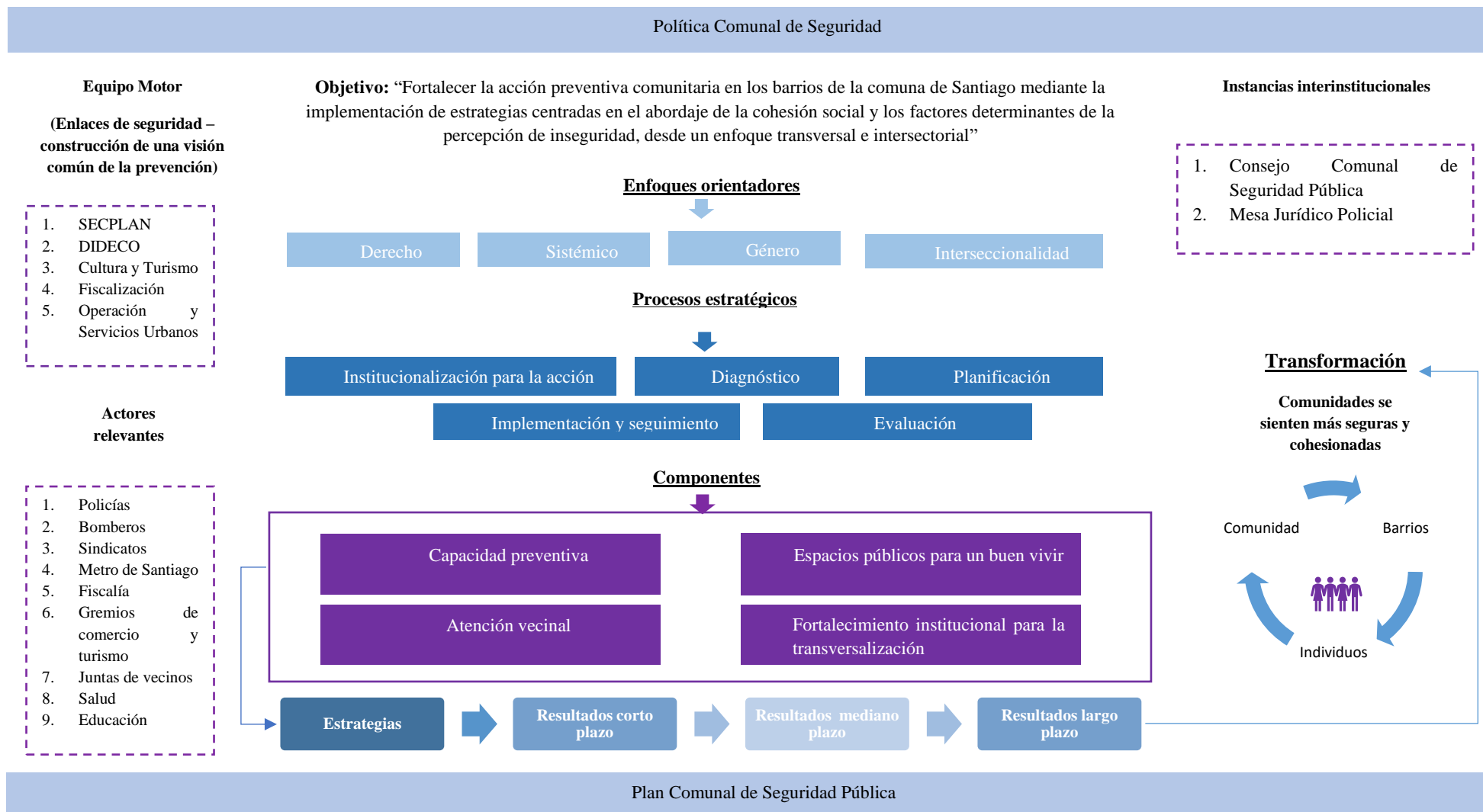


Ilustración 12: Modelo transversal y teoría de cambio

Objetivo	Fortalecer la acción preventiva comunitaria en los barrios de la comuna de Santiago				
Componente	Capacidad preventiva		Espacio público	Atención vecinal	Fortalecimiento institucional
Estrategias	Formación y/o fortalecimiento de Comités de seguridad	Encuentros de seguridad	Servicio minibus – Ferias de Seguridad	Atenciones personalizadas a vecinos derivadas desde la oficina de atención al vecino, jefaturas o por demanda espontanea	Enlaces de seguridad (Equipo motor)
	Consejos Barriales de	Mediación y convivencia comunitaria	Coordinación despeje de enseres – Patrullaje preventivo		Orientar intervenciones de servicios de seguridad para la prevención
	Campañas de difusión, promocionales y preventivas	Capacitación y acompañamiento técnico proyectos	Actividades socio recreativas, culturales y/o deportivas		Capacitaciones al personal municipal en materias de seguridad
	Levantamiento de información delictual con la comunidad.		Análisis de factores de riesgo situacional y plan de acción		
Resultados corto plazo	Plan de trabajo comités de seguridad	Consejo Barrial con agenda en curso	Factores de riesgo situacional abordados (mejoramiento de los espacios público)	Vecinos reciben adecuada acogida y una respuesta institucional más oportuna y de calidad	Conformación de enlaces de seguridad en direcciones claves
	Identificación de conflictos barriales y soluciones (Incivilidad - convivencia)	Comunidad informada y capacitada	Activación del espacio público a partir de estrategias de seguridad comunitaria		Personal municipal capacitado en materias de seguridad (Lenguaje y visión común)
		Problematicación colectiva de la seguridad			
Resultados mediano plazo	Fortalecimiento de la participación y co-gestión comunitaria	Coordinación y articulación comunitaria e institucional	Uso prosocial del espacio público (lugar de encuentro)	Mayor confianza de la comunidad con la institucionalidad (capacidad de respuesta y cercanía)	Incorporación del enfoque de transversalización en algunos procesos institucionales, desde un nivel estratégico, operativo y técnico
	Comunidad identifica recursos y redes	Diálogo, confianza, integración, convivencia, asociatividad y buen trato al interior de los barrios	Disuasión de incivildades en los espacios públicos		
Resultados Largo plazo	La comunidad en los barrios de Santiago se siente más segura y cohesionada				

6.8 Descripción de las estrategias de intervención

COMPONENTE N°1: CAPACIDAD PREVENTIVA

Programa de Formación y fortalecimiento de Comités de Seguridad

a) Descripción general:

El programa de formación y fortalecimiento de comités de seguridad tiene 2 líneas de acción:

1. Formación de nuevos comités de seguridad barrial.
2. Reactivación y/o re-vinculación con comités de seguridad antiguos.

En términos generales, la intervención considera el eje de prevención comunitaria y el eje de prevención situacional. Se implementa un trabajo socioeducativo y de acompañamiento guiado a los/as vecinos/as durante un período establecido, entregando herramientas y estrategias preventivas para mejorar las condiciones de seguridad del sector.

La implementación del programa contempla elementos del modelo de proximidad, el cual se propone como determinante de la prevención comunitaria del delito y las violencias. En este sentido, contribuye a generar un cambio en las formas de relación entre los servicios operativos y preventivos de seguridad y la comunidad, ya que implica la coordinación y trabajo mancomunado de los gestores de seguridad y los funcionarios de la Dirección de Operaciones, entendidos para este modelo como “agentes preventivos de seguridad”.

Algunos elementos propios de este modelo son:

- La vigilancia de tipo preventivo enfocada en un área geográfica reducida.
- El establecimiento de relaciones estrechas con la comunidad.
- Los esfuerzos de los agentes de seguridad por involucrar a la comunidad en acciones preventivas y lograr en ellos, liderazgo y un esfuerzo colectivo ante problemáticas comunes.
- La participación de los agentes preventivos en el análisis de las condiciones y circunstancias que favorecen la comisión de delitos o infracciones menores.

Para la elaboración de los planes locales de seguridad y de convivencia vecinal, se deben elaborar previamente los siguientes insumos:

- Diagnóstico situacional y comunitario.
- Medición de la percepción de inseguridad y nivel de cohesión social de la comunidad, según las dimensiones priorizadas en el modelo.
- Levantamiento de la oferta territorial desplegada en los territorios.

b) *Coordinación institucional y comunitaria*

- El proceso de formación y fortalecimiento de comités de seguridad requiere del trabajo conjunto entre la Dirección de Prevención y Seguridad Comunitaria, la Subdirección de Participación Ciudadana perteneciente a la DIDECO y policías.

c) *Aspectos destacados*

- Enfoque de trabajo en terreno.
- Metodología flexible, participativa y con especificidad territorial. La elaboración de planes locales de seguridad y planes locales de convivencia surgen de las necesidades y prioridades expresadas por las comunidades.

Consejos Barriales de Seguridad Comunitaria

a) *Descripción general:*

Los Consejos Barriales de Seguridad Comunitaria son una instancia de encuentro de organizaciones de la sociedad civil, vecinas(os) e instituciones público-privadas del territorio, que tiene como propósito la coproducción de seguridad, mediante el fortalecimiento de vínculos y del reconocimiento del protagonismo de las comunidades en la definición, priorización y abordaje de sus problemáticas.

Esta intervención se basa en un modelo proactivo de gestión de la seguridad, centrada en la participación protagónica de las comunidades en la problematización y prevención de las violencias, a partir de un abordaje de la seguridad de los derechos, basada en las capacidades de las comunidades y aquellos vínculos sociales como la solidaridad, la confianza, el respeto y la tolerancia.

Este trabajo territorial de reconocimiento, tanto de problemáticas, como de recursos; priorización y gestión de la prevención de las violencias, será entregado al Consejo Comunal de Seguridad Pública (CCSP), aportando un enfoque de especificidad territorial y relevando los recursos comunitarios que pudieran favorecer la cohesión social en los barrios de la comuna. Esta entidad, a su vez, debe ser capaz de aportar acciones concretas que robustezcan el plan de trabajo a nivel territorial.

Se utiliza una metodología participativa de identificación, priorización y análisis de las problemáticas de seguridad y convivencia y de las alternativas de solución, que reconozca y gestione aquellas relaciones de desigualdad de género a nivel barrial y local. Se espera la

canalización de las demandas individuales, a través de organizaciones, sean Comités Vecinales de Seguridad u otras que agrupen a vecinos/as interesados/as en generar acciones preventivas.

- Activación y reconocimiento de actores barriales clave.
- Sesión 0: Taller “Construyendo seguridad en comunidad” instancia de encuentro formativo y de trabajo en torno al reconocimiento de problemáticas, su priorización y la co-creación de propuestas-acciones-soluciones.
- Primera sesión del Consejo Barrial de Seguridad Comunitaria (Hito de inicio)
- Presentación en Consejo Comunal de Seguridad.
- Conformación de agenda y periodicidad de Consejos Barriales de Seguridad Comunitaria en los territorios.
- Realización de charlas y talleres en torno a las temáticas que cada agenda barrial priorice, promoviendo además aquellas que dicen relación con la prevención integral con enfoque de género.
- Instancias de apoyo técnico a las organizaciones sociales en el desarrollo de iniciativas vecinales en el marco de fondos concursables (municipal y/o externos)
- Sesiones de trabajo y acciones propias de la agenda barrial (talleres informativos, marchas exploratorias, actividades socio-comunitarias, entre otras).
- Presentación/Accountability en una sesión del Consejo Comunal de Seguridad Pública con la participación de representantes de cada Consejo Barrial de Seguridad Comunitaria.

b) Coordinación institucional y comunitaria

Los Consejos Barriales de Seguridad Comunitaria están integrados por actores claves, institucionales y comunitarios:

- Representantes Juntas de Vecinos.
- Representantes Comités de Seguridad.
- Representantes de organizaciones de mujeres.
- Vecinos y vecinas organizados (no formalmente) en torno a alguna problemática de seguridad barrial.
- Carabineros de la Oficina MICC de la unidad territorial.
- Comisario PDI designado.
- Gestor Comunitario de la Dirección de Seguridad Vecinal.
- Representante de Fiscalización.
- Representantes de otras direcciones según prioridad de cada CBSC
- Gestor territorial de la Dirección de Desarrollo Comunitario.

c) Aspectos destacados

- Trabajo en terreno.

- Metodología flexible, participativa y con especificidad territorial.
- Los Consejos Barriales son integrados por representantes de la comunidad y de instituciones públicas ligadas a la seguridad.
- Se trabajan problemáticas y acciones concretas para posibilitar una intervención con resultados claros y visibles.
- Conexión entre los Consejos Barriales de Seguridad y el Consejo Comunal de Seguridad Pública.

Encuentros de Seguridad Comunitaria

d) Descripción general:

El diseño e implementación de encuentros de seguridad comunitaria es una estrategia de intercambio de experiencias entre vecinos/as y dirigentes de comités de seguridad, u otras organizaciones territoriales/funcionales de la comuna, acompañados por distintos representantes institucionales.

La generación de estos encuentros permite:

- Reforzar la comprensión integral y preventiva del seguridad.
- Generar espacios de diálogo y aprendizaje colectivo.
- Facilitar la comunicación del conocimiento y fortalecimiento de capacidades preventivas.
- Incentivar la formación de redes e implementación de prácticas valoradas a nivel comunitario.

Temáticas prioritarias para desarrollar en los encuentros

- Problematización colectiva en torno a la seguridad comunitaria, centrados en aquellos factores que inciden en la percepción de inseguridad y la cohesión social.
- Recursos comunitarios, institucionales, experiencias y redes para levantar planes de prevención comunitaria.
- Recuperación la vida de barrio (Calidad de vida) y los espacios públicos, con énfasis en la resolución de los problemas de seguridad y convivencia.

Los encuentros de seguridad comunitaria pueden incluir la participación de organizaciones o vecinos de otras comunas, en la medida que el diseño de este encuentro este centrado en el abordaje de problemáticas intercomunales o en la importancia de sumar en este desafío comunitario a otros gobiernos locales.

e) Coordinación institucional y comunitaria

- Servicios locales y de gobierno.
- Policías, organizaciones territoriales/funcionales.

f) *Aspectos destacados*

- Fomento de la participación y co-gestión de la seguridad, buscando el desarrollo de estrategias cooperativas y articuladas en los territorios.
- Generación de espacios de diálogo y aprendizaje colectivo sobre la base del intercambio de experiencias en seguridad comunitaria.

Programa de Mediación y Convivencia Comunitaria

a) *Descripción general:*

El programa de mediación comunitaria de Santiago se instala como una estrategia de promoción de la convivencia, un mecanismo alternativo de resolución de problemas, que trabaja en la búsqueda de soluciones y en el cumplimiento de acuerdos. Esta intervención permite lograr acuerdos previos a otro tipo de instancias, como las judiciales, afrontar adecuadamente las diferencias y conflictos vecinales, mejorando las relaciones sociales entre los habitantes de la comuna.

Por otra parte, la promoción de buenas prácticas, del encuentro y del diálogo, en cuanto a conductas cívicas, apegadas a la norma y al derecho; posibilitan problematizar las incivildades ejercidas por la población, todo ello en beneficio de las condiciones espaciales y relacionales de la comunidad, para el ejercicio del derecho a vivir en entornos libres de violencias.

El objetivo del programa es promover una sana convivencia mediante la identificación y resolución pacífica de conflictos comunitarios. Para ello, se requiere:

- Promover la sana convivencia en los barrios de la comuna de Santiago.
- Identificar los conflictos barriales y promover la resolución pacífica de los conflictos comunitarios.
- Promover la capacidad de cogestión de soluciones para problemáticas de convivencia comunitaria en espacios públicos.
- Prevención de las violencias y promoción del buen trato y respeto de los derechos humanos.

Los componentes de intervención son los siguientes:

- *Intervención de caso (Servicio comunal):* es la que involucra solo a dos vecinos, ejemplo de ello es la reparación de un muro medianero, o la debida poda de especies arbóreas con frutales que afectan al vecino colindante, entre otros. Lo relevante, más allá de la problemática, es que, de no abordarse oportunamente, estos conflictos pueden escalar y

desencadenar episodios de violencia.

- *Mediación Vecinal (Plan de convivencia barrial)*: afecta a tres o más personas o familias vecinas. Ejemplo de ello son los deslindes entre propiedades, ruidos y olores molestos, tenencia irresponsable de mascotas, etc.
- *Mediación Comunitaria (Acuerdo de uso de espacios públicos)*: tiene trascendencia pública y afecta a grupos de vecinos y organizaciones vecinales y comunales. Ejemplo de ellos son los vecinos que habitan en copropiedad, vecinos que colinda con colegios, empresas, talleres, etc. Implica la apropiación de espacios públicos y de uso común (depósitos de basura, estacionamientos, etc.), entre otros.

b) *Coordinación institucional y comunitaria*

- Red de justicia local.
- Direcciones municipales relacionadas con el espacio público.

c) *Aspectos destacados*

- Fortalecimiento del trabajo en redes- intersectorialidad.
- Capacitación estratégica a dirigentes vecinales.
- Seguimiento y evaluación.
- A través de este programa se pueden abordar los requerimientos comunitarios de mayor demanda, como las incivildades relacionadas con los ruidos molestos, autos mal estacionados, uso de los espacios públicos y comunes, entre otros.

Capacitación en temáticas de seguridad y acompañamiento técnico de proyectos

a) *Descripción general:*

La estrategia del ámbito formativo del componente “capacidad preventiva” está compuesto por 2 tipos de intervención:

Capacitación en temáticas de seguridad

Según los requerimientos de los territorios y en virtud del tipo de intervenciones que se realizan en los barrios, se definen contenidos básicos para concientizar, sensibilizar y capacitar a la comunidad en materias de seguridad comunitaria, dentro los cuales se pueden mencionar las siguientes temáticas:

- Canales de denuncia
- Alertas tempranas

- Violencia contra la mujer e intrafamiliar
- Co-gestión en seguridad comunitaria
- Convivencia y resolución pacífica de conflictos
- Principales problemas de seguridad en los barrios, desde una mirada de abordaje colectivo.
- Percepción de inseguridad y temáticas relacionadas con las dimensiones priorizadas de cohesión social.

Acompañamiento técnico de proyectos de prevención

Esta intervención comprende las siguientes acciones:

- Asesorías y capacitaciones sobre oferta de fondos de inversión concursables para iniciativas vecinales de prevención comunitaria.
- Co-diseño de proyectos de inversión en el marco de fondos concursables.
- Monitoreo y acompañamiento técnico en el proceso de implementación y cierre de las iniciativas.

b) Coordinación institucional y comunitaria

- Dirección de Desarrollo Comunitario – DIDECO.
- Organizaciones territoriales/funcionales.
- Policías.

c) Aspectos destacados

- Transferencia de capacidades y conocimientos a la comunidad.
- Campañas de sensibilización y concientización en materias de seguridad relevantes.

Comunicación e información

a) Descripción general:

La estrategia se centra en 2 tipos de intervenciones:

- *Campañas comunicacionales de difusión y promoción de la prevención comunitaria*

Su objetivo es aumentar el conocimiento y la generación de acciones preventivas en los barrios. Por esta razón, dentro de las temáticas relevantes se encuentran: promoción del cuidado colectivo, la organización vecinal, la problematización y prevención de las violencias, las capacidades y recursos de las comunidades, oferta programática de seguridad, entre otros.

Para la gestión de campañas comunicacionales en primera instancia se define el tema, público objetivo y territorios a intervenir. En algunos casos, las campañas pueden dirigirse a la

población en general o grupos de riesgo específicos. Luego, se elabora el mensaje de las campañas, el diseño de material informativo, el medio de comunicación, los recursos requeridos y los espacios de socialización de la información.

- *Sistematización de información delictual desde las comunidades*

Se ha evidenciado que en torno a casas tomadas en comisión de delitos existe un aumento de los delitos de mayor connotación social o de la delincuencia en general. La gestión de los riesgos y violencias que se presentan en el territorio, su adecuada canalización y exploración de soluciones con las demás instituciones que trabajan en materia de seguridad son parte de la estrategia de intervención comunitaria ante hechos delictuales que generan un impacto negativo en la comunidad y aumentan la percepción de inseguridad.

En el marco de la recuperación de casas tomadas en comisión de delito, el Departamento de Gestión y Prevención Comunitaria, a través de la Unidad de Gestión Territorial, canaliza y recaba información en conjunto con los/as vecinos/as y propietarios/as respecto a la situación de la vivienda y perímetro más cercano, para contribuir con el proceso de persecución penal.

Protocolo de actuación ante casas tomadas en comisión de delito

- Consolidar la información concerniente a las propiedades en calidad de toma, en el registro establecido para estos fines y su actualización, conforme se desarrollen acciones vinculadas a ello.
- Recabar y gestionar el contacto con el/los propietarios, para informar respecto del procedimiento establecido y las acciones a desarrollar, que deberá registrarse en un acta de reunión presencial.
- El/la propietario/a de la vivienda tomada tendrá conocimiento de sus obligaciones en el marco de la estrategia, tales como: contar con los respaldos de las denuncias realizadas y disponer de los antecedentes; contar con los insumos, materiales y mano de obra para el cierre de la propiedad una vez realizado el desalojo; instalar y activar cámara que la Dirección de Prevención y Seguridad Comunitaria proveerá, para contar con las pruebas necesarias en caso de flagrancia y el plan de datos respectivo; mantener contacto y estricto apego a los acuerdos establecidos.
- Informar a la comunidad y dirigentes del entorno respecto del procedimiento a realizar una vez realizado el desalojo.
- Generar acciones comunitarias de visibilización del logro del proceso, así como también acciones de mitigación según el nivel de violencias que la propiedad haya generado.

b) Coordinación institucional y comunitaria

- Dirección de Seguridad y Prevención Comunitaria

- Dirección de Fiscalización
- Policías
- Propietarios/as de las viviendas tomadas en comisión de delito
- Dirigentes y vecinos/as del sector

c) *Aspectos destacados*

- Aumento del conocimiento de la comunidad respecto a las acciones preventivas en los barrios.
- Trabajo colaborativo entre vecinos e instituciones policiales para la persecución policial, considerando que la exposición a fenómenos de violencia (casas tomadas y externalidades) genera un aumento de la percepción de temor.

COMPONENTE N°2: ESPACIO PÚBLICO PARA UN BUEN VIVIR

Gestión de riesgo situacional

a) *Descripción general:*

Esta estrategia está compuesta por 3 ámbitos de intervenciones:

- *Plan de gestión de riesgo situacional*

A partir del análisis de los factores de riesgo situacionales presentes en el territorio se elaboran planes de gestión para el abordaje de factores de riesgo. Se considera relevante en el proceso de análisis de los espacios públicos, las dinámicas delictuales o incivildades que son altamente sensibles para la población, focos de microtráfico, comercio informal, personas en situación de calle o viviendas tomadas en comisión de delito.

Este plan puede incluir el financiamiento de obras menores, tales como mejoramiento de áreas verdes, instalación de jardineras u otros equipamientos que favorezcan el uso prosocial del espacio público.

- *Información para el despeje del espacio público*

La municipalidad de Santiago en conjunto con la Dirección de Desarrollo Comunitario, la Dirección de Operaciones y Servicios Urbano y la Dirección de Prevención y Seguridad Comunitaria, intervienen los espacios públicos reubicando a personas en situaciones de calle y sus respectivos enseres.

El Departamento de Gestión y prevención Comunitaria, a través de sus gestores comunitarios, recopila información entregada por vecinos y vecinas de la comuna, y transmite a las áreas operativas el despeje del espacio público.

- *Orientación para el patrullaje de proximidad.*

La seguridad construida de forma colectiva implica la participación de la comunidad y el reconocimiento de su rol estratégico en la transmisión de información para la orientación de la labor preventiva.

En este marco, los gestores comunitarios del Departamento de Gestión y prevención Comunitaria se coordinan con inspectores y patrulleros municipales para realizar recorridos preventivos en los barrios y espacios públicos estratégicos, a partir de la información entregada por la comunidad.

b) Coordinación institucional y comunitaria

- Dirección de Fiscalización.
- Dirección de Prevención y Seguridad Comunitaria.
- Dirección de Operaciones y Servicios Urbanos.
- Dirección de Obras Municipales.
- DIDECO

c) Aspectos destacados

- Coordinación y articulación institucional y comunitaria para el abordaje de los factores de riesgo situacional.
- Fortalecimiento del rol de la comunidad como agente preventivo.

Presencia institucional en terreno

a) Descripción general:

Este componente está compuesto por 2 tipos de actividades, la realización de ferias de seguridad y la instalación del minibús Seguridad más Cerca.

La realización de ferias de seguridad fortalece el buen uso de los espacios públicos y la disuasión de incivildades en estos, proporcionando información y servicios de relevancia para los vecinos y vecinas. Asimismo, también permite mayor presencia y cercanía y la confianza y vínculos comunitarios, para con la institucionalidad en materia de seguridad.

Dado que se ha planteado la necesidad de fomentar la percepción de seguridad de las comunidades, mediante una mayor presencia y confianza institucional, se ha implementado un servicio minibús “Seguridad Más Cerca”, que disponibiliza servicios de seguridad comunitaria

en los territorios, como oportunidad de visibilización y posicionamiento de la gestión de la seguridad comunitaria en barrios.

Según el tipo de barrio a focalizar y la información disponible sobre las necesidades y problemáticas de mayor prevalencia, es posible integrar otros servicios municipales para una acción más integral y coherente con las necesidades de las comunidades.

Para la instalación de *ferias de seguridad* se deben considerar los siguientes aspectos:

- Evaluación de las necesidades del sector.
- Definición de la ubicación estratégica de la feria de seguridad.
- Realización de una difusión previa de la realización de la actividad para promover la participación de la comunidad, en caso de que corresponda.
- Coordinación con los departamentos o áreas municipales relevantes para la realización de la feria de seguridad.
- Evaluación de los resultados de la actividad.

Minibús comunitario – Seguridad Más Cerca

- Servicio informativo, de atención y de recepción de denuncias.
- El Departamento de Prevención y Gestión Comunitaria realiza una inducción general con los nuevos agentes de este servicio.
- El mini bus debe instalarse en plazas, donde se cuente con conexión eléctrica.
- Los/as gestores/as del Departamento de Prevención y Gestión Comunitaria estarán a cargo de:
 - La coordinación y validación comunitaria del servicio y su respectiva difusión.
 - Registro y gestión de requerimientos de temas de seguridad.
 - Validación de condiciones técnicas, medios de difusión y gestión de otras acciones o servicios, así como de las oportunidades de instalación del minibús.
 - Gestión posterior de las atenciones vecinales, de cualquier naturaleza, que sean recabadas en el mini bus, así como la consolidación del levantamiento de percepción de seguridad u otro instrumento de recopilación que contemple el servicio.
- La especificidad de las funciones o servicios asociados, serán acorde a las necesidades de cada territorio.

b) Coordinación institucional y comunitaria

- Dirección de Desarrollo Comunitario – DIDECO.
- Dirección de Cultura y Turismo.
- Dirección de Prevención y Seguridad Comunitaria.
- Organizaciones territoriales/funcionales.

- Dirección de Educación Municipal.
- Dirección de Salud Municipal.
- Policías.

c) *Aspectos destacados*

- Enfoque de trabajo en terreno
- Buen uso de los espacios públicos y disuasión de incivildades
- Presencia institucional en los barrios, visibilizando y posicionando la gestión de la seguridad comunitaria.
- Fomenta una mejor percepción de seguridad de las comunidades a partir de la cercanía, información y la generación de lazos de confianza con la institucionalidad.

Activación comunitaria del espacio público

a) *Descripción general:*

La activación comunitaria del espacio público mediante la implementación de actividades recreativas, deportivas y socioculturales es parte de un proceso de recuperación de los espacios para un buen vivir, basada en la apropiación de la comunidad, su rol co-gestorador de dichas actividades y la revitalización de la vida vecinal.

Las obras de mejoramiento físico o su mantención no son suficientes cuando el objetivo es que estos espacios se transformen en lugares de encuentro, convivencia e interacción y, por lo tanto, concebidos como espacios más seguros por las propias comunidades.

En algunos sectores, la activación del espacio público mediante este tipo de actividades incluirá acciones comunicacionales y de promoción para el desarrollo de capacidades preventivas en las comunidades. Asimismo, la priorización territorial estará determinada por otras acciones municipales de recuperación de espacios públicos o sectores que concentran incivildades y ocurrencia de delitos de gran afectación, que generan un repliegue de la comunidad respecto al uso sus espacios cotidianos. En la medida que estas acciones se refuerzan otras medidas de recuperación del espacio público o

Durante el año 2023, en el marco del Plan de verano “Convive bien Santiago”, se desarrollaron Encuentros de ECO CINE BARRIAL, una activación cultural de los espacios que incluyó el refuerzo del cuidado colectivo de las comunidades, la promoción de acuerdos de convivencia y la promoción del derecho a la recreación de niños, niñas y adolescentes de la comuna.

b) *Coordinación institucional y comunitaria*

- Dirección de Desarrollo Comunitario – DIDECO
- Dirección de Cultura y Turismo
- Dirección de Prevención y Seguridad Comunitaria
- Organizaciones territoriales/funcionales
- Dirección de Educación Municipal
- Dirección de Salud Municipal

c) Aspectos destacados

- Esfuerzos coordinados entre distintas direcciones municipales para la activación del espacio público, con foco en el fortalecimiento de la comunidad y una especial atención a grupos de riesgo, como son los niños/as y adolescentes.

COMPONENTE N°3: ATENCIÓN VECINAL

Atención vecinal personalizada

a) Descripción general:

Ante la necesidad de acercamiento a la red de servicios municipales, en torno a temáticas vinculadas a la inseguridad, los y las vecinos requieren de atenciones personalizadas.

Este componente, responde a la necesidad de disponibilizar servicios de seguridad, mediante la articulación de un gestor territorial por cada agrupación vecinal de la comuna, quien es el responsable de poder garantizar una adecuada acogida, respuesta oportuna y presentación de la estrategia, actorías y oferta para el abordaje de las violencias.

Independiente a que el requerimiento surge de forma individual, se propicia el abordaje colectivo de aquellas problemáticas que afectan a las comunidades, considerando la importancia de que el abordaje de la prevención y seguridad al interior de la comuna implica el diseño e implementación de una estrategia comunitaria más integral y participativa.

b) Coordinación institucional y comunitaria

- La principal fuente de derivación a atención vecinal es la Unidad de Atención al Vecino, emplazada en dependencias del edificio Consistorial, existen tantas fuentes de derivación como servicios municipales y privados existen.
- Direcciones municipales para el abordaje de soluciones ante las demandas comunitarias

c) Aspectos destacados

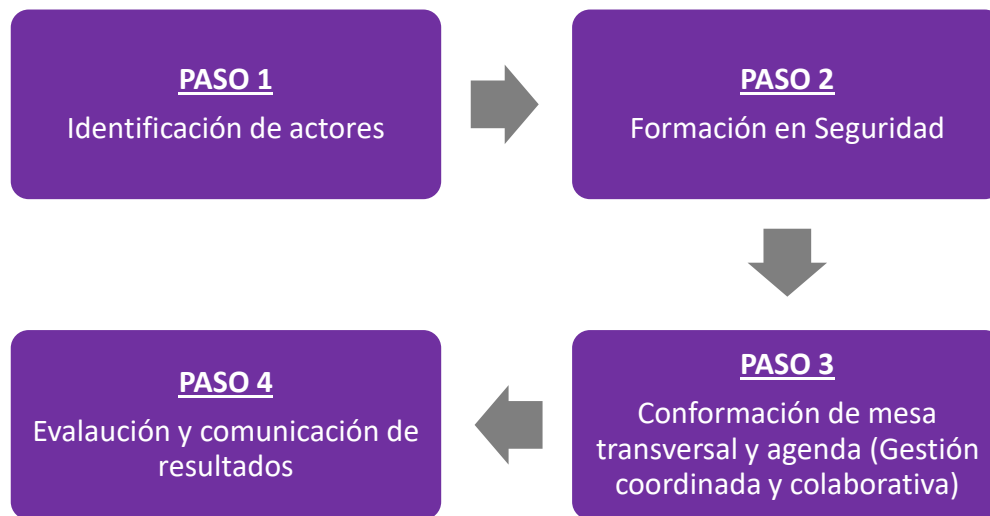
- Mayor cercanía y confianza de la comunidad con la institucionalidad
- Capacidad de respuesta de la institucionalidad local

COMPONENTE N°4: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL

a) Descripción general:

La estrategia de fortalecimiento institucional está compuesta por los siguientes pasos:

Ilustración 13: Pasos estrategia fortalecimiento institucional



PASO 1: Identificación de actores estratégicos (Enlaces de seguridad comunitaria)

Criterios para considerar en la selección de actores:

- Grado de incidencia al interior de su área de trabajo
- Interés en la seguridad comunitaria o experiencia de trabajo con la comunidad
- Capacidad para elaborar visiones compartidas, transmitiendo ideas, compartiendo información, construyendo acuerdos y consensuando acciones con otros.
- Generadores de espacios de interacción, con habilidades comunicacionales y capacidad de gestión interna.
- Capacidad de identificar soluciones a problemas concretos

Realizado el proceso de selección de enlaces de seguridad comunitaria por cada dirección o área estratégica, es importante efectuar un hito comunicacional interno que sea liderado por la administración local. Esta acción permitirá instalar el desafío de la prevención comunitaria, la importancia de transitar desde un discurso a una aplicación efectiva del enfoque de

transversalización, para que las necesidades de cooperación al interior del municipio se materialicen con resultados concretos.

PASO 2: Formación en temas de seguridad y prevención comunitaria

Construir un lenguaje común en materia de seguridad y fortalecer las capacidades y herramientas de los equipos de trabajo requiere de procesos formativos internos.

Considerando esta necesidad es que se han definido 2 tipos de espacios formativos, según el público objetivo de las capacitaciones:

Público objetivo	Temas de capacitación
Enlaces de seguridad comunitaria y equipos municipales	<ol style="list-style-type: none"> 1. Canales de denuncia 2. Alertas tempranas 3. Violencia contra la mujer 4. Co-gestión en seguridad comunitaria 5. Herramientas de trabajo con la comunidad: marchas exploratorias 6. Convivencia y resolución pacífica de conflictos

Público objetivo	Temas de capacitación
Enlaces de seguridad comunitaria	<ol style="list-style-type: none"> 1. Enfoque de transversalización e intersectorialidad 2. Rol del enlace de seguridad comunitaria, delimitando con claridad las funciones y productos que se esperan de esta labor. 3. Instrumentos y metodologías de trabajo para el cumplimiento de la labor (enlaces)

PASO 3: Conformación de mesas de trabajo transversal

La conformación de mesas de trabajo está diseñada a partir de una estrategia gradual de aplicación del enfoque de transversalidad e intersectorialidad al interior del municipio. Estará compuesta por los enlaces de seguridad comunitaria definidos y capacitados en estas materias y liderado por el Departamento de Gestión y Prevención Comunitaria.

Inicialmente, con esta mesa de trabajo se espera orientar la intervención territorial de los servicios de seguridad operativa de la Dirección de Prevención y Seguridad Comunitaria, las direcciones y áreas prioritarias al interior del municipio para la prevención de delitos e

incivildades y retroalimentar las gestiones del Consejo Comunal de Seguridad Pública, a partir de las necesidades visibilizadas por las comunidades.

El objetivo es que las acciones realizadas por otras áreas del municipio e instituciones convocadas para abordar la seguridad al interior de la comuna reconozcan la importancia de la seguridad comunitaria y como desde su quehacer, pueden fortalecer las estrategias preventivas instaladas en los territorios. Por lo tanto, implica en términos concretos: 1) asesoría o retroalimentación a estrategias implementadas en cada dirección, a través de las cuales es posible potenciar la seguridad comunitaria; 2) ante demandas específicas de la comunidad, esta mesa de trabajo transversal podrá evaluar y gestionar de forma conjunta soluciones más coherentes e integrales, evitando duplicidad y descoordinación. La Dirección de Prevención y Seguridad Comunitaria será la encargada de sistematizar este trabajo y junto a las jefaturas de cada dirección, realizará seguimiento a los compromisos y tareas priorizadas por cada área responsable.

Una vez fortalecido este primer nivel de trabajo transversal, se espera que la mesa comience a diseñar y planificar anualmente las intervenciones que requieren de un abordaje conjunto, lo cual será consolidado en una “agenda municipal de seguridad comunitaria”. Sobre la base de los diagnósticos territoriales comunes, la información disponible de los requerimientos comunitarios, prioridades levantadas por los Consejos Barriales de Seguridad Comunitaria y el análisis de las intervenciones realizadas por cada área municipal, a partir de un proceso de construcción colectiva se definirán las estrategias de gestión conjunta (planificación compartida), con objetivos comunes. Estas intervenciones deberán detallar claramente la estrategia a implementar, tareas específicas, responsables, plazos a cumplir y evaluar aportes presupuestarios que sean necesarios para dar cumplimiento a los resultados esperados.

El propósito de esta estrategia institucional es reconocer que es posible unir esfuerzos y capacidades para lograr una gestión más articulada y cooperativa, motivando la participación de distintas áreas al interior del municipio, pero también sumando a otras instituciones y actores comunitarios para lograr un resultado más integral e impactos de mayor envergadura en los territorios.

Por lo tanto, la agenda local de seguridad comunitaria reflejará el compromiso de la municipalidad de Santiago en materia de seguridad comunitaria y en términos operativos, será la guía para operacionalizar las estrategias de acción conjunta en el corto plazo o mediano plazo.

El equipo directivo o la jefatura designada de las distintas áreas estratégicas participará en la mesa de trabajo transversal reforzando inicialmente la importancia de la cooperación interdepartamental, el aporte concreto desde sus áreas en el fortalecimiento de estrategias preventivas y la responsabilidad ante los compromisos adquiridos.

Por último, elaborada la propuesta de agenda de municipal de seguridad comunitaria, el equipo directivo o la jefatura designada de las distintas áreas estratégicas, validará la estrategia (previa implementación) y en conjunto con la Dirección de Prevención y Seguridad Comunitaria, realizará seguimiento y presentará el avance de la agenda municipal de seguridad comunitaria ante el Consejo Comunal de Seguridad Pública.

PASO 4: Evaluación y comunicación de los resultados

Para fortalecer la instalación del enfoque de transversalidad al interior de municipio es importante comunicar al interior de las direcciones municipales los avances y desafíos en esta materia.

Se deben generar al menos dos hitos de socialización de los resultados obtenidos durante el año, destacando la labor de los enlaces de seguridad comunitaria y las acciones concretas desarrolladas en este componente.

A partir de una mayor transparencia de la información, una comunicación efectiva y procesos de retroalimentación, se espera comprometer a los funcionarios y funcionarias con la seguridad comunitaria como eje estratégico municipal y promover voluntades y esfuerzos para transitar desde el discurso a una aplicación efectiva del concepto de transversalidad.

b) Coordinación institucional y comunitaria

Direcciones y/o áreas priorizadas al interior del municipio:

1. Secretaría Comunal de Planificación – SECPLAN

Áreas estratégicas para la seguridad comunitaria

- Subdirección de Inversiones
- Subdirección de Asesoría Urbana
- Subdirección de Patrimonio y Ciudad

2. Dirección de Desarrollo Comunitario – DIDECO

Áreas estratégicas para la seguridad comunitaria

- Subdirección de Desarrollo Económico Local (DIDEL)
- Subdirección de Desarrollo Social
- Subdirección de Participación Ciudadana y Subdirección de Igualdad de Género, diversidad sexual e inclusión. (Oficina de Mujer)
- Subdirección de Deportes y Recreación

3. *Dirección de Cultura y Turismo*

Áreas estratégicas para la seguridad comunitaria

- Subdirección de Cultura
- Subdirección de Turismo

4. *Dirección de Fiscalización*

Áreas estratégicas para la seguridad comunitaria

- Subdirección de Inspección
- Departamento de Espacios Públicos

5. *Dirección de Operaciones y Servicios Urbanos*

Áreas estratégicas para la seguridad comunitaria

- Subdirección de Aseo y Limpieza Urbana
- Subdirección de Ornato, Parques y Jardines
- Subdirección de Higienes (Zoonosis)
- Departamento de Alumbrado Público

c) *Aspectos destacados*

- Aplicación del enfoque de transversalidad de la seguridad comunitaria, basada en la primacía del principio de coordinación horizontal y de multidisciplinariedad
- Instalación de mesas de trabajo horizontales para posibilitar el diseño e implementación de estrategias de prevención y seguridad comunitaria, atinentes al contexto territorial.
- Gestión de la seguridad comunitaria, estratégica y relacional, que contribuye al desarrollo de una acción pública efectiva y no aislada.

6.9 Seguimiento y evaluación de resultados a corto plazo

COMPONENTE N°1: CAPACIDAD PREVENTIVA

Objetivo: Fortalecer la capacidad preventiva de la comunidad y los vínculos vecinales para una comprensión colectiva del problema de la seguridad y un diseño e implementación de estrategias comunitarias preventivas acorde a las necesidades de los territorios.

Estrategia	Indicadores de resultado	Fórmula de cálculo	Medio de verificación
Formación y Fortalecimiento de Comités de Seguridad	N° de nuevos comités conformados en el año t	N° de nuevos comités conformados en el año t	<ul style="list-style-type: none"> Acta de constitución de nuevos comités de seguridad
	% de comités que participan del plan local de seguridad y convivencia vecinal en el año t	$((N^{\circ} \text{ de comités que participan del plan local de seguridad y convivencia vecinal en el año t} / N^{\circ} \text{ de comités convocados a participar del plan local de seguridad y convivencia vecinal en el año t}) * 100)$	<ul style="list-style-type: none"> Documento Plan Local de Seguridad y Convivencia Vecinal elaborado. Documento de planificación de actividades del Plan Informe del estado de cumplimiento de los planes locales de seguridad y convivencia vecinal
	% de planes locales de seguridad y convivencia vecinal ejecutados en el año t	$((N^{\circ} \text{ de planes locales de seguridad y convivencia vecinal ejecutados en el año t} / N^{\circ} \text{ de planes locales de seguridad y convivencia vecinal planificados en el año t}) * 100)$	<ul style="list-style-type: none"> Informe del estado de cumplimiento de los planes locales de seguridad y convivencia vecinal

Estrategia	Indicadores de resultado	Fórmula de cálculo	Medio de verificación
Consejos Barriales de Seguridad	N° de Consejos Barriales de Seguridad conformados en el año t	N° de Consejos Barriales de Seguridad conformados en el año t	<ul style="list-style-type: none"> • Documento que acredite la conformación de los consejos barriales de seguridad
	% de Consejos Barriales de Seguridad en funcionamiento con Agenda Barrial ejecutada en el año t	$((N^{\circ} \text{ de Consejos Barriales de Seguridad en funcionamiento con Agenda Barrial ejecutada en el año t} / N^{\circ} \text{ de Consejos Barriales de Seguridad en funcionamiento en el año t}) * 100)$	<ul style="list-style-type: none"> • Documento que acredite la conformación de los consejos barriales de seguridad • Agenda Barrial elaborada • Informe de cumplimiento de la agenda barrial
	% de Consejos Barriales de Seguridad que presentan Agenda Barrial ante el Consejo Comunal de Seguridad Pública en el año t	$((N^{\circ} \text{ de Consejos Barriales de Seguridad que presentan Agenda Barrial ante el Consejo Comunal de Seguridad Pública en el año t} / N^{\circ} \text{ de Consejos Barriales de Seguridad con Agenda Barrial elaborada en el año t}) * 100)$	<ul style="list-style-type: none"> • Documento que acredite la conformación de los consejos barriales de seguridad • Agenda Barrial elaborada • Acta del Consejo Comunal de Seguridad Pública, que dé cuenta de la presentación de la agenda barrial de los consejos barriales de seguridad
Encuentros de seguridad comunitaria	N° de encuentros de seguridad comunitaria realizados en el año t	N° de encuentros de seguridad comunitaria realizados en el año t	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de la planificación y realización de los encuentros de seguridad comunitaria

Estrategia	Indicadores de resultado	Fórmula de cálculo	Medio de verificación
Servicio de mediación vecinal y comunitaria	% de requerimientos de mediación vecinal atendidos en el año t	((N° de requerimientos de mediación vecinal atendidos en el año t / N° de requerimientos de mediación vecinal ingresados en el año t) *100)	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de requerimientos de mediación vecinal • Acta de acuerdos, derivación u orientación. <p>Nota: comprende sólo la intervención de caso</p>
	% de planes de convivencia barrial ejecutados en el año t	((N° de planes de convivencia barrial ejecutados en el año t / N° de planes de convivencia barrial elaborados en el año t) *100)	<ul style="list-style-type: none"> • Planes de convivencia barrial elaborados • Informe de ejecución de planes de convivencia barrial
	% de acuerdos de uso del espacio público en cumplimiento durante el año t	((N° de acuerdos de uso del espacio público en cumplimiento durante el año t / N° acuerdos de uso del espacio público elaborados en el año t) *100)	<ul style="list-style-type: none"> • Acuerdos de uso del espacio público elaborados • Informe del estado de cumplimiento de los acuerdos de uso del espacio público
Campañas de difusión, promoción y prevención comunitaria	% de campañas de difusión, promoción y prevención comunitaria ejecutadas en el año t	((N° de campañas de difusión, promoción y prevención comunitaria ejecutadas en el año t / N° de campañas de difusión, promoción y prevención comunitaria planificadas en el año t) *100)	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de planificación • Informe de cumplimiento

Estrategia	Indicadores de resultado	Fórmula de cálculo	Medio de verificación
Capacitación y acompañamiento técnico de proyectos	% de capacitaciones y acompañamiento técnico realizados en el año t	((N° de capacitaciones y acompañamiento técnico realizados en el año t / N° de capacitaciones y acompañamiento técnico planificados en el año t) *100)	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de planificación • Informe de cumplimiento
Levantamiento de información delictual estratégica con la comunidad	% de propietarios/as y/o vecinos de viviendas tomadas en comisión de delito que reciben contención, orientación y acompañamiento en el año t	((N° de propietarios/as y/o vecinos de viviendas tomadas en comisión de delito que reciben contención, orientación y acompañamiento en el año t / N° de propietarios/as y/o vecinos de viviendas tomadas en comisión de delito que son intervenidos por el municipio de Santiago en el año t) *100)	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de atenciones a propietarios/as y/o vecinos de viviendas tomadas en comisión de delito
	% de casos de viviendas tomadas en comisión de delito con información consolidada para la persecución penal en el año t	((N° de casos de viviendas tomadas en comisión de delito con información consolidada para la persecución penal en el año t / N° de casos de viviendas tomadas en comisión de delito que son intervenidos por el municipio de Santiago en el año t) *100)	<ul style="list-style-type: none"> • Documento con la consolidación de información por cada caso de vivienda tomada en comisión de delitos

COMPONENTE N°2: ESPACIOS PÚBLICOS PARA UN BUEN VIVIR

Objetivo: promover un uso del espacio público más activo, inclusivo e integrador, que potencie la actividad social y la sana convivencia en los barrios.

Estrategia	Indicadores de resultado	Fórmula de cálculo	Medio de verificación
Gestión del riesgo situacional	% de demandas comunitarias transmitidas para orientar el patrullaje de proximidad y gestionar el despeje del espacio público en el año t	$((N^{\circ} \text{ de demandas comunitarias transmitidas para orientar el patrullaje de proximidad y gestionar el despeje del espacio público en el año t} / N^{\circ} \text{ de demandas comunitarias recibidas en el año t}) * 100)$	<ul style="list-style-type: none"> Registro de recepción de demanda comunitaria y coordinación realizada.
Presencia institucional en terreno	% de ferias de seguridad realizadas en el año t	$((N^{\circ} \text{ de ferias de seguridad realizadas en el año t} / N^{\circ} \text{ de ferias de seguridad planificadas a realizar en el año t}) * 100)$	<ul style="list-style-type: none"> Documento de planificación Informe de sistematización de actividades
	% de actividades que incluyan la instalación del minibús Seguridad más Cerca en el territorio durante el año t	$((N^{\circ} \text{ de actividades que incluyan la instalación del minibús Seguridad más Cerca en el territorio durante el año t} / N^{\circ} \text{ de actividades planificadas que incluyan la instalación del minibús Seguridad más Cerca en el territorio durante el año t}) * 100)$	<ul style="list-style-type: none"> Documento de planificación Informe de sistematización de actividades

Estrategia	Indicadores de resultado	Fórmula de cálculo	Medio de verificación
Activación comunitaria del espacio público	% de actividades recreativas, culturales y deportivas realizadas en el año t	$((N^{\circ} \text{ de actividades recreativas, culturales y deportivas realizadas en el año } t / N^{\circ} \text{ de actividades recreativas, culturales y deportivas planificadas a realizar en el año } t) * 100)$	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de planificación • Informe de sistematización de actividades

COMPONENTE N°3: ATENCIÓN VECINAL

Objetivo: entregar una respuesta de calidad a la comunidad que requiere atención personalizada, propiciando el abordaje de los problemas de seguridad desde un enfoque comunitario y fortaleciendo los lazos de confianza y cercanía entre la comunidad y el gobierno local.

Estrategia	Indicadores de resultado	Fórmula de cálculo	Medio de verificación
Atención personalizada	% de casos que reciben atención especializada en el año t	$((N^{\circ} \text{ de casos que reciben atención especializada en el año } t / N^{\circ} \text{ de casos derivados para atención especializada en el año } t) * 100)$	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de recepción y atenciones realizadas

Estrategia	Indicadores de resultado	Fórmula de cálculo	Medio de verificación
	% de casos que reciben atención especializada con abordaje colectivo de sus problemáticas en el año t	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de casos que reciben atención especializada con abordaje colectivo de sus problemáticas en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ de casos que reciben atención especializada y cuentan con las condiciones para un abordaje colectivo de sus problemáticas en el año t}} * 100 \right)$	<ul style="list-style-type: none"> Registro de recepción y atenciones realizadas
	% de vecinos/as que evalúan positivamente la atención personalizada recibida en el año t	$\left(\frac{\text{N}^\circ \text{ de vecinos/as que evalúan positivamente la atención personalizada recibida en el año t}}{\text{N}^\circ \text{ de vecinos/as que reciben una atención personalizada en el año t}} * 100 \right)$	<ul style="list-style-type: none"> Registro de aplicación y análisis de encuesta de satisfacción usuario/a

COMPONENTE N°4: FORTALECIMIENTO INSTITUCIONAL PARA LA TRANSVERSALIDAD

Objetivo: generar alianzas estratégicas y formas de funcionamiento al interior del municipio que posibiliten la transversalización del enfoque de seguridad para dar respuesta a los desafíos de la implementación de las estrategias de seguridad comunitaria.

Estrategia	Indicadores de resultado	Fórmula de cálculo	Medio de verificación
Enlaces de Seguridad Comunitaria	% de enlaces de seguridad comunitaria operativos y capacitados en el año t	$((N^{\circ} \text{ de enlaces de seguridad comunitaria operativos y capacitados en el año t} / N^{\circ} \text{ de enlaces de seguridad comunitaria operativos en el año t}) * 100)$	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de selección y designación de enlaces de seguridad comunitaria. • Registro de capacitaciones
	% de mesas de trabajo transversal que permiten orientar las intervenciones en materia de seguridad comunitaria en el año t	$((N^{\circ} \text{ de mesas de trabajo transversal que permiten orientar las intervenciones en materia de seguridad comunitaria en el año t} / N^{\circ} \text{ de mesas de trabajo transversal instaladas en el año t en el año t}) * 100)$	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de sistematización mesas de trabajo.
	% de compromisos de la agenda municipal de seguridad comunitaria implementada en el año t	$((N^{\circ} \text{ de compromisos de la agenda municipal de seguridad comunitaria implementada en el año t} / N^{\circ} \text{ de compromisos de la agenda municipal de seguridad comunitaria planificadas en el año t}) * 100)$	<ul style="list-style-type: none"> • Documento de sistematización del cumplimiento de la agenda municipal de seguridad comunitaria.
Capacitaciones a funcionarios públicos	% de funcionarios municipales capacitados en temas de seguridad y prevención en el año t	$((N^{\circ} \text{ de funcionarios municipales capacitados en temas de seguridad y prevención en el año t} / N^{\circ} \text{ de funcionarios municipales planificados para capacitación en temas de seguridad y prevención en el año t}) * 100)$	<ul style="list-style-type: none"> • Registro de capacitaciones realizadas (convocados y capacitados).

7. CONCLUSIONES

Esta Actividad Formativa Equivalente abordó el desafío de “diseñar un modelo transversal de prevención y seguridad comunitaria para la municipalidad de Santiago, orientado al fortalecimiento de la cohesión social y la percepción de seguridad”. Surge esta necesidad en un contexto de crisis de seguridad en nuestro país, un problema complejo que afecta directamente el ejercicio de los derechos ciudadanos y la calidad de vida de las comunidades.

Específicamente, en la comuna de Santiago, se ha observado un incremento en la frecuencia y tasa de delitos, como el robo por sorpresa, robo con violencia e intimidación y especialmente, el crecimiento sostenido desde el año 2012 del número de homicidios registrados. Este aumento se traduce en una exposición más cotidiana de la comunidad frente a actos de violencia y uso de armas de fuego, generando un aumento de la percepción de temor y, por consiguiente, una mayor exigencia ciudadana por mejores condiciones de seguridad que son en primera instancia demandas recibidas por la autoridad local.

Ante este contexto, el municipio de Santiago busca diseñar y fortalecer estrategias preventivas para trabajar desde este ámbito de acción las necesidades territoriales. Su actuar se valida por la cercanía que tienen con los territorios, lo que les permite conocer en mayor profundidad las problemáticas y liderar, desde una posición estratégica, el diseño de estrategias más participativas, pertinentes y focalizadas, aplicando el enfoque de transversalización.

En virtud de lo anterior, se define diseñar un modelo transversal que aborde la seguridad comunitaria en la comuna de Santiago, concepto que es entendido por De Rementería (2005) como “aquella seguridad que es gestionada por la propia comunidad, desarrollando sus habilidades y competencias para asumir, procesar y resolver sus conflictos intracomunitarios que pueden dar origen a conductas inaceptables para la comunidad”. Por lo tanto, un primer aspecto central en este cambio de enfoque es reconocer que la seguridad en las comunidades es un derecho, un bien público y está ligado a la calidad de vida. Desde este marco se reconoce el papel crucial de la comunidad en el desarrollo de coaliciones y estrategias que garanticen la construcción de comunidades más seguras y cohesionadas.

Este trabajo surge por una demanda concreta expresada por el gobierno local, al priorizar en su modelo de seguridad comunal, la seguridad comunitaria como eje estratégico. La importancia de este diseño radica en el hecho de que entrega una estructura, la cual a través de sus componentes de intervención, permite agrupar y articular las distintas estrategias preventivas locales en búsqueda de un objetivo común, otorgando sentido, foco e integración de las intervenciones.

Con el propósito de dar respuesta a la pregunta orientadora, ¿Qué dimensiones de la cohesión social y la percepción de seguridad deben ser priorizadas para fortalecer las estrategias en materia de prevención y seguridad comunitaria, desde un lineamiento institucional transversal

y centrado en los recursos de las propias comunidades?; se utilizaron estudios nacionales e internacionales que permitieron disponer de una operacionalización de estos conceptos. Luego, la priorización de dimensiones se realizó a partir del resultado de un proceso de levantamiento información, que incluyó lineamientos estratégicos, prioridades institucionales y registro de los principales requerimientos y gestiones comunitarias atendidos por el municipio durante el año 2022.

Todas las dimensiones escogidas se interrelacionan y complementan entre sí, ya que una sociedad con altos niveles de temor suele ser una comunidad que presenta débiles vínculos sociales, menor confianza, asociatividad y sentido de pertenencia. Específicamente, las dimensiones priorizadas de la percepción de inseguridad fueron las siguientes: ámbito individual, físico – territorial de los barrios, socio barriales, público - institucional y cultural. Cada una de ellas, tiene factores determinantes del temor que permiten abordar las dimensiones desde estrategias concretas de intervención. En cuanto a la variable cohesión social, en la dimensión horizontal se prioriza la calidad de vida en el vecindario y redes sociales, que están relacionadas los siguientes temas: grado de confianza vecinal, percepción de la comunidad frente a su integración en el barrio, capacidades y condiciones para la generación de lazos vecinales, valoración de los vecinos sobre la seguridad en su barrio, conformación de relaciones de amistad, asociatividad y prácticas solidarias (comportamiento prosocial). Respecto a la dimensión vertical, se escoge la confianza en las instituciones y la democracia.

Es pertinente señalar, que la identificación de lineamientos estratégicos, requerimientos y gestiones comunitarias, junto a la posterior priorización de dimensiones de percepción de inseguridad y cohesión social descritas en los párrafos anteriores, dieron respuesta al objetivo específico N°1 y N°2 comprometidos en este trabajo. En términos generales, esta información sistematizada y la priorización de dimensiones facilitó también la construcción de enfoques orientadores y procesos estratégicos del modelo, junto con las posteriores líneas de intervención.

Profundizando en el diseño del modelo transversal de prevención y seguridad comunitaria, este se propuso “Fortalecer la acción preventiva comunitaria en los barrios de la comuna de Santiago mediante la implementación de estrategias centradas en el abordaje de la cohesión social y los factores determinantes de la percepción de inseguridad, desde un enfoque transversal e intersectorial”. Este objetivo visibiliza los resultados a largo plazo que se esperan concretar con la aplicación del modelo y junto a la definición de 4 enfoques orientadores (derechos humanos, género, interseccional y sistémico), se declara el marco que regulará el desarrollo de las estrategias de prevención y seguridad comunitaria.

Posteriormente, considerando la actual oferta programática en materia de seguridad comunitaria desarrollada por el municipio y las dimensiones de la cohesión social y la percepción de seguridad priorizadas, se definieron 4 componentes de intervención en el

modelo: 1) capacidad preventiva, 2) espacios públicos para un buen vivir, 3) atención vecinal y 4) fortalecimiento institucional para la transversalización. El último componente fue especialmente diseñado para dar respuesta al objetivo específico N°3 comprometido en virtud de la ausencia de una estrategia clara al interior del municipio que permita su aplicación.

Respecto a la transversalización del enfoque de seguridad comunitaria, si bien el componente diseñado propone una estrategia operativa para la implementación de este concepto, es importante tener presente que para una adecuada instalación de la estrategia, la máxima autoridad local debe potenciar este proceso al interior de la institución, fortaleciendo apoyos del equipo directivo y motivando a los funcionarios a desarrollar estrategias conjuntas, con objetivos comunes.

En términos generales, cada componente cuenta con estrategias de intervención que buscan trabajar desde las comunidades el enfoque preventivo, fortaleciendo la activación de los espacios públicos como lugares de encuentro y asociatividad vecinal. Para ello, el municipio debe fortalecer los lazos de confianza con la comunidad, lo que también implica construir y regular las expectativas ante el objetivo de transformación (comunidades más seguras y cohesionadas), para propiciar un empoderamiento comunitario sustentable y coherente con los resultados.

También, un aspecto fundamental en este proceso de construcción colectiva de la seguridad comunitaria es la propia concepción de la comunidad respecto a este problema público y las estrategias institucionales para abordarlo. La inclinación de la ciudadanía al despliegue de estrategias represivas y de control, por sobre una visión comunitaria que permita fortalecer las prácticas participativas, la organización vecinal y la convivencia, son una condición que debe ser abordada en este proceso de intervención comunitaria. Los fenómenos delictuales son complejos y dinámicos, por lo que las respuestas deben ser diversas, diferenciadas y concretas, sin que esta última característica determine que las estrategias fragmenten la mirada y abordaje de los procesos sociales.

Por otro lado, las estrategias de carácter más comunitario deben potenciar las capacidades organizativas, la autonomía y la participación social en los territorios. Se debe reconocer que muchas organizaciones sociales existentes requieren de una activación y habilitación, para lograr un trabajo territorial basado en un enfoque de seguridad comunitaria. El proceso reflexivo también debe permitir a la institucionalidad local diversificar la oferta preventiva y adaptarla a las nuevas formas de participación que deben ser potenciadas en los territorios.

En cuanto a las limitaciones de esta propuesta, es importante mencionar, en primer lugar, que este modelo transversal de prevención y seguridad comunitaria es de carácter exploratorio y una estrategia piloto. Por ello, será necesario que el municipio diseñe una propuesta metodológica de evaluación de este modelo, generando las condiciones que permitan analizar diseño, procesos, resultados o impactos de las intervenciones. La evaluación como herramienta

de aprendizaje y rendición de cuentas, permitirá a la institución obtener conocimiento útil y retroalimentar su estrategia preventiva para futuras mejoras. Específicamente términos de transparencia y buen uso de los recursos públicos, es necesario que la administración local pueda dar cuenta de los resultados obtenidos a corto, mediano y largo plazo, por lo que adquiere relevancia la capacidad de la institución de medir productos, resultados e impacto. Si bien se presenta una propuesta de indicadores de gestión de corto plazo, asociado principalmente a productos, este aporte no es suficiente para dar cumplimiento a las exigencias de un proceso evaluativo.

Por otro lado, la aplicación de un enfoque sistémico, la transversalización e intersectorialidad que incorpora el modelo propuesto, es un importante desafío para la implementación de las intervenciones actuales y, proyectando las futuras evoluciones de las estrategias impulsadas por el gobierno local. Las articulaciones y coordinaciones (internas y externas / institucionales y comunitarias) que se requieren para lograr una intervención integral en materia de seguridad comunitaria, inician con este modelo de forma incipiente y gradual. No obstante, en la medida que el concepto es internalizado y adquiere formalización y operatividad, las estrategias requerirán mayores esfuerzos para comprender la complejidad de los niveles de interdependencia, interacción y dinamismo requeridos para ajustarse a los cambios, escenarios futuros y lograr los resultados esperados.

La diversidad de actores estratégicos, las complejidades institucionales, la autonomía de las direcciones del municipio e instituciones públicas/privadas que deben ser convocadas en las intervenciones, requerirán de espacios permanentes de concientización y refuerzo de voluntades. El diseño del modelo transversal y sus respectivas estrategias preventivas promueven la participación, las prácticas simples, pero formales de coordinación y la generación de compromisos institucionales y comunitarios, no obstante, materializarlos cuando no existe obligatoriedad y bajo estructuras jerarquizadas, implicará constantes esfuerzos de conducción y alineamiento de la estrategia, los cuales deberán ser liderados por equipos directivos y funcionarios, con especial atención en tiempos de cambio político y organizacional para evitar la tendencia a la generación de intervenciones aisladas, con falencias en materia de coordinación y generación de propósitos comunes.

Desde la administración local, es posible formalizar e institucionalizar espacios e instrumentos de coordinación y trabajo colaborativo. Estas decisiones que pueden dar viabilidad a este modelo transversal de seguridad y prevención comunitaria, tomando en cuenta la actual experiencia y valoración que tiene la gestión local respecto a la generación de alianzas estratégicas y el trabajo intersectorial para abordar la seguridad en el territorio, tal como se han formalizado el Consejo Comunal de Seguridad Pública y la Mesa Jurídico Policial.

Por último, este modelo transversal de seguridad comunitaria para dar cumplimiento al desarrollo de la estrategia preventiva y su abordaje integral en los barrios de la comuna se requerirá de un refuerzo político, técnico y financiero. Es preciso evaluar la dotación de personal (de ser requerido aumentar el número de profesionales) respecto al nivel de demanda comunitaria y la incorporación de un presupuesto que apoye de forma concreta el desarrollo de intervenciones, especialmente en el componente de capacidad preventiva y espacios públicos para un buen vivir.

BIBLIOGRAFÍA

- Biblioteca del Congreso Nacional de Chile BCN. (24 de 10 de 2016). Ley 20.965, que permite la creación de Consejos y Planes Comunales de Seguridad Pública. Recuperado el 16 de 12 de 2022, de <https://bcn.cl/2eoun>
- Castillo , J. C., Iturra, J., & Carrasco , K. (2021). *Hacia una propuesta de medición de Cohesión Social con ELSOC - Estudio Longitudinal Social de Chile/COES*.
- Castillo , J., Olivos , F., & Iturra, J. (2021). *Conceptos y medición de cohesión social en proyectos internacionales*. Serie Documentos de Trabajo COES, Documento de trabajo N°37, pp.1-37.
- Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana. (2017). *Diseño de una política transversal de prevención de las violencias y promoción de la convivencia*. Santiago: Universidad de Chile.
- Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana. (2017). *Gestión local de la seguridad: un marco teórico de referencia*. Santiago: Universidad de Chile. Instituto de Asuntos Públicos. doi:<https://doi.org/10.34720/jk22-9821>
- Centro de Estudios y Análisis del Delito de la Subsecretaría de Prevención del Delito. (s.f.). Recuperado el 31 de 01 de 2023, de <https://cead.spd.gov.cl/centro-de-documentacion/?r=1>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe. (2020). *Equidad, desarrollo y ciudadanía*.
- Consejo Asesor para la Cohesión Social. (2020). *Informe final Consejo Asesor para la Cohesión Social. Diagnóstico para una aproximación a la cohesión social en Chile y recomendaciones para fortalecer el aporte de la política social*. Ministerio de Desarrollo Social y Familia.
- Constituyente, A. (2020). *Avance programático. Coordinación Político Social por una Alcaldía Constituyente para Santiago*.
- Coorporación de Estudios Sociales y Educación y Guernica Consultores. (2019). *Estudio de los factores que influyen en la sensación de seguridad*. Santiago.
- Cunill-Grau, N., Repetto, F., & Bronzo, C. (2015). Capítulo XI: coordinación intersectorial pro integralidad de las instituciones de protección social. En *Instrumentos de protección social. Caminos latinoamericanos hacia la universalización* (págs. 407-444). Santiago: Programa de Naciones Unidas.

- Dammert , L. (2012). *Seguridad ciudadana y cohesión social en América Latina*. Barcelona: Programa URB-AL III.
- Dammert, L., & Lunecke, A. (2004). Recuperado el 28 de 02 de 2022, de https://www.cesc.uchile.cl/publicaciones/op_05_preencion.pdf
- de Rementería, I. (2005). El estado de la seguridad ciudadana en Chile. *ISSN:0718-6554*. Centro de Investigación Sociedad y Políticas Públicas (CISPO). Recuperado el 24 de 01 de 2023, de <https://journals.openedition.org/polis/5759>
- Instituto Nacional de Estadísticas - INE y el Servicio Nacional de Migraciones. (10 de 2022). Recuperado el 18 de 01 de 2023, de <https://www.ine.gob.cl/docs/default-source/demografia-y-migracion/publicaciones-y-anuarios/migraci%C3%B3n-internacional/estimaci%C3%B3n-poblaci%C3%B3n-extranjera-en-chile-2018/estimaci%C3%B3n-poblaci%C3%B3n-extranjera-en-chile-2021-resultados.pdf?sfvrsn=d>
- Instituto Nacional de Estadísticas. (s.f.). *Resultados CENSO 2017*. Recuperado el 28 de 12 de 2022, de <http://resultados.censo2017.cl/Region?R=R13>
- Mohor Bellalta, A., Fernández Soto, F., & Arriagada Hernández, M. (2018). *Más Comunidad, más Prevención. Manual para la gestión local de la seguridad*. Universidad de Chile.
- Municipalidad de Santiago. (04 de 02 de 2022). Decreto SECC. 2DA N°0381. *Modificación de Reglamento N°914, de fecha 30 de agosto de 2019, sobre estructura, funciones y coordinación interna de la Ilustre municipalidad de Santiago*.
- Municipalidad de Santiago. (s.f.). *Plan de Desarrollo Comunal 2014-2023*. Recuperado el 01 de 02 de 2022, de https://issuu.com/munistgo/docs/pladeco_-_2014_-_2023?fr=sMzY4ZDMzMzk4ODc
- Nuñez, V. P. (2023).
- Palma Irrázabal, A. (2008). *Las políticas públicas que no contribuyen a la cohesión social*. Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas (FIISPP). Recuperado el 05 de 01 de 2023, de https://dhls.hegoa.ehu.es/uploads/resources/4743/resource_files/Palma_Irrazabal_Las_pol%C3%ADticas_p%C3%ABlicas.pdf?v=63736122529
- Programa de las Naciones Unidas. (2020). *Fortalecimiento de la Cohesión Social. Marco conceptual e implicaciones para la programación*. New York, EEUU: One United Nations Plaza.
- Sampson, R. (2008). Vecindario y comunidad: eficacia colectiva y seguridad ciudadana. En J. P. Iñigo Ortiz de Urbina Gimeno, *Convivencia Ciudadana, seguridad pública y urbanismo*.

Diez textos fundamentales del panorama internacional (págs. 235-248). Fundación Democracia y Gobierno Local .

Subsecretaría de Prevención del Delito del Ministerio del Interior y Seguridad Pública. (2022).
Obtenido de https://cead.spd.gov.cl/wp-content/uploads/file-manager/Presentaci%C3%B3n_ENUSC_2021_Pa%C3%ADs.pdf

Subsecretaría de Prevención del Delito. (2016). Recuperado el 28 de 02 de 2023, de [file:///G:/Mi%20unidad/3.%20MGPP/4.%20Clases/TESIS/1.%20Documento%20Tesis/3.%20Antecedentes%20y%20contexto/13_Minuta%20Resultados%20Encuesta%20Comunal%20Santiago%20\(1\).pdf](file:///G:/Mi%20unidad/3.%20MGPP/4.%20Clases/TESIS/1.%20Documento%20Tesis/3.%20Antecedentes%20y%20contexto/13_Minuta%20Resultados%20Encuesta%20Comunal%20Santiago%20(1).pdf)