



UNIVERSIDAD DE VALPARAISO
FACULTAD DE CIENCIAS ECONÓMICAS Y ADMINISTRATIVAS
CARRERA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

**PERCEPCIÓN DE LOS BENEFICIARIOS DE LA “RED VICTOR”,
UNA INICIATIVA DE SEGURIDAD CIUDADANA DEL MUNICIPIO DE
SAN ANTONIO.**

**TESIS PARA OPTAR AL TITULO DE
ADMINISTRADOR PUBLICO Y AL GRADO DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

Alumno

PABLO CARTAGENA SILVA

Profesor Guía

HILDA AREVALO VILLALOBOS

Valparaíso, Enero 2012

AGRADECIMIENTOS

La presente Tesis es un trabajo en el cual muchas personas me otorgaron su cooperación ya sea entregándome datos, opiniones, sugerencias, como dándome ánimos y apoyo durante este proceso, acompañándome en momentos tanto buenos como malos.

Agradezco a la Profesora Hilda Arévalo Villalobos, por ser mi guía en este trabajo, por la ayuda y orientación entregada, por su paciencia a través de este proceso, a mi colega y amigo Rodrigo Muñoz por los consejos y respaldo que me permitieron realizar este estudio.

Gracias también a mis amigos, los cuales me apoyaron durante estos cinco años juntos, durante este largo periodo tuvimos muchas vivencias gratas dentro y fuera de las aulas que jamás podre olvidar siempre los recordaré y apreciaré.

A mi madre, por los valores que recibí de ella y que me acompañaron durante este largo transcurso de tiempo que significó poder obtener mi título de Administrador Público, y por el apoyo incondicional que recibí de su parte a través de este periodo. A mi padre y hermanos por tener la fe y creer que podía lograr el objetivo que me impuse al entrar en la universidad y por estar siempre cuando los necesité.

A Karina, por estar conmigo durante estos años, recibiendo su total ayuda y apoyo en todo ámbito, dándome ánimos de seguir adelante a pesar de los inconvenientes que se presentaban durante este tiempo.

Y finalmente doy gracias a Dios que siempre alumbra mi camino.

Gracias a todos.

INDICE

RESUMEN	7
INTRODUCCION	8
 CAPITULO I MARCO REFERENCIAL	
1.1 Descripción de la comuna de San Antonio	10
1.1.1 Reseña Histórica	10
1.1.2 Visión Comunal	11
1.1.3 Misión Comunal	11
1.1.4 Valores Institucionales	12
1.1.5 Concepto de Municipalidad	13
1.1.6 Funciones Municipales	13
1.1.7 Atribuciones Municipales	15
1.2. Políticas Públicas de Seguridad Ciudadana	17
1.2.1 Definición de Seguridad Ciudadana	17
1.2.2 Lineamientos de Seguridad Ciudadana a Nivel Nacional	18
1.2.3 Ministerio del Interior y Seguridad Pública	20
1.2.4 Subsecretaria de prevención del delito, División de Seguridad Pública	22

1.3.	Criterios Orientadores	23
1.3.1	Respeto a los Derechos Fundamentales	23
1.3.2	Eficiencia y Coherencia	24
1.3.3	Focalización	24
1.3.4	Territorialidad	25
1.3.5	Co-Producción de la Seguridad	25
1.3.6	Participación Ciudadana	25
1.3.7	Integralidad	26
1.3.8	Gradualidad	26
1.3.9	Igualdad	26
1.3.10	Seguimiento y Evaluación	27
1.4	Plan de Seguridad Pública 2010 - 2014 Plan Chile Seguro	27
1.4.1	Programa Barrio en Paz Residencial	29
1.4.2	Fondo Nacional de Seguridad Pública	30
1.5.	Plan de Desarrollo Comunitario	31
1.5.1	Unidad de Protección Civil	31
1.5.2.	RED VICTOR	32
1.6.	Índices Delictuales de la Región	33

1.7	Índices Delictuales en la Comuna de San Antonio	34
1.7.1.	Victimización General	35

CAPITULO II METODOLOGIA DEL TRABAJO

2.1	Metodología del Trabajo	37
2.1.1	Planteamiento del Problema y Fundamentación	37
2.2.	Objetivos del Trabajo	38
2.2.1	Objetivo General	38
2.2.2	Objetivos Específicos	38
2.3	Método de Investigación	39
2.4	Fuentes de Información	39
2.4.1	Fuentes de Información Primaria	39
2.4.2	Fuentes de Información Secundaria	40
2.5	Selección de la Muestra	40
2.6	Recopilación de Información	40
2.7	Encuesta para Usuarios de la “Red VICTOR”	41

CAPITULO III ANALISIS DE DATOS

3.	Tabla de Resultados	42
3.1	Resultados Totales de Respuesta de los Encuestados	42
3.2	Análisis de Datos Pregunta a Pregunta	43

CAPITULO IV PROPUESTA TECNICA

4.	Propuesta Técnica	50
4.1	Solución Propuesta	50
4.2.	Resultados Esperados	51

CAPITULO V CONCLUSIONES.

5.	Conclusiones	52
5.1.	Acerc a del análisis de datos	52
5.2	De los objetivos	53

BIBLIOGRAFIA	54
---------------------------	----

ANEXOS

RESUMEN

El estudio a realizar pretende captar la percepción acerca de la satisfacción de la ciudadanía en el desempeño de la “Red VICTOR”, una iniciativa del Municipio de San Antonio, con el fin de determinar la gestión y los servicios prestados a la comunidad, la eficiencia y cercanía a las personas y la participación ciudadana en la comuna en relación a este servicio.

La “RED VICTOR”, corresponde a la mejora de un servicio más cercano a la ciudadanía que trabaja en conjunto con la fuerza pública, servicio de salud y bomberos, a través de una unidad central que es el Municipio. El objetivo de la red, es entregar una mayor seguridad a la comunidad, mediante un trabajo en terreno, cercano a los vecinos y vecinas y de esta manera, evitar situaciones que afecten a las personas o sus inmuebles, aportando en seguridad ciudadana y protección civil.¹ Sus funciones son:

- Comunicar situaciones de emergencia que pueden estar ocurriendo;
- Canalizar información hacia los vecinos de su comunidad,
- Realizar comunicaciones de enlace en zonas afectadas;
- Trasmitir información de la situación fuera de la comuna;
- Efectuar labores de prevención y capacitación.

Por lo tanto, al examinar la percepción de sus beneficiarios se buscará determinar la satisfacción de los usuarios en relación a la aplicación de esta red tanto en los índices de delincuencia en la comuna como en las prestaciones de ayuda social, además de proponer mejoras, si es pertinente, que posibiliten revitalizar esta iniciativa.

¹ Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo. “Red Víctor” 1998-2009. Disponible en <http://www.territoriochile.cl/1516/article-77882.html> (Consultado el 31 de Octubre del 2011 a las 11:15 Hrs.)

INTRODUCCIÓN

El presente estudio, tiene la finalidad de conocer el funcionamiento de la Iniciativa de Seguridad Ciudadana llamada “Red VICTOR”, implementada por la comuna de San Antonio y de describir la percepción de los/las ciudadanos/as acerca de esta iniciativa de protección civil y seguridad ciudadana.

Asimismo, dar a conocer el funcionamiento de esta iniciativa tanto a los ciudadanos de la comuna como a otros municipios que se interesen por llevar a cabo esta red en sus territorios.

La finalidad de este trabajo, se centrará en estudiar la percepción de los beneficiarios de la “Red VICTOR”, para tener un diagnóstico de de la labor que ésta cumple en la comuna, a través de una encuesta social (cuestionario), con el fin de poder analizar la información entregada por ellos y presentar una propuesta técnica para el mejoramiento de este programa.

A continuación, se presenta una síntesis del contenido de este trabajo:

En el Capítulo I, se presenta la estructura del municipio de San Antonio, por medio de una reseña histórica pasando por puntos como la misión y visión comunal, exponiendo los valores institucionales, las funciones y atribuciones del municipio.

Seguidamente, se explicará en qué consiste la Política de Seguridad Pública en Chile, además da la definición de Seguridad Ciudadana entregada por el Ministerio del Interior y Seguridad Pública.

Del mismo modo, se dan a conocer los lineamientos a nivel nacional, las funciones que cumple el Ministerio del Interior, la Subsecretaría de Prevención del Delito y, en especial, la División de Seguridad Pública, los criterios orientadores, el plan de seguridad pública 2010-2014 Plan Chile Seguro, la vinculación de las políticas comunales, el Fondo Nacional de Seguridad Pública, el Programa Barrio en Paz Residencial, la descripción del plan comunal de seguridad pública, el Fondo de apoyo a la gestión municipal y los proyectos financiados, se da a conocer la unidad municipal donde fue el objeto de mi

investigación, una definición de lo que es la "Red VICTOR", y finalmente índices de delincuencia a nivel regional y comunal.

En el Capítulo II se expone el problema de la investigación y la fundamentación hacia donde va orientado, se dan a conocer los objetivos buscados por el trabajo tanto a nivel general como específicos, al mismo tiempo el tipo de metodología que se ocupa para lograr recopilar la información, las fuentes primarias y secundarias para obtener los datos, y el tipo de instrumento aplicado a los beneficiarios.

En el Capítulo III se realiza un análisis de datos por medio de tablas con los resultados obtenidos gracias a las respuestas del cuestionario aplicado y un análisis pregunta a pregunta.

En el Capítulo IV se da a conocer la propuesta técnica sobre la base de los resultados logrados como consecuencia de esta investigación y a continuación por vía de la propuesta, se presentan los resultados que pretendo obtener.

El Capítulo V considera las conclusiones finales obtenidas a través del estudio de investigación, fundamentándose en dos puntos: el primero corresponde a los datos alcanzados a través de las respuestas de los beneficiarios de la "Red VICTOR" y el segundo punto, nos da a conocer las conclusiones en relación a los objetivos planteados por medio de la investigación.

CAPITULO I MARCO TEORICO REFERENCIAL

1.1. Descripción de la comuna de San Antonio

En este capítulo, se hace referencia a una descripción de la comuna con una reseña histórica, se da a conocer la misión y visión comunal los valores institucionales concepto de municipio más sus funciones y atribuciones y una especificación de la unidad de protección civil donde se realizará el estudio.

1.1.1. Reseña Histórica

En 1590, fue otorgado este territorio como Encomienda al Capitán portugués Don Antonio Núñez de Fonseca, quien dio el nombre de Puerto Nuevo de las Bodegas de San Antonio, a los ranchos que hizo construir junto al mar para almacenar los productos de su estancia y embarcarlos hacia el Perú, en homenaje al Santo Patrono de Portugal, San Antonio de Padua.

San Antonio, es considerado como ciudad desde el 14 de enero de 1850, por decreto del Presidente don Manuel Bulnes. La comuna de San Antonio fue creada el 22 de diciembre de 1891, pero fue el 6 de mayo de 1894 cuando su I. Municipalidad celebró su primera sesión y eligió como su primer alcalde a Don Segundo Plaza Poblete. La construcción del puerto comenzó en 1910 y la primera piedra fue colocada el 5 de mayo de 1911, cuando era Presidente de la República don Ramón Barros Luco.

En las cercanías de la década de los años 30, la población urbana había aumentado a más de 11.000 habitantes, y cada centro de expansión urbana comienza a presentar ciertas características especiales. Es así como San Antonio se transforma en un centro comercial y de servicios; Barrancas se empieza a considerar como barrio residencial y dormitorio de clases sociales medias y bajas y Lolleo se destaca claramente como balneario y centro vacacional de la época estival de las clases media y media-alta de Santiago.

En el año 2002, la comuna de San Antonio tenía una población de 87 mil personas, conformada por mujeres en más de un cincuenta por ciento.

La estructura etaria de la comuna presenta rasgos parecidos a las características nacionales, ya que el porcentaje de población menor de 15 años disminuyó, entre 1992 a 2002, desde un 30,5% a un 25,7%, mientras que el porcentaje de personas de 65 años o más aumentó desde un 6,7% a un 8,5%. Finalmente, la población adulta, entre 15 y 65 años, aumentó desde un 62,8% hasta un 65,8%.

San Antonio, es actualmente uno de los puertos más importantes de nuestro país y está ubicado en la zona central del país, siendo el terminal portuario más cercano a la ciudad de Santiago, capital de Chile.²

1.1.2. Visión Comunal

La ciudad puerto con mayor proyección nacional, San Antonio, quiere en los próximos 10 años, seguir siendo líder en la actividad portuaria, contando con servicios eficientes, modernos y efectivos para sus usuarios y visitantes; construyendo una imagen moderna, amable y atractiva, que permita un desarrollo sustentable y equilibrado en lo social, económico, territorial e institucional; con énfasis en la participación comunitaria, la familia como base de la sociedad, la actividad cultural, el cuidado del medio ambiente, la diversificación productiva y la excelencia en las prestaciones de salud y educación en todos sus niveles.³

1.1.3. Misión Comunal

En los próximos 10 años orientaremos nuestros esfuerzos para mejorar la calidad y eficacia de las prestaciones sociales municipales en los ámbitos de la red **de apoyo social, protección civil, seguridad ciudadana**, medio ambiente, cultura, deporte,

² Reseña Histórica. Disponible en http://www.sanantonio.cl/index.php?option=com_k2&view=item&layout=item&id=955&Itemid=173 (Consultado el 01 de Noviembre del 2011 a las 12:15 Hrs.)

³ Visión Comunal http://www.sanantonio.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=78&Itemid=194 (Consultado el 01 de Noviembre del 2011 a las 13:05 Hrs.)

recreación, salud y educación, aumentando su eficiencia financiera y rentabilidad social; contribuyendo al desarrollo armónico de la ciudad desde su perspectiva física y funcional, aumentando la calidad y cobertura de los servicios básicos, aplicando los instrumentos de ordenamiento y desarrollo territorial y ordenanzas, evaluando su efectividad y proponiendo fundamentadamente las modificaciones normativas que se requieran. Orientaremos y facilitaremos el accionar de las personas, empresas y agrupaciones en el ámbito del desarrollo económico local, promoviendo las bondades productivas, turísticas, industriales y comerciales de la comuna, además de colaborar en el mejoramiento de la calidad, cobertura y oportunidad del empleo. Nuestro compromiso es mejorar las prestaciones de los servicios municipales, la eficiencia financiera, incorporando a la gestión municipal el perfeccionamiento del recurso humano, la participación ciudadana, particularmente en la formulación de proyectos y/o programas.⁴

1.1.4. Valores Institucionales

El sentido de la institución municipal se funda en una serie de valores, estos son:

- El Respeto, valorando por sobre todo, los derechos de cada ciudadano;
- La Calidad, procurando en cada acto dar el mejor servicio a quien lo requiera;
- La Fortaleza, para resistir los actos negativos, asumiendo con valentía las acciones de mayor beneficio para la comuna;
- La Tolerancia, poniéndonos en el lugar del otro, sin perder de vista el bien común;
- La Transparencia en el actuar, mostrando en todo momento lo avanzado;
- La Responsabilidad aceptando las consecuencias de los actos y asumiendo sus resultados, en pos del bien mayor de la ciudad;
- La Flexibilidad en la gestión, adaptando nuestras conductas con rapidez a situaciones específicas, sin abandonar los valores institucionales;

⁴ Misión Comunal. Disponible en http://www.sanantonio.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=79&Itemid=195 (Consultado el 01 de Noviembre del 2011 a las 23:05 Hrs.)

- La Calidez, atendiendo con cercanía y disposición, unidos a un afecto que se traduce a mejor calidad de vida para nuestra comuna, y
- Democracia Participativa, que demuestra la unión de voluntades para alcanzar en San Antonio soñado.⁵

1.1.5 Concepto de Municipalidad

Las municipalidades son corporaciones autónomas de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio, cuya finalidad es satisfacer las necesidades de la comunidad local y asegurar su participación en el progreso económico, social y cultural de las respectivas comunas⁶, según como lo determina la ley.

Son las municipalidades las encargadas de la administración local de cada comuna o agrupación de estas, según determine la Ley. Las municipalidades estarán constituidas por el alcalde que será su máxima autoridad, y por el consejo.⁷

1.1.6. Funciones Municipales

- Elaborar, aprobar y modificar el plan comunal de desarrollo cuya aplicación deberá armonizar con los planes regionales y nacionales;
- La Planificación y regulación de la comuna y la confección del plan regulador comunal, de acuerdo con las normas legales vigentes;
- La promoción del desarrollo comunitario;

⁵ Valores Institucionales. Disponible en http://www.sanantonio.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=47&Itemid=196 (Consultado el 01 de Noviembre del 2011 a las 01:15 Hrs.)

⁶ Ley 18.695 Orgánica constitucional de Municipalidades Título 1 Artículo 1

⁷ Ley 18.695 Orgánica constitucional de Municipalidades Título 1 Artículo 2

- Aplicar las disposiciones sobre transporte y tránsito, dentro de la comuna en la forma que determinen las leyes y las normas técnicas de carácter general que dicte el ministerio respectivo;
- Aplicar las disposiciones sobre construcción y urbanización, en la forma que determinen las leyes, sujetándose a las normas técnicas de carácter general que dicte el ministerio respectivo y;
- El aseo y ornato de la comuna.⁸

Podrán desarrollar directa o indirectamente o con otros órganos de la Administración del Estado, las siguientes funciones:

- La educación y la cultura;
- La salud pública y la protección del medio ambiente;
- La asistencia social y jurídica;
- La capacitación, la promoción del empleo y el fomento productivo;
- El turismo, el deporte y la recreación;
- La urbanización y la vialidad urbana y rural;
- La construcción de viviendas sociales e infraestructuras sanitarias;
- El transporte y tránsito públicos;
- La prevención de riesgos y la prestación de auxilio en situaciones de emergencia o catástrofes;
- El apoyo y el fomento de medidas de prevención en materia de seguridad ciudadana y colaborar en su implementación, sin perjuicio de lo dispuesto en el inciso segundo del artículo 101 de la Constitución Política;
- La promoción de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres, y

⁸ Ley 18.695 Orgánica constitucional de Municipalidades Título 1 Artículo 3

- El desarrollo de actividades de interés común en el ámbito local.⁹

1.1.7 Atribuciones Municipales

- Ejecutar el plan comunal de desarrollo y los programas necesarios para su cumplimiento;
- Elaborar, aprobar, modificar y ejecutar el presupuesto municipal;
- Administrar los bienes municipales y nacionales de uso público, incluido su subsuelo, existentes en la comuna, salvo que, en atención a su naturaleza o fines y de conformidad a la ley, la administración de estos últimos corresponda a otros órganos de la Administración del Estado.

En ejercicio de esta atribución, les corresponderá, previo informe del consejo económico y social de la comuna, asignar y cambiar la denominación de tales bienes. Asimismo, con el acuerdo de los dos tercios de los concejales en ejercicio, podrá hacer uso de esta atribución respecto de poblaciones, barrios y conjuntos habitacionales, en el territorio bajo su administración;

- Dictar resoluciones obligatorias con carácter general o particular;
- Establecer derechos por los servicios que presten y por los permisos y concesiones que otorguen;
- Adquirir y enajenar, bienes muebles e inmuebles;
- Otorgar subvenciones y aportes para fines específicos a personas jurídicas de carácter público o privado, sin fines de lucro, que colaboren directamente en el cumplimiento de sus funciones.

Estas subvenciones y aportes no podrán exceder, en conjunto, al siete por ciento del presupuesto municipal. Este límite no incluye a las subvenciones y aportes que las municipalidades destinen a las actividades de educación, de salud o de atención de

⁹ Ley 18.695 Orgánica constitucional de Municipalidades Título 1 Artículo 4

menores que les hayan sido traspasadas en virtud de lo establecido en el Decreto con Fuerza de Ley N° 1 3.063, de Interior, de 1980, cualesquiera sea su forma de administración, ni las destinadas a los Cuerpos de Bomberos.

- Aplicar tributos que graven actividades o bienes que tengan una clara identificación local y estén destinados a obras de desarrollo comunal, para cuyo efecto las autoridades comunales deberán actuar dentro de las normas que la ley establezca;
- Constituir corporaciones o fundaciones de derecho privado, sin fines de lucro, destinadas a la promoción y difusión del arte y la cultura. La participación municipal en estas corporaciones se regirá por las normas establecidas en el Párrafo 1º del Título VI;
- Establecer, en el ámbito de las comunas o agrupación de comunas, territorios denominados unidades vecinales, con el objeto de propender a un desarrollo equilibrado y a una adecuada canalización de la participación ciudadana y;
- Aprobar los planes reguladores comunales y los planes seccionales de comunas que formen parte de un territorio normado por un plan regulador metropolitano o intercomunal, y pronunciarse sobre el proyecto de plan regulador comunal o de plan seccional de comunas que no formen parte de un territorio normado por un plan regulador metropolitano o intercomunal.¹⁰

Las municipalidades tendrán, además, las atribuciones no esenciales que le confieren las leyes o que versen sobre materias que la Constitución Política de la República expresamente ha encargado sean reguladas por la ley común.¹¹

Sin perjuicio de las funciones y atribuciones de otros organismos públicos, las municipalidades podrán:

¹⁰ Ley 18.695 Orgánica constitucional de Municipalidades Título 1 Artículo 5

¹¹ Ley 18.695 Orgánica constitucional de Municipalidades Título 1 Artículo 5

- Colaborar en la fiscalización y en el cumplimiento de las disposiciones legales y reglamentarias correspondientes a la protección del medio ambiente, dentro de los límites comunales.

Las municipalidades podrán asociarse entre ellas para el cumplimiento de sus fines propios, de acuerdo con las reglas establecidas en el Párrafo 2º del Título VI de la Ley Orgánica de Municipalidades.

Cualquier nueva función o tarea que se le asigne a los municipios deberá contemplar el, financiamiento respectivo.¹²

1.2. Políticas Públicas de Seguridad Ciudadana

En este capítulo se hace alusión a una explicación de la política de seguridad ciudadana en Chile, dando una descripción de la terminología de seguridad ciudadana, además se dan a conocer los lineamientos a nivel nacional, las funciones del Ministerio del Interior y seguridad Pública, la Subsecretaría de prevención del delito, División de Seguridad Pública los criterios orientadores, el Plan de Seguridad Pública 2010 - 2014 Plan Chile Seguro, la vinculación de las políticas comunales, el Fondo Nacional de Seguridad Pública, el Programa Barrio en Paz Residencial, la descripción del plan comunal de seguridad pública, el rol que cumple el Ministerio del Interior, el Fondo de apoyo a la gestión municipal y los proyectos Financiados.

1.2.1. Definición de Seguridad Ciudadana

El término de seguridad Ciudadana elaborado y entregado por el Ministerio del Interior nos dice relación con el conjunto de sistemas de protección de la vida y los bienes de los ciudadanos ante diferentes factores de riesgo o amenaza. La seguridad ciudadana está vinculada tanto a valores sociales de respeto a la vida, la integridad física y patrimonio de

¹² Ley 18.695 Orgánica constitucional de Municipalidades Título 1 Artículo 5

los otros, como con el libre ejercicio de las libertades económicas, políticas y sociales necesarias para el adecuado y normal funcionamiento de la comunidad.¹³

1.2.2 Lineamientos de Seguridad Ciudadana a Nivel Nacional

De acuerdo al diagnóstico realizado por el Foro de Expertos en Seguridad Ciudadana en el año 2003, los esfuerzos desplegados y los logros alcanzados en materia de seguridad ciudadana son numerosos. Se han realizado inversiones y acciones en prácticamente todas las áreas de prevención y control del delito, y hay importantes reformas en curso. Sin embargo, las acciones emprendidas por el Estado en materia de delincuencia carecen de la integralidad necesaria para permitir la consecución de menores niveles de criminalidad, pudiendo mejorarse mucho en materia de duplicidades y falta de coordinación entre los distintos niveles de Estado y áreas en las que no existen responsabilidades claramente asignadas.

En este contexto, la Política Nacional de Seguridad Ciudadana que se delinea en el presente documento, pretende avanzar en el logro de mejores niveles de coordinación, complementariedad y efectividad de las iniciativas de reducción de la delincuencia, estableciendo orientaciones y un marco de trabajo para ello. Se trata de plantear criterios generales que deben orientar la acción del Estado en esta materia desarrollados en la presente sección y de áreas programáticas que deben ser abordadas prioritariamente. Éstas últimas son descritas en la siguiente sección y serán la base para el desarrollo de políticas y programas concretos en cada ámbito, mediante el trabajo de equipos de trabajo específicos.

Debido a que se trata de un primer proyecto para fijar las bases generales de una política nacional en la materia, cabe esclarecer el ámbito de acción y su interacción con otras políticas de Estado. Respecto de lo primero, las iniciativas que contempla son acotadas a la reducción de la criminalidad de la violencia y el temor a ambas.

¹³ Política Nacional de Seguridad Ciudadana. Disponible en http://www.seguridadpublica.gov.cl/politica_nacional_de_seguridad_publica_introducc.html (Consultada el 15 de Noviembre del 2011 a las 23:20 Hrs.)

Como se detalla más adelante, contempla acciones que disminuyen los factores que promueven o facilitan la ocurrencia de situaciones de violencia y delincuencia o perfeccionan la respuesta del Estado una vez que estos hechos hayan ocurrido. Es decir, la Política Nacional de Seguridad Ciudadana considera la prevención y el control de la delincuencia y violencia así como el temor asociado a ambas.

Existen ámbitos en los cuales las acciones que se realicen tienen estrecha relación con las políticas sociales del país. Esto ocurre especialmente en la prevención de la delincuencia, ya que ésta está vinculada genéricamente con problemas sociales como la exclusión, el abandono escolar y el desempleo. La constatación de esta relación, sin embargo, no implica que no se lograrán avances en materia delictiva mientras no se resuelvan los problemas sociales como los antes mencionados, por una parte, ni que se desee que la solución de dichos problemas sea justificada desde la perspectiva de la política de seguridad ciudadana por otra.

En primer lugar, el problema de la seguridad ciudadana requiere de la adopción de una amplia gama de iniciativas de prevención y control distintas, aunque complementarias, a las contempladas en las políticas sociales y que deben ser adecuadamente conducidas. En segundo lugar, los objetivos propios de las políticas sociales en curso no serán reemplazados por los de reducción de la violencia y la criminalidad, sino que se pretende lograr una adecuada interrelación entre éstas y la política de seguridad ciudadana mediante la definición de ámbitos de trabajo común, en los cuales existan objetivos y metodologías de trabajo claramente definidos y complementarios. En este sentido, iniciativas de orden social son parte esencial de estrategias enmarcadas dentro de la prevención social del delito, en las que la integración de esfuerzos de parte de diversas instituciones del Estado es indispensable.

En el ámbito del control de la delincuencia, por su parte, la Política Nacional de Seguridad Ciudadana propone mejorar la efectividad de las acciones emprendidas una vez que un delito se ha cometido. Esto contempla, entre otras cosas, incrementar la eficacia de las detenciones e investigaciones policiales y perfeccionar los sistemas de enjuiciamiento criminal y de cumplimiento de penas. Respecto a este último eslabón del sistema de enjuiciamiento criminal, se debe enfatizar la necesidad de lograr un mayor número de reinserciones exitosas de personas que han delinquido. Lo anterior, mediante un mejor

diseño y aplicación de penas, racionalizando su uso y adecuando la sanción a las características del hecho y del ofensor, y la creación de programas de reinserción social. Como se desprende de todo lo anterior, la puesta en práctica de la Política Nacional de Seguridad Ciudadana es función de una gran cantidad y variedad de personas e instituciones, razón por la cual a continuación se establecen criterios que plasman la presente política y que deben orientar el desarrollo de los programas y acciones específicos. Éstos han surgido a la luz de la información que existe sobre la delincuencia en nuestro país y el análisis de las respuestas de política pública en el pasado.¹⁴

1.2.3. Ministerio del Interior y Seguridad Pública

Coordinar, evaluar y controlar la ejecución de planes y programas que se desarrollen en materia de prevención y control de la delincuencia, rehabilitación de infractores de ley y su reinserción social, en la forma que establezca la ley y dentro del marco de la Política Nacional de Seguridad Pública Interior.

Asimismo, le corresponde la gestión de los asuntos y procesos administrativos que las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública requieran para el cumplimiento de sus funciones y que sean de su competencia.

Proponer al Presidente de la República la Política Nacional de Seguridad Pública Interior, coordinarla, actualizarla y evaluarla periódicamente, tanto a nivel nacional como regional y comunal, en su caso, teniendo en consideración la evidencia surgida de estudios que determinen aquellas medidas y programas que puedan tener mayor impacto en la reducción del delito y la violencia.

Encomendar y coordinar las acciones y programas que los demás Ministerios y los Servicios Públicos desarrollen en relación con la Política Nacional de Seguridad Pública Interior, evaluarlas y controlarlas, decidiendo su implementación, continuación, modificación y término, así como la ejecución de las políticas gubernamentales en

¹⁴ Lineamientos de Seguridad Ciudadana a Nivel Nacional. Disponible en http://www.seguridadpublica.gov.cl/politica_nacional_de_seguridad_publica_lineamien.html (Consultado el 18 de Noviembre del 2011 a las 16:25 Hrs.)

materias de control y prevención del delito, de rehabilitación y de reinserción social de infractores de ley, sin perjuicio de llevar a cabo directamente los que se le encomienden.

Mantener y desarrollar un sistema actualizado de procesamiento de datos, documentos y otros antecedentes que no permitan la singularización de personas determinadas, con el fin de evaluar el estado de la seguridad pública interior y la eficacia de las políticas públicas en la materia a nivel nacional, regional y comunal, y la situación de los organismos dependientes del Ministerio, para cuyo efecto podrá requerir la información y documentación pertinente a los órganos e instituciones del Estado vinculados con la seguridad pública interior. También podrá elaborar estadísticas relacionadas con la seguridad pública interior y difundirlas. Tales estadísticas se referirán, por lo menos, a la victimización, re victimización, el temor y las denuncias. Del mismo modo, deberán considerarse factores de riesgo relevantes que puedan incidir en el fenómeno delictivo, todo ello a nivel nacional, regional y comunal.

Autorizar, regular, supervisar, controlar y ejercer las demás atribuciones, en la forma que señale la ley, en materia de seguridad privada.

Encargar la realización de estudios e investigaciones que tengan relación directa con el orden público, la prevención y el control del delito, la rehabilitación y reinserción social de los delincuentes y la victimización.

Promover, coordinar y fomentar medidas de prevención y control de la delincuencia, la violencia y la reincidencia delictual.

Definir y evaluar las medidas orientadas al control de los delitos y aquellas que permitan una adecuada respuesta policial a las infracciones de la ley penal.

Celebrar acuerdos o convenios con instituciones públicas o privadas, incluyendo las municipalidades, que digan relación directa con la elaboración, ejecución y evaluación de las políticas, planes y programas de seguridad interior y orden público.

Evaluar el cumplimiento de las metas y objetivos de los planes y programas de seguridad pública a cargo de las instituciones policiales.¹⁵

¹⁵ Funciones del Ministerio del Interior y Seguridad Pública. . Disponible en

1.2.4. Subsecretaría de prevención del delito, División de Seguridad Pública

La División de Seguridad Pública (DSP) es un organismo dependiente de la Subsecretaría del Interior, responsable de la implementación y administración del Programa de Seguridad y Participación Ciudadana.

El Decreto Supremo 1065 del año 2007, define su propósito de cómo llevar a cabo una completa estrategia de prevención social y situacional de seguridad centrada preferentemente en el ámbito local, en concordancia con la Estrategia Nacional de Seguridad pública.

La Política Nacional de Seguridad Ciudadana (2004) orienta la acción en esta materia y entrega los fundamentos sobre los cuales se materializan los programas de seguridad. Es, en este sentido, que el año 2006 se entregó al país la Estrategia Nacional de Seguridad Pública, instrumento de gestión intersectorial donde los distintos servicios públicos, lideradas por el Ministerio del Interior (DSP), se comprometen anualmente con acciones concretas cuyo resultado final al 2010 deberá ser la disminución de la victimización (hogares victimizados), y de los delitos de mayor connotación social.

Es en este contexto, la División de Seguridad Pública gestiona y se estructura en torno a seis ejes de acción:

Institucionalidad: Generar e implementar instancias de coordinación intersectorial en los distintos niveles territoriales (local, regional, nacional), que aseguren el cumplimiento de los compromisos establecidos en la Estrategia Nacional de Seguridad.

Información: Poner a disposición de la ciudadanía información confiable respecto de la evolución del fenómeno de la inseguridad y la delincuencia.

Prevención: A través de este eje, la DSP diseña y ejecuta, en coordinación con instituciones claves, estrategias preventivas que aborden la violencia y el delito.

Control: Análisis de información relevante y coordinación de acciones de control en un contexto intersectorial.

<http://www.interior.gob.cl/funciones.html> (Consultado el 22 de Noviembre del 2011 a las 22:35 Hrs.)

Rehabilitación y Reinserción Social: Generación de iniciativas que tengan como finalidad que las personas que hayan sido condenadas por algún delito, adquieran las habilidades y competencias necesarias para reintegrarse a la comunidad.

Asistencia a Víctimas: Otorgar orientación y asistencia profesional especializada a víctimas de delitos violentos a través de Centros de Asistencia a Víctimas, ubicados en todas las regiones del país.¹⁶

1.3. Criterios Orientadores

Los presentes criterios responden a una finalidad orientadora con objeto de establecer pautas que sirvan de fundamento en la política de seguridad ciudadana de Chile. Pasando por puntos como el respeto a los derechos fundamentales, la eficiencia y la coherencia, la focalización, territorialidad, co-producción de la seguridad, participación ciudadana, Integralidad, gradualidad, y por ultimo seguimiento y evaluación.

1.3.1. Respeto a los Derechos Fundamentales

Una política de seguridad ciudadana se funda en el pleno respeto y desarrollo de los derechos fundamentales de todos los habitantes y comunidades del país, en la consagración de garantías constitucionales que resguardan y promueven estos derechos, en el establecimiento de un marco penal que castiga los ilícitos como última alternativa de resguardo de los valores que subyacen estos derechos, y en el establecimiento del debido proceso propio de los Estados de Derecho democráticos.

En el ámbito de la Política Nacional de Seguridad Ciudadana, este principio implica, por una parte, que el Estado debe utilizar el sistema penal en su doble dimensión: disuadiendo e inhibiendo comportamientos que violen los derechos de los demás, y sancionando la efectiva ocurrencia de éstos con justicia y proporcionalidad, según los bienes afectados. Las normas penales son una manera de manifestar la síntesis de lo que

¹⁶ Subsecretaría de prevención del delito, División de Seguridad Pública. Disponible en http://www.seguridadpublica.gov.cl/division_de_seguridad_publica.html (Consultado el 23 de Noviembre del 2011 a las 00:40 Hrs.)

la sociedad chilena ha definido para sí misma como su marco de convivencia, y su imperio es condición necesaria para la existencia de un Estado de Derecho. Por otra parte, este mismo principio pone límite a la afectación de derechos que puede ser producto de la consecución de mayores niveles de seguridad ciudadana, debiendo el Estado respetar los derechos fundamentales de los que resultan afectados por acciones de reducción de la delincuencia y asegurar el cumplimiento de las garantías procesales propias de una sociedad moderna.

1.3.2. Eficiencia y Coherencia

Debido a que los recursos son limitados, las acciones que se emprendan deben estar justificadas en términos de su rentabilidad social. Esto implica, por una parte, que los beneficios sociales esperados en términos de mayores niveles de seguridad ciudadana superen los costos sociales en que se incurren y, por otra parte, que la acción que se escoja debe ser la de menor costo de entre las posibles alternativas. Además, implica que la implementación de programas debe ser coherente, tanto desde una perspectiva sectorial como desde una perspectiva temporal. Es decir, las acciones emprendidas por diversas instituciones del Estado deben ser complementarias, evitándose la duplicación de esfuerzos o la desalineación de objetivos.

La secuencia de iniciativas en el tiempo y la duración de éstas deben ser las técnicamente recomendables para el logro de sus objetivos. En el marco de lo antes dicho deberá trabajarse en la elaboración o generación de indicadores de gestión que permitan medir los resultados del sistema.

1.3.3. Focalización

Las diferentes manifestaciones que exhibe el problema delictivo del país respecto del tipo de delito, causas directas, circunstancias específicas, víctimas y victimarios aumenta la importancia de la focalización como criterio orientador de las acciones que se emprendan. Esta focalización se refiere a la concentración de esfuerzos tanto en delitos que se reiteran en determinados lugares, bienes o víctimas, en hechos persistentes

como en poblaciones donde los jóvenes son más fuertemente atraídos a carreras delictuales.

1.3.4. Territorialidad

La Política de Seguridad Ciudadana desarrollada tiene alcance nacional. Sin embargo, las características del problema delictivo varían fuertemente de lugar en lugar, lo cual hace indispensable que se aborde localmente. La Política Nacional establece prioridades globales, pero las regiones, provincias y comunas deben establecer sus propias prioridades y planes de acción, realizando diagnósticos y estrategias periódicas y públicas. Todo lo anterior dentro de un claro marco de responsabilidades y atribuciones.

1.3.5. Co-Producción de la Seguridad

La implementación de una Política Nacional de Seguridad que sea integral y que dé cuenta de una visión amplia de la violencia y el delito, requiere del desarrollo de un enfoque político-institucional apropiado y de una aproximación interdisciplinaria. La coproducción de seguridad ciudadana implica la estrecha cooperación al interior de la oferta pública y comprende el trabajo mancomunado y la alineación vertical y horizontal de objetivos, permitiendo la complementariedad y coherencia de las medidas impulsadas por cada institución. Esta coordinación y complementariedad también involucra el ámbito de la cooperación público-privada.

Cada institución debe ser capaz de sentirse parte de las respuestas para enfrentar la inseguridad dándole una mirada integral al fenómeno.

1.3.6. Participación Ciudadana

La Política reconoce la importancia de contar con el compromiso de las personas, las familias y los grupos sociales o comunidades, en la realización de programas, actividades y acciones de seguridad ciudadana. La solución a los problemas de seguridad ciudadana

no depende sólo de la acción aislada de instituciones sectoriales y autoridades públicas locales, regionales y centrales, sino que de los esfuerzos conjuntos que éstas y la comunidad pueden hacer. Los ciudadanos deben ser actores diligentes y no constituir una masa pasiva que sólo demanda seguridad de una instancia superior. Por lo tanto, la acción pública necesariamente debe contemplar la participación tanto de organizaciones no gubernamentales como de organizaciones no formales o funcionales de la comunidad. Corresponde a la autoridad impulsar esa participación, pero también orientarla, de modo que ella sea dirigida a actividades que la hagan eficaz.

1.3.7. Integralidad

La presente Política reconoce la importancia tanto del control como de la prevención de la delincuencia. Las acciones de prevención son de gran relevancia, debido a que actúan con anterioridad a que se manifieste el problema propiamente tal y tienen una mejor relación costo-beneficio social que las acciones de control. Sin embargo, las acciones de control tienen un rol fundamental y la efectividad de las respuestas del sistema policial y de enjuiciamiento criminal son relevantes para la disminución del delito.

1.3.8. Gradualidad

Los desafíos de la Política de Seguridad Ciudadana son muchos y variados, y requieren para su éxito de interpretaciones reflexivas y de respuestas racionales y planificadas en el tiempo. La implementación de la Política debe ser progresiva, es decir, las acciones emprendidas en los ámbitos de prevención y control deben considerar etapas de consolidación económica, institucional, social, etc., que permitan proveer los medios necesarios a los fines para construir soluciones coherentes y viables en el corto, mediano y largo plazo.

1.3.9. Igualdad

La Política debe asegurar a todos los habitantes igual acceso a la seguridad, así como a los servicios de prevención y control de los delitos, la violencia y el temor. Un enfoque de igualdad implica focalizar la política en los grupos más vulnerables de la sociedad, es decir, en aquellos más expuestos a factores de riesgo, sentimientos de temor o acciones delictuales y violentas; y con menos acceso la policía, justicia y servicios sociales en general.

1.3.10. Seguimiento y Evaluación

Una política de seguridad ciudadana de calidad y eficiente necesita un proceso continuo de evaluación y monitoreo. Los programas, proyectos y acciones que forman parte de la Política requieren ser monitoreados durante el período de su ejecución, con el propósito de detectar las deficiencias e incongruencias de su gestión y corregir oportunamente su curso con medidas oportunas y eficaces.

La evaluación de resultados permite indagar y analizar el cumplimiento de las metas previstas para cada uno de los objetivos de los programas y proyectos, en términos de su eficacia y eficiencia. Se trata de obtener conclusiones útiles tanto para la retroalimentación de la gestión como para la identificación, planificación y gestión para otros programas de seguridad ciudadana.¹⁷

1.4. Plan de Seguridad Pública 2010 - 2014 Plan Chile Seguro

El Plan Chile Seguro permitirá, en cuatro años, reducir el porcentaje de hogares víctimas de delitos en 15%, logrando una tasa de victimización inferior al 29% en el año 2013. Esto Significa que 188 mil hogares dejarán de ser víctimas de la delincuencia.

Además, entre los años 2009 y 2013 se reducirá en 25% la cantidad de delitos que se cometen en el espacio público: robos por sorpresa, robos con violencia o intimidación y

¹⁷ Política Nacional de Seguridad Ciudadana Criterios Orientadores. Disponible en http://www.seguridadpublica.gov.cl/politica_nacional_de_seguridad_publica_-_criterios.html (Consultado el 24 de Noviembre del 2011 a las 17:50 Hrs.)

robos de vehículos y de accesorios de vehículos, que representan, en conjunto, la mitad de los delitos que aquejan a los chilenos cada año. Esto implicará que en 2013 se cometerán 320 mil delitos menos en el espacio público, en comparación con el año 2009. Estos logros se obtendrán desplegando una serie de acciones que han sido agrupadas en cinco áreas de intervención o ejes temáticos -Prevenir, Proteger, Sancionar, Apoyar y Rehabilitar- y en dos ejes transversales relacionados con la gestión de la información y la ejecución en el territorio.

Este plan tiene sus inicios en el año 2010 y se centra en nueva política de seguridad pública implementada por el gobierno de Sebastian Piñera, sus metas son las siguientes:

Reducir el porcentaje de hogares víctimas de delitos. Si el año 2009, en el 33,6% de los hogares chilenos algún miembro fue víctima de un delito, se espera que con esta estrategia a fines del 2013 dicho porcentaje sea un 15% más bajo. Esto implica que 188 mil hogares dejen de ser víctimas de la delincuencia.

Reducir la cantidad de delitos en el espacio público. Se pondrá énfasis en los delitos que ocurren en el espacio público (robos por sorpresa, robos con violencia o intimidación y robos de vehículos y de accesorios de vehículos). La meta es que en el año 2013 el número total de estos delitos se haya reducido en un 25% respecto del año 2009.

El logro de los objetivos planteados requiere de un despliegue efectivo de una serie de acciones que han sido agrupadas en cinco áreas de intervención o ejes temáticos: Prevenir, Proteger, Sancionar, Apoyar y Rehabilitar. Estas cinco áreas se sostienen, a su vez, en dos ejes transversales relacionados con la gestión de la información y con la ejecución a nivel territorial. En dichos ejes se insertan, respectivamente, la creación de un Centro Estratégico de Análisis del Delito y la implementación del programa de Intervención de barrios críticos, Barrio en Paz.

Las cinco áreas de intervención y los dos ejes transversales que sustentan el Plan han sido plasmados en un modelo estratégico, cuyo propósito es enfocar los esfuerzos en los factores y delitos que más impactan o más daño causan a la población, en todas las fases del ciclo delictivo: desde conductas antisociales y delitos recurrentes, hasta crímenes violentos y crimen organizado. El siguiente diagrama sintetiza dicho modelo estratégico,

antes de pasar a la descripción detallada de las acciones y programas que conforman el Plan Chile Seguro.¹⁸



Cuadro obtenido desde http://www.seguridadpublica.gov.cl/plan_chile_seguro_-_plan_de_seguridad_publica_2010.html

1.4.1. Programa Barrio en Paz Residencial

El propósito de este plan es disminuir la victimización por delitos, violencia interpersonal, percepción de inseguridad y actividades asociadas al tráfico de drogas en barrios

¹⁸ Plan de Seguridad Pública 2010 - 2014 Plan Chile Seguro. Disponible en http://www.seguridadpublica.gov.cl/plan_chile_seguro_-_plan_de_seguridad_publica_2010.html (Consultado el 28 de Noviembre del 2011 a las 23:50 Hrs.)

focalizados por su nivel de victimización, delitos y/o por la concentración espacial de residencias de sujetos involucrados en acciones ilícitas.

Reducir factores de riesgo que incrementen la probabilidad de ocurrencia de delitos, violencia interpersonal percepción de inseguridad y actividades asociadas al tráfico de drogas en las comunidades barriales, o bien la participación de sus habitantes en dichas acciones

De manera complementaria, optimizar acciones de control, fiscalización y detenciones proactivas con énfasis en los barrios focalizados y de mayor criticidad.¹⁹

1.4.2. Fondo Nacional de Seguridad Pública

El Fondo Nacional de Seguridad Pública busca fomentar y apoyar iniciativas de reducción del delito de municipios, corporaciones sin fines de lucro y la sociedad civil en general, constituyéndose como uno de los ejes programáticos del Plan Chile Seguro, que se implementa directamente desde el Ministerio del Interior, a través de la Subsecretaría de Prevención del Delito.

En específico, el Fondo Nacional de Seguridad Pública financia iniciativas locales en alguna de las áreas temáticas establecidas en el Plan Chile Seguro, las cuales son: Prevención Social, Prevención Situacional, Control, Asistencia a Víctimas y Reinserción Social.

La asignación de recursos del Fondo Nacional de Seguridad Pública se realiza a través de una convocatoria pública de carácter nacional para la presentación de proyectos, que cuenta además con un proceso de difusión y capacitación en cada una de las regiones del país. Adicionalmente, el programa cuenta con herramientas de apoyo para los postulantes durante el proceso de elaboración de proyectos.

Una vez cerrado el proceso de postulación, los proyectos son evaluados en su admisibilidad y luego, aquellos declarados admisibles, son calificados técnicamente por

¹⁹ Programa Barrio en Paz Residencial. Disponible en <http://www.munivaldivia.cl/dideco/programabarrioenpaz.html> (Consultado el 09 de Diciembre del 2011 a las 18:46 Hrs.)

un Comité de Especialistas, que elabora una propuesta de asignación al Ministerio del Interior que finalmente la aprueba.

Por último, a los proyectos ganadores, el Fondo Nacional de Seguridad Pública desarrolla un seguimiento técnico y administrativo durante el proceso de ejecución de los proyectos, con énfasis en la evaluación de resultados, rendición de cuentas y sistematización de la intervención de cada iniciativa.²⁰

1.5. Plan de Desarrollo Comunitario

La política que se deriva del Plan de Desarrollo Comunitario en la comuna, se orienta a realizar los esfuerzos necesarios para el fortalecimiento y mejoramiento de la protección y seguridad de sus ciudadanos.

El objetivo que se busca es planificar, impulsar, articular y ejecutar acciones de prevención, respuesta y rehabilitación frente a situaciones de riesgo colectivo, emergencias, desastres y catástrofes de origen natural o provocado por la acción humana, a través de la coordinación del Sistema Comunal de Protección Civil para la protección de las personas, los bienes y el ambiente.

1.5.1. Unidad de Protección Civil

La Unidad de Protección Civil es la unidad donde se centra el estudio, ya que sus profesionales trabajan en coordinación con los dirigentes de la “Red VICTOR”.

El propósito de esta Unidad es superar la pobreza, la desigualdad, la discriminación, a través de la creación de condiciones de seguridad y protección civil que den seguridad a las familias con garantías de sus derechos sociales, permitiéndoles así disminuir los riesgos, contar con empleo, salud, educación, es decir contar con un mayor bienestar

²⁰ Fondo Nacional de Seguridad Pública. Disponible en <http://www.fnsp.gov.cl/> (Consultado el 11 de Diciembre del 2011 a las 17:50 Hrs.)

social. Pasando de una política más bien asistencialista a una política donde se ven a las personas como sujetos de derecho.²¹

1.5.2. RED VICTOR

La creación de la “Red VICTOR” se inicia en el año 1998, a partir de una gran preocupación de la comunidad y las autoridades de San Antonio, en cuanto a lo que se refiere seguridad ciudadana y protección civil, para esto se convocó a 20 dirigentes vecinales, quienes se motivaron e interesaron en capacitarse en temas como: seguridad ciudadana, prevención de riesgos, primeros auxilios, riesgos en el hogar, telecomunicaciones y radio aficionados, en horas cronológicas siendo certificados por la Ilustre Municipalidad de San Antonio. De esta forma, una vez finalizada la capacitación se asignaron 10 equipos de radio, conectados a la central de comunicaciones de la Municipalidad, con el nombre de VICTOR enumerados del 1 al 10.

Así se dio inicio a esta “Red VICTOR”, que hasta la fecha funciona y cada año ha ido en aumento el interés de los dirigentes sociales de manejar un equipo radial que es muy útil, más expedito, más creíble.

En caso de emergencias existe en los sectores una comunicación más directa con la central ubicada en el Municipio, quien hace los contactos directos con Carabineros, ambulancia, bomberos, para cualquier situación que se presente en las poblaciones. En ocasiones se han salvado vidas, y en otras se han evitado grandes pérdidas de inmuebles. En la actualidad existen en la comuna 32 dirigentes sociales que están capacitados para manejar un equipo radial, y que funcionan las 24 horas del día, los 365 días del año, en forma voluntaria y ad honores, pensando en la tranquilidad y apoyo que necesitan los vecinos y vecinas de San Antonio.

Los principales logros que se han obtenido a través de esta iniciativa es la participación de la comunidad en temas tan importantes como seguridad ciudadana, protección civil y ayuda social, y para quienes han utilizado el equipo radial es parte de su vida, estar

²¹ Unidad de Protección Civil. Disponible en http://www.sanantonio.cl/PRESENTACION_PROTECCION_CIVIL.ppt
(Consultado el 11 de Noviembre del 2011 a las 16:45 Hrs.)

atentos y presentes en las emergencias que se producen en cada sector de San Antonio, ya sea por los efectos de la madre naturaleza, o por la responsabilidad del hombre.

En el aspecto de la ayuda social, cada vez que se presenta un caso se gestiona entre los miembros lo que se requiera en el momento, como sillas de ruedas, tubos de oxígeno, muletas, manómetros etc., colaborando con quienes lo necesitan en calidad de préstamo.

El principal aspecto facilitador ha sido la confianza de los vecinos en denunciar algunos hechos graves con los que se han visto afectados y la oportuna entrega de información ha sido relevante para evitar desgracias lamentables.

Existe al menos una vez al mes una reunión de coordinación entre los miembros de la Red, y se reportan a diario por medio de las equipos de radio a las nueve de la noche.

Como dificultad, se destaca el costo que tiene la mantención de los equipos, ya que solo este servicio es realizado por la municipalidad y los tiempos en desuso de este equipamiento a veces son muy extendidos, por lo que resulta complicado ya que los equipos dejan de estar en funcionamiento por un buen tiempo.²²

1.6. Índices Delictuales de la Región

Según la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana (Enusc) 2010, la tasa de victimización en la región alcanzó 29,1 por ciento, con una disminución de 4,9 puntos porcentuales con respecto a la misma cifra del año 2009. A pesar de ello, sigue siendo ligeramente mayor al promedio nacional de 28,2 por ciento. De la misma forma, según cifras de la División de Seguridad Pública, durante el año 2010, la Región de Valparaíso presentó en el período 2009- 2010 una disminución de dos por ciento en la tasa de delitos de mayor connotación social, producto de las intervenciones efectuadas en esa materia.

Entre estas intervenciones, está la dotación de Carabineros, que se incrementó en un 8,5 por ciento, alcanzando un personal total de tres mil 122 efectivos a diciembre de 2010.

²² Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo. "Red Víctor" 1998-2009. Disponible en <http://www.territoriochile.cl/1516/article-77882.html>. (Consultado el 12 de Enero del 2012 a las 11:15 Hrs.)

Esto permitió aumentar en un 119 por ciento el control vehicular y en un 165 por ciento la fiscalización de alcoholes con respecto al año 2009. Se desarticularon 238 bandas criminales y 43 organizaciones criminales asociadas a delitos de alto impacto criminal, un 54 por ciento más que en 2009. Además, se incautaron diversas especies, dinero y armas evaluadas en diez mil millones de pesos. En 2010 se detuvo a 768 personas por delitos, 31,5 por ciento más que el año anterior.

Se implementó el Programa Barrio en Paz Comercial en seis sectores de la región. Se concentraron en la calle Valparaíso, de Viña del Mar; en el barrio centro de La Calera, provincia de Quillota; barrio centro de San Felipe; barrio centro de Los Andes; barrio centro de San Antonio, y barrio centro de La Ligua, en la provincia de Petorca. Además, el 1 de diciembre de 2010 se inició el programa Barrio en Paz Residencial en la comuna de Valparaíso, en el sector Población Montedónico, del Cerro Playa Ancha.

En 2010, el Ministerio del Interior invirtió más de 184 millones de pesos en proyectos de diseño urbano y recuperación de espacios públicos.²³

1.7 Índices Delictuales en la Comuna de San Antonio

La efectividad contra la delincuencia en la Comuna de san Antonio creció un 48%, en comparación con el año 2010, según el balance realizado por la Policía de Investigaciones de los operativos realizados en esa comuna.

Según las cifras entregadas por la PDI, el porcentaje aumentó en la incautación de armas, plantas de marihuana detenidos y recuperación de vehículos.

En otras áreas, también se evidencia un positivo incremento del porcentaje de efectividad. En lo que va del año, se ha logrado un 37% más de captura de bandas criminales y se aumentó en un 82% la incautación de armas de fuego.²⁴

²³ Índices delictuales en la Región. Disponible en http://www.injuv.gob.cl/mensaje_presidencial/2011/content/regiones/pdf/valparaiso.pdf (Consultado el 19 de Enero del 2012 a las 09::30 Hrs.)

Actualmente la comuna de San Antonio, se encuentra por debajo del promedio del país en los porcentajes de victimización. Al mismo tiempo presenta una **tendencia de estancamiento de los niveles de victimización**.

1.7.1. Victimización General

La declaración de victimización propia o de otro miembro de la familia muestra una variación a la baja en los últimos seis años. La tendencia a nivel nacional, por su parte evidencia una disminución del año 2003 al 2007 y luego en estabilización en el 2008. Cabe señalar que tanto en la tendencia general como en la de cada período presentado, la Comuna de San Antonio presenta niveles porcentuales de victimización inferiores al promedio nacional y regional.

Desde el comienzo de la aplicación de la Encuesta de Seguridad en el año 2003, la comuna de San Antonio es la única de toda la región que ha mantenido su victimización a la baja. En cambio, las comunas que mantienen índices preocupantes en términos de seguridad son las comunas de Viña del Mar, Valparaíso y Los Andes.

De esta forma, en San Antonio actualmente presenta problemas de seguridad ciudadana que se concentran en algunos sectores específicos –principalmente- y que se expresan con mayor frecuencia en delitos asociados a robos. Esta situación ha impactado fuertemente en la percepción de temor e inseguridad de las personas, así como en la generación de ambientes propicios para la comisión de actos delictuales y violentos, a partir de lo cual surgen desafíos para **articular una política de seguridad ciudadana que dé cuenta de forma integral del problema en este sector**, desde una perspectiva que combine acciones de coordinación mediante líneas estratégicas de control y persecución penal inteligente, como a su vez, de prevención social de delitos.

Según la información policial, los sectores que presentan problemas son:

- Sector Bellavista, Planicies de Bellavista.

²⁴ Índices delictuales de San Antonio Diario La Tercera Disponible en <http://latercera.com/noticia/nacional/2011/05/680-364260-9-en-un-48-aumento-la-efectividad-contra-la-delincuencia-en-san-antonio.shtml> (Consultado el 19 de Enero del 2012 a las 09:00 Hrs.)

- Avda. Barros Luco, Sanfuentes, Angamos, El Molo, Independencia, Lautaro.
- Llo Lleo Alto, Viuda 09, La Campiña 01 y 02.
- Población 30 de Marzo, Vista Hermosa, Nueva Esperanza.
- Sector Baquedano, Providencia, Avda. Chile.
- Sector San Antonio Centro, Centenario, Antonio Núñez de Fonseca, Blanco Encalada, Arturo Prat, Lauro Barros, Estero Arévalo.
- Sector Alto Mirador, Colinas del Mar.²⁵

²⁵ Plan de Seguridad Provincial de San Antonio

CAPITULO II METODOLOGIA DEL TRABAJO

2.1. METODOLOGIA DEL TRABAJO

En este capítulo se da a conocer el problema a investigar y su fundamentación, además de los objetivos a alcanzar tanto el general como los específicos; el tipo de metodología que se ocupará para realizar este trabajo de tesis y fuentes a las cuales se recurrió para obtener información.

2.1.1. Planteamiento del Problema y Fundamentación

El trabajo efectuado por la “Red VICTOR” en la Ilustre Municipalidad de San Antonio, es realizado a través de la unidad de Protección Civil en conjunto con Dirigentes Vecinales y la Fuerza Pública, con objetivos orientados a lograr reducir la delincuencia registrada en la comuna y prestar una ayuda social a los habitantes de la comuna.

El problema que surge a la labor que realiza la “Red VICTOR”, es conocer ¿cuál es la percepción y opinión de las personas que trabajan en ella y los usuarios de este servicio?, ¿es una buena práctica ciudadana para reducir la delincuencia en la comuna?, es decir, ¿se logra una buena coordinación entre los dirigentes vecinales, la unidad de protección social y la fuerza pública?, ¿se sienten más seguros con esta iniciativa?, ¿presta una ayuda social para los habitantes de la comuna de San Antonio?

La respuesta a estas interrogantes nos otorgará la información que se recogerá de parte de los propios beneficiarios de la “Red VICTOR”.

2.2. Objetivos del Trabajo

2.2.1 Objetivo General

Describir la percepción de los beneficiarios de la “Red VICTOR” sobre la aplicación de esta iniciativa y su incidencia en las acciones de seguridad ciudadana y ayuda social en la comuna de San Antonio.

2.2.2 Objetivos Específicos

- Conocer las Políticas y Programas de Seguridad Ciudadana y de Protección Civil en Chile.
- Describir el origen y objetivos de la Política local de seguridad ciudadana en la comuna de San Antonio.
- Identificar las medidas y acciones relacionadas con la aplicación de la “Red VICTOR”.
- Determinar la percepción de los beneficiarios sobre las acciones de seguridad ciudadana y de ayuda social a través de la aplicación de la “Red VÍCTOR” en la comuna de San Antonio.

2.3. Método de Investigación

La investigación corresponde a un estudio de tipo cuantitativo, de carácter descriptivo, ya que pretende describir la “Red VICTOR”, mostrando sus características, propósitos, los contextos donde se aplica y cómo es percibida su forma de gestión entre los beneficiarios territoriales.

El primer paso será una recopilación de antecedentes bibliográficos sobre seguridad ciudadana, sus fundamentos mediante el análisis de leyes, reglamentos y políticas de protección civil.

En el segundo paso, de acuerdo con el estudio cuantitativo, se pretende conocer la percepción de los dirigentes vecinales del servicio de la “Red VICTOR”, recabando datos a través de la técnica de la encuesta social, con el cuestionario semi-estructurado, auto-administrado al universo de los dirigentes vecinales encargados de la “Red Víctor” , a quienes se le aplicará este instrumento, en sus propios barrios, para así conocer las experiencias de estas personas con esta iniciativa de seguridad ciudadana.

2.4 Fuentes de Información

2.4.1 Fuentes de Información Primaria

Se realizó un primer contacto con Don Esteban Hinojosa, Encargado de Protección Civil de la Ilustre Municipalidad de San Antonio, y la Señora Yohana Fuentealba, Presidenta de la Unión Comunal de San Antonio. Ellos entregaron información sobre la creación, el funcionamiento y ejecución de la “Red VICTOR” en la comuna, además del trabajo que se realiza con los dirigentes vecinales, en coordinación con las organizaciones de protección a la ciudadanía en el cual actúa como puente el municipio de San Antonio.

También como información Primaria, se tiene a los dirigentes vecinales que colaboran con la “Red VICTOR” que respondieron el cuestionario elaborado.

2.4.2 Fuentes de Información Secundaria

- PLADECO del Municipio de San Antonio.
- Plan comunal de protección civil del Municipio de San Antonio.
- Ley 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades
- Universidad de Valparaíso, (2010) Innovación para la gestión municipal en la región de Valparaíso, Diplomado de gestión para el desarrollo estratégico municipal.

Consulta y análisis en Sitios Web:

- Municipalidad de San Antonio (www.sanantonio.cl)
- Ministerio del Interior (www.minin.cl)

2.5. Selección de la Muestra

El estudio se realizará al universo de dirigentes vecinales partícipes de la “Red VICTOR”, siendo un total de 32 personas, que constituyen el 100% de los beneficiarios (Objeto de estudio) de esta estrategia de seguridad en la comuna de San Antonio.

2.6. Recopilación de Información

Para poder llevar a cabo este estudio acerca de la percepción de los usuarios de la “Red VICTOR”, se utiliza como instrumento de recopilación y medición de información la técnica de la encuesta social, cuyo cuestionario consta de un total de 14 preguntas. Su finalidad era responder a las variables de estudio:

- Percepción sobre la RED VICTOR en relación a la seguridad ciudadana y protección civil
- Percepción sobre la RED VICTOR en relación a la ayuda social.

2.7. Encuesta para Usuarios de la “Red VICTOR”

El cuestionario consta de 14 preguntas, el que se aplicará a un universo de 32 beneficiarios de la “RED VICTOR”, abordando tres aspectos cuales son la Seguridad Ciudadana y Protección Civil y la Ayuda Social entregada por parte de la “RED VICTOR en la comuna. (Anexo 1)

CAPITULO III ANALISIS DE DATOS

3. Tabla de Resultados

En este capítulo se dará a conocer las tablas respectivas de los resultados de la aplicación del instrumento, además del resultado de los porcentajes y el análisis de datos pregunta a pregunta.

Los resultados obtenidos al aplicar la encuesta a 24 usuarios-beneficiarios de la “Red VICTOR” se verá reflejada en las siguientes tablas.

3.1. Resultados Totales de Respuesta de los Encuestados

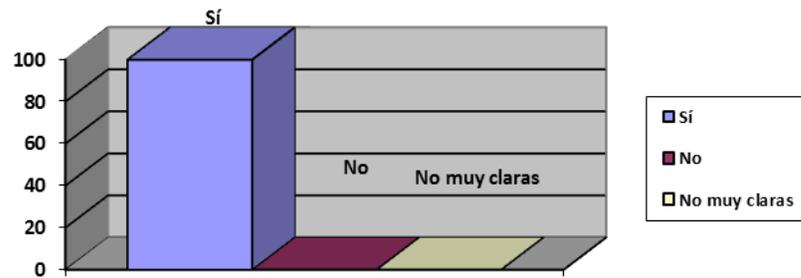
Pregunta	Totales de Respuestas			
	A	B	C	D
1	25	-	-	-
2	14	11	-	-
3	10	15	-	-
4	2	8	5	10
5	3	18	4	-
6	16	9	-	-
7	8	16	1	-
8	8	17	-	-
9	9	16	-	-
10	9	15	1	-
11	12	12	1	-
12	9	15	1	-
13	15	10	-	-
14	17	8	-	-

3.2. Análisis de Datos Pregunta a Pregunta

El siguiente paso a realizar, será llevar a cabo el análisis pregunta a pregunta que respondieron los usuarios de la “Red VICTOR”, graficando respuestas e integrando en los anexos los cuadros de resultados de todas las preguntas. (Anexo 2)

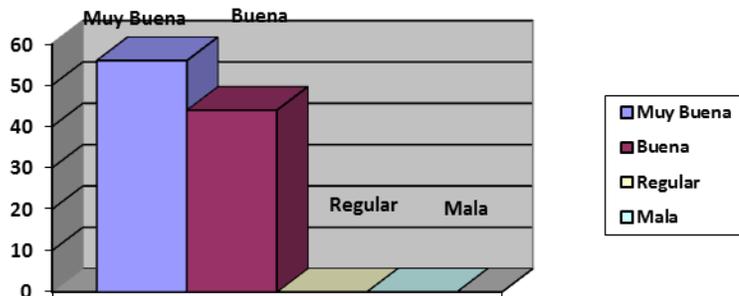
1. ¿Sabe cuáles son las funciones que cumple la “Red VICTOR” en la comuna?

Como respuesta a esta pregunta un 100% de los encuestados respondió que “Sí”, lo que hace concluir que todos los usuarios de la “Red VICTOR” maneja la información básica para poder trabajar en ella.



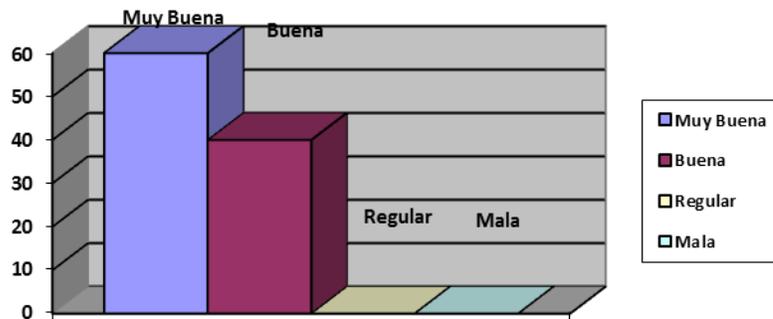
2. ¿Qué opinión tiene de la Red VÍCTOR?

La mayor parte de las respuestas a esta pregunta opta por “Muy buena” con un 56% del total. Y el 44% de los encuestados se manifestó a través de la alternativa “Buena”. Como conclusión a esta pregunta, queda en claro que los usuarios de la “Red VICTOR” manejan los conocimientos básicos sobre ella y tienen una buena opinión de su trabajo.



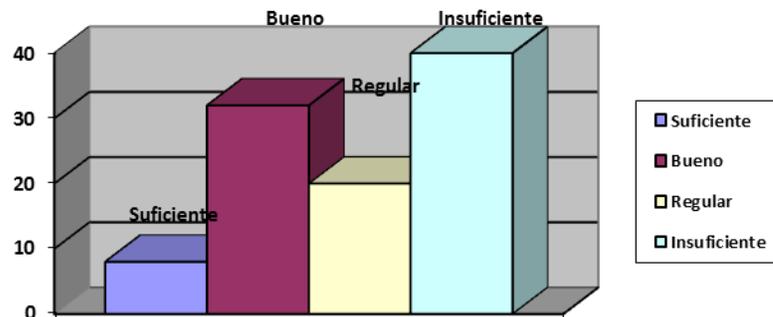
3. ¿Cómo es el funcionamiento de la “Red VICTOR” ?

Como respuesta a esta pregunta el 60% de los encuestados encuentran “Buena” el funcionamiento de la “Red VICTOR” y el otro 40% de los usuarios la indicó como “Muy buena”. Respecto a estos resultados, se puede deducir que el total del universo de los encuestados está conforme con la labor que realiza la “Red VICTOR”.



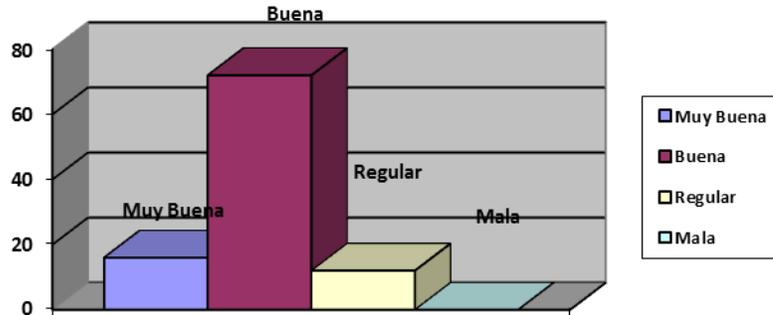
4. ¿El número de personas que trabajan con la “Red VICTOR” es...?

Con respecto a esta pregunta un 40 % de los encuestados encuentra “Insuficiente” el número de personas que trabajan con la “Red VICTOR”, un 32% la indica como “Buena”, un 20% respondió que “Regular” y solo un 8% la señala como “Suficiente”. Como conclusión, se obtiene que la mayor parte de los usuarios no se encuentra conforme con el número de personas que trabajan con la Red, señalando que sería más conveniente aumentarlo.



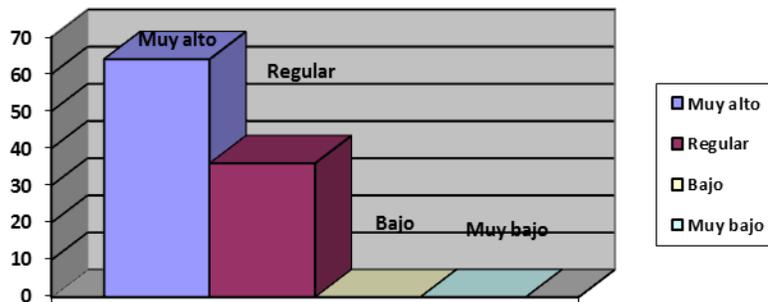
5. ¿La comunicación entre sectores de La “Red VICTOR” es...?

Como respuesta a esta pregunta un 72% de los encuestados respondió con la alternativa “Buena”, un 16% indicó que “Regular”, y el restante 12% contestó que “Muy buena”. A través de las respuestas entregadas por los usuarios, se puede concluir que existe una satisfacción por parte de la mayoría de los usuarios, existiendo un porcentaje menor que le parece aceptable.



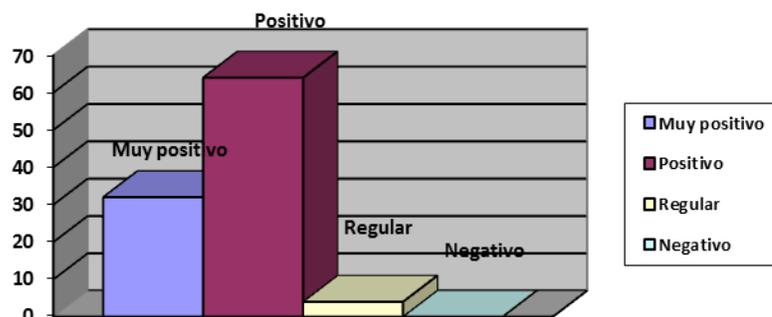
6. ¿Qué nivel de satisfacción tiene usted respecto del trabajo realizado por la “Red VICTOR” en su sector?

Con respecto a esta pregunta un 64% de los encuestados respondió que “Muy alto”, y el 36% restante indicó que “Regular”. Como conclusión, se obtiene que la mayoría de los encuestados respondió en forma positiva a la pregunta, existiendo otro porcentaje menor que se encuentra disconforme con el nivel de satisfacción a la labor de la “RED VICTOR” en su respectivo sector.



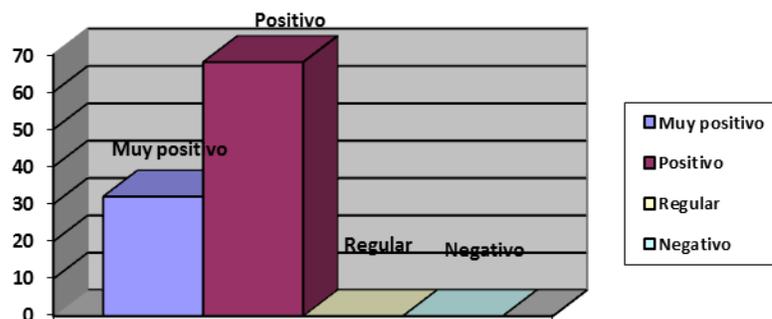
7. ¿La “RED VICTOR” ha tenido un impacto en la seguridad ciudadana...?

Como respuesta a esta pregunta un 64% de los encuestados respondió con la alternativa “Positivo”, un 32% indicó la alternativa “Muy positivo”, y un 4% contestó que “Regular”. Respecto las respuestas entregadas por los usuarios se puede concluir que la mayoría de ellos se encuentran satisfechos con el impacto que ha logrado la “Red VICTOR” en materia de seguridad ciudadana en la comuna de San Antonio.



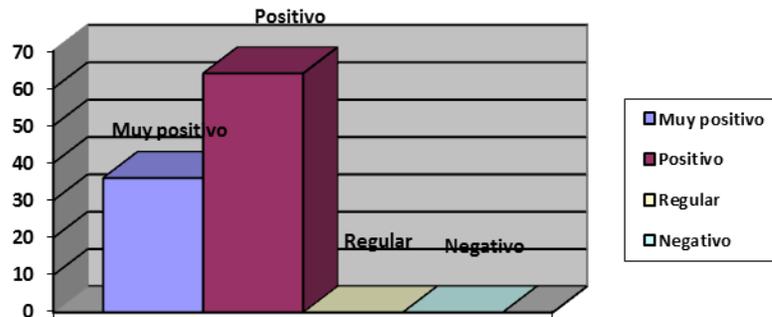
8. ¿Cómo califica la “Red VICTOR” en el desarrollo de una participación más activa de la ciudadanía?

Los porcentajes de esta respuesta son los siguientes: Un 68% respondió “Positivo” y un 32% contestó “Muy positivo”. La conclusión obtenida a través de estas respuestas, es que los usuarios se encuentran en su totalidad satisfechos con la participación que se ha logrado por parte de la ciudadanía de la comuna logrando que ella se vea más involucrada en temas de seguridad ciudadana.



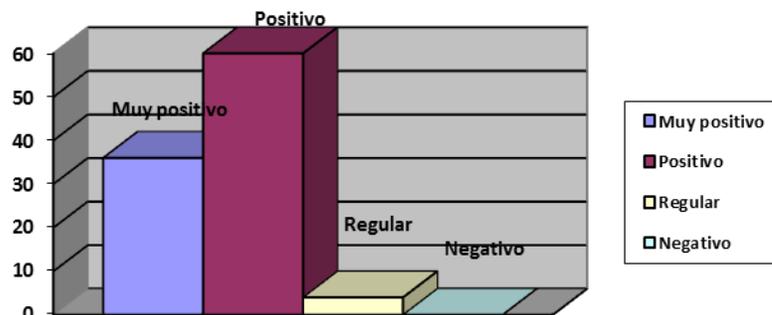
9. La comunicación que se da entre las autoridades y la ciudadanía que participa en la Red VICTOR ha sido:

Como respuesta a esta pregunta los porcentajes son los siguientes: Un 64% de los encuestados respondió con la alternativa “Positiva”, y el otro 36% de los usuarios contestó con la opción “Muy positiva”. Con lo que se puede concluir que hay un alto grado de satisfacción por parte de los encuestados por parte de la comunicación que se ha logrado entre autoridad y ciudadanía que trabaja en la “RED VICTOR”.



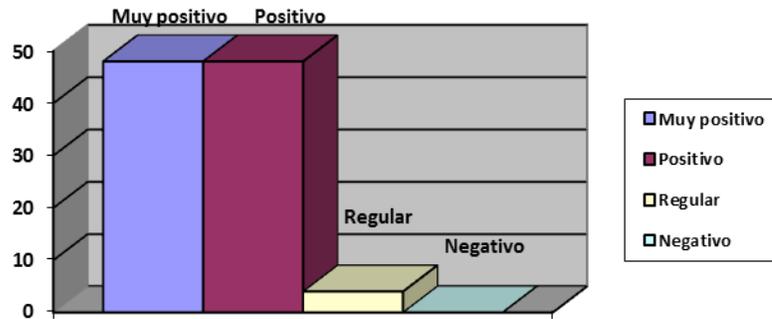
10. ¿Cree usted que el registro vecinal que ha operado con la “Red VICTOR”, ha sido un factor importante?

Con respecto a esta pregunta, las respuestas fueron las siguientes: Un 60% de los encuestados marco la alternativa “Positivo”, un 36% contestó que “Muy positivo” y en 4% respondió con la alternativa “Regular”. Como conclusión a los resultados entregados por los usuarios se obtiene que la mayor parte de los encuestados tiene un alto grado de aprobación al catastro vecinal con el cual trabaja la “Red VICTOR”.



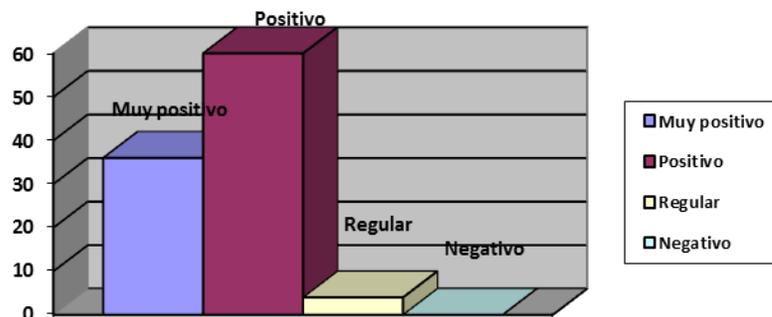
11. ¿Como considera la ayuda social que presta la “Red VICTOR” a la comuna?

En esta pregunta la mayor parte de las respuestas se encontró entre “Muy positiva” y “Positiva” ambas con un porcentaje de 48%, y el restante 4% está en la alternativa “Regular”. La conclusión que lleva las respuestas a esta pregunta es que gran parte de los usuarios está conforme con la ayuda que social prestada por la “Red VICTOR” logrando un alto porcentaje de aprobación, existiendo un mínimo de personas que encuentran aceptable.



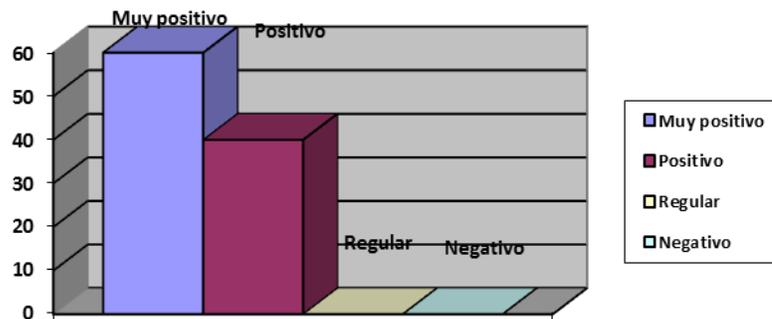
12. ¿Usted cree que el aporte de la “Red VICTOR” en temas de solidaridad y convivencia entre los vecinos ha sido?

Como respuesta a esta pregunta 60% de los encuestados respondió “Positiva”, un 36% marco la alternativa “Muy positiva”, y el 4% restante se inclino por “Regular”. En conclusión a esta pregunta y las respuestas entregadas por los usuarios se puede ver que la mayoría de los encuestados se encuentra satisfecho con la protección y convivencia que se da entre vecinos en temas sociales.



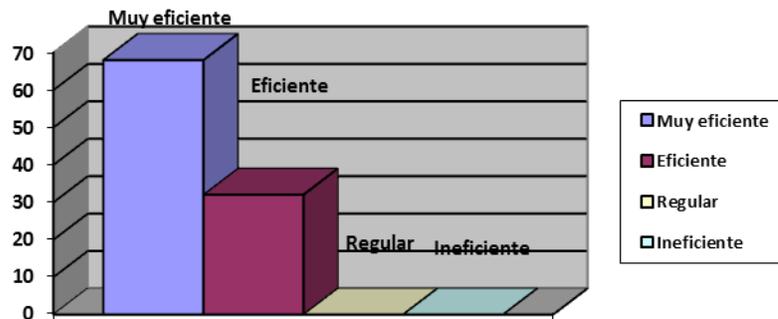
13. ¿Qué respuesta ha tenido en cuanto a la ayuda social que entrega la Red, cuando así lo ha solicitado?

Los porcentajes de esta respuesta son, un 60% de los encuestados respondió con la alternativa “Muy positiva”, y el restante 40% contestó a través de la alternativa “Positiva”. Lo que da como conclusión a esta pregunta es que la mayor parte de los encuestados está satisfecho con el servicio de ayuda social que entrega la “Red VICTOR” en la comuna, habiendo un porcentaje menor que se encuentra conforme con la ayuda prestada.



14. La “Red VICTOR” en su labor de otorgar respuestas a los vecinos ha sido

La mayor parte de las respuestas de los encuestados se encontró en la alternativa “Muy eficiente” con un porcentaje de 68%, el resto de los encuestados respondió a través de la alternativa “Eficiente” con un 32%. Estas respuestas hacen llegar a la conclusión de que los usuarios de la “Red VICTOR” en su mayoría se encuentran totalmente satisfechos con el trabajo que se realiza y las respuestas oportunas que entrega este servicio a la comunidad.



CAPITULO IV PROPUESTA TÉCNICA

4. PROPUESTA TECNICA

En este capítulo pretendo realizar una propuesta técnica por medio de los resultados obtenidos por vía de la investigación y posteriormente a través de esta misma propuesta presentar los resultados esperados.

4.1 Solución Propuesta

4.1.1. La primera recomendación tiene sustentabilidad en la pregunta 4 del cuestionario respondido por los dirigentes que trabajan con la “Red VICTOR”, ya que ellos mostraban disconformidad con el número de personas que trabajan con la Red pidiendo un aumento en la dotación de personal. La propuesta es incrementar el personal de beneficiarios que trabajan con la “Red VICTOR”, pudiendo generar una ampliación de los sectores que abarca en la comuna, propiciando que más personas puedan tener acceso a esta medida de seguridad ciudadana y protección civil.

4.1.2. La segunda medida que propongo, tiene relación con el primer punto señalado ya que se necesitan más personas trabajando con la “Red VICTOR”, pero por un problema de recursos económicos no se puede dotar de equipos de radio a todo el personal por problemas de presupuesto, por lo que sugiero postular a un Fondo Nacional de Seguridad Pública del Ministerio del Interior y Seguridad Pública sobre el cual hice referencia en mi trabajo tesis, para poder obtener los recursos para la compra de más equipos de radio, ya que este fondo tiene como objeto fomentar y apoyar iniciativas que busquen la reducción del delito en nuestro país, a través del trabajo de municipios, fundaciones, corporaciones sin fines de lucro y la sociedad civil en general. Asimismo, según las temáticas que aborda el fondo, como indica uno de sus puntos, sería el apropiado para esta iniciativa de seguridad ciudadana ya que financia Proyectos destinados a disminuir la probabilidad de hechos delictuales y reducir la percepción de inseguridad de la población en determinados espacios urbanos.

4.1.3. Como tercera recomendación sería aumentar su difusión para que todos los ciudadanos puedan acceder a la información básica sobre sus funciones y usos, y requerir sus servicios en el caso que sea necesario. También poder entregar información a otros municipios que deseen replicar este programa de seguridad ciudadana y la labor que realizan dirigentes en conjunto con las autoridades y el municipio.

4.2. Resultados Esperados

Finalmente el resultado que espero obtener a través de este trabajo de investigación es que el municipio de San Antonio pueda darle una mayor difusión a la “Red VICTOR” tanto dentro de la comuna como fuera de ella, para que así se dé a conocer el trabajo que este realiza en coordinación con los dirigentes y autoridades. Otro punto importante es lograr un aumento en la dotación de personas que colaboran con el trabajo realizado por la Red en la comuna, tratando que a través de estas medidas se pueda obtener un incremento en el interés de las personas encargadas de este proyecto de lograr aumentar el personal que trabaja en ella y de contar con sus respectivas radios de comunicación, y por medio de ello conseguir que los ciudadanos de la comuna conozcan este beneficio y en el caso que lo requieran, les sea implementado.

CAPITULO V. CONCLUSIONES

5. CONCLUSIONES

Este capítulo consta de las conclusiones finales de la investigación y se basa en dos puntos: el primero habla del análisis de los datos entregados en la encuesta, por los beneficiarios y el siguiente punto, son las conclusiones sobre los objetivos que desarrollé en este trabajo de investigación.

5.1. Acerca del análisis de datos

Con los datos obtenidos por la encuesta realizada a veinticinco de los treinta y dos beneficiarios de la “Red VICTOR”, se pudo conocer la percepción sobre esta iniciativa. Seguidamente, poder entregar las propuestas pertinentes.

De acuerdo al ítem 1 correspondiente a Seguridad Ciudadana y Protección civil, se puede interpretar según el análisis de datos que la información entregada por los encuestados, es que ellos conocen y manejan el servicio prestado por la “Red VICTOR”, logrando un alto grado de satisfacción por el trabajo realizado por ella, existiendo solo problemas en la dotación de personas que colaboran con estas labores en los distintos sectores de la comuna.

Con respecto al ítem 2 en relación al tema de seguridad ciudadana, el funcionamiento logrado por la “Red VICTOR” en la comuna, ha sido realmente positivo además de lograr una participación más activa por parte de los ciudadanos que trabajan con esta iniciativa, y alcanzando una cercanía con sus autoridades y las personas que reciben los beneficios de este plan de seguridad ciudadana y protección civil.

Acerca del ítem 2 en materia de la Ayuda social prestada por la Red se puede ver que los beneficiarios están realmente conformes con el trabajo que ha logrado la “Red VICTOR” en la comuna otorgando ayudas y respuestas a sus problemas en los casos que lo han necesitado.

5.2. De los objetivos

El objetivo de este trabajo fue obtener la percepción de los beneficiarios de la “Red VICTOR”, y a través de esta recopilación de información, ser capaz de entregar propuestas que mejoren dicho plan de seguridad ciudadana y protección civil.

El estudio contribuye a dar conocimiento sobre cómo se desarrolla este plan de seguridad ciudadana desde la visión de sus beneficiarios. Cabe recalcar que este trabajo de investigación nunca se había realizado antes por parte del municipio de San Antonio, ni por otra entidad de gobierno.

Finalmente, conocer la percepción de los beneficiarios aporta siempre a tener una visión cercana a la realidad para conocer si las personas están satisfechas o no con este programa.

Al analizar objetivo por objetivo se pudo identificar que se origina a través de una necesidad comunal para disminuir la delincuencia y que la ayuda social fuera más directa a los ciudadanos. En síntesis, la idea era tener una cercanía más amplia entre ciudadanía y autoridades.

En otro ámbito, se analizaron las medidas y acciones de la “Red VICTOR” a través de sus actores principales, sus propios beneficiarios, teniendo ellos en claro las funciones y labores que esta cumple en la comuna, pudiendo ellos trabajar en coordinación con las autoridades y el municipio.

En el punto sobre seguridad ciudadana esta iniciativa tiene un efecto positivo en la comuna ya que sus propios beneficiarios ven que los hechos delictuales en sus sectores respectivos, disminuyen gracias a este programa de protección civil.

En relación a la ayuda social que presta, es un gran beneficio para las personas que han requerido su ayuda y que viven en vulnerabilidad social y no cuentan con recursos para solucionar sus necesidades.

.BIBLIOGRAFIA

- DECRETO CON FUERZA DE LEY 1 fija el texto refundido coordinado y sistematizado de la Ley n° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, ROBERTO; FERNÁNDEZ COLLADO, CARLOS; BAPTISTA LUCIO, PILAR (2006) Metodología de la Investigación, Cuarta Edición. México: MC GRAW-HILL Interamericana.
- PLADECO del Municipio de San Antonio.
- Plan Comunal de Protección Civil del Municipio de San Antonio.
- UNIVERSIDAD DE VALPARAÍSO, (2010) Innovación para la gestión municipal en la región de Valparaíso, Diplomado de gestión para el desarrollo estratégico municipal.

Sitios Web Consultados

- SUBSECRETARIA DE DESARROLLO REGIONAL Y ADMINISTRATIVO. "Red Víctor" 1998-2009. Disponible en <http://www.territoriochile.cl/1516/article-77882.html> (Consultado el 31 de Octubre del 2011 a las 11:15 Hrs.)
- Reseña Histórica. Disponible en http://www.sanantonio.cl/index.php?option=com_k2&view=item&layout=item&id=955&Itemid=173 (Consultado el 01 de Noviembre del 2011 a las 12:15 Hrs.)
- Visión Comunal. Disponible en http://www.sanantonio.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=78&Itemid=194 (Consultado el 01 de Noviembre del 2011 a las 13:05 Hrs.)
- Misión Comunal. Disponible en http://www.sanantonio.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=79&Itemid=195 (Consultado el 01 de Noviembre del 2011 a las 23:05 Hrs.)

- Valores Institucionales. Disponible en http://www.sanantonio.cl/index.php?option=com_content&view=article&id=47&Itemid=196 (Consultado el 01 de Noviembre del 2011 a las 01:15 Hrs.)
- Política Nacional de Seguridad Ciudadana. Disponible en http://www.seguridadpublica.gov.cl/politica_nacional_de_seguridad_publica_-_introducc.html (Consultada el 15 de Noviembre del 2011 a las 23:20 Hrs.)
- Lineamientos de Seguridad Ciudadana a Nivel Nacional. Disponible en http://www.seguridadpublica.gov.cl/politica_nacional_de_seguridad_publica_-_lineamien.html (Consultado el 18 de Noviembre del 2011 a las 16:25 Hrs.)
- Funciones del Ministerio del Interior y Seguridad Pública. . Disponible en <http://www.interior.gob.cl/funciones.html> (Consultado el 22 de Noviembre del 2011 a las 22:35 Hrs.)
- Subsecretaria de prevención del delito, División de Seguridad Pública. Disponible en http://www.seguridadpublica.gov.cl/division_de_seguridad_publica.html (Consultado el 23 de Noviembre del 2011 a las 00:40 Hrs.)
- Política Nacional de Seguridad Ciudadana Criterios Orientadores. Disponible en http://www.seguridadpublica.gov.cl/politica_nacional_de_seguridad_publica_-_criterios.html (Consultado el 24 de Noviembre del 2011 a las 17:50 Hrs.)
- Plan de Seguridad Pública 2010 - 2014 Plan Chile Seguro. Disponible en http://www.seguridadpublica.gov.cl/plan_chile_seguro_-_plan_de_seguridad_publica_2010.html (Consultado el 28 de Noviembre del 2011 a las 23:50 Hrs.)
- Programa Barrio en Paz Residencial. Disponible en <http://www.munivaldivia.cl/dideco/programabarrioenpaz.html> (Consultado el 09 de Diciembre del 2011 a las 18:46 Hrs.)
- Fondo Nacional de Seguridad Pública. Disponible en <http://www.fnsp.gov.cl/> (Consultado el 11 de Diciembre del 2011 a las 17:50 Hrs.)

- Unidad de Protección Civil. Disponible en http://www.sanantonio.cl/PRESENTACION_PROTECCION_CIVIL.ppt (Consultado el 11 de Noviembre del 2011 a las 16:45 Hrs.)
- Subsecretaría de Desarrollo Regional y Administrativo. “Red Víctor” 1998-2009. Disponible en <http://www.territoriochile.cl/1516/article-77882.html> (Consultado el 12 de Enero del 2012 a las 11:15 Hrs.)
- Índices delictuales en la Región. Disponible en http://www.injuv.gob.cl/mensaje_presidencial/2011/content/regiones/pdf/valparaiso.pdf (Consultado el 19 de Enero del 2012 a las 09::30 Hrs.)
- Índices delictuales de san Antonio Diario La Tercera. Disponible en <http://latercera.com/noticia/nacional/2011/05/680-364260-9-en-un-48-aumento-la-efectividad-contra-la-delincuencia-en-san-antonio.shtml> (Consultado el 19 de Enero del 2012 a las 09:00 Hrs.)

ANEXOS

Encuesta Realizada a los beneficiarios. (Anexo 1)

Estimado usuario(a): Junto con agradecerle el recibir esta encuesta le indico que el objetivo es obtener información para un estudio de evaluación de la satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad del servicio prestado por la “Red VICTOR” del Municipio de San Antonio. La información que usted proporciona será tratada de manera confidencial y pretende elaborar una propuesta que mejore su funcionamiento.

Instrucciones para responder:

- Señale con una X sus respuestas en la alternativa correspondiente.
- Favor de considerar SOLO una alternativa.

¿A qué grupo etáreo pertenece? Sexo

a) 18 – 29 años de edad.

b) 30 – 59 años de edad M__ F__

c) 60 – 69 años de edad

d) Más de 70 años de edad

¿A qué Sector de la comuna pertenece?

- a) Cerro Cementerio
- b) Cerro Bellavista
- c) Cerro Placilla
- d) Barrancas Alto
- e) Barrancas
- f) LLo-Lleo Alto
- g) LLo-Lleo Centro

¿Hace cuanto tiempo trabaja con la “Red VICTOR”?

- a) Menos de 1 año
- b) Entre 1 y 2 años
- c) Entre 3 y 9 años
- d) Más de 10 años

1) ¿Sabe cuáles son las funciones que cumple la “Red VICTOR” en la comuna?

- a) Sí
- b) No
- c) No muy claras

2) Si ha marcado anteriormente con a o c, ¿Qué opinión tiene de la Red VÍCTOR?

- a) Muy buena
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

3) Según su percepción ¿El funcionamiento de la “Red VICTOR” es?

- a) Muy buena
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

4) Según su opinión ¿El número de personas que trabajan con la “Red VICTOR” es?

- a) Suficiente
- b) Buena
- c) Regular
- d) Insuficiente

5) Según su opinión ¿La comunicación entre sectores de La “Red VICTOR” es?

- a) Muy buena
- b) Buena
- c) Regular
- d) Mala

6) ¿Qué nivel de satisfacción tiene usted respecto del trabajo realizado por la “Red VICTOR” en su sector?

- a) Muy alto
- b) Buena
- c) Bajo
- d) Muy bajo

7) En relación a la delincuencia, en su opinión usted cree que la Red VICTOR ha tenido un impacto en la seguridad ciudadana

- a) Muy positivo
- b) Positivo
- c) Regular
- d) Negativo

8) Según su opinión ¿Cómo calificaría la “Red VICTOR” en el desarrollo de una participación más activa de la ciudadanía?

- a) Muy positivo
- b) Positivo
- c) Regular
- d) Negativo

9) En su visión, la comunicación que se da entre las autoridades y la ciudadanía que participa en la Red VICTOR ha sido:

- a) Muy positiva
- b) Positivo
- c) Regular
- d) Negativa

10) Según su opinión ¿Cree usted que el registro vecinal que ha operado con la “Red VICTOR”, ha sido un factor?

- a) Muy positivo

- b) Positivo
- c) Regular
- d) Negativo

11) Según su opinión, ¿Como considera la ayuda social que presta la “Red VICTOR” a la comuna?

- a) Muy positiva
- b) Positivo
- c) Regular
- d) Negativa

12) Según su opinión ¿usted cree que el aporte de la “Red VICTOR” en temas de solidaridad y convivencia entre los vecinos ha sido?

- a) Muy positiva
- b) Positivo
- c) Regular
- d) Negativa

13) ¿Qué respuesta ha tenido en cuanto a la ayuda social que entrega la Red cuando así lo ha solicitado?

- a) Muy positiva
- b) Positivo

- c) Regular
- d) Negativa

14) La "Red VICTOR" en su labor de otorgar respuestas a los vecinos ha sido

- a) Muy eficiente
- b) Eficiente
- c) Regular
- d) Ineficiente

¡¡Por su atención y disponibilidad, Muchas Gracias!!

Cuadro de análisis pregunta a pregunta. (Anexo 2)

Encuestados				1			2			
Sexo	Rango Edad	Sector	Años en RV	A	B	C	A	B	C	D
F	30-59	LloLleo Alto	3 y 9	X				X		
M	Más de 70	Cementerio	Más de 10	X			5	X		
F	30-59	Barrancas Alto	Más de 10	X			X			
F	60-69	Cementerio	Más de 10	X			X			
M	30-59	LloLleo Alto	1 y 2	X				X		
M	30-59	LloLleo Alto	Más de 10	X			X			
F	30-59	Cementerio	3 y 9	X				X		
F	30-59	LloLleo Alto	Más de 10	X			X			
F	30-59	Cementerio	Más de 10	X			X			
F	30-59	Cementerio	Más de 10	X			X			
M	30-59	Cementerio	3 y 9	X				X		
M	30-59	LloLleo Alto	3 y 9	X				X		
F	18-29	Bellavista	3 y 9	X				X		
F	60-69	Barrancas Alto	Más de 10	X			X			
F	30-59	Barrancas	3 y 9	X			X			
F	18-29	Placilla	Menos de 1	X			X			
M	30-59	Placilla	3 y 9	X			X			
F	30-59	Bellavista	3 y 9	X				X		
F	30-59	LloLleo Centro	3 y 9	X				X		
F	60-69	LloLleo Centro	Más de 10	X			X			
F	30-59	Barrancas Alto	3 y 9	X				X		
M	60-69	Barrancas	Más de 10	X			X			
F	30-59	Bellavista	3 y 9	X			X			
F	30-59	Bellavista	3 y 9	X				X		
M	Más de 70	Barrancas	Más de 10	X			X			
Totales				25	-	-	14	11	-	-
Porcentajes				100%	0%	0%	56%	44%	0%	0%

3				4				5				6			
A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D
	X						X		X				X		
	X						X		X			X			
	X						X		X			X			
X							X		X			X			
	X				X					X			X		
X							X			X			X		
	X					X			X			X			
	X			X						X		X			
X					X				X			X			
	X					X			X				X		
X					X			X				X			
	X					X			X				X		
	X				X				X				X		
X				X				X				X			
X					X				X				X		
X						X			X			X			
	X				X				X			X			
	X						X		X			X			
X						X		X				X			
	X						X		X			X			
	X						X		X			X			
	X						X			X			X		
	X					X			X			X			
X							X		X			X			
10	15	-	-	2	8	5	10	3	18	4	-	16	9	-	-
40%	60%	0%	0%	8%	32%	20%	40%	12%	72%	16%	0%	64%	36%	0%	0%

7				8				9				10			
A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D
	X				X				X				X		
	X				X				X				X		
X					X				X			X			
X					X				X				X		
	X				X				X				X		
		X			X			X					X		
X					X				X			X			
	X			X					X				X		
X				X				X				X			
	X			X					X			X			
	X				X				X					X	
X				X				X				X			
	X				X			X				X			
	X				X			X					X		
	X				X				X				X		
	X				X				X				X		
	X				X				X				X		
X				X				X				X			
	X				X				X				X		
X					X				X				X		
	X				X				X				X		
	X			X				X				X			
	X			X				X				X			
8	16	1	-	8	17	-	-	9	16	-	-	9	15	1	-
32%	64%	4%	0%	32%	68%	0%	0%	36%	64%	0%	0%	36%	60%	4%	0%

11				12				13				14			
A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D	A	B	C	D
	X				X				X				X		
	X				X				X				X		
X				X				X				X			
	X				X				X				X		
	X				X				X				X		
X				X				X				X			
	X					X		X					X		
		X			X			X					X		
X				X				X				X			
X				X				X				X			
	X				X				X			X			
	X				X				X			X			
	X				X				X			X			
X				X				X				X			
X				X				X				X			
X					X			X				X			
X					X				X				X		
	X				X				X			X			
X				X				X				X			
	X				X			X				X			
	X				X				X				X		
X				X				X				X			
X				X				X				X			
12	12	1	-	9	15	1	.	15	10	-	-	17	8	-	-
48%	48%	4%	0%	36%	60%	4%	0%	60%	40%	0%	0%	68%	32%	0%	0%

Integrantes de la “Red VICTOR”. Nómina enviada por la Oficina de Protección Civil de la I. Municipalidad de San Antonio. (Anexo 3)

VICTOR	NOMBRE	RUT
1	OFICINA PROTECCION CIVIL	
2	LUIS SEPULVEDA CARVAJAL	3.582.238-0
3	MARIA OSORIO OSORIO	6.344.495-2
4	GRACIELA MUÑOZ CID	13.334.030-6
5	MARIA SILVA PARDO	4.591.146-2
6	LEONEL PINELA VALENZUELA	10.549.536-6
7	MARIA LINEROS GARRIDO	7.570.517-2
8	ANDRÉS ESCOBAR LABARCA	11.555.623-1
9	DELIA CAMPOS GUZMAN	4.120.207-6
10	FRANCISCA PIZARRO	8.134.764-6
11	LEONOR BAEZ MORALES	7.162.019-0
12	ALEJANDRINA GALLARDO	6.712.800-1
13	RAMON ALVAREZ AGUILA	4.203.769-9
14	M ^a SOLEDAD CASTILLO RUBIO	9.682.825-K
15	LUIS ERNESTO FUENTES	3.461.642-6
16	NELLY CORNEJO VIDAL	14.438.182-2
17	MARGARITA BUSTAMANTE	7.678.291-1
18	ROSA MARAMBIO ALIAGA	7.649.130-5
19	MANUEL MANZO PERALTA	11.396.441-3
20	JOSE QUINTANILLA SILVA	8.900.177-3
21	YAMAL AYALA ROMERO	8.462.441-1
22	PAMELA RAMIREZ ALCAYAGA	12.604.755-K
23	MARIA GUZMAN MEZA	7.912.461-3
24	CARMEN MOLINA ORELLANA	8.779.397-4