

M 54955

R 3496

M

H565T

2006

C.1

---

**Universidad de Valparaíso**  
**Facultad de Derecho y Ciencias Sociales**  
**Escuela de Trabajo Social**

**“Trabajo Social en Temáticas Emergentes:  
Una Investigación Social en el marco de la  
Seguridad Ciudadana”**

**Seminario de Título para optar al grado de  
Licenciado en Trabajo Social y Título de  
Asistente Social**

**Profesor Guía: Sr. Cristián Corvalán.**

**Guía Institucional: Valeria Leyton S.**

Universidad  de Valparaíso  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
BIBLIOTECA

**Alumnas Seminaristas:  
Dina Herrera Figueroa  
Silvana Maldonado González**

**Viña del Mar, 2006**



UNIVERSIDAD  
DE  
VALPARAISO  
C H I L E



REPUBLICA DE CHILE  
I. MUNICIPALIDAD DE VIÑA DEL MAR  
DIRECCION DESARROLLO COMUNITARIO  
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD CIUDADANA



REF.: INFORMA CALIFICACIÓN SEMINARIO DE  
TÍTULO ALUMNOS QUE SE INDICAN.

VALPARAISO, 07 de Marzo del 2006.

**SEÑOR DECANO:**

En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesor Guía, cumpla con informar a Ud. la calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: **"TRABAJO SOCIAL EN TEMATICAS EMERGENTES: UNA INVESTIGACION SOCIAL EN EL MARCO DE LA SEGURIDAD CIUDADANA"**, cursado durante el año académico 2005 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social Srtas. **DINA HERRERA FIGUEROA Y SILVANA MALDONADO GONZALEZ**, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración los siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad de vocabulario técnico utilizado.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **6,2 (seis como dos)**.

  
**CHRISTIAN CORVALAN RIVERA**  
**PROFESOR GUIA**

AL SEÑOR  
**ANTONIO PEDRALS G. de C.**  
DECANO  
FACULTAD DE DERECHO Y  
CIENCIAS SOCIALES  
PRESENTE



REF.: INFORMA CALIFICACIÓN SEMINARIO DE  
TÍTULO ALUMNOS QUE SE INDICAN.

VALPARAISO, 07 de Marzo del 2006.

**SEÑOR DECANO:**

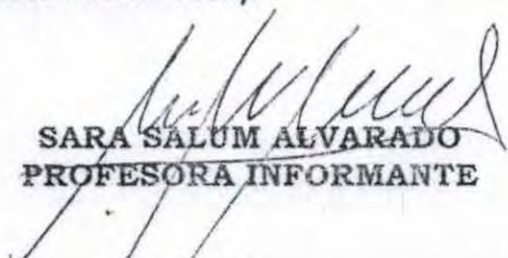
En cumplimiento de las disposiciones vigentes en la Universidad, en mi calidad de Profesora Informante, cumpro con informar a Ud. la calificación que he asignado al Seminario de Título denominado: **"TRABAJO SOCIAL EN TEMATICAS EMERGENTES: UNA INVESTIGACION SOCIAL EN EL MARCO DE LA SEGURIDAD CIUDADANA"**, cursado durante el año académico 2005 por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social Srtas. **DINA HERRERA FIGUEROA Y SILVANA MALDONADO GONZALEZ**, incluyendo la sistematización de dicho seminario en el respectivo informe final.

En la evaluación, de acuerdo a lo establecido en el Reglamento del Plan de Estudios vigente, he tenido en consideración los siguientes aspectos: importancia, originalidad y aporte del trabajo al campo profesional; aspectos metodológicos; amplitud y suficiencia del desarrollo del tema y de la bibliografía utilizada; régimen formal de citas; carácter de la redacción y calidad de vocabulario técnico utilizado.

El tema desarrollado en este seminario de título constituye una aproximación a la realidad de la seguridad ciudadana, temática poco estudiada desde nuestra disciplina lo que le otorga un carácter original a este seminario.

La metodología propuesta para este estudio se presenta adecuada y permite obtener una mirada social amplia de esta problemática. Respecto de la bibliografía utilizada, esta es novedosa y especializada, lo que refleja una búsqueda bibliográfica importante. Sin embargo, se estima que las conclusiones a las que arriba el estudio se encuentran poco desarrolladas, lo que deslucce el trabajo realizado por las alumnas.

Por lo anteriormente expuesto vengo en calificar el presente Seminario de Título, con nota **6,0 (seis como cero)**.

  
**SARA SALUM ALVARADO**  
**PROFESORA INFORMANTE**

AL SEÑOR  
**ANTONIO PEDRALS G. de C.**  
DECANO  
FACULTAD DE DERECHO Y  
CIENCIAS SOCIALES  
PRESENTE

## *Agradecimientos*

*“Estos confían en carros, y aquellos en caballos;  
Mas nosotros del nombre de Jehová nuestro Dios tendremos memoria”  
Salmos 20:7*

*A ti, mi Dios, por la guía mostrada hasta el día de hoy, pues en ti encontré siempre la promesa renovada y el abrazo amigable que pedí... Sé que todo lo que pueda alcanzar es por tu gracia, y aún con todo el éxito hoy recibido, no puede este compararse con la vida que tu me regalas y el camino al que me invitas. Sean para ti mis palabras y mi alabanza.*

*A mis padres, Ana y Patricio, por inculcarme la fé y la confianza en lo eterno, por instruirme y alimentar mis ganas de crecer y superarme, por construir conmigo las fantasías y alentar la carrera que ahora se levanta. Sé también que mi alegría es suya.*

*A mis hermanos, quienes siguieron conmigo esta travesía, y en los que encontré el sabor del cariño y la frescura en momentos de densidad. A mi familia entera, pilares de mi entereza.*

*A Cristian, quiero también agradecer por el tiempo que ha dedicado y la compañía durante el último tiempo, siendo tú para mi un gran apoyo y empuje en esta tarea; porque sé que puedes alcanzar logros mayores y cumplir el propósito que nos han contado.*

*A mi compañera y amiga Silvana, por la confianza, el trabajo y el empeño que tuvo durante los cinco años de carrera; por vivir juntas una experiencia de formación profesional, y optar por un proyecto que nos llevó más allá del desempeño profesional, a un sitio donde se probó el compañerismo y la solidaridad, donde pusiste en juego la persistencia hasta alcanzar el pleno desarrollo de este seminario. Quiero manifestar mi profundo agradecimiento a Dios, por haber compartido juntas nuestro propio crecimiento académico y no menos relevante nuestra experiencia personal, comprendiendo al fin el recorrido desde que eramos adolescentes con un sueño, hasta el día de hoy, con una meta más clara y concreta, transformar la realidad social y trabajar en pos de los ideales discutidos tantas veces.*

*A Valeria Leyton, por la oportunidad y confianza mostrada al equipo seminarista, en el desarrollo de esta investigación, por la cercanía y el compromiso adoptado durante todo el proceso, con la investigación en cuestión, como también con la experiencia personal del equipo seminarista. Al Sr. Roberto Novoa, quien aportó al desarrollo estadístico de la Investigación, con una motivación clara, la excelencia y el rigor de la misma, criterios que impregnó en la entrega de este trabajo; vaya en este momento mi más sincero agradecimiento a todo el personal que compone el Departamento de Seguridad Ciudadana, especialmente a Yesenia Alegre, Jorge Lagos y Marcos Moncada, profesionales los cuales acogieron y aportaron a este proyecto, convirtiendo esta investigación en un producto con un trasfondo emotivo, la propia experiencia de trabajo.*

*Al concluir hoy un punto en mi formación profesional, medito y quiero extenderme hacia delante entonces, y estar justamente donde quieres que esté para ser lo que anhelo ser en ti y en tu propósito con todo y conmigo.*

*Dina Herrera Figueroa*

*Sigue aún vivo el recuerdo de ese primer día de clases, no era mi primera opción estudiar Trabajo Social, pero si hoy me lo preguntan, sí, soy muy feliz por haber tomado esta alternativa. Aprendí muchísimas cosas que no imagine que aprendería, conocí personas maravillosas y pude comprender que lo que realmente podía y quería hacer era esto y me siento feliz por ello.*

*Cuando pienso en a quienes les debo el haber logrado este gran objetivo, en primer lugar esta él, el ser más profundo de este mundo, mi Dios. No tengo palabras para agradecerle el haberme dado siempre fuerza, voluntad y templanza para llegar hasta esta meta. Jamás tendré con que agradecerle por haberme ayudado a sortear obstáculos y barreras para lograr ser una profesional, para sentir que hoy puedo depender de mi misma y que logre cumplir el sueño de mis padres, ver a su única hija convertida en una profesional.*

*A ellos, mis padres, les debo tanto, es demasiado lo que han hecho por mí, jamás me abandonaron, siempre creyeron en mi, a pesar de los momentos más difíciles nunca flaquearon como padres y lucharon conmigo para salir adelante. Lamento haberles fallado en algún momento, pero a pesar de la adversidad, cumplí su sueño. Gracias por todo lo que han dado y por lo que me siguen dando.*

*Quiero agradecer a toda mi familia, tengo tíos y tías que lucharon conmigo siempre y que pusieron sus sueños y expectativas en mi, gracias por creer en que sería capaz de ser lo que hoy soy y por contribuir con esta meta.*

*En forma especial, quiero agradecer a mi pequeño angelito, Antonia. Sé que viniste a este mundo no en las mejores circunstancias y en los momentos más difíciles, pero sólo Dios sabe por qué viniste, y se lo agradezco. Has sido la lucecita que ha guiado mi camino durante estos últimos tres años y si tú me faltaras ahora, yo me muero.*

*No puedo dejar de agradecer a mi amiguis, compañera de todas, la Dina. Gracias por haber estado siempre a mi lado, en las buenas y en las malas durante estos 5 años, voy a extrañarte mucho, sólo tú y la Coté, cuidaron sigilosamente de mí cuando estaba esperando a la Anto. Te lo agradezco mucho y aunque por una cuestión de distancia estemos separadas, en mi corazón siempre voy a recordar la personita linda que conocí y que creyó en mi, que confió en mi y que puso sus sueños y esperanzas para luchar conmigo en este camino largo. Llegamos al final, con alegrías y con penas, lo logramos.*

*También quiero agradecer a alguien en especial, que por razones de la vida hoy se encuentra distanciado, pero nunca olvidare que has sido como una estrella fugaz que me hizo creer en aquello que yo ya no creía. Gracias.*

*Por ultimo quiero darle las gracias a todas aquellas personas que en forma anónima y voluntaria contribuyeron tanto a mi formación profesional como a la consecución de este seminario de título, a todos los docentes de la escuela, especialmente al profe Corvalán por haber creído en nosotras y en este seminario, que en un principio era descabellado; a la profe Ma. Antonieta, quiero agradecerle especialmente por el apoyo que siempre me ha brindado y haber creído siempre en mis capacidades.*

*Agradecer también a todo el equipo de trabajo del Departamento de Seguridad Ciudadana, cada uno de ellos, contribuyo con esta investigación y muchas gracias por ello.*

*A todas aquellas personas que prestaron servicios a esta investigación, desde las personas encuestadas en forma anónima en las calles de la comuna de Viña del Mar, hasta los profesionales de cada institución a las que nos acercamos para este fin.*

*También agradecer a otras personas como Iván y Gloria, que siempre estuvieron conmigo contribuyendo con su aporte a lograr terminar la universidad. Gracias.*

*Por último, me basta decir que quizás he olvidado agradecerle a muchas otras personas, si a alguien no mencione dese por agradecido, la verdad es que son tantas las personas que a lo largo de estos años conocí y que de una forma u otra, han participado de todo esto.*

*Ya llegamos al final y comienza una nueva etapa de la vida, así lo dejó Dios y así es como debe ser, en mis recuerdos y en mi corazón siempre guardare los buenos y los malos momentos que viví en estos cinco años, guardare lo que aprendí y lo que crecí. Gracias a todo esto, hoy puedo decir que me siento más mujer, más madre... una profesional.*

*Silvana Palouaoo.  
10/03/06.*

## Presentación del Seminario

*A partir de los últimos 10 años, la sociedad chilena ha experimentado fuertes cambios en lo que respecta a la convivencia social. Si bien el auge de los Derechos Humanos, tras un largo periodo de dictadura militar en la cual los derechos elementales de las personas se vieron transgredidos por quienes concebían una visión ideológica político social distinta, han dado pie para una mayor autonomía social; la ciudadanía ha experimentado un quiebre importante en cuanto a como perciben y como experimentan los Derechos Humanos.*

*Si bien Seguridad Ciudadana es una temática en boga, en la cual múltiples actores sociales intentan dar respuesta y solución a la problemática de la delincuencia; lo cierto es que, esta temática, como parte de la Seguridad Humana, implica más que respuestas y soluciones, sino más bien, implica contextualizarla desde la individualidad de la persona como desde el colectivo social, visto en forma integral y complementaria a la convivencia diaria; pues lo cierto es, que Seguridad Ciudadana contiene más que cifras delictuales, medidas represoras y programas orientados al combate de la delincuencia.*

*Seguridad Ciudadana implica una forma de vida en sociedad, es entenderla desde sus múltiples perspectivas, en las cuales se concentran la delincuencia y los sentimientos de inseguridad de la población respecto a esta; como a su vez, estos mismos sentimientos de temor, pero ante los bienes sociales básicos de la población como lo son el acceso a la salud, a la educación, a la vivienda; y a lo que se suma, esa necesidad imperiosa de concebir la Seguridad Ciudadana como temática transversal a todas las acciones ciudadanas e institucionales.*

*Es la pérdida de confianza en la figura del otro, del que esta al lado, de las instituciones vinculadas a la temática, como también hacia las instituciones generales del país, una constante en el ultimo tiempo. Es esta situación una de las principales variantes que afecta a la convivencia de las personas; por lo que no es de extrañar esa suerte de debilitamiento del tejido social que puede observarse en distintos sectores del país, como a su vez, los bajos niveles organizacionales y de participación de las comunidades.*

*Este debilitamiento se constituye en uno más de los factores de riesgo presentes en la inseguridad ciudadana, y además, factor preponderante en la percepción que de su entorno, como de su propia seguridad adquieren las personas en el día a día. Hacia aquella percepción es a donde este Seminario intenta apuntar.*

*Mediante la metodología de la investigación social de Trabajo Social, el seminario intenta socavar en las percepciones y representaciones que el colectivo social entrega a la Seguridad Ciudadana en la actualidad. Si bien se reconoce que la percepción esta mediada tanto por la propia experiencia como por el aprendizaje vicario, es de relevancia atribuirle sentido lógico a aquello que las personas comunes reconocen de su seguridad, así como a lo que los actores sociales vinculados a la temática en el accionar cotidiano, pueden reconocer e interpretar.*

*La idea principal apunta a buscar un protagonismo de la sociedad en su conjunto en la temática de la Seguridad Ciudadana, con el fin de desinstitucionalizarla, en tanto cuanto se logre entender que la Seguridad Ciudadana es una responsabilidad de todos los ciudadanos, independientemente del lugar en donde vivan, del estatus socioeconómico que ostenten, del nivel educacional que tengan, entre otras cosas. Las intenciones recaen en el compromiso social, en tanto se perciba que la temática abarca a una multiplicidad de aspectos que le competen a la vida de todos, es decir, que en su accionar, no basta con las políticas de Estado y con las medidas desarrolladas por las policías; sino que requiere además, de una complementariedad en la acción diaria de la comunidad organizada, quienes a través de la observación cotidiana de su sector, pueden identificar los factores de riesgo a los cuales se debe apuntar en las medidas concretas del combate a la inseguridad de las personas, como también, en el reconocimiento de los factores protectores que se han de fomentar para lograr un desarrollo sustentable y de una convivencia saludable tanto en los barrios denominados como vulnerables, como en aquellos que sus prioridades son más bien de un segundo orden.*

*La investigación social que este Seminario conlleva, se realiza al alero de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, específicamente en el Departamento de Seguridad Ciudadana.*

*La investigación en si, implica adentrarse en las percepciones y representaciones que la comunidad en su conjunto manifiestan en torno a la temática. Para dicho fin, la investigación se enmarca espacialmente en la comuna de Viña del Mar, contemplando a los 12 sectores de la comuna, por tanto, se constituye como un estudio netamente a nivel local*

*Los medios de acercamiento a estas percepciones, están distribuidas en tres momentos, a saber: una encuesta de opinión aplicada a la población total de la comuna, entrevistas en profundidad a las instituciones públicas vinculadas a la temática, y grupos de discusión con los comités vecinales de Seguridad Ciudadana.*

*Desde estos tres ejes de la investigación, el Seminario intenta reconocer la percepción de la ciudadanía en su conjunto, respecto a la Seguridad Ciudadana y en como esta se haya influyendo en los niveles de inseguridad y temor de la población, como a su vez, en el poder reconocer las medidas propias que adoptan las instituciones como las organizaciones comunitarias en el accionar de la temática.*

## Introducción

*El Seminario de Título que a continuación se expone, se enmarca dentro de la metodología de la investigación social de Trabajo Social. Por ende, el Seminario en sí, se constituye en una investigación social de carácter descriptiva, bajo el paradigma científico – analítico.*

*El Seminario, en su forma más particular, se distribuye en 4 capítulos concretos: en un primer momento entrega el Marco Institucional en el cual se circunscribe el Seminario y por ende, la investigación misma, correspondiente a la I. Municipalidad de Viña del Mar, específicamente al Departamento de Seguridad Ciudadana.*

*En un segundo momento, entrega el Marco de Trabajo de la investigación, el cual se constituye como la primera base para el curso del proceso investigativo, puesto que la investigación misma para constituirse como tal requiere de una segunda base que corresponde a la Metodología de la Investigación, tercer momento de este Seminario.*

*Como cuarto momento aparece una de las partes de mayor relevancia en la investigación, y que corresponde al Análisis de la Información. En este capítulo, la intención es dar interpretación a las percepciones y representaciones que la población objeto de estudio le otorga a la temática de Seguridad Ciudadana.*

*En un quinto momento se ofrece al lector, los Criterios de Rigor de la investigación, los cuales corresponden a los criterios que establecen una aproximación evaluativa al curso investigativo.*

*Los dos últimos momentos del Seminario, están dedicados, por una parte a establecer una síntesis de Conclusiones y Reflexiones de la temática, tanto a nivel global como en el marco de la profesión de Trabajo Social; y por otra parte, un momento final destinado con especial atención a los Anexos de la investigación, los cuales comprenden todo el material directo o complementario que formo parte del proceso de investigación.*

# Abstract de la Investigación

## I. Antecedentes Generales

Nombre de Tesis: "Trabajo Social en temáticas emergentes: Una Investigación Social en el marco de la Seguridad Ciudadana".

Equipo Seminarista: Dina Herrera Figueroa  
Silvana Maldonado González

Docente Guía: Cristián Corvalán.

Unidad Académica: Escuela de Trabajo Social. Universidad de Valparaíso.

Institución Patrocinante: I. Municipalidad de Viña del Mar  
Departamento de Seguridad Ciudadana

Guía Institucional: Valeria Leyton S.

## II. Descripción General

La investigación social que a continuación se expone, es una recopilación e interpretación de las percepciones de Seguridad Ciudadana de la comuna de Viña del Mar, en forma particular de los habitantes de la ciudad jardín, como de las instituciones públicas vinculadas a la temática directa o tangencialmente, y de las organizaciones comunitarias participes en ella, reconocidos como Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana.

Los objetivos principales de esta investigación, por tanto, apuntaron a "reconocer las percepciones de la comuna de Viña del Mar, como de los actores institucionales y comunitarios de la misma, en el marco del reconocimiento de la participación y el accionar en la temática en cuestión".

La metodología de trabajo, se inscribe directamente en una investigación social pura, de carácter descriptiva, bajo el paradigma empírico analítico. Utiliza como instrumentos de recolección de datos, tanto técnicas cuantitativas como lo es la aplicación de la Encuesta, y técnicas cualitativas reconocidas como Estudios de Casos, desprendiéndose de ella, la Entrevista en Profundidad y los Grupos de Discusión.

En tanto, la metodología de análisis de la información, se diferencia por carácter de las técnicas. Para las de índole cuantitativo, la metodología apunto a la utilización del Programa Computacional SPSS; mientras que para las técnicas de carácter cualitativo, se utilizó la metodología del Análisis de Contenido.

### III. Principales aspectos recabados en la Investigación

*Mediante la aplicación de la técnica de la Encuesta, los aspectos considerados fueron:*

- *Percepción de Seguridad Ciudadana*
- *Conocimiento de planes y programas de Seguridad Ciudadana*
- *Causas y soluciones a la delincuencia*
- *Percepción de Inseguridad*
- *Percepción del hecho delictual*
- *Percepción de vulnerabilidad social*
- *Participación en Seguridad Ciudadana*
- *Responsables en Seguridad Ciudadana*
- *Redes y vínculos en Seguridad Ciudadana*

*Mediante la aplicación de la técnica de la Entrevista en Profundidad, se estimaron los siguientes aspectos:*

- *Reconocimiento de la temática de Seguridad Ciudadana*
- *Reconocimiento del departamento de Seguridad Ciudadana*
- *Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana*
- *Reconocimiento de condicionantes psicosociales en el marco de la Seguridad Ciudadana*

*Por último, a través de la aplicación de la técnica de Grupos de Discusión, se considero:*

- *Reconocimiento de factores socioeconómicos, geográficos y delictuales de cada sector*
- *Reconocimiento de la temática de Seguridad Ciudadana*
- *Organizaciones comunitarias en el marco de la Seguridad Ciudadana*

# Índice General

## Capítulo N° 1: Marco Institucional

	Páginas
I. Ilustre Municipalidad de Viña del Mar	1
	Páginas
II. Departamento de Seguridad Ciudadana	2
	Páginas
Características Generales de la Institución	3
	Páginas
a. Cobertura y Radio de Atención	3
b. Reseña Histórica	4
c. Misión Institucional	5
	Páginas
Estructura Interna y Organizacional	5
	Páginas
a. Objetivos Institucionales	8
b. Política Institucional	8
c. Estructura Administrativa	8
d. Áreas de Trabajo y Programas	9
e. Recursos	11
	Páginas
Trabajo Social Profesional	12

## Capítulo N° 2: Fundamentación Teórica y Metodología de la Investigación

	Páginas
	14
	Páginas
<b>Fundamentación Teórica</b>	19
	Páginas
I. Fundamentación de la Investigación	19
	Páginas
a. Aspectos Institucionales	19
b. Aspectos Profesionales	21
c. Aspectos Personales	22
II. Planteamiento del problema	23
	Páginas
III. Preguntas Significativas	24
	Páginas
IV. Definición de Seguridad Ciudadana	24
	Páginas
V. Ejes de la Investigación	25

VI.	Objetivos de la Investigación	Páginas 26
VII.	Marco de Referencia	Páginas 27
	<i>a. Estado del Arte</i>	27
	<i>b. Elementos Referenciales</i>	29
	<i>c. Discusión Bibliográfica</i>	83
VIII.	Identificación de las Variables de Estudio	Páginas 84
IX.	Operacionalización de Variables	Páginas 108

### **Metodología de la Investigación**

		Páginas 84
I.	Definición de la Investigación	Páginas 84
II.	Definición de la Unidad de Análisis	Páginas 85
	<i>a. Universo del Estudio</i>	85
	<i>b. Definición de la Muestra</i>	86
	<i>c. Descripción de la Muestra</i>	87
III.	Metodología del Levantamiento de Datos de la Investigación	Páginas 88
	<i>a. Técnicas de Recolección de Datos</i>	
	<i>b. Matriz General de Programación de la Investigación</i>	
	<i>c. Matriz de la Metodología de Planificación de la Técnica Cuantitativa de la Encuesta</i>	
	<i>d. Matriz de la Metodología de Planificación de la Técnica Cualitativa de la Entrevista en profundidad</i>	
	<i>e. Matriz de la Metodología de Planificación de la Técnica Cualitativa de los Grupos de Discusión</i>	
IV.	Metodología del Análisis de los Datos	Páginas 100
	<i>a. Modalidad de Análisis para Técnica Cuantitativa de la Encuesta</i>	
	<i>b. Modalidad de Análisis para Técnicas Cualitativas de Entrevistas en Profundidad y Grupos de Discusión</i>	
	<i>c. Matriz de la Metodología del Análisis de Contenido para las Técnicas Cualitativas</i>	
	<i>d. Triangulación de los Datos</i>	

### Capítulo N° 3: **Análisis de la Información**

	<i>Páginas</i>
	118
I. Descripción de la Utilización de los Medios de Recolección de Datos.	<i>Páginas</i>
	120
II. Análisis de los Datos de la Encuesta	<i>Páginas</i>
	122
a. <i>Análisis Descriptivo de los Datos</i>	122
b. <i>Inferencias a los Datos</i>	143
III. Análisis de Contenido de Entrevistas en Profundidad	<i>Páginas</i>
	152
a. <i>Cuadro Resumen de Inferencias al Análisis</i>	152
b. <i>Análisis Temático e Inferencias de la Información</i>	154
IV. Análisis de Contenido de Grupos de Discusión	<i>Páginas</i>
	168
a. <i>Cuadro Resumen de Inferencias al Análisis</i>	168
b. <i>Análisis Temático e Inferencias de la Información</i>	170
V. Triangulación de las Técnicas: Síntesis Investigativa	<i>Páginas</i>
	185
VI. Análisis de Contexto Global de la Seguridad Ciudadana	<i>Páginas</i>
	193

### Capítulo N° 4: **Criterios de Rigor**

	<i>Páginas</i>
	202
I. Referentes Cuantitativos	<i>Páginas</i>
	204
II. Referentes Cualitativos	<i>Páginas</i>
	205
III. Referentes del Proceso Metodológico	<i>Páginas</i>
	206
IV. Otros Referentes	<i>Páginas</i>
	206

### **Conclusiones y Aportes al Trabajo Social**

*Páginas*  
320

### **Bibliografía**

*Páginas*  
329

**Anexos** (se entrega en su totalidad en CD que se adjunta a este documento)

**Anexo N° 1:** *Caracterización Socioeconómica Demográfica de la comuna de Viña del Mar*

**Anexo N° 2:** *Caracterización Socioeconómica Demográfica de la comuna de Viña del Mar Sectorizada*

**Anexo N° 3:** *Tabla resumen de objetivos y variables de la Investigación*

**Anexo N° 4:** *Tabla de reconocimiento de la muestra sectorizada de la investigación*

**Anexo N° 5:** *Tabla de reconocimiento de las instituciones públicas vinculadas en Seguridad Ciudadana*

**Anexo N° 6:** *Tabla de reconocimiento de los Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana*

**Anexo N° 7:** *Encuesta de Opinión de Percepción de Seguridad Ciudadana*

**Anexo N° 8:** *Pauta de aplicación de entrevistas en profundidad*

**Anexo N° 9:** *Transcripción completa de entrevistas en profundidad*

**Anexo N° 10:** *Transcripción completa de grupos de discusión*

**Anexo N° 11:** *Tablas de análisis de contenido de entrevistas en profundidad*

**Anexo N° 12:** *Tablas de análisis de contenido de grupos de discusión*

**Anexo N° 13:** *Transcripción completa de diapositivas de grupos de discusión*

**Anexo N° 14:** *Tablas de reconocimiento de la información obtenida en programa SPSS*

# *Capitulo I*

## *Marco Institucional*

# I. Ilustre Municipalidad de Viña del Mar

## **Antecedentes más relevantes**

Ubicación Geográfica: La Alcaldía se ubica en calle Arlegui N° 615; en tanto que el Departamento de Seguridad Ciudadana se encuentra en calle 2 Oriente N° 1021, Viña del Mar.

Tipo de Institución: Corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio.

La ciudad de Viña del Mar fue fundada por decreto el 29 de Diciembre de 1874, por don Francisco Echaurren, Intendente de Valparaíso. Fue nombrada comuna por decreto el 31 de Mayo de 1878, por el presidente Aníbal Pinto.

La Municipalidad de Viña del Mar, tiene una cobertura que abarca a toda la comunidad, la cual representa una población de 286.931 habitantes.

A partir de Octubre de 1999, la comuna se subdividió en 12 sectores territoriales, considerando la homogeneidad física, características socioeconómicas y constitución histórica y cultural del territorio. Estos sectores están divididos en 158 unidades vecinales, en las que existen Juntas de Vecinos y Organizaciones Funcionales. Los sectores en los cuales se divide la comuna son: Agua Santa – Nueva Aurora, Recreo – Agua Santa – Villanelo, Forestal, Chorrillos – El Salto, Reñaca Bajo – Jardín del Mar, Gómez Carreño, Limonares – Villa Dulce – Canal Beagle – Villa Hermosa – El Olivar, Miraflores – Granadillas, Santa Ines, Plan – Población Vergara, Reñaca Alto – Glorias Navales – Expresos Viña, Achupallas – Santa Julia.

La Dirección de Desarrollo Comunitario cuenta con los siguientes departamentos municipales: Desarrollo Social, Desarrollo Vecinal, Atención a Grupos Prioritarios, Seguridad Ciudadana, Deportes y Recreación, Desarrollo Territorial, y Asistencia Judicial Comunitaria.

## **Funciones**

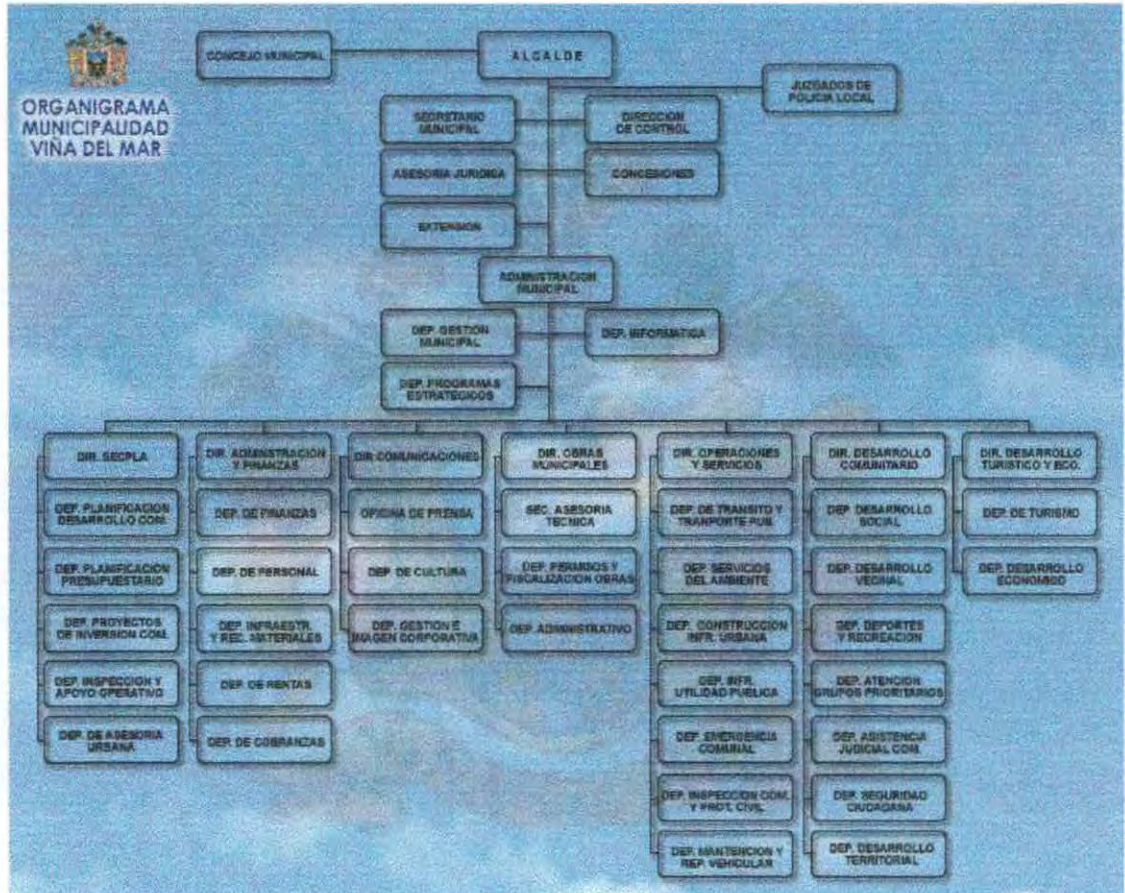
Funciones Privativas: Aplicar las disposiciones sobre transporte y tránsito público dentro de la comuna, en la forma que determinen las leyes y las normas técnicas de carácter general que dicte el Ministerio respectivo; Aplicar las disposiciones sobre construcción y urbanización, en la forma que determinen las leyes y las normas técnicas de carácter general que dicte el Ministerio respectivo; Planificación y regulación urbana de la comuna y la confección del Plan Regulador Comunal de acuerdo a las normas legales vigentes; Elaborar y/o modificar el Plan de Desarrollo Comunal, cuya aplicación deberá armonizar los planes regionales y nacionales; Velar por el aseo y ornato de la comuna; y Promoción del Derecho Comunitario.

Funciones Compartidas: Educación y Cultura; Salud Pública y protección del Medio Ambiente; Asistencia Social y Jurídica; Capacitación, Promoción de Empleo y Fomento Productivo; Turismo, Deporte y Recreación; Urbanización y Viabilidad urbana y rural; Construcción de viviendas sociales e infraestructura sanitaria; Transporte y tránsito públicos; Prevención de riesgos y prestación de auxilio en situaciones de emergencia y catástrofe, Apoyo y fomento en medidas de prevención en materias de Seguridad Ciudadana y colaborar en su implementación; Promoción de la igualdad de oportunidades entre hombres y mujeres; y Desarrollo de actividades de interés común en el ámbito local.

## II. Departamento de Seguridad Ciudadana

### Características Generales de la Institución

El Departamento de Seguridad Ciudadana, se encuentra ubicado en 2 Oriente #1021, Viña del Mar. Depende administrativamente de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, a través de la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO) de manera gráfica a través del siguiente organigrama:



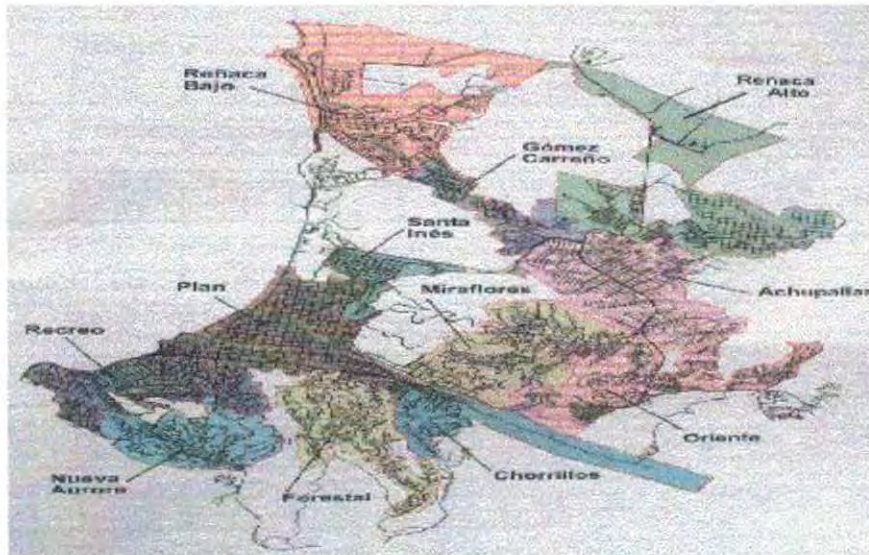
Organigrama [www.munivina.cl](http://www.munivina.cl)

#### a. Cobertura

El Departamento de Seguridad Ciudadana, posee un rango de cobertura comunal, que abarca a toda la población de Viña el Mar, siendo esta según el CENSO del año 2002, de 286.931 habitantes.

#### b. Radio de Acción

El radio de acción de este Departamento está comprendido por los 12 sectores territoriales en que se divide administrativamente la comuna, identificados como:



Mapa Sectorizado [www.munivina.cl](http://www.munivina.cl)

- 1.- Agua Santa – Nueva Aurora.
- 2.- Recreo – Agua Santa Bajo – Villanelo.
- 3.- Forestal.
- 4.- Chorrillos – El Salto.
- 5.- Oriente (Limonares – Villa Dulce – El Olivar – Canal Beagle – Villa Hermosa).
- 6.- Miraflores – Granadillas.
- 7.- Santa Inés.
- 8.- Plan – Población Vergara.
- 9.- Achupallas – Santa Julia.
- 10.- Gómez Carreño.
- 11.- Refiaca Alto – Expresos Viña – Glorias Navales.
- 12.- Refiaca Bajo – Jardín del Mar.

### c. Reseña Histórica

El Departamento de Seguridad Ciudadana, surge como respuesta del Municipio a la demanda expresada por la opinión pública de la comuna, respecto de su propia seguridad, expresada en la sensación de un recrudecimiento de los hechos delictivos, situación coincidente con las tendencias expresadas en estudios de reciente aparición. De esta forma, el 25 de Septiembre de 2001, el Concejo Municipal, decide crear el Departamento de Seguridad Ciudadana, dependiente de la Dirección de Desarrollo Comunitario, decisión estipulada en el Decreto Alcaldicio 7459/01 del 05 de Octubre del mismo año.

La modalidad escogida por la Municipalidad, corresponde a un modelo que se venía aplicando con anterioridad en las comunas de Santiago, el cual a la vez, emulaba modelos de Seguridad Ciudadana implementados en otros países, cuestión que alude a la prevención situacional del delito.

El carácter inicialmente preventivo de estas actividades, desarrolladas en móviles, se vio acentuada por la incorporación de Carabineros. De esta forma, "El día 28 de Septiembre de 2001, en ceremonia pública, el Alcalde entrega a la comunidad 13 camionetas, encargadas de la vigilancia en igual cantidad de sectores de la ciudad, las que son tripuladas por un funcionario municipal acompañado por un Carabinero. A partir de mediados del año 2002, los Patrulleros del Departamento de Seguridad Ciudadana se movilizan por los sectores de la comuna realizando vigilancia sin la compañía de Carabineros, lo cual ha facilitado la cobertura que los diversos órganos comunales realizan en materia de prevención. Además, en este periodo, en el segundo semestre del mismo año, se crea en el Departamento de Seguridad Ciudadana, la Sección Comunitaria, compuesta por un equipo multidisciplinario de trabajo, integrado por Abogado, Psicólogo y Asistente Social.

Actualmente, el Departamento de Seguridad Ciudadana, se divide en dos secciones: la Sección Operativa, compuesta por un Coordinador, una Encargada de Proyectos, un Encargado de Estadística, 3 Radio - Operadoras y 30 Patrulleros; y, la Sección Comunitaria, compuesta por una Coordinadora y una Asistente Social.

#### **d. Misión Institucional**

“Implementar los medios y ejercer las acciones que permitan proporcionar a la comunidad, un ambiente para desarrollarse en todos sus ámbitos sin temor, de manera de contar con la seguridad para ejercer sus derechos y responsabilidades en un ambiente propicio y seguro; desarrollando además líneas de acción para apoyar la gestión de las instituciones policiales”.

## **II. Estructura Interna y Organizacional**

### **a. Objetivos**

#### **▪ Funciones Específicas:**

- ◇ Asesorar a la DIDECO, ejecutando acciones que propendan a lograr una mejor seguridad ciudadana de los habitantes de la comuna, manteniéndola informada de los principales problemas y necesidades en materias de su competencia que se detecten en la comunidad, proponiendo vías de solución, si fuese procedente.
- ◇ Proponer y ejecutar, cuando corresponda, medidas tendientes a materializar acciones relacionadas con seguridad ciudadana, para cuyo efecto deberá coordinarse con otras unidades municipales, juntas de vecinos, con las autoridades con competencia en la materia (Carabineros, Policía de Investigaciones, Servicio de Salud) y, con las instituciones y organizaciones del voluntariado (Bomberos, Defensa Civil, Cruz Roja).
- ◇ Colaborar en la promoción y organización permanente de actividades para la adecuada socialización en la comunidad de las visiones, estrategias y acciones de prevención.
- ◇ Promover y ejecutar en la comunidad, acciones de extensión, educación y capacitación en prevención de situaciones de emergencia.
- ◇ Prestar asesoría técnica a las organizaciones comunitarias en temáticas de seguridad ciudadana.
- ◇ Colaborar en las materias relacionadas con la planificación, organización y coordinación de actividades de prevención, mitigación y respuesta frente a situaciones de emergencia y desastres dentro del territorio comunal.
- ◇ Apoyar a la coordinación y organización de los recursos humanos y materiales con que cuenta la municipalidad ante casos de emergencia.
- ◇ Proponer las medidas de capacitación del personal, necesarias para colaborar adecuadamente en situaciones de emergencia.
- ◇ Integrar el Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana.
- ◇ Colaborar con la unidad de Inspección Comunal en las labores de fiscalización en terreno del cumplimiento de la legislación aplicable en el ámbito municipal.
- ◇ Colaborar con las demás unidades municipales para una óptima y oportuna solución de las situaciones irregulares de que tome conocimiento en su recorrido, con relación a los bienes nacionales de uso público y municipales que a través de la captación, registro e informe a la unidad competente.

- ◊ Coordinar el desarrollo de un proceso de actualización permanente de procesos de microzonificación de riesgos y de recursos en el ámbito comunal, con la activa participación del ámbito científico técnico, de organismos públicos y privados especializados y de la comunidad organizada.
- ◊ Recopilar información, mantener bases de datos, registros y estadísticas relativas a materias de su competencia.
- ◊ Efectuar los informes técnicos necesarios para la elaboración de las fases especiales y especificaciones técnicas de las licitaciones que corresponda en las materias propias de su competencia y para las contrataciones directas en su caso.
- ◊ Ejercer la inspección técnica de los contratos que corresponda a su competencia.

▪ **Funciones Generales**

- ◊ Dirigir, coordinar y controlar las secciones de su unidad, de acuerdo a los criterios de eficiencia, eficacia, economía y calidad de la gestión pública, estableciendo indicadores de medición de su gestión;
- ◊ Administrar el personal perteneciente a su unidad orgánica;
- ◊ Verificar el cumplimiento de las obligaciones que emanan de los contratos municipales, concernientes al ámbito de su unidad informando a su superior jerárquico cuando proceda;
- ◊ Ejercer el control de todos los bienes muebles e inmuebles asignados a su unidad orgánica;
- ◊ Confeccionar el presupuesto necesario para dar cumplimiento a las actividades anuales de su unidad orgánica;
- ◊ Proponer a la DIDECO la creación, actualización y/o modificación de las ordenanzas y reglamentos municipales que norman y regulan las actividades y materias atinentes al ámbito de su gestión;
- ◊ Integrar las comisiones de tareas específicas para las cuales la DIDECO le nomine;
- ◊ Cumplir con las demás funciones que le encomiende la DIDECO.

Para el cumplimiento de estas funciones, se ha contemplado el desarrollo de las siguientes actividades y tareas:

I.- Impulsar, dirigir y supervisar proyectos orientados a coordinar y fomentar la Seguridad Ciudadana de la comuna;

II.- Atender los requerimientos de la comunidad en el ámbito de la Seguridad Ciudadana;

III.- Dirigir acciones que contribuyan a la solución de problemas de la Seguridad Ciudadana;

IV.- Elaborar, ejecutar, coordinar y evaluar acciones referidas a grupos que atenten contra la Seguridad Ciudadana, tales como vendedores callejeros, travestís, prostitutas, pandillas, etc.;

V.- Organizar el recorrido de los vehículos a su cargo, orientándolos a aquellos sectores más desprotegidos de la comuna, con el objeto de prevenir la ocurrencia de situaciones de delincuencia y comunicar a la autoridad policial respectiva, la ocurrencia de delitos flagrantes que detecte;

VI.- Mantener comunicación regular y permanente con las entidades policiales con competencia en la comuna;

VII.- Prestar asesoría técnica a las organizaciones comunitarias en temáticas de Seguridad Ciudadana;

VIII.- Diseñar un sistema de intervención territorial que contemple la existencia de coordinadores, asignados a cada una de las unidades vecinales, comités, grupos organizados y no organizados a través de la sectorización de la comuna en el ámbito de la seguridad;

IX.- Dar a conocer al director, aquellas situaciones de las cuales se tome conocimiento, que revistan características tales como para que éste estime procedente que la Asesoría Judicial Comunitaria asuma la asesoría y la defensa de la comunidad;

X.- Administrar el subsidio a los Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana;

XI.- Diseñar y ejecutar planes de intervención que permitan la atención social del delito en materias tales como violencia juvenil, deserción escolar u otros;

XII.- Colaborar con el Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana y asesorarlo en las materias de su competencia;

XIII.- Dirigir procesos de recopilación de información y de realización de investigaciones y estudios, a fin de proponer programas y proyectos de orden social, en coordinación con los sectores público y privado, en especial, Carabineros y la Policía de Investigaciones;

XIV.- Crear y mantener bases de datos, registros y estadísticas relacionados con materias de Seguridad Ciudadana, sus consecuencias y comportamiento histórico;

XV.- Definir las actividades de los proyectos anuales de su unidad;

XVI.- Evaluar necesidades, calcular presupuesto y proponer a la DIDECO la asignación de recursos para el desarrollo de funciones y actividades;

XVII.- Confeccionar los indicadores de gestión para la evaluación periódica de su unidad;

XVIII.- Conocer y mantener el archivo actualizado de todas las ordenanzas municipales que norman y regulan las actividades y materias atinentes al ámbito de su acción;

XIX.- Conocer y mantener el archivo actualizado de todos los contratos municipales concernientes a su ámbito de acción;

XX.- Llevar y/o disponer el control de movimiento del personal de su dependencia, tales como feriados, permisos administrativos, licencias, etc.;

XXI.- Calificar el personal de su dependencia, en conformidad a la legislación vigente;

XXII.- Mantener actualizado el registro de inventario de todos los bienes inmuebles y muebles, asignados a su unidad.

### **b. Política de la Institución**

Desde Octubre de 2004, Chile cuenta con una Política Nacional de Seguridad Ciudadana, la cual entiende la seguridad ciudadana desde una perspectiva amplia, relacionada 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 por tanto a valores sociales de respeto a la vida, la integridad física y patrimonio de los otros, como también se relaciona con el libre ejercicio de las libertades económicas, políticas y sociales necesarias para el adecuado y normal funcionamiento de la comunidad.

No obstante lo anterior, los desafíos programáticos de la Política, limitan su alcance al fenómeno de la violencia y la delincuencia, así como el temor asociado a ambas.

Si analizamos la labor que desempeña el Departamento de Seguridad Ciudadana, en relación a los objetivos de la Política Nacional en este ámbito, es posible señalar:

- Respecto a la Prevención Social, el Departamento de Seguridad Ciudadana, acoge la demanda de personas e instituciones para enfrentar situaciones de violencia intrafamiliar (considerando violencia en la pareja, maltrato infantil u otro), consumo problemático de alcohol y drogas y, problemas conductuales, los que son informados a las instituciones de la red social que corresponda para su adecuado tratamiento. En este punto, se encuentra el Proyecto "Prevención de la Deserción Escolar" que, a través de la evaluación de niños, niñas y jóvenes con problema de ausentismo escolar sistemático, se pesquisan otras problemáticas de índole social. También aquí se encuentra el Proyecto "Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana", a través de los cuales se promueve la participación comunitaria en la prevención social del delito.
- Respecto a la Prevención Situacional, el Departamento de Seguridad Ciudadana, a través de los móviles de la Sección Operativa, efectúa un patrullaje preventivo con la intención de persuadir la comisión de delitos, así como también, colaborar a la comunidad en caso de situaciones de riesgo para su seguridad.

Cabe mencionar que el Departamento de Seguridad Ciudadana, no posee un rol de control, pues éste le compete directamente por mandato constitucional a las policías y al sistema judicial chileno.

### **c. Estructura Administrativa**



Organigrama. Sección Comunitaria. Departamento de Seguridad Ciudadana. 2005.

#### d. Áreas de Trabajo y Programas

##### ▪ Sección Operativa:

Esta sección, la forman patrulleros comunitarios, quienes se trasladan por la Comuna de Viña del Mar, en 20 camionetas, realizando patrullaje preventivo, el cual consta de la vigilancia en colegios (al inicio y término de clases) y coordinación con los dirigentes vecinales que corresponda. Cabe destacar que, los patrulleros, están capacitados para enfrentar situaciones de emergencia en coordinación con Carabineros, Bomberos y SAMU.

En este aspecto, la Sección Operativa, desarrolla los siguientes proyectos:

- **Patrullaje Preventivo Vecinal**, cuyo objetivo es realizar una vigilancia en los doce sectores de la Comuna de Viña del Mar, coordinándose con dirigentes vecinales, pobladores, establecimientos educacionales y colaborando con las acciones de la DIDECO. En este recorrido, los patrulleros pueden encontrarse y atender situaciones de emergencia para las cuales están capacitados y autorizados para realizar acciones de primeros auxilios y rescate, con la finalidad de colaborar con las unidades de emergencia de la comuna. En este sentido, su rol es diagnosticar las situaciones de emergencia y realizar la primera acogida a las víctimas. Dentro de este proyecto, se encuentra también una Brigada de Apoyo a Bomberos, constituida oficialmente el 20 de Enero de 2004, con el objetivo de apoyar las labores desarrolladas por esta institución, a través de 10 patrulleros capacitados en el tema, con el respectivo equipamiento e implementación.
- **Patrullaje Preventivo en el Borde Costero**, es un sistema de vigilancia en el sector costero que se implementa en la temporada de verano y que consiste en el desplazamiento de 23 jóvenes universitarios en bicicleta. Su función, es velar por la Seguridad Ciudadana del sector, tanto de residentes, como de turistas. Territorialmente se cubre desde "Caleta Abarca" hasta "Cochoa", distribuyéndose en duplas por balneario. Junto a este patrullaje, se instalan módulos de seguridad que son atendidos por personal de los Departamentos de Seguridad Ciudadana y Turismo.



Fotografía Ceremonia Inauguración Plan de Seguridad Ciudadana 2005.  
Plaza María Luisa Bombal, Viña del Mar.

▪ **Sección Comunitaria:**

La Sección Comunitaria, es la encargada de trabajar con las organizaciones vecinales, establecimientos educacionales e instituciones, con el propósito de generar y motivar una cultura de prevención y reacción consciente de la comunidad, ante las conductas que signifiquen riesgo para la población. Junto a lo anterior, se realiza atención casuística a personas que han sido vulneradas en sus derechos (por deserción escolar, violencia intrafamiliar, maltrato infantil, abuso sexual).

De esta forma, la Sección Comunitaria, considera los siguientes proyectos durante el presente año:

- ◇ **Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana COVES:** Desde el año 2004, se ejecuta el Proyecto "Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana", que contempla la realización de jornadas de trabajo con agentes comunitarios para promover la responsabilidad ciudadana, a través de la organización y participación de dirigentes vecinales, instituciones relevantes y comunidad en general de los 12 sectores de la Comuna de Viña del Mar, en pos de la prevención social del delito.

Una vez conformados los doce COVES de la comuna, su función es detectar, formular e implementar soluciones a problemáticas relacionadas con Seguridad Ciudadana. Para ello cada una de estas organizaciones cuenta con el apoyo y asistencia técnica del equipo técnico del Departamento de Seguridad Ciudadana.

Se contempla que los COVES se proyecten como una forma de participación de la comunidad en materia de Seguridad Ciudadana, focalizando recursos según la realidad de cada sector.

- ◇ **Estudio de Opinión.** Se refiere a una investigación social, respecto a la percepción de seguridad ciudadana de los habitantes de la Comuna de Viña del Mar. Este año, se utilizará una muestra representativa de 385 personas de todos los sectores de la comuna y, el estudio, está a cargo de dos alumnas Seminaristas de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso.

- ◇ **Prevención de la Deserción Escolar.** Es un proyecto de continuidad en el departamento y que se refiere a la prevención de la deserción escolar en alumnos pertenecientes a establecimientos educacionales de la Corporación de Viña del Mar para el Desarrollo Social. Se fundamenta en el derecho del niño a la educación; en la asociación entre deserción escolar y criminalidad; en la existencia de alumnos con inasistencia sistemática; en la existencia de casos derivados por Directores de establecimientos educacionales a la unidad municipal mencionada; y, en la posibilidad de complementariedad entre programas educacionales y programas locales en seguridad ciudadana.

Este proyecto se lleva a cabo bajo la premisa de observar a niños y niñas del sistema educacional comunal para prevenir la deserción, a través de la evaluación de casos que presenten reiterado ausentismo escolar.

### **e. Recursos**

#### ↳ Recursos Humanos

El Departamento de Seguridad Ciudadana, es dirigido por el Sr. José Pazo Muñoz, quien cuenta con una Secretaria de Dirección. Además, el departamento está compuesto por 44 funcionarios, distribuidos en 2 secciones: Comunitaria y Operativa

**Dirección:**

- Director
- Secretaria de Dirección.
- Secretaria de Secciones.

**Sección Operativa:**

- 1 Jefe de Sección.
- 1 Encargado de estadísticas.
- 1 Encargada de proyectos.
- 3 Radio operadoras.
- 33 Patrulleros.

**Sección Comunitaria:**

- 1 Jefe de Sección
- 1 Asistente Social

### III. Trabajo Social Profesional

#### ▪ Análisis de la ubicación de Trabajo Social Profesional dentro de la organización

El rol del trabajo social en la organización, analizado desde las funciones del área social, sus sistemas de registro y vínculos institucionales apunta a tres roles fundamentales que deben ser ejercidos por el o la profesional de la institución; se tendrá como antecedente que el rol de Asistente Social se ubica dentro de la sección comunitaria de Seguridad Ciudadana; por lo tanto, en cuanto al poder decisional se circunscribe a las funciones institucionales que emanan de los principios y programas del Departamento. En este contexto y en el accionar cotidiano, toda decisión queda sujeta al criterio profesional, no obstante, en lo que respecta a las orientaciones y programas del departamento en su generalidad, asume la figura del equipo de trabajo que compone el Departamento.

- ◇ **Función investigadora:** Esta función se lleva a cabo principalmente mediante la realización de entrevistas y visitas domiciliarias, debido a la atención de casos con personas que han sido vulneradas en sus derechos básicos; ante ello, es necesario indagar respecto a los múltiples factores sociales, familiares y económicos de las personas que se encuentran vinculadas con la institución a través de los distintos proyectos implementados. A través de la aplicación de las técnicas ya mencionadas se recaba la información necesaria para establecer hechos, circunstancias e historias de vida que permitan establecer las situaciones sociales de un individuo o grupo familiar, el resultado se vierte en diversos instrumentos de registro, ya sea informes sociales, diagnósticos y fichas, las cuales son enviadas a los establecimientos educacionales que participan del proyecto Prevención de la Deserción Escolar. Por otra parte se menciona un elemento significativo en la función Investigativa, el Departamento de Seguridad Ciudadana, por cuarto año consecutivo desarrolla iniciativas en materia de investigación, relevantes en el estudio de la percepción de Seguridad Ciudadana de los habitantes de la comuna, como a su vez, la elaboración de catastros e investigaciones en materias relacionada a los empleos informales, a raíz de lo que se han confeccionados creativas iniciativas de trabajo, ejemplo de esto es el trabajo con jóvenes limpiavidrios.
- ◇ **Función coordinadora:** Se realiza mediante el contacto con otras instituciones a fin de obtener mayores antecedentes respecto de los casos en términos de completar la investigación social para una mayor profundización del conocimiento. Esta función también permite establecer contactos a fin de derivar a los casos que lo requieran y por ende hacer uso de los beneficios de instituciones de carácter estatal o privado para promover la satisfacción de sus necesidades básicas y secundarias.

Es de vital importancia, destacar que existe sólo una profesional Asistente Social en el Departamento y dada la gran cantidad de casos que se recibe, resulta difícil el seguimiento de los casos y la atención individualizada de las problemáticas familiares y sociales.

#### ▪ Objetivos y Funciones

En cuanto a los objetivos y funciones que desarrolla la Asistente Social, se encuentra el entregar asesoría técnica en la planificación y evaluación de proyectos a cargo del equipo técnico del área Comunitaria y Operativa. Una de sus funciones indelegables constituyen las visitas domiciliarias a las familias con la red de reincorporación de los niños(as) y jóvenes al sistema de educación. Además participa en la ejecución del proyecto "Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana" a través de la asesoría técnica a las organizaciones comunitarias que los componen.

También entrega atención social a familias con problemáticas de violencia intrafamiliar, a través de la intervención en crisis y la coordinación con la red de apoyo social y jurídico para el tratamiento correspondiente.

▪ **Problemas más frecuentes de atención**

Los problemas más frecuentes a los cuales se le otorga atención dentro de la Institución son múltiples ya que esta institución abarca todo tipo de problemáticas que tenga que ver con la ciudadanía. Dentro de los problemas que tienen un mayor porcentaje de atención, según última estadística del mes de Junio del 2005 ,se encuentran: accidentes con un 2,8%, apoyo a departamentos municipales – operativos con un 2,9%, entrevista con dirigentes vecinales con un 15,7%, entrevista con vecinos por denuncia con un 5,3%, denuncias por deserción escolar con un 2,4%, alumbrado publico mal estado con un 8,4%, vigilancia especial a establecimientos educacionales con un 9,5%, denuncias de asalto con un 0,4%, entre otros problemas que abarca Seguridad Ciudadana.

Ahora, es importante señalar los problemas más frecuentes dentro del proyecto de "Prevención de la Deserción Escolar". Durante el periodo académico 2004, se recibieron 177 solicitudes de evaluación por parte de directores de 29 establecimientos educacionales, lográndose reinsertar en el sistema educacional a 115 alumnos de Enseñanza Básica y Media. Además, fueron recepcionados casos de niños(as) que no presentaban ausentismo escolar, pero que estaban siendo afectados por diversas problemáticas, tales como mala conducta (13), disfunción familiar(6), maltrato infantil(5), sin matrícula(3), abuso sexual ( 2) y consumo de drogas (2), sumándose a los casos atendidos y haciéndose un total de 208 beneficiarios del proyecto.

## *Capítulo II*

# *Fundamentación Teórica y Metodología de la Investigación*

## Introducción

El capítulo que a continuación se presenta corresponde al primer paso que la Metodología de Investigación social de Trabajo Social emite y que dice relación a establecer con claridad cual es el Marco de Trabajo o Fundamentación Teórica en el cual se inscribe la investigación en cuestión, como a su vez, cual es la Metodología de la Investigación a utilizarse en el estudio.

La particularidad de este capítulo radica en que se presenta como una primera herramienta de guía que seguirá el curso del estudio a realizar; en estricto rigor, este capítulo se encuentra contemplado por dos partes: por un lado, se encuentra lo que corresponde a una parte del diseño de investigación, en el cual se entregan los fundamentos básicos del estudio, fundamentos que se constituyen en las razones por las cuales es propio la realización del mismo.

Del mismo modo, este apartado entrega el origen de la investigación, el cual corresponde a la formulación del problema. El problema es aquella causa por la cual se torna importante elaborar esta investigación a fin de poder llegar a la génesis de la situación de vulnerabilidad, siendo de este modo un acercamiento a esa realidad que la profesión desde su "conocer para hacer" desea transformar.

Dos puntos también relevantes que el Marco de Trabajo entrega son los ejes de la investigación y los objetivos de la misma, los cuales entregan una visión más generalizada del hacia donde apunta la investigación y cuales son las aristas de relevancia de esta.

Se reconoce por otra parte en este capítulo, la presencia del sustento teórico, dicese más bien, del marco de referencia, el cual contiene los elementos básicos que emanan de la teoría para entender la problemática y del mismo modo dar pie para la consecución de los objetivos de investigación.

Del marco de referencia como tal se desprenden dos puntos específicos. Por una parte, el reconocimiento de las variables que comprende el estudio y por otra, la operacionalización de las mismas; reconózcase además, que este último punto entrega la base de las preguntas que a posteriori se elaboraran para la aplicación de la encuesta del estudio de opinión de percepción de Seguridad Ciudadana, uno de los elementos de recolección de datos de esta investigación.

En un segundo aspecto, el capítulo entrega el diseño de la investigación, la cual es la segunda guía del estudio que se ha de efectuar. Este diseño entrega los antecedentes de la investigación en cuanto especifica la forma, el cómo concretamente se efectuará el estudio en cuestión y del mismo modo, como serán analizados los datos recolectados.

Por tanto, en un primer apartado especifica el tipo de investigación a realizar, la cual se circunscribe en su carácter descriptivo cuyo fin esencial es el de representar la realidad estudiada, para posteriormente transformar y efectuar los cambios adecuadas a esta.

El segundo apartado, explica la unidad de análisis de la investigación, es decir, los sujetos en los cuales se centrara el análisis; los cuales para efectos de esta investigación corresponden a tres: la población de la comuna de Viña del Mar, las instituciones publicas vinculadas a la temática de Seguridad Ciudadana y los Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana de la comuna.

A posteriori, se especifica la metodología del levantamiento de datos, en otras palabras, el apartado explicita la forma en como se recolectaran los datos y cuales serán las estrategias que se utilizaran para dichos efectos. En función de ello, se reconocen tres técnicas de recolección de la información: la encuesta, la entrevista en profundidad y los grupos de discusión.

Finalmente, el último apartado entrega la metodología a través de la cual se realizará el análisis de los datos. En este momento se reconocen dos formas de abordar el análisis. Para la estrategia cuantitativa se establece el uso de programa computacional SPSS, el cual entrega información de relevancia en la investigación de acuerdo al análisis univariable y de relaciones causales. Mientras que, para la estrategia cualitativa se reconoce la utilización del análisis de contenido, el cual mediante las inferencias a los dichos de los participantes de la investigación se intentará reconocer las percepciones en Seguridad Ciudadana que poseen.

A continuación se ofrece al lector, un mapa conceptual que resume los principales puntos de la investigación y que el capítulo expone en las siguientes páginas.

**Problema:** "La ausencia de estudios locales sectorizados de percepción de Seguridad Ciudadana en la comuna de Viña del Mar, en donde se considere la opinión y la percepción de seguridad de la población de la comuna, así como de las instituciones públicas y organizaciones comunitarias relacionadas con la temática".

**Objetivos de la Investigación**

**Objetivo General N° 1**

"Reconocer la percepción y participación de los habitantes de la comuna de Viña del Mar respecto a Seguridad Ciudadana"

**Objetivo General N° 2**

"Reconocer la percepción y el accionar de los distintos actores institucionales y comunitarios relacionados con Seguridad Ciudadana en la comuna de Viña del Mar"

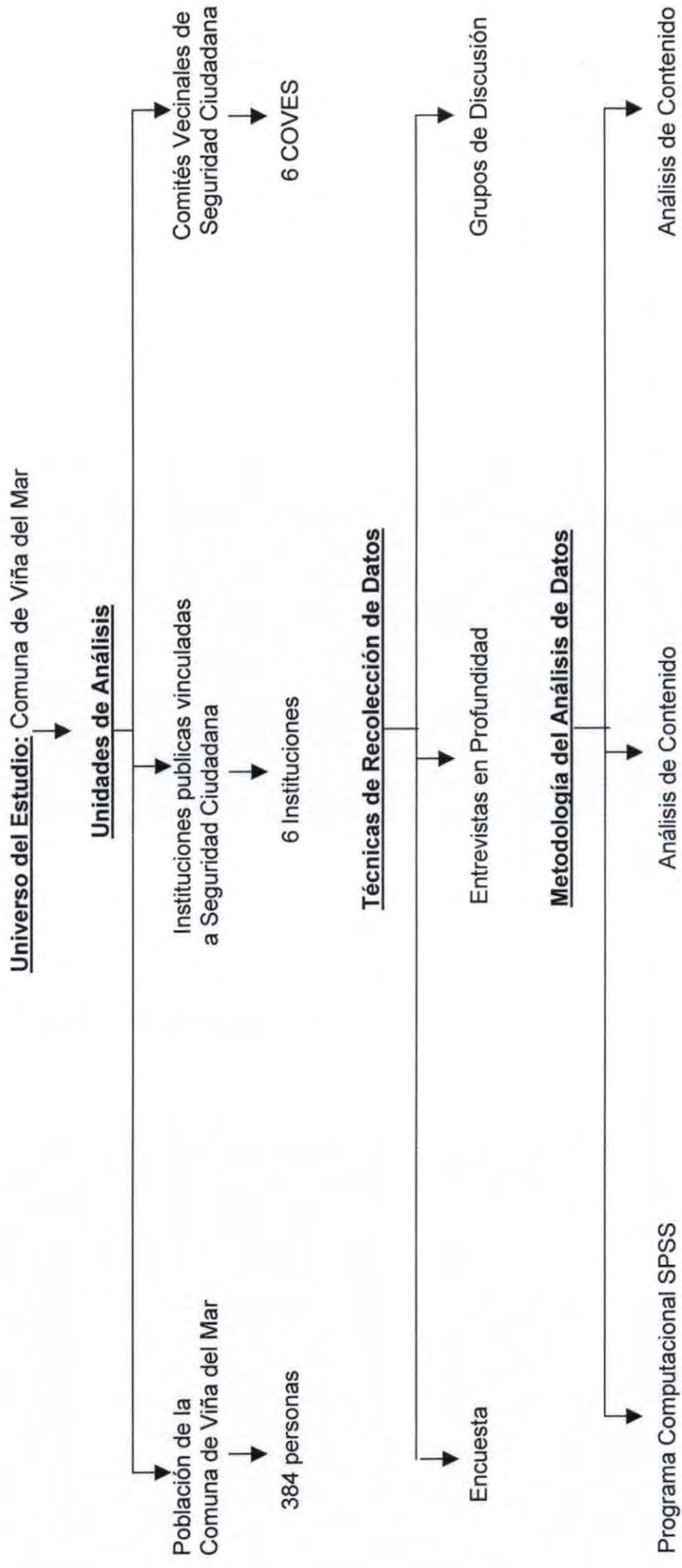
*Variables de Estudio*

Percepción de Seguridad Ciudadana

Percepción de Victimización

Percepción de Vulnerabilidad Social

Participación en Seguridad Ciudadana



# Fundamentación Teórica de la Investigación

## I. Fundamentación de la Investigación

### **a. Fundamentos Políticos Institucionales**

Según los antecedentes recabados, la Seguridad Ciudadana como temática aparece en la agenda pública a partir de los años 90', producto del fenómeno del aumento de la violencia y delincuencia. A comienzos de la década de 1990, la sociedad chilena enfrentó un alza inesperada en la delincuencia, la que se manifestó tanto en la cantidad de ilícitos cometidos como en la violencia asociada a ellos.<sup>1</sup>

La Respuesta Institucional a esta materia durante el periodo corresponde a la creación del Consejo Nacional para Estupefacientes en el año 1991; consecutivamente en el año 1993 se crea la Dirección de Seguridad Pública e Informaciones, y a su vez se adoptan medidas que permiten facilitar la denuncia de delitos de Hurto y Robo. A partir del año 1997, existen estadísticas oficiales periódicas y públicas sobre denuncias de los Delitos de Mayor Connotación Social, para ya en el año 2000 se crea en el Gobierno, dependiente del Ministerio del Interior, una División de Seguridad Ciudadana, la cual se dedica exclusivamente al fenómeno de la criminalidad.

Recientemente en el año 2003, el Gobierno convoca a un grupo de expertos con el propósito de elaborar un diagnóstico respecto del problema de la violencia y la delincuencia en el país. Con esta instancia, se sientan las bases para una estrategia de intervención y la elaboración de una Política Pública en Seguridad Ciudadana.

En el escenario actual, la política considera entre sus objetivos generales el *"Mejorar los sistemas de acopio y análisis de la violencia, los delitos y el temor. Puesto que se ha establecido que, la posibilidad de diseño y ejecución de programas de prevención y control de la violencia, de los delitos y el temor solo es posible si existe información de calidad, válida y confiable, así como un análisis ajustado de la realidad"*.

En este contexto, se señala que las fuentes oficiales reconocidas para el análisis de la Seguridad Ciudadana en general y de la victimización, es la División de Seguridad Ciudadana, entidad encargada de realizar estudios en el Gobierno, reconociéndosele a esta, el estudio y aplicación de cinco encuestas, a saber:

- ◇ Una encuesta en el Gran Santiago en el año 1999.
- ◇ Dos encuestas en la Región Metropolitana en los años 2000 y 2001
- ◇ Una encuesta llamada "Reforma Procesal Penal y Seguridad Ciudadana", realizada en las regiones I, XI, XII en el año 2002.
- ◇ Una encuesta de Percepción de la labor Policial y Seguridad Ciudadana, realizada en las regiones V, VII y RM en el año 2003.

Además, la misma entidad licitó un estudio que incluye una encuesta de victimización en Santiago, Valparaíso, Viña del Mar, Concepción y Talcahuano, en el año 2003, realizada por la Universidad Católica junto a Tironi y Asociados.

De los estudios mencionados anteriormente, sólo dos de ellos han tenido una aplicación en la comuna de Viña del Mar. Una de estas encuestas es la que trata sobre Percepción de la labor Policial y Seguridad Ciudadana, y de la cual se desprenden ciertos aspectos técnicos. Esta encuesta se aplicó entre el 18 de septiembre y el 10 de octubre del año 2003, a personas mayores de 16 años, que residieran en las comunas de San Antonio, Viña del Mar, Quilpue, Villa Alemana y Valparaíso. Consideró una muestra total de todas las regiones de 5.544 personas. El tipo de muestreo fue probabilístico, la selección fue aleatoria simple por prefectura, con un 95% de confianza y un margen de

<sup>1</sup> Fundación Paz Ciudadana, Año 2005

error de 1.2% total y un error de un 4% al nivel de prefectura. La forma de contacto fue por medio de una entrevista cara a cara, survey social con preguntas semi – abiertas.

Respecto de la encuesta sobre victimización aplicada en abril del 2003, se conoce que fue una encuesta cara a cara, aplicada a personas mayores de 18 años, en las comunas ya mencionadas.<sup>2</sup>

La última fuente de información, es el Índice Paz Ciudadana que incluye una sección sobre victimización semestralmente desde 1998. Este Índice evalúa el temor y la victimización que viven distintas regiones y comunas del país. Los últimos antecedentes técnicos corresponden a la medición de Junio del 2004, donde se estudia a 40 comunas (25 comunas del Gran Santiago y 15 comunas de regiones). El universo contemplado son personas mayores de 18 años que residen en hogares con teléfonos en las comunas y ciudades estudiadas. El tipo de muestra es probabilística al nivel de hogares y personas, con un margen de error estimado de 0.8% y con un nivel de confianza de un 95%; la forma de contacto es telefónicamente.<sup>3</sup>

Tomando en consideración los antecedentes ya expuestos, se da cuenta de la inexistencia de estudios a un nivel local en la comuna de Viña del Mar, la información existente deriva de fuentes y estudios realizados a un nivel nacional o global, no encontrando en la comuna una experiencia que responda a la realidad de este distrito. Se suma a ello que, la encuesta que realiza Fundación Paz Ciudadana semestralmente, se realiza por vías telefónicas, según el sistema telemarketing; lo cual hace menos confiable la información que lo que sería en una encuesta cara a cara.

La investigación a realizar se propone recabar en las percepciones de Seguridad Ciudadana, y esto por definición compromete sentidos y percepciones tanto colectivas como individuales, por lo tanto sus dimensiones y significados asociados son subjetivos. Dicha investigación toma como referente la comuna de Viña del Mar, y parte promovida desde el Municipio, específicamente desde el Departamento de Seguridad Ciudadana. Considera cada uno de los sectores de la ciudad según condiciones técnicas de representatividad proporcional, de los mismos con relación a la población total de la comuna. De esta forma el acceso a la información de los perfiles sectoriales es relevante; además, el valor adicional se entrega a partir de la conceptualización de la Seguridad Ciudadana, triangulación entre la visión comunitaria y la institucional.

Por otra parte, jurídicamente el Municipio se sitúa como representante del Gobierno Central, constituyéndose en esta escala como el promotor de la Seguridad Ciudadana en este nivel local. Por definición, el Municipio orienta sus acciones a satisfacer las necesidades de servicios públicos y privados que tengan los habitantes de la comuna, una de las formas consagradas para responder a los requerimientos de la sociedad, es el diagnóstico o el “escuchar la demanda”; propósito además, que emana de una concepción modernizadora del Municipio, que tiene por interés el alcanzar la eficiencia y eficacia en su gestión, por lo que el revestir el hacer de un fundamento sólido es requisito previo de la planificación.

La importancia de realizar una investigación, a la luz de los antecedentes entregados parece obvia, sin embargo el espacio, tiempo y recursos que demanda una investigación comunal, refleja la voluntad institucional respecto de la pertinencia de los programas a implementar con la comunidad; demuestra la orientación que adopta en la gestión el Municipio, al perseguir el aumento en los flujos de información bi-direccionales (desde y hacia la comunidad), en retroalimentar la acción, más allá de las cifras y los indicadores de cumplimiento de los proyectos, el centrarse en los significados de las personas, horizonte que es el objetivo de desarrollo al final de los proyectos diseñados.

<sup>2</sup> Diagnóstico de Seguridad Ciudadana en Chile, Foro de Expertos en Seguridad Ciudadana 2004, División de Seguridad Ciudadana – Ministerio del Interior.

<sup>3</sup> Paz Ciudadana, Índice junio 2004.

Por tanto, los fundamentos de esta investigación descansan en la necesidad de profundizar en los aspectos locales de esta temática; técnicamente, se valora la realización del estudio en zonas particulares y sectorizadas, y por otra parte, se rescata el principio valórico de la participación ciudadana, ya sea en la inclusión específica de sus necesidades y percepciones, como a su vez, la visibilización de la participación en Seguridad Ciudadana que pueda tener la población. El Municipio como una de las piezas dentro de la modernización y descentralización del Estado, responde activamente a este principio, se distancia del antiguo paradigma unidireccional donde la unidad central planifica por el bien superior, sin considerar a sus beneficiarios. En esta nueva lógica el Gobierno Local se acerca a la comunidad, preguntando y validando sus aciertos, preguntas y desconocimientos, conociendo además las rutas de desarrollo que la misma población persiga.

## **b. Fundamentos Profesionales**

Teniendo en consideración los antecedentes teóricos de la Seguridad Ciudadana, las aproximaciones por parte de la autoridad política y el continuo esfuerzo que esta realiza por actualizar las estadísticas y los índices de expresiones de la criminalidad, como lo son las denuncias de Delitos de Mayor Connotación Social y de victimización o nivel de temor; en este contexto, las implicancias de la investigación en este nivel profesional se revisten de importancia al fomentar el análisis de los sucesos y dinámicas que ocurren en la región, tanto a un nivel institucional como académico. Es a este último, a quien cabe también la responsabilidad social en la discusión y búsqueda de tal conocimiento, que diga relación a la mejora de las condiciones de la existencia de las personas, una búsqueda personal en su propio entorno.

Desde el escenario académico, Trabajo Social es una disciplina tecnológica cuya característica esencial es la riqueza de su praxis. No obstante, tiene grandes espacios y competencias para la investigación social, lo cual es el insumo para su actuar. La existencia de un espacio para la profesión en lo que respecta a la investigación, otorga un valor agregado al conocimiento que esta aporta en su gestión, pues permite la sistematización del conocimiento y la experiencia, aspectos que son relevantes tanto desde la profesión, como en el desempeño profesional, en este caso, en el Municipio, pues enriquece los campos en que se desenvuelve.

Trabajo Social, en su formación ha previsto un marco valórico que le ciñe, uno de estos principios y valores que promueve es la dignidad humana cualquiera sea la condición en la que se encuentre la persona; a su vez, uno de los conceptos motrices de la profesión, es el mejoramiento de la calidad de vida de las personas, encontrando que los objetivos en términos genéricos apuntan a mejorarla. En este último sentido, Trabajo Social ha vuelto a declarar en sus prácticas la promoción social, y es esta la postura que mayormente se declara en sus intenciones, de modo que esta experiencia investigativa viene a enriquecer esta aseveración, volviendo a poner en el centro al sujeto, declarando a su vez, la ideología del Trabajo Social, y la defensa de los Derechos Civiles, en términos amplios, Derechos Humanos.

Si entendemos la Seguridad Ciudadana en su perspectiva más amplia, daremos cuenta de los valores intrínsecos que la componen: la protección de la vida, la calidad de vida, la libertad, entre otros; Seguridad Ciudadana se concibe como una temática transversal, que afecta y compete a todos los sectores sociales, por lo que su referencia implica una razón de derechos civiles. Se explicita en este punto uno de los principios y valores básicos de Trabajo Social, a través de los cuales se observa la realidad, la dignidad humana, el reconocimiento de esta condición en cualquier circunstancia, por lo que un estudio social desde el Trabajo Social, se perfila desde esta lógica. Siguiendo la línea temática, un interés básico radica también en la participación de la profesión en las temáticas emergentes, como un actor más en la construcción del conocimiento. Es por eso que la participación en la temática conlleva la posibilidad de avanzar juntamente en el conocimiento de los procesos y dinámicas que la configuran, como también en la orientación práctica e intervención de la misma, desde uno de los espacios privilegiados, tanto para la intervención, como para la investigación, como es el escenario que entrega el Gobierno Local, propulsor de políticas locales en esta materia, más aún la Seguridad

Ciudadana entendida como bien público es preocupación de esta instancia, encargada de resguardar los derechos y libertades de sus habitantes.

Ahora bien, la investigación en el Trabajo Social en un escenario municipal, se considera de gran evolución, pues generalmente consecuencia del trabajo en la coyuntura y/o la escasez de recursos, la investigación y evaluación se relega y posterga indefinidamente, ocupando la profesión, posiciones de meros administradores en la planificación y ejecución de programas, lo que se denomina el "hacer por hacer". Sumado a este antecedente, cabe recordar que el pasado histórico de Trabajo Social le relega al tratamiento de contingencias y a la transferencia de recursos legados del asistencialismo y sus inicios caritativos. En contraposición a ese escenario, este estudio coloca al Trabajo Social con relación a los sistemas de información y archivos de datos y sistematización, los anteriores alusión directa a las competencias del Trabajo Social en las áreas del conocer y del saber hacer, esto es tratamiento y análisis de la información.

### **c. Fundamentos Personales**

En este momento, la fundamentación está a cargo de la motivación del equipo seminarista por participar en el proyecto de una temática emergente, una temática en boga que goza en la actualidad del interés de la población. Seguridad Ciudadana toca en la sensibilidad pública; es por tanto, una temática atrayente, pues convoca tanto los intereses de la población, como el interés de la institucionalidad.

Trabajo Social se inserta en este escenario, articulando los intereses y demandas, tanto de los agentes públicos, como los intereses de la propia ciudadanía; constituyendo por tanto, la apuesta profesional el punto de encuentro de estas expresiones en materia de Seguridad Ciudadana.

La oportunidad de trabajo, en un contexto que visualiza el desarrollo de una vida en comunidad para la satisfacción de necesidades; coloca al equipo seminarista en un escenario institucional que se aboca a la resolución de temáticas de carácter público, por lo que otorga la factibilidad de intervenir en el nivel motor de las estrategias públicas, y también en el nivel más micro, que es el trabajo con la propia comunidad y las personas.

Por último, el equipo seminarista opta también por esta temática, al estar convencido de la necesidad de trabajar, para superar las condiciones que dificultan el pleno desarrollo de las comunidades, el libre ejercicio de los derechos ciudadanos y la calidad de vida. La inseguridad ciudadana, como el crecimiento de la violencia y delincuencia, precisan de análisis y propuestas para combatirlas; acciones emprendidas con miras a fortalecer las comunidades como también a la implementación de estrategias de prevención en los niveles locales.

## II. Planteamiento del Problema

La temática Seguridad Ciudadana, surge en la opinión pública como un tema emergente producto del alza en los índices de violencia y delincuencia en el país. Si bien, el Gobierno ha dado respuesta a esta problemática a través de la creación de entidades que desarrollan estrategias de trabajo al respecto, como a su vez, canalizando la opinión de los ciudadanos respecto de su propia seguridad; la temática aún sigue siendo incipiente tanto en su conocimiento como tratamiento.

Los estudios que se han efectuado con relación a Seguridad Ciudadana y Victimización han sido en general al nivel de país, sin focalizarse específicamente en una zona geográfica, como por ejemplo, la comuna de Viña del Mar. En tal caso, el Departamento de Seguridad Ciudadana del Municipio de la ciudad jardín, ha efectuado tres estudios de opinión acerca de la percepción de Seguridad Ciudadana de la población de la comuna; a través de los cuales han dado un acercamiento al tema en un ámbito local, pero careciendo aún de profundidad al respecto.

En función de lo anterior, el problema social que abarca este seminario, dice relación a ***“la ausencia de estudios locales sectorizados de percepción de Seguridad Ciudadana en la comuna de Viña del Mar, en donde se considere la opinión y la percepción de seguridad de la población de la comuna, así como de las instituciones públicas y organizaciones comunitarias relacionadas con la temática”***.

La formulación de este problema se enmarca desde la comprensión de la Seguridad Ciudadana en dos ámbitos concretos: una dimensión objetiva que considera el incremento de los delitos asociado al fenómeno real de violencia y delincuencia, y una dimensión subjetiva que se basa en los productos culturales asociados a la percepción de seguridad humana. Como ya fue brevemente mencionado y si bien, los aspectos objetivos de la Seguridad Ciudadana se hayan en innumerables estadísticas a nivel nacional, el aspecto subjetivo, no se vislumbra desde el nivel local, es decir, desde la comuna de Viña del Mar, considerando la opinión del ciudadano común y corriente, e integrante directo de esta comunidad en cuestión. Además, los estudios centrales realizados limitan su acción a la opinión del ciudadano, no obstante, carecen de la visión que las instituciones públicas relacionadas con la temática pueden tener al respecto, como a su vez, de las organizaciones comunitarias que se vinculan al tema, como es el caso de los Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana, los cuales principalmente pesquistan las necesidades de su sector, traduciéndolas en acciones comunitarias concretas en materia de seguridad; siendo esto último un claro ejemplo de participación social de la comunidad.

Además, la percepción, como hecho subjetivo del ser humano, es de importancia reconocer ya que este aspecto psicológico incide en la sana y amigable convivencia de todos los ciudadanos de la comuna en relación “al otro y los otros”. Reconocer la percepción de Seguridad Ciudadana de la población, permite formular los lineamientos que el Municipio como ente central y local de esta convivencia sana y amigable debe plantear; sin embargo, antes de formular necesita reconocer los nudos críticos que se presentan, reconociendo además, las necesidades e intereses de sus pobladores en forma sectorizada, en función de sus características y necesidades de cada sector en particular.

### III. Preguntas Significativas

El reconocimiento de la percepción de la Seguridad Ciudadana de la población, radica principalmente en los hechos subjetivos de las personas. El involucrarse en esta subjetividad implica adentrarse también, en los miedos, temores, amenazas y expectativas más profundas del ser humano, puesto que Seguridad Ciudadana esta ampliamente ligada a los niveles de inseguridad manifestados por la ciudadanía, como a su vez, a aquello que ellos esperan ya sea de protección o de seguridad en su diario vivir.

Para este seminario es de importancia limitar su actuar en dos preguntas base, las cuales le permitan establecer un cuadro de reconocimiento de la percepción y participación en la temática, por tanto las preguntas significativas que se establecen en el marco de este seminario, son:

***¿Qué percepción tienen la población y los actores institucionales y comunitarios de la comuna de Viña del Mar de la Seguridad Ciudadana? Y,***

***¿Cómo es la participación de la población y de los actores institucionales y comunitarios de la comuna en Seguridad Ciudadana?***

### IV. Definición de Seguridad Ciudadana

El concepto de Seguridad Ciudadana, se asocia a múltiples perspectivas y significados, dependiendo del prisma en que se mire. Es por esta razón que cada persona, cada institución, de acuerdo al lugar donde viven, y las funciones sociales que desarrollen, manejan distintas concepciones de Seguridad Ciudadana. Por una parte, puede verse desde lo meramente delictual y represivo; mientras que por otra, este puede asociarse a la calidad de vida y al bienestar social.

Sí bien, la definición de Seguridad Ciudadana entregada por un organismo público señala como a esta al "*Conjunto de condiciones sociales, políticas, económicas, culturales e institucionales que garantizan el normal y adecuado funcionamiento de la comunidad y la convivencia ciudadana*"<sup>4</sup>; para efectos de este seminario, el concepto será entendido desde una visión un tanto más restringida y que dice relación a un "*conjunto de sistemas de protección de la vida y los bienes de los ciudadanos ante los riesgos y amenazas provocadas por diversos factores psicosociales como del desarrollo urbano*" (Jaramillo, 2002)<sup>5</sup>

Las razones en las cuales se sustenta esta definición del término para el seminario, apuntan al hecho de que la Seguridad Ciudadana en esta investigación se acerca principalmente a la visión y percepción de la población respecto de su seguridad en términos delictuales y de asociación de factores sociales y/o factores de riesgo en la consecución de ilícitos; situación que se limita a lo que sería una visión más integradora del concepto.

<sup>4</sup> División de Seguridad Ciudadana. Ministerio del Interior.

<sup>5</sup> Documento N° 1. Proyecto "Seguridad, compromiso de todos". Departamento de Seguridad Ciudadana. Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. Agosto, 2002.

## *V. Ejes de la Investigación*

La investigación se centrará en dos ejes o focos de discusión que corresponde a:

- ***Percepción de Seguridad Ciudadana***, entendida como la visión y opinión del ciudadano común y corriente, de las instituciones públicas vinculadas a la temática y de los comités vecinales de Seguridad Ciudadana de la comuna de Viña del Mar.
- ***Participación en Seguridad Ciudadana***, entendida como las respuestas personales, institucionales y comunitarias en torno a la problemática de inseguridad.

El contexto en el cual se sitúan estos ejes son tres, los cuales se constituyen en los lentes a través de los cuales se observa y se contextualiza la Seguridad Ciudadana como problemática social, a saber:

- *En un nivel macro*, la población de la comuna de Viña del Mar.
- *En un nivel meso*, las instituciones públicas de la comuna vinculadas a la temática.
- *En un nivel micro*, las organizaciones comunitarias conocidas como Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana de la comuna.

## VI. Objetivos de la Investigación

**Objetivo General N° 1:** *"Reconocer la percepción y participación de los habitantes de la comuna de Viña del Mar respecto a Seguridad Ciudadana"*

### **Objetivos Específicos**

- Identificar la conceptualización popular del término Seguridad Ciudadana, que emerge de la opinión de la población objeto de estudio.
- Reconocer la percepción de la población objeto de estudio, con relación a su sentimiento de seguridad actual.
- Distinguir aspectos o focos de inseguridad y/o temor frente a la seguridad individual y colectiva de la población de Viña del Mar.
- Distinguir las conductas de auto cuidado y de participación en Seguridad Ciudadana de la población objeto de estudio como de las organizaciones comunitarias vinculadas al tema, con relación a la problemática social de inseguridad y/o delincuencia.

**Objetivo General N° 2:** *"Reconocer la percepción y el accionar de los distintos actores institucionales y comunitarios relacionados con Seguridad Ciudadana de la comuna de Viña del Mar"*.

### **Objetivos Específicos**

- Conocer la percepción de las instituciones y organizaciones comunitarias vinculadas a Seguridad Ciudadana, respecto a esta como concepto y como problemática social.
- Reconocer las expresiones y respuestas institucionales y comunitarias en Seguridad Ciudadana, como un hecho pro activo y/o reactivo ante el pesquise de necesidades e intereses de la población.

## VII. Marco de Referencia

### a. Estado del Arte

La búsqueda bibliográfica de teoría concerniente a la Seguridad Ciudadana, entrega una variedad de autores que a través de sus trabajos, a nivel nacional como internacional, expanden al termino en una serie de aristas que le competen; de este modo, la consideración de la temática se subdividiría en 5 aspectos de relevancia, a saber:

- ∅ Conceptualización general de la temática
- ∅ Actores Sociales vinculados a Seguridad Ciudadana
- ∅ Seguridad Ciudadana en Chile
- ∅ Políticas Publicas en el marco de la Seguridad Ciudadana
- ∅ Participación Ciudadana en materias de Seguridad, y
- ∅ Prevención Social del Delito

La puntuación anterior muestra que el abordaje de la temática ha evolucionado de tal forma, que ya no se limita al mero hecho de lo represivo y delictual, sino que más bien, integra una serie de condicionantes sociales en el tratamiento de la misma.

En lo concerniente a la Conceptualización de la temática, parte desde la lógica que la Seguridad Ciudadana es parte conjunta de un concepto más amplio, como lo es la Seguridad Humana. Importante en esta materia son los trabajos investigativos que al respecto realiza el PNUD, en los cuales a través sus inferencias delimita las consideraciones que posee el desarrollo humano en su conjunto y en la cual es parte importante la Seguridad Ciudadana. Uno de los últimos estudios realizados por esta organización y que muestra la realidad social imperante, especialmente en temas asociados a los niveles de inseguridad de la población, es el texto *Desarrollo Humano en Chile. Paradojas de la Modernización*, de marzo de 1998.

Si bien, para el PNUD la Seguridad Ciudadana guarda relación mayormente con la consecución de la ciudadanía y de los derechos de las personas, vinculado además, a cuestiones de índole delictual; la conceptualización del termino Seguridad Ciudadana, tiene múltiples enfoques dependiendo del prisma en que cada autor lo mire.

La principal conceptualización del termino y la cual engloba todas sus estimaciones más relevantes, corresponde a la que entrega la División de Seguridad Ciudadana, dependiente del Ministerio del Interior, conceptualización que acopia los principales elementos que competen a esta temática como lo son los institucionales, sociales, culturales, entre otros.

Uno de los textos entregados por esta entidad del Estado y que reconoce esta condición de la temática se conoce como: *Conceptualización de Seguridad Ciudadana. Serie de estudios N°2*.

En lo concerniente a los actores sociales que se vinculan directa o tangencialmente con la temática, la bibliografía encontrada limita el horizonte de estudio hacia tres entes principales: el Estado, las Policías y la Comunidad Organizada. En lo que respecta al Estado, este tiene como principal misión garantizar la seguridad de todos sus habitantes y ello, lo hace mediante estrategias de trabajo orientadas a dar satisfacción a las necesidades de los ciudadanos. Posee como principal herramienta para ello, las políticas y programas de gobierno; en tanto que además, cuenta con la colaboración para dar fines a estas estrategias, con las policías, que si bien aparecen como un actor social independiente, son parte en su accionar del Estado, y con la figura de los Municipios. Importante en este punto son los *estudios y carpetas informativas* en general que entregan información de relevancia acerca de la temática en los Municipios, y en la sociedad en general, como las elaboradas por el Departamento de Seguridad Ciudadana de la ciudad jardín, especialmente la concerniente al año 2004.

Además, es la *Constitución Política de la Nación*, la cual le entrega al Estado las principales funciones que debe cumplir en el marco de esta temática en cuestión.

En el caso de las Policías, importante es revisar las *Leyes Orgánicas Constitucionales* de cada institución, que ponen de manifiesto cuales son las funciones y limitaciones que cada organismo tienen en el marco de la seguridad del país.

En lo que respecta a la Comunidad Organizada, es en la actualidad numerable la bibliografía que se encuentra en la cual los autores entregan una visión amplia de la sociedad civil en materias que le competen a su integridad y mejoramiento de la calidad de vida. A este respecto, las paginas Web muestran esta visión a través de numerables escritos en los cuales se intenta bajar la teoría de la Seguridad Ciudadana a la praxis misma de las comunidades y poblaciones en general. Tanto las paginas de la Universidad del Bio Bio como de la Universidad de Chile, dan cuenta de esta realidad.

Ahora bien. La Seguridad Ciudadana en Chile ha sido trabajada especialmente por *Lucía Dammert*, quien ha visualizado la temática además, desde una visión latinoamericana. Importante es destacar el libro *Seguridad Ciudadana. Experiencias y Desafíos*, del año 2004, en donde la autora no sólo se limita a entregar una aproximación directa a la evolución de la Seguridad Ciudadana en el país, sino que también dicha evolución en las experiencias practicas de otros países del continente. Se suma a ello, que la autora también dirige su mirada hacia lo concerniente a las políticas publicas en materia de Seguridad Ciudadana, centrando su análisis en aquellas que se sitúan principalmente en la participación ciudadana y en la prevención social del delito.

El apartado referido a la Seguridad Ciudadana en Chile, cuenta de la visión de autores tales como *Anthony Giddens*, el cual a través de la recopilación de teorías que explican los orígenes de la delincuencia, entrega una visión sociológica de los condicionantes que influirían en la propensión al ilícito. Es igual importante mencionar los estudios revisados que han sido elaborados por la *División de Seguridad Ciudadana* al respecto, como de mayor significancia aparece el estudio de *Influencias de Factores Sociales en el Origen de Conductas Delictuales*, del año 2002. Se suma a ello, estudios elaborados por *Doris Cooper*, autora que intenta identificar y clasificar a los delincuentes según determinadas características y condicionantes que le competen a ellos.

En materia de Políticas Publicas, vuelve a reaparecer de importancia la autora *Lucía Dammert*, y por supuesto, el Gobierno de Chile, especialmente la *División de Seguridad Ciudadana*, en cuanto a la elaboración de la *Política Nacional de Seguridad Ciudadana*, de octubre del año 2004.

Por su parte, lo concerniente a la Participación Ciudadana y la Prevención Social del Delito, la autora *Dammert* vuelve a encabezar la lista con los textos de mayor envergadura al respecto, en especial el que redacta con la autora *Alejandra Lunecke*, conocido como *Prevención Social del Delito. La prevención del Delito en Chile. Una visión desde la Comunidad*.

De lo anteriormente expuesto, se puede inferir a grandes rasgos que la temática de Seguridad Ciudadana no sólo es nueva en la discusión social actual, sino que además, sus teorías y explicaciones causales como así también sus aproximaciones hacia lineamientos de acción eficientes y eficaces en el combate de la delincuencia, cuando específicamente el termino se asocian a los hechos delictivos, son también relativamente nuevas. Por tanto, se torna un poco dificultoso establecer una conceptualización universal del termino, como a su vez, esclarecer los puntos críticos como los factores protectores y de riesgo que inciden en la temática en cuestión.

## **b. Elementos Referenciales**

### **Conceptualización de Seguridad Humana**

La *Seguridad Humana* como construcción permanente en la vida cotidiana de las personas, se constituye como una situación de real impacto en la gestión de planes personales y familiares de la vida, especialmente cuando se ve afectada por amenazas tales como el desempleo, las enfermedades, la delincuencia o la falta de previsión, entre otras.<sup>6</sup>

El fenómeno de la *Seguridad Humana* se aborda desde dos perspectivas que constituyen dos ámbitos diferentes pero complementarios que construyen la seguridad global de las personas; en un sentido objetivo, se refiere a que cada persona disponga de mecanismos, redes o vínculos que le permitan aprovechar las oportunidades sociales, manteniendo cursos de acción estables, protegida de las amenazas sociales por la vía de la disposición de mecanismos reparadores de los cursos de acción súbitamente interrumpidos. Y en un sentido subjetivo, la *Seguridad Humana* se refiere a la evaluación que las personas hacen respecto de la existencia y eficacia de los mecanismos de seguridad de que disponen y que sedimenta en un particular estado psicológico.<sup>7</sup>

Desde su conceptualización, la *Seguridad Humana* supone una situación en la que el desarrollo social, político, económico y cultural garantice un conjunto de mecanismos a través de los cuales todos los actores participen en las tareas de la modernización y el cambio; en razón de ello, hace hincapié en el capital social, ese fondo acumulado de confianza social, de creación compartida de reglas del juego y asociatividad que se generan en sociedad. En un sentido positivo, *Seguridad Humana* es generar los mecanismos para que los actores logren participar en un plano de igualdad, definir el sentido, asumir las oportunidades y controlar los riesgos o las amenazas de la modernidad que la sociedad se propone alcanzar, pues solo siendo sujetos de cambio se logra controlar y minimizar sus amenazas y potenciar sus oportunidades de progreso y bienestar.

Ahora bien. Las amenazas contra la *Seguridad Humana*, se pueden agrupar en categorías o dimensiones, a saber<sup>8</sup>:

- ◇ **Seguridad Económica:** Entendida como un ingreso básico asegurado como producto de un trabajo productivo y remunerado.
- ◇ **Seguridad Alimenticia:** Manifestada en que todos, en todo momento, tengan acceso tanto físico como económico al alimento diario.
- ◇ **Seguridad en Salud:** Basada en la protección a las enfermedades y a la muerte prematura. Acceso a un pleno desarrollo físico y psicológico.
- ◇ **Seguridad Ambiental:** Mantención de un medio ambiente físico saludable.
- ◇ **Seguridad Personal:** Representada fundamentalmente por la seguridad respecto de la violencia física, psicológica o sexual, cualquiera sea su procedencia y destino.
- ◇ **Seguridad de la Comunidad:** Manifestada en la participación en un grupo, una familia, una comunidad, en general, una organización que pueda brindar una identidad cultural y un conjunto de valores que den seguridad a las personas.
- ◇ **Seguridad Política:** Consistente en que la gente pueda vivir en una sociedad que respete sus derechos humanos y civiles fundamentales.
- ◇ **Seguridad Ciudadana:** Se remite a la idea de ciudadanía y a la consecución de la ley y el orden ante hechos de carácter delictuales o violentos.

De investigaciones realizadas en el país, se infieren e identifican en la población chilena, tres temores básicos con relación a su seguridad humana: el temor al otro, el temor a la exclusión social y el temor al sin sentido.<sup>9</sup> Se trata de tres temores que remiten a las coordenadas básicas del hecho social: la confianza en los otros, el sentido de pertenencia y las certidumbres que ordenan el mundo en la vida cotidiana.

<sup>6</sup> Desarrollo Humano en Chile. Las paradojas de la modernización. Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo. PNUD. Marzo, 1998.

<sup>7</sup> Ídem anterior

<sup>8</sup> Ídem anterior

<sup>9</sup> Ídem anterior

En la sociedad moderna estas coordinadas no se producen ni se reproducen de modo espontáneo y evidente, pues ellas forman parte de las tareas que la modernidad se ha propuesto de manera intencional y reflexiva.

### **Conceptualización de Seguridad Ciudadana**

El concepto de *Seguridad Ciudadana*, como término posee una serie de definiciones propuestas por una diversidad de autores, todos los cuales basan su conceptualización en el reconocimiento de la *Seguridad Ciudadana* como una dimensión de la *Seguridad Humana* como tal.

Antes de conceptuar el término *Seguridad Ciudadana*, es importante entender el concepto de *Seguridad*, el cual se vislumbra como eminentemente subjetivo; ya que es una condición necesaria para el funcionamiento de la sociedad y uno de los principales criterios para asegurar la calidad de vida.

La *Seguridad*, corresponde a una evaluación que hacen las personas respecto a sus posibilidades de satisfacer sus necesidades básicas tales como afecto, alimentación, educación, salud, vivienda, entre otros; según sus características personales, ya sea autoestima, trabajo, remuneración, etc., y del territorio geográfico y social que habitan. Según esto, cuando sus características individuales y del entorno hacen posible la satisfacción de las necesidades, la persona se sentirá "segura", mientras que, en el caso contrario originaría un sentimiento de temor e "inseguridad", coartando la posibilidad de llevar una vida plena.<sup>10</sup>

Para algunos autores, la *Seguridad* guarda relación con factores sociales, políticos, culturales, entre otros. Es así como, para Tudela, 2001, la *Seguridad* se constituye en un problema político, en la medida que se relaciona con un interés colectivo, y también en uno de tipo social, pues implica un diseño de sociedad, de convivencia, de orden y de legalidad.<sup>11</sup> Mientras que, para Jaramillo, 2002, la *Seguridad* se relaciona con el conjunto de sistemas de protección de la vida y los bienes de los ciudadanos ante los riesgos y amenazas provocadas por diversos factores psicosociales como del desarrollo urbano.<sup>12</sup> De esta forma la *Seguridad* se vincula con los valores sociales de respeto a la vida, la integridad física y patrimonio de los otros, sus libertades económicas, políticas y sociales. Por tanto, la *Seguridad* depende de las condiciones jurídicas, sociales y culturales necesarias para el adecuado y normal funcionamiento de la comunidad y la sociedad en su conjunto.

En virtud de lo anterior, al término *Seguridad* se le reconocen dos sentidos: un sentido objetivo, vinculado a la red social y de apoyo en términos prácticos y reparadores; y un sentido subjetivo, referido principalmente al tema evaluativo de las personas hacia su existencia y su seguridad.

A su vez se pueden distinguir tres tipos de *Seguridad*: la Seguridad Externa, referida a la necesidad del resguardo y defensa de la soberanía nacional, aspecto que recae sobre las Fuerzas Armadas. En tanto, la Seguridad Interna o Pública, que se refiere a la necesidad de mantener el orden público y velar por el cumplimiento de las leyes, función que recae en las Fuerzas Policiales. Y por último, se identifica la Seguridad Ciudadana.<sup>13</sup>

<sup>10</sup> Documento N° 1. Proyecto "Seguridad, compromiso de todos". Departamento de Seguridad Ciudadana. Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. Agosto, 2002.

<sup>11</sup> Conceptualización de Seguridad Ciudadana. Serie de análisis N° 2. División de Seguridad Ciudadana. Ministerio del Interior. Gobierno de Chile. Junio 2002.

<sup>12</sup> Documento N° 1. Proyecto "Seguridad, compromiso de todos". Departamento de Seguridad Ciudadana. Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. Agosto, 2002.

<sup>13</sup> Conceptualización de Seguridad Ciudadana. Serie de análisis N° 2. División de Seguridad Ciudadana. Ministerio del Interior. Gobierno de Chile. Junio 2002.

Hoy en día, en las sociedades urbanas, se habla de la *Seguridad Ciudadana* como una forma de bien público y como un derecho humano básico de las personas y las comunidades. Esto se debe a que la ciudad se presenta como escenario futuro de la vida mundial; se estima que en el año 2020, el 70% de la población mundial vivirá en ciudades y por lo tanto, la seguridad será principal y fundamentalmente, ciudadana.

El concepto de *Seguridad Ciudadana* puede abordarse desde innumerables perspectivas y posee variadas connotaciones<sup>14</sup>:

- ◇ Se relaciona con no sentirse vulnerado en sus derechos.
- ◇ Se relaciona con la calidad de vida.
- ◇ Posee un aspecto territorial, en razón de la inseguridad en los territorios desconocidos.
- ◇ Se relaciona con la participación social, con la real toma de decisiones.
- ◇ Se relaciona con el ejercicio de los derechos y deberes de las personas en la comunidad.
- ◇ Radica en la comunión que existe o que debiera existir entre los "vecinos". En el conocimiento y vinculación con mi entorno y con los "otros".
- ◇ Es más que el control de la delincuencia.

Tradicionalmente, el concepto de *Seguridad Ciudadana* se asociaba a la represión del delito y al mantenimiento del orden, basado en el control de la criminalidad y eminentemente reactivo. Sin embargo, en la actualidad, el concepto se amplió a todos los ámbitos del quehacer cotidiano; conceptualizándose a la inseguridad como un problema complejo, unido a los problemas de sanidad, medio ambiente, urbanismo, formación y otros; resultado de desigualdades crecientes en el acceso a los recursos y que pone en juego conflictos de intereses sobre todo con respecto a la división y uso del espacio y del tiempo en la ciudad.

Desde este marco, la *Seguridad Ciudadana* se concibe desde una perspectiva integradora, entendiéndose esta como "aquel conjunto de condiciones sociales, políticas, económicas, culturales e institucionales que garantizan el normal y adecuado funcionamiento de la comunidad y la convivencia ciudadana".<sup>15</sup>

El concepto de *Seguridad Ciudadana* como tal, presenta dos dimensiones<sup>16</sup>:

- ◇ Una objetiva, representada por el incremento de los delitos, las faltas y los accidentes, es decir la realidad de los hechos; ante la cual las personas pueden aparecer como responsables, víctimas o testigos, y por tanto, ser parte de los medios de comunicación, o en las estadísticas nacionales e internacionales. Y,
- ◇ Una subjetiva, llamada también sentimiento de seguridad, que esta determinada por la sensación de incertidumbre y de riesgo que tiene el ciudadano por el desarrollo de la delincuencia ordinaria y de los actos incívicos. Se ha de considerar que el sentimiento de inseguridad es un producto cultural donde interviene el pasado, el futuro y el ahora de cada persona.

La *Seguridad Ciudadana* se refiere a la existencia de un orden público ciudadano que elimina las amenazas de violencia en la población y permite la convivencia segura. Se trata de la existencia de una organización social a la cual el ciudadano pertenece y, por tanto, le defiende. Apunta al reconocimiento que se hace del otro y de sus derechos, y ante un hecho violento, tiene que ver con la restauración del daño causado y el castigo al culpable, pero como disuasión. Por tanto, se remite al derecho (y por tanto al deber) que le asiste al ciudadano o en un sentido más amplio al integrante de una sociedad organizada, de desenvolver su vida cotidiana con el menor nivel posible de amenazas a su integridad personal, a sus derechos cívicos y a el goce de sus bienes. Hace referencia en suma, al vínculo entre la persona y el Estado.

<sup>14</sup> Documento N° 1. Proyecto "Seguridad, compromiso de todos". Departamento de Seguridad Ciudadana. Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. Agosto, 2002.

<sup>15</sup> División de Seguridad Ciudadana. Ministerio del Interior. Gobierno de Chile.

<sup>16</sup> [www.rehue.cssociales.uchile.cl](http://www.rehue.cssociales.uchile.cl)

El término *Seguridad Ciudadana*, se visualiza como un concepto prometedor, de reciente incorporación a la sociedad civil, y que atribuye a la política criminal, una dimensión local, participativa, multidisciplinaria y multiagenciada, significando el resultado histórico de la nueva prevención.

Desde otro ámbito, al hablar de *Seguridad Ciudadana* también se hace alusión a una dimensión más amplia que la mera supervivencia física. La seguridad es una creación cultural que hoy en día implica una forma igualitaria de sociabilidad, un ámbito compartido libremente por todos. Esta forma de "trato civilizado" representa el fundamento para que cada persona pueda desplegar su subjetividad en interacción con los demás.

### **Actores Sociales Involucrados en la Seguridad Ciudadana**

El logro de la *Seguridad Ciudadana* esta dada por la labor coordinada de los diversos actores involucrados en ella, labor que se fundamenta en dos objetivos claros y predefinidos, que corresponden a: erradicar el concepto de *Seguridad Ciudadana* vinculado a una actividad represiva y transgresora; y, la implementación de una Política de Seguridad Ciudadana destinada a identificar factores potenciales de riesgo.<sup>17</sup>

Los actores sociales a los cuales se hace alusión en el párrafo anterior, corresponden a<sup>18</sup>:

- ↳ El Estado: Interviene mediante una actividad jurisdiccional, legislativa, policial, y, mediante implementación de políticas carcelarias que aseguren rehabilitación y reinserción social del delincuente.
- ↳ La Sociedad Civil: Organizada en Corporaciones y Organizaciones en general, mediante instancias de expresión de intereses particulares de personas individuales.
- ↳ Órganos Descentralizados: Compuesto por los Municipios y la comunidad en general, mediante todas las organizaciones funcionales de los sectores determinados.

En la tradición política occidental, es el *Estado* el que cumple una de las funciones clásicas: la de garantizar la seguridad. Esta función implica incrementar la dinámica de las decisiones administrativo-legales, la implementación de estrategias y programas, así como también la puesta en marcha de una gran diversidad de acciones dirigidas al combate y prevención de la delincuencia<sup>19</sup>, como en el caso de Chile: el *Programa "Comuna Segura, Compromiso Cien"*; programa que busca contar con la participación social de la comunidad en la prevención del delito, mediante instancias de dialogo en materia de seguridad, en razón del cumplimiento de compromisos adquiridos y de una relación de confianza emanada del trabajo conjunto de los actores involucrados en él<sup>20</sup>.

El *Estado*, en forma particular, en conjunto con todos sus sistemas políticos, define la *Seguridad Ciudadana* como un "*bien público*" y por tanto una responsabilidad propia de él, proporcionarla y garantizarla, en forma equitativa a todos los ciudadanos en tanto miembros de una sociedad. Ello resulta particularmente obligatorio en los espacios públicos, donde el ejercicio de la defensa personal limita con la potestad y la responsabilidad del *Estado* para asegurar la tranquilidad de los ciudadanos en el uso de parques, plazas, calles y avenidas.<sup>21</sup>

Asociado a la función del *Estado* en la *Seguridad Ciudadana*, se encuentra la labor de las *Policías*, los cuales se constituyen como otra instancia central en las estrategias destinadas a combatir los factores que afectan la seguridad de los ciudadanos. Las *Fuerzas de Orden y Seguridad* se encuentran adscritas a la estructura e institucionalidad política y su ámbito de competencia, así como los límites de su acción y de atribuciones legítimas, se definen según los marcos de la legalidad vigente en una determinada sociedad.

<sup>17</sup> Carpeta Informativa. Departamento de Seguridad Ciudadana. Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. Año 2004.

<sup>18</sup> Ídem anterior

<sup>19</sup> [www.ubiobio.cl](http://www.ubiobio.cl)

<sup>20</sup> Carpeta Informativa. Departamento de Seguridad Ciudadana. Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. Año 2004.

<sup>21</sup> [www.ubiobio.cl](http://www.ubiobio.cl)

En el caso chileno en particular, existen dos instituciones que legalmente tienen competencias diferenciadas por las normas, aunque en los hechos operan con cierta superposición de funciones.<sup>22</sup> Estos organismos existen para dar eficiencia al derecho, garantizar el orden público y la seguridad interior.<sup>23</sup> Para ello las policías disponen de diversos instrumentos reconocidos como leyes y/o reglamentos.

Dependiente de la administración estatal, específicamente del Ministerio del Interior, se encuentran *Carabineros de Chile*, la cual corresponde a una institución técnica y de carácter militar, que integra la fuerza pública siendo su finalidad garantizar y mantener el orden público y la seguridad pública.<sup>24</sup> Sumado a esta institución se haya, la *Policía de Investigaciones de Chile*, que tiene por misión fundamental la de investigar los delitos producidos, identificando los presuntos responsables, reunir y asegurar las pruebas y desarrollar todas las actividades que la ley establece para el esclarecimiento por los tribunales de los hechos constitutivos de infracción a la ley penal.<sup>25</sup>

También dependiente del Ministerio del Interior, pero de carácter autónomo y actor directo en el accionar de la *Seguridad Ciudadana*, se encuentra el *Municipio*. Las *Municipalidades*, como unidades del sistema político diferenciados en ámbitos comunales, han constituido un actor central en la discusión de la *Seguridad Ciudadana* y en la elaboración y aplicación de políticas, planes y programas de prevención y control de la delincuencia en la escala local.<sup>26</sup>

La cercanía física y social que se establece con la ciudadanía, así como la mayor visibilidad que poseen de los factores que inciden en la inseguridad, unido a la capacidad de presión que puede ejercer la comunidad sobre el *Municipio*, ha implicado que en muchos países la temática de la *Seguridad Ciudadana* haya encontrado mayor aplicabilidad en el ámbito local. Las *Municipalidades* aspiran alcanzar el bien social en el ámbito local propiciando la participación comunitaria, sus códigos de referencia para orientar su acción y su selectividad sigue siendo el poder, enmarcado dentro de las disposiciones legales y administrativas que rigen las burocracias públicas.

Otro actor importante en la *Seguridad Ciudadana*, la constituye la *Comunidad Organizada* y los *Vecindarios*, los cuales se colocan como centros del desarrollo de posibles soluciones, bajo la temática de la participación comunitaria y la capacidad de los vecinos para enfrentar problemas de delincuencia y otros peligros en el nivel del hábitat residencial, mediante la incorporación de las potencialidades de las personas organizadas en el territorio local a fin de incrementar los niveles de control social, generando así una disminución de las actividades antisociales en el interior de barrios y sectores residenciales; como es el caso por ejemplo de la formación de Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana en Santiago, Viña del Mar, y otras ciudades de Chile.

La *comunidad* como sistema auto referente no surge de una definición basada en criterios territoriales ajenos a quienes la conforman, sino por el contrario, constituye una configuración socioespacial que emerge "desde dentro". Por tanto, las *comunidades organizadas*, reconocidas legalmente o no, poseen como fin promover en el nivel local un desarrollo sostenido de alguna dimensión socialmente relevante, y en tal caso, las comunidades organizadas en la temática *Seguridad Ciudadana* se constituyen como un actor fundamental de las políticas que emergen desde el gobierno central para apalear los sentimientos de inseguridad que puedan surgir en la sociedad actual.<sup>27</sup>

<sup>22</sup> Binder y Martínez, 1998.

<sup>23</sup> Artículo N° 90, Constitución Política del Estado de Chile. 1981.

<sup>24</sup> Ley Orgánica N° 18.691 de Carabineros de Chile.

<sup>25</sup> Decreto Ley N° 2.469 de Policía de Investigaciones de Chile.

<sup>26</sup> [www.ubiobio.cl](http://www.ubiobio.cl)

<sup>27</sup> Ídem anterior

## Seguridad Ciudadana en Chile

Los últimos gobiernos del país, han puesto gran énfasis en la temática de *Seguridad Ciudadana*, estableciendo sus acciones en 5 premisas fundamentales:

- ∩ Implementar una Reforma Procesal Penal.
- ∩ Incentivar políticas de prevención de la delincuencia.
- ∩ Racionalizar las competencias y actividades de las policías.
- ∩ Recabar el financiamiento del sector privado para la reestructuración del sistema carcelario.
- ∩ Generar sistemas estadísticos que dimensionen con objetividad y oportunidad, el fenómeno delictivo.

A escala regional, se ha definido la *Seguridad Ciudadana* como "la preservación y resguardo de los derechos humanos más estimados... esto exige desarrollar políticas integradas de prevención, que reuniendo aportes financieros y humanos... puedan articular su acción preventiva sistemática, tendiente a una participación de la comunidad debidamente informada, para que esta pueda plantear sus demandas y además, gestionar y liderar formulas singulares de prevención colectiva".<sup>28</sup> En razón de esta definición, cada gobierno regional, ha de apuntar a dos objetivos claramente definidos,<sup>29</sup> a saber:

- ∩ Brindar a las personas la posibilidad de vivir en un ambiente social seguro y tranquilo. Y,
- ∩ Fortalecer las estructuras comunitarias de prevención de actos delictivos y las conductas de riesgo en el ámbito de la seguridad ciudadana.

En Chile, la *Seguridad Ciudadana* se visualiza principalmente bajo el estigma del uso de la violencia tanto como medio de efectuar algún delito, como medio de resolución de conflictos.

En el país, el tema de la violencia no es nuevo, por el contrario son diversos los autores que plantean que la sociedad chilena presenta claros rasgos de represión y autoritarismo que pueden explicar la utilización de la violencia en diversos ámbitos y actividades. La utilización de la violencia como forma de resolver conflictos se evidencia no solo por los altos niveles de Violencia Intra familiar sino también por el aumento de los problemas de convivencia ciudadana que son resueltas mediante la utilización de la violencia.<sup>30</sup>

En Chile, la importancia de la criminalidad y el temor se evidencia a partir de su presencia constante en los medios de comunicación, así como por los resultados de las diversas encuestas de opinión pública desarrolladas a nivel nacional e internacional.<sup>31</sup>

Respecto a los medios de comunicación, estos informan diariamente sobre hechos delictuales que ocurren en el territorio nacional con un tratamiento de la noticia caracterizado por el sensacionalismo, con un correlativo alto impacto público. Por otro lado, las encuestas de opinión señalan que la preocupación ciudadana por la criminalidad es un tema prioritario para los chilenos a partir de la década de 1990, llegando a tener durante la primera mitad de la década, mayor atención que temas como el desempleo, la salud o la educación.<sup>32</sup>

La temática de *Seguridad Ciudadana*, es relativamente un tema nuevo dentro del debate público; a partir de los años 90, Chile abandona la doctrina de Seguridad Interior del Estado, la cual era propia del sistema de gobierno que rigió al país entre 1973 – 1990; para dar comienzo a la utilización del término de "*Seguridad Ciudadana*", producto también de la democracia imperante.

<sup>28</sup> Estrategia regional de desarrollo. Región de Valparaíso. MIDEPLAN. Gobierno de Chile. 2001.

<sup>29</sup> Ídem anterior

<sup>30</sup> Seguridad Ciudadana. Experiencias y Desafíos. Artículo: "El gobierno de seguridad en Chile, 1973 - 2003". Lucía Dammert. Red 14. URB – AL Valparaíso. Año 2004.

<sup>31</sup> Ídem anterior

<sup>32</sup> Ídem anterior

Para el año 1998, comienza a identificarse en la sociedad chilena ciertos temores que van más allá de lo delictivo, temores que dicen relación a perder el trabajo, a la enfermedad, temor a no educar a sus hijos; indicándose que el progreso material experimentado en el país parecía haber descuidado otras necesidades del individuo, siendo estos los lazos de confianza, las relaciones de gratuidad y solidaridad, el respeto, la pertenencia y toda la trama propia de la sociabilidad cotidiana, aspectos relevantes de la *Seguridad Ciudadana* como elemento componente de la calidad de vida integral de la comunidad.<sup>33</sup>

A realizar un recuento de las iniciativas en materia de *Seguridad Ciudadana*, en los últimos 10 años, permite observar los logros y evolución en el ámbito institucional y en el conocimiento e información. Desde el año 1997 existen estadísticas oficiales periódicas y públicas sobre denuncias y detenciones por Delitos de Mayor Connotación Social, lo cual ha contribuido a la comprensión del fenómeno.

A partir de la misma época, diversas son las instituciones que se han creado y que apuntan principalmente a los procedimientos penales, como a su vez, leyes que se han emitido, las cuales manifiestan una intervención directa a problemáticas asociadas a la familia, a la mujer, a los niños. Además, se elaboró una nueva política penitenciaria, se entregaron importantes recursos a las policías, se crearon los comités de seguridad vecinal, y los Municipios ocuparon un lugar central en el tratamiento de la *Seguridad Ciudadana*.<sup>34</sup>

Respecto de los avances en materia del conocimiento de la información, fue el quehacer público el que visualizó el problema de la *Seguridad Ciudadana*, especialmente por el tratamiento de la información acerca de las conductas no cívicas, sobre los delitos, así como sobre otras situaciones de seguridad. En razón de ello, se masificó la frecuencia del uso de instrumentos de consulta u opinión pública, las encuestas, grupos focales, entrevistas en profundidad, entre otros; a través de los cuales, los habitantes manifiestan sus sentimientos de inseguridad y sus demandas para medidas de largo plazo.<sup>35</sup>

Los Gobiernos y las organizaciones no gubernamentales han desarrollado distintas y diversas iniciativas en los ámbitos del conocimiento y prevención del delito, con el propósito de lograr ciudades más seguras. A raíz de ello, en el país comienza a aplicarse el programa "*Comuna Segura, Compromiso Cien*"

Hasta antes de la puesta en marcha de este programa, en el país se aplicaba un enfoque de prevención reduccionista del crimen, conocido como "*Tolerancia Cero*", siendo la característica esencial la frontalidad con la que se aborda la criminalidad y los sujetos del delito.<sup>36</sup>

El modelo *Tolerancia Cero*, opta por un tratamiento del fenómeno de la delincuencia, parte del reconocimiento que pueden tener los desórdenes como antesala del delito, de esta forma construye la teoría de las "ventanas rotas"; la sola observación de que el hecho de una ventana rota, de usual ocurrencia urbana, degeneraba en el abandono primero simbólico y luego real del edificio o de esa habitación, era la señal de alerta de preocuparse del fenómeno. Esta tesis demuestra la conducta básica: no tolerar esa mínima falta, porque después se enfrentarían problemas mayores.<sup>37</sup>

El desarrollo de la tesis de la *Tolerancia Cero* significó un fuerte respaldo en la lucha contra la delincuencia en el país, generando una confusión entre la prevención policial del delito y la dimensión social de la prevención que lucha contra las causas más profundas y estructurales que están en la base de la actividad delictiva.

---

<sup>33</sup> Desarrollo Humano en Chile. Las paradojas de la modernización. Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo. PNUD. Marzo, 1998.

<sup>34</sup> Ídem anterior

<sup>35</sup> Ídem anterior

<sup>36</sup> Ídem anterior

<sup>37</sup> Ídem anterior

En el ámbito nacional local, se han suscrito acuerdos esenciales, que sostienen un nuevo modelo de prevención contra el crimen; los convenios suscritos por el Ministerio del Interior con la Asociación Chilena de Municipalidades y con la Fundación Paz Ciudadana, sientan las bases de un nuevo programa, denominado *Comuna Segura, Compromiso Cien*.

El preocupante ascenso en Chile de los robos y de la violencia añadida, así como del tráfico de drogas, obligan a situar el punto de partida de la realidad del delito en Chile en un plano distinto al de otros países, puesto que como acontece con la mayoría de los países del mundo, parte por enfrentar la actividad delictiva recurriendo a las estrategias convencionales de lucha contra el crimen, esto es, más policías, mejores tribunales y la perspectiva de ampliar la oferta carcelaria.<sup>38</sup>

El *Programa Comuna Segura, Compromiso Cien* supone enfocar la lucha contra el delito, no en las consecuencias, sino en las causas generadoras profundas del delito, así como en los factores que propician la ocasión de cometer un ilícito.

Entonces, desde una Línea Preventiva, esto es la estrategia de anticipación a la comisión del delito; el nuevo modelo, se centra en el mejoramiento de los factores de riesgo tales como la falta de educación, de empleo, deficientes condiciones urbanas, deserción escolar, redes de protección social, programas de atención a víctimas de la violencia, entre otros. Por ende, el *Programa Comuna Segura, Compromiso Cien* activa mecanismos de lucha social contra el delito y no legitima la sobre-reacción policial.<sup>39</sup>

En un aspecto local, se realiza una interacción entre Gobierno, Municipio, Comunidad y Policías, objetivos hacia donde apunta "*Comuna Segura, Compromiso Cien*", por tanto, trata de activar al cien por cien a los actores, con el cien por cien de los esfuerzos y con un compromiso que va desde el diagnóstico comunal, la planificación, hasta las tareas de control policial, todas bajo la misma lógica.<sup>40</sup>

Este es un modelo que depende de los Municipios, el cual funciona en la medida que se desarrollen políticas proactivas de participación de la comunidad organizada. La alianza local en torno a la *Seguridad Ciudadana* supone un nuevo vínculo entre la comunidad y los policías, que contribuya a desarrollar un trabajo común sentado en lazos de confianza.

La alianza establecida se traduce orgánicamente en *Consejos Comunales de Seguridad Ciudadana*, estos consejos son constituidos por ley y apuntan a una representación de la Comunidad Organizada, las Policías y el Municipio dirigido por su Alcalde. La finalidad de este Consejo es la planificación de políticas y planes que apunten a estrategias sociales de prevención del delito a nivel local.

### **Políticas Públicas de Seguridad Ciudadana**

Las *Políticas de Seguridad* se constituyen sobre el reconocimiento de las distintas necesidades de cada sector. Es decir, se conciben desde una lógica de "pacto de convivencia" donde todos tengan cabida. Por tanto, se habla de una política inclusiva que considera, tanto a los grupos marcados o criminalizados, como a los grupos vulnerables o a los amenazados.

La demanda de seguridad ha dado lugar a dos tipos de respuestas, en lo que respecta a las políticas<sup>41</sup>:

◊ Por una parte, se encuentran las *Políticas de Tolerancia Cero*, que corresponden a acciones represivas mayores hacia los grupos y territorios considerados de riesgo o "criminalizados". Se constituye de medidas que impactan, y que tienen un efectismo simplista y beneficiario de los grupos sociales, áreas y servicios públicos de la ciudad con mayor visibilidad.

<sup>38</sup> Ídem anterior

<sup>39</sup> Ídem anterior

<sup>40</sup> Ídem anterior

<sup>41</sup> [www.rehue.cssociales.uchile.cl](http://www.rehue.cssociales.uchile.cl)

⇨ Mientras que por otra, se encuentran las *Políticas Preventivas*, las cuales apuestan a la acción positiva hacia grupos vulnerables y de riesgo, y también a los procesos de inclusión y reinserción social. Son políticas locales que dan gran importancia a la participación ciudadana, con el convencimiento de comprometer a la sociedad local organizada en la gestión de los programas de carácter preventivo y eventualmente reparador.

Las *Políticas de Seguridad*, hacen la distinción entre las dimensiones del concepto de seguridad. En el caso de actuar sobre la sensación subjetiva de inseguridad, apunta a políticas sociales y culturales de apoyo al conjunto de esta población, de actuación sobre el espacio público, de fomento de la participación ciudadana, entre otros. En tanto, en el caso de actuar sobre los hechos delictivos, la acción pública se caracteriza por la proximidad, la inmediatez, la eficacia, la cooperación ciudadana, la reparación y la sanción visibles y garantizadas.

En las *políticas preventivas*, existe la gestión de la seguridad pública en relación con la proximidad de la emergencia del conflicto; y en tal sentido, los Municipios aparecen como los mejores situados para hacer frente a dicha gestión, por su especial situación entre las demandas de los usuarios y las capacidades de los servicios. A lo que se suma, el hecho de que el ciudadano adopta un rol más activo en el marco de una administración pública más referencial y más proactiva.

En virtud de considerarse a las *Políticas de Seguridad Ciudadana* desde un marco integrador de actores sociales, emergen líneas básicas para una Política de Seguridad Local, a saber<sup>42</sup>:

- ⇨ Territorialización de la demanda.
- ⇨ Realización de un análisis del ámbito local, a fin de definir los problemas, confrontar puntos de vista, ver fortalezas y debilidades e inventariar recursos disponibles.
- ⇨ Definición de la acción pública a partir de los problemas detectados, considerando las diferencias de sectores y grupos sociales.
- ⇨ Consideración de las opiniones, experiencia y toma de decisiones de la gente directamente involucrada.
- ⇨ Aumento de la participación ciudadana al nivel de control, en cuanto a las organizaciones funcionales como unidades de intervención.
- ⇨ Control y evaluación de la utilidad de los servicios públicos de *Seguridad Ciudadana*.

### **Evolución de las Políticas Gubernamentales de Seguridad Ciudadana en Chile**

Las *Políticas de Seguridad en Chile*, han manifestado una serie de avances y retrocesos provistos de los cambios socio administrativos del Estado. Es así como entre 1973 – 2003, se evidencia un movimiento progresivo hacia la redefinición de las políticas de seguridad cuya máxima expresión se evidencia en tres hechos. Por un lado, la pérdida de poder político de las fuerzas armadas; por otro, los procesos de cambio producidos en las instituciones policiales cuyo rol se ha visto incrementado como actor principal en la prevención y control de la criminalidad. Y finalmente, la aparición de nuevos actores en el diseño e implementación de las Políticas de Seguridad como los Municipios, los Gobiernos Locales e incluso la Ciudadanía Organizada, cosa que imprime una nueva característica al enfoque de la seguridad.<sup>43</sup>

No obstante, y ante los cambios generales sugeridos, el análisis de las Políticas de Seguridad en los últimos 30 años puede ser abordado considerando tres momentos importantes del Estado: el Gobierno Militar (1973 – 1990), la Transición (1990 – 1997) y la Consolidación de una Perspectiva de *Seguridad Ciudadana* (1998 – 2003).

<sup>42</sup> Ídem anterior

<sup>43</sup> Seguridad Ciudadana. Experiencias y Desafíos. Artículo: "El gobierno de la seguridad en Chile, 1973 - 2003". Lucía Dammert. Red 14. URB – AL Valparaíso. Año 2004.

Durante el Gobierno Militar (1973 – 1990), desde el punto de vista doctrinal, las Políticas de Seguridad desarrolladas se vincularon directamente con la Doctrina de Seguridad Nacional que se utilizó en diversos gobiernos militares de la región. En este sentido, se enfatizó una concepción militarista de la seguridad centrada en la defensa de la nación y el mantenimiento del orden público utilizando incluso la violencia institucional. Entre las principales características de esta concepción se privilegió una visión militar sobre el conflicto interno, cuya preocupación principal era contener y en algunos casos “erradicar” las expresiones políticas y sociales discordantes con el Gobierno, que ponían en tela de juicio su legitimidad. Por ello, las Políticas de Seguridad Internas dejaron en segundo plano la preocupación por la criminalidad ligadas a delitos contra la propiedad y se centraron en el control de las acciones políticas, para ello se utilizaba como argumento el hecho de que dichas acciones iban dirigidas a “mantener el orden nacional” aunque ello significara vulnerar los Derechos Humanos.<sup>44</sup>

Durante el Gobierno de la Transición (1990 – 1997), el regreso de la Democracia en Chile presenta diversos desafíos relacionados con las Políticas de Seguridad. Por un lado, la fuerte presencia de un discurso militarizado en las instituciones policiales así como una relación cohesionada con las Fuerzas Armadas, brindaban importantes niveles de poder y autonomía a Carabineros de Chile. Por otro lado, la fragilidad y la inseguridad de la población frente a los hechos de violencia se tornan más notorios. Finalmente y vinculado a lo anterior, la seguridad emerge como uno de los aspectos más importantes de tratamiento noticioso en los medios de comunicación.<sup>45</sup> Ante estos desafíos, sumado a dos temas centrales del momento como lo eran el terrorismo y las permanentes denuncias de violación de los Derechos Humanos realizadas durante la dictadura militar, el Gobierno adoptó medidas que estuvieron inspiradas en la idea que la seguridad formaba parte de un proceso encaminado a consolidar y perfeccionar la Democracia.

Durante el Gobierno del Presidente Eduardo Frei Ruiz Tagle (1994 – 1999) la mirada política empezó a centrarse especialmente en el tema de la delincuencia.<sup>46</sup> En este periodo, el discurso político evidencia en diversos momentos la necesidad de una Política Nacional de Seguridad. El primer intento de este estilo se realizó en el año 1994 con el primer Plan Nacional de Seguridad Ciudadana desarrollado por una comisión de expertos del Consejo Coordinador de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior.<sup>47</sup>

Con este punto, las instituciones policiales recibieron un fuerte apoyo gubernamental a fin de poder lidiar con uno de los problemas sociales más importantes para la ciudadanía. Este respaldo gubernamental estuvo principalmente relacionado con el aumento del presupuesto policial y el aumento de dotación.

Otro factor importante a considerar es el rol de los Municipios que desde inicios de la década desarrollaron y organizaron medidas de *Seguridad Ciudadana* que apostaban a la vigilancia privada y a la organización vecinal en esquemas del tipo de vigilancia barrial. Esta presencia de iniciativas municipales generó una oportuna respuesta desde el Gobierno Nacional que no solo propuso la participación comunitaria como elemento articulador de las Políticas de Seguridad, sino también puso énfasis en la conformación y consolidación de capital social más en la vigilancia vecinal. En este sentido dos son las iniciativas principales desarrolladas en este periodo: el Programa de Seguridad Vecinal en 1993 y los Comités de Protección Ciudadana en 1995.<sup>48</sup>

Durante el periodo de énfasis en la *Seguridad Ciudadana* (1999 – 2003), ya desde 1998 se consolidó un discurso que pone a la temática en el primer plano de las Políticas de Seguridad, lo que se evidencia no solo en el plano discursivo sino también en las iniciativas prácticas desarrolladas en este periodo. Específicamente el Gobierno del Presidente Ricardo Lagos Escobar (2000 – 2005) ha centrado la agenda en la problemática de la *Seguridad Ciudadana* pero incorporando una visión diferente a las anteriores. En este sentido, es clave destacar que paralelamente a la presencia policial, el Gobierno ha desarrollado también Políticas de Reforma del Sistema de Justicia, ha

---

<sup>44</sup> Ídem anterior

<sup>45</sup> Ídem anterior

<sup>46</sup> Ídem anterior

<sup>47</sup> Ídem anterior

<sup>48</sup> Ídem anterior

invertido en el sistema carcelario y, aun más importante, ha desarrollado programas de prevención de la criminalidad que pone énfasis en la participación comunitaria.<sup>49</sup>

Una de las principales prioridades de los gobiernos democráticos es la modernización del Sistema de Justicia. Específicamente en este periodo la Reforma del Sistema Procesal Penal toma un rol central. Esta Reforma se ha vinculado con la necesidad de generar un sistema de justicia con mayor eficacia, eficiencia, proximidad, y que considere los derechos de las víctimas. La introducción del juicio oral, así como la presencia de los fiscales y otros actores nuevos en el sistema penal tienen el potencial de mejorar el sistema de justicia en el país.<sup>50</sup>

La definición de Seguridad como una Política de Estado se encuentra como una necesidad también en este periodo, cuya primer Política Nacional intento establecer un Plan Nacional de Seguridad Ciudadana que se inicio en 1999 y tuvo como antecedente el paquete de 11 medidas anunciadas por el presidente Frei en 1998. Esta iniciativa llamada Plan Integral de Seguridad Ciudadana tuvo como ejes centrales el mejoramiento de los sistemas de información delictiva, la gestión policial y la participación comunitaria.<sup>51</sup>

A partir de mediados del 2001 se creo la División de Seguridad Ciudadana en el Ministerio del Interior cuya función principal es el desarrollo e implementación de las Políticas de Seguridad Ciudadana. Esta división tiene a su cargo realizar procesos de enlace y trabajo conjunto con Carabineros, mediante la sistematización de la información delictual oficial a nivel nacional; de igual manera, genera vínculos de colaboración permanente a través de capacitación así como por medio del desarrollo de los sistemas de información geográfico delictuales que permiten analizar las tendencias y características de la criminalidad en el país. Además, las iniciativas de participación comunitaria han sido incluidas dentro de sus responsabilidades, por ende, el diseño e implementación del Programa Comuna Segura, Compromiso Cien, son parte de sus tareas.<sup>52</sup>

Con relación a las estrategias operativas, en 1998 se implementó el Plan Antidelincuencia que tuvo como propuesta central el desarrollo de cuarteles móviles para lograr un mayor involucramiento de las policías en la problemática local, así mismo se puso énfasis en la organización comunitaria en estos sectores poblacionales y las actividades que se desarrollan para mejorar la seguridad.

Durante este mismo año, se implemento de forma piloto en la Prefectura de la Zona Sur de la Región Metropolitana el Plan Cuadrante. Evaluaciones preliminares internas del plan piloto mostraron que la relación entre la comunidad y la policía mejoro, y paralelamente disminuyo la sensación de inseguridad.

Debido a esto, la institución adopta la decisión de extenderlo a toda la región metropolitana en el año 2000 y se espera que se convierta en un programa de cobertura nacional al año 2005. La estrategia consiste en la división del territorio urbano en cuadrantes (un Km. cuadrado o Ap. 64 manzanas) que son vigilados constantemente mediante patrullaje en automóvil o a pie.<sup>53</sup>

Del accionar policial en el año 2002 se desarrolla el programa "Barrios Vulnerables", el cual reúne iniciativas de control e inteligencia policial junto con prevención social e inversión en barrios donde se evidencia la presencia de altos niveles de violencia, criminalidad y en especial de tráfico de drogas. Este programa busca impactar sobre las redes de microtráfico instaladas en ciertos barrios del país, así como incrementar la presencia del Estado mediante inversión social.

---

<sup>49</sup> Ídem anterior

<sup>50</sup> Ídem anterior

<sup>51</sup> Ídem anterior

<sup>52</sup> Ídem anterior

<sup>53</sup> Ídem anterior

En este periodo se evidenció la priorización de la temática de la participación comunitaria como eje de las políticas locales de prevención. Así, los inicios del 1998 en la Región Metropolitana se conformaron Comités de Protección Ciudadana en diversos barrios, los que desarrollaron medidas de seguridad tales como la instalación de alarmas y de alertas comunitarias. Estas iniciativas fueron fortalecidas por la Secretaría General de Gobierno que impuso la creación de estos comités e implementó programas de capacitación de líderes locales que enfatizaban actividades preventivas y promovían la generación de lazos de confianza entre los vecinos con Carabineros y con los Municipios.

Un segundo momento importante del periodo, se evidencia desde mediados del año 2000, cuando el Ministerio del Interior junto con la Fundación Paz Ciudadana y la Asociación Chilena de Municipalidades firmaron un acuerdo para implementar una Política Nacional orientada a la prevención del delito: el *Programa Comuna Segura, Compromiso Cien*. Como ya fue mencionado, el programa tiene como pilares centrales la participación comunitaria y el desarrollo de redes sociales participativas en la prevención de la delincuencia, así como la consolidación o desarrollo del capital social local. En miras de ello, se orienta a generar la construcción de una alianza local, la que se traduce orgánicamente en los Consejos Comunales de Seguridad Ciudadana y en las mismas comunas.<sup>54</sup> La implementación de este programa, ya en un inicio contempla a la ciudad de Valparaíso dentro de las 12 comunas iniciales. Para una segunda fase, el programa contempla 24 comunas nacionales, para en su tercera fase, dentro de las 36 comunas estimadas, considerar a la ciudad de Viña del Mar. En la actualidad, el programa se encuentra en su cuarta y quinta fase de implementación, considerando comunas con sobre 70 mil habitantes.

### **Política Nacional de Seguridad Ciudadana**<sup>55</sup>

La Política Nacional responde al compromiso del Gobierno de proponer una Política de Estado en el ámbito de la *Seguridad Ciudadana*. El documento es el resultado de un trabajo conjunto, el cual se llevó cabo a través de la creación de una Mesa que se compuso de representantes de instituciones sectoriales del Estado, Justicia, Parlamentarios miembros de la Comisión de Seguridad Ciudadana, Policía de Investigaciones, Carabineros de Chile, centros de estudios, expertos individuales, delegados de partidos políticos y organizaciones no gubernamentales.

La Política, ha entendido la *Seguridad Ciudadana* desde su perspectiva más amplia, la cual se relaciona con *el conjunto de sistemas de protección de la vida y los bienes de los ciudadanos ante diferentes factores de riesgo o amenaza*. No obstante, con el propósito de limitar el área de acción de la Política, se ha acordado que este limite su alcance al fenómeno de la delincuencia, así como al temor asociado a esta.

#### ▪ **Diagnóstico: Evolución de la Delincuencia en Chile**

La Política señala que existen divergencias sobre los factores vinculados con el aumento de la delincuencia en nuestro país, puesto que no se han desarrollado estudios que permitan precisar la incidencia de cada uno de los factores reconocidos por la literatura internacional como gravitantes en la delincuencia.

En Chile, existe un conjunto de cifras estadísticas respecto de denuncias de Delitos de Mayor Connotación Social (DMCS); este sistema estadístico reconoce que estas denuncias crecieron entre 1982 y 1986, para luego mostrar tendencia decreciente hasta 1995. A Partir de 1998 se registra un nuevo aumento, manteniéndose dicha tendencia hasta la actualidad. Los delitos de mayor incremento corresponden a aquellos de motivación económica (hurto, robo con fuerza y robo con violencia), adicionalmente, el tráfico de drogas, el cual puede ser calificado como motivación económica; respecto a los

<sup>54</sup> Ídem anterior

<sup>55</sup> División de Seguridad Ciudadana. Ministerio del Interior. Gobierno de Chile. Octubre, 2004.

delitos sexuales y de violencia intra familiar, los antecedentes disponibles no permiten asegurar una tendencia al alza.

Respecto a la distribución espacial de los delitos, se destaca que si bien el incremento de éstos parece ser un fenómeno generalizado en Chile, se observan cambios en la situación regional; las grandes ciudades solían tener niveles sustancialmente más altos que el resto del país; sin embargo, en la actualidad cinco o seis regiones presentan niveles similares o incluso superiores a los de la región metropolitana.

En relación con los distintos estratos socioeconómicos, los delitos de hurto y robos afectan a todos por igual, no obstante, las diferencias constatadas responden a la disponibilidad de bienes y hábitos de vida, esto es los robos de vehículos afectan a los grupos de mayores ingresos, mientras que los robos en la vía pública conciernen a los grupos de niveles medios y bajos.

#### ▪ **Horizonte Estratégico**

La violencia, los delitos y el temor, pueden comprometer de manera grave y duradera tanto el desarrollo y renovación de la ciudad, como el de los asentamientos humanos de menor escala. La Política ha señalado que la delincuencia afecta la calidad de vida y el progreso.

Se ha propuesto enfrentar por tanto, la violencia, los delitos y el temor cuidando el no fomentar prácticas discriminatorias en grupos vulnerables, en los que se ha identificado a los jóvenes, pobres, drogodependientes, migrantes u otros sectores.

La Política reconoce que el origen de las personas, es decir, el status, edad, sexo, entre otras variables, condicionan la forma en que nos enfrentamos, ya sea como víctimas o victimarios, a los delitos, a la violencia y al temor.

Se entiende que producir seguridad es generar un bien social similar a la educación, a la salud o al trabajo. Puesto que la Política no puede referirse sólo a la inversión en policía y en sistema penal; debe remitirse, en primer lugar, a la prevención, y a la multiplicación de servicios de reducción de riesgos.

La Política de Seguridad Ciudadana debe hacerse cargo del temor, ya que este tiene efectos nocivos sobre las conductas de la gente. Esta emocionalidad puede paralizar, aislar y estar en la base de comportamientos sin reflexión, irracionales y violentos. La Política, por ende, debe promover el cambio hacia la acción, la organización social y medidas adecuadas de auto cuidado dentro del marco legal.

Los lineamientos que adopta son en consideración al diagnóstico realizado por el Foro de Expertos en Seguridad Ciudadana en el año 2003, donde señala que 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. Sin embargo, se reconoce que las acciones emprendidas por el Estado en materia de delincuencia carecen de la integralidad necesaria para perseguir la consecución de menores niveles de criminalidad, pudiéndose mejorar a través de la coordinación y asignación de responsabilidades claras.

Es por esta razón que la Política pretende avanzar en el logro de mejores niveles de coordinación, complementariedad y efectividad de las iniciativas de reducción de la delincuencia.

#### ▪ **Objetivos Generales**

- ◇ Fortalecer y Potenciar la capacidad de la familia para promover conductas pro sociales y disminuir la violencia.
- ◇ Fortalecer y Potenciar la capacidad de la escuela para promover conductas pro sociales y disminuir la violencia.
- ◇ Fortalecer la integración social y desarrollar comunidades fuertes.

- ↳ Crear o Recuperar espacio público urbano para generar ciudades amables y acogedoras.
- ↳ Promover el acceso a la Justicia.
- ↳ Fortalecer y Modernizar la Gestión Policial.
- ↳ Fortalecer la confianza ciudadana y Disminuir el temor al delito mediante la provisión de servicios públicos oportunos y eficaces
- ↳ Mejorar los sistemas de acopio y análisis de la violencia, los delitos y el temor.

▪ **Criterios Orientadores**

- ↳ Respeto a los Derechos Fundamentales: 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. Por otra parte, el Estado debe respetar los derechos fundamentales de los que resultan afectados por acciones de reducción de la criminalidad y asegurar el cumplimiento de las garantías procesales.
- ↳ Eficiencia y Coherencia: Dado que los recursos son limitados, las acciones emprendidas deben justificarse en términos de su rentabilidad social. La coherencia se justifica desde una perspectiva sectorial y temporal, evitando la duplicación de esfuerzos o la desalineación de objetivos. De acuerdo a este criterio la política establece la necesidad de elaborar indicadores de gestión que permitan evaluar y medir resultados.
- ↳ Focalización: Se refiere a la concentración de esfuerzos tanto en delitos que se reiteran en determinados lugares, bienes o víctimas.
- ↳ Territorialidad: La Política reconoce la variabilidad del problema delictivo en los distintos sectores del país, por lo cual las prioridades globales se plantean a escala nacional, debiendo cada región, provincia y comuna establecer las propias.
- ↳ Co- Producción de la Seguridad: Este criterio implica la estrecha cooperación al interior de la oferta pública y comprende el trabajo mancomunado y la asociación vertical y horizontal de objetivos, esta coordinación y complementariedad involucra también el ámbito de la cooperación público-privada.
- ↳ Participación Ciudadana: Contempla el pleno concurso de las personas en la realización de programas y actividades de Seguridad Ciudadana. Los ciudadanos son conceptualizados como actores y no en sentido pasivo o en posición de demanda. La Política responsabiliza a la autoridad el impulsar y orientar esta participación con el propósito de hacerla una participación eficaz.
- ↳ Integralidad: La Política reconoce la importancia tanto del control como de la prevención de la delincuencia.
- ↳ Gradualidad: En consideración de los desafíos de la Política, los objetivos y planteamientos se planifican y desarrollan en el tiempo de manera progresiva, considerando etapas de consolidación que son económica, institucional, social, entre otras, de modo de contar con soluciones de corto, mediano y largo plazo.
- ↳ Igualdad: La Política asegura 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; con ello focalizando en los grupos más vulnerables, es decir aquellos más expuestos a los factores de riesgo.
- ↳ Seguimiento y Evaluación: Todos los programas necesitan un monitoreo durante el periodo de su ejecución, con el fin de detectar las deficiencias e incongruencias de su gestión y corregirlas oportunamente. La evaluación permite indagar y analizar el cumplimiento de las metas previstas en términos de su eficacia y eficiencia.

En este apartado, se resume los objetivos generales y específicos de la Política Nacional Ciudadana, de esta manera es posible visualizar el nexo entre los lineamientos programáticos y el horizonte estratégico.

<b>Objetivo General</b>	<b>Objetivos Específicos</b>
<b>Prevención Social</b>	
Fortalecer y potenciar la capacidad de la familia para promover conductas pro sociales y disminuir la violencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reducir la violencia intra familiar y el maltrato</li> <li>- Prevenir el consumo problemático de alcohol y drogas.</li> <li>- Detectar precozmente problemas conductuales</li> </ul>
Fortalecer y potenciar la capacidad de la comunidad educativa para promover conductas pro sociales y disminuir la violencia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reducir la violencia escolar</li> <li>- Prevenir el consumo problemático de alcohol y drogas</li> <li>- Detectar precozmente problemas conductuales</li> </ul>
Fortalecer la Integración social y desarrollar comunidades fuertes	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apoyar tempranamente a niños y jóvenes en situaciones de riesgo.</li> <li>- Prevenir el consumo problemático de alcohol y drogas</li> <li>- Detectar precozmente problemas conductuales</li> <li>- Intervenir en barrios vulnerables</li> </ul>
<b>Prevención Situacional</b>	
Crear o recuperar espacio público urbano para generar ciudades amables y acogedoras	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Diseñar espacios públicos seguros</li> <li>- Mejorar condiciones de seguridad en el transporte, espacio habitacional y recreacional</li> <li>- Promoción de acciones de auto cuidado por parte de la población</li> </ul>
<b>Control</b>	
Promover el acceso a la Justicia	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Aumentar la proporción de delitos resueltos</li> <li>- Desarrollar estrategias de persecución penal focalizada en tipos de delitos, lugares o hechos reiterados.</li> <li>- Perfeccionar el nuevo sistema procesal penal.</li> <li>- Crear e instalar el Sistema de Justicia Penal de adolescentes.</li> <li>- Perfeccionar el sistema de justicia local.</li> <li>- Perfeccionar el sistema de penas no privativas de libertad.</li> <li>- Perfeccionar el sistema de penas privativas de libertad.</li> <li>- Atender y proteger a las víctimas</li> </ul>
Fortalecer y modernizar la gestión policial.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Modernización policial: consensuar dependencia de policías; distinguir roles de investigación y prevención; fortalecer la integración Carabineros – Comunidad; modernización de gestión Institucional, entre otros.</li> </ul>
<b>Desarrollo Institucional</b>	
Fortalecer la confianza ciudadana y disminuir el temor al delito mediante la provisión de servicios públicos oportunos y eficaces	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Fortalecer las instituciones responsables de la seguridad ciudadana.</li> <li>- Definir y fortalecer una institución central de gobierno.</li> <li>- Definir roles de instituciones en el territorio</li> <li>- Crear marcos de trabajo intersectoriales</li> <li>- Desarrollar estrategias institucionales y cuentas públicas.</li> <li>- Promover la colaboración público – privada.</li> <li>- Desarrollar estrategia comunicacional</li> </ul>

<b>Información y Tecnologías</b>	
Mejorar los sistemas de acopio y análisis de la violencia, los delitos y el temor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Crear un sistema unificado de estadísticas delictuales.</li> <li>- Crear un sistema de información criminal.</li> <li>- Establecer bases de datos y registros históricos de información criminal.</li> <li>- Desarrollar instrumentos de gestión y sistemas de registros.</li> </ul>

### **Seguridad Ciudadana en los Municipios**

La Seguridad Ciudadana desde un punto de vista municipal, se define como *“todos aquellos elementos, factores de seguridad y control, que promueven la calidad de vida de los ciudadanos situándolos en condiciones de seguridad individual y/o colectiva”*<sup>56</sup>.

Los Departamentos de Seguridad Ciudadana en los Municipios se sustentan en tres ejes legales y reglamentarios<sup>57</sup>:

- ↳ Ley 18695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, se desprende del Artículo 4º: Las Municipalidades en el ámbito de su territorio, podrán desarrollar, directamente o con otros órganos de la administración del Estado, funciones relacionadas con:
  - j) 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 tercero del artículo 90 de la Constitución Política ( inciso que hace mención a las Fuerzas de Orden y Seguridad Pública del país).
- ↳ Acuerdo del Consejo Directivo Nacional de la Asociación Chilena de Municipalidades, firmado en La Serena el 25 de Agosto de 1998.
- ↳ Plan Regional de Seguridad Ciudadana y Sistematización del Plan Regional de Seguridad Ciudadana.

Tomando como punto de partida, la definición de *Seguridad Ciudadana*, mencionada en el párrafo primero de este apartado, el Municipio deberá adoptar una política de acción con la cual se pretenda abordar la *Seguridad Ciudadana* con una visión de prevención situacional, concepto que involucra una perspectiva más integral que las comúnmente empleadas y que sabría de definirla en un contexto de vinculación de la vida urbana y sus principales causas de amenazas.

Desde este punto de vista, los roles que el Gobierno Municipal debe adoptar en el abordaje de la *Seguridad Ciudadana* son<sup>58</sup>:

- ↳ Rol Preventivo: Abarca tanto la educación de la población en el aprendizaje de acciones tendientes a evitar el siniestro urbano, como la inversión en infraestructura que permita disminuir su materialización.
- ↳ Rol Promocional: Consiste en incentivar y estimular en la comunidad conductas de auto cuidado, que permitan reducir la oportunidad de comisión de hechos delictuales y siniestros urbanos en general.
- ↳ Rol de Acción Víctimo lógica: Permite apoyar desde el municipio a las víctimas de atentados delictuales a través de la asistencia jurídica, psicológica y social; como así mismo, generar los mecanismos que permitan aplicar la mediación como técnica en la resolución de los conflictos de convivencia vecinal.
- ↳ Rol de Estudio, Planificación y Control: Se refiere a la concentración de información relativa a la comisión de los distintos siniestros urbanos acaecidos en la comuna, a partir de los cuales se determinan y estudian sus causas, características e impacto en la ciudadanía, permitiendo así adoptar las medidas necesarias y con los organismos pertinentes a fin de precaver su repetición y disminuir sus efectos.

<sup>56</sup> Documento N° 1. Proyecto “Seguridad, compromiso de todos”. Departamento de Seguridad Ciudadana. Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. Agosto, 2002.

<sup>57</sup> Ídem anterior

<sup>58</sup> Carpeta Informativa. Departamento de Seguridad Ciudadana. Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. Año 2004.

↳ Rol de Coordinación y Articulación: Viene a suplir en déficit de coordinación y organización ante siniestros urbanos tanto del Estado como de las organizaciones comunitarias y otras, lo cual permite adecuar ordenada y planificadamente la acción de estos actores existentes en el territorio comunal y fuera de él.

El Gobierno Local, cumple un rol fundamental en el desarrollo social y económico del territorio porque es la instancia de gobierno más cercana a la gente, por ende, la que puede recoger con mayor facilidad sus aspiraciones y necesidades, así como reaccionar con mayor flexibilidad ante sus demandas, manteniendo buenos canales de comunicación, lo que asegura mejores niveles de confianza y disminuye los conflictos. A las autoridades locales, que disponen de legitimidad democrática, les corresponde el primer lugar en asegurar la cohesión social entre los habitantes y, por consiguiente, entre los territorios.<sup>59</sup>

### Tres Claves de la Seguridad Ciudadana

Si bien la *Seguridad Ciudadana* comprende en su totalidad a la calidad de vida de las personas, se manifiesta y asocia primordialmente hacia tres conceptos claves: Barrio Vulnerable, Violencia y Delito.

A pesar de que la mayor parte de la población nacional y local vive en buenas condiciones de *Seguridad Ciudadana*, hay algunos espacios urbanos donde esas condiciones no son aceptables para la calidad de vida que sus vecinos aspiran y esperan, aquellos son los barrios vulnerables a las actividades delictuales.

Un **Barrio Vulnerable** es entendido como un espacio urbano en que se produce una situación de vulnerabilidad en las garantías ciudadanas, al instalarse la violencia y el uso de las armas de fuego como código de convivencia. En estos barrios se encuentran rasgos de apropiación territorial de las bandas organizadas, un temor generalizado en la comunidad por la presencia de armas de fuego y una cohesión social en torno a las bandas de narcotráfico.<sup>60</sup>

Una teoría productiva sobre los barrios vulnerables surgirá a partir de reconocerse que la delincuencia, y sus consecuencias de percepción del temor y sensación de inseguridad, son principalmente el resultado de conflictos intracomunitarios no resueltos o mal resueltos.<sup>61</sup>

Se debe reconocer que los actores externos que dinamizan esos conflictos locales son, por una parte el resultado de la mala resolución de conflictos intracomunitarios acontecidos en otras comunidades, pero que por otra, ellos se instalan como nuevos actores locales en la medida que los conflictos locales mal resueltos se lo permitan, es decir, debido a que consiguen aliarse a actores locales excluidos, marginalizados o frustrados.

Por su parte, la **Violencia** debe ser comprendida más allá del análisis patológico de las conductas individuales, y ser concebida a partir de lo que es: un tipo particular de relación social entendida en el contexto de un proceso histórico particular.<sup>62</sup> Esta consideración de la violencia como relación social permite conocer la organización del delito, las distintas formas que asume, el proceso que la define y, sobre todo, diseñar políticas preventivas que vayan más allá de lo punitivo, represivo y de control. Así la violencia aparece menos como un problema y más como el producto de "una relación social particular de conflicto, que involucra, por lo menos, a dos polos con intereses contrarios, actores individuales o colectivos, pasivos o activos en la relación".<sup>63</sup>

<sup>59</sup> Documento Base. Seguridad Ciudadana en la ciudad. RED – 14. Programa URB – AL de la Comisión Europea.

<sup>60</sup> División de Seguridad Ciudadana. Ministerio del Interior. Gobierno de Chile.

<sup>61</sup> Seguridad Ciudadana. Experiencias y Desafíos. Artículo: "Los conflictos intracomunitarios y la Seguridad Ciudadana". Lucía Dammert. Red 14. URB – AL Valparaíso. Año 2004.

<sup>62</sup> Diccionario de Trabajo Social. Ezequiel Ander Egg.

<sup>63</sup> Seguridad Ciudadana. Experiencias y Desafíos. Artículo: "La inseguridad ciudadana en la comunidad andina". Lucía Dammert. Red 14. URB – AL Valparaíso. Año 2004.

El concepto de violencia como tal, se puede definir desde las ciencias sociales como "un estado de explotación y/u opresión dentro del cual cualquiera relación de subordinación es violenta. Si violencia es una forma de ejercer poder, aparece tras ella una noción de jerarquía: el poder se ejerce sobre alguien situado en una posición de inferior".<sup>64</sup>

La violencia es un proceso que tiene etapas anteriores y posteriores, que hay un momento anterior de organización del delito y de percepción de inseguridad (prevención), una etapa de violencia propiamente dicha (control) y otra posterior de impacto y recuperación (rehabilitación). Es un fenómeno que proviene de múltiples causas, algunas de las cuales dependen del momento y lugar. Las causas pueden provenir de factores estructurales (desigualdad, ingobernabilidad), institucionales (policía, familia) y situacionales (porte de armas, alcohol).<sup>65</sup>

Mientras tanto, el **Delito** se constituye, desde un punto de vista social, como la culpa, crimen o quebrantamiento de una ley imperativa. Es toda acción u omisión voluntaria e imputable a una persona, que infrinja el derecho y se encuentre penada por una ley. Si una ley define y pena un acto u omisión punibles, no existe delito.<sup>66</sup>

Desde el punto de vista del Derecho Penal, existen determinadas violaciones de normas que acarrear como consecuencia la pérdida o disminución de derechos personales para el trasgresor, lo cual se denomina "Pena". Esas hipótesis de hecho consideradas por el legislador como violaciones de normas, y a las cuales se asocia como consecuencia una "pena", es lo que recibe el nombre de Delito. Por tanto se denomina Delito a todo aquello a lo cual aparece asociada una pena como consecuencia jurídica.<sup>67</sup>

Según las definiciones jurídicas, delito es todo hecho sancionado o amenazado con una pena, o formulas semejantes. Es la acción prohibida por la ley bajo la amenaza de una pena. Por tanto, para Von Liszt, delito es el acto humano culpable, antijurídico y sancionado con una pena.<sup>68</sup>

Los delitos se clasifican, de acuerdo al Derecho Penal, como sigue:

- ◇ Delitos contra los Intereses Individuales: Comprenden los delitos contra la vida, la integridad corporal y la salud como el homicidio y las lesiones; los delitos contra el honor como la injuria y la calumnia; los delitos contra la libertad como el secuestro; los delitos contra la propiedad como el hurto y el robo con fuerza; los delitos de destrucción como los incendios; los delitos contra el orden a las familias y la moralidad pública como el abandono de niños, la bigamia y la violación.
- ◇ Delitos contra los Intereses Sociales: Comprenden los delitos contra la seguridad externa e interna del Estado como el Espionaje; los delitos contra la fe pública y de falsedad como la falsificación de monedas; los delitos de los empleados públicos en el desempeño de sus cargos como la prevaricación; los delitos contra el orden y la seguridad pública como los atentados y los desordenes públicos.

Los delitos que se especifican en la investigación de este seminario, se conocen como Delitos de Mayor Connotación Social, los cuales corresponden a<sup>69</sup>:

- ◇ Robo con Fuerza: Corresponde a una forma de hurto, en el cual el bien jurídico lesionado es la propiedad, la cual se toma empleando cierta energía para vencer una especial protección de que la cosa esta revestida.
- ◇ Robo con Violencia: Corresponde a una forma de hurto en el cual se hace empleo efectivo de fuerza física.

<sup>64</sup> Perspectiva sico social y jurídica de la violencia familiar. Departamento de Psicología. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Chile. Año 1994.

<sup>65</sup> Seguridad Ciudadana. Experiencias y Desafíos. Artículo: "La inseguridad ciudadana en la comunidad andina". Lucía Dammert. Red 14. URB – AL Valparaíso. Año 2004.

<sup>66</sup> Ídem anterior

<sup>67</sup> Derecho Penal. Parte General. Tomo I. Alfredo Etrcheverry. Editorial Jurídica de Chile. Año 1998.

<sup>68</sup> Ídem anterior

<sup>69</sup> Derecho Penal. Parte Especial. Tomo III y Tomo IV. Alfredo Etrcheverry. Editorial Jurídica de Chile. Año 1998.

- ◊ **Robo por Sorpresa:** Corresponde a una forma de hurto, en que la apropiación de dinero, alhajas, ropas u otros objetos que los ofendidos llevan consigo, se realiza por sorpresa o aparentando riñas en lugares de concurrencia o haciendo otras maniobras dirigidas a causar agolpamiento o confusión, y que advierte que esta se ejecuta contra la voluntad de quien lleva las cosas, o al menos sin su consentimiento.
- ◊ **Robo con Intimidación:** Corresponde a una forma de hurto en el cual se emplea la amenaza, la cual siempre es la de suponer en forma inmediata fuerza física.
- ◊ **Hurto:** Apropiación de cosa mueble ajena, sin la voluntad de su dueño, con ánimo de lucrarse y sin que concurran la violencia o intimidación en las personas, ni cierta forma de fuerza en las cosas.
- ◊ **Lesiones:** Corresponde a golpear, herir o maltratar de obra a otro; entendiéndose por herir al romper la carne o los huesos con un instrumento cortante, punzante o contundente. A golpear por encontrarse dos cuerpos en el espacio en forma repentina y violenta; y a maltratar de obra, a realizar cualquier acción material que produzca daño en el cuerpo o a la salud, o sufrimiento físico a otra persona.
- ◊ **Homicidio:** Delito que atenta contra la existencia biológica misma del individuo, pues consumado el delito, se pone término a dicha existencia.
- ◊ **Violación:** Acceso carnal de un varón a una mujer sin la voluntad de ésta.

### **Teorías y Factores de Riesgo Social Vinculados en el Origen de las Conductas Delictuales**

#### **□ Teorías Respecto del Origen de las Conductas Delictuales**

Si bien la propensión al delito es algo que se puede manifestar en cualquier circunstancia, situación o por cualquier factor asociado, independientemente de cual sea la índole de este, existe una gama de teorías, algunas con mayor profundidad que otras, que intentan dar una explicación comprensiva al por qué determinados individuos tienen mayor probabilidad de delinquir que otros.

Ya en la década de 1870, el criminalista italiano Cesare Lombroso, estimó que se podía identificar a las clases de delincuentes por la forma del cráneo. Esta aseveración biológica, intenta explicar que el aprendizaje social influiría en el desarrollo del comportamiento delictivo, considerando que la mayor parte de los delincuentes eran degenerados o anormales desde este punto biológico. Aún en esa década, tuvo aceptación como explicación causal de la delincuencia, el estudio del árbol genealógico, sin embargo, no es demostrable en la práctica por la imposibilidad de desligar los factores ambientales de los hereditarios como tal.<sup>70</sup>

Prosiguiendo con el punto de vista biológico, una de las teorías propuestas distinguió tres tipos de estructura física humana, la cual afirmaba que uno de estos tipos estaba directamente asociada a la delincuencia. Por tanto, era posible que se hicieran delincuentes los tipos musculosos y activos (mesomorfos) que los de constitución delgada (ectomorfos) o que la gente más gruesa (endomorfos). Si bien existe relación global entre constitución física y delincuencia, ello no demuestra la influencia directa del factor físico hereditario.<sup>71</sup>

Desde un punto de vista psicológico, algunos autores han indicado que en una minoría de individuos se desarrolla una personalidad amoral o psicopática. Los psicópatas son personas retraídas, sin emociones y que se deleitan en la violencia por sí misma. Los individuos con rasgos psicopáticos a veces cometen delitos violentos, aunque teóricamente no está claro que esos rasgos sean inevitablemente delictivos.<sup>72</sup>

<sup>70</sup> Sociología. Anthony Giddens. Alianza Editorial. Año 1998.

<sup>71</sup> Sheldon, 1949; Glueck y Glueck, 1956; citados en Sociología. Anthony Giddens. Alianza Editorial. Año 1998.

<sup>72</sup> Sociología. Anthony Giddens. Alianza Editorial. Año 1998.

Ahora bien, se plantea que cualquier explicación satisfactoria de la naturaleza del delito debe ser sociológica, porque la definición del delito depende de las instituciones sociales de una sociedad. Uno de los aspectos más importantes del pensamiento sociológico es el énfasis que pone en las interconexiones entre conformidad y desviación en diferentes contextos sociales. Es así como afloran una serie de teorías sociológicas, a saber.

Edwin H. Sutherland vincula el crimen a lo que él llama *Asociación Diferencial*. En una sociedad que contiene diversas subculturas algunos ambientes sociales tienden a orientar hacia las actividades ilegales y otros no. Los individuos se convierten en delincuentes al asociarse con aquellos que son portadores de normas delictivas. Considera que las acciones delictivas son tan aprendidas como las que respetan la ley y que tienen como fin las mismas necesidades y valores. Los ladrones intentan ganar dinero igual que la gente que tiene trabajos convencionales, pero eligen una forma ilegal de hacerlo.<sup>73</sup>

Por su parte, Robert K. Merton, vincula la delincuencia con otros tipos de conducta desviada. Su teoría, de la *Tensión Estructural*, parte del concepto de anomia, el cual modifico para dar cabida a la tensión a la que se ven expuestos los individuos cuando las normas aceptadas entran en conflicto con la realidad social. Los valores generalmente aceptados hacen hincapié en el éxito material, que se supone que se consigue mediante la autodisciplina y el trabajo duro. Por tanto, los que realmente se esfuerzan pueden triunfar, independientemente de cuál haya sido su punto de partida. Los que no triunfan se ven condenados por su aparente falta de capacidad para hacer progresos materiales. En esa situación existe una enorme presión para salir adelante por los medios que sea, legítimos e ilegítimos. Por consiguiente, la desviación es una consecuencia de las desigualdades económicas.<sup>74</sup>

Merton, identifica cinco posibles reacciones a la tensión existente entre los valores socialmente aceptados y los pocos medios que hay para conseguirlos. Los *Conformistas* que aceptan tanto esos valores aceptados como los medios convencionales de lograrlos, independientemente de que triunfen o no. Los *Innovadores* que son aquellos que aceptando los valores socialmente compartidos, utilizan medios ilegítimos o ilegales para ajustarse a ellos. Los *Ritualistas* que respetan las normas aceptadas socialmente aunque han perdido de vista los valores que las sustentan. Las reglas se siguen porque sí, sin un fin concreto en mente, de un modo compulsivo. Los *Retirados* que han abandonado el enfoque competitivo por completo, rechazando con ello tanto los valores dominantes como las formas de mantenerlos que se consideran legítimas. Y los *Rebeldes* que rechazan por igual los valores existentes y los medios, y hacen lo posible para sustituirlos por otros nuevos y reconstruir el sistema social.<sup>75</sup>

Por otra parte, aparece otro enfoque importante para comprender la delincuencia, denominado *Teoría del Etiquetaje*. Los teóricos que se adscriben a este enfoque, interpretan la desviación no como una serie de características del individuo o grupos, sino como un proceso de interacción entre desviados y no desviados. Desde esta perspectiva, para poder comprender la naturaleza de la desviación, hay que saber por que a algunos se les cuelga la etiqueta de desviados, dichas etiquetas son utilizadas para crear categorías de desviación que expresan la estructura de poder de la sociedad.<sup>76</sup>

Un modelo explicativo conocido internacionalmente es el desarrollado por Gary Becker. El autor sostiene que la conducta delictual estaría directamente relacionada con los incentivos o disuasivos que los sujetos advierten. Según esta teoría, el sujeto estima que los beneficios de la actividad delictual son más altos que las ganancias que reportan las actividades lícitas -aun considerando los costos o riesgos de las primeras- el sujeto optaría por involucrarse en hechos ilícitos. No obstante ello, según este modelo, cuando

<sup>73</sup> Sutherland, 1949; citado en Sociología. Anthony Giddens. Alianza Editorial. Año 1998.

<sup>74</sup> Merton, 1957; citado en Sociología. Anthony Giddens. Alianza Editorial. Año 1998.

<sup>75</sup> Ídem anterior

<sup>76</sup> Sociología. Anthony Giddens. Alianza Editorial. Año 1998.

las probabilidades de castigo y las penas aumentan y los beneficios de las actividades lícitas crecen, disminuiría la actividad delictual.<sup>77</sup>

Para expresar esta explicación, el autor, utiliza la siguiente fórmula:  $B - pC$  mayor  $W$ , donde  $B$  representa cualquier beneficio financiero, físico o de otra naturaleza de la conducta delictiva;  $C$  expresa los costos que el delito representa para el delincuente;  $p$  es la probabilidad de ser castigado efectivamente y  $W$  son los beneficios que el sujeto obtendría en actividades ilícitas.

Siguiendo la misma línea, en cuanto a una explicación racional de la motivación de los delincuentes, se ubica el Banco Mundial. Los autores sostienen que si los beneficios de cometer un delito se igualan o superan a los costos y riesgos de la acción ilícita, entonces los individuos asumen esta conducta.<sup>78</sup>

Los modelos anteriormente expuestos, sitúan la atención en las causas institucionales, es decir, se preocupan especialmente de convencer a los estados de la necesidad del buen funcionamiento de las instituciones como medio efectivo de evitar los hechos ilícitos.

Otro de los modelos clásicos de explicación a las conductas delictuales, es propuesto por Sutherland. En su tesis de la "asociación delictual", el autor asume un análisis sociológico - cultural, sosteniendo que la conducta delictual es aprendida en los grupos primarios de socialización, como lo son personas del entorno inmediato, que ya tienen inicio o especialización en esta conducta; por lo que en otras palabras, se trataría de una subcultura que enseña a sus nuevos integrantes una forma de sobrevivencia y de relación con los otros, que es específica de este grupo.<sup>79</sup>

En virtud de lo anterior, se reconoce que las condiciones de pobreza y marginalidad de algunos sectores, aparecen como especialmente adecuadas para el desarrollo de subculturas alternativas al sistema dominante, donde las condiciones de vida, la no-incorporación a trabajos estables y bien remunerados, la escasa escolaridad y la segregación territorial, entre otros factores, se constituyen en elementos enajenantes del sistema y por tanto, validadores de microclimas sociales ajenos a lo aceptado socialmente.

Con relación a las subculturas, se plantea la subcultura de la delincuencia, la cual existe en forma subterránea en la sociedad normal; junto con los valores manifiestos y oficiales de la sociedad, se encuentran una serie de valores subterráneos. Uno de estos, es por ejemplo, la búsqueda de la excitación, de nuevos estímulos. La sociedad tiende a establecer periodos institucionalizados en los que permite que esos valores subterráneos aparezcan en la superficie y que predominen.<sup>80</sup>

#### □ Tipología del Origen de las Conductas Delictuales a Nivel Nacional

Una primera categoría esta compuesta por la delincuencia que tiene su origen en la pobreza y extrema pobreza urbana, la que se genera a partir de una economía informal alternativa ilegal. Las condiciones sociales explicarían el grueso de los casos de delincuencia.<sup>81</sup>

Este tipo de delincuencia es el característico de los grandes centros urbanos del país. Detrás de esta actividad delictual es posible distinguir tres subtipos: el "ladrón profesional" con un alto índice de reincidencia, los "choros de esquina" o pandillas poblacionales, que roban para consumir drogas o superar ocasionalmente una situación

<sup>77</sup> Serie de Estudios: Influencia de factores de riesgo social en el origen de las conductas delictuales. Índice de vulnerabilidad social delictual comunal. División de Seguridad Ciudadana. Ministerio del Interior. Gobierno de Chile. Julio de 2002.

<sup>78</sup> Ídem anterior

<sup>79</sup> Ídem anterior

<sup>80</sup> Sykes, 1961, citado en "Camino a la cárcel. La crisis del sistema carcelario. La nueva delincuencia en Chile". José María Ávila. Ediciones SEI. Año 1991.

<sup>81</sup> Serie de Estudios: Influencia de factores de riesgo social en el origen de las conductas delictuales. Índice de vulnerabilidad social delictual comunal. División de Seguridad Ciudadana. Ministerio del Interior. Gobierno de Chile. Julio de 2002.

de necesidad, y finalmente, un subtipo constituido por los "ocasionales", descritos como trabajadores con empleos de bajos ingresos o no permanentes, quienes según la oportunidad o carencia, se involucran en algún hecho ilícito.<sup>82</sup>

Un segundo tipo de criminalidad lo constituye la *delincuencia masculina rural no mapuche*. Esta categoría se caracteriza por pertenecer a una cultura tradicional donde los delitos contra las personas, la familia y la moral. Predomina el homicidio, la violación, la violencia intra familiar o las lesiones en riñas donde esta en luego el "honor" de la cultura tradicional machista. En la mayoría de estos casos, no existe una motivación económica asociado, si no que el delito surge como una manera aprendida de relación con el mundo.<sup>83</sup>

En tercer lugar, se describe la problemática delictual asociada a una *subcultura masculina rural mapuche*, donde los delitos contra las personas, la familia y la moral. Las principales diferencias de este grupo respecto del no mapuche rural están en la motivación u origen de la conducta delictual, conductas que se asocian al proceso de pacificación de la Araucanía, vinculado con fuertes componentes de alcoholización, violencia y usurpación de tierras.<sup>84</sup>

También con origen en una problemática social específica se identifica la *delincuencia femenina rural*. En este caso, se trata de delitos contra las personas, la familia y la moral. Los más característicos son los homicidios a padres, cónyuges o convivientes, en el marco de relaciones de abuso y violencia de las cuales son víctimas durante años.<sup>85</sup>

#### □ Condiciones Sociales en el Origen de las Conductas Delictuales

En el transcurso del tiempo, la delincuencia en Chile ha cambiado, es difícil estimar si es un fin en si misma o un medio, como otros tantos, para alcanzar los fines que la cultura en su hiperdeterminabilidad social posiciona. El cambio en la modalidad de la delincuencia ha sido llamado "delincuencia post-moderna", ello por la correlación entre el movimiento cultural y los cambios experimentados en la modalidad delictual.<sup>86</sup>

El peso de las condiciones sociales en el origen de los delitos, para los entendidos en la temática, es solo de carácter relativa, puesto que, pareciera no existir asociación directa entre las condiciones sociales y el delito. No obstante lo anterior, la opción definitiva para que determinados sujetos se involucren en actos delictuales suele depender de una variada gama de factores: familia o amigos vinculados a la actividad, circunstancias extremas en un hecho fortuito, patologías psiquiátricas, valores que sustenta el individuo u otros elementos de la situación personal o situacional de contexto.

*"... Las condiciones del medio social y el panorama de expectativas ha variado en tal magnitud en los últimos años, que el delincuente ya no es producto de un hogar desintegrado o la consecuencia de una infancia desvalida, caracterizada por vagancia y mendicidad. En muchos casos, estudiando su trayectoria, se observa un sentido de pertenencia e integración a su medio familiar de características comparativamente normales, con progenitores que trabajan y que proveen adecuadamente las necesidades del grupo familiar... el crecimiento de la población urbana, la escasez de fuentes de trabajo, la influencia de los medios de comunicación de masas (que potencian en el sujeto un deseo de identificación hacia modelos que ellos valoran como socialmente significativos) y la carencia de expectativas laborales y educacionales para el joven, contribuye al crecimiento de su problemática social, con importantes repercusiones sociales..."*<sup>87</sup>

<sup>82</sup> Ídem anterior

<sup>83</sup> Ídem anterior

<sup>84</sup> Ídem anterior

<sup>85</sup> Ídem anterior

<sup>86</sup> "Camino a la cárcel. La crisis del sistema carcelario. La nueva delincuencia en Chile". José María Ávila. Ediciones SEI. Año 1991.

<sup>87</sup> Víctor Hugo Arévalo, 1989, citado en "Camino a la cárcel. La crisis del sistema carcelario. La nueva delincuencia en Chile". José María Ávila. Ediciones SEI. Año 1991.

La presencia de niveles más altos de delitos y de violencia, se estiman dadas por la figura de determinadas condiciones socio familiares culturales, que están estrechamente relacionadas entre sí, a saber<sup>88</sup>:

- ◇ Pobreza y desempleo derivados de la exclusión social, especialmente en el caso de los jóvenes.
- ◇ Familias disfuncionales donde los padres tienen actitudes indiferentes o contradictorias, o en las que existen situaciones de violencia o conflicto entre los padres.
- ◇ Una sociedad que acepta o promueve una cultura de la violencia.
- ◇ Discriminación y exclusión basadas en el género, la raza u otros motivos injustos.
- ◇ Degradación de los entornos urbanos y de los vínculos sociales.
- ◇ Vigilancia inadecuada de los bienes y lugares públicos.
- ◇ Disponibilidad de bienes fáciles de transportar y de vender.
- ◇ Presencia de factores facilitadores como armas de fuego, alcohol y drogas.

Se suma también a las condiciones antes mencionadas, otros factores sociales que parecen ser influyentes en la predisposición al delito, tales como<sup>89</sup>:

- ◇ El ausentismo, la mala conducta y el abandono escolar.
- ◇ La pertenencia a pandillas o bandas delictuales.
- ◇ El consumo excesivo de alcohol y otras drogas.
- ◇ La prevalencia de problemas de personalidad tales como la falta de autoestima, de autocontrol, egocentrismo, poca resistencia a la frustración, deseo de obtener gratificaciones materiales inmediatas.
- ◇ La persistencia de necesidades urgentes que pueden ser satisfechas rápida y fácilmente por medios ilegítimos.

Un trabajo de la CEPAL, propone una clasificación de estos factores en tres grandes conjuntos:

- ◇ Factores Relacionados con la Posición y la Situación Familiar y Social de las Personas: sexo, edad, educación, socialización, consumo de alcohol y drogas.
- ◇ Factores Sociales, Económicos y Culturales: desempleo, pobreza, hacinamiento, desigualdad social, violencia en los medios de comunicación, cultura de la violencia.
- ◇ Factores Contextuales e Institucionales: guerra, tráfico de drogas, corrupción, disponibilidad de armas de fuego, festividades.

#### □ Factores Recurrentes que Inciden en la Propensión al Delito

La etiología u origen de las conductas delictuales se ve facilitada o potenciada con la presencia de factores sociales de carencia o marginalidad. De esta manera, la pobreza y la extrema pobreza, la baja escolaridad o dificultades en el sistema educativo, el desempleo, el mayor consumo de drogas, el hacinamiento, la desigualdad, la violencia intra familiar, entre otros factores, tienden a acrecentar el porcentaje de individuos de una comunidad que se compromete en actividades ilícitas. Sin embargo, se ha de señalar que si bien toda actividad delincuencia se asocia a factores como alcoholismo y drogadicción, como también a la pobreza, entre otros; lo difuso está en poder establecer cual de dichas conductas o estados situacionales actúan como causas o efectos de ello.

#### ■ Pobreza

De acuerdo a resultados empíricos de investigaciones realizadas, pareciera ser que el ser pobre, extremadamente pobre y vivir en una población marginal, potencia estadísticamente la probabilidad de que simplemente una mayor proporción de jóvenes llegue a ser delincuente o pandilleros drogadictos, y que una mayor proporción de niñas llegue a ejercer la prostitución. La vagancia, el alcoholismo e incluso las enfermedades mentales y físicas, también, constituyen proporciones mayores que en otras clases sociales radicadas en áreas ecológicas correspondientes a barrios de clase media o alta.<sup>90</sup>

<sup>88</sup> Serie de Estudios: Influencia de factores de riesgo social en el origen de las conductas delictuales. Índice de vulnerabilidad social delictual comunal. División de Seguridad Ciudadana. Ministerio del Interior. Gobierno de Chile. Julio de 2002.

<sup>89</sup> Idem anterior

<sup>90</sup> Idem anterior

Resultados de encuestas aplicadas a grupos pobres, se visualiza en ellos, una percepción de su vivir en un ambiente más inseguro que las capas medias. No hay evidencia de una desintegración valórica radical pero las normas que regulan la vida cotidiana entre los pobres parecen ser poco eficientes para mantener el orden social, por lo que estos deben invertir esfuerzos para sobrellevar un medio ambiente hostil. Los resultados de las encuestas tienden a mostrar la presencia de rasgos culturales de tipo marginal, tanto entre los grupos pobres como en otros estratos de ingreso, por lo que se aprecia que muy pocos pobres se ubican claramente en la cultura de la integración.<sup>91</sup>

La asociación entre pobreza y delincuencia, no es mecánica. Constituye solo un elemento de una compleja mezcla de factores que, cuando confluyen, aumentan las probabilidades de que en una comunidad un mayor número de sujetos se vinculen a actividades ilícitas.

A modo de ejemplificar lo anteriormente expuesto, se cita Francisco Sabatini: "... esta comprobado que la segregación urbana en el uso del suelo por sectores de poder adquisitivo y estrato económico, tiene una incidencia notable en la falta de oportunidades de esparcimiento y recreación que van desde simples juegos de plazas, pasando por lugares comunitarios de reunión de los vecinos que potencian la valoración de los sueños colectivamente compartidos, incrementando, de paso el capital social. La ausencia de condiciones mínimas de sociabilidad en conjuntos habitacionales residenciales que a veces bordean el hacinamiento, demuestra que el valor afectivo por el entorno y la situación en ese marco es mínimo de parte de la población afectada. De hecho, comienza a generarse una suerte de círculo vicioso donde "el aislamiento y la segregación provoca una insatisfacción residencial por el mal entorno, decantando luego en una desesperanza aprendida – pues los esfuerzos por salir de la precaria condición no rinden frutos en el corto plazo – concluyendo lo anterior en actitudes y conductas anómicas – como el retiro de los niños desde las escuelas empleándolos para trabajar(...) la inacción juvenil es la integración de los jóvenes al mundo de la delincuencia y de la drogadicción. La segregación espacial empobrece a los más pobres y los empuja fuera del sistema social, haciendo que nuestras ciudades sean más inseguras...".<sup>92</sup>

## ▄ Desempleo

El carecer de un trabajo ocasiona en las personas consecuencias económicas, las cuales no son las únicas ni siempre las más urgentes. La pérdida del trabajo suele activar problemas de la identidad personal, en la relación de pareja, en la vida familiar, en el uso del tiempo libre, en la integración del individuo con la comunidad y en su salud física y psíquica.<sup>93</sup>

Si bien predomina en el ambiente delictual el estar sin empleo, tener trabajos ocasionales, ser mal remunerado, como también el estar en la calle parece constituir un denominador común en los sectores pobres social y económicamente, por lo que se constituye, además, como una condicionante de marginalidad,<sup>94</sup> se ha de estimar que esta condición de desempleo o empleos mal constituidos, generan en el individuo mayores y/o más intensos efectos a la ausencia de trabajo permanente, de acuerdo a la trascendencia que se le asigne a esta condición. Lo anterior se debe especialmente a que el trabajo constituye el principal instrumento para el logro material, de prestigio y de movilidad social, como también el instrumento primordial en la satisfacción de necesidades humanas.<sup>95</sup>

<sup>91</sup> Idem anterior

<sup>92</sup> Taller Abierto: Seguridad Ciudadana en Santiago. Instituto de Ciencia Política. Enero de 2000.

<sup>93</sup> El desempleo y sus efectos psicosociales. Eduardo Acuña y Olga Reyes. Instituto de relaciones del Trabajo. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad de Chile. Marzo, año 1982.

<sup>94</sup> Serie de Estudios: Influencia de factores de riesgo social en el origen de las conductas delictuales. Índice de vulnerabilidad social delictual comunal. División de Seguridad Ciudadana. Ministerio del Interior. Gobierno de Chile. Julio de 2002.

<sup>95</sup> El desempleo y sus efectos psicosociales. Eduardo Acuña y Olga Reyes. Instituto de relaciones del Trabajo. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad de Chile. Marzo, año 1982.

Ante el carácter del desempleo y las consecuencias psicosociales que tiene en el individuo, es importante destacar ciertas implicancias en ello<sup>96</sup>:

- ◊ La persona al participar en un trabajo, ve comprometida una parte significativa de su tiempo de su vida activa. El trabajo, dependiendo de la extensión de la jornada, concentra en algún grado la actividad diaria de la persona. Esto le evita tener que enfrentarse a la disyuntiva existencial de qué hacer, al menos con parte del tiempo que le presenta la vida.
- ◊ Desde un punto de vista social, la interacción de las personas que se gesta y estimula en torno a la actividad laboral, frecuentemente traspasa los límites formales y da lugar a redes de relaciones sociales informales. Esta naturaleza social que ofrece el trabajo suele constituir un importante atractivo para las personas que en él participan.
- ◊ En lo que respecta al significado de la identidad, la persona recibe en el trabajo ingredientes que le permiten encontrar su identidad, diferenciándose de personas, grupos y conglomerados sociales. A través de normas, el otorgamiento de incentivos y privilegios, la definición de estructuras jerárquicas, las personas encuentran fundamento y refuerzo a su identidad con la organización y/o la ocupación.
- ◊ Un segundo aspecto de la incidencia que tiene el trabajo en la identidad de las personas dice relación con su status social dentro de la sociedad y la comunidad inmediata. El sujeto, como consecuencia de la organización a la que pertenece, el cargo que ocupa y/o la ocupación que ejerce, se proyecta a sí mismo y a su familia una posición social determinada, la cual es evaluada, ponderada y reconocida por la comunidad según estándares institucionalizados.

Dada la instrumentalidad que cumple el trabajo en la vida de las personas, el quedar marginado de este puede constituir un problema que amenace el equilibrio económico, biológico, social, psicológico y familiar del individuo. El desempleo, en la medida que introduce diversas alteraciones en la vida de las personas y no se dispone de mecanismos efectivos e inmediatos para su control, se proyecta con característica de crisis. Según su severidad, la persona puede verse envuelta en un complejo y prolongado proceso de cambio orientado a su adaptación.<sup>97</sup>

#### ▣ Educación

En el ámbito educacional, el primer concepto genérico que aparece es el de capital social, el cual sigue teniendo validez si se acepta que los seres humanos no son productivos por sí mismos, al menos desde el momento que nacen y que se requiere de una serie de insumos en ellos para que se conviertan en un factor de producción capaz de generarse un salario u otros ingresos.

De acuerdo a estudios realizados por la UNESCO, los datos de escolaridad promedio según deciles o quintiles per capita demuestran la gran asociación entre nivel de ingreso familiar y oportunidad de avanzar en el sistema educativo. Esta diferencia parece agudizarse a medida del tiempo, en el sentido que los de mayores ingresos mejoran más su nivel promedio que los de menores ingresos.<sup>98</sup>

Entre las razones por las cuales los jóvenes dejan el sistema escolar, se encuentran por un lado, que los jóvenes de hogares pobres se ven en la necesidad de incorporarse tempranamente al mercado de trabajo. Esto aumenta la propensión a desertar del sistema educacional. La juventud pobre se inserta en el mercado de trabajo, en tareas ocasionales, de gran inestabilidad, registrando altas tasas de desocupación y subocupación. Por otro lado, en la mayoría de los países se observa un fuerte aumento de problemas tales como alcoholismo, drogadicción y delincuencia juvenil, producto de este factor.<sup>99</sup>

---

<sup>96</sup> Ídem anterior

<sup>97</sup> Ídem anterior

<sup>98</sup> Perspectiva educativa del desarrollo humano en América Latina. UNESCO. PNUD. Año 1996.

<sup>99</sup> Ídem anterior

En el ámbito nacional, el estudio de SENAME, que comparo a un grupo de jóvenes encarcelados con un grupo control, encontró significativas diferencias en los niveles de escolaridad de las familias de un grupo y el otro. Solo un 38% de los padres de jóvenes encarcelados ha cursado la enseñanza media, mientras que en el grupo de control compuesto por jóvenes que provienen del mismo entorno social, un 62% había alcanzado estudios de enseñanza media. En los hermanos de quienes se encuentran recluidos se observaba también mayores niveles de retraso escolar.<sup>100</sup>

La escolaridad, además de ser un antecedente fiable de los futuros niveles de ingresos de un sujeto, demuestra una correspondencia altísima con las conductas delictuales: un 3.81% de los condenados son analfabetos, un 0.59% solo lee y/o escribe, un 43.36% tiene enseñanza básica incompleta, el 17.39% tiene básica completa, sumando, el 65.15% no posee estudios formales, o solo los tiene hasta un nivel básico. El estudio de Doris Cooper entre los años 1992 y 1994, situaba en un 81% la cifra de los que no habían llegado a la educación media.<sup>101</sup>

## ▣ Drogas

La dependencia del consumo de drogas conforma una combinación de elementos que sitúan con facilidad a los sujetos en problemas de conflicto con la justicia. El consumo de estas sustancias desinhiben la conducta, provocan agresividad, dañan las relaciones familiares, el desarrollo escolar y profesional. El contacto con los traficantes se traduce en una convivencia cotidiana con un mundo ilícito, con códigos éticos alternativos, rodeado de conflictos violentos y situaciones desesperadas por la dependencia del consumo.

Estos planteamientos resultan coherentes con una realidad marginal descrita por Doris Cooper en el estudio antes mencionado, especialmente validas en zonas urbanas pobres. La categoría de los "choros de esquina" representa un submundo de juventud marginada, que ha dejado sus estudios por problemas económicos, desinterés, o dificultades de aprendizaje, que no logra insertarse en el mundo laboral, y cuyo mundo afectivo más próximo lo constituye el grupo del barrio. Sin embargo, se da la paradoja de que este grupo que lo acoge, donde él logra un rol y aceptación social, es el mismo que lo comienza a involucrar en conductas delictivas.<sup>102</sup>

La dependencia del alcohol y las drogas ilícitas de este grupo específico resulta ser a menudo la principal motivación para los robos, asaltos u otras formas ilícitas de obtención de recursos. La valentía o fuerza para cometer estos hechos se consigue con fuertes dosis de drogas que genera conductas en extremo violentas hacia las víctimas.

Según estudios del CONACE, este factor tendrá cada vez más influencia en los temas de *Seguridad Ciudadana*. A lo que se suma, que en otros diversos estudios se indica que la población percibe como una de las principales razones del incremento de la delincuencia, el consumo de drogas.; por lo que se infiere que la sensación de inseguridad se ve fuertemente afectada por la presencia de pandillas de consumidores y micro traficantes en los barrios.<sup>103</sup>

## ▣ Violencia Doméstica

Si bien, el fenómeno de la violencia doméstica no se corresponde con la problemática delictual en cuanto al sujeto o victimario de la acción, ya que las acciones de violencia física o psicológica al interior de la familia trascienden la acción delictual, puesto que se ubican en otra causalidad o motivación.<sup>104</sup> No obstante, los efectos o consecuencias infieren sobre ciertas conductas posteriores, es así como la mayor parte

<sup>100</sup> Serie de Estudios: Influencia de factores de riesgo social en el origen de las conductas delictuales. Índice de vulnerabilidad social delictual comunal. División de Seguridad Ciudadana. Ministerio del Interior. Gobierno de Chile. Julio de 2002.

<sup>101</sup> Ídem anterior

<sup>102</sup> Ídem anterior

<sup>103</sup> Ídem anterior

<sup>104</sup> Ídem anterior

de los jóvenes que incurrir en el delito de robo con violencia provienen de hogares en que existe un alto nivel de violencia intra familiar.

Lo anterior se debe a que en nuestra sociedad las primeras experiencias de violencia se dan al interior del hogar. Se aprende a que siempre va a existir una menor o mayor dosis de violencia en el espacio familiar. Pero también se aprende a valorar esa violencia, a considerar que esta es un medio eficiente para educar a los hijos. Por tanto, se aprende a utilizar la violencia como un medio de resolución de conflictos y de expresión de los propios sentimientos de malestar; volviéndose de este modo, silenciada y parte de la cotidianidad.<sup>105</sup>

La predisposición de la violencia en la base del individuo, como es la familia, implica que este aprenda que la violencia constituya un comportamiento adecuado frente a situaciones de tensión, cuando se siente frustrado o criticado, la agresión pasa a ser una conducta adaptativa.<sup>106</sup> Por tanto, los modelos violentos en la familia de origen, tienen un efecto en las personas, aunque distinto en hombres y en mujeres. Los varones se identifican con el agresor, incorporando en su conducta la violencia que alguna vez vivieron como víctimas. En el caso de la mujer, realizan un aprendizaje de la "indefensión", incrementando a lo largo de su vida las conductas de "aceptación" frente a la violencia.<sup>107</sup>

### **Estadísticas Delictuales relacionadas con Seguridad Ciudadana**

Las Estadísticas Delictivas como tales, corresponden e a la incidencia de comisión de los delitos reconocidos como de mayor connotación social, en cuanto a su lugar de comisión, tipo de delito efectuado, denuncia al respecto, periodo de tiempo en el cual ocurren, etc.; de la información establecida, se destaca un aspecto importante que se liga al tema de las estadísticas delictivas, y corresponde al Índice de Vulnerabilidad Social Delictual.

El Índice de Vulnerabilidad Social Delictual (IVSD) es la asociación existente entre los factores de riesgo social y una mayor proporción de sujetos vinculados a conductas ilícitas.

De acuerdo a estudios efectuados en la región, la ciudad de Valparaíso aparece en el lugar 8 con un 57,75 de IVSD, mientras que la ciudad de Viña del Mar aparece en el lugar 48 con un 32,97 de IVSD.<sup>108</sup> Ante este mismo hecho, y basándose en los estudios mencionados, Valparaíso aparece como una ciudad de alta vulnerabilidad y de perfil socioeconómico bajo, en tanto que la ciudad de Viña del Mar aparece con una baja vulnerabilidad y de perfil socioeconómico medio, medio alto y alto.<sup>109</sup>

Ahora bien. En lo que respecta a cifras puntuales para la comuna de Viña del Mar, se reconocen las siguientes<sup>110</sup>:

- ∅ Dentro del ranking de las 20 comunas con mayor tasa de denuncias por DMCS, la comuna de Viña del Mar se ubica en el lugar 14, con una tasa de 3627,3 denuncias.
- ∅ Dentro del ranking de las 20 comunas con mayor tasa de denuncias por cada DMCS, la comuna de Viña del Mar presenta:
  - ∅ Robo con Fuerza: Lugar 20, con una tasa de 1376, 4 denuncias.
  - ∅ Hurto: Lugar 16, con una tasa de 903, 0 denuncias.
  - ∅ Robo por Sorpresa: Lugar 10, con una tasa de 265, 6 denuncias.

<sup>105</sup> Perspectiva sico social y jurídica de la violencia familiar. Departamento de Psicología. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Chile. Año 1994.

<sup>106</sup> Gelles, citado en Perspectiva sico social y jurídica de la violencia familiar. Departamento de Psicología. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Chile. Año 1994.

<sup>107</sup> Perspectiva sico social y jurídica de la violencia familiar. Departamento de Psicología. Facultad de Ciencias Sociales. Universidad de Chile. Año 1994.

<sup>108</sup> Serie de Estudios: Influencia de factores de riesgo social en el origen de las conductas delictuales. Índice de vulnerabilidad social delictual comunal. División de Seguridad Ciudadana. Ministerio del Interior. Gobierno de Chile. Julio de 2002.

<sup>109</sup> Ídem anterior

<sup>110</sup> Informe Nacional. Delitos de Mayor Connotación Social y Violencia Intra familiar. Análisis anual 2004 y cuarto trimestre 2004. División de Seguridad Ciudadana. Ministerio del Interior. Gobierno de Chile. Enero, 2005.

⇨ Robo con Violencia: Lugar 13, con una tasa de 225,6 denuncias.

⇨ Según ranking de las 20 comunas de la Quinta Región con mayor tasa de denuncias por DMCS, la comuna de Viña del Mar se encuentra en el lugar 8, con una tasa de 3627,3 denuncias.

Cabe señalar a modo de salvedad que, la comuna de Viña del Mar, no figura en el ranking de mayor o menor tasa de denuncias por delitos como Lesiones, Robo con Intimidación, Homicidios y Violación. Por tanto, el número de hechos que se cometen que se pueden tipificar dentro de alguno de estos delitos, es de mínima incidencia en la comuna.

En lo que respecta a las estadísticas del primer trimestre del 2005, se observa en el país un aumento porcentual de 3,4% de los DMCS, respecto del primer trimestre del año 2004.<sup>111</sup>

Siguiendo el mismo trimestre, pero a nivel provincial, la comuna de Viña del Mar, entrega la mayor contribución al total de denuncias por DMCS con un 40,9% del total de los ilícitos, por lo que lidera el ranking por denuncias de DMCS en la provincia, seguida de Valparaíso con un 27,6%. A nivel nacional, Viña del Mar ocupa el segundo lugar con una tasa por cada 100 mil habitantes de 1.132,4 denuncias. En lo que respecta a la frecuencia de denuncias, la comuna también ocupa el segundo lugar con 3.254 denuncias efectuadas.<sup>112</sup>

En la provincia de Valparaíso, el delito de Robo con Fuerza ocupa el primer lugar en el ranking de denuncias por DMCS con un 41% equivalente a 3.272 denuncias efectuadas, siendo la comuna de Viña del Mar la que aporta la principal tasa; este delito es seguido del Hurto con un 25,6% equivalente a 2.038 ilícitos y Lesiones con un 17,7% que equivalen a 1.413 denuncias.<sup>113</sup>

Los cuadros que a continuación se exponen explicitan más claramente las estadísticas delictivas.

---

<sup>111</sup> Análisis frecuencias de denuncias por delitos de mayor connotación social. Primer trimestre 2005. Gobernación Provincial de Valparaíso. Gobierno de Chile.

<sup>112</sup> Ídem anterior

<sup>113</sup> Ídem anterior

**Denuncias por Delitos de Mayor Connotación Social en la Comuna de Viña del Mar<sup>114</sup>**

TIPO DE DELITO	NUMERO DE DENUNCIAS
Robo con Fuerza	1.175 denuncias
Hurto	1.001 denuncias
Lesiones	562 denuncias
Robo con Violencia	197 denuncias
Robo por Sorpresa	174 denuncias
Robo con Intimidación	134 denuncias
Violación	11 denuncias
Homicidios	0 denuncias

En la ocurrencia del delito de Robo con Fuerza, la comuna ocupa el tercer lugar a nivel nacional. Mientras que en las denuncias del mismo, se ubica nacionalmente en el lugar 10.

En la ocurrencia del delito de Hurto, la comuna ocupa el segundo lugar a nivel nacional. Mientras que en las denuncias del mismo, se ubica nacionalmente en el lugar 3.

En la ocurrencia del delito de Lesiones, la comuna ocupa el primer lugar a nivel nacional. Mientras que en las denuncias del mismo, se ubica nacionalmente en el lugar 18.

En la ocurrencia del delito de Robo con Violencia, la comuna ocupa el tercer lugar a nivel nacional. Mientras que en las denuncias del mismo, se ubica nacionalmente en el lugar 9.

En la ocurrencia del delito de Robo por Sorpresa, la comuna ocupa el cuarto lugar a nivel nacional. Mientras que en las denuncias del mismo, se ubica nacionalmente en el lugar 9.

En la ocurrencia del delito de Robo con Intimidación, la comuna ocupa el lugar 16 a nivel nacional.

<sup>114</sup> Análisis frecuencias de denuncias por delitos de mayor connotación social. Primer trimestre 2005. Gobernación Provincial de Valparaíso. Gobierno de Chile.

En la ocurrencia del delito de Violación, la comuna ocupa el noveno lugar a nivel nacional.  
**Frecuencia de Denuncias de Delitos de Mayor Connotación Social**<sup>115</sup>

DELITOS	DMCS	ROBO CON VIOLENCIA	ROBO CON INTIMIDACIÓN	ROBO POR SORPRESA	ROBO CON FUERZA	HURTO	LESIONES	HOMICIDIOS	VIOLACIÓN
<b>DIVISIÓN TERRITORIAL</b>									
Total País	399.507	17.882	28.719	18.457	151.892	93.512	86.495	272	2.278
Total Quinta Región	46.392	1.954	2.105	2.725	20.214	10.497	8.682	32	183
Total Provincia de Valparaíso	27.793	1.375	1.418	2.168	11.128	6.502	5.085	18	103
Total Comuna de Viña del Mar	10.420	648	549	763	3.954	2.594	1.874	3	35

<sup>115</sup> Informe Nacional. Delitos de Mayor Connotación Social y Violencia Intra familiar. Análisis anual 2004 y cuarto trimestre 2004. División de Seguridad Ciudadana. Ministerio del Interior. Gobierno de Chile. Enero, 2005.

**Porcentajes de Denuncias por Delitos de Mayor Connotación Social, a nivel Nacional<sup>116</sup>**

<b>DELITOS DE MAYOR CONNOTACIÓN SOCIAL</b>	<b>PORCENTAJES DE DENUNCIAS</b>
Robo con Fuerza	38,0 %
Hurto	23,4 %
Lesiones	21,8 %
Robo con Intimidación	7,2 %
Robo con Violencia	4,6 %
Robo por Sorpresa	4,5 %
Violación	0,6 %
Homicidios	0,1 %

**Porcentajes de Denuncias de Delitos de Mayor Connotación Social, Región de Valparaíso<sup>117</sup>**

<b>DELITOS DE MAYOR CONNOTACIÓN SOCIAL</b>	<b>PORCENTAJE DE DENUNCIAS</b>
Robo con Fuerza	43,6 %
Hurto	22,6 %
Lesiones	18,7 %
Robo por Sorpresa	5,9 %
Robo con Intimidación	4,5 %
Robo con Violencia	4,2 %
Violación	0,4 %
Homicidios	0,1 %

<sup>116</sup> Idem anterior

<sup>117</sup> Idem anterior

**Delitos Plan Viña del Mar<sup>118</sup>**

<b>CUADRANTE</b>	<b>PERIMETRO</b>	<b>CUADRICULA MÁS AFECTADA</b>	<b>CALLES QUE COMPRENDE</b>	<b>DELITO MÁS COMÚN</b>	<b>HORARIO</b>	<b>OTROS DELITOS</b>
Cuadrante N° 1	- Al Norte: Avda. Juan Montt - Al Oriente: Avda. Libertad - Al Sur: 12 Norte - Al Poniente: Avda. San Martín.	Cuadrícula N° 1	- Al Norte: 7 Norte - Al Oriente: Avda. Perú - Al Sur: 1 Norte - Al Poniente: Avda. Libertad	Hurto	Entre las 16 y las 20 Hrs.	- Robo con Fuerza - Robo con Violencia
Cuadrante N° 2	- Al Norte: 15 Norte - Al Oriente: Avda. Los Castaños - Al Sur: 1 Norte - Al Poniente: Avda. Libertad	Cuadrícula N° 3	- Al Norte: 15 Norte - Al Oriente: Avda. Libertad - Al Sur: 10 Norte - Al Poniente: Calle Quillota	Robo con Violencia	Entre las 20 y las 00 Hrs.	- Robo con Violencia - Hurto - Lesiones
Cuadrante N° 3	- Al Norte: 1 Norte - Al Oriente: Plaza Sucre, Plaza Vergara, Plaza Latorre, Puente Libertad - Al Sur: Álvarez, Avda. España - Al Poniente: Marina	Cuadrícula N° 1	- Al Norte: 1 Norte - Al Oriente: Calle Echevers - Al Sur: Calle Álvarez - Al Poniente: Plaza Sucre, Plaza Vergara	Hurto	Entre las 16 y las 20 Hrs.	- Robo con Fuerza - Robo con Violencia - Lesiones
Cuadrante N° 4	- Al Norte: Plaza Viña - Al Oriente: Estero Marga Marga - Al Sur: Puente Cancha - Al Poniente: calle Álvarez	Cuadrícula N° 1 (cuadrícula exclusiva del Cuadrante)	- Al Norte: Plaza Viña - Al Oriente: Estero Marga Marga - Al Sur: Puente Cancha - Al Poniente: calle Álvarez	Hurto	Entre las 12 y las 16 Hrs.	- Robo con Fuerza - Robo con Violencia

<sup>118</sup> Primera Comisaría Plan de Viña del Mar. Prefectura de Viña del Mar. Carabineros de Chile

Cuadrante Nº 5	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Extensión del cuadrante: Forestal, Puerto Aysén, Chorrillos Alto.</li> <li>- Al Norte: Cerro Miraflores</li> <li>- Al Oriente: Camino Troncal</li> <li>- Al Sur: 1 Norte, Estero Marga Marga</li> <li>- Al Poniente: Avda. Los Castaños</li> </ul>	Cuadrícula Nº 1  (cuadrícula exclusiva del Cuadrante)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Al Norte: Cerro Miraflores</li> <li>- Al Oriente: Camino Troncal</li> <li>- Al Sur: 1 Norte, Estero Marga Marga</li> <li>- Al Poniente: Avda. Los Castaños</li> </ul>	Robo con Fuerza	Entre las 20 y las 24 Hrs.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hurto</li> <li>- Robo con Violencia</li> <li>- Lesiones</li> </ul>
----------------	---	---	--	-----------------	----------------------------	---

**Delitos de mayor Connotación Social ocurridos entre Diciembre 2004 y Mayo 2005, sectorizadamente en la comuna de Viña del Mar<sup>119</sup>**

TIPO DE DELITO	LUGAR GEOGRAFICO	DENUNCIOS	DETENIDOS
Robo con Fuerza	Miraflores	312	22
	Gómez Carreño	290	15
	Nueva Aurora	98	9
	Recreo	153	4
	Forestal	110	6
	Reñaca	225	7

TIPO DE DELITO	LUGAR GEOGRAFICO	DENUNCIOS	DETENIDOS
Robo con Violencia	Miraflores	117	10
	Gómez Carreño	102	10
	Nueva Aurora	19	0
	Recreo	55	2
	Forestal	34	1
	Reñaca	37	4

TIPO DE DELITO	LUGAR GEOGRAFICO	DENUNCIOS	DETENIDOS
Homicidio	Miraflores	0	1
	Gómez Carreño	0	0
	Nueva Aurora	0	0
	Recreo	0	0
	Forestal	0	0
	Reñaca	0	2

<sup>119</sup> Quinta Comisaría de Miraflores. Prefectura de Viña del Mar. Carabineros de Chile

<b>TIPO DE DELITO</b>	<b>LUGAR GEOGRAFICO</b>	<b>DENUNCIOS</b>	<b>DETENIDOS</b>
Violación	Miraflores	6	0
	Gómez Carreño	2	0
	Nueva Aurora	0	0
	Recreo	0	0
	Forestal	3	0
	Reñaca	0	0

<b>TIPO DE DELITO</b>	<b>LUGAR GEOGRAFICO</b>	<b>DENUNCIOS</b>	<b>DETENIDOS</b>
Lesiones	Miraflores	180	21
	Gómez Carreño	117	15
	Nueva Aurora	47	3
	Recreo	36	4
	Forestal	53	7
	Reñaca	30	8

<b>TIPO DE DELITO</b>	<b>LUGAR GEOGRAFICO</b>	<b>DENUNCIOS</b>	<b>DETENIDOS</b>
Hurto	Miraflores	128	352
	Gómez Carreño	69	47
	Nueva Aurora	39	7
	Recreo	52	5
	Forestal	42	7
	Reñaca	113	40

LUGAR GEOGRAFICO	TOTAL DE DENUNCIOS	TOTAL DE DETENIDOS
Miraflores	743	406
Gómez Carreño	580	87
Nueva Aurora	203	19
Recreo	296	15
Forestal	282	21
Reñaca	405	61

## Percepción de Seguridad Ciudadana

Desde un punto de vista psicológico, es fácil inferir que las víctimas de distintos atentados como de situaciones de catástrofes son afectadas psicológicamente en forma individual y/o familiar, situación que degenera en cuadros de alteración que modifican gradualmente las formas de socialización de las personas, y que implican un alto grado de temor e inseguridad frente al medio social en que se encuentran insertos.

Desde una dimensión subjetiva, la percepción, es un fenómeno complejo. Quien dice percibir, dice desprender un significado, operar una integración entre los aferentes sensoriales presentes y las experiencias anteriormente vividas. La percepción, por ende, implica la existencia de un concepto, de una esquematización de la realidad que destaca ciertos detalles y descuida otros. No es la suma de una serie de sensaciones en forma estática. Todo lo contrario, se trata de un fenómeno que posee unidad y que descansa sobre interacciones dinámicas.<sup>120</sup>

En lo que respecta a la percepción del problema de la delincuencia, cabe señalar que no es otra cosa que la comprensión y la construcción que de la realidad o del entorno, hacen las personas en particular y la sociedad en su conjunto. Se construye, tomando como base, datos e informaciones de la realidad, valorados subjetivamente, según la experiencia personal. Es una construcción de la realidad que cada cual interpreta. La vivencia y necesidades de una persona, determinarán su percepción de seguridad.<sup>121</sup>

La Percepción como tal, es uno de los principales procesos que constituyen el área de la cognición social. Esencialmente, es un proceso activo, parcial y subjetivo a través del cual se pretende conocer y comprender a las personas. De acuerdo a determinados estudios acerca de las influencias sociales sobre la percepción de objetos no sociales, se identifican ciertos procesos presentes en la Percepción social, especialmente en lo que respecta a la percepción de emociones y sentimientos, a saber<sup>122</sup>:

- ϕ Atribuciones Causales, y
- ϕ Formación y manejo de las impresiones.

En la definición de este concepto, se puede observar la aplicación de dos momentos básicos en la percepción social, siendo estos:

- ϕ Remodificación o selección de datos, reduciendo su complejidad para almacenarlo y facilitando la recuperación en la memoria.
- ϕ Inferir respecto de la información obtenida, con la finalidad de predecir acontecimientos futuros evitando la incertidumbre

De lo anterior se entiende que la aplicación de estos momentos está dada porque uno de los principios básicos de las personas es la necesidad de reducir la complejidad del medio, ante lo cual se intenta predecir e inferir la conducta de las personas; de modo que, se considera elemental para la sobrevivencia, la asertiva percepción del medio social.<sup>123</sup>

Por tanto, el proceso perceptivo involucra tres aspectos que inciden en la formación de la impresión o percepción, siendo en este proceso, en donde las personas segmentan el mundo en categorías, organizando y elaborando significados, respecto de la información y estímulos que recibe. Los aspectos a los cuales se hace alusión son<sup>124</sup>:

- ϕ Reconocimiento de emociones, o diagnóstico de las emociones del otro.
- ϕ Impresión y elaboración de una imagen coherente, que se realiza según la información obtenida.
- ϕ Atribuciones causales que explicaran la conducta del otro.

<sup>120</sup> Estudio de opinión sobre percepción de Seguridad Ciudadana en Viña del Mar. Departamento de Seguridad Ciudadana. Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. Año 2003.

<sup>121</sup> Ídem anterior

<sup>122</sup> Psicología social y Trabajo Social. J. Francisco Morales, UNED y Miguel Olza, Universidad Pública de Navarra. Mc Graw – Hill Editorial. Año 1996.

<sup>123</sup> Ídem anterior

<sup>124</sup> Ídem anterior

La percepción como fenómeno, constituye un continuo procesamiento de estímulos. La forma básica es la organización o categorización de los estímulos. Estas categorías varían de una persona a otra, ya que en esencia la percepción es subjetiva. Respecto a este proceso subjetivo, para algunos teóricos existe una diferenciación de factores que influirían en la percepción, estando estos asociadas tanto al perceptor, como a la persona percibida y al contenido de la percepción.<sup>125</sup>

Salomón Asch es el pionero en la investigación acerca de la formación de impresiones en las personas, teórico que es influido por la Psicología de la Gestalt. La escuela de la Gestalt desarrolla una línea de la percepción que se basa en la totalidad de los objetos, es decir, considera que "el todo es más que la suma de sus partes"; por lo que los diversos elementos de información que se posee de una persona se organizan como un todo, generando una impresión dinámica, difícil de predecir a partir de los elementos tomados por separado. Los principios de la formación de impresiones que formuló Asch son<sup>126</sup>:

- ◇ Las personas se esfuerzan por formarse una impresión de otras personas, se tiende a completar la escasa información percibiendo a la persona como una unidad.
- ◇ Las mismas cualidades podrían producir impresiones diferentes, ya que las cualidades interactúan entre sí de forma dinámica y pueden producir una nueva cualidad.
- ◇ Las impresiones poseen una estructura, hay cualidades centrales, y otras periféricas.
- ◇ Cada rasgo posee la propiedad de una parte dentro de un todo. La introducción u omisión de un único rasgo alteraría la impresión global.
- ◇ Efecto de primacía: La primera información estructura la información posterior.

#### □ Modelos de Integración de la Información<sup>127</sup>

Modelos de Tendencia Relacional: Sostienen la idea de que los elementos informativos que poseemos acerca de una persona se combinan entre sí con la finalidad de producir una impresión global. Cada uno de los elementos dependerá del contexto o totalidad.

Modelos de Combinación Lineal: Los elementos informativos no cambian de significado, sino que se combinan de alguna forma para causar una impresión unificada. Las formas o modelos de combinación son los que siguen:

Modelo de Suma: La impresión de una persona se forma a partir de la suma de las características observadas.

Modelo de Promedio: La impresión final se forma a partir del promedio o media aritmética de las características observadas.

Modelo de Media Ponderada: La impresión inicial se convierte en un sesgo general que influye en las informaciones posteriores. La importancia de esta impresión inicial, irá disminuyendo a medida que se conozca más información. Los elementos informativos no cambian de valor, pero tienen un peso o importancia específica dependiendo del contexto.

Con relación a estudios de los factores asociados al perceptor, en un inicio se centraban en la exactitud de la percepción, en el identificar a aquellas personas que tuvieran más desarrollado esta capacidad perceptiva. Recientemente, el énfasis se ha puesto en las metas y objetivos del perceptor, de modo que, son estos elementos los que moldearían los procesos cognitivos; entre estos elementos se encuentran las expectativas del perceptor y el tipo de información que es buscada en el otro o en el medio. Por tanto, la información procesada se organiza en función de estos elementos, teniendo como base las creencias y valores de las personas. En otras palabras, la función interpretativa y el significado otorgado, se verá influido por las necesidades e intereses del perceptor.<sup>128</sup>

<sup>125</sup> Ídem anterior

<sup>126</sup> Ídem anterior

<sup>127</sup> Ídem anterior

<sup>128</sup> Ídem anterior

Jones y Thibaut en 1958, establecieron tres categorías de metas al percibir a una persona:

- ϕ Probar y confirmar los propios valores.
- ϕ Comprender al otro y las causas de su conducta.
- ϕ Determinar si la conducta se ajusta a una norma o la viola.

En función de ello, se infiere que en la percepción se tiende a buscar elementos invariantes, dado que la finalidad es la predicción de la conducta y el suponer situaciones respecto del medio social.

Junto con las motivaciones, existen otros factores específicos que influyen en la formación de impresiones, entre estos destacan<sup>129</sup>:

Familiaridad y Experiencia: Cuanto más conocemos a una persona, más complejas y más exactas son las impresiones. Las personas que están acostumbradas a tratar con determinado tipo de rasgos, suelen ser más exactos en la percepción de ese rasgo en los demás.

Valor del Estímulo: Esto puede provocar la "acentuación perceptiva" (cuando el valor de un estímulo es grande éste se percibe mayor de lo que es), y el "efecto halo" (si una persona es vista de forma positiva en alguno de sus rasgos, tenderá a verse de forma positiva en otros rasgos).

Significado Emotivo del Estímulo: Esto provoca la "defensa perceptiva" (alto umbral de reconocimiento para algunos estímulos amenazadores), y la "perspicacia perceptiva" (bajo umbral de reconocimiento de aquellos estímulos que pueden satisfacer una necesidad o proporcionar algún beneficio).

Con relación a las variables asociadas a la persona que es percibida, es importante señalar la situación que describen Schlenker y Weigold en 1992, en la que el otro, puede de forma consciente e inconsciente regular la información que entrega, lo que se denomina *manejo de la impresión*, con lo que supuestamente se pretende la aprobación social y/o beneficios materiales, y amplias motivaciones. Este manejo de la impresión, posee en su haber, determinadas estrategias básicas, a saber<sup>130</sup>:

- ϕ Congraciamiento
- ϕ Intimidación
- ϕ Autopromoción: esfuerzos para aumentar o mejorar nuestra propia imagen (mostrar habilidades, ocultar defectos, arreglo personal, mejora de la apariencia física etc.).
- ϕ Auto incapacidad.

### **Sentimiento de Inseguridad y Sentimiento de Temor**

El concepto subjetivo de la Inseguridad, vendría determinado por la sensación de incertidumbre, de riesgo o de miedo que tiene el ciudadano por el desarrollo social de los delitos ordinarios conocidos, ya sea que estos atenten contra la vida, contra la propiedad y contra la libertad sexual; sumado a aquellos comportamientos incívicos tales como ruidos, incumplimiento de horarios, etc., que no se constituyen como delitos propiamente tal.<sup>131</sup>

Evidentemente, el inverso de la seguridad, es la sensación de inseguridad, la cual está asociada a la comisión del delito<sup>132</sup>, aunque no necesariamente en relación directa. La sensación de inseguridad se define como un fenómeno asociado al temor, específicamente a este temor con la experiencia directa e indirecta con el delito, así como también con características sociodemográficas.<sup>133</sup>

<sup>129</sup> Ídem anterior

<sup>130</sup> Ídem anterior

<sup>131</sup> Estudio de opinión sobre percepción de Seguridad Ciudadana en Viña del Mar. Departamento de Seguridad Ciudadana. Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. Año 2003.

<sup>132</sup> Situación planteada según la Política Nacional de Seguridad Ciudadana, 2004. División de Seguridad Ciudadana. Ministerio del Interior. Gobierno de Chile. Octubre, 2004.

<sup>133</sup> Conceptualización de Seguridad Ciudadana. Serie de análisis N° 2. División de Seguridad Ciudadana. Ministerio del Interior. Gobierno de Chile. Junio 2002.

Tras diversos estudios en este sentido, algunos autores proponen que la inseguridad ciudadana es una característica definitoria e inevitable del proceso de crecimiento de las naciones, junto con el proceso de urbanización e industrialización que ha experimentado el país, señalando junto a ello, el debilitamiento de la cohesión social y la presencia de un creciente individualismo valórico, que ha alcanzado su punto máximo en un mundo regido fundamentalmente por la premisa de la acumulación incesante del esfuerzo individual.<sup>134</sup>

La inseguridad ciudadana, específicamente, ha llegado a ser percibida por la población como uno de los derechos más importantes de las personas; y los antecedentes de opinión entregados por diferentes encuestas permiten señalar que la Seguridad Ciudadana, expresada como la necesidad de que se haga frente al problema de la delincuencia, constituye, desde hace al menos 12 años, una de las tres prioridades de la gente y es una necesidad que no se percibe como suficientemente satisfecha.<sup>135</sup>

La inseguridad, el miedo con relación a la delincuencia, se percibe como un temor de carácter difuso o se percibe como una preocupación al fenómeno por ser un peligro social. Con relación al temor como tal, importante es señalar que existe una diferenciación entre temor y alto temor, los aspectos que provocan este último con mayor connotación, serían: el robo con violencia física fuera del hogar, las peleas de pandillas, el robo sin violencia fuera del hogar, las personas portando armas blancas, los daños a la propiedad por desordenes o vandalismos, el tráfico de drogas, el rayado de murallas y graffiti, el consumo de drogas ilegales, y las personas no autorizadas portando armas de fuego. Ahora bien, también la inseguridad, es el miedo a que se violente la intimidad del hogar, a que no se proteja el medio ambiente, a que no se respeten las libertades y derechos constitucionalmente reconocidas. En suma, la inseguridad, puede ser resultado de cualquier negación de las condiciones de normalidad de una estructura social que permita la convivencia ordenada.<sup>136</sup>

Por tanto, la inseguridad se presenta como un peligro ineludible para el bienestar colectivo; e incluso, en algunos casos, genera importantes cambios en la conducta de los ciudadanos, algunos de los cuales pueden paradójicamente, poner en peligro la seguridad de la población como es la adquisición de armas de fuego. De esta forma el miedo, puede ser más dañino que la presencia objetiva de una amenaza. Esta sobredimensión de las expectativas de la gente respecto de la posibilidad de ser víctima del delito, así como el temor asociado a ella, es parte de una conducta preparatoria de la población destinada a evitar posibles atentados a la integridad física o material. Algunas corrientes psicológicas señalan que, la ansiedad humana solo puede surgir y generar sus efectos en la conducta cuando las personas se proyectan en su imaginación y la fantasía acerca de eventuales eventos amenazantes.<sup>137</sup>

Esta estrategia de enfrentamiento hacia peligros eventuales surge en la gente a partir de la experiencia directa de ser víctima de delito, y por otro lado, a partir de la experiencia vicaria, es decir, por el conocimiento de que otras personas lo han sido; en este sentido los medios de comunicación tienen especial incidencia según el tratamiento que hagan del fenómeno de la victimización vicaria. Este efecto que tiene la experiencia de los demás sobre nuestras expectativas del futuro es una característica, si bien no exclusiva, típicamente humana y con una importante función adaptativa.<sup>138</sup>

Ahora bien. Pareciera ser que la inseguridad, también descansa, más allá de las tasas reales de delitos, sobre la imagen metafórica de un delincuente omnipotente y omnipresente, que condensa un temor generalizado y, por lo mismo, exagerado. El delincuente se convierte, al menos en parte, en un "chivo expiatorio" que nombra y esconde una realidad difícil de asir.<sup>139</sup>

<sup>134</sup> Idem anterior

<sup>135</sup> Idem anterior

<sup>136</sup> Desarrollo Humano en Chile. Las paradojas de la modernización. Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo. PNUD. Marzo, 1998.

<sup>137</sup> Conceptualización de Seguridad Ciudadana. Serie de análisis N° 2. División de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior. Gobierno de Chile. Junio 2002.

<sup>138</sup> Idem anterior

<sup>139</sup> Desarrollo Humano en Chile. Las paradojas de la modernización. Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo. PNUD. Marzo, 1998.

Respecto a la inseguridad ciudadana, la primera imagen que surge al hablar de inseguridad es el delito y los sentimientos que produce. Esto es explicable si se tiene en cuenta que la gente comunica sus experiencias con el lenguaje que le provee la sociedad. En Chile, los medios de comunicación de masas no solo han identificado inseguridad con delito y seguridad con policía, sino que han hecho de este tema uno de los espacios en que buscan su conexión con las emociones de la gente. Más allá de la presencia objetiva de la delincuencia, que resulta ser menor que el temor frente a ella, está es una explicación del hecho de que el miedo al delito sea el objeto espontáneo de las conversaciones sobre inseguridad. Por tanto, la inseguridad ciudadana remite a la posibilidad omnipresente del delito y del delincuente, y reclama una protección.<sup>140</sup>

La figura del delincuente ocupa una posición central en el relato del temor a la agresión. Su mención permite asignarle una causa real, conocida, ubicable al miedo, otorgándole a está veracidad y fundamento. El delincuente es evidencia comprobada y comprobable. Su imagen, asociada a la violencia física, otorga una explicación a la fuerte emocionalidad vinculada a la inseguridad. Al indicar la omnipresencia de los delincuentes y sus movimientos impredecibles se justifica también la actitud que acompaña a la inseguridad: la sospecha y la desconfianza de los otros.<sup>141</sup>

La ausencia de normas mínimas de convivencia es la característica de la sociabilidad actual. Allí surge la imagen de relaciones sociales en que el reconocimiento mutuo esta negado y el contacto prohibido. Por ende, el origen de la desconfianza es desplazado al centro mismo de nuestras relaciones sociales: la ausencia de gentileza, de reconocimiento y solidaridad. La imagen del otro es la de un agresor potencial que amenaza en cualquier momento y en cualquier lugar. El miedo a una violencia descontrolada se condensa en la imagen del delincuente drogado; él simboliza la pérdida de todo lazo social y de toda norma moral.<sup>142</sup>

La seguridad, esta presente en toda la población, como una necesidad fundamental del ser humano. La inseguridad, pues, afecta a la esencia misma de la dignidad humana y a la vida en sociedad, de suerte que, sin seguridad, no hay ejercicio posible o igualitario de los derechos de las personas.

### **La Víctima del Delito**

Según la Criminología Clínica, la **Víctima** es la persona que padece un sufrimiento físico, psicológico y social a consecuencia de la violencia, de una conducta agresiva antisocial.<sup>143</sup>

La víctima es la persona que padece la violencia a través del comportamiento del individuo – delincuente – que transgrede las leyes de su sociedad y cultura. Esta íntimamente vinculada al concepto consecuencias del delito, lo cual se refiere a los hechos o acontecimientos que resultan de la conducta antisocial, principalmente el daño, su extensión y el peligro causado individual y socialmente.<sup>144</sup>

Para las Naciones Unidas, víctimas son las personas que, individual o colectivamente hayan sufrido daños, inclusive lesiones físicas o mentales, sufrimiento emocional, pérdida financiera o menoscabo sustancial de sus derechos fundamentales como consecuencias de acciones u omisiones que violen la legislación penal vigente en los Estados Miembros, incluida la que proscribe el abuso de poder.<sup>145</sup>

---

<sup>140</sup> Ídem anterior

<sup>141</sup> Ídem anterior

<sup>142</sup> Ídem anterior

<sup>143</sup> Delito y personalidad. Hilda Machiori. Editorial Lerner. Año 1984.

<sup>144</sup> La víctima del delito. Hilda Machiori. Editora Córdoba. Año 1990.

<sup>145</sup> Documento de Naciones Unidas. Séptimo congreso de Naciones Unidas sobre prevención del delito y tratamiento del delincuente. Milán, Italia. Año 1985.

Se desprende de la condición de víctima, el concepto de **Victimización**. Toda victimización produce una disminución del sentimiento de seguridad individual y colectiva porque el delito afecta profundamente a la víctima, a su familia y a su comunidad social y cultural. Desde esta lógica, aparecen ciertas observaciones en las víctimas de delitos<sup>146</sup>:

- ∅ La víctima sufre a causa de la acción delictiva.
- ∅ El delito implica daño en su persona o en sus pertenencias.
- ∅ El delincuente provoca con su violencia, humillación social.
- ∅ La víctima experimenta temor por su vida y la de su familia.
- ∅ La víctima se siente vulnerable y esto provoca sentimientos de angustia, desconfianza, inseguridad individual y social.

Tras concurrido un hecho ilícito, la víctima padece el sufrimiento social (humillación social), a lo que se suma, el sufrimiento físico, emocional, económico, familiar; por ello, la conmoción que desencadena el delito, llega a tener consecuencias de tal gravedad que modifican y transforman la vida de la víctima.<sup>147</sup>

Con relación a las consecuencias del delito, se ha de considerar que el impacto y stress que significa la agresión. El stress delictivo puede conducir a conductas post-delictivas desencadenantes de nuevos comportamientos: temor a salir cotidianamente del hogar, imposibilidad de desempeñar sus labores, enfermedad física, trastornos psíquicos, problemas sociales, desintegración familiar, alcoholismo, conductas autodestructivas, encierro, intento de suicidio, suicidio, entre otras. Las consecuencias pueden aparecer inmediatamente al hecho delictivo como las lesiones, o ser de resonancia posterior como las psicológicas y/o sociales. Generalmente las consecuencias pueden ser<sup>148</sup>:

- ∅ Pérdida – daño, de objetos de su pertenencia.
- ∅ Lesiones físicas – psicológicas (de diversos grados).
- ∅ Muerte de la víctima.

Se señala que las consecuencias están vinculadas a la índole de la violencia sufrida, a las características de personalidad de la víctima, a la reacción de la familia y del medio social. Según ello, las consecuencias pueden ser:

Consecuencias Inmediatas - Traumáticas Delictivas: Comprenden stress, conmoción y desorganización de la personalidad de la víctima, incredulidad, paralización temporal y negación de lo sucedido, terror, aturdimiento, desorientación, sentimientos de soledad, depresión, vulnerabilidad, angustia, entre otros.<sup>149</sup>

Consecuencias Emocionales – Sociales: Secuelas que siguen al stress y conmoción, o sea, nuevos síntomas que representa la víctima, que pueden aparecer entre semanas a meses de lo sucedido. Implican graves cambios en el comportamiento y la personalidad de la víctima como sentimientos de tristeza, culpabilidad, sentimientos de pérdida de la identidad, desconfianza, sentimientos de pérdida de la dignidad, humillación, ira, rechazo familiar, rechazo al mundo social, pérdida de la autonomía, ideas obsesivas relacionadas con el hecho delictivo, pesadillas permanentes, llanto incontrolado, angustia, depresión, sentimientos de soledad y abandono, miedo a la repetición del hecho, miedo a la muerte, entre otros.<sup>150</sup>

Consecuencias Familiares – Sociales: Involucran de un modo determinante a todo el grupo familiar al cual pertenece la víctima. El daño y las secuelas están relacionados a la gravedad del delito, pero también fundamentalmente al rol y función de la víctima en el grupo familiar.<sup>151</sup>

<sup>146</sup> La víctima del delito. Hilda Machiori. Editora Córdoba. Año 1990.

<sup>147</sup> Idem anterior

<sup>148</sup> Idem anterior

<sup>149</sup> Naciones Unidas. Ob. Cit. Manuel López Rey y Arrojo. Las dimensiones de la criminalidad. Editorial Lerner. Año 1987.

<sup>150</sup> La víctima del delito. Hilda Machiori. Editora Córdoba. Año 1990.

<sup>151</sup> Idem anterior

Con relación a la tipología de la víctima, existen diversos autores que establecen sus diferenciaciones. Sin embargo, existe una tipología exclusivamente difundida, a saber<sup>152</sup>:

Victimas No Participantes (o fungibles): Todos los miembros de la colectividad son potenciales víctimas, pues la relación entre criminal y victimario es irrelevante. Las víctimas no desempeñan este papel en función de una concreta relación con el delincuente; el hecho delictivo no se desencadena en base a su intervención, consciente o inconsciente. Se distingue entre Víctimas Accidentales que parecen colocadas por el azar en el camino del delincuente; y las Víctimas Indiscriminadas que no tienen ningún vínculo con el infractor como es el caso de los atentados terroristas.

Victimas Participantes (o infungibles): Son aquellas que desempeñan un cierto papel en la génesis del delito. Son las víctimas que omiten las precauciones más elementales y facilitan con ello la realización del hecho criminal. Se distingue entre Víctimas Alternativas que son aquellas que deliberadamente se colocan en posición de serlo; y las Víctimas Voluntarias, en las que el delito es el resultado de una instigación de la propia víctima o de un pacto libremente asumido.

Victimas Familiares: Consideración de la relación previa entre víctima y autor del delito, estimándose por supuesto la relación del grupo familiar.

Victimas Colectivas: Tienen ver con los casos en que la victimización implica a un colectivo, considerándose además, por ejemplo, los delitos que lesionan o ponen en peligro bienes jurídicos cuyo titular no es la persona natural.

Victimas especialmente Vulnerables: La probabilidad de convertirse en víctima de un delito no está igualmente distribuida entre todos los miembros del colectivo social. Algunos sujetos, en función de circunstancias de muy diversa naturaleza, ofrecen una posición victimológica específica, ello influido por factores de vulnerabilidad, ya sean personales o sociales. Entre los primeros se encuentran: la edad, el estado físico o psíquico, la raza, el sexo y la homosexualidad, entre otros. Por su parte, los factores sociales vendrían a ser: la desahogada posición económica, el estilo de vida, la ubicación de la vivienda, el contacto frecuente con grupos marginales, etc.

Victimas Simbólicas: La victimización se produce con la específica finalidad de atacar a un determinado sistema de valores, un partido político, una ideología, una secta religiosa o una familia a la que la víctima pertenece y de la que constituye un elemento básicamente representativo.

Falsas Víctimas: Sujetos que por diversas razones (ánimo de lucro, venganza, senilidad, auto exculpación, o simplemente deseo de llamar la atención) denuncian un delito que nunca existió. Se distinguen en: Víctima Simuladora, la cual actúa conscientemente al realizar la falsa imputación y con el deseo de provocar un error judicial; y la Víctima Imaginaria que erróneamente cree, por razones psicopatológicas o inmadurez psíquica, haber sido objeto de una agresión criminal.

### **Participación Ciudadana en la Prevención del Delito**

Durante la década de los años 50 y 60, el énfasis en la prevención del delito estuvo en el tratamiento y rehabilitación del delincuente, y en las políticas sociales destinadas a enfrentar la pobreza, factor causante de la violencia y la criminalidad. En los años posteriores, dicho énfasis cambia sustancialmente hacia la protección de las comunidades afectadas por la delincuencia. Lo anterior radica en que el aumento del temor a la criminalidad, no podía ser enfrentado simplemente con penas más elevadas o programas sociales redistributivos, sino que debía ser encarado con medidas referidas a la convivencia cotidiana de los vecinos.<sup>153</sup>

<sup>152</sup> Victimología. Gerardo Landrove D. Tirant lo Blanch, Editorial. Año 1990.

<sup>153</sup> Artículo de lectura: "Objetivos de la participación ciudadana en la prevención delictual".

Durante esta época, además, aparece la influencia de teóricos de pensamiento conservador, que privilegiaban la necesidad que la propia comunidad alcanzará un consenso de las normas de convivencia y que controlara el desorden social, causante del aumento de la delincuencia.<sup>154</sup>

Se comienza a identificar como un factor contribuyente al aumento de la delincuencia y del temor frente a ella, a la incapacidad de los residentes de un barrio para hacer efectivos los valores que comparten y para mantener un control efectivo sobre sus conductas. La capacidad de control esta directamente relacionada con la fortaleza de las redes de conocimiento mutuo y amistad entre los residentes. Cuando estos forman estos lazos su capacidad de orientación y control se incrementa, por lo que se puede reconocer a los extraños y movilizarse para ejercer un cuidado mutuo sobre los hogares. Cuando tales lazos no existen, el resultado es el inverso y el control social informal sobre las conductas ilegítimas disminuye.<sup>155</sup>

La prevención comunitaria en la prevención del delito ha tomado un lugar central en las políticas públicas de seguridad en América Latina. Esta situación se hace presente principalmente por la fuerte tendencia de crecimiento de los delitos denunciados, la violencia utilizada en ellos, el temor ciudadano, y la aparente dificultad gubernamental para enfrentar dichas problemáticas. En este sentido, las políticas de participación buscan concitar apoyo ciudadano e incrementar la legitimidad de las instituciones encargadas del control y de la prevención de la criminalidad.<sup>156</sup>

Las comunidades han adquirido un mayor papel en las políticas dirigidas a disminuir la violencia y la criminalidad. Como consecuencia de ello, se presenta en el plano discursivo un cambio de paradigma de la seguridad pública hacia la seguridad democrática o Seguridad Ciudadana, lo que en práctica se ha traducido en la búsqueda de mayor participación comunitaria en las políticas de seguridad y de mejorar la relación con la policía.<sup>157</sup>

A modo de hipótesis, las políticas de participación ciudadana tienen tres objetivos específicos, a saber:

- ↳ Mejorar las muchas veces deteriorada relación entre la comunidad y la policía, con la esperanza de consolidar un lazo de trabajo común donde la comunidad participe en la prevención de la criminalidad y respalde el accionar policial.
- ↳ Fortalecer las redes sociales existentes bajo la presunción que esto permitirá el desarrollo y consolidación del capital social.
- ↳ Consolidar el proceso de descentralización, que otorga a los municipios un rol cada vez más activo en la formulación e implementación de dichas estrategias.<sup>158</sup>

En el centro de este cambio de paradigma, Crawford (1997) encuentra tres conceptos sobre los que las principales políticas han sido construidas: prevención, comunidad y asociación.

La *prevención* se define como las políticas, medidas y técnicas, fuera de los límites de justicia penal, dirigidas a la reducción de las diversas clases de daños producidos por actos definidos por el Estado, la cual se ha consolidado como una estrategia eficaz y eficiente en la disminución del delito. El reconocimiento de la importancia de la prevención ha ido de la mano con el desarrollo de interpretaciones de la criminalidad que ponen énfasis en los factores de riesgo. De esta manera, las medidas que buscan prevenir el incremento de dichos factores son consideradas centrales en la disminución no solo de los delitos sino también de la sensación de inseguridad ciudadana.<sup>159</sup>

El concepto de *comunidad* se ha convertido en uno de los más utilizados en política pública. Especialmente en el área de la prevención de delito el interés por la

---

<sup>154</sup> Ídem anterior

<sup>155</sup> Ídem anterior

<sup>156</sup> Seguridad Ciudadana. Experiencias y Desafíos. Artículo: "Participación comunitaria en la prevención del delito en América Latina". Lucía Dammert. Red 14. URB – AL Valparaíso. Año 2004.

<sup>157</sup> Ídem anterior

<sup>158</sup> Ídem anterior

<sup>159</sup> Ídem anterior

comunidad se puede explicar a partir de las diversas posturas que advierten la relación entre delito y comunidad. Así por ejemplo, la consolidación de la comunidad es vista como un proceso ligado a la disminución del delito y de las oportunidades para cometer estos, a la defensa frente a los extraños o a la formación de un espacio social homogéneo y por ende, seguro y estable.<sup>160</sup>

La *asociación* se presenta como una estrategia de acción necesaria para poder enfrentar el delito. Pone énfasis en la formación de asociaciones estables entre agencias estatales y funciones que esta asociación puede tener, así como sus consecuencias sobre el delito. Además, es también relevante la asociación entre la comunidad y los organismos públicos en la búsqueda de mejoras al problema delictual, de esta forma se involucra directamente a la comunidad en el diseño y desarrollo de las iniciativas preventivas.<sup>161</sup>

El notable cambio en la forma de cómo se aborda la prevención del delito en el mundo, muestra que en la actualidad el control del delito no es visto como una tarea única y exclusiva de las instituciones públicas destinadas a ello, sino más bien, se ha convertido en una tarea más difusa y fragmentada en manos de diversas instituciones públicas, ONGs y la comunidad en general. De esta manera, la responsabilidad del problema del crimen se ha trasladado de la esfera gubernamental a la pública.

La participación comunitaria en temas de seguridad está ligada a dos tipos de iniciativas. En primer lugar, la que nace por una iniciativa del gobierno y la institución policial, que buscan acercarse a la población como una estrategia para mejorar su imagen, así como para establecer ámbitos de cooperación en la prevención del delito. Y por otro lado, hay asociaciones comunitarias que nacen de la preocupación de los ciudadanos mismos que – faltos de respuestas de los organismos públicos- deben organizarse independientemente.

### **Prevención Social del Delito**

La prevención del delito ha sido definida como una tarea primordial en las Políticas Públicas de Seguridad Ciudadana. La prevención del delito y la criminalidad no presenta un concepto unívoco, por lo que es posible encontrar en torno a este término más de una interpretación teórica, puesto que estas construcciones se basan en modelos que responden a una forma particular de explicación social de la naturaleza humana.

La prevención como concepto se fundamenta en teorías criminológicas que plantean la necesidad de establecer mecanismos que busquen evitar la aparición y desarrollo de acciones delictuales. Su impacto, va desde la criminalidad objetiva hasta la sensación de temor; no obstante, dichos impactos no inciden en ambas direcciones, por lo que no necesariamente la prevención debe incidir en ambos aspectos. Por otra parte, dentro de las características de la prevención se haya el que deba ser de focalización espacial, poblacional y temática para lograr impactos efectivos; a su vez, se le reconoce el potencial de promover la solidaridad y el fortalecimiento de las prácticas democráticas y en consecuencia, la consolidación de la gobernabilidad (mantenimiento del sistema democrático, fortalecimiento de sus pilares, respeto por los derechos humanos y el Estado de Derecho).<sup>162</sup>

*Prevención de la criminalidad* ha sido definida como toda acción orientada a evitar que el delito ocurra, promoviendo y fortaleciendo la seguridad no sólo a través del sistema formal de justicia criminal, sino que también a través de la promoción e implementación de estrategias que involucran a los diferentes sistemas formales de prevención, como los colegios, instituciones religiosas y la ciudadanía en general.<sup>163</sup>

---

<sup>160</sup> Idem anterior

<sup>161</sup> Idem anterior

<sup>162</sup> Prevención Social del delito. La prevención del delito en Chile. Una visión desde la comunidad. Lucia Dammert, Alejandra Lunecke.

<sup>163</sup> Organización de las Naciones Unidas, año 2000, citado en Prevención Social del delito. La prevención del delito en Chile. Una visión desde la comunidad. Lucia Dammert, Alejandra Lunecke.

Por su parte, la conceptualización de prevención aparece unida al concepto de *factor de riesgo*, este último se define como, aquellas condiciones cuya presencia aumenta la probabilidad de que ciertos individuos cometan delitos. Los factores de riesgo se pueden agrupar en dos subgrupos<sup>164</sup>:

- ◇ Individuales: Desintegración y violencia familiar, desempleo, deserción escolar, frustración, adicciones, descomposición social, marginalidad, uso de drogas y tenencia de armas.
- ◇ Ambientales: Existencia de vigilancia policial o privada, control social informal, utilización de espacios públicos, iluminación y confianza en las instituciones de control y prevención de la criminalidad.

Las iniciativas de prevención tienen como enfoque más utilizado el de la salud pública, también denominado enfoque epidemiológico, el cual contempla la realización de cuatro etapas<sup>165</sup>:

- ◇ Definición del problema y recolección de la información confiable.
- ◇ Identificación de posibles factores de riesgo.
- ◇ Desarrollo y puesta a prueba de intervenciones.
- ◇ Análisis y evaluación de la efectividad de las acciones preventivas desarrolladas.

Los fundamentos de este enfoque se basan en la concepción de la violencia como un proceso, que se caracteriza por su multicausalidad y pluralidad, y que debe ser entendido y abordado integralmente, puesto que no es un hecho puntual, que termina con un hecho delictivo, sino que hay etapas anteriores y posteriores que deben ser consideradas en las propuestas de prevención para la percepción de seguridad, el control de la criminalidad y la rehabilitación de la víctima y del victimario. El enfoque como tal, considera tres niveles de intervención preventiva siendo estas: primarias, secundaria y terciaria. Estas medidas están orientadas hacia la población a la cual va dirigida la intervención.<sup>166</sup>

La intervención primaria involucra estrategias con la población en general, que actúan sobre contextos sociales y situacionales para evitar que ellos favorezcan la delincuencia. La intervención secundaria se focaliza en la identificación de potenciales victimizadores, buscando evitar la comisión del delito, esto implica la presencia de mecanismos que permitan corregir personas o situaciones problemáticas. Y la prevención terciaria, se relaciona con victimarios y depende del accionar del sistema de justicia criminal para limitar que estas personas reiteren su conducta.<sup>167</sup>

Además de la conceptualización desde la salud pública, existen diversas formas de conceptualizar la prevención del delito. En primer lugar, la prevención puede ser caracterizada de acuerdo a la perspectiva política; en segundo lugar, se observan las técnicas o medidas empleadas en las actividades preventivas; en tercer lugar las medidas preventivas pueden ser caracterizadas de acuerdo con el público objetivo al que se dirigen; la cuarta clasificación se centra en el objetivo mismo de la intervención; y la quinta caracterización alude a la unidad poblacional, foco o unidad geográfica a la que se dirigen las iniciativas de política.<sup>168</sup>

---

<sup>164</sup> Prevención Social del delito. La prevención del delito en Chile. Una visión desde la comunidad. Lucia Dammert, Alejandra Lunecke.

<sup>165</sup> Ídem anterior

<sup>166</sup> Ídem anterior

<sup>167</sup> Ídem anterior

<sup>168</sup> Ídem anterior

□ Tipologías Conceptuales sobre la Prevención

<i>Caracterización</i>	<i>Tipologías</i>
<b><i>Perspectiva Política de las Iniciativas</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◊ Conservadoras</li> <li>◊ Liberales</li> <li>◊ Radicales</li> </ul>
<b><i>Técnicas Empleadas</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◊ Punitiva</li> <li>◊ Correctiva</li> <li>◊ Mecánica</li> </ul>
<b><i>Único Objetivo</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◊ Victimario</li> <li>◊ Comunidad</li> <li>◊ Víctima</li> </ul>
<b><i>Objetivo de la Intervención</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◊ Situacional</li> <li>◊ Social y comunitaria</li> </ul>
<b><i>Comunidad a Ser Protegida</i></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◊ Individuo</li> <li>◊ Hogar</li> <li>◊ Barrio</li> </ul>

La prevención social tiene por objetivo evitar la realización del delito a través de la reducción de los factores de riesgo social que llevan al individuo a delinquir. La intervención que se basa en esta estrategia actúa sobre las causas o predisposiciones sociales y psicológicas que hacen que los individuos o grupos sociales cometan delitos.<sup>169</sup>

Por otra parte, la prevención situacional tiene por objetivo principal el reducir las oportunidades para la comisión de delitos, esta orientación abarca diversas iniciativas que incluye aquellas dirigidas a la población en general, la focalización en puntos críticos, la vigilancia formal e informal y la mejora del diseño urbano; además, contempla iniciativas desarrolladas para disuadir a eventuales delincuentes, que se relacionan con sistemas de seguridad e instalación de luminarias.<sup>170</sup>

La prevención comunitaria incluye iniciativas que combinan la prevención situacional y la prevención social. Este tipo de prevención contempla la figura de la organización de vecinos en esquemas de comités de vigilancia, apostando a la consolidación de sistemas de control social informal de la criminalidad, como son los clubes deportivos u otras organizaciones, estos puntos de cercanía aumentan los niveles de seguridad y sirven como medios de disuasión de la criminalidad.<sup>171</sup>

□ Medidas de Prevención del Delito de acuerdo a su Objeto y Definición Epidemiológica

	<i>Social</i>	<i>Comunitario</i>	<i>Situacional</i>
<b><i>Primaria</i></b>	Educación y socialización Conciencia pública Campaña de propaganda masiva. Vigilancia Vecinal	Policía comunitaria Organización de vecinos	Focalización en puntos críticos Vigilancia Reducción de oportunidades Diseño medioambiental Disuasión general

<sup>169</sup> Barkan, 1997. Citado en Prevención Social del delito. La prevención del delito en Chile. Una visión desde la comunidad. Lucia Dammert, Alejandra Lunecke.

<sup>170</sup> Prevención Social del delito. La prevención del delito en Chile. Una visión desde la comunidad. Lucia Dammert, Alejandra Lunecke.

<sup>171</sup> Ídem anterior

<b>Secundaria</b>	Trabajo con grupos en riesgo de delinquir: jóvenes, desempleados, regeneración comunitaria. Consolidación de la comunidad	Policía comunitaria. Organización de vecinos	Focalización en puntos críticos. Diseño de medidas en grupos de alto riesgo. Predicción de riesgo y valoración. Disuasión
<b>Terciaria</b>	Rehabilitación Respuesta frente al comportamiento criminal. Reparación de consecuencias	Policía comunitaria. Mediación comunitaria de conflictos	Disuasión Individual Incapacitación Valoración de peligrosidad y el riesgo.

Tal como ya se ha mencionado, en las últimas décadas del siglo XX se produce un cambio de paradigma en las políticas de seguridad, manifestado a través del llamado a la participación de la comunidad en el diseño e implementación de las políticas de seguridad. La importancia de lo comunitario en la reducción de la criminalidad tiene lugar en un contexto social que es caracterizado por la aparición y consolidación del individualismo negativo, un individualismo que se centra en la carencia de pertenencia a organizaciones y redes sociales.<sup>172</sup>

La comunidad puede ser entendida como una barrera para impedir el deterioro social, esta interpretación vincula la teoría ecológica del crimen desarrollada por la escuela de Chicago. Esta teoría entiende la criminalidad como un producto natural que tiene sus raíces en el cambio social, las etapas de desorganización social ocurren cuando se origina mucho cambio social en un tiempo corto y este cambio modifica el orden normativo de la sociedad; este momento de desorganización es concebido como un paso a la organización. De esta manera, la sociedad es entendida como una colectividad de individuos unidos por un grupo interrelacionado de reglas y normas, esta últimas acompañadas de valores que las justifican y proveen razones para obedecerlas. Esta perspectiva pone énfasis en el abordaje de los problemas pequeños en los barrios para disminuir la probabilidad de una escalada de la criminalidad, jugando la comunidad un rol central en la colaboración con la policía en la identificación de problemas de convivencia.<sup>173</sup>

Por tanto, la comunidad puede ser también entendida como un sistema de control informal, desde la cual esta perspectiva racionalista explica la ocurrencia de delitos a partir de la inexistencia de mecanismos de control o de vigilancia permanente. Ahora bien, otra forma de entender la comunidad es comprenderla como un lugar, como un territorio determinado donde habita un número específico de personas. El cambio que se evidencia en la teoría criminológica en los últimos años puede ser caracterizado por el paso del énfasis en el análisis del victimario hacia los crímenes, es decir, desde las personas hacia los hechos, los que ocurren en un espacio determinado, por lo que la variable espacial se ha convertido en un tema fundamental para el análisis e interpretación de la presencia de criminalidad.<sup>174</sup>

### **Crterios en Iniciativas de Prevención Comunitaria**<sup>175</sup>

**Asociación:** Considerada como una de las principales condiciones del éxito en las buenas prácticas de prevención del delito, si bien la participación ciudadana incide en la conversión de sujetos en agentes activos de su seguridad, la asociación permite el fortalecimiento de los vínculos sociales, la recuperación de la identidad de los grupos, mayor participación y en consecuencia, la potenciación del capital social.

<sup>172</sup> Idem anterior

<sup>173</sup> Prevención Social del delito. La prevención del delito en Chile. Una visión desde la comunidad. Lucia Dammert, Alejandra Lunecke.

<sup>174</sup> Idem anterior

<sup>175</sup> Prevención Social del delito. La prevención del delito en Chile. Una visión desde la comunidad. Lucia Dammert, Alejandra Lunecke.

Gestión: Capacidad gerencial de los encargados de los proyectos expresada en una adecuada ejecución, en los tiempos y formas pactados.

Sustentabilidad: Se comprende como la capacidad que ésta presenta para poder mantenerse a lo largo del tiempo, más allá del marco temporal que involucra el financiamiento entregado al proyecto.

Liderazgo y Empoderamiento: Se plantea desde la necesidad de formar recursos humanos locales, incluyendo a grupos poblacionales que son tradicionalmente ajenos o víctimas de las políticas tradicionales de control de la criminalidad; la promoción del surgimiento de liderazgos locales y el fortalecimiento de los mecanismos de trabajo conjunto entre instituciones diversas.

Inclusión Social: Se entiende como el involucramiento de grupos poblacionales que han estado tradicionalmente alejados de las iniciativas comunitarias.

Innovación: Se relaciona con la inclusión de componentes no contemplados tradicionalmente por las iniciativas de prevención social del delito; entre los componentes de innovación considerados se destaca: los factores de riesgo, la población beneficiaria y las metodologías de trabajo.

Impacto: Puede referirse a la disminución de factores de riesgo identificados en un grupo poblacional; como también a la posibilidad de que determinado proyecto genere dinámicas de coordinación más adecuadas entre instituciones gubernamentales y privadas, lo cual incide positivamente en la obtención de resultados esperados en un mediano y largo plazo. Puede, además, conceptualizarse como la disminución de la victimización y el temor, aspectos que son centrales en las estrategias preventivas.

### **Tácticas Alternativas de Prevención del Delito**<sup>176</sup>

Dentro de las fronteras conceptuales, es posible distinguir tres tácticas alternativas de prevención del delito: la táctica situacional y ambiental, la táctica social y táctica comunitaria.

**Táctica Situacional y Ambiental:** Surgió en los primeros años 80 en los países bajos y en distintos contextos del mundo anglosajón. Se ha definido a la prevención situacional y ambiental como medidas dirigidas a formas altamente específicas de delito, que involucran el management, diseño o manipulación del ambiente inmediato en que estos delitos suceden, en un modo tan sistemático y permanente como sea posible; de forma tal de reducir las oportunidades de estos delitos, tal como son percibidos por un amplio conjunto de potenciales ofensores.

Su objetivo central corresponde a la reducción de oportunidades para la realización de delitos; reducción que puede declinarse en tres direcciones: aumentar los esfuerzos involucrados en la realización de los delitos, aumentar los riesgos – reales o percibidos – de detección y detención del potencial delincuente, y reducir las recompensas de los delitos.

Algunos ejemplos de técnicas de intervención de esta táctica son: intervención orientada a los ofensores como el uso de circuitos cerrados de televisión en estacionamientos de autos, intervención orientada a la comunidad / vecindario y la intervención orientada a las víctimas.

**Táctica Social:** Como táctica de prevención del delito es difundida en horizontes culturales muy diferentes y en el marco de la crisis del Estado Social se reconstruye de diferentes maneras de acuerdo a las contingencias y a las circunstancias de cada contexto.

<sup>176</sup> Seguridad Ciudadana. Experiencias y Desafíos. Artículo: "Seguridad urbana y tácticas de prevención del delito". Lucia Dammert. Red 14. URB – AL Valparaíso. Año 2004.

El contexto anglosajón, tiene como objeto las causas y predisposiciones sociales y psicológicas que hacen a los individuos o los grupos sociales producir delitos. Sobre la base de la teoría de las subculturas criminales de Cohen, la prevención del delito debe apuntar a modificar la estructura de oportunidades, legítimas como ilegítimas asequibles para los grupos de individuos pertenecientes a los sectores más bajos de la estructura social, brindándoles vías para apoyar o reforzar la permanencia en el tipo de adaptación conformista.

En el contexto francés, esta táctica se constituyó en el eje central en el cambio paradigmático de las políticas del control del crimen desde los últimos años de la década de los 70, dando lugar a una estructura administrativa de alcance nacional.

El informe Bonnemaison planteaba el problema de la prevención del delito en torno a tres conceptos claves: solidaridad, integración y localidad. Por ende, el estado debía promover estrategias de integración por las cuales aquellos grupos de individuos en los márgenes de la solidaridad social debían ser reincorporados al juego de las interacciones sociales. La actividad preventiva no podía ser confiada a las agencias estatales que integraban el sistema de justicia penal, sino que se debía crear una nueva estructura administrativa. Esa nueva estructura administrativa debía instalarse en la dimensión local, para ser flexible y capaz de adaptarse a las circunstancias y contingencias de cada espacio urbano. En la dimensión local, todos los actores relevantes deberían cooperar e interactuar en el diseño y ejecución de las líneas de acción, tratando de generar soluciones "horizontales", incluyendo no solo agencias estatales sino también actores de la sociedad civil.

**Táctica Comunitaria:** Surgió en el contexto anglosajón a partir de la década del 70 y puede considerarse una forma de pensar la prevención del delito – que se imbrica con formas de actuar – que se encuentra entre la táctica situacional- ambiental y la táctica social. Es una prevención a través de la participación situacional, incluyéndose además, en la prevención social y comunitaria.

La prevención comunitaria del delito no solo enfoca a la comunidad / vecindario como un objeto de intervenciones, sino también, que al mismo tiempo, como un actor. En esta dirección, la participación social de aquellos que comparten un espacio o unos valores, es el canal básico de la intervención, que busca reconstruir el control social del territorio por parte de quien lo habita.

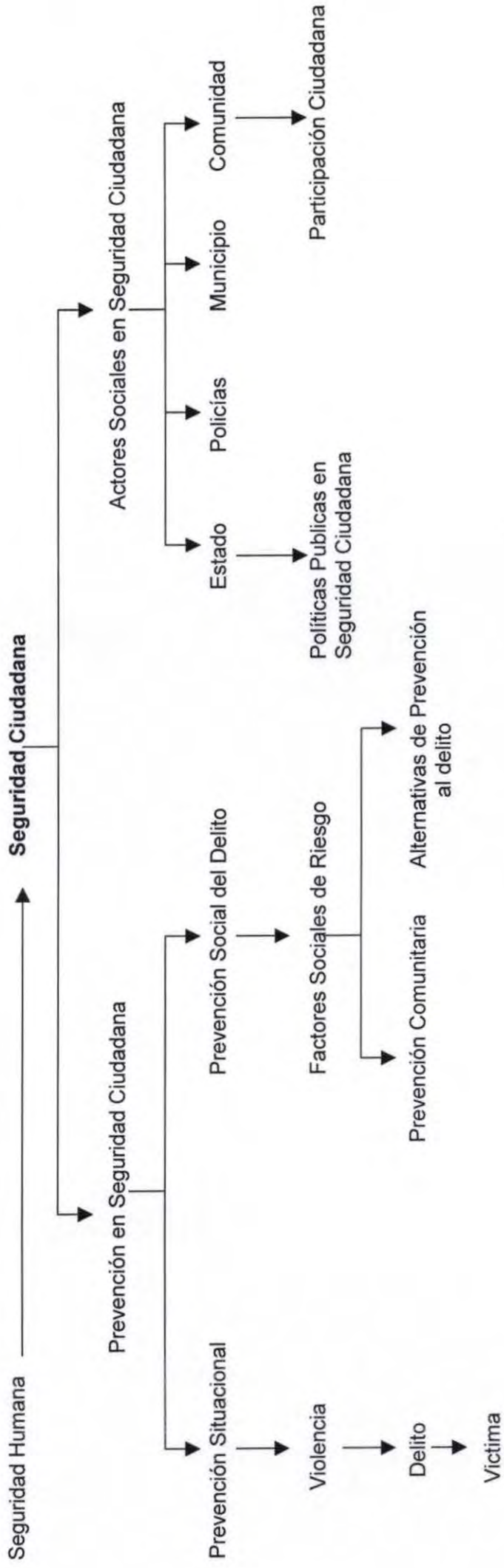
La táctica comunitaria de prevención del delito se asienta en la asunción de que el delito es el resultado del fracaso de la vida comunitaria, de los procesos de socialización y control social informal que ella implica. Al plantear el involucramiento de los residentes, esta fuente teórica impulsa el "empowerment" de los residentes de una zona urbana para el desarrollo de la actividad preventiva, en una suerte de "nuevo contrato social" por el cual las agencias estatales tradicionalmente encargadas de ello - la policía – relegan parte de sus facultades en los ciudadanos. Se trata de las ideas en torno a la "orientación a la resolución de problemas ". Se parte de la base de que las comunidades locales tienen particularidades irreductibles, por lo que solo ellas mismas pueden definir cuales son sus propias necesidades y problemas. El involucramiento de los residentes en la actividad preventiva permite habilitar un flujo de información desde la comunidad local a los actores encargados de brindar el servicio público, principalmente la institución policial. De esta forma la institución policial puede cambiar sus formas de pensar y actuar de acuerdo a las demandas de la comunidad. Se apunta a la producción de una relación de confianza y cooperación entre la institución policial y el vecindario, en el marco de la descentralización de la toma de decisiones y la prestación de los servicios, en las estructuras estatales.

Las técnicas de intervención son: la *Mediación Comunitaria*, que parte de la base de recuperar el control de los propios conflictos por parte de las comunidades. Se trata de que las partes tengan un papel preponderante en la resolución de sus disputas. La *"Community Policing"* que es todo aquello que mejora las relaciones y la confianza entre la institución policial y la comunidad local. El *"Neighbourhood Watch"*, la cual se trata de una forma de involucrar a los miembros de la comunidad local, impulsada y asistida por la institución policial como una forma de colaboración con la actividad policial. Los objetivos

de los NW apuntan, por un lado, a la reducción de los delitos "oportunistas", de los robos en casas y apartamentos y los robos de vehículos; y por otro, a la reducción al miedo al delito y un mejoramiento de los mecanismos de seguridad domestica. Un complemento de los NW son las "patrullas ciudadanas". El problema más importante de los NW es la cuestión de la legitimidad y la responsabilidad: sus facultades no están legalmente establecidas como las de la policía publica y a diferencia de ella, los SW y las patrullas ciudadanas no reciben entrenamiento ni son controlados de ninguna manera por su accionar. La *Tolerancia Cero* que constituye un modelo de policía que apunta al mantenimiento del orden, focalizando en las incivilidades como signos del desorden. Existen diversos factores en los que se han enmarcado como cambios organizacionales en la institución policial: descentralización, nuevas distribución de las responsabilidades, más personal policial, etc.

Se expone en breve, un mapa conceptual resumen de los elementos referenciales de importancia en la temática de Seguridad Ciudadana.





### **c. Discusión Bibliográfica**

Si bien la Seguridad Ciudadana es uno de los temas en boga en los últimos 10 años, ya que afecta a cualquier persona independientemente de su condición social, género o status, y que además, apunta por un lado a aspectos objetivos, dícese más bien del conocimiento público y social de las estadísticas delictivas, las cuales muestran el aumento de los delitos en las distintas ciudades, tanto de país como del mundo en general, y que también, afecta a la emocionalidad del ser humano, pues en su aspecto subjetivo, apunta a los sentimientos de inseguridad y de temor de los individuos en sociedad, y ante los cuales cualquier elemento que sirva de herramienta para menguar esta inseguridad generalizada de la sociedad se torna como de vital importancia en el mantenimiento de la convivencia social; aun no se cuenta en términos genéricos con una conceptualización clara del término en cuestión.

Son numerables los autores que tienden a establecer una definición de Seguridad Ciudadana; sin embargo, cada uno lo plantea desde su limitada visión, dejando en algunos casos elementos fuera de contexto, y en otros explayándose demasiado a la categoría del término; mas, ninguno lo establece con una finalidad precisa y universal. Lo más cercano a un término que no parezca ser Seguridad Humana, sino Seguridad Ciudadana; realícese este alcance puesto que tiende en algún momento a confundirse la definición entre uno y otro término por entregar algunos autores definiciones semejantes entre ellos; no obstante, la División de Seguridad Ciudadana del Gobierno de Chile, entrega una definición que no se rige exclusivamente por parámetros delictuales, sino que engloba una serie de condicionantes en sociedad que son parte e influyente de este aspecto singular de la criminalidad.

En el caso de los lineamientos de acción en materia de Seguridad Ciudadana, es observable en la discusión de los autores la necesidad imperante de incorporar a la comunidad en todas las medidas de peso en la resolución de los conflictos tanto intra comunitarios como en aquellos más generalizados de la violencia y la delincuencia. Lo anterior demuestra que la teoría ha evolucionado a fines más reales y próximos a la gente, en esta temática en cuestión. A diferencia a lo establecido en años anteriores en los cuales los autores planteaban el accionar de la Seguridad Ciudadana, meramente restringido al campo de la prevención situacional, en donde el trabajo de las policías era de relevancia en la represión y contención de los delitos, usando medios de fuerza y disuasión al respecto; en la actualidad, los autores contemporáneos guían su mirada hacia un accionar ligado a la prevención social del delito, en la cual el trabajo es principalmente desarrollado en complementariedad por los distintos actores sociales y la sociedad en su conjunto en la resolución de uno o más problemas que le conciernen a la vida y seguridad de todos.

Muestra de esta nueva perspectiva de la temática es el Programa Comuna Segura, Compromiso Cien; el cual promueve la seguridad de todos los ciudadanos como una responsabilidad compartida. Por ende, se evidencia en forma considerada en los nuevos modelos de los programas y políticas de Estado en esta materia apuntan hacia la participación de la sociedad civil. Si bien en un principio las políticas de tolerancia cero daban resultados relativamente provechosos, hoy en día las políticas preventivas, en las cuales se contempla no solo a la comunidad en su conjunto, sino que también a los reales condicionantes sociales que influyen en la actividad delictual, son aquellas que dan realce al trabajo en Seguridad Ciudadana.

Por tanto, en forma generalizada la temática de Seguridad Ciudadana en lo que respecta a su teoría y a su praxis, ha experimentado una constante evolución en su mirada paradigmática; pasando de este modo desde lo primordialmente represivo a lo esencialmente participativo, y por ende, con un enfoque más integral que involucra a una serie de aspectos sociales, culturales, institucionales, entre otros.

Importante es reconocer el avance que la temática tuvo en el país con la formulación de una Política Nacional de Seguridad Ciudadana, a través de la cual se declara en forma concreta hacia a donde apunta el Gobierno en esta materia, cuales son los objetivos que persigue y cual es la forma de intervenir que propone en esta problemática de la delincuencia e inseguridad ciudadana.

## VIII. Identificación de las Variables de Estudio

Las variables consideradas en el estudio son (ver anexo N° 3):

- **Percepción de Seguridad Ciudadana:** Comprensión y construcción que de la realidad o del entorno, hacen las personas en particular y la sociedad en su conjunto, según datos e informaciones de la realidad y, la experiencia personal de estas.
- **Percepción de Victimización:** Comprensión y construcción de la realidad o del entorno, como de sí mismos, hacen las personas, instituciones y organizaciones comunitarias, con relación a los hechos delictuales y a la condición de víctima de un ilícito.
- **Percepción de Vulnerabilidad Social:** Comprensión y construcción de la realidad o del entorno, que hacen las personas o el colectivo en general, en razón de los riesgos y amenazas presentes v/s los factores protectores identificables.
- **Participación en Seguridad Ciudadana:** Actitudes de auto cuidado como de organización comunitaria, y respuestas, ya sean individuales, comunitarias e institucionales, en la resolución de uno o más problemas, necesidades o centros de interés que concierne a la vida de todos.

1

*IX. Operacionalización de Variables*

VARIABLE	DIMENSION	SUBDIMENSION	INDICADORES	SUBINDICADORES	CODIGOS	VALORES
Percepción de Seguridad Ciudadana: Comprensión y construcción que de la realidad o del entorno, hacen las personas en particular y la sociedad en su conjunto, según datos e informaciones de la realidad y, la experiencia personal de estas.	Comprensión global de Seguridad Ciudadana		Identificación de la Seguridad Ciudadana como problemática actual	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Alza en el valor de los combustibles y de los pasajes de la locomoción colectiva</li> <li>- Problemas de acceso a la salud, la educación y la vivienda</li> <li>- Inseguridad Ciudadana</li> <li>- Desempleo e ingresos bajos</li> <li>- Consumo de alcohol / drogas, y violencia familiar</li> </ul>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de Seguridad Ciudadana como problemática actual: Código 3</li> <li>- Identificación de otras problemáticas actuales: Códigos 1 – 2 – 4 – 5</li> </ul>
			Definición popular del concepto de Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Protección a la vida y a la seguridad de las personas y de la propiedad</li> <li>- Ejercicio de las libertades, derechos y deberes de los ciudadanos.</li> <li>- Sentimiento de seguridad en el entorno y hacia los otros</li> <li>- Ley y orden ante hechos delictuales y/o violentos</li> </ul>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocimiento de la Seguridad Ciudadana desde el criterio de Calidad de Vida: Código 1</li> <li>- Reconocimiento de la Seguridad Ciudadana desde el criterio de Ciudadanía: Código 2</li> <li>- Reconocimiento de la Seguridad Ciudadana desde el criterio de Inseguridad: Código 3</li> <li>- Reconocimiento de la Seguridad Ciudadana desde el criterio de Control de la delincuencia: Código 4</li> </ul>



		Identificación de instituciones vinculadas a Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Municipalidad de Policia</li> <li>- Investigaciones de Carabineros de Chile</li> <li>- Fiscalía</li> <li>- Organizaciones Comunitarias</li> </ul>	<p><b>1</b></p> <p><b>2</b></p> <p><b>3</b></p> <p><b>4</b></p> <p><b>5</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de 5 instituciones: Alta Identificación.</li> <li>- Identificación de 3 instituciones: Media Identificación.</li> <li>- Identificación de 1 institución: Baja Identificación.</li> </ul>
		Identificación de programas de Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Cuadrante Comuna Segura, Compromiso Cien Programa de Prevención de Drogas</li> <li>- Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana</li> <li>- Ninguno</li> </ul>	<p><b>1</b></p> <p><b>2</b></p> <p><b>3</b></p> <p><b>4</b></p> <p><b>5</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de 4 programas: Alta Identificación.</li> <li>- Identificación de 2 programas: Media Identificación.</li> <li>- Identificación de 1 programa: Baja Identificación.</li> </ul>
	Conocimiento de los planes de acción en Seguridad Ciudadana	Conocimiento de la Política Nacional de Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sí</li> <li>- No</li> </ul>	<p><b>1</b></p> <p><b>2</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimiento de la Política Nacional de Seguridad Ciudadana: Código 1</li> <li>- No-conocimiento de la Política Nacional de Seguridad Ciudadana: Código 2</li> </ul>

			Identificación de soluciones a la problemática delictual	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trabajo con la comunidad en la detección y prevención del delito</li> <li>- Más policías y control en las calles</li> <li>- Recuperación y mejor utilización de espacios públicos</li> <li>- Sanciones más duras y de carácter rehabilitador para el delincuente</li> </ul>	<p><b>1</b></p> <p><b>2</b></p> <p><b>3</b></p> <p><b>4</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de ejes de control y represión: Códigos <b>2 - 4</b></li> <li>- Identificación de ejes promocionales y preventivos: Códigos <b>1 - 3</b></li> <li>- Identificación de ejes rehabilitadores: Código <b>4</b></li> </ul>
--	--	--	--	--	---	--

Percepción de Inseguridad	Identificación de la percepción de su propia seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejor que antes</li> <li>- Igual que antes</li> <li>- Peor que antes</li> </ul>	<p><b>1</b></p> <p><b>2</b></p> <p><b>3</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Mejor que antes: Código <b>1</b></li> <li>- Igual que antes: Código <b>2</b></li> <li>- Peor que antes: Código <b>3</b></li> </ul>
	Identificación de expresiones personales de inseguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Desconfianza hacia grupos diferentes</li> <li>- Intentos de ocultar los objetos de valor que porta</li> <li>- Rehúsar a andar por calles solas, oscuras o por sitios desconocidos</li> <li>- Mayor protección a la vivienda y a otras pertenencias</li> </ul>	<p><b>1</b></p> <p><b>2</b></p> <p><b>3</b></p> <p><b>4</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de expresiones hacia los otros: Código <b>1</b></li> <li>- Identificación de expresiones hacia la pérdida material: Código <b>2 - 4</b></li> <li>- Identificación de expresiones hacia zonas geográficas específicas: Código <b>3</b></li> </ul>

			Identificación de causas de inseguridad o el temor	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Temor a que se atente contra la integridad física, psíquica personal y/o familiar</li> <li>- Temor a que se atente contra la propiedad</li> <li>- Temor al no-acceso a la salud, a la educación y al trabajo</li> <li>- Temor a la falta de vigilancia policial</li> <li>- Temor a la falta de alumbrado</li> </ul>	<p><b>1</b></p> <p><b>2</b></p> <p><b>3</b></p> <p><b>4</b></p> <p><b>5</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de temor social: Códigos <b>1 - 2 - 3 - 4</b></li> <li>- Identificación de temor a la delincuencia: Códigos <b>1 - 2 - 4</b></li> <li>- Identificación de temor por equipamiento comunitario: Código <b>5</b></li> </ul>
--	--	--	--	--	---	--

	Percepción del hecho delictual		Identificación de causas de los delitos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Deserción escolar</li> <li>- Consumo de drogas y alcohol</li> <li>- Cesantía e ingresos mínimos</li> <li>- Puerta rotatoria del sistema judicial</li> <li>- Falta de control policial</li> <li>- Falta de control familiar</li> <li>- Desorganización comunitaria</li> </ul>	<p><b>1</b></p> <p><b>2</b></p> <p><b>3</b></p> <p><b>4</b></p> <p><b>5</b></p> <p><b>6</b></p> <p><b>7</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de causas socioeconómicas y culturales: Códigos <b>1 - 2 - 3 - 7</b></li> <li>- Identificación de causas familiares: Código <b>6</b></li> <li>- Identificación de causas institucionales: Códigos <b>4 - 5</b></li> </ul>
--	--------------------------------	--	---	---	---	---



<p><b>Percepción de victimización:</b>  Comprende y construcción de la realidad o del entorno, como de sí mismos, hacen las personas, instituciones y organizaciones comunitarias, con relación a los hechos delictuales y a la condición de víctima de un ilícito.</p>	Condición de víctima de delito			Víctima de hechos delictivos	- Sí - No	1 2	- Víctima de hecho delictivo: Código 1 - No víctima de hecho delictivo: Código 2
				Identificación de periodo del delito	- Últimos 3 meses - Últimos 6 meses - Hace 1 año - Hace más de 1 año	1 2 3 4	- Últimos 3 meses: Código 1 - Últimos 6 meses: Código 2 - Hace 1 año: Código 3 - Hace más de 1 año: Código 4
				Identificación del delito sufrido	- Robo con violencia - Robo con intimidación - Robo por sorpresa - Robo con fuerza - Hurto - Lesiones - Homicidios - Violación	1 2 3 4 5 6 7 8	- Delitos que implican muerte y agresión sexual: Códigos 7 - 8 - Delitos que implican agresión física: Códigos 1 - 6 - Delitos sin agresión física: Códigos 2 - 3 - 4 - 5
				Identificación del daño o consecuencia producida por el delito	- Daño psicológico - Daño físico - Daño material y/o daño monetario - Sensación de inseguridad - Daño familiar	1 2 3 4 5	- Daño físico y psicológico: Códigos 1 - 2 - Daño familiar y sensación de inseguridad: Códigos 4 - 5 - Daño material y monetario: Código 3

<p><b>Percepción de Vulnerabilidad Social:</b> Comprensión y construcción de la realidad o del entorno, que hacen las personas o el colectivo en general, en razón de los riesgos y amenazas presentes v/s los factores protectores identificables.</p>	<p>Factores de riesgo</p>		<p>Identificación de factores de riesgo socioeconómicos, culturales y familiares</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Pobreza e ingresos mínimos</li> <li>- Trabajo y empleos reducidos</li> <li>- Falta de salud, de educación y de seguridad social</li> <li>- Escasa recreación y esparcimiento</li> <li>- Bajo acceso a la información local y nacional</li> <li>- Clima de violencia en las calles</li> <li>- Baja organización comunitaria</li> <li>- Violencia domestica</li> <li>- Deserción escolar y/o trabajo infantil</li> <li>- Grupos callejeros</li> </ul>	<p>1 2 3 4 5 6 7 8 9 10</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de 8 factores de riesgo: Alta Identificación.</li> <li>- Identificación de 5 factores de riesgo: Media Identificación.</li> <li>- Identificación de 3 factores de riesgo: Baja Identificación.</li> </ul>
			<p>Identificación de la actividad delictiva en el sector</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Robos y asaltos en la vía pública</li> <li>- Homicidios</li> <li>- Focos de alcohol y drogas</li> <li>- Violaciones y abusos sexuales</li> <li>- Rayado de murallas</li> <li>- Incumplimiento de normas sobre ruidos y horarios</li> <li>- Prostitución</li> <li>- Violencia intrafamiliar</li> </ul>	<p>1 2 3 4 5 6 7 8</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificación de 6 actividades delictivas: Alta Identificación.</li> <li>- Identificación de 3 actividades delictivas: Media Identificación.</li> <li>- Identificación de 1 actividad delictiva: Baja Identificación.</li> </ul>

<p><b>Participación en Seguridad Ciudadana:</b>          Actitudes de auto cuidado como de organización comunitaria, y respuestas, ya sean individuales, comunitarias e institucionales, en la resolución de uno o más problemas, necesidades o centros de interés que concierne a la vida de todos.</p>	<p>Responsabilidad en Seguridad Ciudadana</p>		<p>Conocimiento de los derechos y deberes ciudadanos</p>	<p>- Sí          - Algunos          - No</p>	<p><b>1</b> <b>2</b> <b>3</b></p>	<p>- Sí conocimiento: Código <b>1</b>          - Conocimiento de Algunos: Código <b>2</b>          - No-conocimiento: Código <b>3</b></p>
			<p>Identificación de tipos de derechos y deberes ciudadanos</p>	<p>- Identificación de Derechos relacionados con la vida y la integridad física y/o psíquica          - Identificación de los deberes relacionados con la Patria y con la Sociedad          - Identificación de Derechos relacionados con el respeto y la protección ante la ley y de si mismos, de la familia y del hogar          - Identificación de Derechos relacionados con las libertades personales, sociales y de agrupación          - Identificación de Derechos relacionados con el acceso a servicios sociales</p>	<p><b>1</b>  <b>2</b>  <b>3</b>  <b>4</b>  <b>5</b></p>	<p>- Identificación de Derechos relacionados con la vida y la integridad física y/o psíquica: Código <b>1</b>          - Identificación de los deberes relacionados con la Patria y con la Sociedad: Código <b>2</b>          - Identificación de Derechos relacionados con el respeto y la protección ante la ley y de si mismos, de la familia y del hogar: Código <b>3</b>          - Identificación de Derechos relacionados con las libertades personales, sociales y de agrupación: Código <b>4</b>          - Identificación de Derechos relacionados con el acceso a servicios sociales: Código <b>5</b></p>



				<p>Identificación de conductas de auto cuidado</p>	<p>1 - Hablar por celular en la calle          2 - Cargar sumas de dinero sin mayor precaución          3 - Dejar abiertas puertas y ventanas al salir de la casa o del auto          4 - No conectar las alarmas de sus propiedades          5 - Portar objetos de valor a la vista          6 - Salir o regresar solo(a) a altas horas de la noche          7 - Ninguna de las anteriores</p>	<p>1 - Identificación de conductas de auto cuidado respecto de la propia persona: Código 6          2 - Identificación de conductas de auto cuidado respecto de los bienes personales: Códigos 1 - 2 - 3 - 4 - 5</p>
				<p>Identificación de organizaciones comunitarias en el sector</p>	<p>1 - Sí          2 - No - No sabe</p>	<p>1 - Sí existe identificación: Código 1          2 - No existe identificación - No sabe de la existencia: Código 2</p>
				<p>Participación activa en ellas</p>	<p>1 - Sí          2 - No</p>	<p>1 - Sí existe participación: Código 1          2 - No existe participación: Código 2</p>
				<p>Conocimiento de los habitantes de su sector</p>	<p>1 - Sí          2 - Pocos          3 - No</p>	<p>1 - Sí hay conocimiento: Código 1          2 - Pocos en conocimiento: Código 2          3 - No hay conocimiento: Código 3</p>
				<p>Redes y Vínculos</p>		

# Metodología de la Investigación

## I. Definición de la Investigación

La presente investigación, en función de sus objetivos, se define en términos generales como una investigación social de carácter descriptiva, puesto que su intención es representar detalladamente la realidad estudiada.

Con relación a lo anterior, cabe señalar que en cualquier investigación la descripción constituye un paso previo, es decir, antes de indagar en la explicación de una realidad hay que proceder a su descripción<sup>1</sup>. Con este paso, la investigación procede a la explicación, es decir, a la relación de distintos fenómenos sociales vinculados a la Seguridad Ciudadana.

De acuerdo a la problemática señalada y a los objetivos que la abordan, las estrategias de investigación definidas se ajustan a la naturaleza y orientación de estos objetivos, los que se traducen en dos tipos de acercamientos a la temática, sumado además a que, la investigación de carácter descriptiva permite utilizar una combinación de técnicas de recolección de datos, ya sean estas de tipo cuantitativas o cualitativas, las cuales si bien se orientan a fines distintos, pueden complementarse entre sí. Por tanto, para:

El Objetivo General N° 1: "Reconocer la percepción y participación de los habitantes de la comuna de Viña del Mar respecto a Seguridad Ciudadana", la metodología responde a una estrategia de investigación cuantitativa, en cuyo desarrollo se considera la aplicación de la técnica de la Encuesta como medio de recolección de datos. Mientras que, para

El Objetivo General N° 2: "Reconocer la percepción y el accionar de los distintos actores institucionales y comunitarios relacionados con Seguridad Ciudadana de la comuna de Viña del Mar", la metodología ha utilizar responde a la estrategia de investigación cualitativa denominada Estudio de Casos; donde se incluye la aplicación de las técnicas de la Entrevista en profundidad y de los Grupos de Discusión<sup>2</sup>, como medios de recolección de datos.

---

<sup>1</sup> Metodología Cuantitativa Estrategias y Técnicas de investigación social, María Ángeles Cea D'Ancona, Editorial Síntesis Sociología, Año 2001

<sup>2</sup> Ídem anterior

## II. Definición de la Unidad de Análisis

La investigación contempla la definición de dos unidades de análisis, a través de las cuales se desarrollaran los objetivos de investigación como también se define a través de estas, el marco de estudio en el cual se realiza la contrastación empírica.

En un primer lugar, constituyen unidad de análisis los habitantes de la comuna de Viña del Mar; mientras que, en un segundo lugar se define como unidad de análisis a las instituciones públicas y organizaciones comunitarias que se relacionan con la temática Seguridad Ciudadana.

Esta distinción en las unidades de análisis denota en primera instancia dos enfoques de acercamiento a la percepción de Seguridad Ciudadana. Cada uno de estos niveles de análisis se abordara desde una perspectiva diferente. Los habitantes de la comuna, desde una dimensión más amplia se abordaran desde una "perspectiva cuantitativa"; en tanto que, el trabajo con las instituciones y organizaciones comunitarias serán abordados desde una óptica esencialmente cualitativa.

Cada dimensión se estudiara en razón de los ejes de estudio, ya mencionados en el capítulo anterior, utilizándose para la recolección de la información, la Encuesta como instrumento aplicado a la población de Viña del Mar, la técnica de la Entrevista en profundidad aplicada especialmente a los profesionales de instituciones públicas y la aplicación de Grupos de Discusión a las organizaciones comunitarias de la comuna vinculadas con la temática. En resumen, los medios de recolección de la información, independientemente de su condición, serán tres: Encuesta, Entrevista en Profundidad y Grupos de Discusión.

### a. Universo del estudio

El universo contemplado para esta investigación se ha definido a partir de las unidades de análisis definidas.

De esta manera, el universo corresponde a los habitantes de la comuna de Viña del Mar (ver anexo N°1 y anexo N°2). En tanto que, para efectos de los sujetos de estudio, definidos como organizaciones que están relacionadas con la Seguridad Ciudadana, se ha determinado un universo que se constituye por el total de instituciones públicas existentes en la comuna de Viña del Mar y el total de Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana de la comuna.

### Justificación:

La consideración en la investigación del total de los habitantes de la comuna, tiene su razón de ser en la incorporación de la totalidad territorial que comprende la comuna de Viña del Mar. Esta resolución adoptada responde principalmente a un interés de tipo institucional.

El desarrollo de la investigación en cuestión se realiza al alero de la I. Municipalidad de Viña del Mar, y como tal, esta persigue la cobertura territorial amplia de la comuna en administración. Este fin, tiene especial énfasis en temas de sensibilidad pública como es Seguridad Ciudadana, razón por la que se hace indispensable la representación de la totalidad de los sectores que comprenden la comuna en dicho estudio, de modo que el Municipio comprende y representa los intereses y necesidades de todos sus habitantes.

Para el desarrollo de la segunda unidad de análisis, se consideran las instituciones públicas y organizaciones comunitarias que en su orientación teórica o de trabajo digan relación con Seguridad Ciudadana, dado que las organizaciones e instituciones desarrollan su accionar tocando directa o tangencialmente la temática en cuestión, conviene por tanto, incentivar la discusión y reflexión respecto al concepto y la aplicación de este, de modo de alinear las percepciones de seguridad e inseguridad de la población con la percepción de Seguridad Ciudadana como temática operativa; para tales efectos, las alumnas han seleccionado la muestra arbitrariamente de quienes constituyen parte de la investigación.

### **b. Definición de la Muestra**

Según las consideraciones previas a la investigación, se ha estimado utilizar para estos efectos, tanto el sistema de muestreo probabilístico para los fines cuantitativos estimados, como el sistema de muestreo no probabilístico en los aspectos cualitativos de esta investigación.

La muestra estimada para los fines cuantitativos, se obtuvo a través del sistema de muestreo probabilístico o aleatorio estratificado proporcional, el cual determina los siguientes resultados:

- ◇ De un universo poblacional de 286.931 habitantes de la comuna, la muestra arrojada comprende un total de 383.6, que aproximado a un número natural de 384 personas.
- ◇ La probabilidad de error de esta muestra, se estima en un 5%.
- ◇ El nivel de confianza de la muestra es de un 95%.
- ◇ Si bien la muestra comprende las siguientes categorías: proporcional a los 12 sectores que comprenden la comuna de Viña del Mar, según Sexo y según Tramo de Edad; esto no es factor influyente para la modificación del total de la muestra cuyo universo se encuentra considerado según tramo de edad quinquenal. Este universo, de 286.931 personas, comprende a los menores de edad entre los 0 y 9 años. Una vez, reducido el número de infantes que comprenden un total de 39.221 personas, el universo total queda estimado en 247.710 personas, las cuales al momento de ser seleccionadas en la muestra no sufren modificación alguna, manteniéndose en la constante de 383.5, es decir, 384 personas estimadas en la muestra.

La muestra considerada para fines cualitativos se determina a través del sistema de muestreo no probabilístico accidental o muestra dirigida. Para esta segunda unidad de análisis, se ha considerado una muestra de seis instituciones, cuya selección responde a los siguientes criterios:

- ◇ Que trabajen directa o tangencialmente con la temática de Seguridad Ciudadana,
- ◇ Que sean organismos públicos y,
- ◇ Que tengan su accionar en la comuna de Viña del Mar.

Constituye parte de esta segunda unidad de análisis, las organizaciones comunitarias vinculadas a la temática en cuestión, identificadas como Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana. La selección de estas organizaciones, esta mediada por los siguientes criterios:

- ◇ Nivel socioeconómico de los sectores
- ◇ Numero de participantes activos

### **c. Descripción de la Muestra**

Como ya se ha explicitado anteriormente, la muestra se encuentra subdividida en tres unidades de análisis distintas, las cuales se describen en mayor detalle a continuación.

La primera unidad de análisis, entendida como la población de la comuna de Viña del Mar, ha comprendido una muestra de 384 personas, las cuales se distribuyen de la siguiente forma, de acuerdo a los criterios previamente establecidos (ver anexo N°4):

<b>SECTOR DE LA COMUNA</b>	<b>NUMERO PERSONAS</b>
Sector de Miraflores	39 personas
Sector de Achupallas	42 personas
Sector de Santa Inés	20 personas
Sector de Gómez Carreño	24 personas
Sector Plan Viña	60 personas
Sector de Reñaca Alto	30 personas
Sector de Reñaca Bajo	20 personas
Sector de Chorrillos	8 personas
Sector de Forestal	41 personas
Sector de Viña Oriente	38 personas
Sector de Recreo	38 personas
Sector de Nueva Aurora	24 personas

La segunda unidad de análisis, se subdivide en dos marcos de acercamiento a la temática. Por una parte, las Instituciones Publicas de la comuna de Viña del Mar vinculadas a la temática de Seguridad Ciudadana, que corresponden a (ver anexo N°5):

- Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, Corporación de Asistencia Judicial, Viña del Mar.
- Fiscalía Local de Viña del Mar, Ministerio Público.
- Departamento de Asesoría Jurídica Comunitaria, Municipalidad de Viña del Mar.
- Departamento de Seguridad Ciudadana, Municipalidad de Viña del Mar.
- Primera Comisaría Plan de Viña del Mar, Carabineros de Chile.
- Quinta Comisaría Miraflores, Viña del Mar, Carabineros de Chile.
- Prefectura de Viña del Mar, Policía de Investigaciones de Chile.

El segundo marco de acercamiento de esta segunda unidad de análisis, esta comprendida por los Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana de la comuna de Viña del Mar, los cuales corresponden a (ver anexo N°6):

- COVES Plan Viña
- COVES Recreo
- COVES Reñaca Alto
- COVES Forestal
- COVES Reñaca Bajo
- COVES Nueva Aurora

### III. Metodología del Levantamiento de Datos de la Investigación

La planificación de la investigación, se haya a la luz de los objetivos de investigación que apuntan principalmente a la recolección de la información, de acuerdo a cada uno de los niveles establecidos.

Las estrategias ha optar por el equipo seminarista, se fundamentan en las características de los objetivos de investigación y en las condiciones en las que se realiza la investigación misma.

De lo anterior, se señala la elección de dos estrategias de investigación, la Encuesta y el Estudio de Casos, comprendiendo en este último a la Entrevista en profundidad y a los Grupos de Discusión.

Los niveles en los cuales se aplicaran cada una de las técnicas de recolección de datos, distingue entre un nivel más global o macro como es el caso de la población de la comuna de Viña del Mar; en un nivel meso o medio como lo son las instituciones públicas vinculadas a la temática; y por ultimo, un nivel micro o más bien local, propio de la comunidad "organizada" como lo son los Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana.

#### **a. Técnicas de Recolección de Datos**

La Encuesta es la estrategia de investigación más conocida y practicada por los investigadores sociales. Sus antecedentes se remontan a los mismos orígenes de la indagación social empírica. Esta estrategia se constituye sobre la base de las declaraciones verbales de una población concreta; siendo característica de ella: la observación directa, a través de las respuestas verbales de los sujetos.

*"... Típicamente, las encuestas buscan información sobre la propia conducta y experiencia del individuo, valores y actitudes, características personales y circunstancias sociales. Pero, con frecuencia también buscan información que va más allá del individuo, extendiéndose a sus relaciones, interacciones o actividades con otra gente; proporcionando información sobre contextos sociales, grupos, vecindarios y acontecimientos de los que tienen experiencia..."<sup>3</sup>*

Se optara por esta estrategia, pues permite obtener información diversa de un conjunto amplio de personas, que se distribuyen en un espacio territorial amplio, esto es, en la comuna de Viña del Mar.

Por otra parte, la encuesta permite abarcar en la investigación a tal número de personas, con un costo menor del asumido en caso de considerar la cantidad de información recogida con otra estrategia en una población similar. A su vez, se le considera la posibilidad de generalizar los resultados en el marco de los límites del diseño muestral.

La modalidad de la encuesta ha aplicar, es de tipo cara a cara; y en la elección de esta modalidad se le reconoce las siguientes ventajas en su utilización: permite la consecución de un mayor número de respuestas, al tiempo que favorece el tratamiento de temas complejos, como es el temor y la inseguridad personal. También, se valora el hecho de recoger respuestas de mayor calidad y espontaneidad.

<sup>3</sup> Hakim, 1994, citado en Metodología Cuantitativa Estrategias y técnicas de investigación social, María Ángeles Cea D'Ancona, Editorial Síntesis Sociología. Año 2001.

La estrategia cuantitativa de la técnica de la Encuesta contemplara un cuestionario estandarizado, el cual dado la amplitud de la muestra, se presenta como generador de mayor utilidad en la recolección de gran cantidad de datos en un tiempo estimado como breve. Por otra parte, a través de esta técnica se ahondara en aspectos que permiten el manejo de datos numéricos, y por tanto cuantificables, respecto de la percepción de Seguridad Ciudadana de la población de Viña del Mar.

En cuanto a la estrategia cualitativa ha emplearse, son útiles al seminario en el terreno de la interpretación y cualificación de las relaciones que se han de determinar estadísticamente.<sup>4</sup>

La estrategia Estudio de Casos en las que se contemplan las técnicas de la Entrevista en profundidad y los Grupos de Discusión, se estiman en el seminario, de acuerdo a la naturaleza de los objetivos, pues también se requiere de profundidad de la realidad en cuestión, a su vez de las relaciones sociales que existen en esta materia de Seguridad Ciudadana.

A través de las técnicas cualitativas, se busca abordar en los aspectos subjetivos de la percepción desde la construcción de los significados. Este momento persigue no sólo la descripción de una determinada realidad o pensamiento de la población, sino que la indagación en las causas y condicionantes de tales construcciones de significados y sentimientos.

A continuación se entrega las matrices de planificación de la investigación en función de las estrategias de recolección de datos:

---

<sup>4</sup> Walter, 1988, citado en Metodología Cuantitativa Estrategias y técnicas de investigación social, María Ángeles Cea D'Ancona Editorial Síntesis Sociología. Año 2001.

**b. Matriz General de la Planificación de la Investigación, de acuerdo a las estrategias de recolección de datos.**

Objetivos Generales	Objetivos Específicos	Técnicas de Recolección	Descripción de la Técnica	Unidades de Análisis	Indicadores	Resultados Esperados	Tiempo
<p>"Reconocer la percepción y participación de los habitantes de la comuna de Viña del Mar respecto a Seguridad Ciudadana".</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar la conceptualización del término Seguridad Ciudadana, que emerge de la opinión de la población objeto de estudio.</li> <li>- Reconocer la percepción de la población objeto de estudio, con relación a su sentimiento de seguridad actual.</li> <li>- Reconocer la percepción que le otorga la población objeto de estudio a la situación de ser víctima de un delito.</li> <li>- Distinguir y aspectos</li> </ul>	<p>Encuesta</p>	<p><u>Encuesta:</u> Técnica que subyace al método científico de investigación social; consiste en la observación, por medio de preguntas directas o indirectas, a destinatarias a obtener respuestas susceptibles de analizar cuantitativamente.</p>	<p>Población de Viña del Mar</p>	<p>384 encuestas aplicadas en la comuna de Viña del Mar.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Aplicación de la encuesta, en forma sectorizada y según tramo de edad-sexo a los 12 sectores de la comuna de Viña del Mar.</li> </ul>	<p>Al término del proceso el equipo seminarista contará con: Aplicación y Análisis estadístico de Encuesta de Percepción de Seguridad Ciudadana en los 12 sectores de la Comuna de Viña del Mar.</p>	<p>Agosto año 2005</p>

<p>"Reconocer la percepción y el accionar de los distintos actores institucionales y</p>	<p>focos de inseguridad y/o temor frente a la seguridad individual y colectiva de la población de Viña del Mar. - Distinguir las conductas de auto cuidado y de participación en Seguridad Ciudadana de la población objeto de estudio como las organizaciones comunitarias vinculadas al tema, en relación con la problemática social de inseguridad y/o delincuencia.</p>	<p>Entrevista Profundidad</p>	<p><u>Entrevista:</u> Técnica de investigación y descubrimiento, mediante la expresión oral. Es decir, el entrevistador</p>	<p>Instituciones públicas de la comuna de Viña del Mar, vinculadas a la temática</p>	<p>ϕ Entrevista con profesionales o encargados directos de las siguientes instituciones vinculadas al</p>	<p>Al término del proceso el equipo seminarista contará con: las percepciones y representaciones de la Seguridad</p>	<p>Agosto – Septiembre año 2005</p>
--	---	-------------------------------	---	--	---	--	-------------------------------------

<p>comunitarios relacionados con Seguridad Ciudadana de la comuna de Viña del Mar".</p>	<p>Seguridad Ciudadana, respecto a esta como concepto y como problemática social.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer la oferta institucional pública de la comuna de Viña del Mar, respecto de la atención y tratamiento de víctimas de delitos.</li> </ul>		<p>solicita información a un tercero, que según la situación es testigo o actor de hechos que se investigan.</p>	<p>de Seguridad Ciudadana</p>	<p>tema:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Corporación de Asistencia Judicial, Viña del Mar.</li> <li>- Departamento de Asesoría Jurídica Comunitaria. Municipalidad de Viña del Mar.</li> <li>- Departamento de Seguridad Ciudadana. Municipalidad de Viña del Mar.</li> <li>- Ministerio Público, Viña del Mar.</li> <li>- Carabineros de Chile. Jurisdicción de Viña del Mar.</li> <li>- Policía de Investigaciones. Jurisdicción de Viña del Mar.</li> </ul>	<p>Ciudadana, de parte de 6 Instituciones públicas de la comuna de Viña del Mar vinculadas a Seguridad Ciudadana y 6 Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana de la comuna de Viña del Mar.</p>	
<p>- Conocer la percepción de las instituciones y organizaciones comunitarias</p>	<p>Grupos de Discusión</p>	<p>Grupos de Discusión: Técnica no directiva, que tiene por finalidad la producción controlada de un</p>	<p>Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana de la</p>	<p>Grupos de Discusión con los siguientes COVES: - Plan Viña - Reñaca</p>			

	<p>vinculadas a Seguridad Ciudadana, respecto a esta como concepto y como problemática social.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Reconocer las expresiones y respuestas comunitarias en Seguridad Ciudadana de las organizaciones comunitarias, como un hecho pro activo y/o reactivo ante el pesquise de necesidades e intereses de la población sectorizada.</li> </ul>		<p>discurso por parte de un grupo de sujetos que son reunidos, durante un espacio de tiempo limitado, a fin de debatir sobre determinados áreas propuestas por el equipo de investigación.</p>	<p>comuna de Viña del Mar</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Recreo</li> <li>- Nueva Aurora</li> <li>- Forestal</li> <li>- Reñaca Alto</li> </ul> <p>Representantes activos de los comités, participan en Grupos de Discusión respectivos a cada sector.</p>		
--	--	--	--	-------------------------------	--	--	--

**C. Matriz de la Metodología de Planificación de la Técnica Cuantitativa de la Encuesta**

OBJETIVO GENERAL DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO ESPECIFICO DE INVESTIGACIÓN	INDICADORES	RESULTADOS ESPERADOS	UNIDAD DE ANALISIS	FORMA DE APLICACIÓN	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	MODALIDAD DE ANALISIS
<p>Reconocer la percepción y participación de los habitantes de la comuna de Viña del Mar respecto a Seguridad Ciudadana".</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Identificar la conceptualización - ción popular del término Seguridad Ciudadana, que emerge de la opinión de la población objeto de estudio.</li> <li>- Reconocer la percepción de la población objeto de estudio, con relación a su sentimiento de seguridad actual.</li> <li>- Reconocer la percepción que le otorga la población objeto de estudio a la situación de ser víctima de un delito.</li> <li>- Distinguir aspectos y focos de inseguridad y/o temor frente a la seguridad individual y colectiva de la población de Viña del Mar.</li> <li>- Distinguir las conductas de auto</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◊ 384 encuestas aplicadas en la comuna de Viña del Mar.</li> <li>◊ Aplicación de la encuesta, en forma sectorizada y según tramo de edad-sexo a los 12 sectores de la comuna de Viña del Mar.</li> </ul>	<p>Aplicación y Análisis de Encuesta de Percepción de Seguridad Ciudadana en los 12 sectores de la Comuna de Viña del Mar</p>	<p>Población de Viña del Mar</p>	<p>Encuesta aplicada a través de encuestadores en la modalidad de una entrevista cara a cara, en los 12 sectores de la comuna, en lugares en donde se concentre gran cantidad de público.</p>	<p>384 encuestas aplicadas</p>	<p>Análisis estadístico a través de programa software SPSS:                      - Análisis Descriptivo                      Uso de frecuencias, porcentajes, promedios, desviación típica, moda.                      - Gráficos                      - Análisis de relaciones de variables: Uso de tablas de contingencia y prueba de Chi – cuadrado.</p>

	<p>cuidado y de participación en Seguridad Ciudadana de la población objeto de estudio como de las organizaciones comunitarias vinculadas al tema, en relación con la problemática social de inseguridad y/o delincuencia.</p>						
--	--	--	--	--	--	--	--

**d. Matriz de la Metodología de Planificación de la Técnica Cualitativa de la Entrevista en profundidad**

OBJETIVO GENERAL DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO ESPECÍFICO DE INVESTIGACIÓN	INDICADORES	RESULTADOS ESPERADOS	UNIDAD DE ANALISIS	TEMAS DE LA ENTREVISTA	MEDIOS DE VERIFICACIÓN	MODALIDAD DE ANALISIS
<p>"Reconocer la percepción y el accionar de los distintos actores institucionales y comunitarios relacionados con Seguridad Ciudadana de la comuna de Viña del Mar".</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocer la percepción de las instituciones y organizaciones comunitarias vinculadas a Seguridad Ciudadana, respecto a esta como concepto y como problemática social.</li> <li>- Conocer la oferta institucional pública de la comuna de Viña del Mar, respecto de la atención y tratamiento de víctimas de delitos.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◊ Entrevista con profesionales o encargados directos de las siguientes instituciones vinculadas al tema:               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos,</li> <li>- Corporación de Asistencia Judicial, Viña del Mar</li> <li>- Departamento de Asesoría Jurídica Comunitaria.</li> <li>- Municipalidad de Viña del Mar.</li> <li>- Departamento de Seguridad Ciudadana.</li> <li>- Municipalidad de Viña del Mar.</li> <li>- Fiscalía de Viña del Mar,</li> <li>- Ministerio Público.</li> <li>- Primera Comisaría Plan de Viña del Mar,</li> <li>- Quinta Comisaría de</li> </ul> </li> </ul>	<p>Percepciones y representaciones de la Seguridad Ciudadana, de parte de 6 Instituciones públicas de la comuna de Viña del Mar vinculadas a la temática.</p>	<p>Instituciones públicas de la comuna de Viña del Mar vinculadas a la temática de Seguridad Ciudadana</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◊ Reconocimiento de la temática de Seguridad Ciudadana.</li> <li>◊ Reconocimiento del Departamento de Seguridad Ciudadana.</li> <li>◊ Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana.</li> <li>Reconocimiento de condicionantes psicosociales en el marco de la Seguridad Ciudadana.</li> </ul>	<p>Formato escrito de entrevistas en profundidad efectuadas</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Análisis de contenido</li> </ul>

						Miraflores, Carabineros de Chile. Jurisdicción Viña del Mar. - Policía de Investigaciones. Jurisdicción de Viña del Mar.				
--	--	--	--	--	--	---	--	--	--	--

**e. Matriz de la Metodología de Planificación de la Técnica Cualitativa de los Grupos de Discusión**

MOMENTO	OBJETIVO GENERAL DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVO ESPECIFICO DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS ESPECIFICOS DE LOS MOMENTOS	INDICADORES	RESULTADOS ESPERADOS	UNIDAD DE ANALISIS	MEIOS DE VERIFICACIÓN
Momento de Visualización	<p>Reconocer la percepción y el accionar de los distintos actores institucionales y comunitarios relacionados con Seguridad Ciudadana de la comuna de Viña del Mar".</p>	<p>Conocer la percepción de las instituciones y organizaciones comunitarias vinculadas a Seguridad Ciudadana, respecto a esta como concepto y como problemática social.</p>	<p>Reconocer los aspectos relevantes de cada sector en lo que concierne a factores socioeconómicos, geográficos y delictuales, en función de datos estadísticos.</p>	<p>Nivel de conocimiento respecto a aspectos socioeconómicos, geográficos y delictuales de cada sector.</p> <p>Nivel de reconocimiento de los nudos críticos de cada sector.</p>	<p>Conocimiento de datos socioeconómicos, geográficos y delictuales por parte de los habitantes de cada sector, y establecimiento de los nudos críticos que afectan la seguridad de los sectores y de la comunidad.</p>	<p>Comités de Seguridad Ciudadana de la comuna de Viña del Mar, específicamente los coves:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Plan Viña</li> <li>- Recreo</li> <li>- Forestal</li> <li>- Reñaca Alto</li> <li>- Reñaca Bajo</li> <li>- Nueva Aurora</li> </ul>	<p>Formato escrito de los Grupos de Discusión efectuados</p>
Momento de Sensibilización	<p>Reconocer las expresiones y respuestas comunitarias en Seguridad Ciudadana de las organizaciones comunitarias, como un hecho pro activo y/o reactivo ante el pesquise de necesidades e intereses de la población sectorizada.</p>	<p>Establecer una reflexión en torno a las problemáticas asociadas a la temática de Seguridad Ciudadana, según las características ya identificadas en cada sector.</p>	<p>Nivel de reflexión en torno a la temática en cada sector.</p> <p>Nivel de manifestación de los discursos personales y comunitarios en cuanto a la temática abordada.</p>	<p>Proceso retroalimentativo de la comunidad en cuanto a su percepción, visión y accionar en Seguridad Ciudadana, en función de los datos conocidos y de las características sectorizadas.</p>			

Momento de Sistematización			Recopilar visiones y propuestas de solución de los habitantes de cada sector, en torno a la problemática en cuestión.	- Elementos de interpretación y solución sectorizada de la temática y asociación de esta con las características propias de cada sector.	Formulación de soluciones y propuestas en torno a la seguridad personal y comunitaria, en cada sector.	
----------------------------	--	--	---	--	--	--

<b>TEMAS DE ANALISIS DE LOS GRUPOS DE DISCUSIÓN</b>	Reconocimiento de factores socioeconómicos, geográficos y delictuales de cada sector
	Reconocimiento de la temática de Seguridad Ciudadana
	Organizaciones comunitarias en el marco de la Seguridad Ciudadana
<b>MODALIDAD DE ANALISIS</b>	Análisis de Contenido

## IV. Metodología del Análisis de los Datos

### **a. Modalidad de Análisis para Técnica Cuantitativa de la Encuesta**

- En el análisis de los datos, todas las variables serán sometidas a un análisis descriptivo univariable, en donde se contemplara:
  - ◊ *Distribución de Frecuencias*: Para cada una de las variables se calcula la frecuencia, lo que corresponde a la distribución de los distintos valores que presenta la variable, acompañados por su frecuencia, es decir, el número de veces en que aparecen. Dentro de esta categoría, se encuentra la modalidad de frecuencias relativas y porcentuales.
  - ◊ *Estadísticos univariados*: Se emplea este análisis para medir, de manera precisa, la distribución de los valores de las variables. Para el nivel de medición de las variables en estudio se emplea el siguiente estadístico: *La Moda*, este estadístico denota el valor de mayor frecuencia en una distribución.
- La información y datos más relevantes, y que dan respuesta a los objetivos de investigación, se explicitan a través de gráficos, con el propósito de clarificar la descripción observada en las frecuencias.
- Del cruce de al menos dos variables, se establece un análisis de relaciones causales de variables o correlación, utilizándose para ello: Tablas de Contingencia y Prueba de Chi Cuadrado, situación que da respuesta, dentro de lo posible, a las preguntas significativas planteadas en un inicio de la investigación.

### **b. Modalidad de Análisis para Técnicas Cualitativas de Entrevistas en Profundidad y Grupos de Discusión**

En el análisis de los datos recabados en las modalidades de entrevistas en profundidad y grupos de discusión, se utilizara la metodología de Análisis de Contenido, el cual corresponde a una técnica de investigación destinada a formular, a partir de ciertos datos, inferencias reproducibles y validas que puedan aplicarse a su contexto.<sup>5</sup>

El Análisis de Contenido es un método de investigación que debe ser reproducible y que guarda relación con el significado simbólico de los mensajes. Reconoce que los mensajes no tienen un único significado por lo que deben contemplarse los datos desde múltiples perspectivas. Por otro lado, este método de análisis de datos se sitúa en una persona concreta, la cual es quien formula las inferencias a partir de los datos sobre su contexto; y por ello, es esa persona quien distingue si sus experiencias son vicarias o directas, si algo es simbólico o no simbólico, o si el dato de que dispone es un mensaje sobre alguna cosa o es un hecho que despliega su propia existencia y estructura.<sup>6</sup>

En todo Análisis de Contenido debe quedar claro qué datos se analizan, de qué manera se definen y de qué población se extraen. Además, debe hacerse explícito el contexto en el cual se analizan los datos, y enunciar con claridad la finalidad u objetivo de las inferencias. Se suma a lo anterior, la necesidad de especificar por adelantado el tipo de pruebas necesarias para validar los resultados.

La siguiente matriz, entrega la planificación de la metodología del análisis de contenido a realizarse para las técnicas cualitativas empleadas en la investigación.

---

<sup>5</sup> Metodología de Análisis de Contenido. Teoría y Práctica. Klaus Krippendorff. Editorial Paidós Comunicación. Año 1997.

<sup>6</sup> Ídem anterior

TECNICA DE RECOLECCION DE DATOS	OBJETIVO DEL ANALISIS	TEMAS DE ANALISIS	SUBTEMAS DE ANALISIS	CRITERIOS DE ANALISIS	DEFINICION DEL TEMA	SUJETOS DE ANALISIS	CONTEXTO DE ANALISIS
Entrevista en Profundidad	Recopilar las percepciones y visiones de Seguridad Ciudadana que expresan las instituciones publicas vinculadas a la temática en la comuna de Viña del Mar.	Reconocimiento de la temática de Seguridad Ciudadana	Concepto de Seguridad Ciudadana  Percepción de Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De carácter promocional</li> <li>- De carácter preventivo</li> <li>- De carácter controlador</li> <li>- Percepción de Seguridad Ciudadana en la comuna</li> </ul>	Comprensión y construcción de la Seguridad Ciudadana desde la realidad evidenciada por la institución en cuestión	<p>Instituciones publicas vinculadas a la temática de Seguridad Ciudadana:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Corporación de Asistencia Judicial, Viña del Mar.</li> <li>- Departamento de Asesoría Jurídica Comunitaria. Municipalidad de Viña del Mar.</li> <li>- Ministerio Público, Viña del Mar.</li> <li>- Carabineros de Chile. Primera y Quinta Comisarias, Viña del Mar.</li> <li>- Policía de Investigaciones. Prefectura Viña del Mar.</li> <li>- Departamento de Seguridad Ciudadana. Municipalidad de Viña del Mar.</li> </ul>	Labor que realiza la institución publica en el marco de la Seguridad Ciudadana, desde una lógica delictual

	comuna de Viña del Mar.		Lineamientos de acción en materia de Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lineamientos de acción promocionales</li> <li>- Lineamientos de acción preventivos</li> <li>- Lineamientos de acción controladores</li> <li>- Lineamientos de acción rehabilitadores</li> </ul>		Jurídica Comunitaria. Municipalidad de Viña del Mar. <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ministerio Público, Viña del Mar.</li> <li>- Carabineros de Chile, Primera y Quinta Comisaría, Viña del Mar.</li> <li>- Policía de Investigaciones. Prefectura Viña del Mar.</li> <li>- Departamento de Seguridad Ciudadana.</li> <li>- Municipalidad de Viña del Mar.</li> </ul>	
		Reconocimiento del Departamento de Seguridad Ciudadana	<p>Conocimiento de la labor del Departamento de Seguridad Ciudadana</p> <p>Percepción del Departamento de Seguridad Ciudadana</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Con conocimiento</li> <li>- Sin Conocimiento</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción satisfactoria</li> <li>- Percepción medianamente satisfactoria</li> <li>- Percepción insatisfactoria</li> </ul>	Comprensión y reconocimiento del Departamento de Seguridad Ciudadana, desde su accionar público		



		Reconocimiento de condicionantes en el marco de la Seguridad Ciudadana	Condicionantes psicosociales en potenciales víctimas	Condicionantes de personalidad Condicionantes económicos - Estrato socioeconómico - Sector geográfico de residencia	Comprensión y reconocimiento de los condicionantes influyentes en la condición de potencial víctima y/o de potencial victimario	
--	--	--	--	--	---	--

			Condicionantes psicosociales en potenciales victimarios	Condicionantes de personalidad Condicionantes económicos - Estrato socioeconómico - Sector geográfico de residencia Condicionantes sociales - Nivel de educación - Trabajo - Condiciones familiares		
--	--	--	---	--	--	--

Grupos de Discusión	Recopilar las percepciones y visiones de Seguridad Ciudadana que expresan los comités vecinales de Seguridad Ciudadana de la comuna de Viña del Mar.	Reconocimiento de factores socioeconómicos, geográficos y delictuales de cada sector	Factores socioeconómicos	Nivel socioeconómico - Trabajo - Educación - Salud - Condiciones Familiares	Comprensión de aspectos de la realidad circundante de cada sector influyentes en la Seguridad Ciudadana	Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana de la comuna de Viña del Mar específicamente: - Plan Viña - Refaña - Recreo - Nueva Aurora - Forestal - Refaña Alto	Accionar de la organización comunitaria en el marco de la Seguridad Ciudadana, desde una perspectiva lógica y preventiva
			Factores geográficos	Ubicación geográfica con relación a la comuna - Distribución de la población			
			Factores delictuales	- Delitos más comunes en el sector - Número de denuncias			
		Reconocimiento de la temática de Seguridad Ciudadana	Concepto de Seguridad Ciudadana	- De carácter promocional - De carácter preventivo - De carácter controlador	Comprensión y construcción de la Seguridad Ciudadana desde la realidad		

		Organizaciones comunitarias en el marco de la Seguridad Ciudadana	Problemáticas asociadas a la temática Seguridad Ciudadana  Percepción de Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Problemáticas sociales</li> <li>- Problemáticas económicas</li> <li>- Problemáticas delictuales</li> <li>- Problemáticas familiares</li> <li>- Percepción satisfactoria</li> <li>- Percepción medianamente satisfactoria</li> <li>- Percepción insatisfactoria</li> </ul>	evidenciada por la organización comunitaria		
		Lineamientos de acción en el marco de la Seguridad Ciudadana	de  de	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lineamientos de acción promocionales</li> <li>- Lineamientos de acción preventivos</li> <li>- Lineamientos de acción controladores</li> <li>- Lineamientos de acción rehabilitadores</li> </ul>	Accionar de la organización comunitaria en la construcción de la Seguridad Ciudadana		

#### **d. Triangulación de las Técnicas**

Una vez, efectuados los análisis de los datos por cada una de las técnicas de recolección de datos, la investigación contemplara un análisis triangular de la información; proponiendo para ello, la comparación de visiones acerca de Seguridad Ciudadana.

El concepto triangulación se utiliza para localizar la posición exacta de un objeto en el espacio. En las ciencias sociales, este término adquiere un significado similar, entendiéndose por este a la aplicación de distintas metodologías en el análisis de una misma realidad social.

Los fines propuestos por el seminario en relación a la utilización de la triangulación, es comprobar la validez de los resultados de esta. Mediante la articulación de distintas estrategias de investigación, se intenta ajustar las potencialidades de cada uno de los objetivos propuestos en ella.

De los tipos de triangulación posibles: triangulación de datos, de investigadores, de teoría, de metodología; el seminario adopta la triangulación de datos y triangulación metodológica.<sup>7</sup>

La triangulación de datos se refiere a la contrastación de tres fuentes de información, mientras que la triangulación metodológica dice relación a la utilización de distintas estrategias de investigación.

La triangulación de los datos para efectos de esta investigación, se centrara en los siguientes aspectos específicos:

- ϕ Comprensión conceptual de la Seguridad Ciudadana
- ϕ Percepción de Seguridad Ciudadana
- ϕ Condicionantes sociales, económicas y políticas de la Seguridad Ciudadana
- ϕ Condicionantes de la conducta delictiva
- ϕ Participación comunitaria en Seguridad Ciudadana

---

<sup>7</sup> Metodología Cuantitativa Estrategias y técnicas de investigación social, María Ángeles Cea D'Ancona, editorial Síntesis Sociología. 2001

## *Capítulo III*

### *Análisis de la Información*

## Introducción

El capítulo que a continuación se expone, reconoce el análisis de los datos recabados a lo largo de esta investigación.

Antes de exponer en forma clara el análisis de los datos en función de cada una de las técnicas de recolección de datos, se explicitara en forma sucinta una descripción de la realización de cada una de las estrategias de recolección de información.

Tras haberse efectuado la recolección de los datos mediante las técnicas de encuesta, entrevistas en profundidad y grupos de discusión, se ha procedido a establecer el análisis de los mismos mediante el uso de dos metodologías claramente establecidas.

En lo que concierne a la estrategia cuantitativa de la encuesta, se expone el análisis de los datos a partir del uso del programa computacional SPSS, mediante el cual se establecieron dos tipos de análisis. Por una parte, lo concerniente a los estadísticos univariados, mientras que por otra, lo que respecta a las relaciones causales de las variables relacionadas.

Los datos de la encuesta son entregados en una primera parte con un análisis descriptivo de los mismos, en donde se ofrece a vista del lector una serie de gráficos al respecto. En una segunda instancia, se entrega las inferencias a los datos obtenidos en la aplicación de esta.

Con relación a la estrategia cualitativa, se establece una división por técnica de recolección de datos. En un primer momento se ofrece el análisis de contenido de las entrevistas en profundidad efectuadas, el cual se subdivide en dos etapas: una etapa que concierne a un cuadro resumen explicativo del análisis de contenido, y una segunda parte, que corresponde al análisis de contenido propiamente tal, haciendo referencia a cada uno de los temas centrales que se especificaron en el análisis mismo.

En el caso de los grupos de discusión, la presentación del análisis sigue una misma lógica que en el caso de las entrevistas en profundidad, ofreciéndose un cuadro resumen del análisis de contenido, para dar paso luego a las inferencias propias del análisis de contenido, de acuerdo a cada uno de los temas previamente establecidos.

# I. Descripción de la utilización de los medios de recolección de datos

## a. Encuesta

Este instrumento de recolección de datos correspondió a una encuesta social, aplicada bajo la modalidad de un cuestionario cerrado, el cual se organizó por temas de acuerdo a las variables involucradas en el estudio.

El cuestionario constó de 26 preguntas que contienen los siguientes temas, a saber:

- Sobre **Percepción de Seguridad Ciudadana**: La encuesta, incluyó preguntas específicas sobre este tema, tales como la identificación de la Inseguridad Ciudadana como problemática actual, la identificación del concepto de Seguridad Ciudadana y el conocimiento de los planes y programas en materia de seguridad; además, preguntas que guardaron relación con la identificación de causas y soluciones a la temática, como también acerca de las principales expresiones de inseguridad y mayor temor.
- Sobre **Percepción de Victimización**: Respecto a esta variable de estudio, el instrumento rescató una serie de preguntas específicas alusivas a la victimización, al periodo del hecho y al daño o consecuencia experimentado por la persona en dicho evento.
- Sobre **Percepción de Vulnerabilidad Social**: Incluyó preguntas con relación a la identificación de elementos de riesgo en el sector de residencia de las personas, así como también a la identificación de actividades delictuales en su entorno.
- Sobre **Participación en Seguridad Ciudadana**: En este punto indagó respecto a la percepción y atribución de responsables en materia de Seguridad Ciudadana, como también a la existencia de actividades y respuestas comunitarias en esta materia, incorporando, además, preguntas directas respecto a la participación comunitaria y al desarrollo de conductas de riesgo o de auto cuidado.

La Encuesta se aplicó en la comuna de Viña del Mar entre los días miércoles 7 de Septiembre y lunes 31 de Octubre del año 2005, y contó en la aplicación con la colaboración de 3 funcionarios del departamento de Seguridad Ciudadana, que se sumaron al equipo seminarista.

Es importante rescatar, anterior a la aplicación concreta de la encuesta, el pre - test realizado dos semanas antes a la fecha ya indicada con anterioridad; y en la cual se realizó una primera prueba del cuestionario. Su aplicación estuvo a cargo del equipo seminarista y se efectuó en 4 sectores de la comuna, escogidos aleatoriamente. Este pre - test consideró un porcentaje del 10% de la muestra, cifra que corresponde a 40 encuestas, distribuidas como sigue:

- ◊ 10 encuestas a Jóvenes entre 10 y 29 años (5 hombres y 5 mujeres) pertenecientes al sector Plan de Viña.
- ◊ 10 encuestas a adultos entre 30 y 59 años (5 hombres y 5 mujeres) pertenecientes al sector Miraflores.
- ◊ 10 encuestas a Adultos Mayores entre 60 años y más (5 Hombres y 5 mujeres) pertenecientes al sector Forestal.
- ◊ 10 encuestas a adultos entre 30 y 59 años (3 mujeres y 2 hombres) pertenecientes al sector de Gómez Carreño.

### **b. Entrevista en Profundidad**

La realización de esta técnica de recolección de datos se efectuó especialmente en los meses de Mayo, Agosto y Noviembre del año 2005, y contó con la participación de 6 instituciones publicas que se vinculan directa o tangencialmente con la temática de Seguridad Ciudadana.

En algunas instituciones se entrevistó no sólo a la persona a cargo de la institución, sino que también a otros profesionales. Es así como en concreto se efectuaron 11 entrevistas a diferentes personas, entre ellas, Psicólogos, Abogados, Carabineros, Detectives, Asistentes Sociales, entre otros.

Los temas en los cuales se centraron las entrevistas fueron específicamente cuatro, los que corresponden a:

- El reconocimiento de la temática de Seguridad Ciudadana, apuntando principalmente a la identificación del concepto, la percepción de esta y el reconocimiento de los lineamientos de acción más próximos a una resolución de la problemática de la delincuencia.
- El reconocimiento del Departamento de Seguridad Ciudadana del Municipio, en función de su labor y accionar a nivel comunal, identificando de este modo, el conocimiento y la percepción que de este las instituciones estiman.
- El carácter de la institución en el marco de la Seguridad Ciudadana, en razón de establecer cuales son las funciones, la visión y el accionar general que le competen a la institución en la temática, y
- El reconocimiento de condicionantes psicosociales en el marco de la Seguridad Ciudadana, situándolos especialmente en la condición de los potenciales individuos que adquieran un carácter de victimarios o de víctimas.

### **c. Grupos de Discusión**

La realización de los grupos de discusión se efectuó entre fines del mes de Octubre y primera semana del mes de Noviembre del año 2005, y fueron ejecutados por el equipo seminarista, contando con el apoyo de personal del departamento de Seguridad Ciudadana, quienes son las personas encargadas de cada uno de los comités partícipes de la actividad, y de la alumna en practica de Trabajo Social de Comunidad, de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso.

Se efectuaron 6 grupos de discusión en distintos sectores de la comuna, contando con un promedio de asistencia de 10 personas. Los sectores en los cuales se realizaron estos grupos de discusión fueron: Plan Viña, Recreo, Nueva Aurora, Forestal, Reñaca Alto y Reñaca Bajo; sectores que fueron seleccionados según los criterios de participación y estrato socioeconómico.

En la discusión participaron vecinos, dirigentes y Carabineros de los sectores respectivos.

Los temas que se trabajaron, dijeron relación específica con:

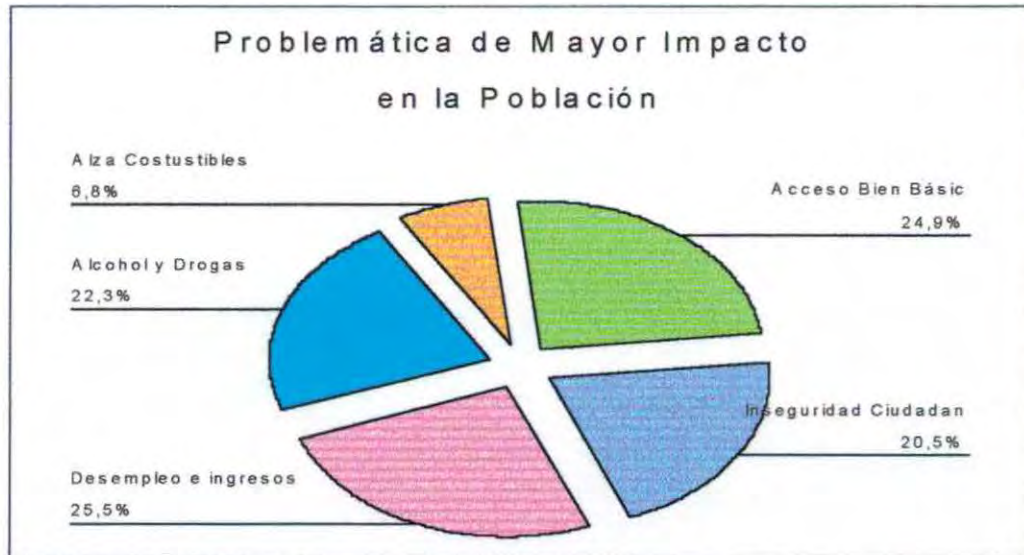
- El reconocimiento de factores socioeconómicos, geográficos y delictuales de cada sector, en función de establecer una contextualización de la zona.
- El reconocimiento de la temática de Seguridad Ciudadana, en razón de establecer su conceptualización y percepción al respecto, así como la identificación de problemáticas sociales en el sector que se vinculan a la temática, y
- Las organizaciones comunitarias en el marco de la Seguridad Ciudadana, especialmente en lo que concierne a la participación de la comunidad en la prevención social del delito y en la promoción de medidas de auto cuidado.

## II. Análisis de la Encuesta

### a. Análisis Descriptivo de los Datos (ver Anexo N° 14)

#### 1. Sobre Percepción de Seguridad Ciudadana

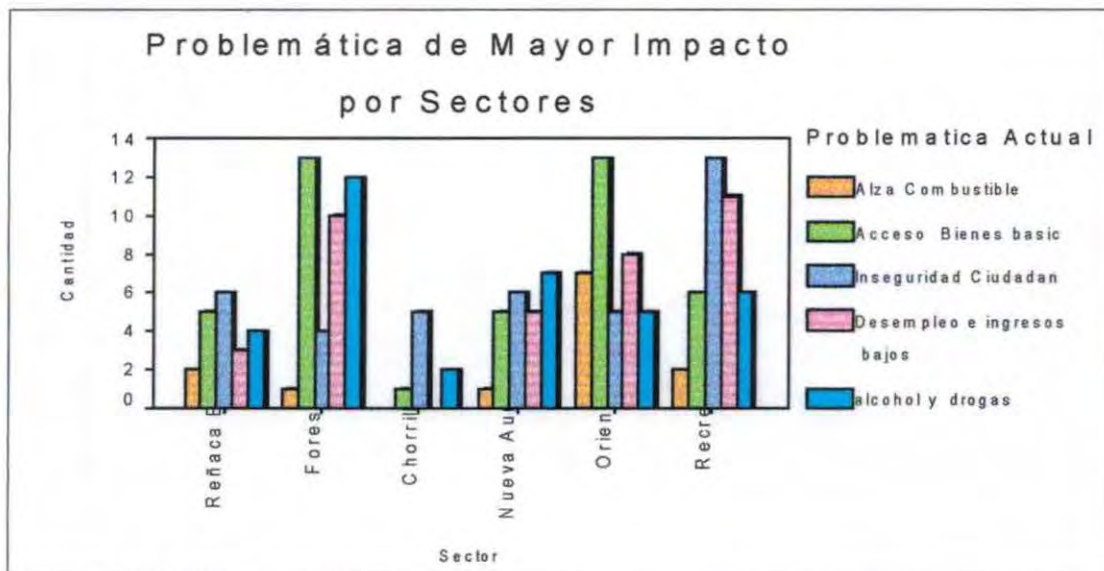
##### 1.1 Comprensión Global de la Seguridad



Fuente: Elaboración Propia

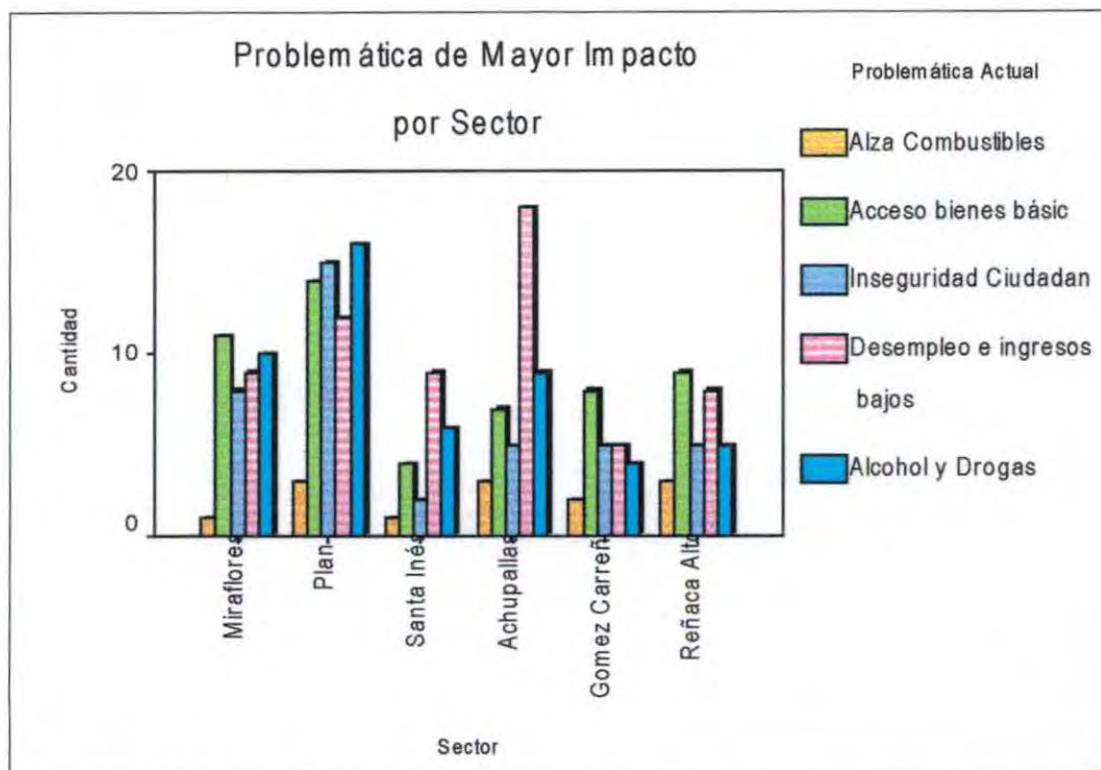
Gráfico N° 1

De acuerdo al gráfico N° 1, Se reconoce que de las problemáticas mayormente identificadas, el 79,9% de la población, se remite a problemáticas que dicen relación a su seguridad personal, especialmente vinculados a condicionantes socioeconómicos.



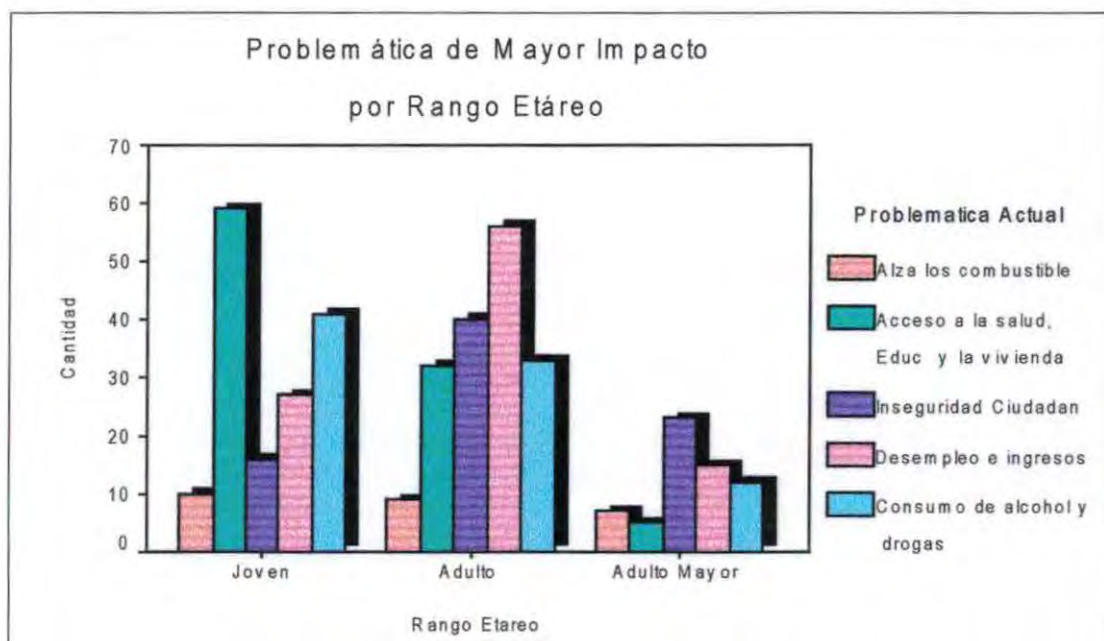
Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 2



**Gráfico N° 3**

Se reconoce en los gráficos N° 2 y N° 3, que al observar estas problemáticas con mayor impacto en forma sectorizada, resulta interesante señalar que en Reñaca Bajo, Recreo y Chorrillos, la Inseguridad Ciudadana aparece como la primera opción por las personas; mientras que en Forestal, Oriente, Miraflores y Reñaca Alto la apreciación respecto a un problema inmediato pasa por el acceso a los bienes básicos, a la educación, a la vivienda. Por tanto se infiere que las necesidades y problemáticas están distribuidas en primero y segundo orden, de acuerdo al estrato socioeconómico, en el cuál se encuentra la población.



**Gráfico N° 4**

Según el gráfico N° 4, la problemática de mayor impacto para los jóvenes es con relación al acceso a los bienes básicos con un 38,6%, en tanto que la preocupación del adulto se relaciona con el desempleo y los bajos salarios con un 32,9%, de manera decreciente se encuentra la Inseguridad Ciudadana con un 23,5%.

El adulto mayor, por su parte, identifica como problema a solucionar en prioridad a la Inseguridad Ciudadana y a continuación el desempleo y los bajos ingresos.

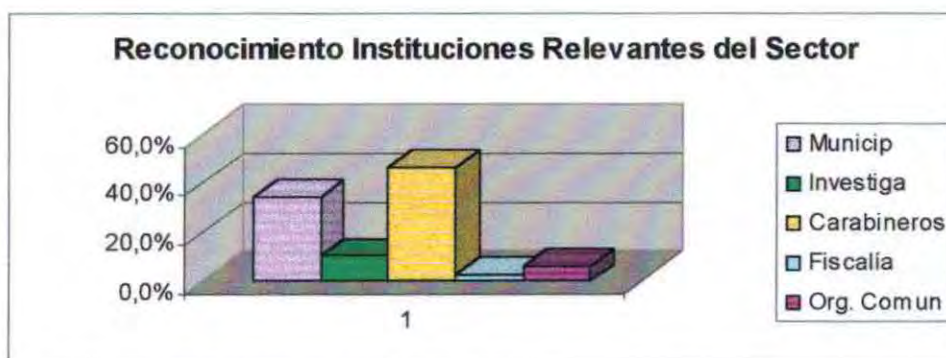
En términos sociodemográficos, los factores que urgen a la población, estarían condicionados por las tareas asignadas socialmente de acuerdo a las etapas de desarrollo, cruzadas a los recursos propios para enfrentar la inseguridad, en el caso de los adultos mayores, confirmando ser el grupo con mayor percepción de inseguridad.



**Gráfico N° 5**

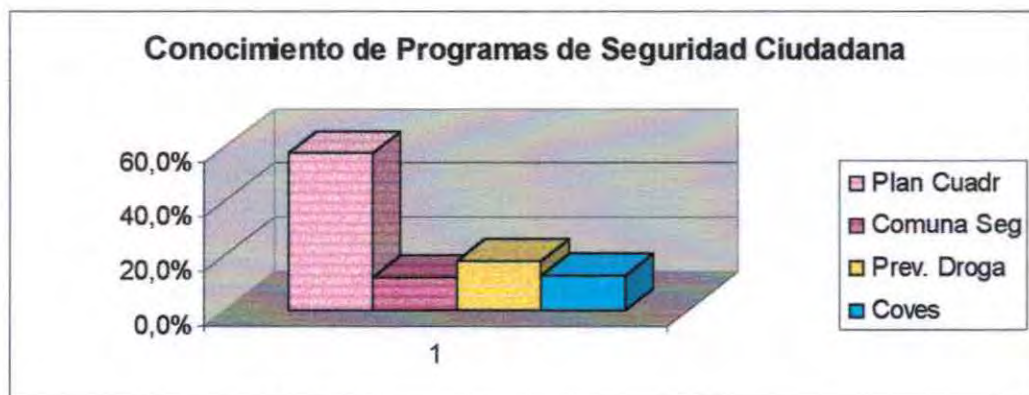
De acuerdo al gráfico N° 5 el reconocimiento del término de Seguridad Ciudadana, se encuentra ligado a la protección a la vida principalmente, lo cual se relaciona con la identificación de las problemáticas de mayor impacto de la población, en cuanto al valor que se le entrega a la Integridad y al bienestar social. Lo anterior involucra la percepción de la población hacia la dimensión más amplia de la Seguridad Humana.

### 1.2 Conocimiento de Planes y Programas de Seguridad Ciudadana



**Gráfico N° 6**

Según el gráfico N° 6, las instituciones relevantes en materia de Seguridad Ciudadana, con mayor reconocimiento por parte de la población es *Carabineros de Chile* con un 46,4%; le sigue la *Municipalidad* con un 34,2%; estas cifras dan a entender, la validez y confiabilidad que la población le entrega a estas instituciones en el marco del tratamiento de la Seguridad Ciudadana, dado que ambas instituciones, se hayan más fuertemente ligadas al ámbito local y comunitario. Con una identificación menor se encuentra *Investigaciones de Chile* 10% y 4 a décimas se encuentra las *Organizaciones Comunitarias*, en último lugar la población ha identificado a la *Fiscalía* con un 2,7% como institución Relevante en Seguridad Ciudadana.

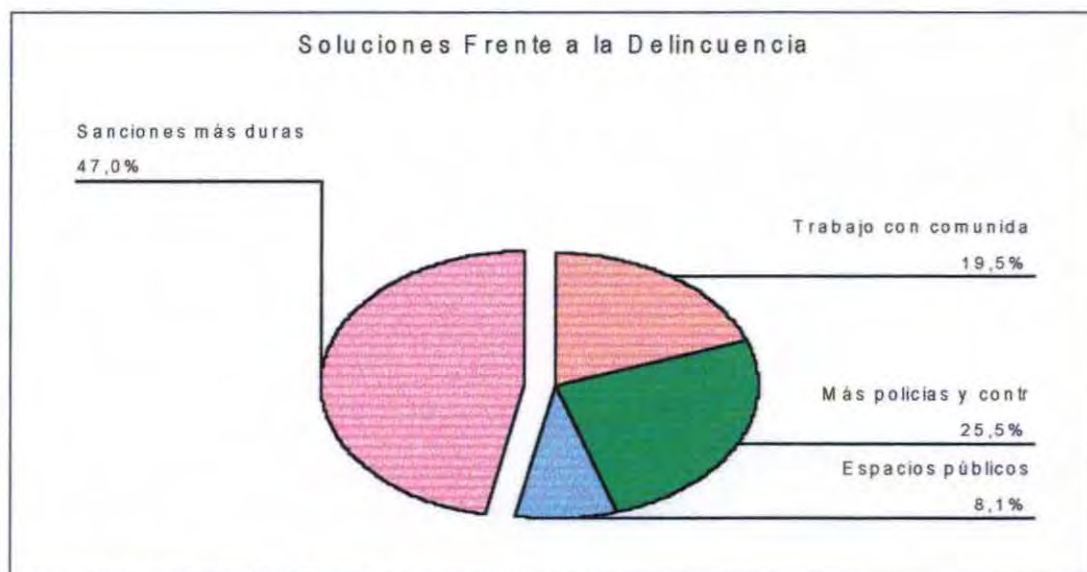


Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 7

Al consultar respecto al conocimiento de programas de Seguridad Ciudadana, vuelve a reiterarse la correspondencia de mayor identificación a Carabineros de Chile, con su programa *Plan Cuadrante*, que recoge un porcentaje de 57,8. Lo anterior, se debe al reconocimiento territorial de la institución en los distintos sectores, sumando a la cobertura mediática y a la difusión dada al programa mismo.

Por otra parte, la población reconoce los programas de *prevención de drogas* en un 17,7%; los *Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana*, pertenecientes al Departamento de Seguridad Ciudadana son conocidos por un 12,5% de la población encuestada y en un 11,9% se conoce el *Programa Comuna Segura* del Ministerio del Interior. Estos últimos dos, con un promedio de existencia de 3 años, ambos de naturaleza comunitaria y de inserción estrictamente local.



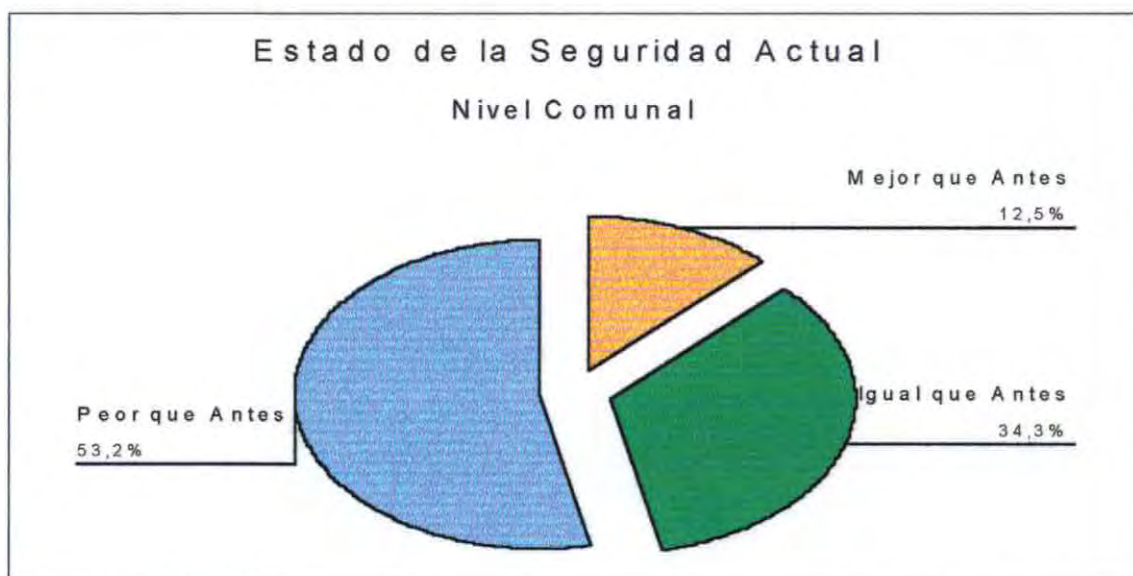
Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 8

De acuerdo al gráfico N° 8, el 72,5% toma como propuesta al tratamiento de la delincuencia, medidas de índole represoras y controladoras; aludiendo a políticas Tolerancia Cero, correspondientes al viejo paradigma de la Seguridad Ciudadana. Lo anterior lo cual vuelve a asociarse en forma directa al reconocimiento que se hace tanto de Carabineros de Chile como del Plan Cuadrante, en el marco de la Seguridad Ciudadana.

No obstante lo anterior cercano a un cuarto de la población, toma conciencia de la importancia del trabajo de la comunidad, en el tratamiento y solución de la problemática de la delincuencia.

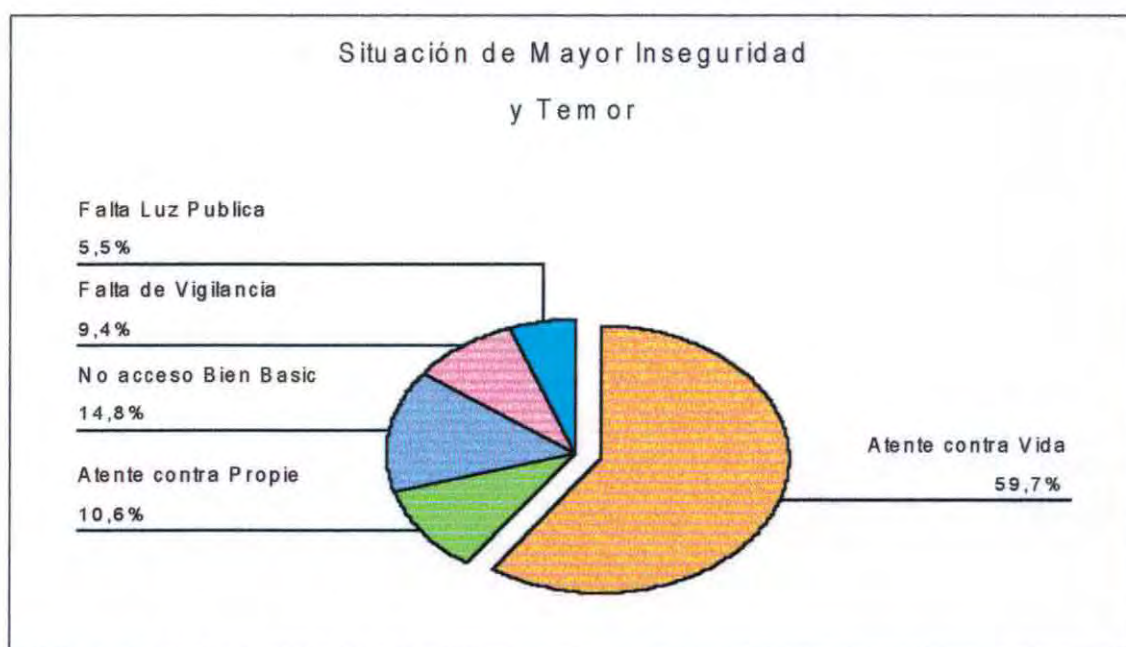
### 1.3 Percepción de Inseguridad



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 9

Tal como muestra el gráfico N° 9, la situación respecto a la percepción de Seguridad al día de hoy, señala que más de la mitad de la población considera que la seguridad está *peor que antes*; producto de esta percepción negativa, que alude a la magnitud y recrudecimiento del fenómeno delictivo, es que las medidas que la población reconoce para el tratamiento de la problemática, son de carácter controladoras y del endurecimiento de las sanciones y penas.

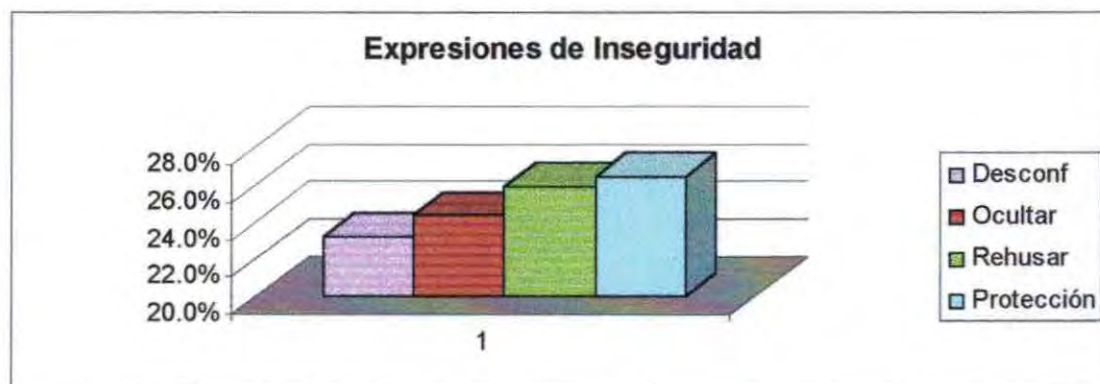


Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 10

En el gráfico N° 10, se muestra que la situación que causa mayor inseguridad y temor en la población, está asociado a la posibilidad de que se *atente contra la integridad física personal o de la familia*, siendo esta opción sostenida por más de la mitad de la población encuestada; esta situación se correlaciona a la comprensión del concepto de Seguridad Ciudadana, el cual se percibe principalmente desde la protección a la integridad y a la propiedad de la persona.

Se destaca a su vez que alrededor de un quinto de la población, asocia la fuente de temor a la precariedad de las condiciones económicas de las que disponga, observados en las categorías de *acceso a los servicios*.

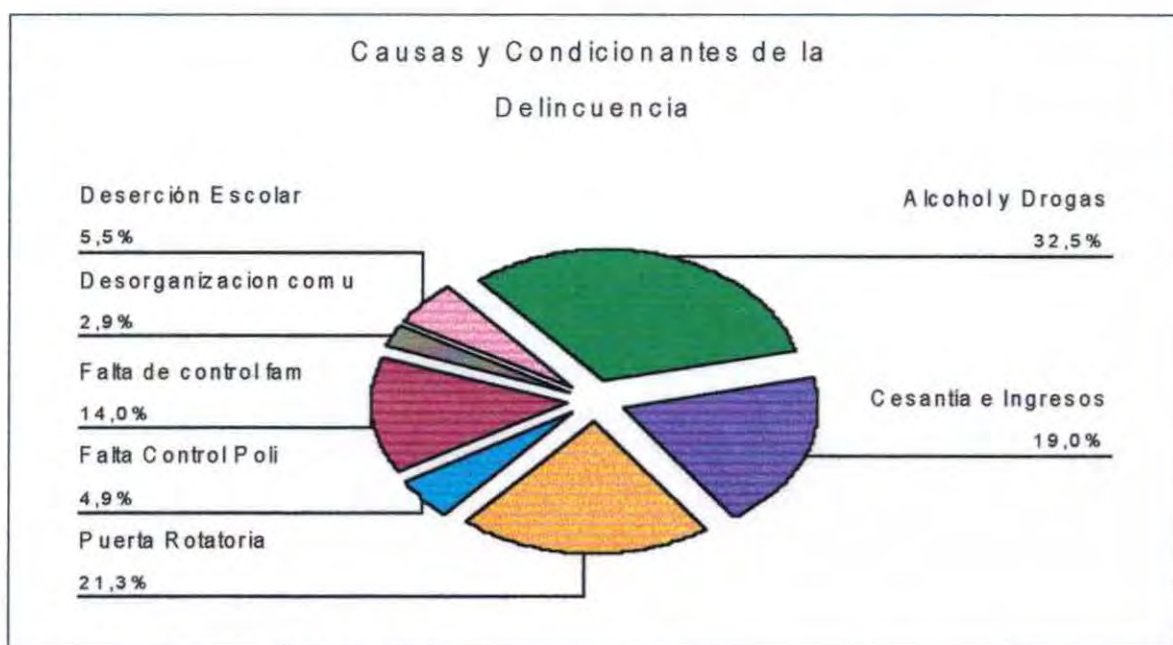


Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 11

Las expresiones de inseguridad más común de la población, según el gráfico N° 11 dicen relación a la adopción de *mayores medidas de protección a sus pertenencias*, esto es, instalación de rejas, alarmas u otra inversión en seguridad o instauración de hábitos de mayor cuidado; con un 26% de representatividad, un cuarto de la población *rehúsa a andar sola por calles oscuras, solitarias o desconocidas*; en términos decrecientes se encuentra el *ocultar los objetos de valor* que porta la persona y la *desconfianza a grupos diferentes*, con un 24% y 23% respectivamente.

En consideración a lo anterior, se constata que existe un reconocimiento de la inseguridad en términos de la seguridad personal, lo cual se enfrenta desde una perspectiva restrictiva, de la propiedad y de los espacios físicos a ocupar.

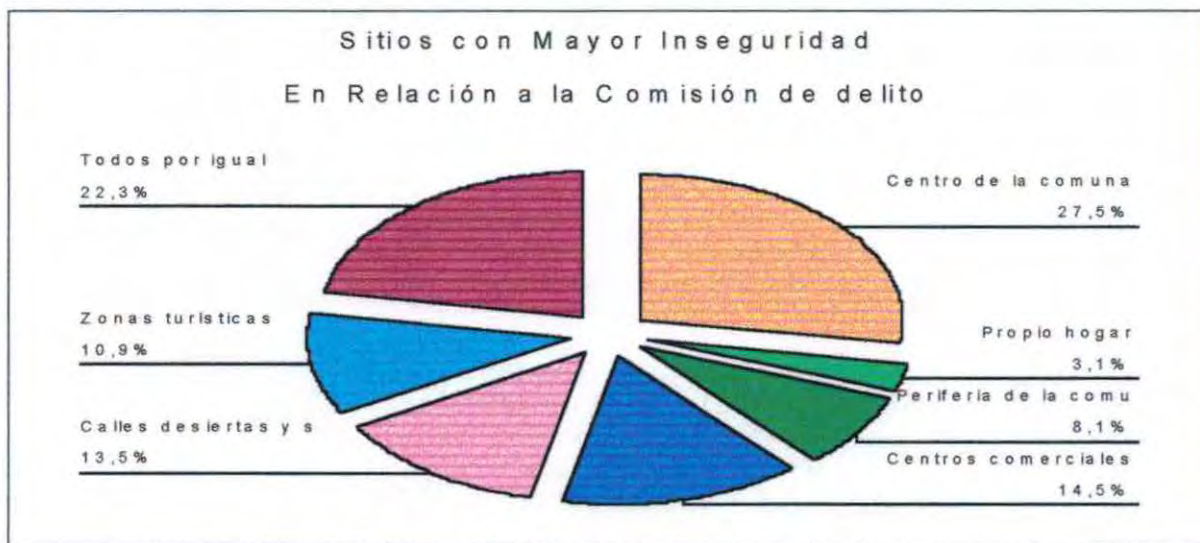


Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 12

En términos aditivos alrededor del 50% de la población asocia los condicionantes de la delincuencia a factores socioeconómicos; en tanto que un 21% reconoce que se debe a falencias en la ley, o en el marco normativo. Se destaca que un 4,9% vincula el control policial; lo cual si bien, no se reconoce como una condicionante de la delincuencia, es un factor predominante en la demanda de la población como una solución frente a la temática.

#### 1.4 Percepción del Hecho Delictual



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 13

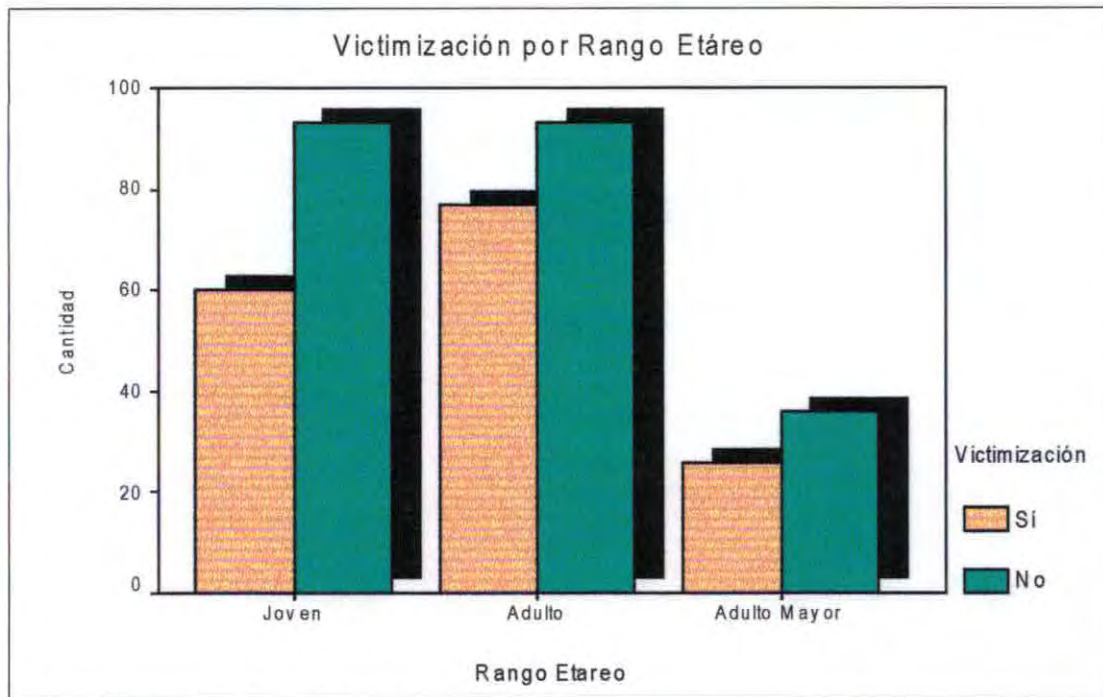
De acuerdo al gráfico N° 13, se observan los sitios que revisten de mayor inseguridad para la población, los cuales están relacionados a la percepción de mayor cantidad de delitos. Si bien un 22,3% de la población, no establece una discriminación sectorizada de los sitios que revisten mayor inseguridad, la población en general, ya sea del centro o de la periferia de la comuna, reconoce al sector centro plan, como de mayor inseguridad, siendo identificado por más de un cuarto de la población.



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 14

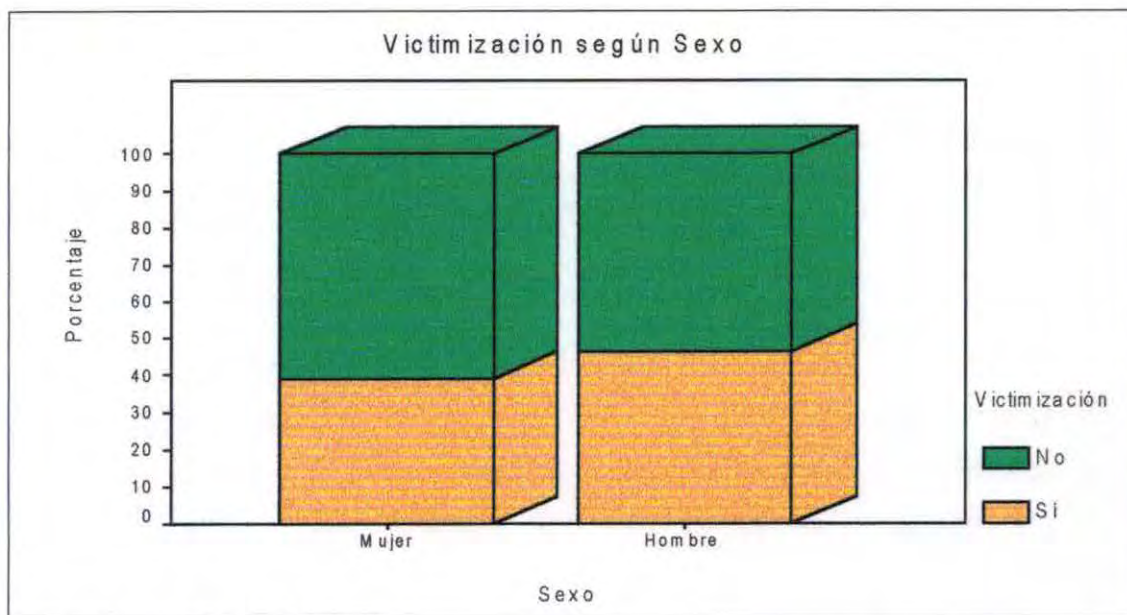
De acuerdo al gráfico N° 14, un 42,3% de la población encuestada ha sido víctima directa de un hecho que se pueda considerar delito, por lo tanto más de la mitad de la población sujeto de estudio (57,7%), no ha sido víctima de un hecho delictual.



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 15

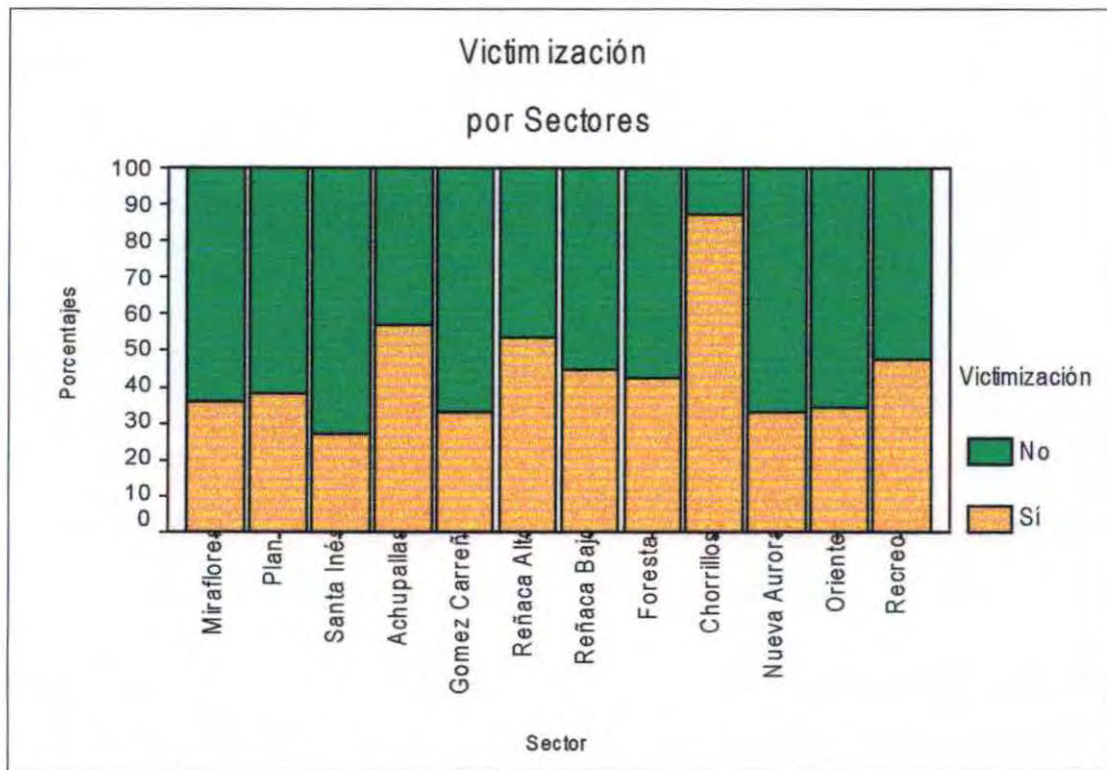
De acuerdo al nivel de victimización por rango etéreo, el grupo con mayor victimización es el grupo de adultos, comprendidos en este personas de 30 años a los 59 años; este tramo de edad presenta un 45,3% de victimización. Por su parte los jóvenes y adultos mayores presentan una victimización del orden del 40%. No obstante lo anterior, de acuerdo al peso porcentual comunal de victimización, el tramo de edad correspondiente a los Adultos Mayores, corresponde al 16% de las victimizaciones.



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 16

Al comparar la victimización por sexo, las cifras nos revelan una simetría entre ambos, la victimización en los hombres es superior solo en un 8%.



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico 17

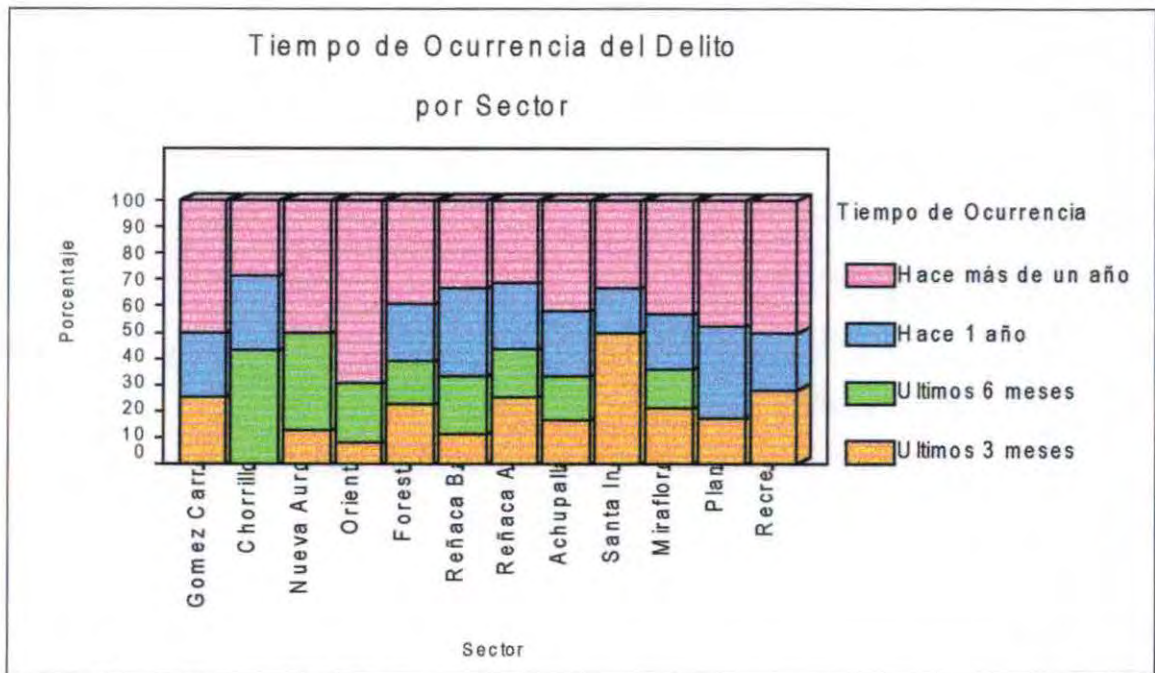
El gráfico N° 17 señala la victimización por sectores, de esta manera el sector con mayor victimización es el sector de Chorrillos, lo cual se explica de alguna manera de acuerdo al número de la muestra seleccionada; en tanto que Recreo, si bien se reconoce como un sector seguro, posee un 53% de victimización, comparándose con sectores percibidos como vulnerables.



Fuente: Elaboración Propia

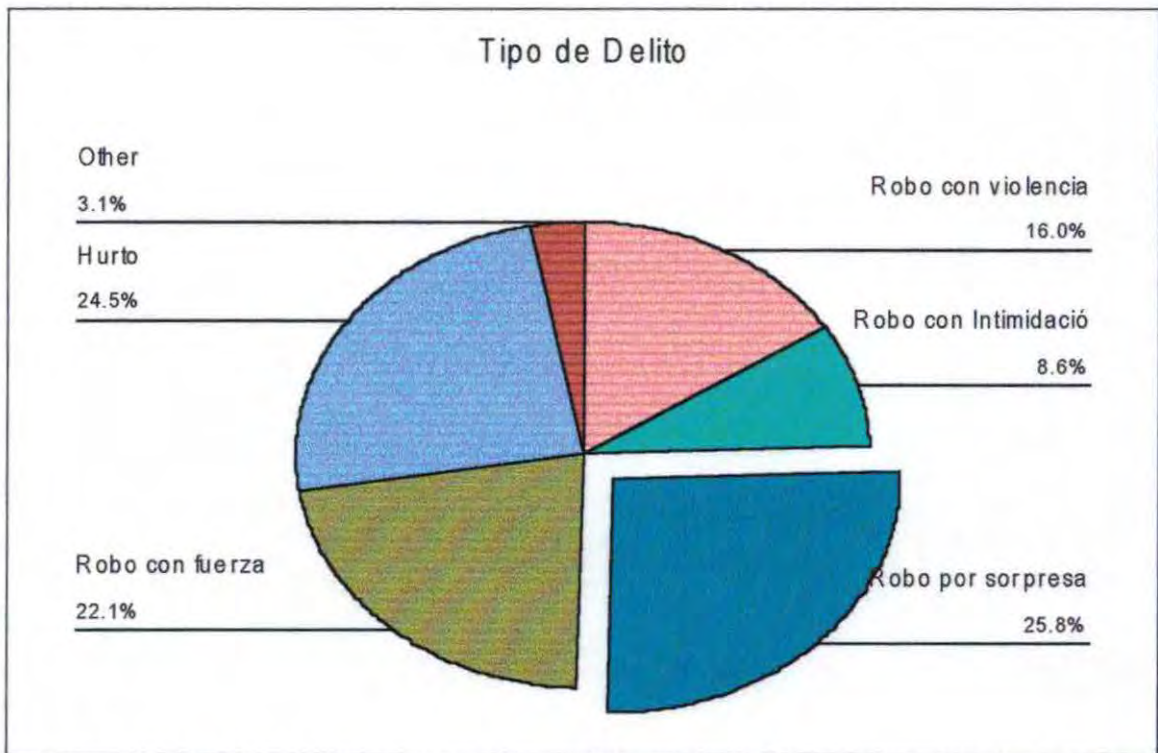
Gráfico N° 18

De acuerdo al gráfico N° 18, del total de la población que declaró haber sufrido una victimización, esta ha ocurrido en un 45,9% de los casos hace más de un año; no obstante se reconoce que el 56,1% de los casos, tiene su ocurrencia dentro del año en curso.



**Gráfico N° 19**

Al consultar sobre el tiempo de la victimización, la población señaló que estos en su mayoría ocurrieron hace más de un año, el mayor porcentaje se encuentra en el sector de Oriente con un 80% de los casos; la ocurrencia de delitos en los últimos tres meses aparece Santa Inés con más de la mitad de los casos de victimización (51%).



**Gráfico N° 20**

Según el gráfico N° 20, el robo por sorpresa constituye un cuarto de los casos; se observa además que la totalidad de los delitos mencionados, corresponden a delitos económicos; no apareciendo los crímenes contra la vida, el cual constituye el mayor temor de la población, configurándose por tanto como uno de los temores asociados a la percepción y evaluación subjetiva de la persona, que no encuentra asidero estadístico en el caso particular presente.

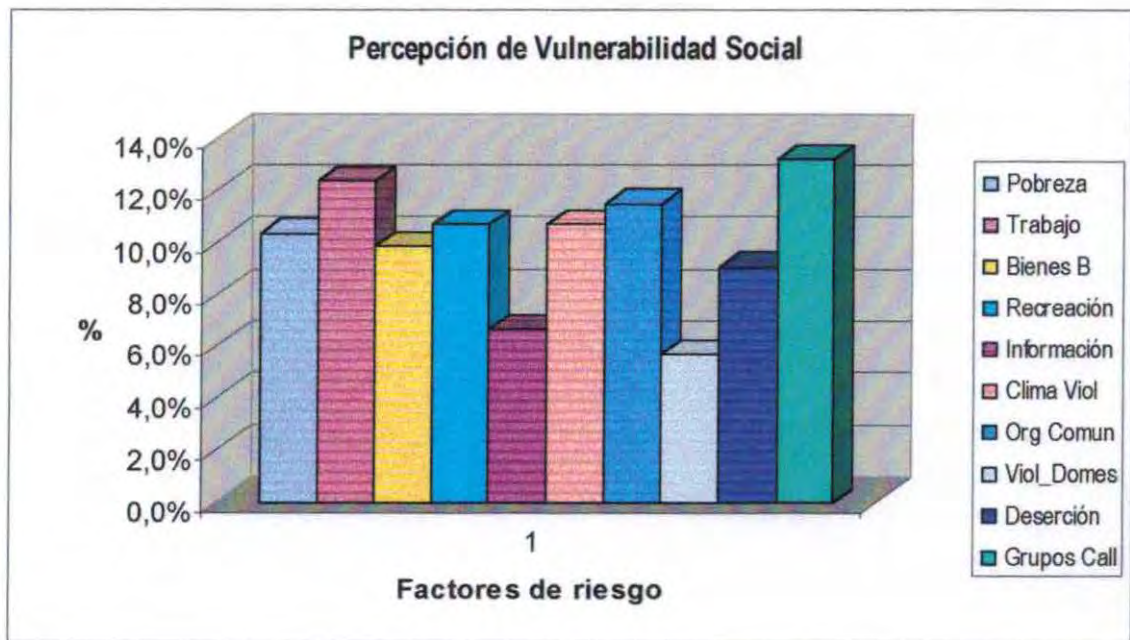


Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 21

Dentro de los daños y consecuencia del acto delictivo, se encuentra en dos quintos de los casos la Sensación de Inseguridad como hecho subjetivo, en tanto que en un 31% se encuentra el daño material, también asociado a la sensación de inseguridad se encuentra el daño psicológico con no menor 20% de la representación. Se reconoce que una de las mayores consecuencias de un hecho violento, constituye precisamente la sensación de impotencia y desamparo frente a la violación de la seguridad e intimidad sufrida, encontrando grandes componentes emocionales en la configuración de la experiencia.

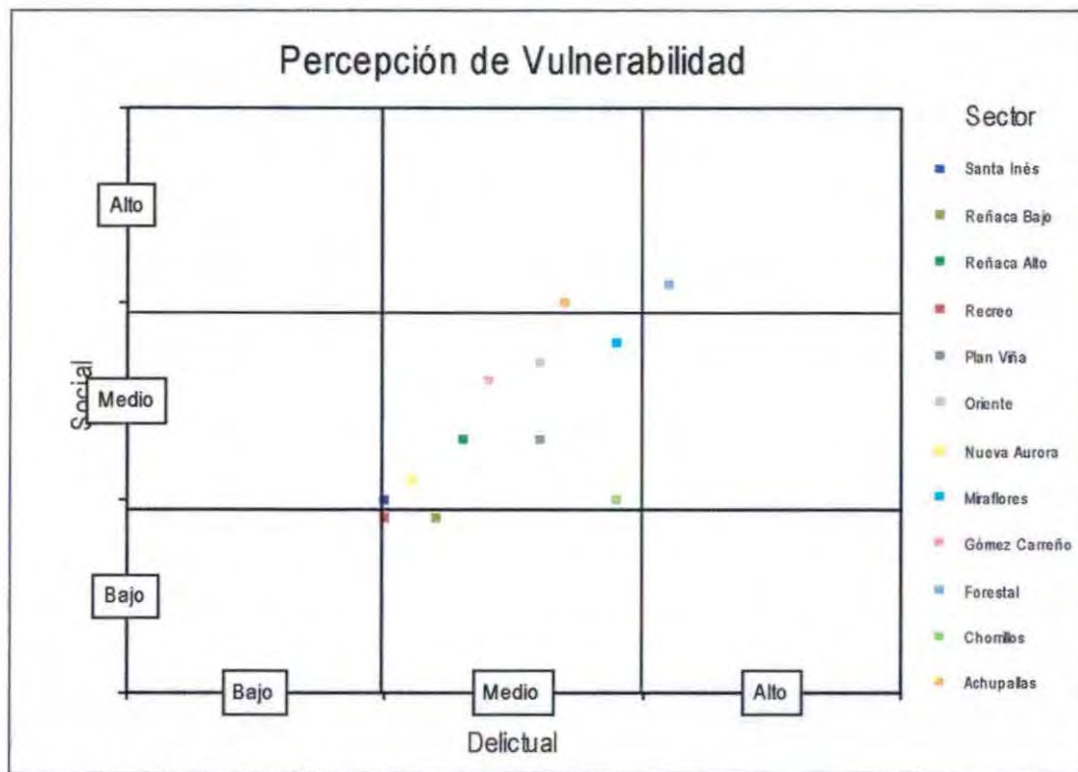
## 2. Sobre Percepción de Vulnerabilidad Social



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 22

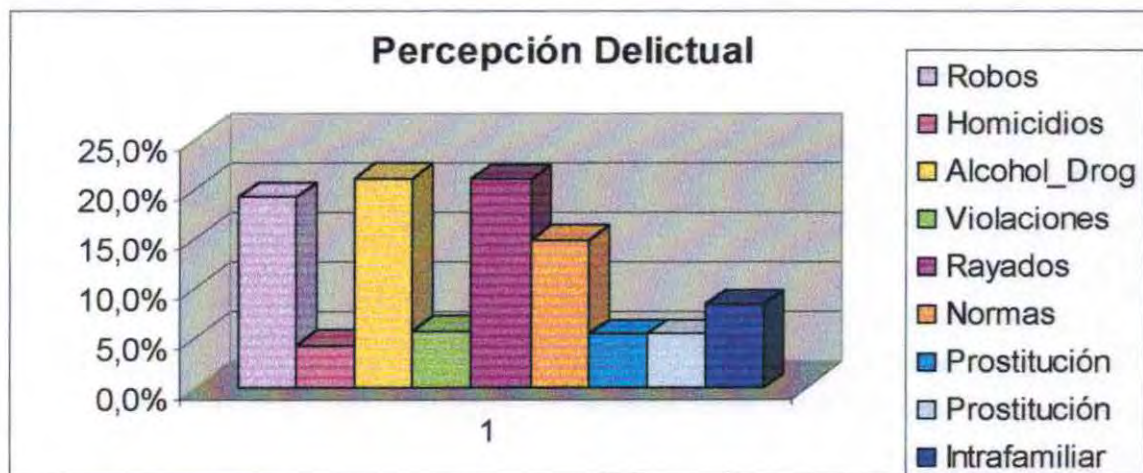
El gráfico N° 20 muestra los totales comunales respecto a los factores de riesgo identificados por la población en los sectores de residencia, el gráfico muestra una distribución uniforme, salvo la identificación del *Bajo acceso a los medios de comunicación* y la *Violencia doméstica*, con porcentajes de 6,7 y 5,7 respectivamente; el restante de factores de riesgos encuentran en la escala porcentual alrededor del 10% cada uno, destaca en este diagrama la presencia de *grupos callejeros* y la *precarias condiciones de trabajo* con un 13% y 12% respectivamente.



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 23

El gráfico N° 23, muestra un panorama sectorizado respecto a la percepción de factores de riesgo en el sector, en el eje Y se sitúan los aspectos socioeconómicos medidos en el sentido de carencia, como puede ser la pobreza, trabajos estacionales y mal pagados, escasa recreación y baja organización comunitaria entre otros; en el eje X se encuentran los aspectos de riesgo delictual, como es el clima de violencia en las calles, violencia doméstica, deserción escolar, trabajo infantil y grupos callejeros entre otros. De acuerdo a lo anterior se observa que Forestal ocupa el lugar más alto en la escala, encontrando por tanto un alto grado de percepción de riesgo delictual y social en el sector; de igual forma Achupallas presenta una percepción de riesgo social alta, sin embargo, media en términos de riesgo delictual; mientras que Recreo, Reñaca y Santa Inés, perciben un bajo riesgo social y económico, no obstante, su situación en relación a la percepción de riesgo delictual del sector, se encuentra dentro de los parámetros medios. Los sectores restantes se ubican en el centro del diagrama, con variaciones que los acercan a los extremos del gráfico, es el caso de Miraflores que pese a encontrarse en el centro, su ubicación lo acerca al extremo superior de mayor riesgo social y delictual.

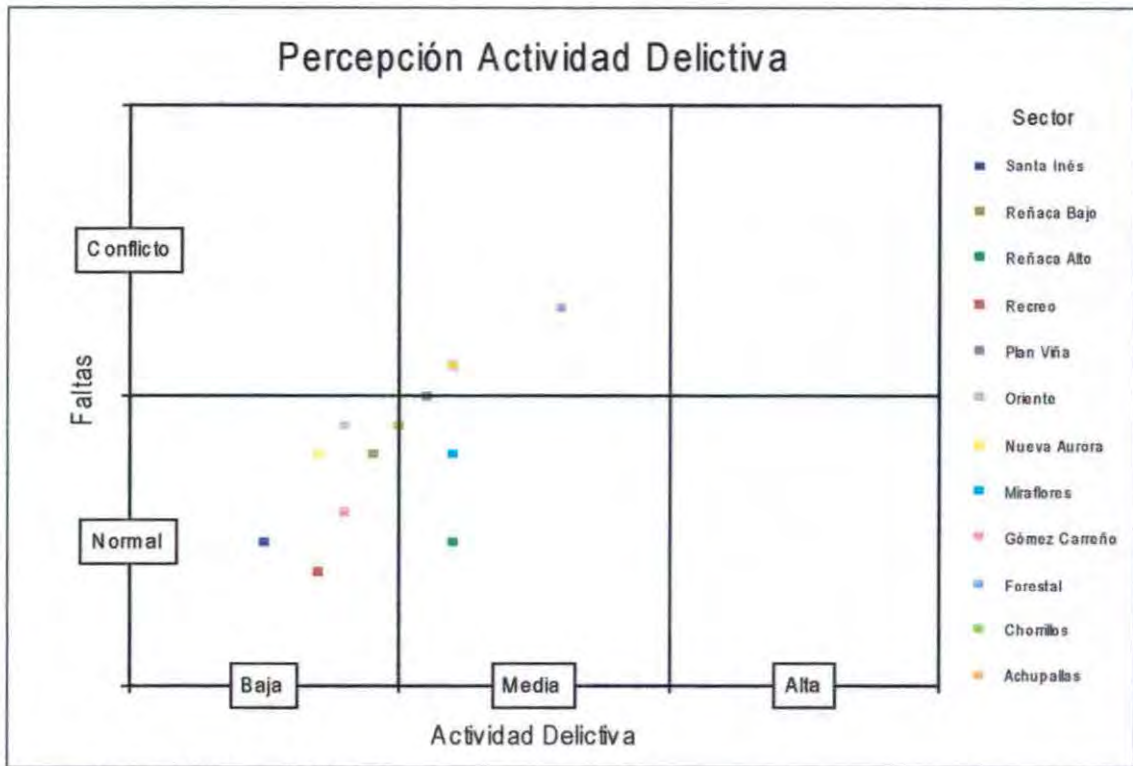


Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 24

Se consideró a su vez la percepción delictiva en los sectores de origen de las personas encuestadas, según el gráfico N° 24 el comportamiento de las actividades delictivas presenta una alta identificación sobre la existencia de *focos de alcohol y drogas en los sectores* con un 21%, igual cifra presenta la existencia de *rallados y grafitos en las murallas*; con un 19% se encuentra los *robos y asaltos en la vía pública*; el *No respeto de las normas de convivencia* aparece con una identificación del 14%; los demás íconos aparecen con representación menor del 10%.

Existe una alta identificación del consumo de alcohol y drogas, ya sea como un factor determinante en la delincuencia, como en el impacto de la temática, sin embargo el mismo se reconoce como factor de riesgo, pero no como condición sine quanon del acto delictivo.



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 25

La percepción de Actividad Delictiva en el Sector, se observa a través del gráfico N° 23, en el Eje X se ubica la categoría de percepción de Actividad Delictiva, considerándose el Robo y asalto en la vía pública, Homicidios, Violaciones, Focos de Alcohol y Drogas, Violencia Intrafamiliar entre otros; en el Y se ubica las Normas de Convivencia entre vecinos, referidas también al entorno como son los rallados de muralla. Según lo anterior y las categorías asignadas Forestal, Achupallas y Plan de Viña, poseen una alta percepción delictual del sector, juntamente con declarar un clima de no respeto a las normas de convivencia entre los vecinos. En el otro extremo se encuentra Santa Inés y Recreo con los niveles más bajos en cuanto a la Percepción Delictiva y las normas de convivencia.

### 3. Sobre Participación en Seguridad Ciudadana

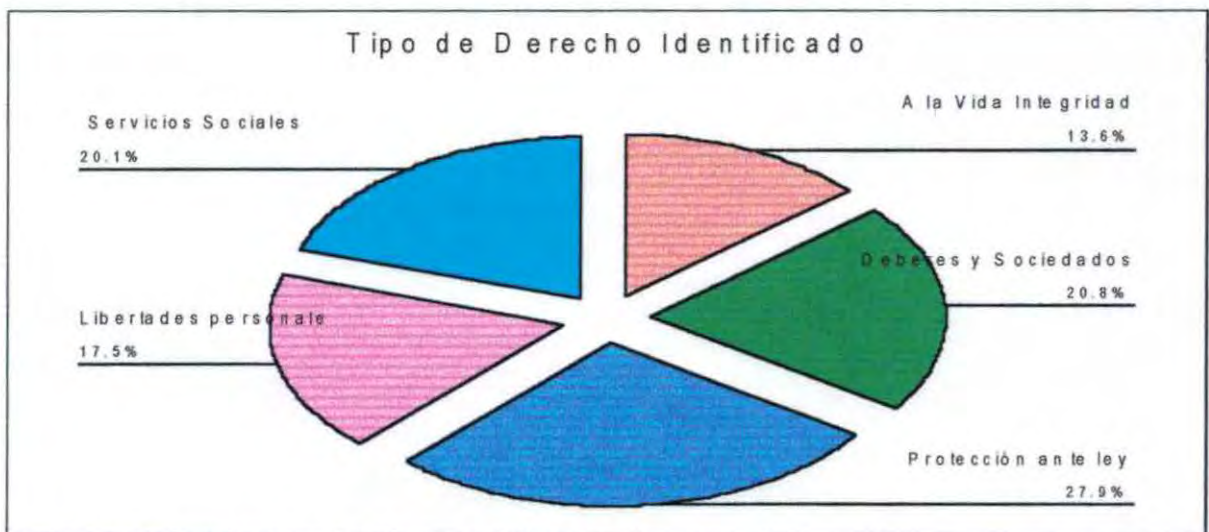
#### 3.1 Responsabilidad en Seguridad Ciudadana



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 26

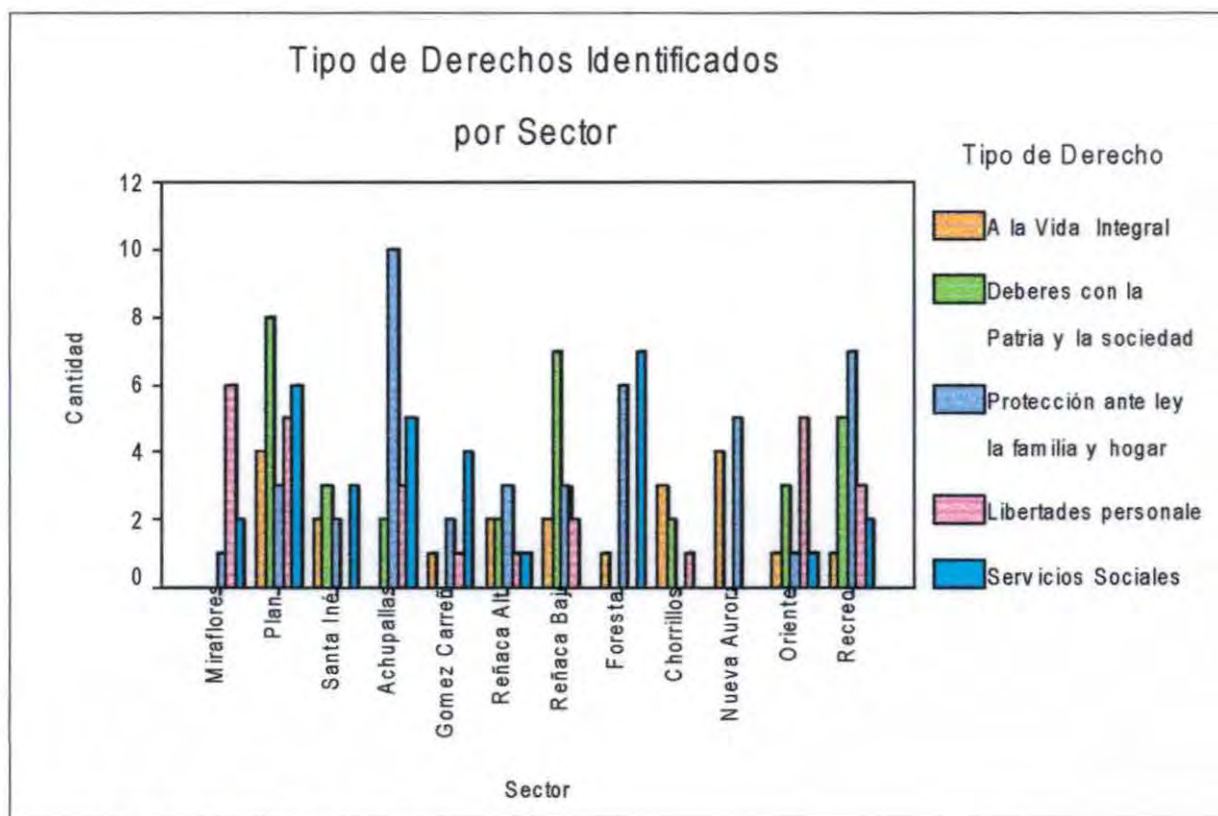
De acuerdo al gráfico N° 24, respecto al conocimiento de derechos y deberes ciudadanos, en valores aproximados, la mitad de la población (49,4%) manifiesta *desconocer tales derechos*; como contraparte se observa un 30,6% que dice *conocer los derechos y deberes ciudadanos*; y un 20% de la población comenta *conocer al menos un derecho ciudadano*. Tal condición se reconoce en que, el reconocimiento de derechos implica por ende mayores canales de discusión y participación social.



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 27

De acuerdo al gráfico N° 27, los derechos identificados por la población muestran una representación homogénea, siendo el derecho de protección ante la Ley y sí mismos, la familia y el hogar, el derecho que tiene mayor representatividad entre la población; en tanto que el derecho que alcanza menor representatividad es el derecho ligado a la Vida y la Integridad Física, alcance interesante, al constatar la importancia otorgada a la protección de la vida. La diagramación establecida de acuerdo a una sectorización de estos derechos, la visión se diversifica, como se puede apreciar en el siguiente gráfico.



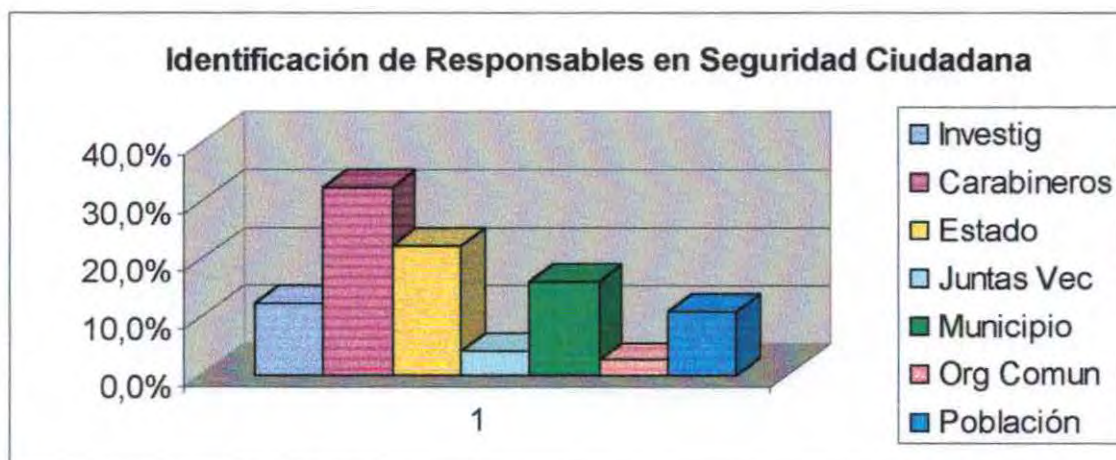
Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 28

De 50% de la población que declaró conocer algún derecho o deber ciudadano, respecto al derecho a la vida e integridad física, el sector que presenta mayor representatividad es Nueva Aurora, siendo este es el sector que identifica la menor gama de derechos y deberes; en cuanto a los deberes relacionados con la patria y la sociedad, el Plan de Viña junto con Reñaca y Recreo, son los sectores que le identifican con mayor presencia porcentual, mientras que en Achupallas, Reñaca Alto y Chorrillos este tipo de derecho presenta un menor reconocimiento, y en los sectores de Miraflores, Gomez Carreño y Forestal, presenta total ausencia. Respecto la Protección ante la Ley y sí mismos, la familia y el Hogar, el sector que lo identifica mayormente es Achupallas, Forestal y Recreo, encontrando un decrecimiento en los sectores Gómez Carreño, Miraflores y Oriente respectivamente.

En cuanto a las libertades personales y derechos de agrupación, Miraflores, Plan Viña y el sector Oriente son los que le identifican con mayor peso porcentual, mientras que en Chorrillos y Gómez Carreño este Derecho presenta menor incidencia. Derecho a los Servicios Sociales tiene su mayor peso en Forestal el Plan Viña y Achupallas, constituyendo la primera mayoría en Forestal y la última posición en Reñaca.

En suma se reconoce una relación entre la identificación de la derechos, y la satisfacción de necesidades, conceptos que se ven reflejados en los casos de Forestal y Reñaca Bajo.

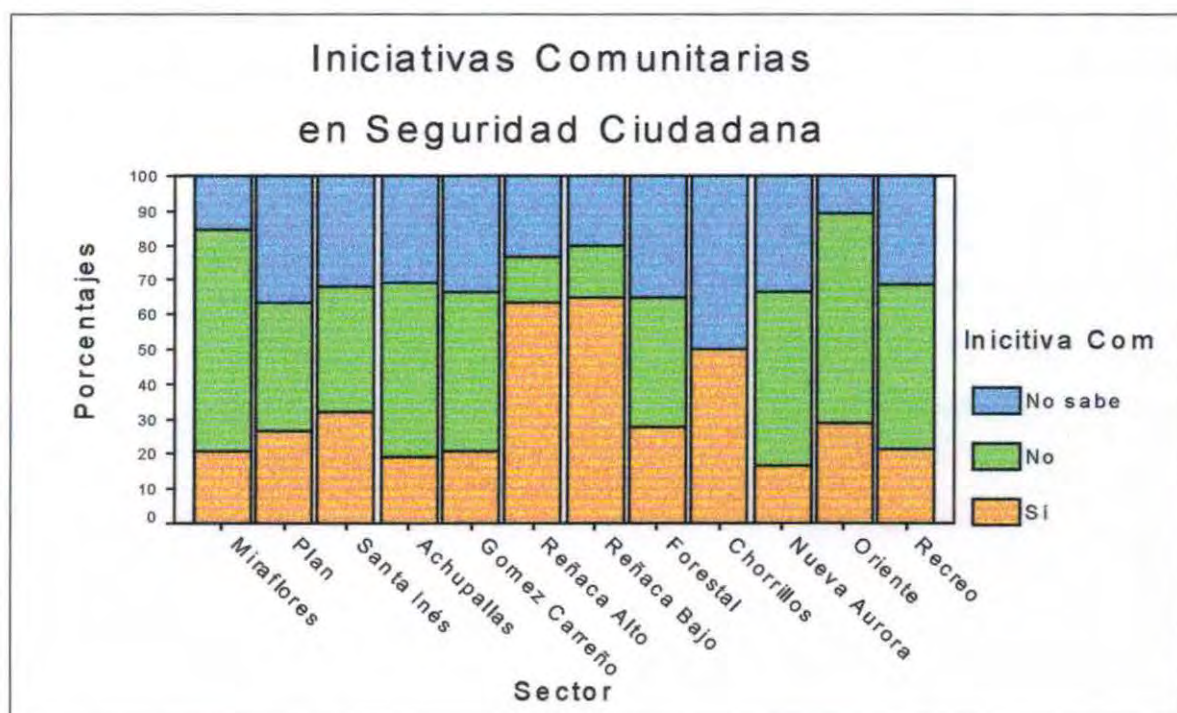


Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 29

El gráfico N° 29, señala la percepción de responsabilidad en materia de Seguridad Ciudadana, en primer lugar con el nivel más alto de responsabilidad se encuentra *Carabineros de Chile*, concentrando el 32% de las preferencias; el *Estado* aparece como segundo responsable de la Seguridad Ciudadana con un 22%; también tiene participación en el tema la *Municipalidad* con un 19%; *Investigaciones de Chile* y *la Población* en general, sostienen la identificación de responsabilidad en un 12% y 10% respectivamente; las juntas de vecinos y las organizaciones comunitarias obtienen representatividad inferior a 5%.

Resulta interesante la identificación de Carabineros de Chile, lo cual refleja la proximidad y la concreción de la acción observada por la población; estableciendo a su vez en el Estado las responsabilidades macro, en los instrumentos y facultades establecidas en la operación y tratamiento de la Seguridad Ciudadana.



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 30

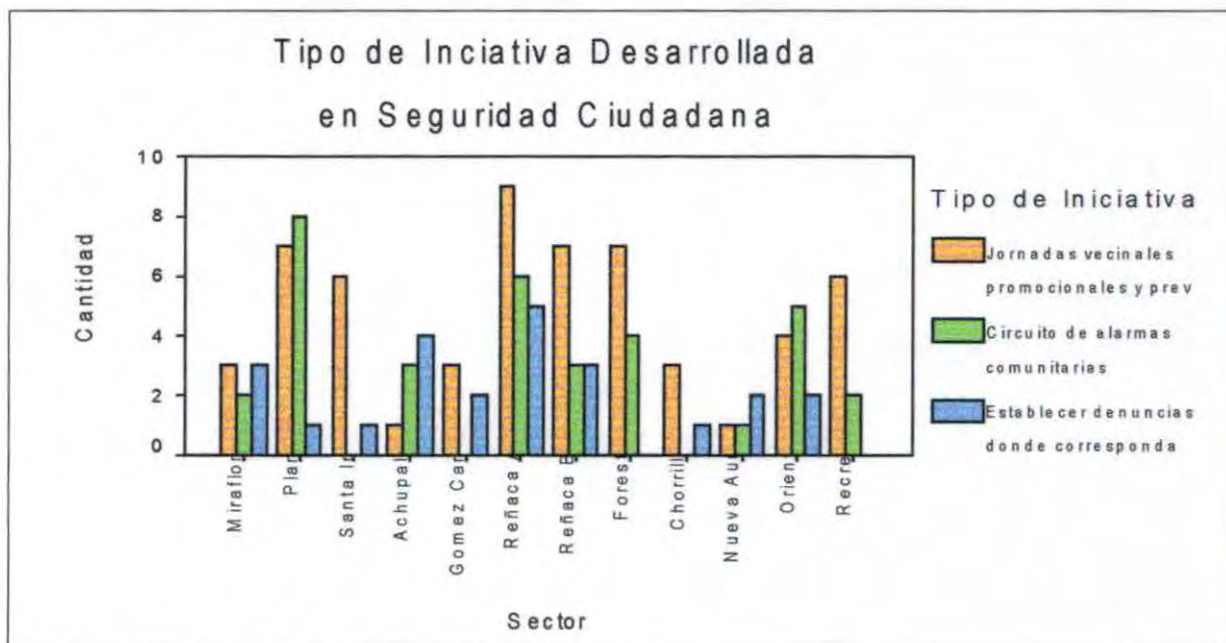
Al momento de consultar sobre la existencia de iniciativas civiles que abarcaran la Seguridad Ciudadana, Reñaca Alto y Reñaca Bajo son los sectores que reconocen estas iniciativas en sus barrios en un 60 %, a su vez el sector con menor reconocimiento de iniciativas comunitarias es Nueva Aurora con un 15%.



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 31

La tipificación de Iniciativas comunitarias, revela que la respuesta civil mas desarrollada son las jornadas vecinales de información, difusión, promoción y prevención de la Seguridad Ciudadana, con alrededor de la mitad de los casos; lo cual demuestra que a un nivel comunitario, existe un auge en la promoción de la Seguridad Ciudadana, estableciendo el concepto esta vez fuera de las lógicas policiales.



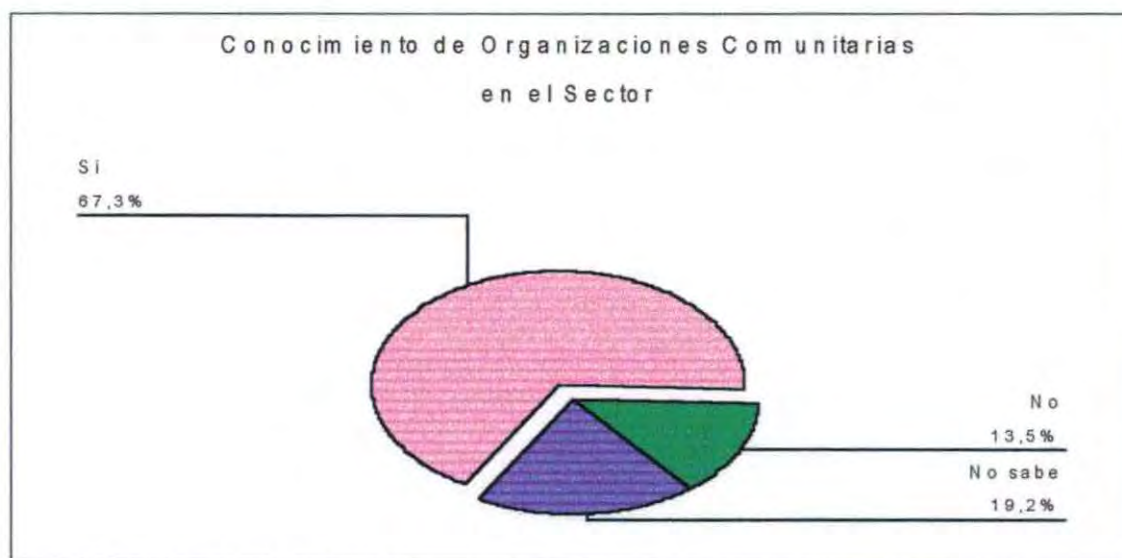
Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 32

En cuanto a la naturaleza de la iniciativa comunitaria, en relación al total comunal se reconoce en primacía las jornadas vecinales con un 49,6%, sean estas de información, promoción de la Seguridad Ciudadana y prevención del delito; Santa Inés sostiene esta estrategia en un 85%, le sigue Chorrillos y Recreo con un 75% de preferencia por parte de la población.

En cuanto a las alarmas comunitarias el Plan de Viña posee el porcentaje más alto de esta opción en relación a los otros sectores de la comuna un 50%, mientras que el establecimiento de denuncias en las instituciones competentes, es la elección de Nueva Aurora y Achupallas como estrategia de Seguridad con una representación del 50% cada sector.

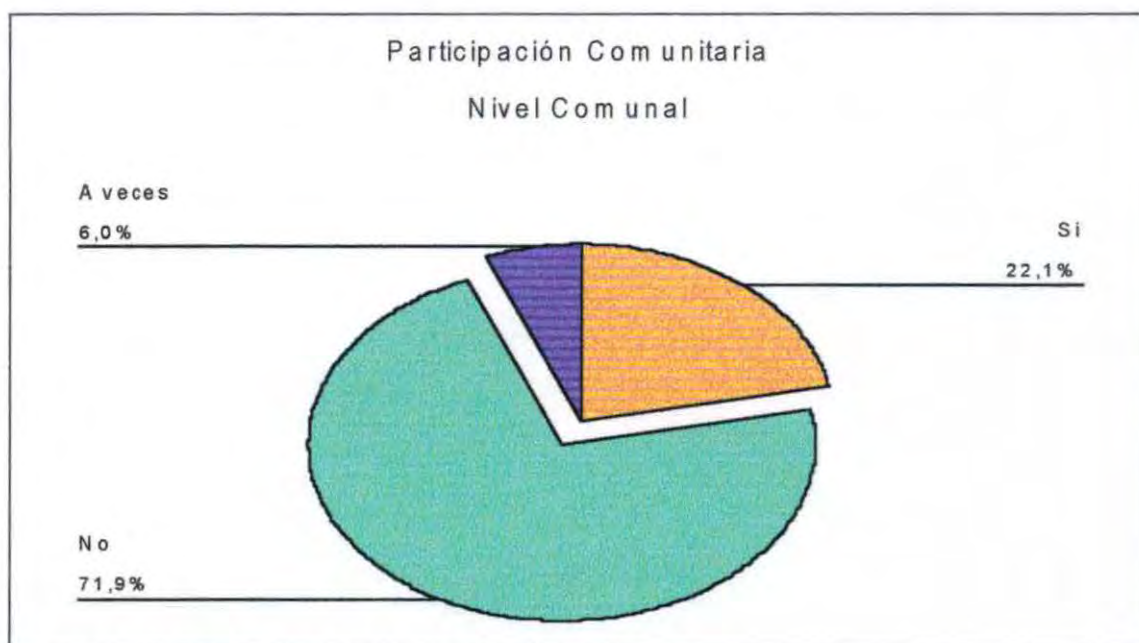
### 3.2 Redes y Vínculos



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 33

Según el gráfico N° 33, dos tercios de la población encuestada (67,3%) logra reconocer la existencia de organizaciones comunitarias en el sector de residencia; un 19,2% declara no saber de la existencia de organizaciones y un 13,5% afirma que en su sector no existen organizaciones comunitarias de ningún tipo. La reflexión se centra por tanto en los niveles cognoscitivos de la percepción, asumiendo un nivel positivo, pues reconoce la existencia de mecanismos y redes a disposición de la población.

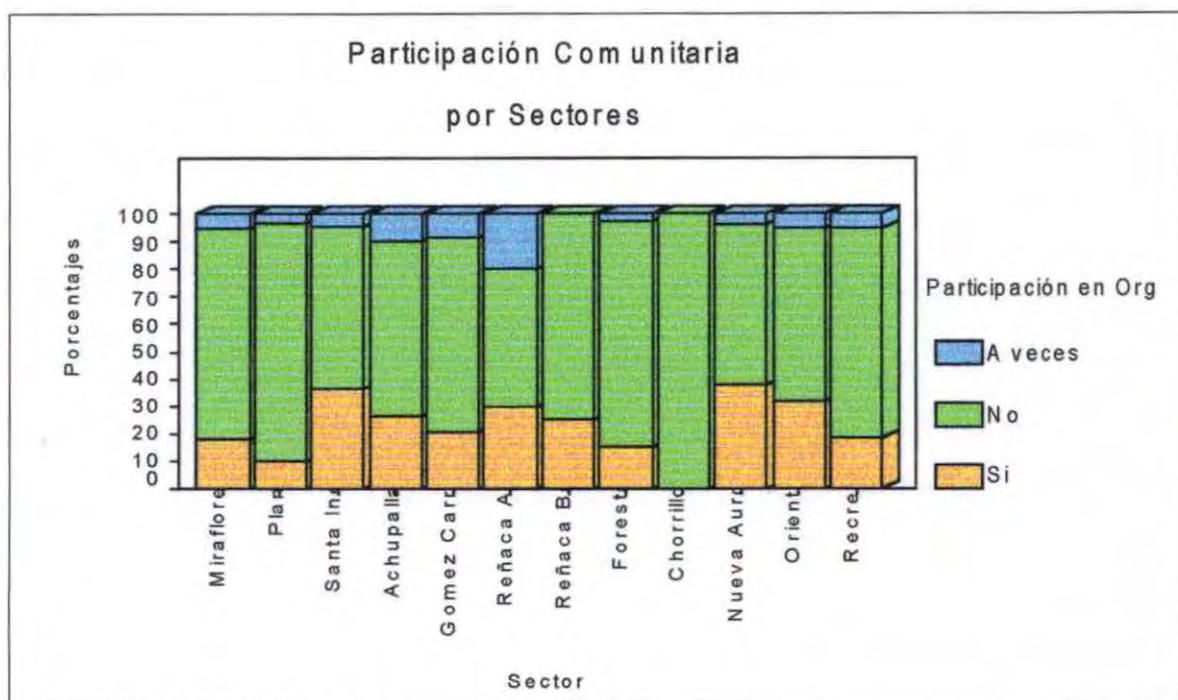


Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 34

De acuerdo a la participación comunitaria a un nivel comunal, alrededor de las tres cuartas partes de la población encuestada (71,9%) declara no participar en ninguna organización comunitaria; un 22,1% al contrario señala participar activamente de alguna organización comunitaria, y un 6% de la población manifiesta participar alguna vez de las organizaciones comunitarias.

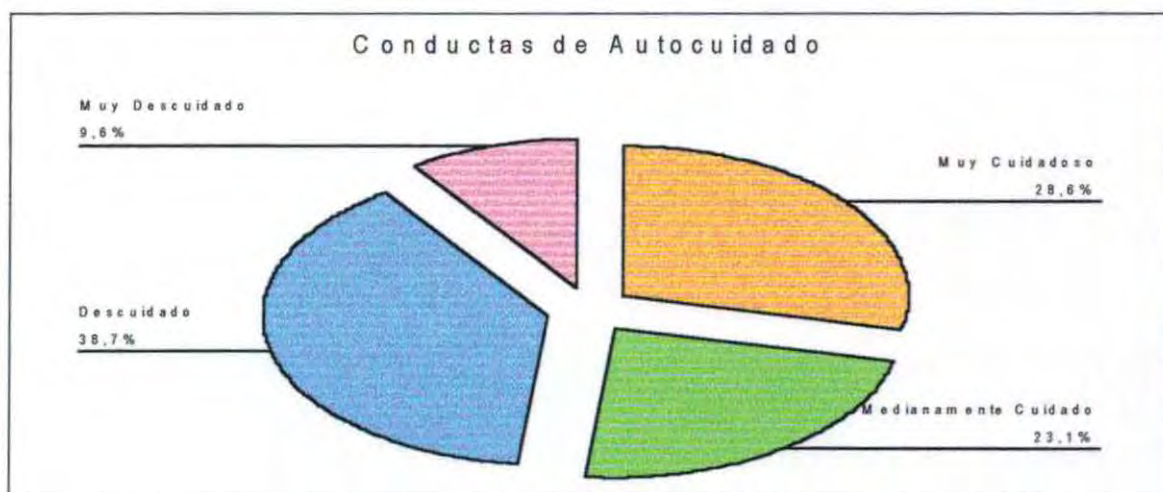
En consideración de lo anterior, se alega que aun cuando la población logra reconocer la existencia de organizaciones comunitarias, la participación e integración a ellas no es condicionante.



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 35

El gráfico N° 35, muestra la variación por sectores respecto de la participación comunitaria. De esta forma se observa que el sector que posee mayor participación es el sector de Nueva Aurora con un 37,5% de participación, le sigue Santa Inés con un 36% y Reñaca Alto con un 30% de participación; los sectores que presentan menores niveles de participación son Plan Viña con un 10% y Recreo con un 18% de participación. El sector Chorrillos no presenta participación comunitaria.

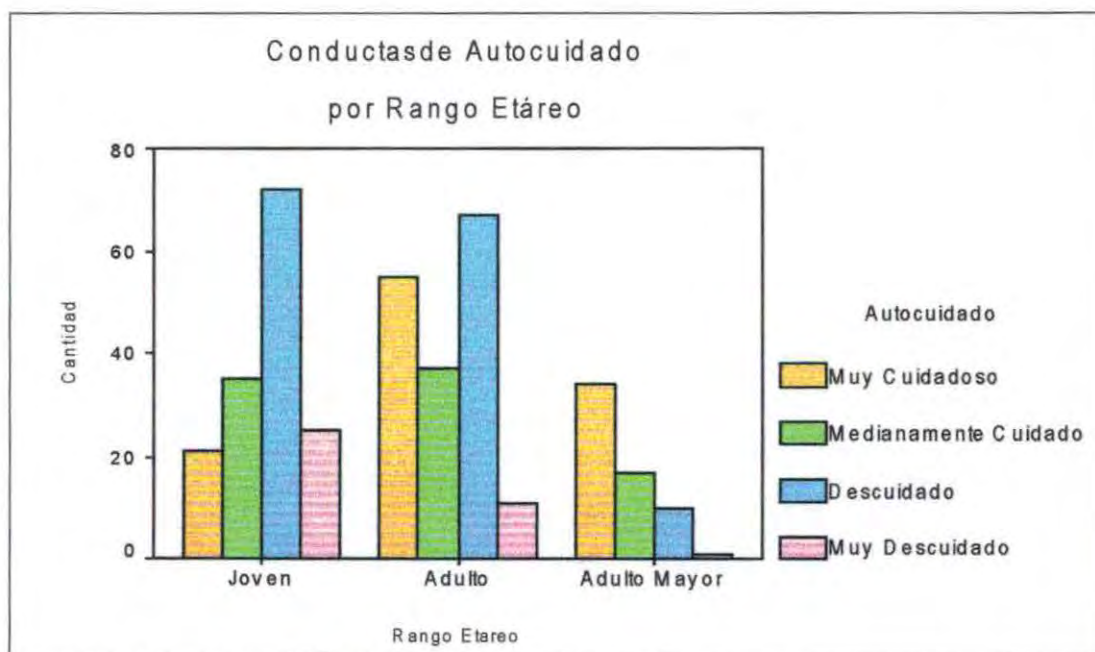


Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 36

Según la escala establecida en el gráfico N° 36, más de un cuarto de la población 28,6% manifiesta conductas de autocuidado en materia de Seguridad Ciudadana, considerándose por tanto muy cuidadosas; un 23,1% de la población declara realizar al menos 2 conductas de autocuidado; un 38,7% de la población encuestada señaló habitual 3 conductas de riesgo asignadas y un 9,6% de la población se encuentra bajo el rótulo de muy descuidado al señalar todas las conductas de riesgo consultadas.

Es necesario establecer, que las medidas de autocuidado, constituyen acciones en la línea preventiva del delito; por lo tanto, no se considera como argumento promocional de la Seguridad Ciudadana, sino como un elemento más de la prevención situacional del delito.



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 37

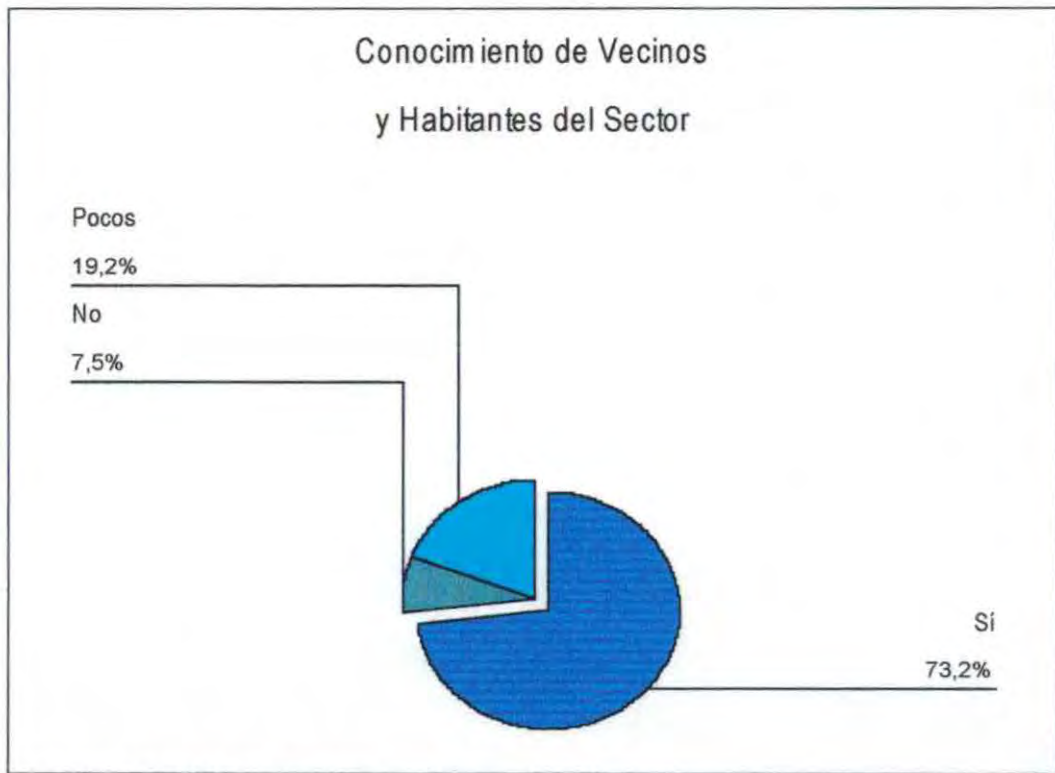
En esta línea el segmento etáreo que presenta mayores conductas de riesgo es el grupo joven, como se observa en el gráfico N° 12, este segmento que posee las frecuencias más altas en los rangos de descuido y muy descuidado 47% y 16%; mientras que el grupo que presenta menores niveles de riesgo es el grupo de Adulto Mayor 1%, a su vez que adopta mayores conductas de cuidado 54%. Respecto al grupo Adulto éste muestra un alto nivel de conductas de cuidado 32%, como de descuido 39%, sin embargo sus conductas de riesgo son menores que en los jóvenes y también respecto a su mismo grupo 6,5%.



Fuente: Elaboración Propia

Gráfico N° 38

De acuerdo al gráfico N° 38, las conductas de riesgo adoptadas por la población encuestada, responde principalmente a *hablar por celular en la calle* y *salir o regresar solo a altas horas de la noche*, con representación de 27% y 25%, entre estos dos íconos se encuentra más de la mitad de las conductas de riesgo; con cifras similares se encuentran *cargar sumas de dinero con descuido*, *portar objetos de valor a la vista*, sean joyas, vileras o carteras con un valor aproximado al 13%; se menciona también el descuido con el hogar al *dejar abiertas puertas y ventanas* con un 11%; en último lugar se encuentra el *olvido por las alarmas de vehículos y el hogar* con un 6,6%.



Fuente: Elaboración Propia

*Gráfico N° 39*

El gráfico N° 39 nos muestra el comportamiento de los habitantes de la comuna, en relación a la integración o aislamiento entre sus vecinos más inmediatos. En cuanto a este punto alrededor de las tres cuartas partes de la población declaran conocer a los habitantes más cercanos de su barrio, sin embargo un 19,2 de las personas señalaron conocer pocos vecinos, y un 7,5% de la población encuestada declaro no conocer a sus vecinos más cercanos a su domicilio. La integración comunitaria, se encuentra en estrecha relación a la producción del temor, pues habla de la cohesión y la identificación de un otro en interacción.

## **b. Inferencias a los Datos**

El siguiente análisis responde a la estrategia cuantitativa de investigación, ubicada en el nivel macro de esta, la cual corresponde a la aplicación de una encuesta social en los 12 sectores geográficos en los que se divide administrativamente la comuna. A continuación se desarrolla el análisis y la interpretación de los datos presentados anteriormente.

### **▪ Sobre Percepción de Seguridad Ciudadana**

La percepción de la Seguridad Ciudadana, se observa a través de la identificación de la temática de parte de la población de la comuna de Viña del Mar. En este punto, se tiene como antecedente que a un nivel comunal, la Seguridad Ciudadana se encuentra en el cuarto lugar de identificación como problemática actual, problemática tal que requiera de solución inmediata. En otras palabras, que afecta significativamente a la población. Pese a este cuarto lugar, se reconoce un factor ligado a la Seguridad Ciudadana, en tercer lugar, el consumo de alcohol y drogas, factor el cual ostenta un 22% de reconocimiento. Las primeras mayorías, el desempleo y problemas de acceso a los bienes básicos como la salud, la educación y la vivienda, ambos suman alrededor del 50% de las asignaciones.

En una lectura simple es posible señalar, que la Seguridad Ciudadana, parece ser un tema que no provoca mayor conmoción social, sin embargo, cabe constatar la naturaleza de los elementos antecedentes, las razones de la jerarquización establecida; las principales problemáticas que aquejan a la población, dicen relación a aspectos socioeconómicos, carencias y accesos aún no resueltos como ciudad, y en sentidos más amplios como país. Resulta interesante constatar que las percepciones de la población apuntan a necesidades tan básicas y elementales para la subsistencia como es el trabajo, considerado un derecho y un símbolo del emprendimiento y desarrollo, en términos más personales ligado a una remuneración digna. A nivel país, el mercado del trabajo ha tenido fuertes caídas, encontrando en los últimos años tasas promedios del 10% de cesantía, acrecentándose esta cifra al comparar por regiones, no obstante, la realidad del último tiempo, en el área económica nos habla de una reactivación en la economía chilena, y un crecimiento interno país de alrededor del 6%; lo anterior, ha traído consigo una disminución de la tasa de cesantía, producto de los nuevos empleos y los programas de gobierno para apalejar esta problemática. Al observar bajo el prisma de las sensaciones y percepciones, se da cuenta de un efecto y una construcción social, que apunta a los pendientes como sociedad, el tener en la base necesidades básicas no resueltas aún, refleja la imagen de la situación interna como sociedad, como país; en otras palabras, trapos viejos de un país subdesarrollado, donde los temas de acceso a la salud y la vivienda, no pueden ser garantizados, y la educación continúa siendo reserva de las capas más adineradas de la región.

Al realizar una mirada global por los sectores de la comuna de Viña del Mar, la situación anterior parece ser avalada; los mayores porcentajes con relación al desempleo y los bajos ingresos, corresponden a Achupallas y Santa Inés, sectores caracterizados en el estrato económico medio – bajo y bajo; mientras que Reñaca Alto, su mayor preocupación con un porcentaje de 30% se refiere a la dificultad en el acceso a la salud, la educación y la vivienda, concuerdan con este sector Forestal y Oriente.

Seguridad Ciudadana, presenta los más altos porcentajes y preocupación en Recreo, Reñaca, Chorrillos y el Plan, siendo en este último superado por unas décimas por el consumo de alcohol y drogas. La reflexión anterior, posiciona a este grupo de sectores, en un segundo nivel en cuanto a necesidades, una evolución en la escala de requerimientos personales con relación a la seguridad.

Se puede señalar por tanto, que un 50% de la población se encuentra en el ámbito de la seguridad humana, mientras que otro sector, ya ha resuelto un piso de necesidades básicas, siendo para ellos urgente la necesidad de mayores niveles en la Seguridad Ciudadana.

A un nivel etéreo, el aspecto económico avista la coherencia del reciente análisis, los adultos desde 29 años a 59 años, sienten con mayor preocupación las garras del

desempleo y los ingresos bajos; es a esta edad donde pesan mayormente las responsabilidades por costear la vida propia y la de una familia y un hogar. Los jóvenes, a su vez, sienten los accesos a la salud, la educación y la vivienda como una prioridad, aspectos que constituyen una puerta inicial hacia el ambiente social y herramientas para desenvolverse en la vida diaria y en sociedad moderna, es el caso de la educación y la vivienda.

En cambio, los adultos mayores optan por la Seguridad Ciudadana, lo cual puede leerse como la percepción de menores opciones de defensa, cuentan con menor vigor para enfrentar un hecho violento, lo cual se traduciría en una mayor necesidad de estabilidad de la seguridad en su contexto.

Hasta aquí se ha mencionado la Seguridad Ciudadana y la posición que esta ocupa en la conciencia colectiva de la población, se aludirá por tanto a continuación, a la construcción que se realiza a partir del término Seguridad Ciudadana. Como concepto, la población lo relaciona principalmente a la protección de la vida y de las pertenencias de las personas, alude a un aspecto de sobrevivencia primaria, la vida, deseo inconsciente de toda criatura humana; en un segundo orden, aparece la seguridad asociado a un aspecto controlador, a la ley y al orden ante hechos violentos; en un sentido subjetivo, alude luego a la sensación personal de seguridad, y en último lugar al ejercicio de los derechos y deberes ciudadanos.

Destaca en la percepción popular la idea de protección personal y a las posesiones granjeadas, protección que también esta ligada a la legalidad y a los aspectos restrictivos del concepto, así como de las garantías de la institucionalidad ante el vecino, que le otorgan resguardo y la promesa de la existencia y aplicación de una ley que los favorezca, se entiende por tanto, que la orientación esta dirigida hacia un Estado o ente que otorga y sostiene un escenario de seguridad, existe una confiabilidad a la idea positiva del derecho, a la sumisión a este padre quien ordenará conforme a la sabiduría legal, y regirá para mantener la paz.

Bajo esta óptica se está, por tanto, ante una idea paternal, cuyos hijos se muestran a sí mismos receptores y sujetos a abrigo. Según el pasado histórico de nuestro país, esta ha transitado desde un Estado completamente benefactor a uno subsidiario, y hoy uno que promueve la integración y la participación de las minorías; al remontarse a siglos más atrás, se encuentra la figura del colonialismo y el campesinado, donde el siervo sirve al amo, gustando él una vida de sacrificio, más con cobija y alimento, con lineamientos claros que reducen el incierto. Podría aplicarse esta figura a las reminiscencias de este pasado, donde el sujeto se visualiza bajo la línea directiva, en vez de un actor promotor también de la seguridad.

Desde una lógica comprensiva, Seguridad está ligada a la autoridad, como también a elementos normativos, la confianza y definición de sí misma está dada por el derecho superior a todos los hombres, la ley.

Otro aspecto de la seguridad reconocida por la población, constituye los términos subjetivos o productos de la seguridad, que es la sensación misma de seguridad y confianza con los otros, y en los espacios compartidos; se reconoce que uno de los mayores temores, es hacia los otros y los espacios desconocidos; por tanto, la solicitud y la reducción de este incierto, enlaza la necesidad y aspiración a este ansiado sentimiento, por lo que se señala que apunta netamente a la dimensión subjetiva del concepto.

Según lo expuesto hasta aquí, se debe entender la Seguridad Ciudadana, en términos amplios, ligada a todos los aspectos anteriores, que en cierta manera la definen, no obstante, es preciso dejar sentado que el concepto incluye a todos los preceptos declarados y no en exclusiva a una idea.

Seguridad Ciudadana, se relaciona también con el orden público ciudadano y permite la convivencia segura; se refiere desde luego, al ejercicio de Derechos y Deberes, lógica que contempla efectivamente la existencia de un Estado de Derecho, es claramente en este escenario, donde puede regir la garantía del cumplimiento de valores primordiales para el desarrollo de la vida y el crecimiento de las sociedades, en los climas

de convivencia y cooperación; sin embargo, la diferencia radica en el reconocimiento que se hace de los derechos y deberes del otro, de la interacción bidireccional con la sociedad a la que se pertenece, con los otros y el Estado garante de Derechos. En este escenario, el individuo aparece como un actor conciente del respeto al derecho ajeno, la contraparte, el deber de mantener la convivencia y la seguridad; es en esta lógica donde la Seguridad Ciudadana incluye los demás actores y responsabilidades, donde incluye también la participación y la construcción conjunta de una localidad, de una sociedad y un país, queda un espacio definido a la idea de ciudadanía, y dibuja un plano de consecución de la misma a través de trabajo colectivo.

Cuando se declara y apuesta por el aumento de la Seguridad Ciudadana, y discuten los alcances del término, cabe rescatar la conciencia popular, la que se entiende desde una perspectiva restringida, dada la amplitud del concepto, ante la cual ha existido consenso en entenderle desde la perspectiva del delito, la delincuencia y la violencia asociada a ella, por lo tanto, al consultar sobre el estado actual de la Seguridad Ciudadana, esta responde en consideración de las variables asociadas a la criminalidad y los hechos constitutivos de delitos.

Según los resultados aportados desde la encuesta de percepción de Seguridad Ciudadana, esta es percibida por la mitad de la población como *peor que antes*, solo un 15% de la población considera que ha mejorado. Esta cifra parece abismante, la mitad de la población percibe un recrudecimiento de los delitos y la violencia, pero al observar por sectores, la visión se muestra un tanto más dispareja.

Oriente es el sector que presenta una visión porcentual más negativa, con un 71%; contrariamente a este punto, para Reñaca la situación parece ser más favorable, sus cifras son igualitarias, y es el único sector que muestra un porcentaje del 35% aduciendo mejoría en la Seguridad Ciudadana. Forestal, de la misma manera, es uno de los sectores que otorga una de las cifras más bajas en la categoría de empeoramiento de la Seguridad, sino más bien, apuesta a un mantenimiento de esta con un porcentaje de 50%, el resto de los sectores en la categoría *peor que antes*, todos sus porcentajes corresponden al orden superior del 50%.

La idea de que la inseguridad cada vez va en aumento, se puede explicar y comprender desde variadas perspectivas, la percepción dice relación al procesamiento que se hace de la realidad y la comprensión emotiva de esta; una de ellas es el efectivo crecimiento de la tasa delictual, como puede serlo la percepción de impunidad de los delitos entre otros aspectos. Se reconoce también dentro de los factores que influyen en la percepción, el aprendizaje vicario, y en un sitio muy importante se encuentra la mediatización del hecho delictual, los medios de comunicación tienen un papel fundamental en la difusión y el tratamiento de los hechos, existen posiciones que alegan una sobredimensión de los mismos, lo cual satura el campo visual de las personas.

Juegan un rol importante a su vez la concepción del accionar de las instituciones encargadas y la penalización de los mismos; en esta línea se encuentra la Reforma Procesal Penal, la cual, por una parte, ha facilitado la diligencia en esta materia, y en algunos casos, ha aumentado las denuncias y el procesamiento de los mismos, no obstante, la sensación de seguridad se mantiene en un orden negativo.

#### Conocimiento y Planes de Seguridad Ciudadana

Las instituciones relevantes en cuanto a Seguridad Ciudadana que fueron reconocidas por la población, son en primer lugar Carabineros de Chile, en segundo lugar la Municipalidad y desde ahí decrecen las cifras por cada institución. La Fiscalía paradójicamente es la institución que se reconoce en menor grado como integrante de la Seguridad Ciudadana, paradójica al ser esta quien está del otro lado de la ley, desde su aplicación en la sanción y la pena del delito, desde la defensa a la víctima.

Al observar por sectores la apreciación, es interesante destacar que, Carabineros de Chile presenta un 50% de representatividad en Gómez Carreño, mientras que en Forestal presenta un 28%, siendo sobrepasado altamente por la Municipalidad que recoge el 42% de la identificación, en tanto, en Achupallas la Municipalidad presenta dos décimas sobre Carabineros de Chile, con un 41% sobre un 39%, respectivamente. La mayor identificación en los distintos sectores, puede atribuirse a una menor o mayor presencia de la institución en el sector, como a su vez, al mayor grado de satisfacción con la misma; en el caso del Municipio, este ha acentuado la labor en estos barrios, interviniendo a través de programas sociales y el sistema de patrullaje preventivo del Departamento de Seguridad Ciudadana, que aumenta la presencia institucional en los sectores, y eleva la sensación de cuidado y seguridad; en relación a estudios anteriores, el Municipio ha ascendido del tercer lugar en importancia en esta materia, al segundo relevando inclusive a la Policía de Investigaciones.

La Policía de Investigaciones muestra su identificación más alta en Forestal, siendo justamente el lugar geográfico donde se encuentran las instalaciones de la institución, puede explicar el bajo reconocimiento de esta institución, la no publicidad de sus acciones, y la orientación misma de esta, la cual a diferencia de la Municipalidad y de Carabineros de Chile, que son instituciones que desarrollan acciones preventivas y disuasivas a través de variadas acciones y campañas preventivas, la Policía de Investigaciones actúa post delito, pesquisando el hecho mismo.

Las organizaciones Comunitarias aparecen también identificadas actuando en materia de Seguridad Ciudadana, en el sector que presentan mayores niveles de reconocimiento es en Nueva Aurora con un 14,7%.

Estas últimas junto con la Fiscalía son las que alcanzan menor representación en la población, pues no les reconoce como relevantes, y su accionar aparece menos visible, dado que la concepción de Seguridad se ha ligado a las fuerzas policiales, y a aquellos que puedan aplicar legítimamente la ley.

Ahora bien, respecto al conocimiento de Programas de Seguridad Ciudadana, el programa mayormente reconocido por la población es el Plan Cuadrante de Carabineros de Chile y, es reconocido por más de la mitad de los casos; en segunda mayoría se encuentran los programas de prevención y drogas, y luego los Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana, proyecto municipal dependiente del Departamento de Seguridad Ciudadana, en tanto que solo separados por una décima se encuentran el Programa Comuna Segura Compromiso Cien, del Ministerio del Interior del Gobierno Chileno.

Las posiciones obtenidas, y el reconociendo de tales planes, da cuenta del nivel de desarrollo y difusión de los mismos; en cuanto al Plan Cuadrante, se entiende por este a un programa de nivel nacional, con una alta difusión en los medios de comunicación, y también a través de campañas comunitarias por medio de distintas instancias, con lo que se persigue el acercamiento a la comunidad y la información de la misma, Carabineros de Chile ha realizado un esfuerzo en la difusión de este programa, y ha establecido fonos denuncia en los distintos cuadrantes que se divide estratégicamente la ciudad, lo que demuestra el mayor conocimiento de su existencia. Continuando en la revisión, los Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana, puede atribuirse su mayor conocimiento, dada la orientación de sus acciones; la lógica de su actuar es convocar al mayor número de vecinos, y sus acciones y programas implementados son difundidos en su mayoría en todo el territorio competente, a su vez, están fuertemente vinculados a las juntas de vecinos de toda la unidad vecinal en la que se inserten, por lo tanto, la lógica también es amplia, en comparación al programa Comuna Segura, Compromiso Cien, que a su vez se inserta en la organizaciones comunitarias.

A un nivel sectorizado el Programa Comuna Segura, Compromiso Cien, obtiene los más altos puntajes en Reñaca Alto, Chorrillos, Reñaca Bajo y Santa Inés. Los programas de drogas son reconocidos mayormente en Santa Inés, en Reñaca Alto, Forestal y Reñaca Bajo; mientras que en Reñaca, Forestal y Santa Inés se reconocen mayormente los Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana.

El escenario se repite, los proyectos Comuna Segura, Compromiso Cien y de Drogas, son reconocidos más bien en sectores que poseen mayor complejidad social y económica, comprobándose la orientación de los mismos, atacar las zonas más vulnerables y con menores recursos, intentado apuntar hacia acciones reactivas de las fuerzas comunitarias en temas de prevención y de participación.

### Causas y Soluciones a la Delincuencia

Para cerrar este análisis respecto a la percepción actual de Seguridad Ciudadana, se revisará los antecedentes sostenidos por la población en materia de las causas y explicaciones a la delincuencia y la violencia expresada. Los mayores íconos de este tema aparecen relacionados al consumo de alcohol y drogas, a la puerta rotatoria del sistema judicial y a la cesantía y los ingresos mínimos; en otras palabras, aludiendo a fenómenos sociales y contextuales al individuo.

Existe la idea en la población que el consumo de drogas está vinculado a la comisión de delitos, este factor como variable directa, no ha sido demostrada por ningún estudio, las investigaciones respecto a las variables asociadas a la comisión de delitos y a la formación de conductas delictivas, configuran esta temática desde una perspectiva múltiple, siendo un complemento de factores ambientales, sociales y familiares los que incidirían en esta formación de la acción al delito. Se reconoce por cierto, el consumo de alcohol y drogas como una conducta de riesgo, y asociada a este, pero de ninguna manera determinante por sí sola.

Algunos autores señalan la idea del mito urbano respecto al consumo de drogas, existiendo una visión sesgada respecto a los consumidores y a la tipificación del mismo dependiendo del estrato económico. Se tiene en conocimiento el incremento del alcohol en el grupo juvenil, en todos los niveles económicos, no constituyendo en la mayoría excusa a la delincuencia; de esta manera, se ha estudiado la drogodependencia en los niveles más altos, inclusive a drogas duras, sin embargo, bajo la percepción popular no se constituyen como delincuentes.

Por ende, no se puede afirmar la asociación directa entre condicionante de la delincuencia y consumo de drogas y alcohol, si se le ubica desde la conducta de riesgo y asociada a esta. No obstante, se ha reconocido que los grupos callejeros y el alcohol, producen mayores niveles de inseguridad, y proyección de delitos y de disturbios.

En cuanto a la puerta rotatoria del sistema judicial, existe consenso respecto de la existencia del hecho, y de la baja rehabilitación de la persona delincuente, por lo que también se percibe esta como causa de la delincuencia, en tanto cuanto se entiende que personas consideradas como delincuentes, no se hayan respetando la convivencia y el derecho, aún en la sociedad. A pesar que se reconoce el problema, ligado al código y las penas establecidas; de la misma manera, la delincuencia no puede reducirse a este ámbito, sino como factor asociado.

Existen teorías desde la perspectiva de la persona que delinque, un modelo desarrollado por Becker, versa respecto de las causas de la conducta delictual, la cual estaría directamente relacionada con los incentivos o disuasivos que los sujetos advierten. Según esta teoría, el sujeto estima que los beneficios de la actividad delictual son más altos que las ganancias que reportan las actividades lícitas- aun considerando los costos o riesgos de las primeras- el sujeto optaría por involucrarse en hechos ilícitos. No obstante ello, según este modelo, cuando las probabilidades de castigo y las penas aumentan y los beneficios de las actividades lícitas crecen, disminuiría la actividad delictual, en este caso, al percibir bajas y leves las sanciones, aumentan los beneficios y facilidades a la comisión de ilícitos.

Desde la lógica de la población, el accionar de las instituciones y la efectividad de las leyes y las sanciones establecidas, permeabilizan a la percepción, y es por esta razón que incide en la sensación de seguridad; si se ve impunidad, la inseguridad y la credibilidad en las instituciones decae, el derecho aparece vulnerado y no hay resguardo, podemos inferir entonces, que un rasgo que acentúa la percepción de inseguridad es

efectivamente el accionar judicial en esta materia, en la pesquisa y en las sanciones al delito. Existe la percepción que la efectividad de los tribunales, estaría medida por las sentencias de cárcel, de privación de libertad y el aislamiento social del delincuente; esta percepción no se ajusta a derecho, pues el código penal, establece la sanción, la pena, a través de múltiples formas, la pena o el castigo, no significa cárcel, como es lo que dictamina el común de las personas, existen modalidades de castigo que pueden desarrollarse en libertad.

En la línea de los aspectos sociales como condicionantes, se observa también la cesantía como causa de la delincuencia; a través de este elemento existe una justificación a la transgresión, la escasez de recursos, conllevaría la búsqueda de la subsistencia a través de una forma alternativa al modelo establecido. Según Robert K. Merton, en su teoría de la Tensión Estructural, vincula la delincuencia a la tensión a la que se ven expuestos los individuos cuando las normas aceptadas entran en conflicto con la realidad social, la cual en este caso constituiría la escasez de recursos y las condiciones precarias de subsistencia. En el mundo moderno, los valores generalmente aceptados hacen hincapié en el éxito material, que se supone que se consigue mediante la autodisciplina y el trabajo duro. Por tanto, los que realmente se esfuerzan pueden triunfar, independientemente de cuál haya sido su punto de partida. Los que no triunfan se ven condenados por su aparente falta de capacidad para hacer progresos materiales. En esa situación existe una enorme presión para salir adelante por los medios que sea, legítimos e ilegítimos. Por consiguiente, la desviación es una consecuencia de las desigualdades económicas. Siguiendo esta misma teoría la persona que delinque, tendría una conducta innovadora, pues aspira a continuar en el sistema, pero utilizando medios distintos en la satisfacción de sus necesidades.

Como alternativa a la solución de delincuencia, con relación a la reflexión anterior, la población solicita aumentar las sanciones a la acción delictiva, desde esta lógica elevar los aspectos disuasivos, el refuerzo negativo a esta acción, con fines de disminuir la proporción entre castigo y beneficios. No obstante lo anterior, esta percepción se centra en los aspectos coercitivos de la Seguridad y no apunta a la formación y a la promoción de conductas y valores ciudadanos, cuestión que atañe a los seres en formación e interacción diaria, y por tanto, tampoco alude a la inequidad que supuestamente alienta este tipo de conductas, ni el conflicto dado por las desigualdades y los accesos a los servicios.

Las dos mayorías, nos indican una inclinación de la población hacia la idea policial y normativa de la seguridad, de la manera que se ha explicado anteriormente, se ha relegado los aspectos preventivos y promocionales de la misma; la opción controladora se percibe desde una posición contingencial, cuando ya no opera la prevención, sino las fuerzas controladoras, en el momento en que las instancias anteriores debieron dar algún resultado.

Se espera por tanto, que la visión integre las opciones promocionales y prevención social del delito, como acciones en pro del ejercicio de la ciudadanía, en la plenitud de derechos, y en este espacio quedan las fuerzas policiales, al resguardo de estas; cuando no han operado las instancias previas.

### Percepción de Inseguridad

Respecto a las principales expresiones de inseguridad, la población considera que la mayor acción se constituye en la adopción de mayores medidas de protección a las pertenencias, de esta expresión decreciendo en un punto porcentual a la vez, se encuentran las expresiones de rehusar andar por lugares desconocidos y solitarios, portar objetos de valor a la vista y la desconfianza hacia grupos diferencias.

La mayor protección, parece una reacción lógica, prudente y coherente con el nivel de ansiedad e inseguridad que pueda experimentar la población. Sin embargo, esta actitud configura la respuesta que la comunidad presenta por excelencia, retraerse en el espacio, amurallar las casas y recluirse en el interior expectante, lo cual se correlaciona a la solicitud de mayor vigilancia y sanciones. Se va configurando por tanto un mapa, donde

la principal respuesta de la población es la acción controladora que debe ir dificultando la comisión del delito.

En cuanto al peso de los elementos reconocidos, estos aparecen con uniformidad, no encontrando grandes diferencias entre las conductas y expresiones de inseguridad.

En cuanto al aspecto que produce mayor inseguridad o temor, ampliamente se expresa el temor a la agresión física y el atentar contra la vida propia o de la familia; demuestra un deseo universal y trascendente como es el vivir, sin embargo, los delitos contra la vida, son los menos según las estadísticas delictuales; pero son los casos que mayor revuelo causan en el sector y en los medios comunicativos, es por tanto un tema de sensibilidad humana el que se prueba en la inseguridad declarada.

Ha mencionado también más de un décimo de la población, el temor al no acceso al trabajo, a la educación y a la vivienda, volvemos entonces al punto, que aún no están garantizados aspectos tan básicos para una sociedad en desarrollo, situación que refleja los vaivenes de la economía y la inestabilidad percibida por la población.

#### Percepción del Hecho Delictual

Según la encuesta de Percepción de Seguridad Ciudadana, la victimización alcanza un 42% de la población encuestada. Esta cifra es alta considerando la aleatoriedad de la muestra, esto quiere decir que de cada 100 personas, 42 han sido víctima de un hecho que pueda constituirse como delito.

Lo anterior, puede incluir, los delitos no denunciados, situación que explicaría la alta incidencia de victimización. Otro elemento explicativo, es el tiempo de ocurrencia del mismo, por lo tanto, la victimización considerada en este punto, no solo contempla los delitos del último tiempo, sino la existencia del hecho en algún momento de la vida de la persona.

Es por esta razón que la mayor proporción de delitos aparece con ocurrencia hace más de un año, y una mitad de los casos dentro del último año, solo un 19% de los casos de victimización ocurrieron en los últimos tres meses.

El tipo de delito al que mayor alusión se hace es al robo por sorpresa con un cuarto de los casos, segundo el hurto y los robos por fuerza. El crecimiento de los robos con fuerza indica un crecimiento en delitos en espacios privados, lo cual es agravante, la violación de la intimidad del hogar y el resguardo de la familia. El daño causado en la generalidad de los casos es la sensación de inseguridad posterior al hecho delictivo, bajo el supuesto que lo material es recuperable, pero la sensación de seguridad es más permanente y afecta las relaciones cotidianas con los otros y con el medio, existiendo conductas y aprendizajes a partir del hecho que modifican inevitablemente la construcción de vida al momento de sufrir una acción violenta.

#### ▪ Sobre Percepción de Vulnerabilidad Social

En una visión panorámica, en promedio, la población de Viña del Mar se percibe a sí misma con un riesgo social medio. Se observa, en algunos sectores un piso de necesidades aún no resueltas ligadas a la subsistencia, como es la pobreza, el trabajo y la organización comunitaria. Sin embargo, las excepciones que se recogen en cuanto a las más altas percepciones en cuanto a carencias sociales y económicas son Forestal y Achupallas, mientras que Reñaca Bajo, Recreo y Santa Inés, muestran estos aspectos resueltos.

En el ámbito de riesgo delictual, la situación se repite, la comuna de Viña del Mar, sostiene una situación media, un equilibrio entre los extremos, siendo precisamente Forestal, donde se percibe mayores situaciones de riesgo delictual. Es en este sector, donde se conjugan con mayor tenor, los elementos sociales y delictuales, revelándose por ende, una convivencia compleja.

Tal como se planteó, la comunidad se percibe medianamente satisfecha respecto de las condiciones ambientales; el situarse en una posición media, señala el reconocimiento de hasta tres aspectos de carencia socioeconómica en el sector. Por otra parte, no todos los sectores demuestran la misma percepción, por lo tanto, se acercan o alejan de los extremos, de acuerdo a la mayor identificación realizada; la diferencia entre ellos, va revelando las características y composiciones de los sectores de la comuna.

En cuanto a la percepción delictiva la gran mayoría se encuentra con una percepción baja, la excepción la constituyen los sectores de Reñaca Alto, Miraflores, Forestal, Achupallas y el Plan de Viña, quienes manifiestan una mayor percepción delictual; las percepciones en los sectores altos de la ciudad, y en el plan, se vinculan a los delitos característicos del centro de la comuna, de los centros comerciales y las grandes aglomeraciones de público, también se ha de mencionar, la presencia de la vida nocturna en el centro de la comuna, lo cual acentúa la percepción delictual del sector.

Respecto a las normas de convivencia, precisamente es Forestal y Achupallas, quienes cuentan con una visión más conflictiva de su entorno, caracterizando estos sectores por tanto como vulnerables, a partir de la propia definición de sus habitantes.

En cuanto a los factores asociados a esta percepción, se encuentran los robos en la vía pública, grupos callejeros y destaca la identificación de los focos de alcohol y drogas, en todos los sectores de la comuna; por ende, es en relación con la repitencia de este factor, que se declara como una problemática que permanece en la conciencia de la población y un tema de preocupación, y de inseguridad, lo cual es producto de la configuración aditiva de estos factores, es decir, alcohol más grupos callejeros y climas de violencia por disturbios, o bullicio de los mismos, conlleva el aumento de la inseguridad y la configuración de estos como factores de riesgo para la población.

#### ▪ **Sobre Participación en Seguridad Ciudadana**



##### Identificación de Responsables en Seguridad Ciudadana

Al consultar sobre la responsabilidad en Seguridad Ciudadana, el análisis se realiza sobre la base del conocimiento de los derechos y deberes ciudadanos.

La mitad de la población encuestada, dice no conocer ningún derecho ciudadano, resulta dudoso la no-concepción de al menos uno, por lo que puede decirse que para la generalidad de la población estos, se conciben desde el sentido común, dados por la convivencia, y que no se tienen en la memoria conciente con el rango de derecho o de deber.

De la población que identificó al menos uno, es interesante destacar que en los sectores de menor ingreso, aparecen con mayor fuerza los derechos ligados al aspecto económico, como son los accesos a servicios como la salud y la educación, también el derecho a la protección ante la ley, la familia y el hogar, interesante combinación entre reconocimiento de derechos ligados al acceso a servicios y la protección, por lo que se podría concluir de estos sectores la necesidad de protección, en todo el amplio sentido de la palabra; mientras que en sectores con esta temática resuelta aparecen más claramente los derechos relacionados a los deberes con la sociedad y con los otros, como es el caso de Reñaca Bajo, siendo uno de los sectores con la mayor puntuación en este tipo de derechos.

De igual manera, el conocimiento de estos crece al relacionarlos con el estrato socioeconómico de los sectores, es por tanto, que el bagaje cultural y educacional de las personas, incide en la conciencia de derecho personal y en relación con el contexto social en el que se desenvuelve.

La responsabilidad en Seguridad Ciudadana implica también, la atribución a las instituciones que por rango o función, deben operar en la temática. Según la investigación realizada, Carabineros de Chile aparece como el principal responsable de mantener y resguardar la seguridad, el Estado a través de las instituciones que le dan cuerpo, se

ubica en segunda mayoría. Con esta clasificación, se avala la concepción que se ha sostenido de la Seguridad y la operación de esta, vía mayor vigilancia en el territorio, siendo las instituciones policiales las encargadas de mantener el orden y la paz pública.

La lógica indica que las instituciones encargadas actualmente de la seguridad, reciben amplia demanda de trabajo en esta área, el resguardo policial aparece como el requerimiento más urgente por la población; mientras que al Estado le asignan un rol garantizador del funcionamiento y garantías de la seguridad, es el Estado a través de todos sus estamentos el encargado de proteger y garantizar por derecho y deber la seguridad en todo el espacio nacional.

La población aparece implicada en menor medida, pero denota una conciencia progresiva del papel que juega esta en la Seguridad, ya sea a través de medidas de auto cuidado, como en las iniciativas comunitarias que puedan emprenderse en esta materia. La implicancia de instancias civiles en la responsabilidad, deja un espacio al aporte social y componente preventivo y promocional de la seguridad, sitio ocupado por excelencia por las instancias civiles y comunitarias.

En este sentido, del 30% de los casos que reconoció la existencia de una iniciativa comunitaria, el mayor porcentaje alude a jornadas vecinales, esto indica por una parte, la propia iniciativa de la población y las juntas de vecinos, en hacer frente a esta tarea; por otra parte, denota la constante preocupación de las autoridades por activar a la población en esta materia, bajo el precepto de que los planes y programas surten mejores resultados cuando la población se involucra, y se siente parte de un tema que les afecta y representa, a su vez, con la visión de que en los espacios comunitarios, es donde se forma la conciencia social y personal frente al delito y los caminos de convivencia.

### Redes y Vínculos

Una de las formas más difundidas en el último tiempo de responsabilidad, dice relación a la responsabilidad personal en cuanto a la adopción de medidas de auto cuidado. En este tema se observa que en la globalidad, las personas adoptan alguna medida de cuidado, siendo los jóvenes los que más conductas de riesgo presentan en su cotidianidad; mientras que en los adultos mayores se da la relación inversa, sea por menor vigor para enfrentar un hecho violento, o la mayor conciencia de riesgo y prevención.

En cuanto a las conductas de riesgo más frecuentes, estas se encuentran adosadas a la vida cotidiana, como el hablar por celular en la calle, lo cual ya forma parte como un estilo de vida, siendo a la vez, los robos más frecuentes en la calle, y las salidas nocturnas propias de la población más joven. Este panorama, da cuenta de una realidad la cual pese a la inseguridad, la adopción del riesgo permanece instalado en la población.

En cuanto al tejido organizacional y participativo, la gran mayoría de la población reconoce la existencia de organizaciones comunitarias en los sectores, pese a este antecedente la participación se muestra en un nivel bajo en el ámbito comunal, situación que se repite en los sectores.

La escasa adhesión comunitaria, en cuanto al sistema participativo constituye un fenómeno nacional y repetitivo en todos los estadios de la organización. La escasa recepción de la comunidad, y la frecuencia de la participación en las mismas, es un hecho de la vida moderna, los vínculos y tejido comunitario se debilitan, el colectivo pasa a un segundo plano, cuando el sistema te absorbe en las grandes urbes.

Reñaca Bajo es uno de los sectores con menor participación, el ritmo de vida que se vive en este sector, puede polarizarse con la realidad que vive Reñaca Alto, donde la participación sigue siendo una apuesta al mejoramiento de los espacios comunes.

### III. Análisis de Contenido de Entrevistas en Profundidad

#### a. Cuadro Resumen de Inferencias al Análisis

El cuadro que a continuación se expone, entrega en forma sucinta los principales aspectos que se rescatan de las entrevistas en profundidad, aspectos que a la postre son base de las inferencias que al análisis se establecen.

En el Anexo N° 7 de este documento, se ofrece al lector los cuadros generales establecidos de acuerdo a cada una de las entrevistas realizadas, sumado a un cuadro de relaciones según rango de institución y un cuadro resumen de las relaciones establecidas entre todas las instituciones participantes de la investigación.

TEMA DE ANALISIS	SUBTEMAS DE ANALISIS	CRITERIOS ESTABLECIDOS	FRASES CLAVES
Reconocimiento de la temática de Seguridad Ciudadana	Concepto de Seguridad Ciudadana	De carácter preventivo integral, asociado a múltiples aspectos de la sociedad	"... Seguridad Ciudadana es un concepto extremadamente amplio, he aprendido a darme cuenta que Seguridad Ciudadana abarca veinte mil cosas..."
	Percepción de Seguridad Ciudadana	Percepción asociada al contexto y a la consecución de delitos	"... el equipo que esta formado en Viña del Mar con respecto a la Seguridad Ciudadana, todo lo que se está haciendo está dando buenos resultados, y eso a uno le da tranquilidad..."
	Lineamientos de acción en materia de Seguridad Ciudadana	De carácter preventivos y promocionales	"...el tratamiento de la Seguridad Ciudadana debe ser integral... netamente en la línea de la prevención..."
Reconocimiento del Departamento de Seguridad Ciudadana	Conocimiento de la labor del Departamento de Seguridad Ciudadana	Mayoritario conocimiento del DSC	
	Percepción del Departamento de Seguridad Ciudadana	Percepción mayormente satisfactoria	"... el departamento de Seguridad Ciudadana funciona bien, pero creo que le faltan recursos, más vehículos de apoyo..."
Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana	Visión de la Seguridad Ciudadana	Visión de carácter preventiva, a excepción de las instituciones jurídicas como tales	
	Funciones de la Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana	Funciones de carácter preventivas, con excepción de las instituciones jurídicas	"... están enfocadas a la prevención social y situacional del delito..."

	Sujetos de atención	Población en general, con prevalencia de las víctimas de delitos	<i>"... personas que hayan sido víctimas de delitos y víctimas de vulneración de derechos..."</i>
	Tipo de atención	Prevalece la atención preventiva, con excepción de las instituciones de orden legal	
Reconocimiento de condicionantes psicosociales en el marco de la Seguridad Ciudadana	Condicionantes psicosociales en potenciales víctimas	Cualquier persona puede ser potencial víctima	<i>"..., en esto podemos ser todos, y responsabilidad ante el tema, conciencia que la Seguridad Ciudadana es un problema global de todos..."</i>
	Condicionantes psicosociales en potenciales victimarios	Resaltan como condicionantes, aspectos familiares y sociales.	<i>"... hay un dicho que dice que la ocasión hace al ladrón... obviamente sí hay un contexto familiar, un contexto socioeconómico que lo formó y lo hizo delincuente..."</i>

## **b. Análisis Temático e Inferencias de la Información**

El análisis que a continuación se expone, se encuentra subdividido por cada uno de los temas centrales de las entrevistas realizadas, a saber:

### **▪ Reconocimiento de la temática de Seguridad Ciudadana**

El reconocimiento otorgado a la temática abordada por el Seminario en el transcurso de las entrevistas efectuadas a diversas personas, se enmarca principalmente bajo el alero de la palabra prevención, siendo entendida esta como una suerte de anticipación a hechos determinados. De este modo, la temática de Seguridad Ciudadana, es vinculada por los entrevistados directamente con los hechos delictuales, por lo que viene a ser todas aquellas acciones que se anticipan a un hecho ilícito puntual.

Si bien es cierto que la palabra prevención, tal como lo plantea la autora Lucia Dammert, en su visión de la prevención del delito en América Latina, apunta a las acciones que se hayan fuera del límite de la justicia penal, por tanto se consolida como una herramienta que se enmarca en una nueva interpretación de la criminalidad considerándose los factores de riesgo al respecto, por ende, hacia una prevención social del delito; los entrevistados aluden más bien a una prevención de tipo situacional, en la cual la anticipación es de carácter represivo y controlador, y no necesariamente de anticipación a la génesis de la problemática.

Lo anterior demuestra que si bien el concepto de Seguridad Ciudadana se ha ampliado en el transcurso del tiempo, sigue siendo un concepto meramente controlador, por tanto, puede suponerse además, que esta anticipación parte desde las instituciones públicas que se relacionan con el control de la criminalidad tales como Carabineros de Chile y/o Policía de Investigaciones de Chile, pero lo cierto es que, la temática en su situación preventiva es asociada con la población en general; por ende, es la comunidad organizada quien aparece con el deber de tomar medidas, ya sean estas personales, comunitarias y/o institucionales, que sirvan de base para la Seguridad Ciudadana.

En el caso de las policías, por ejemplo, Carabineros de Chile, no es menos cierto que tal como lo establece la Ley Orgánica N° 18.631 de la institución, su finalidad es garantizar y mantener el orden público y la seguridad pública nacional; no obstante ello, ya sean las instituciones y las organizaciones comunitarias, como la población en general, se ven como actores relevantes en la discusión de la temática. En el caso de la comunidad puntualmente, importante son las asociaciones comunitarias que nacen de la preocupación de los ciudadanos mismos que – faltos de respuestas de los organismos públicos- deben organizarse en forma independiente en el combate de la delincuencia.

Ahora bien. Como tema mayor, la Seguridad Ciudadana se vincula a la prevención; sin embargo, al realizar el desprendimiento por subtemas o criterios de análisis, las discrepancias y relaciones se van o acercando en alguna medida o alejándose un tanto de lo meramente preventivo. Lo anterior, principalmente porque el concepto de Seguridad Ciudadana viaja entre diversas perspectivas de reconocimiento, la cual depende del prisma en el que se mire. De este modo, cuando las personas asocian la temática con hechos delictuales en lo primordial, el concepto se reconoce desde una visión preventiva situacional propiamente tal. Ahora bien, si la temática se asocia a cuestiones vinculadas a la calidad de vida y al bienestar social, el concepto vendrá a ser de carácter mucho más integral que lo que puede ser solo preventivo. Lo anterior, suele asociarse a cuestiones de Seguridad Humana, ante la cual, y tal como lo plantea el PNUD, en un sentido objetivo, alude a una calidad de vida integral, en la que se cuenta con los mecanismos, redes o vínculos propicios para aprovechar las oportunidades sociales, para mantener cursos de acción estables y para sentirse protegido de las amenazas sociales, tales como la delincuencia.

Cuando la temática pasa a ser un hecho de contexto, televisivo, de tendencia y de poder; el concepto como tal se desluce puesto que la temática se convierte en una ideología. De este modo, el concepto de Seguridad Ciudadana, si bien desde las entrevistas efectuadas aparece principalmente preventivo, desde las inferencias que a los dichos se les otorga, el concepto reaparece mucho más amplio y asociado a una serie de

cosas, situaciones y circunstancias que se escapan de lo meramente delictual, y es en este punto donde se asocia al concepto de Seguridad Humana, en la integralidad que se le otorga a su conceptualización y a su tratamiento.

En lo que respecta a este último aspecto, al tratamiento de la Seguridad Ciudadana, en el transcurso de las entrevistas se reconoce parte de la responsabilidad de toda la población y no sólo de las instituciones encargadas de la temática, ya sea por decreto o por política de Estado, en la consecución óptima de la Seguridad Ciudadana, puesto que en gran medida se entiende esta como aquella situación en particular a la cual se desea llegar y que va más allá de bajar los niveles de inseguridad, las tasas de delitos, o de otorgar medidas de protección a la comunidad y/o de auto cuidado. Apunta más bien a una cuestión mucho más multifuncional, participativa e integral de la calidad de vida de la población, que aquellas medidas de índole controladoras en su naturaleza más simple.

Por lo anterior es que, al visualizar los lineamientos de acción en Seguridad Ciudadana, la mayoría apunta a lo preventivo y a lo promocional. Lo preventivo, desde el punto de vista de la anticipación a situaciones que generen un riesgo, ya sea este de comisión de un ilícito o de la posibilidad cabida de que ciertos condicionantes, internos como externos, generen potenciales victimarios. Estos lineamientos preventivos se destacan por el interés en el reconocimiento y captación de las inquietudes, de las situaciones problema y de las necesidades que la población manifiesta, de modo tal que las acciones se dirijan hacia los hechos puntuales, y no sea sólo acciones que se realizan en el marco de la temática porque estas deben ser. Lo anterior, situación que al reconocerse la temática, se critica del trabajo que se realiza en general sobre Seguridad Ciudadana. Aunque, por otro lado, se insiste en una suerte de discrepancia en la conceptualización de la temática en su ámbito preventivo, ya que si bien el mayor reconocimiento de la prevención, es a nivel situacional; no deja de aludirse por parte de muchos de los entrevistados, a los aspectos sociales que influyen en la temática, haciendo alusión implícita a una prevención social del delito.

Con relación a la crítica que de su accionar se realiza a la Seguridad Ciudadana, radica en la existencia de una visión constante de que la temática es abordada desde diagnósticos simples y vagos, que carecen de profundidad y fundamentación conciente de la realidad de esta. Ello principalmente porque sigue existiendo una suerte de discrepancia entre lo que se cree del concepto y lo que se quisiera de él. Se cree que el concepto debe asociarse a lo meramente delictual, sin embargo, se quisiera que este apuntara a situaciones más integrales de la comunidad. Es decir, todas las acciones, que tanto en la comuna como al nivel de país se realizan en Seguridad Ciudadana se relacionan con los hechos delictivos y el combate de la delincuencia; si bien, se manejan los niveles de satisfacción al respecto, no deja de considerarse tanto en los involucrados directamente con las acciones, como en aquellos que aparecen como beneficiarios, que ello sólo busca solventar una parte de lo que realmente Seguridad Ciudadana implica; o sea, lo delictual aparece como parte de la temática, pero no como el todo de ella, en tanto cuanto esta significa reconocer aspectos de educación, salud, vivienda, seguridad social, trabajo, y otros aspectos involucrados en la calidad de vida y el bienestar social, todos aspectos que de una forma u otra son influyentes también en los niveles de inseguridad delictual y en las tasas de delitos.

Para entender lo anterior es importante reconocer la asociación existente, ya sea a modo teórico o de sentido común, entre la influencia de los aspectos sociales y la comisión de ilícitos. Por tanto, cuando se habla de lineamientos preventivos, estos no sólo aparecen desde una situación de control y combate de la delincuencia y la criminalidad, sino que esta se amplía hacia la prevención de la deserción escolar, de la desocupación, de la falta de oportunidades sociales, del consumo de alcohol y drogas, entre otros factores asociados.

Si bien estos son puntos que se trabajan más adelante, es importante resaltar que estos factores, se constituyen como factores de riesgo social en la propensión al delito, de hecho, la División de Seguridad Ciudadana, del Gobierno de Chile, en los diversos estudios de influencia de estos factores en las conductas delictuales, ha identificado principalmente a la pobreza, al desempleo, a la educación, a las drogas y a la violencia doméstica, como de mayor envergadura. En tanto, la CEPAL, entre otros organismos

internacionales, sitúan estos mismos aspectos como de relevancia en las conductas de riesgo, especialmente en jóvenes.

Por otra parte, aparece la disociación de los lineamientos de carácter preventivo, en tanto que, para determinados actores, si bien consideran al concepto desde su visión preventiva, los lineamientos los estiman de tipo integral y multifuncional. La disociación radica en que de igual modo consideran que Seguridad Ciudadana no puede ni debe hacerse cargo de otros temas que no le competen a lo meramente delictual; entonces, Seguridad Ciudadana, desde su carácter preventivo, debiese sólo apuntar a lo delictivo sin involucrarse en otras problemáticas sociales, problemáticas que son la evidencia subyacente a la verdadera problemática de la delincuencia, ya sea en Viña del Mar, en Chile o en el resto del mundo.

Ahora bien, en esta disociación del concepto, se declara entonces, la falta de internalización y complementariedad de una conceptualización clara de la temática, la cual sea manejable por todos los ciudadanos y por todos los organismos que trabajan en ella y en otras instancias. Si bien el Gobierno de Chile, entrega una definición de la Seguridad Ciudadana, asociada condicionantes de índole más integral de la vida de las personas, como son los aspectos sociales, culturales, institucionales, políticos, entre otros; y definición de la cual, el gobierno establece los principales lineamientos y criterios orientadores de la Política Nacional de Seguridad Ciudadana, disponible desde Octubre del 2004; no es definición que sea manipulable y trabajable, al parecer por todos los organismos asociados a esta temática.

A la anterior disociación expuesta, existe otra discrepancia, asociada también a la cuestión del concepto, y que dice relación al lugar que Seguridad Ciudadana debiese ocupar en las políticas e instituciones de Estado. Si bien para algunos Seguridad Ciudadana debiese considerarse dentro de las lógicas de las políticas institucionales, en las cuales debiese estimarse a la temática como parte de cada institución pública, de cada departamento municipal, etc., apuntando de este modo a temas integrales y no solo a lo meramente delictivo, tomando como base de las programaciones y acciones institucionales la temática desde su visión y concepto más multifuncional. No obstante ello, se cae en la disyuntiva del concepto como tal. Si se requiere a la temática en todas las políticas de Estado e involucrada en las acciones de todos los actores institucionales, el concepto de Seguridad Ciudadana tiende a abrirse y por tanto, visualizarse desde su lógica integral, de calidad de vida y bienestar social. Es decir, si el concepto deja de ser meramente delictual, Seguridad Ciudadana puede involucrarse en tanto tema social desee, situación que significaría modificar en cierta medida la visión existente en algunos de los entrevistados, de que en ocasiones Seguridad Ciudadana se involucra en temas que simplemente no le competen.

Ahora bien, en lo que respecta a lo promocional, entendiendo ello como al hecho de realizar acciones en pro de algo determinado, procurando el logro de esto; las inferencias apuntan principalmente a acciones de índole social, educativo, familiar y de participación ciudadana. Aparece como relevante en la temática el trabajo que se ha de efectuar con la comunidad en general, la cual si bien en un principio sólo aparecía como simple espectador de la Seguridad Ciudadana, como hecho puntual que puede darse en una realidad determinada, en la actualidad, la organización comunitaria y la participación ciudadana en la temática son fuertes pilares para la consecución de esta. En este sentido, la autora Lucia Dammert, fuerte defensora de los lineamientos de trabajo en Seguridad Ciudadana que involucran a la comunidad y a la participación de todos los actores sociales, plantea una serie de criterios en las iniciativas de prevención comunitaria, destacándose entre ellos, la inclusión social o involucramiento de los grupos poblacionales en las iniciativas comunitarias, grupos que tradicionalmente se hallaban fuera de esta lógica; y por otro lado, un criterio de impacto, que apunta principalmente a la disminución de factores de riesgo identificados en un grupo poblacional. En este caso, cabe solo mencionar a modo de ejemplo, los Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana, distribuidos en los 12 sectores de la comuna, los cuales al alero del Municipio realizan durante todo el año, tanto actividades promocionales entre los vecinos como preventivas en coordinación tanto con las organizaciones comunitarias del sector como con las instituciones vinculadas a la temática, y por otro lado, la estrategia del gobierno conocida como Programa Comuna Segura, Compromiso Cien.

Por otra parte, dentro del reconocimiento de la temática existe la percepción directa que se tiene sobre la Seguridad Ciudadana en la comuna. Diversas son las apreciaciones observables en este punto específico, ya que varían entre cuestiones personales, sociales, contextuales y policiales.

Importante es resaltar que la percepción de la temática esta mediada por la construcción y por la comprensión que del entorno hacen las personas sobre la base de los datos e informaciones que poseen, de las experiencias propias y ajenas con los hechos puntuales; por tanto, tal como lo plantea la Psicología Social, esta percepción es una construcción de la realidad que cada cual interpreta y que esta dada por las vivencias y por las necesidades personales.

En los aspectos personales que aparecen en la percepción existente en los dichos rescatados de las entrevistas, se vislumbra la carencia de conciencia de cada uno de los habitantes de la comuna, en cuanto a que la Seguridad Ciudadana es una tarea y responsabilidad de todos, y por tanto, esta también es un problema de todos, es decir, nadie se encuentra ajeno a ser víctima de un hecho delictivo. Esta inconsciencia personal, a medida que se traspasa de persona a persona, familia a familia, termina por convertirse en una carencia total de conciencia social ante la problemática, situación que proyecta una despreocupación por la temática de modo tal que ningún actor social se haría cargo de dicha problemática. Entonces, si no existe individuo o institución alguna que se responsabilice al respecto, Seguridad Ciudadana sería sólo un tema ideológico, un tema sin razón de ser, un tema sin forma y sin fondo, sólo algo que podría ser.

A lo anterior se suma, aquella falta de participación del colectivo en general en temas de seguridad, puesto que si bien existen organizaciones tales como los Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana, ya mencionados anteriormente, estos sólo concentran el 1% de la población involucrada en la temática, realizando acciones que son para el colectivo total, incluidos aquellos que aparecen como victimarios.

Con la finalidad de pelear esta suerte de inconsciencia social, la Política Nacional de Seguridad Ciudadana, plantea en sus criterios orientadores puntos estratégicos que abordan esta situación, cabe mencionar al respecto los criterios de Respeto a los Derechos Fundamentales que apunta a la disuasión e inhibición de conductas que violenten a los derechos de unos por sobre otros, el criterio de Co-producción de la Seguridad vinculado a la cooperación mutua entre los distintos actores involucrados en la problemática en un trabajo mancomunado al respecto, y el criterio de Participación Ciudadana, que se preocupa de una reacción proactiva de los actores sociales en el logro de la Seguridad Ciudadana.

Aquellos aspectos sociales que se reconocen dicen relación especialmente a un tema de oportunidades sociales y problemáticas vinculadas a la fuente laboral, a los ingresos. Se da una constante relación subyacente entre los factores sociales que influyen en las tasas de delitos, es decir, se viaja en los supuestos de que un hecho delictivo esta vinculado al desempleo y al consumo de alcohol y drogas por parte del victimario. De hecho, y como ya fue mencionado con anterioridad, estudios efectuados por la División de Seguridad Ciudadana, demuestran que, al menos en Chile, existiría cierta asociación e influencia de los factores de riesgo social en las conductas delictivas. En el caso de otros países de América Latina y de Europa, también podrían apreciarse ciertos condicionantes, vinculados especialmente a cuestiones relacionadas con la pobreza, los ingresos bajos y el consumo de alcohol y drogas, como aspectos que se repiten en las conductas delictuales.

A estos aspectos sociales se suma los medios de comunicación de masas, los cuales a través de sus crónicas diarias aumentan los niveles de inseguridad de la población, puesto que se produce una atemorización de la comunidad ya que en reiteradas ocasiones los hechos son menos crueles que lo que la noticia expone. Sin embargo, no se ha de olvidar, que ya sea en Chile o en el mundo, que aquello que aparece como más trágico es aquello que vende, independientemente si ello es 100% real o tiene su cuota de suposición.

En este respecto, los medios de comunicación suelen acrecentar esa concepción subjetiva de la inseguridad, la cual determina la sensación de incertidumbre, de riesgo o de miedo que tiene el ciudadano por el desarrollo social de los delitos ordinarios conocidos, y que son mostrados a la comunidad con mayor auge en la violencia y el temor.

En lo que respecta a lo contextual, se aplica al hecho de la existencia de situaciones, lugares y circunstancias que propician la comisión de un ilícito, así como las medidas de auto cuidado personales de cada uno en particular, puesto que como bien lo expuso uno de los profesionales entrevistados: "...la ocasión hace al ladrón...".

Por último, no deja de aparecer como un factor influyente en la percepción de la Seguridad Ciudadana, los aspectos policiales, que dicen relación especial a la dotación de Carabineros de Chile como de la Policía de Investigaciones en la comuna. Este aspecto aparece como influyente en tanto cuanto se reconoce que las dotaciones respectivas no sobrepasan el número de habitantes de la comuna como debiese ser lo óptimo. En el caso de Carabineros de Chile, en el Plan de Viña del Mar, por cada un Carabinero existen 942 personas; en tanto que para la comuna en general, incluyendo plan y cerro, por cada un Carabinero existen 1800 personas. Mientras que, en el caso de la Policía de Investigaciones, existe un Policía por cada 9000 personas.

Ahora bien. En lo que respecta a la percepción de la Seguridad Ciudadana por parte de las instituciones entrevistadas, se pueden apreciar dos puntos de relevancia: la disociación existente ante la conceptualización de la temática, en tanto cuanto a esta se le reconoce su carácter preventivo situacional, de control y represión de ilícitos, pero sin dejar de lado, en forma implícita la visión social al respecto, es decir, del abordaje de la problemática en virtud de los factores de riesgo social que aparecen en su quehacer, por ende, apunta a una prevención social del delito. En tanto, la disociación también existente en los lineamientos de acción que se proponen al respecto; situación que se ve en forma paralela a la disociación del concepto. De igual modo, por una parte se hayan los lineamientos preventivos situacionales, de control, de más policías en las calles, de sanciones más duras, entre otras. Y, los lineamientos sociales, de prevención de la deserción escolar, de lo que concierne al desempleo, a las familias mal constituidas o con claros indicios de resolución de conflictos mediante el uso de la violencia, de la prevención al consumo de alcohol y drogas, entre otros factores asociados.

#### ▪ **Reconocimiento del Departamento de Seguridad Ciudadana**

Si bien el Departamento de Seguridad Ciudadana de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, lleva en funcionamiento como tal desde hace 4 años; el reconocimiento otorgado a este es aún incipiente y ambiguo. Si bien, el Departamento por ser parte del Municipio debiese tener un reconocimiento mayor, especialmente por la cercanía física y social que se establece con la ciudadanía, así como la mayor visibilidad que poseen de los factores que inciden en la inseguridad, este no se aprecia de tal forma en las instituciones entrevistadas, no así como ocurre con la población en general, como pudo observarse anteriormente en los resultados de la encuesta de opinión, en la cual los habitantes entregan mayor relevancia y reconocimiento tanto al Municipio en general como al Departamento en materias de seguridad, se deduce que ello se da porque la población infiere que la institución aspira alcanzar el bien social en el ámbito local, bien social que se constituye en Seguridad Ciudadana. En tanto que, para las instituciones, más bien vinculadas desde los planes y programas de Estado, la situación aparece distinta y de carácter difusa.

En el transcurso de las entrevistas efectuadas se reconoce al Departamento como tal, pero no necesariamente la labor que realiza; lo anterior, principalmente porque sólo se logra identificar el trabajo efectuado por los móviles, aunque cabe destacar que en su gran mayoría, los entrevistados no conocen directamente cuales son las funciones que los patrulleros cumplen. Por ende, la identificación del Departamento se asocia principalmente a la Sección Operativa, más que nada desde su labor preventiva y controladora de delitos, desconociéndose otras acciones que los patrulleros realizan en el día a día. De ello, se infiere que la Sección Comunitaria del Departamento no aparece

como relevante o de conocimiento general. Por tanto, los entrevistados, conocen a grandes rasgos las funciones, acciones y proyectos del Departamento. Es además, importante destacar en este sentido, que la lógica de este conocimiento apunta a una visión situacional de la temática y no desde una perspectiva de prevención social del delito. Por ende, el reconocimiento, casi exclusivo de los patrulleros, distingue esa mirada de prevención de los delitos en su contexto, es decir, una Seguridad Ciudadana situacional y controladora, más que una temática preventiva y promocional socialmente hablando.

No obstante lo anterior, la generalidad apunta a un cierto grado de satisfacción por las labores realizadas por el Departamento, puesto que se le reconoce un buen funcionamiento a pesar de que los recursos sean escasos y los niveles de intervención en determinados hechos, sean también limitados. Se manifiestan, por supuesto, excepciones en las cuales no existe creencia alguna en la labor del Departamento, y que es más aún, se cree que las acciones, para aquellos que conocen algo más de los proyectos e intervenciones de la institución, se hayan en repitencia con acciones de otros departamentos municipales o instituciones determinadas. A raíz de ello, los entrevistados que se adhieren a esta idea, suelen presentar cierto grado de discrepancia en sus dichos, en tanto cuanto, identifican el concepto de un modo preventivo con tendencia a ser un concepto integral, y que en cuyos lineamientos de intervención en la temática apuntan a temas sociales, vinculados directamente con la calidad de vida y el bienestar social; sin embargo, al asociar todo lo anterior al Departamento de Seguridad Ciudadana, limitan sus dichos para sólo reducir las acciones de dicha institución a cuestiones meramente preventivas del delito, como hecho puntual, en un tiempo determinado y en un lugar geográfico dado, olvidando de este modo la integralidad que sugieren en cierto momento para la temática en general. Se infiere entonces, la suposición de que la temática para ser abordada desde su visión integral, debe hacerse de organismos más exclusivos y engrandecedores que lo que puede ser simplemente un gobierno local, y reducido más aun, una unidad municipal.

En este sentido, es importante resaltar que las disociaciones que a lo largo de las entrevistas pueden observarse respecto a la conceptualización de la temática como del abordaje de esta, suelen darse porque el término Seguridad Ciudadana, es en realidad un concepto nuevo y que además, se visualiza como un concepto prometedor y de reciente incorporación a la sociedad civil. Este es un concepto que en el poco tiempo de estar en boga ha ido cambiando de perspectiva, si bien algunos autores continúan viéndolo desde su carácter criminal, autoras como Lucia Dammert, lo integran a una lógica de trabajo en una dimensión local, participativa, multidisciplinaria y multiagenciada, significando el resultado histórico de la nueva prevención. Ahora, el cambiar las lógicas respecto a la temática, desde lo meramente preventivo a lo de carácter más social, también pareciera constituirse en una tarea de todos.

Por otra parte, para aquellos que se adhieren a una visión del Departamento más bien positiva para la comunidad, concuerdan en que las labores realizadas tanto por este departamento como por otros departamentos municipales, o sea, por el Municipio en general, en materia de Seguridad Ciudadana, son optimas, oportunas y que responden eficazmente a las solicitudes de la comunidad. No obstante, ello se abstrae preferentemente a lo preventivo del delito como hecho determinado, existiendo poco conocimiento y asociación del Departamento con acciones que apuntan a las causas de los delitos como es el Proyecto de Deserción Escolar, que intenta dar mantención a los niños y jóvenes en el sistema educacional, previniendo de este modo que más tarde sean potenciales victimarios; otras acciones como lo son los Estudios de Opinión, los cuales buscan principalmente reconocer cual es la percepción de la comunidad en cuanto a su propia seguridad, situación que sirva de sustento para los lineamientos a seguir en la comuna en materia de Seguridad Ciudadana, y acciones que se realizan con la comunidad organizada como es el caso de los Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana.

▪ **Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana**

El planteamiento del tema de cómo se encuentra la institución contemplada en las entrevistas en el marco de la Seguridad Ciudadana, estableció dentro de sus criterios la visión institucional al respecto, las funciones que cumplen en esta temática, cuáles son los sujetos de atención y cuál es el tipo de atención que se le presta a estos sujetos. La disgregación de cada uno de ellos entregó diferentes acercamientos al tema en general, dependiendo de la institución y del rango de atención en que se ubican. De este modo, las ideas presentadas por Carabineros de Chile, por la Policía de Investigaciones de Chile, por el propio Departamento de Seguridad Ciudadana y por las instituciones vinculadas a aspectos legales principalmente, difieren en su gran mayoría.

Para Carabineros de Chile, la visión institucional en materia de Seguridad Ciudadana es básicamente preventiva, de prevención del delito, pues basan su accionar bajo dos instancias legales. Por una parte, la Ley Orgánica N° 18.691 de la institución, y por otra, la Constitución Política del Estado. Ambos documentos entregan las funciones y acciones que la institución debe cumplir en el marco de la seguridad de la nación.

Esta visión de la prevención del delito, no es necesariamente una visión represiva de tomar medidas concretas de fuerza y movilización para controlar las acciones delictivas. Sus funciones apuntan a ser una especie de muralla ante el delito, en tanto cuanto se entienda que la institución busca el ser resguardo y protección de la comunidad, ejerciendo sus labores comunes como vigilancia, patrullaje, detenciones e investigaciones ante los hechos ilícitos.

La institución se aboca a dar atención a la totalidad de la población que se adhiere a su circunscripción geográfica correspondiente. A sus sujetos de atención presta asesoría, prevención del delito, y vela por el orden y la seguridad de la comunidad en general. Además, en su labor de, como comúnmente se le llama, "acercamiento a la comunidad", cosa que los mismos Carabineros, desde el Director General, pasando por los Coroneles, Tenientes, Comisarios, Capitanes, Cabos y Carabineros recién egresados del Instituto difieren totalmente, por tratarse de una frase que apunta a que la institución en algún minuto de la historia de Chile estuvo distanciada de la comunidad, cosa que ellos insisten en no ser así, y en donde la frase correcta debiese apuntar más bien a una integración y a una labor conjunta de la comunidad con la institución en la prevención del delito, es decir, en un cierto complemento entre el ciudadano común y el Carabinero, el cual sin su uniforme diario, pasa a ser un ciudadano tan común como el resto. Por tanto, las acciones que la institución ha encaminado en el transcurso apuntan a temas promocionales, tales como campañas informativas de auto cuidado con relación a la comisión de un ilícito, a actividades con escuelas, colegios y liceos que se asocian a temáticas con el tránsito y la prevención de accidentes, entre otras actividades. Lo anterior, si bien se realiza en el diario vivir de la institución, suele no ser de conocimiento público por expresas razones de la misma, la cual prefiere mantener un bajo perfil al respecto.

En lo que concierne a la Policía de Investigaciones, al igual que Carabineros de Chile, se haya en un proceso de complemento con la comunidad. Se le reconoce a la población la ayuda útil y precisa que presta ante las investigaciones policíacas, principal función de los Detectives, quienes dentro de su visión institucional en el marco de la Seguridad Ciudadana, reconocen hallarse tras el hecho ilícito realizado, puesto que sus esfuerzos y recursos se encuentran una vez sobrepasada la muralla del delito.

La institución se aboca a la investigación del ilícito, reconociendo sus causas, implicados y posibles hechos a futuro. Además, se aboca a establecer investigaciones según indicios de causa como es el caso del tráfico de drogas. Ante estas investigaciones, para ellos suele ser de vital importancia los antecedentes que la comunidad le entrega para derrocar los hechos antisociales.

En este sentido, la institución reconoce que la comunidad organizada y los vecindarios, son centros de desarrollo de posibles soluciones, bajo la temática de la participación comunitaria y la capacidad de los vecinos para enfrentar problemas de delincuencia y otros peligros en el nivel del hábitat residencial, mediante la incorporación

de las potencialidades de las personas organizadas en el territorio local a fin de incrementar los niveles de control social, generando así una disminución de las actividades antisociales en el interior de barrios y sectores residenciales; por tanto, en este nivel se reconoce que la participación de la comunidad no es sólo en el nivel de las acciones que ellos en su lugar de residencia puedan emprender sino que también en el trabajo mancomunado con las policías.

Ahora bien, la institución, por encontrarse tras la muralla del delito, sus sujetos de atención son primordialmente las víctimas de delitos. A ellos prestan apoyo y hacen valer su derecho de conocer los mayores antecedentes que se puedan recabar del hecho en cuestión a fin de no dejar impune al agresor o agresores.

Para el Departamento de Seguridad Ciudadana, su visión como institución en el marco de la Seguridad Ciudadana radica en tres aspectos puntuales. Por una parte, el tema preventivo situacional, asociado directamente con la labor realizada por los móviles y patrulleros de la sección operativa, quienes a través de sus patrullajes, participación en eventos de detención de un ilícito junto a Carabineros de Chile, entre otras acciones, intentan entregar seguridad a los habitantes de la comuna, previniendo de este modo, la comisión de hechos que vulneren a las personas. Un segundo aspecto se haya vinculado a lo que es la prevención social del delito, en cuanto a los aspectos preventivos como promocionales que realiza la sección comunitaria del departamento, en el marco de realizar un trabajo que apunte a la génesis de la situación delictual. El tercer aspecto en esta visión institucional radica en la coordinación con otras instituciones que efectúa el Departamento, especialmente en acciones que se asocian con la infancia, en casos de maltrato infantil por ejemplo, los cuales requieren de una derivación con determinados profesionales vinculados directamente con la temática de la Infancia.

Los sujetos de atención de la institución es la población en general, independientemente de su condición social, lo importante es que viva dentro de la comuna de Viña del Mar y que sienta que tiene un problema de Seguridad Ciudadana que lo afecta. Ante lo anterior, se vuelve a recaer en el punto de la significación que se le entrega al concepto de Seguridad Ciudadana. De ello se infiere que cuando la institución se refiere a las personas que sientan un problema de Seguridad Ciudadana, esta reconociendo la integralidad del concepto y de la temática como tal, puesto que, no limita o centraliza su accionar a determinados hechos, ya que se puede inferir, además, que la ciudadanía en general puede suponer, ya sea por desconocimiento o por sentido común, que cualquier problema, sea de la índole que sea, le compete a Seguridad Ciudadana y ante ello, se dirige al departamento para dar solución a su problemática. Es por esta razón, y como en párrafos anteriores se expuso, algunos profesionales, también vinculados a Seguridad Ciudadana, reconocen que la institución se ha preocupado y ha trabajado en temáticas y problemáticas que no le competen directamente, sino que son pleno accionar de otros departamentos municipales.

Ahora. El problema de establecer cual es el límite que el Departamento tiene para dar atención a las personas, si reconoce que sus sujetos de atención son aquellos que sienten un problema de Seguridad Ciudadana, reconociéndose además, que las personas pueden suponer que la temática se aboca a todo; es más complejo de lo que parece ya que como puede observarse en las conceptualizaciones teóricas del concepto, son amplios los lineamientos que surgen al respecto. De hecho, el mismo Departamento en uno de sus documentos elaborados en Agosto del 2002, reconoce que la Seguridad Ciudadana implica la vulneración de derechos, la calidad de vida, la inseguridad territorial, la participación social, el ejercicio de los derechos y deberes ciudadanos, el conocimiento y vinculación con el entorno y con los otros, el control de la delincuencia. Entonces, cuál problemática puede ser exclusiva de Seguridad Ciudadana, y cuál lo es exclusiva de otras unidades municipales o instituciones, si la temática dice abordar la calidad de vida, y las problemáticas de salud, de educación, de violencia intra familiar, de vivienda, implican el desmedro de la calidad de vida de las personas?.

En el caso puntual de las instituciones vinculadas a Seguridad Ciudadana desde su accionar legal, su visión institucional con la temática es directamente asociada al ejercicio del Derecho. Todas sus funciones y acciones apuntan a dar circunscripción legal del problema, asesoría jurídica y acompañamiento legal. Por tanto, se infiere que sus

sujetos de atención son especialmente las víctimas de delitos y/o personas vulneradas en sus derechos; ello, demuestra que estas instituciones se encuentran, al igual que la Policía de Investigaciones, una vez sobrepasada la muralla del delito, en donde deben dar atención a quienes han sufrido el hecho.

Dentro de estas instituciones, su asociación con Seguridad Ciudadana como temática es mínima y ambigua. Suele no haber en los entrevistados mucha concordancia entre la temática y su accionar puntual, puesto que para ellos, la Seguridad Ciudadana radica en temas más bien preventivos, y como ya se explicitó anteriormente, ellos se encuentran cuando la prevención situacional especialmente, no ha sido eficaz para contener la comisión de un ilícito. De hecho, se infiere de sus dichos la suposición de que de darse un sentido óptimo y eficiente de la Seguridad Ciudadana, como temática meramente delictual, las tasas de delitos, el número de víctimas, el número de denuncias y de hecho, los mismos casos que ellos atienden, serían en menor cuantía o de grados menores en perjuicio de las personas.

Por tanto, se reconoce que de las seis instituciones entrevistadas, una de ellas se haya directamente ante la muralla del delito, en un proceso de contención a los hechos ilícitos, en tanto que es acompañada por otra de las instituciones que intenta ser fuente de resguardo, como a su vez, de ejercer una labor al amparo de los factores sociales. Es decir, tanto Carabineros de Chile como la Sección Operativa del Departamento de Seguridad Ciudadana, se hayan en una visión preventiva situacional de la Seguridad Ciudadana, bajo un concepto de prevención del delito. En tanto que la Sección Comunitaria del mismo departamento, intenta estar también ante la muralla del delito, pero apuntando a la génesis, a las bases mismas del problema, intentado establecer una prevención social del delito.

En el caso de las otras cuatro instituciones, se hayan tras la muralla, una vez cometido el ilícito y por tanto, su labor, ya no es meramente preventiva, aunque no se deja de reconocer el fuerte apoyo y colaboración que pueden prestar en esta materia; su accionar es de reparación, de investigación, de estar conteniendo el daño y la vulneración.

▪ **Reconocimiento de condicionantes psicosociales en el marco de la Seguridad Ciudadana**

Para efectos del análisis y de las entrevistas mismas, se distinguió entre condicionantes que estuvieran presentes en las personas como potenciales víctimas, y en aquellos condicionantes que se vislumbran en los potenciales victimarios. De este modo, los entrevistados establecieron sus diferencias al respecto.

En lo que concierne a la condición de potencial víctima de un delito, la gran mayoría de los entrevistados concuerda en que no existe un perfil concreto de esta persona; ello radica principalmente en que aquellos que aparecen como víctimas son cualquier persona y bajo cualquier circunstancia, no existe por lo general, un patrón común de ellos en los cuales se identifiquen rasgos específicos ya sea de personalidad o de categoría. Cabe señalar eso sí al respecto, que bajo el análisis de material anexo a las entrevistas se puede recabar antecedentes de que las víctimas suelen ser mayormente mujeres, y en un rango de edad que va desde los 18 a los 55 años, no obstante es sólo ello lo que se puede inferir como un antecedente concreto, obtenido de fuentes informales.

Dado estos datos es que los entrevistados insisten, en su gran mayoría, en que la víctima es cualquier persona, por lo que en sus dichos se infieren las actitudes de auto cuidado y responsabilidad de todos ante el tema. En este sentido, desde la División de Seguridad Ciudadana del Gobierno de Chile, se reconoce la necesidad de establecer esta concepción de que la víctima de un delito puede ser cualquier ciudadano, ya que manifiestan con claridad que la inseguridad y el temor a la delincuencia, a ser víctima, es un peligro ineludible para el bienestar colectivo. De hecho, se extiende esta concepción a las medidas de auto cuidado, en tanto se estime por cada ciudadano la necesidad de tener cierto resguardo de su integridad personal, familiar como material, situación que da pie a importantes cambios en la conducta de los ciudadanos, y que tal como lo plantea

esta entidad del Estado, pueden ser medidas que más bien atenten tanto contra su propia integridad como la de los que lo rodean como es el caso de la posesión de armas de fuego, de perros de raza violenta y agresiva, entre otras. La situación que anteriormente se expone, son acciones preparatorias a una eventual situación de vulneración, y ello se debe principalmente al temor que se manifiesta tanto a la problemática como al propio delincuente. En razón de ello, importante es destacar que ya el 1998, el PNUD en el estudio de Desarrollo Humano en Chile, logro identificar en la población chilena, tres temores básicos con relación a su seguridad, a saber: el temor al otro, el temor a la exclusión social y el temor al sin sentido. Esta investigación puso de manifiesto las coordenadas básicas en las cuales la sociedad se iba manejando y que en la actualidad se dan con mayor envergadura, es decir, la confianza en los otros, el sentido de pertenencia y las certidumbres que ordenan el mundo en la vida cotidiana. Estas tres coordenadas, si son vinculadas a la conceptualización de la Seguridad Ciudadana, puede observarse que se remiten del mismo modo a las aristas que ya también en el 2002, el Departamento de Seguridad Ciudadana del Municipio, logro identificar de la temática, situaciones vinculadas a la relación con el entorno y con los otros, a la calidad de vida entiéndase en ello la asociación respectiva a la satisfacción de todas las necesidades básicas elementales y del acceso a todos los servicios básicos requeridos por cada uno de los ciudadanos, y a la territorialidad del concepto y de la temática, especialmente a lo que comprende el combate de la delincuencia.

En lo que respecta a la territorialidad de la temática, es de relevancia resaltar uno de los criterios, que en este sentido, plantea la Política Nacional de Seguridad Ciudadana, y que de hecho corresponde al criterio de territorialidad, el cual hace especial alusión a la variabilidad del problema delictivo en lo largo y ancho del país, por lo que reconoce la necesidad de priorizar la globalidad de la temática, tanto a escala regional, provincial como comunal, de acuerdo a las características y factores más relevantes asociados a cada uno en forma independiente. En virtud de ello, la Política en forma implícita también esta reconociendo que si la problemática se vislumbra de modo desigual en los distintos sectores del país, las víctimas también variarían en este sentido, y ello radica en puntos determinados, como lo son las desigualdades de ingreso en las regiones del país, el número de habitantes por comuna y por región, la variación en la tasa de desempleo, factor de riesgo a la propensión de ilícitos, la condición de comuna o región con mayor auge turístico, etc; todas situaciones que exponen en mayor o menor medida a los ciudadanos a ser potenciales víctimas, más allá de sus características personales.

Ahora bien, existe en algunos de los entrevistados la suposición de que existiría influencia de condicionantes contextuales, personales, socioeconómicos y de vulneración, que haría a algunas personas más proclives que otras a la condición de víctima. En lo que respecta al tema contextual, dice más bien relación con la creencia de que las personas se exponen al delincuente, es decir, que situaciones como calles solitarias, con baja luminaria, aglomeraciones de gente, u otras, serían contextos propicios para la consecución de un delito; por tanto, aquellas personas que se sitúan en contextos relativamente complejos, tendrían mayor probabilidad de ser violentadas.

Los condicionantes de personalidad radicarían, en inferencia a los dichos de los entrevistados, en temas de carácter y personalidad, con rasgos como timidez, temor a la gente y a situaciones puntuales de la vida cotidiana como lo es cargar sumas de dinero u objetos de valor, y no poseer la capacidad para disimular dicha situación. Lo anterior, haría demostrar a los delincuentes, con muy buen olfato para captar a sus víctimas, de que determinadas personas reaccionarían sumisamente a su agresión. A ello se sumaría además, esa condición personal de contextura física, por lo que sería menos probable que se tratara de violentar a un hombre de contextura gruesa que a una mujer más débil y delgada, que para el delincuente parece con menos defensas físicas que el varón; de ahí, las inferencias en general de los expertos, de que las mujeres aparecerían como mayormente proclives a un delito. Y de hecho, como ya se menciono con anterioridad, fuentes informales vinculadas a la temática de la delincuencia avalan la hipótesis, mediante datos estadísticos, de que las mujeres presentan mayor grado de vulnerabilidad ante un hecho delictual que los varones.

Los condicionantes anteriores, estarían estrechamente ligados con aquellos de vulneración, en los cuales pareciera ser que las personas con ciertos rasgos de personalidad o que aparentemente pueden haber sido vulneradas en sus derechos, tendrían mayor probabilidad de ser víctima de un delito. Ello se debe principalmente a que existe la suposición de que las personas ya vulneradas en sus derechos, suelen ser más débiles cuando se vuelven a exponer a una circunstancia igual o similar. Sin embargo, cabe destacar que todas estas inferencias sólo son ello, inferencias, que carecen de un peso real ya que no pueden o no han podido ser comprobadas concretamente, ni por la teoría ni por la práctica misma.

En el caso de los condicionantes socioeconómicos, para algunos entrevistados serían un factor influyente en la potencialidad de víctima. Si se remite el lector a la Política Nacional de Seguridad Ciudadana, puede observar que ya el Gobierno, en forma implícita, reconoce esta condición, la cual se aprecia en el diagnóstico que la Política efectúa a la temática de la delincuencia. Las estadísticas delictivas avalan que el mayor número de delitos de hurto y robos afectan a todos por igual, independientemente de los distintos estratos socioeconómicos; no obstante ello, resalta las diferencias constatadas que responden a la disponibilidad de bienes y hábitos de vida, es decir, los delitos de mayor nivel económico como es el robo de vehículos afecta a grupos de mayores ingresos, en tanto que, robos en la vía pública conciernen a grupos de niveles medios y bajos.

Esta condición socioeconómica, apunta entonces a dos aspectos puntuales. Por un lado el tema de la estratificación socioeconómica, situación en la cual podría suponerse que las personas que pertenecen a un estrato económico más alto, tendrían mayor tendencia a ser víctimas por poseer mayor cantidad de bienes muebles e inmuebles de posesión que sea alimento para los delincuentes; no obstante ello, se recae en la idea de la mayoría de los entrevistados en que cualquier persona puede ser víctima en tanto cuanto, se reconozca la diferenciación de delitos. Aquellos delitos que ocurren en las calles, son a cualquier persona, en tanto que aquellos robos con fuerza por ejemplo, pueden ser efectuados mayoritariamente a personas con bienes de mayor valor. Por ende, existiría una diferenciación marcada de la víctima en cuanto al tipo de delito sufrido. A lo que se suma, el hecho de que las personas de situación económica alta se hayan en una condición más proclive puesto que como se infiere en muchos de los dichos de los entrevistados, existe la creencia de que los delincuentes no robarán a las personas de su misma clase, puesto que estos tienen tantas necesidades como ellos.

El tema de ser potencial víctima aparece en los entrevistados como un tema de responsabilidad compartida, el ser víctima es responsabilidad propia y del que está al lado, de la sociedad en su conjunto. Es una responsabilidad propia en tanto cuanto las personas obedezcan a conductas de auto cuidado y mínima exposición al delito, radica en una toma de conciencia personal y social a su vez, de que entre más oportunidades se le coloca a la delincuencia, mayores serán los índices de estos.

Es una responsabilidad del que está al lado y de la sociedad en general puesto que radica en un problema global de todos, en cuanto todos aparecen con las medidas necesarias para paliar esta situación. Por tanto, la temática de la delincuencia y el ser potencial víctima comprende una confluencia de cosas que no necesariamente radican en un solo ser sino que en todos, como sociedad en su conjunto.

En lo que respecta a los condicionantes que aparecen en los potenciales victimarios, en los entrevistados la situación parece ser mucho más compartida y confluenciada, en tanto cuanto aparecen principalmente como factores elementales de esta condición las características familiares, sociales y económicas; seguidas de factores asociados a temas de personalidad, es decir, rasgos psicológicos y/o patológicos, sumado a temas valóricos de las personas.

De las entrevistas efectuadas, se infiere que las personas asocian ciertos rasgos o situaciones en común que formarían un patrón determinado de quienes delinquen, patrón que estaría además, conformado por situaciones tales como los efectos del alcohol y las drogas, la responsabilidad del Estado en materias propias que le conciernen a la familia y a la situación económica, al tema de la falta de oportunidades para los jóvenes especialmente, a un tema de valores y de aprendizaje vicario.

Esta suerte de patrón que los entrevistados estiman, puede avalarse en las teorías propias que explican el fenómeno de la delincuencia y los factores sociales vinculados a ella. La División de Seguridad Ciudadana, en estudios relacionados con esta materia, ha identificado ciertos aspectos sociales que influirían en los victimarios, a saber: la pobreza y el desempleo, las familias disfuncionales, una cultura de la violencia, las discriminaciones y exclusiones basadas en el género, la raza u otros motivos injustos, la degradación de los entornos urbanos y de los vínculos sociales, la vigilancia inadecuada de los bienes y lugares públicos, la disponibilidad de bienes fáciles de transportar y de vender, y la presencia de factores facilitadores como armas de fuego, alcohol y drogas; todos aspectos directos en esta situación, en tanto cuanto se les estima factores de riesgo, pues no se ha de olvidar que todos estos aspectos constituyen eso, factores de riesgo a la propensión de cometer ilícitos, y no son por tanto, factores causales de esta problemática. Cabe hacer esta distinción, puesto que si bien existen teorías e hipótesis que explicarían el fenómeno de la delincuencia, no existe un factor causal directo de ella, sino que toda situación de vulnerabilidad delictual se ve facilitada o acrecentada por la presencia o por una confluencia de una serie de factores de riesgo al respecto.

Ahora, por otro lado, la misma entidad ha identifica factores de riesgo asociados a los anteriormente expuestos, y que dicen relación al ausentismo, la mala conducta y el abandono escolar, a la pertenencia a pandillas o bandas delictuales, a la prevalencia de problemas de personalidad tales como la falta de autoestima, de autocontrol, egocentrismo, poca resistencia a la frustración, deseo de obtener gratificaciones materiales inmediatas, y a la persistencia de necesidades urgentes que pueden ser satisfechas rápida y fácilmente por medios ilegítimos.

En lo que concierne a los factores familiares, existe disposición a entender que la familia es la principal institución que cría, educa y forma a sus hijos bajo pautas de educación, valores y normas que el niño a adulto debe conocer y respetar. Si bien es esa la lógica normal de la familia, suele ocurrir que aquellos que aparecen como victimarios son personas que provienen de familias mal constituidas, con patrones educacionales y de crianza desvirtuados y sin horizontes, en los cuales se desconocen los límites propios del contexto social, con carencia importante de afecto y amor de los padres, como así también de responsabilidad y compromiso de estos en la crianza y educación de sus hijos. Se suma a lo anterior, el hecho de que muchos de los victimarios reconocen haber sido víctimas de Violencia Intra familiar, Maltrato Infantil, Abuso Sexual, entre otras problemáticas sociales vinculadas a la familia y al uso de la violencia. Por tanto, de estas problemáticas se puede inferir el clima de violencia en el cual se forman estas personas, violencia que después les parece natural y común como medio no sólo de resolver sus conflictos, si no que además de conseguir todo aquello que desean.

De las líneas anteriores se desprenden esos rasgos de personalidad y/o patológicos que se vislumbran en muchos de los delincuentes. La gran mayoría de ellos suelen presentar fuertes rasgos de violencia y fuerza en sus actos y dichos, propios de niños criados en climas de tensión. Además, suelen presentar características de frustración, baja autoestima y desconcierto con el mundo, con sus familias y con ellos mismos, cosa que los lleva a continuar en la acción delictual como medio no sólo de bajar los índices de frustración que les acaece por ser quienes son, sino que además, para solventar esa frustración obteniendo fácilmente objetos, dinero o placer con lo que es de pertenencia de otros. Para muchos delincuentes lo que es de otros debe ser de ellos, porque es demasiado para unos en desmedro de otros. Se infiere de esto, que aunque no lo promuevan, puede haber una suerte de ideología marxista en sus acciones, sin banderizarse con ello.

Con relación al tema de la frustración que se presenta en los delincuentes, Robert Merton en su teoría de la Tensión Estructural, da cuenta de la tensión a la que se exponen los individuos cuando las normas aceptadas entran en conflicto con la realidad social, poniendo hincapié en los valores aceptados que infunden el éxito material, mediante la autodisciplina y el trabajo duro. Propone que los que realmente se esfuerzan pueden triunfar, independientemente de cuál haya sido su punto de partida, en tanto que, los que no triunfan, se ven condenados por su aparente falta de capacidad para hacer progresos materiales; situación que les genera una gran presión social para salir adelante por los

medios que sea, legítimos e ilegítimos. En este sentido, el autor identifica determinadas reacciones a la tensión que ello provoca, y en las cuales la frustración como emocionalidad aparece en todos los aspectos: en los conformistas, pues aceptan tanto los valores como los medios, triunfen o no con ello, lo cual les ha de significar un verdadero sentimiento frustrante; los innovadores, que si bien aceptan los valores, utilizan medios legítimos como ilegítimos para conseguir sus metas, cosa que significa que la frustración no es parte de su vida; los ritualistas, los cuales siguen las normas y los valores sin un fin concreto; los retirados que abandonan toda competencia, obviando lo legítimamente permitido también y que por ende, tienen un grado de frustración muchas veces mayor; y los rebeldes, que rechazan tanto las normas como los medios, y para borrar de ellos todo indicio de frustración por no lograr conseguir sus metas buscan medios alternativos para su consecución.

Ahora bien, esta suerte de frustración llevada a la realidad misma y al contexto de cada individuo, se observa que suele verse incrementada por los factores sociales que los entrevistados entregan como uno de los factores primordiales en esta condición de victimario. La educación, el trabajo, son dos aristas importantísimas e influyentes en demasía en esta condición, y que tal como Merton lo plantea en su teoría expuesta anteriormente, son pilares del éxito material y social.

La educación es un pilar fundamental en la persona, en tanto cuanto no sólo lo provee de un bagaje cultural importante que le permite adecuarse al contexto en el cual esta inserto y socializar con el mundo de forma adecuada y civilizada, bajo las pautas y normas del mundo social; sino que también, le permite acceder a fuentes laborales de categoría que le entrega los enseres necesarios para subsistir ella y las personas que están bajo su responsabilidad. Cuando la persona carece de educación difícilmente puede acceder a un buen trabajo, con remuneraciones estables y satisfactorias, por lo que sus acciones en el mundo social se limitan y lo "aislan" de tal forma que luego sólo le queda buscar por sus propios medios lo requirente para su existencia y de quienes lo necesitan. De ello entonces, se entiende que el trabajo y la carencia de este son un factor importante en quienes delinquen, para los entrevistados, la falta de oportunidades de trabajo, especialmente para los jóvenes que poseen una educación en el límite de lo aceptable, es una de las principales causas de esta problemática de la delincuencia. Cuando los jóvenes no tienen nada más que hacer, cuando se ven bombardeados por productos, eventos y situaciones a las cuales ellos no pueden acceder por pertenecer a un patrón cultural más bajo, a un estrato socioeconómico que se los impide, la delincuencia, el tomar las cosas de otros por sus manos sin pedir permiso y sin dar nada a cambio, parece ser una medida fácil, barata y satisfactoria para muchos.

Existen además, dos cosas puntuales en el tema de los potenciales victimarios. Por una parte, esta el tema de la responsabilidad estatal que presentan algunos entrevistados. Se infiere de ello, que el Estado estaría careciendo de oportunidades y caminos para quienes desean dejar esta situación, y a lo que se suma, la carencia de real rehabilitación en las cárceles del país a aquellos que han delinquido una vez, y que luego son reincidentes. Si bien parecen ser cosas de peso, lo cierto es que para el análisis es complejo involucrarse en temáticas de Estado que suelen ser parte de las políticas públicas. El tema de las oportunidades si bien muchas veces están dadas, para algunos jóvenes; dicese jóvenes pues en lo que respecta a los delitos de mayor connotación social, son efectuados por jóvenes en un rango de edad que fluctúa entre los 18 y 30 años; es más fácil y rápido el delinquir que ser parte de los programas y actividades de las políticas públicas destinadas a sacar de la pobreza, de la droga y de la delincuencia a ellos mismos. Y eso no es todo, para estos jóvenes, el segundo aspecto, es el aprendizaje vicario, lo han aprendido, han aprendido a robar, a delinquir, conocen las "mañas y trampas" para cada una de las cosas, es algo que se conoce casi como historia de vida, porque en reiteradas ocasiones es una historia de familia, porque el padre, el abuelo, el tío, el primo, el vecino, el amigo, lo hacen, muchos son los jóvenes que siguen el camino de la delincuencia guiados por los adultos o por gente cercana.

En este sentido, Edwin H. Sutherland, estableció una teoría de la Asociación Diferencial, en la cual manifiesta que en una sociedad que contiene diversas subculturas, existe amplia posibilidad de que algunos ambientes sociales tienden orientar actividades ilegales, ante las cuales determinados individuos se convierten en delincuentes al

asociarse con aquellos que son portadores de normas delictivas; por tanto, reconoce que las acciones delictivas son tan aprendidas como las que respetan la ley y que tienen como fin las mismas necesidades y valores.

En esta misma materia, el autor también propone una tesis de la "asociación delictual", en la cual asume un análisis sociológico – cultural, en que reconoce que la conducta delictual es aprendida en los grupos primarios de socialización, como lo son personas del entorno inmediato, que ya tienen inicio o especialización en esta conducta; por lo que en otras palabras, se trataría de una subcultura que enseña a sus nuevos integrantes una forma de sobrevivencia y de relación con los otros, que es específica de este grupo.

Ahora bien, a modo de síntesis, se puede observar que en el caso de las potenciales víctimas, no existiría un patrón determinado que las identificaría ante la comisión de un delito, solo puede inferirse a grandes rasgos la presencia de condicionantes contextuales, especialmente los que guardan relación con temas de urbanismo, de medidas de auto cuidado y, los aspectos socioeconómicos, como condicionantes de relativa influencia en esta condición, sin embargo, no existiría un denominador común para todas.

En el caso de los victimarios, existirían ciertos factores que explicarían la propensión de estos a delinquir, y los haría aunarse en un patrón común como son los aspectos familiares y socioeconómicos primordialmente. Ello también se demuestra mediante teorías, tesis e hipótesis que diversos autores explican. Aunque es importante destacar que ni para los entrevistados ni para esta investigación misma, existiría un patrón común que identificaría los delincuentes como tales, por ser quienes son.

## IV Análisis de Contenido de Grupos de Discusión

### a. Cuadro Resumen de Inferencias al Análisis

El siguiente apartado entrega un cuadro resumen de los principales aspectos que se rescatan de las discusiones efectuados en los comités vecinales de Seguridad Ciudadana.

En el Anexo N° 8 de este documento, se ofrece al lector los cuadros generales establecidos a partir de las inferencias a los dichos de los participantes en la discusión. De este modo, se encuentran en el anexo mencionado, cuadros generales de cada uno de los grupos de discusión efectuados; en tanto que además, se entrega un cuadro general de relaciones establecidas entre los comités vecinales participantes de la investigación.

TEMAS DE ANALISIS	SUBTEMAS DE ANALISIS	CRITERIOS ESTABLECIDOS	FRASES CLAVES
Reconocimiento de factores socioeconómicos, geográficos y delictuales de cada sector	Factores socioeconómicos	Escaso reconocimiento de los antecedentes socioeconómicos de los sectores	"... yo creo que estamos bastante comparándonos con otros sectores de mismo de la comuna..."
	Factores geográficos	Mínimo nivel de discusión, salvo en sectores con una geografía dificultosa	"... que cuando suben los Carabineros motorizados no deberían meter bulla porque así se arrancan los pillos, porque sienten, una vecina denunció y ya conocen..."
	Factores delictuales	Identificación de la comisión de delitos, pero también se reconoce el temor a establecer la denuncia	"... esta cosa esta muy mala, y eso que hay muchos delitos que ni siquiera se denuncian porque es una pérdida de tiempo..."
Reconocimiento de la temática de Seguridad Ciudadana	Concepto de Seguridad Ciudadana	De carácter preventivo y controlador	"... yo pienso que seguridad significa que yo a las cinco de la mañana, llegue a mi casa, que una amiga vecina mía que trabaja y llega tarde, llegue tranquila a su casa..."
	Problemáticas asociadas a la temática de Seguridad Ciudadana	Escaso reconocimiento de estas, salvo excepciones que se vinculan a la comisión de delitos.	"... es la cesantía porque aquí las autoridades se preocupan de hacer análisis y análisis tras análisis y no se preocupan de la parte principal, si bien es cierto la delincuencia empieza en el hogar, pero empieza en el hogar justamente por la cesantía, por el trabajo que falta, cierto, para mantener una familia y de ahí que se forma todo este tipo de delincuentes..."

	Percepción de Seguridad Ciudadana	Percepción medianamente satisfactoria	<i>"... la percepción de seguridad es como un caos, no creo que nadie se sienta seguro..."</i>
Organizaciones comunitarias en el marco de la Seguridad Ciudadana	Lineamientos de acción en el marco de la Seguridad Ciudadana	Lineamientos de acción preventivos y controladores	<i>"... deberían haber policías en las calles control pero también sanciones más duras..."</i>

## **b. Análisis Temático e Inferencias de la Información**

A continuación se expone el análisis de los grupos de discusión, el cual se haya subdividido por tema central considerado en la discusión, a saber:

### **▪ Reconocimiento de factores socioeconómicos, geográficos y delictuales de cada sector**

Los grupos de discusión efectuados en los 6 coves seleccionados de la comuna, se estructuraron de tal forma que los participantes pudiesen situar su sector de acuerdo a una serie de antecedentes socioeconómicos demográficos, influyentes en forma implícita para ellos, en la Seguridad Ciudadana de su sector.

Si bien estos se expusieron a grandes rasgos, los partícipes restaron mayor importancia a estos antecedentes por lo que sus opiniones al respecto son mínimas. Ahora bien, en el caso particular de cada sector, la situación es distinta, pero muy caracterizada por el estrato socioeconómico en el cual se desenvuelven los partícipes, ya que se ha de recordar que la selección de cada uno de los coves fue establecida según este criterio.

Antes de reconocer las visiones propias de cada sector, cabe señalar que a pesar de que la concepción teórica de la Seguridad Ciudadana apunta a ver la integralidad de esta, se deja de manifiesto en la discusión que para la comunidad organizada la temática suele centrarse en lo meramente delictivo puesto que como ya se dijo, al intentar situarlo en un contexto más amplio y propio de ellos mismos, el grado de relevancia no es de consideración. En otras palabras, la comunidad estaría situando la seguridad desde lo que más temor en este sentido les provoca, y que es la delincuencia, obviando de este modo una concepción más amplia de la seguridad como lo es la seguridad humana, que tal como el PNUD lo plantea, es una construcción permanente en la vida cotidiana de las personas, y que se manifiesta como una situación de real impacto en la gestión de planes personales y familiares de la vida. En este sentido, aquello que estaría generando ese mayor impacto en la vida cotidiana de las personas, vendría a ser la vulnerabilidad delictual de cada sector en particular.

Existen excepciones ante las cuales, algunos partícipes reconocen que factores de índole social, económico y geográfico, serían generadores de riesgos o amenazas para la seguridad, no obstante, la significancia sigue siendo mínima. Se puede inferir por tanto, y a priori, que la temática se sitúa en las organizaciones sectoriales como más bien situacional, de contexto, y de comisión de un ilícito; cosa que iría en traspie con la mirada de la prevención social del delito, la cual busca fomentar medidas desde la comunidad en la resolución de una o más problemáticas sociales vinculadas a los hechos delictivos, problemáticas que suelen ser la génesis de la delincuencia e inseguridad ciudadana.

La Universidad del Bio – Bio, en su página WEB, reconoce la necesidad de configurar a la comunidad como sistema auto referente, que no surge necesariamente de criterios territoriales ajenos a quienes la conforman, sino que por el contrario, se constituye sobre la base de una configuración socioespacial que emerge "desde dentro". En este sentido, es la comunidad organizada, aquella que es capaz de establecer sus propios parámetros de vida, reconociendo las fortalezas y amenazas de su entorno, así como los factores de la índole que sea que convergen en su diario vivir, bajo estos preceptos, las comunidades deben poseer la finalidad de promover en el nivel local un desarrollo sostenido de alguna dimensión socialmente relevante, ya sea en temáticas de Seguridad Ciudadana u de otro carácter; de ahí la necesidad de reconocer estos aspectos en cada conceptualización territorial, a fin de fomentar el autodiagnóstico comunitario.

Ahora bien, en el caso de Nueva Aurora, la importancia entregada a estos antecedentes radica en que las personas asociaron sus principales aspectos a cuestiones de distribución del ingreso y de las desigualdades en la brecha entre ricos y pobres, situándose especialmente en la condición de la clase media. Si bien este aspecto tomó ribetes políticos en la discusión, no se estableció una banderización política, ya que la discusión se amplió en esta materia dada la existencia de claras diferencias entre ellos y a la visión de las problemáticas sociales entre uno u otro bando. En este punto se puede

reconocer una suerte de discrepancia en la discusión de los partícipes en el coveo, dado que si bien no se presta mayor envergadura al tema social como tal, se reconoce que la distribución del ingreso y por ende, las desigualdades sociales, generan inseguridad en la población, inseguridad que desde la concepción integral del concepto, sería parte de la Seguridad Ciudadana, en tanto cuanto además, se reconozca que a menor ingreso, mayor número de necesidades insatisfechas, mayor probabilidad de búsqueda de los recursos por medios no socialmente permitidos, mayor propensión al delito. En este sentido, se vincularían, por una parte, el reconocimiento teórico que realiza el Departamento de Seguridad Ciudadana del Municipio, en cuanto a los aspectos que abarca la Seguridad Ciudadana, en función de cuestiones socioeconómicas y de calidad de vida, asociado todo ello, en un segundo lugar, a las teorías que Merton propone en cuanto a las necesidades de lograr el éxito material y social, a través de medios legítimos como ilegítimos. Por tanto, las desigualdades, serían entonces, un punto de partida en la discusión de la problemática.

De lo anterior se puede inferir que, la comunidad si bien reconoce que determinados aspectos sociales son condicionantes de ciertas conductas delictivas, nacidas de situaciones de vulnerabilidad de quienes las realizan, no aparecen como parte directa de la evaluación de la seguridad que los ciudadanos deben efectuar en su vida cotidiana, en tanto cuanto se entienda al concepto de Seguridad Ciudadana y a la temática en sí, como una evaluación de las posibilidades de dar satisfacción a las necesidades básicas, y no sólo satisfacción a la necesidad de seguridad contextual, o más bien, delictiva.

En el caso de la identificación de aspectos delictuales en el sector, los vecinos de Nueva Aurora reconocieron que las estadísticas entregadas por Carabineros respecto al primer trimestre del año 2005, son acertadas a la percepción y conocimiento que ellos tienen al respecto. Cabe destacar en este aspecto, dos puntos en particular. Por una parte, la percepción de las personas respecto a los delitos de mayor connotación social efectuados en el sector, aumenta los niveles de inseguridad de los vecinos, utilizando frases tales como *"... mire, no me admiran esas cifras que usted nos indica, ya que esta cosa está muy mala, y eso que hay muchos delitos que ni siquiera se denuncian porque es una pérdida de tiempo..."*. Mientras que por otra parte, está el poco conocimiento de las personas con relación a la definición y tipificación de cada uno de los delitos de mayor connotación social. El Ministerio del Interior, a través de la División de Seguridad Ciudadana, ha establecido 8 delitos como aquellos de mayor connotación social, los cuales corresponden a: robo con fuerza, robo con violencia, robo por sorpresa, robo con intimidación, lesiones, homicidio, hurto y violación. Cada uno de ellos tiene una definición puntual, y que teóricamente el lector puede remitirse a los libros de Derecho Penal, especialmente al autor Alfredo Etcheverry, el cual entrega definiciones de estos delitos. De hecho, esta investigación se remite a este autor cuando trata acerca de este tema puntual.

Ahora bien, con relación a ello, se puede observar que se establece un delito en su generalidad, en tanto cuanto el robo es para las personas el hecho de que se les arrebate algo que es de su pertenencia; no obstante ello, desconocen con claridad cual es la clasificación del delito de robo, cosa que le entrega más o menos agravantes ante la ley al tratarse de un robo con fuerza o un robo por sorpresa. Se infiere al respecto, además, valga esta situación el desconocimiento mínimo de los derechos de las víctimas, que si bien se encuentran a disposición de las personas, estos no son de conocimiento general y a priori a una situación de vulnerabilidad, digamos más bien que las personas tienen mayor acceso a ellos cuando son víctimas de un delito y deben establecer la denuncia respectiva.

Lo anterior demuestra que si bien, y tal como lo plantea la Universidad del Bío – Bío a través de sus páginas WEB al respecto, el Estado en su misión de garantizar la seguridad de todos los ciudadanos, como derecho y como deber, ha formulado estrategias y leyes que solventen los niveles de inseguridad en la población, como lo son los mismos derechos de las víctimas, los cuales se constituyen en un medio para concretizar este bien público de las personas; ellas aún no se familiarizan con estas dimensiones de la Seguridad Ciudadana, pues queda de manifiesto la tendencia a establecer el delito y especialmente las medidas represoras y controladoras como las más

eficientes en la comisión de ilícitos. No obstante, es de relevancia reconocer la importancia que se le ha de otorgar a los derechos, especialmente de las víctimas. Algunos de los partícipes en la discusión de todos los casos centran su mirada en este punto, y ante la cual asientan la discusión en la manifestación actual de los derechos de las personas. Se discute al respecto, la necesidad de reconocer que existe cierta discordancia entre lo que es un derecho en realidad y lo que se hace en pro de ese derecho. Si bien el derecho a transitar libremente por las calles es de todos los ciudadanos independientemente de su condición, lo que se hace por el derecho apunta más bien a poner a los ciudadanos en sus casas, tomando medidas protectoras especiales para no ser víctimas de delitos, y sobretodo a caminar por estas calles tomando medidas exclusivas de auto cuidado y preocupación por el que va al lado. Por ende, y desde ese punto de vista, este ya es un derecho que las personas deben tomar en defensa, pues pareciera que ya nadie tiene la libertad de transitar por las calles sin temor e inseguridad.

Es en la defensa de estos derechos, que parecen de naturaleza simple, comparados con el derecho a la salud por ejemplo que requiere de un gasto fiscal y una planificación más acabada, los cuales la comunidad organizada debe hacerse partícipe en su defensa y su consecución; sin embargo, se reconoce en la discusión, la tendencia a dejar la temática más bien institucionalizada, en tanto cuanto siga considerándose como de especial énfasis en la resolución de la problemática las medidas controladoras, que realizan sobretodo Carabineros de Chile y la Policía de Investigaciones. A ello se suma, esa necesidad planteada por los partícipes en cuanto a que las medidas deben también apuntar a la legislación vigente, con sanciones de carácter más duras, aunque desconociendo en general, que las medidas adoptadas por la ley también deben apuntar a la rehabilitación de las personas. Todo lo anterior, si bien hace presumir la existencia de un mínimo compromiso social en la resolución de la problemática; lo cierto es que existen comunidades en las cuales la organización social en torno a la defensa de sus derechos, al mantenimiento de una convivencia sana, son del diario vivir. Reconocen en este sentido la necesidad de establecer un orden público ciudadano, el cual permita no sólo el eliminar los focos y amenazas de violencia y vulneración, sino que además permita una convivencia segura entre los vecinos y la comunidad en general.

En este sentido, la autora Lucia Dammert, en su visión de la Seguridad Ciudadana desde la participación comunitaria, reconoce que en la actualidad las políticas de participación buscan concitar apoyo ciudadano e incrementar la legitimidad de las instituciones encargadas del control y de la prevención de la criminalidad. En razón de ello, las acciones e iniciativas en materia de seguridad, estarían vinculadas hacia dos horizontes: por un lado, las iniciativas propias del gobierno y de la institución policial en la prevención del delito, que cuente con el apoyo y cooperación de la población, como estrategia de acercamiento e integración entre la participación de la comunidad y las acciones institucionales; lo anterior apunta principalmente a la desinstitucionalización de la temática. Y por otro lado, las iniciativas, acciones y asociaciones propias que nacen de las comunidades organizadas en función de la preocupación de ellos mismos por sus problemáticas más relevantes y de interés local. Esto apunta a invertir en la prevención social del delito y en la participación comunitaria en materias de su interés.

Ahora bien, siguiendo en el plano más bien sectorizado al respecto, en el caso del Plan de Viña, los antecedentes socioeconómicos demográficos no tuvieron gran relevancia en la discusión, en la cual sólo se destacan aspectos puntuales como lo es la admiración de los partícipes al hecho de ser el único sector que cuenta con organizaciones comunitarias que trabajan con la discapacidad. Si bien, el sector reconoce este aspecto de la discapacidad en su sector, no infiere mayormente en cuanto a que las medidas de seguridad también deben apuntar a personas que se encuentran con dificultades de acceso a determinados lugares, entre otras situaciones por ejemplo. Ello demuestra que nuevamente la población obvia la integralidad del concepto de Seguridad Ciudadana, en tanto cuanto no se le reconoce a la temática su condición de ser parte de un ámbito más global, que es la seguridad en general.

Por otra parte, se encuentra el hecho de que al reconocerse las estadísticas sobre los delitos de mayor connotación social, la presencia del hurto como de mayor índice, la discusión se centra en que de acuerdo a la Reforma Procesal Penal, es el delito que tiene menor nivel de aprehensión y que para los habitantes del Plan se genera en un problema, ya que ellos reconocen que los delincuentes al conocer esta falencia de la ley, les permite cometer el delito a sabiendas de las escasas posibilidades de ser llevados ante la ley; a ello se suma, el reconocimiento por parte de la población de la rebaja de atribuciones a las funciones de Carabineros como es el caso de la detención por simple sospecha. Ello dificulta aun más la aprehensión de individuos que han cometido el delito de hurto.

En cuanto al reconocimiento que se le otorga a este delito como el más común en el sector, importante es reconocer que ya el año 2004, la Política Nacional de Seguridad Ciudadana, en el diagnóstico efectuado acerca de la delincuencia en Chile, reconoció a este delito dentro de los que poseen mayores índices a nivel nacional. Si bien el sistema estadístico del gobierno, reconoce que las denuncias por delitos de mayor connotación social crecieron entre 1982 y 1986, para luego mostrar tendencia decreciente hasta 1995; a partir de 1998 se registra un nuevo aumento, manteniéndose dicha tendencia hasta la actualidad. Es dentro de este incremento, donde el delito de hurto, acompañado de los delitos de robo con fuerza y robo con violencia, aparecen con las mayores tasa, especialmente por tratarse de delitos de motivación económica. No obstante lo anterior, el gobierno igual estima que estos índices no son aspectos que puedan mostrar una tendencia al alza de estos hechos ilícitos en el país, sin embargo, queda de manifiesto en esta investigación, que los niveles de inseguridad de la población sí manifiestan una tendencia al alza, pues su percepción de la seguridad de la comuna y en general del país, suele mostrarse en un nivel medio de satisfacción.

En lo que respecta al sector de Recreo, la situación de carencia de discusión a estos aspectos socioeconómicos demográficos se acentúa aun más, ya que sólo se establecen comentarios relevantes respecto a la asociación que los participantes hicieron a las organizaciones comunitarias existentes en el sector y los niveles de participación de las personas. Ante ello, se infiere que los vecinos del sector asocian la falta de participación no sólo con el desconocimiento de las organizaciones comunitarias existentes, sino que también con la falta de información concreta y real respecto a los verdaderos problemas que afectan al sector; esto induce por ende, una falta de integración y complementariedad entre todos los habitantes del sector; es más, se reconoce que la gran mayoría de la población de Recreo desconoce las actividades realizadas tanto por las organizaciones del sector como por las instituciones públicas.

Lo anterior pone también de manifiesto esa necesidad de reconocer a la temática en su integralidad misma, tanto como derecho, y como deber para todos los ciudadanos, cosa que demuestra por otra parte, que la Seguridad Ciudadana, vinculada primordialmente a los hechos delictivos, pierde un tanto ese carácter que la asocia a la integridad personal y colectiva de la sociedad, así como al bienestar social y a la calidad de vida.

Ahora bien, el caso de Forestal pone de manifiesto la misma actitud poco relevante hacia la situación socioeconómica demográfica que les aqueja, más bien, prestaron su atención a los aspectos que dijese relación con la encuesta de opinión efectuada en el sector. No obstante ello, es importante reconocer el conocimiento, especialmente de los dirigentes, con relación a cifras de población, lo cual no sólo permite que sean concientes de las personas que habitan su sector y de las problemáticas que les aqueja, sino que también permite corregir cifras que se manejan erróneamente.

En este punto cabe inferir aquella situación puntual que dice relación a la participación comunitaria. La discusión demuestra que la participación de los dirigentes sociales en la temática se haya abierta a todos los aspectos a que a esta le competen, es decir, se puede suponer que los dirigentes sociales van en tendencia a asociar la problemática de la delincuencia no sólo con medidas represoras y con hechos meramente contextuales; sino que más bien, la idea se inclina en el mediano plazo hacia percibir la temática desde lógicas más amplias y que abarcan la totalidad de aspectos que implica la seguridad en general. Por tanto, la temática de Seguridad Ciudadana, una vez internalizada por los dirigentes como una ideología de carácter público y comunitario, y

cuya finalidad es responsabilidad de todos, la sociedad en su conjunto podrá ir consecutivamente haciéndose parte de esta visión más integral y amplia de la temática.

Por su parte, en el sector de Reñaca Alto la importancia a este tema es también mínima, puesto que al igual que en los otros sectores de la comuna, no existe una asociación directa entre los datos socioeconómicos demográficos y las reales problemáticas existentes en los sectores y que dicen relación con la Seguridad Ciudadana. Ahora, en el caso de Reñaca Bajo, el nivel mínimo de importancia a este tema radica principalmente en la condición económica imperante en el sector, el cual les permite ver estos antecedentes como situaciones de segundo orden y que además, no radican de mayor importancia pues antecedentes laborales, educacionales, de salud u otros de nivel social, para ellos suelen ser temática resuelta.

De lo expuesto anteriormente, se infiere que las tendencias de asociación de las problemáticas sociales en la Seguridad Ciudadana, no se haya directamente vinculado al estrato socioeconómico como se pudiese caer en la suposición de que a menor estrato socioeconómico, mayor preocupación por este tema en puntual, a diferencia de los sectores con niveles más alto. Quedo demostrado en la discusión que, mientras estas problemáticas no se asocien directamente con la comisión de un ilícito, en cualquier sector de la comuna, dichas problemáticas se encuentran fuera del marco de la temática de Seguridad Ciudadana.

Por tanto y si bien estos aspectos no generaron mayor grado de opinión en los partícipes en los grupos de discusión, se reconoce de igual modo la existencia de ellos, para unos como tema ya resuelto y que no los afecta mayormente, para otros como situaciones a mediar en el mediano plazo y que afectan su calidad de vida; no obstante, se infiere además, que este nivel mínimo de importancia entregada en la mayoría de los casos apunta al hecho de que la atención principal de los vecinos de cada sector esta situada en la Seguridad Ciudadana desde lo meramente delictual, obstando por aspectos controladores y preventivos, más que promocionales para su resolución. Por tanto, son los aspectos socioeconómicos demográficos, una situación de cada sector pero que no se ve como relacionada directa o tangencialmente con la Seguridad Ciudadana vista desde la lógica delictual; desconociendo de este modo, en cierta medida, la influencia implícita de los factores sociales, tales como empleo, educación, vivienda, en la problemática de la delincuencia.

#### ▪ **Reconocimiento de la temática de Seguridad Ciudadana**

La generalidad de la discusión en torno a la temática de la Seguridad Ciudadana, es vista principalmente desde una mirada delictual, la cual se centra en 3 aspectos puntuales, a saber: los Derechos Humanos y los Derechos de las Víctimas y del Victimario, la Participación y los aspectos de la Ley. Los partícipes en los grupos de discusión asocian la problemática de la delincuencia principalmente con falencias que radican en el sistema en general, en el sistema judicial especialmente, a lo que se asocia los niveles de participación del ciudadano común y corriente en la resolución de esta problemática.

En los casos particulares de cada sector, existen asociaciones importantes entre cada uno, lo cual es independientemente de las cifras de delitos que contengan y de los niveles socioeconómicos como de participación que allí se manifiestan.

En el sector de Forestal, la Seguridad Ciudadana, específicamente la percepción de la seguridad es en lo principal insatisfactoria, de hecho ello se puede reflejar en frases tales como "... la percepción de seguridad es como un caos, no creo que nadie se sienta seguro...", por tanto, los niveles de inseguridad en la población se estiman como altos y que están asociados a no sólo los delitos que en el sector se cometen, sino que también a la proliferación de delincuentes en el sector, y que si bien los habitantes manifiestan que así como es un sector que posee zonas tranquilas y de gente respetable, existen otras zonas en las cuales se albergan personas que delinquen y que atemorizan a la gente con sus acciones.

Ello deja de manifiesto la tendencia a categorizar a los delincuentes de acuerdo al sector de que provienen y que a posteriori, genera una estigmatización considerable de dicha zona a nivel general. Se discute en demasía acerca de las desigualdades sociales y culturales de la comuna de Viña del Mar; no obstante, se reconoce en las discusiones que esta manifestación de desigualdad es acrecentada por los mismos pobladores en cada sector, pues van reconociendo lugares en los cuales proliferan delincuentes o zonas en las que los delitos son más comunes, cuestión que a la postre provoca una suerte de desconfianza e inseguridad a dichos sectores.

En este sentido, si bien la Política Nacional de Seguridad Ciudadana, propone enfrentar a la violencia, a los delitos y al temor cuidando el no fomentar prácticas discriminatorias en grupos vulnerables, esta es una situación que se da en el diario vivir, ya que como anteriormente se expuso, en ocasiones los mismos residentes de los sectores reconocen las dificultades de su sector, generalizando de este modo, la estigmatización y el desosiego social. Es por esta misma causa, que el documento de la Política en sus criterios orientadores considera las diferencias territoriales en materia de delincuencia, como así la necesidad de generar una igualdad al respecto, especialmente en lo que concierne a la focalización en grupos vulnerables, los que aparecen como los más expuestos a los factores de riesgo de propensión a conductas ilícitas y violentas.

Ahora bien, dado que es la población misma, la que guarece las 24 horas del día en los sectores, son los que tienen el mayor nivel de reconocimiento de las representaciones que asume la temática de Seguridad Ciudadana en el sector, si bien saben cuales son las fuentes de amenaza, cuales son los factores de riesgo que poseen y hacia donde deben apuntar las medidas en torno a esta problemática, por su capacidad para reconocer tanto los factores de riesgo como los factores protectores de cada comunidad, suelen no hacerse partícipes directos de las estrategias de trabajo en torno a la temática. Lo anterior manifestado por dos causas en particular. Por una parte, aparece como una causa soterrada pero manifiesta en las personas el temor a la denuncia y a la participación en las investigaciones policíacas. Ello resulta de la inseguridad que poseen ante la situación de vulnerabilidad delictual a la cual se someten en el día a día, sumado al temor a las represalias por quienes son partícipes de los hechos ilícitos.

Este temor, se ve sustentado por dos puntos específicos. Por un lado, se haya la figura del delincuente mismo, el cual, tal como lo plantea los estudios de Desarrollo Humano en Chile del PNUD, aparece en la conciencia individual y social de la población como un tipo con poder y engrandecido, el cual genera sentimientos de miedo y recelo pues la persona ante él se siente vulnerable y proclive a alguna manifestación de violencia o desmedro físico, psicológico y/o material. De acuerdo a este documento, el delincuente descansa sobre una imagen metafórica de un ser omnipotente y omnipresente, que condensa un temor generalizado y, por lo mismo, exagerado; su figura suele ocupar una posición central en los relatos del temor a una agresión. De este modo, el delincuente aparece como una evidencia comprobada y comprobable, pues su imagen, asociada a la violencia física, otorga una explicación a la fuerte emocionalidad vinculada a la inseguridad, actitud que se acompaña de la sospecha y de la desconfianza de los otros.

Por otro lado, se encuentra la discordancia que existe con Carabineros de Chile en razón del tema de la denuncia. Suele, en algunos casos, la institución dar a conocer los nombres de las personas que han entablado las denuncias respectivas, lo cual provoca que la población se sienta atemorizada aún más ante las represalias de los delincuentes. Ello demuestra que en lo que respecta a la denuncia de un hecho ilícito existen dos cosas que deben reconocerse como de "situación problema": por una parte, el hecho de que la institución, en ciertos momentos, haga de conocimiento público las identidades de los denunciados, medidas que ante ello debiese adoptar la institución, ante lo cual se propone una modificación en la política al respecto pues ello, pone aún más reticente a la población a participar y trabajar en forma conjunta con la institución en el marco de la Seguridad Ciudadana; y por otra parte, y volviendo a lo mismo, muchos son los vecinos que no entablan denuncias porque se ven obligados a entregar sus antecedentes personales, ante ello, se sugiere al respecto que la institución adopte medidas tales como intentar establecer su base de datos respecto a la denuncia, tal cual como lo hace en la actualidad, pero con pleno resguardo, como compromiso social, de la identidad del denunciante.

Se reconoce como otra de las causas al bajo compromiso de la comunidad en la temática, lo que pasa por la participación comunitaria propiamente tal. Es la participación de las personas en la ejecución de actividades en pro de la seguridad, las cuales debiesen ir en aumento constante y progresivo. Es decir, de un rol pasivo y receptor en una primera instancia, se debe dar la tendencia a un rol más pro activo, autogestionador y autónomo en los procesos que conciernen a esta temática. Se debe reconocer en lo que respecta a la escasa participación de la población en las organizaciones comunitarias y en lo que respecta fundamentalmente en la Seguridad Ciudadana, la constitución de un factor desequilibrador de los procesos de resolución de la problemática. Mas, se ha de considerar que el trabajo comunitario como el promocional, suelen sortear dificultades para llegar a sus propósitos deseables. La virtud de la intervención esta en sortear estas dificultades y sacar adelante un trabajo provechoso y fortalecido tanto del trabajo mismo de la comunidad como de las instituciones publicas vinculadas a la temática. Por tanto, la idea de la participación en Seguridad Ciudadana, apunta a generar en las comunidades organizadas, procesos de autonomía y fortalecimiento en el dialogo y la comunicación, como a su vez, procesos de autogestión tanto en actividades promocionales como preventivas en la consecución de sus derechos elementales como de su propia seguridad.

Por otra parte, los vecinos de Forestal asocian la problemática de la delincuencia en su sector a 4 aspectos puntuales: cesantía, consumo de drogas y alcohol, baja protección policial y el nivel educacional. Por tanto, la problemática social y laboral de la cesantía aparece como un factor preponderante en los delitos, ya que se infiere en los dichos de los participantes la estrecha relación que ellos establecen entre quienes carecen de un trabajo digno y la comisión de un ilícito, en tanto cuanto ello se explicaría en que la carencia de insumos básicos de sobrevivencia obligaría a determinadas personas que no pueden acceder en forma directa a estos, a buscar formas más rápidas, fáciles y de mayor productividad para obtener lo necesario al momento. En el punto laboral, no se ha de olvidar los procesos de frustración social que manifiestan las personas que carecen de una fuente de ingreso constante. Estos procesos, más bien de índole psicológicos, suelen ser preponderantes en la comisión de ilícitos, aunque ello no se halle fundamentado en alguna teoría o programa específico. Sólo las teorías de Robert Merton, especialmente la de la Tensión Estructural, se vincula a esta situación en tanto cuanto reconoce el sentimiento de frustración ante el éxito material y social, como un factor asociado en la propensión a delinquir.

Se suma a este aspecto laboral, importancia radical del tema educacional, en tanto cuanto, y en razón de las estadísticas acerca de los antecedentes de los detenidos por algún delito, se observa que los victimarios suelen ser personas que presentan estudios incompletos y que por tanto, no les permite acceder a un trabajo digno y bien remunerado, siendo la delincuencia un importante camino a seguir cuando no se logra obtener los enseres requeridos para mantener una calidad de vida adecuada.

Por su parte, el consumo de drogas y alcohol, si bien no es factor que opere como directo o tangencial a la realización de un delito, se manifiesta principalmente como un factor de riesgo a la acción delictual, en tanto que los agresores suelen perder ciertas nociones básicas mentales al momento de encontrarse ebrios o drogados, lo cual permitiría realizar acciones que si bien, no son de su diario vivir, se efectúan bajo los efectos que estos estupefacientes ejercen sobre ellos. En el caso de Forestal puntualmente, el consumo y trafico de drogas y alcohol es alto, por lo que los vecinos ven en forma conciente como los jóvenes caen en este flagelo que a posteriori puede convertirlos en potenciales victimarios, de ahí la asociación de ellos a este tema con la Seguridad Ciudadana.

Otro aspecto que se asocia a la Seguridad Ciudadana en el sector, dice relación con la baja protección policial, sumado a los aspectos carentes de la ley. Los vecinos alegan por una mayor vigilancia policial en el sector; no obstante, se reconoce la carencia de dotación policial en la zona, sumado a las dificultades territoriales de acceso de las policías en los lugares problemáticos. La topografía propia del sector, le permite a los delinquentes reconocer a las policías, antes que estos puedan acceder al lugar y hacer ejercicio de la ley como corresponde.

En el aspecto policial, cabe destacar dos puntos: por un lado el tema de la dotación. El número de funcionarios con los que cuentan las policías suele ser por debajo del promedio que se requiere para cada sector, situación que pasa por dos hechos puntuales: el escaso número de jóvenes que anualmente entra a las filas de Carabineros de Chile como de la Policía de Investigaciones; y por otra, el alto número de funcionarios que se hayan trabajando en las oficinas de las dependencias policíacas. Ante estos dos hechos, se sugiere la necesidad de incentivar procesos de admisión a las instituciones policiales, tanto a hombres como mujeres jóvenes del país, y ante lo cual se hace de importancia el considerar las medidas y requisitos que estos ciudadanos deben poseer para ser parte de estas filas. Son muchos los que en algún momento han postulado a las instituciones respectivas, y son rechazados por dificultades en más de alguna condicionante, aspectos que tal vez requieran de una flexibilización cuando se ve comprobada la necesidad de contar con más funcionarios policiales en las calles; del mismo modo, se propone evaluar la posibilidad de que las instituciones consideren en el trabajo administrativo, a personas profesionales o técnicos capacitados de la sociedad civil para realizar dichas tareas, a fin de colocar en población al mayor número de funcionarios policiales posibles.

Ahora bien, el sector de Recreo reconoce en forma particular la tranquilidad y quietud que por lo general manifiesta el sector, el cual si bien presenta índices relativos en cuanto a los delitos de mayor connotación social a nivel comunal, se caracteriza por ser un sector que no genera mayores problemáticas, situación que sus vecinos reconocen como tal; no obstante ello, se manifiesta la percepción de que los principales desordenes en el sector, desordenes como término empleado personalmente por las personas participantes de la discusión, se deben al consumo de alcohol y drogas por parte de algunos jóvenes. Es este problema la principal variante que induce inseguridad y temor en la población, ello principalmente porque se infiere la asociación existente entre consumo de alcohol y delincuencia. Si bien la teoría y las investigaciones, tales como las realizadas por la División de Seguridad Ciudadana, plantean a este factor como uno de los influyentes en las conductas delictuales, es de reconocimiento social que en aquellos sujetos que reinciden en reiteradas ocasiones en el delito, no es factor preponderante. Dígase más bien que, el consumo de alcohol y drogas es un factor influyente en delitos ocasionales, en delitos asociados a la necesidad de requerir dinero fácil para la compra y consumo de estupefacientes, y en delitos asociados a lesiones y delitos sexuales. Pero, en lo que respecta a los delitos cometidos por reincidentes, y por delincuentes constantes, el alcohol y las drogas no son de mayor envergadura, siendo otros los principales factores que aparecen como de mayor connotación, entre ellos carencia de empleo, bajo nivel educacional, etc.

Recreo, al igual que Forestal asocia los niveles de inseguridad a problemáticas vinculadas al consumo de drogas y alcohol, y además, se suma a ello, la misma problemática en la llegada de las policías al sector, ya que los delincuentes pueden divisarlos a distancia, propiciando una rápida huida, por lo que se infiere la necesidad de contar con mayor personal de civil de las policías en las calles y que no sean identificados por los victimarios, a fin de hacer valer la ley en forma efectiva. Esta aseveración, en cuanto a la necesidad de más policías, apunta a demostrar que la población sigue intentando resolver la temática mediante medidas represivas, obviando las de carácter comunitario que ellos mismos como comunidad organizada pueden adoptar al respecto.

Tal como se puede observar en el párrafo anterior, la problemática del consumo de alcohol y drogas, y la baja dotación policial en los sectores, es una situación que se repite en la distribución sectorial de la comuna. Como ya fue explicitado con anterioridad, tanto el consumo de estupefacientes como la dotación escasa de policías en la comuna, se constituyen como factores de riesgo en la comisión de ilícitos.

Existe por otra parte, en el sector, la tendencia a caracterizar la Seguridad Ciudadana en torno a la baja participación de las personas, tanto en actividades comunitarias entorno a la seguridad, y a la participación en denuncias. Vuelve a reconocerse que esta mínima participación está directamente asociada al temor a las represalias posibles, y además, a una carencia en el conocimiento de los derechos de las víctimas. La población en general, desconoce cuáles son los derechos que poseen una vez que se convierten en víctimas, e incluso de los derechos que tienen por ser simples

ciudadanos, existe muy poca información al respecto lo cual aun más acentúa la baja participación en las medidas de solución a la problemática en la cual involucre a todos los ciudadanos como responsabilidad tanto de ellos como de las instituciones que trabajan directamente con la temática.

Con relación al sector de Reñaca Alto, la discusión no se aleja de la reiteración de los aspectos policiales y del consumo de alcohol y drogas, como factores de riesgo que se hayan influyendo en los niveles de inseguridad de la población. A ello se suma, el tema de la ley, al igual que en otros sectores de la comuna, las falencias de la ley, la puerta rotatoria del sistema judicial, la rebaja de las penas y de las atribuciones a las policías, producto principalmente del auge de los Derechos Humanos, y de especialmente de los derechos del delincuente, han provocado en la visión de la población una fuerte discrepancia con el accionar del poder judicial por lo que sus percepciones, opiniones y peticiones se centran fuertemente en la mejora, digamos así, en una reforma a la Reforma Procesal Penal, la cual suele aparecer como una suerte de experimento yanqui traído a Chile y que se encontró con conejillos que no eran aptos como grupo experimental puesto que la historia política y de Derechos Humanos del país juega un rol importante, puesto, además, que la cultura latinoamericana de Chile y el estilo de vida imperante difiere un tanto con la de otros países en los cuales la reforma ha dado resultados provechosos.

En el sector, vuelve a reiterarse la atemorización ante la denuncia por las represalias que pueden realizarse posteriormente por parte de los involucrados. Si bien las personas conocen importantes antecedentes sobre situaciones ilícitas, prefieren guardar silencio a fin de no verse involucrados en problemas con la justicia, además, existe una alta noción, al igual como sucede en el sector de Reñaca Bajo que hoy en día con la amplitud a los derechos del delincuente, en cualquier momento por actuar en legítima defensa, según lo que la víctima considere, puede estimarse a esta como victimario en resguardo de los derechos del verdadero agresor y no de los derechos de la real víctima.

Por su parte, en el sector de Nueva Aurora se reitera como de suma importancia el tema de los derechos. Las personas alegan principalmente por la amplitud a los derechos del delincuente y especialmente a la amplitud de los Derechos Humanos, los cuales si bien fueron transgredidos en determinado periodo de la historia del país, en la actualidad el colocarlos como intocables, las personas los estiman como facilitadores de las vulnerabilidades en materia delictual y de convivencia, en tanto cuanto entregan regalías para el accionar de determinados grupos sociales que difieren de la norma, que simplemente manifiestan niveles de convivencia social inadecuados y que transgreden los derechos de los otros.

En este sentido, importante es resaltar que, tal como lo ha observado el PNUD, la ausencia de normas mínimas de convivencia es la característica de la sociedad actual, por lo que las relaciones sociales se hayan caracterizadas por un reconocimiento mutuo negado y de contacto prohibido. Es el sector de Reñaca bajo, el que demasía, reconoce la poca convivencia social que impera en el sector, cada cual pareciera estar dentro de su casa sin preocuparse por lo que este ocurriendo por el que esta al lado. Ello, es producto una desconfianza situada en el centro mismo de las relaciones sociales. Lo dice en PNUD, la ausencia de gentileza, de reconocimiento y solidaridad, donde la imagen del otro es la de un agresor potencial que amenaza en cualquier momento y en cualquier lugar, han dado pie para la pérdida de todo lazo social y de toda norma moral en sociedad.

Bajo otro contexto, el sector asocia la problemática de la delincuencia y de la Seguridad Ciudadana en general, a temas relacionados con la distribución del ingreso y de las desigualdades en el país. Ante ello, existe una fuerte crítica a los sistemas políticos imperantes en cuanto a las medidas adoptadas en la resolución tanto de las problemáticas sociales más relevantes y del combate a la delincuencia. Se recae nuevamente en las falencias del sistema legal al respecto y especialmente se vuelve a asociar estas falencias a las facilidades políticas, legales y sociales, especialmente de convivencia social, que entregan los Derechos Humanos como contexto intocable de la población. Si bien se reconoce la importancia de estos para las personas, en general, se

establece la necesidad de delimitarlos en términos concretos puesto que se infiere una suerte de uso inadecuado de ellos.

Al igual que en los otros sectores de la comuna, el Plan Viña asocia la temática de Seguridad Ciudadana a los problemas que radican en el uso de la ley en forma eficiente y correcta, en cuanto a las atribuciones de Carabineros de Chile especialmente y de las penas otorgadas a los delincuentes, dando pie a la discusión en torno a la reincidencia de los victimarios y de la puerta rotatoria del sistema judicial.

En los tres aspectos mencionados, es de reconocer que, cuando se remite la opinión de las personas a las falencias de la ley, se infiere que su percepción está mediada principalmente por la mínima sanción que se entrega a los victimarios en determinadas situaciones; no obstante, se debe reconocer que la rebaja de las penas es un tema que pasa por una cuestión netamente jurídica y en las garantías para ambas partes, víctima como victimario, que entrega la Reforma Procesal Penal; es decir, por una parte, con la figura del Fiscal, la víctima cuenta con una legítima defensa del Estado y con un proceso investigativo de la causa en forma rápida, concreta y segura, pero, no debe desconocerse que por su parte, el victimario también cuenta con una legítima defensa, pues para él, el Estado le ofrece la figura del Defensor Público, el cual a través de las pruebas incriminatorias que se le adjudican a su defendido, intenta obtener rebajas a la sanción como es el caso de comprobar lo contrario, o simplemente se obtiene rebaja de la pena con la sola afirmación del defendido como culpable del hecho.

En este sector es de importancia reconocer, por otra parte, la relevancia que se le entrega al Municipio en materia de Seguridad Ciudadana, los participantes en la discusión discrepan de los resultados del estudio de opinión efectuado, en tanto reconoce como institución más relevante en materia de seguridad, a Carabineros de Chile. Los residentes del Plan, estiman que el Municipio tiene mayor participación en esta materia; no obstante, se ha de recordar que lo que la población encuestada responde, puede radicar especialmente en las visiones y percepciones de ellos, es decir, son por lo general las instituciones policiales, en particular Carabineros de Chile, quienes mayoritariamente recorren las calles de la ciudad y que por ende, se identifican con mayor facilidad. Las discrepancias en el coves en particular, se fundamenta no necesariamente en la presencia de los vehículos municipales de Seguridad Ciudadana, sino que en el conocimiento que estos tienen de otras acciones concretas que el Municipio realiza en el marco de esta problemática. Este reconocimiento hace inferir al respecto la existencia de una posible tendencia hacia una participación más integrada de la población en las temáticas que le competen en su diario vivir, puesto que están reconociendo acciones que se hayan fuera del marco meramente restrictivo y represor, obviando el carácter situacional delictual de la Seguridad Ciudadana, para situarla de este modo, en una problemática social propiamente tal, en tanto cuanto se reconozca además, que su accionar apunta hacia la prevención social del delito, o sea, hacia la génesis misma de la delincuencia y la vulnerabilidad. En este sentido, se reconoce por ende, a la comunidad organizada en los niveles de participación ciudadana y en la capacidad de los vecinos para hacer frente a los problemas que le competen a su sector, y por tanto, establecer un hábitat residencial sano y pleno en sus derechos y deberes más básicos. Desde este punto, la idea principal apunta hacia la promoción del nivel local y comunitario, fuerte tesis que la autora Lucía Dammert propone en sus escritos, pues ella asegura que la consecución de una seguridad adecuada para la población pasa también por un desarrollo sostenido de alguna dimensión socialmente relevante para la comunidad.

En lo que concierne a la figura del Municipio, uno de los documentos base de la RED – 14 y el Programa URB – A1 de la Comisión Europea, plantean que el Gobierno Local, cumple un rol fundamental en el desarrollo social y económico del territorio porque es la instancia de gobierno más cercana a la gente, por ende, la que puede recoger con mayor facilidad sus aspiraciones y necesidades, de ahí que el coves Plan tome de tanta relevancia la figura de su Municipio, pues creen en las reacciones de esta entidad ante sus demandas, y con la cual logra mantener mejores canales de comunicación, lo que asegura mayores niveles de confianza y de disminución de los conflictos.

Desde otra perspectiva, se observa que tanto en este sector como en otros sectores de la comuna, los niveles de inseguridad son altos, en el Plan radican específicamente en el temor al hurto, delito más común del sector y que suele no ser penado por la legislación por las características de este, como ya fue explicitado anteriormente. Bajo este precepto de inseguridad, las medidas de auto cuidado que las propias personas reconocen en su diario vivir, suelen apuntar a evitar este delito, más que algún otro.

Ahora bien, en lo que respecta a la visión de la temática por parte del sector de Reñaca Bajo no discrepa mayormente con los otros sectores. Se reitera como puede verse a lo largo del análisis, los aspectos legislativos y policiales como deficientes, asociado al reconocimiento de la problemática como algo, más nacional, más global y que requiere para su solución del accionar de todos los actores sociales del país, y no sólo de unos pocos. No obstante, ello también implica el reconocer las bajas atribuciones de algunos en esta materia, es así como no sólo se repite el establecer las mínimas atribuciones y la carencia de respeto social a las policías del país, sino que también, la no-existencia de atribuciones al ciudadano civil para defenderse de las vulnerabilidades a las cuales se ve expuesto, ello principalmente porque se vuelve a recaer en las asociaciones con los Derechos Humanos y las facilidades que estos han dado para unos en desmedro de otros. No obstante, se debe reconocer que al plantear atribuciones al ciudadano común, es plantear medidas que en ocasiones pueden sobrepasar el límite de la existencia humana; o sea, cuando las personas se ven expuestas a situaciones de vulnerabilidad, si no cuentan con los criterios y capacidades emocionales, mentales y sociales acordes con la real justicia, suelen tomar acciones que se escapan de la cordura social como es por ejemplo en el caso de poblaciones que se han visto expuestas a situaciones de abuso y violación de menores por parte de uno de los vecinos, cuando la comunidad se organiza en defensa de estos niños, las medidas no suelen ser a través del dialogo, sino más bien, reiterados son los casos de golpes y linchamientos al agresor, hechos en los cuales hasta las policías se ven sobrepasadas en su accionar por esta comunidad enardecida. Por tanto, las medidas de carácter represor y controlador, deben ser elaboradas y ejecutadas por personas capacitadas para ello, como es el caso de las policías; de entregar estas atribuciones a cualquier ciudadano de la Republica, la posibilidad de generar una suerte de Circo Romano es de alto grado; puesto que los niveles de violencia y agresividad, por personalidad, por génesis y por cultura latinoamericana, en Chile y en el resto de América son de alto índice.

La temática de Seguridad Ciudadana a nivel global en la discusión emprendida con los participantes, se encuentra delimitada por tanto, en los siguientes aspectos puntuales:

- Las actuales falencias de la legislación penal, son fuente de inseguridad y desconfianza por parte de la población dado que carecen de reales efectos y soluciones a la problemática en cuestión. Existe una mínima credibilidad en las instituciones asociadas a la Reforma Procesal Penal, específicamente a la figura de la Fiscalía Pública, a la cual si bien se le reconoce su trabajo, también se acepta su inoperancia en situaciones en las cuales se carece de pruebas que puedan dar fe de lo ocurrido, ello principalmente porque la gente sabe y entiende que las investigaciones policiales en la actualidad se basan en la figura de la legítima defensa y que todo imputado es inocente hasta el momento en que no se demuestre lo contrario. Se ha de reconocer en esta instancia, que las pruebas y testificaciones parten desde los propios denunciados, en los cuales como ya se ha observado a lo largo del análisis, manifiestan sentimientos de temor a hacerse parte de las denuncias, debido a las represalias posteriores.

Se infiere de los dichos de la gente que se percibe a la Reforma Procesal Penal como un fracaso y que no da los resultados esperados, sino más bien, dan cuenta de una situación que los perjudica y que les genera mayores sentimientos de inseguridad ante la deficiente política de la ley. Si bien los objetivos de la Reforma apuntan hacia una mayor eficiencia y eficacia en el sistema, la población reconoce que en cuanto al criterio de calidad, credibilidad y confiabilidad, aun se encuentra en un estadio medio de reconocimiento.

Existe la creencia en la población de que el delincuente, casi como un profesional en su labor, realiza estudios de sus víctimas. Esta creencia se encuentra principalmente asociada a los niveles de temor de la población; la gente se siente observada por quienes necesitan delinquir ya que como se ha dicho anteriormente, cualquier persona puede ser víctima de un delito. Ante esta situación se reconoce en las personas la necesidad de tomar ampliamente medidas de auto cuidado, por lo que se comentan las formas propias de asumir su responsabilidad en la calle, en la casa, en los centros comerciales, a fin de evitar ser víctima. La población sabe que los delincuentes están en cualquier lado y que ha cualquiera le puede tocar, por tanto, existe una suerte de estar a la defensiva y de demostrarle al delincuente, que como ciudadano común y normal de la ciudad, sé que seré víctima de un delito y tomo mis precauciones.

La población sabe y reconoce que la seguridad es una responsabilidad compartida, que no parte simplemente de tener más policías en las calles resguardando su integridad, sino más bien, que la seguridad como derecho esencial de ellos por ser simplemente ciudadanos de la República, requiere de su competencia y de su aporte, además, que tratándose de un derecho, ellos radican la importancia de hacerlo valer como tal. Sin embargo, se reconoce este aspecto, pero se recae en los bajos niveles de participación que la comunidad manifiesta en este sentido, ya sea por desinterés, por desconocimiento o por temor.

Si bien en forma sectorizada, en cuanto al conocimiento y relevancia que se le otorga a los aspectos socioeconómicos demográficos es mínima, no obstante, cuando se plantea la temática de la delincuencia, asociada a ciertas problemáticas sociales, estos antecedentes aparecen como relevantes en la problemática. De este modo, se identifica por ejemplo que el consumo de alcohol y drogas se manifiesta como un factor de riesgo importante en las conductas delictivas, y que además, es fuente de generación de futuros delincuentes. Se suma a ello, la figura de la familia. La familia, como principal socializador de las personas es poco discutido su rol en torno a los grupos de discusión, si bien se menciona, es a grandes rasgos, especialmente cuando se comenta la problemática de la cesantía, la cual también aparece como un fuerte factor de riesgo en la propensión a delinquir por el tema de las necesidades insatisfechas de las familias, la necesidad de llevar sustento a los hijos especialmente.

A pesar de que por una parte se reconoce que la delincuencia suele partir desde el hogar, no se le radica mayor importancia a los roles de los padres en la educación y crianza de los hijos, sino que más bien, la asociación de la delincuencia con la familia se centra en la situación laboral bajo dos aspectos, por un lado, el tema de la cesantía, ya mencionado anteriormente, y por otro, el trabajo fuera del hogar de los padres que obliga a que muchos niños y jóvenes en formación aún, pasen largas horas del día sin el cuidado de su progenitores, y especialmente deambulando por las calles.

Surge también en las inferencias a los dichos de los participantes, el tema de la inversión social, específicamente la inversión en capital social. Se da mucho en la discusión el planteamiento de la necesidad de que el Estado asuma una responsabilidad más clara y concreta en estas temáticas que afectan a la población en general. Dícese en la población en general, ya que si bien para aquellos que poseen una situación económica estable su principal problema radica en los niveles de inseguridad debido a los altos índices de delincuencia; para aquellos que la vida les mostró un camino más difícil en cuanto a sus necesidades insatisfechas, sus problemas son más bien de índole social como es empleo, educación, salud, vivienda.

De este modo, se muestra de importancia la necesidad de que el Estado, a través de sus políticas públicas invierta socialmente en empleo, en educación, en mejoras al sistema de salud, entre otras situaciones puntuales, dado que para muchos estos aspectos requieren de una mayor intervención puesto que la idea principal es apuntar a los factores de riesgo en la propensión a la delincuencia. Con la creación de nuevos empleos, en los cuales tanto hombres como mujeres, adultos y jóvenes tengan la oportunidad de acceder a ellos, se infiere que la situación de vulnerabilidad delictual debiese menguar en el mediano a largo plazo. Lo mismo ocurre con la educación, mayor inversión en este bien social promueve que los niños y jóvenes, el día de mañana puedan acceder a mejores fuentes laborales. Ello demuestra que la

necesidad de la educación formal es de importancia, por tanto la inversión del Estado, debiese apuntar a evitar la deserción escolar y a promover sistemas educacionales que inviertan directamente en el capital social.

Se suma a este punto, el reconocimiento amplio que se hace de la Seguridad Ciudadana en el marco de una problemática de Estado y no de gobiernos locales. La población percibe que el Estado ha derivado la responsabilidad en la temática hacia entes locales como el Municipio especialmente y a las autoridades policiales de cada sector; no obstante, se infiere la escasa atribución al respecto que poseen los Municipios para afrontar este tema. La forma más concreta que puede un Municipio contribuir con la situación es a través de un trabajo coordinado con las policías, y con prevención social del delito. Ahora bien, en el trabajo coordinado con las policías es importante destacar que los Municipios y los funcionarios municipales poseen facultades limitadas al respecto. En tanto que, en el tema de la prevención social del delito, se le reconoce su participación antes de la consecución de un ilícito y de la proliferación de potenciales victimarios, ya que este es un trabajo anterior a, que parte desde las bases de la población a fin de crear niños y jóvenes sanos y que respeten las normas de sociabilidad y de convivencia social.

Por otra parte, aparece el tema de los Derechos de las personas. Si bien se reconoce la importancia de los Derechos Humanos de la población, tras haber sido transgredidos con anterioridad en el país; se discute el fuerte auge otorgado a estos, los cuales más bien han dado libertades que antes no se daban y provocando con ello, una suerte de falta de respeto social, de falta de respeto por el otro, por ende, pareciera ser que existe una confusión social con relación a los límites y visiones de los Derechos Humanos.

La población reconoce que con la proliferación de los Derechos Humanos en gloria y majestad, se han entregado derechos a quienes por algún momento no necesitarían tenerlos como es el caso de los delincuentes. Se discute en demasía respecto a si estos deben o no tener sus derechos, no como personas necesariamente, sino que más bien, derechos como victimario. La generalidad apunta a que debiesen carecer de ellos, pues tras haber transgredidos los derechos de otros, no debiesen por qué sí poseer los propios. Se suma a ello, la percepción manifiesta en las personas de que quienes delinquen, poseen derechos que en calidad y cantidad son mejores a los de las víctimas, y que de hecho tienen mayor validez que los de la gente honesta y trabajadora.

No obstante lo anterior, existe otra variante en cuanto al tema de los derechos. Son numerosas las personas que desconocen, por una parte, cuales son sus derechos elementales y cuales son, también, sus derechos como víctima. Es común en la discusión el escuchar hablar sobre los derechos, sin embargo, cuando se les consulta acerca de cuales son, si pudiesen mencionarlos, el desconocimiento es casi generalizado. Lo mismo ocurre en el caso de los delitos. Se desconoce la tipificación y definición clara de los delitos de mayor connotación social especialmente, considerándose que al tener dicho desconocimiento la población desconoce además, cuales son los reales agravantes legales existentes entre uno u otro delito cuando se comete.

Por último, es importante reconocer los ribetes políticos que se observan en la discusión acerca de Seguridad Ciudadana. Si bien no se opta por una tendencia política en cuestión, se tiende a caer en los comentarios que tienen que ver con este aspecto. Esto no deja de manifestar que en cierta medida el concepto de Seguridad Ciudadana y la temática en sí, adquiere en algunas instancias un carácter ideológico – político, que muestra la influencia de ciertas visiones de esta índole en el cómo se percibe y se genera la acción en el marco de la temática.

Se reconoce además, la existencia de cierta discordancia en los dichos, si por una parte se reconoce el aumento de los índices de delincuencia durante los gobiernos de la transición, ligado especialmente a la fundamentación de las acciones basadas en la defensa y proliferación de los Derechos Humanos y a los derechos de las personas, se reconoce que si bien durante el gobierno militar se transgredieron estos derechos, las

personas se sentían un tanto más seguras puesto que si bien eran los militares los que hacían valer la ley en virtud de sus creencias en cuanto a la ideología marxista, existía una conciencia social y un respeto social generalizado, de las personas a las personas como suerte de solidaridad ante los abusos cometidos por otros. Sin embargo, en la actualidad, el derecho colectivo, de las personas a las personas, ese respeto por la integridad y por el metro cuadrado del otro, se ve transgredido entre los mismos ciudadanos, cosa que se permite por la falta de concientización respecto a la real limitación y profundización en la vida en sociedad que tienen los Derechos Humanos.

▪ **Organizaciones Comunitarias en el marco de la Seguridad Ciudadana**

Por lo general, las organizaciones comunitarias se encuentran más cercanas a las necesidades de las personas, son estas quienes principalmente pesquian las inquietudes, problemáticas y necesidades directas de la población. Si bien no cuentan con atribuciones concretas para combatir la delincuencia, se mueven en un sistema que les permite reconocer los puntos críticos de las situaciones complejas y de este modo, dar pie a la prevención social del delito. La figura de los dirigentes se torna importante en esta materia, pues son ellos quienes son la cara visible ante las autoridades y quienes ponen en la discusión social los reales efectos de las políticas públicas, de los programas sociales, de las acciones del gobierno local, y de las autoridades policiales.

En algunos casos puntuales de cada sector, cuando se han visto sobrepasados por una situación de vulnerabilidad delictual, son los mismos vecinos, las mismas organizaciones quienes han tomado cartas en el asunto puesto que como ya se menciona con anterioridad, se alega por la carencia de dotación policial para salvaguardar la integridad de todos los pobladores. No obstante ello, las organizaciones promueven iniciativas más bien sociales para combatir tanto la delincuencia como el consumo de alcohol y drogas en los sectores respectivos.

Existe una amplia disponibilidad a dar acceso a los recintos sociales, sedes sociales, canchas deportivas y otros para la ejecución de eventos y actividades que puedan solventar esta situación de vulnerabilidad en la cual se encuentran gran parte de los sectores. Sin embargo, en este punto se han de rescatar dos aspectos de relevancia. Por una parte, en lo que respecta a la facilitación de las sedes y otros recintos, se reconoce el amplio temor de los dirigentes al mal uso y destrucción por parte de algunos, que con mala intencionalidad, no hacen uso adecuado de las dependencias y más bien, realizan daños a ellas. Se opta entonces, por prestar la infraestructura pero bajo el cuidado personal de uno de los dirigentes de cada sector para evitar que aquello que es de todos los vecinos, con fines recreativos, promocionales y preventivos no sufra daños o robos. Pero, aquí surge el segundo aspecto, el tema de la participación, la cual se distingue en dos ejes. Por un lado, asociado al tema de la prestación de los recintos se haya el hecho de que son muy pocos los dirigentes que muestran voluntad y disponibilidad para resguardar en determinados momentos el uso de estos recintos; por lo que cuando no se encuentra quien se haga responsable de ello, la prestación no es facilitada. Ahora bien, por otro lado, esta el tema de la participación como tal. Si bien se promueven distintos eventos para las personas de cada sector, ya sean estos de cualquier índole, el tema pasa por la baja participación en ellos. De ello es importante destacar la falta de conocimiento de la población en cuanto a la existencia de organizaciones comunitarias en cada sector, y de las actividades que se efectúan, lo cual demuestra la baja integración comunitaria existente en algunos sectores.

Dada esta mínima integración social de las comunidades en problemáticas que les concierne a la vida de todos, es que la autora Lucia Dammert, en la gran mayoría de sus escritos, promueve la participación de la ciudadanía en las actividades y acciones que se emprenden al respecto. De hecho, la misma autora en los criterios de participación comunitaria, plantea la inclusión social como un eje central en cuanto al involucramiento social de todos los grupos poblacionales en estas iniciativas.

Si bien se reconoce esta situación de desintegración social, sumado a una generalizada baja participación en el país, las organizaciones del sector promueven iniciativas para combatir la delincuencia y de hecho, muestran amplia disponibilidad a trabajar con las policías en el pesquise de las situaciones complejas, siempre y cuando estas se comprometan a resguardar su integridad e identidad a fin de no ser ellos víctimas de represalias por parte de los delincuentes. Por otra parte, se muestran también dispuestos a participar con el Municipio en todas las acciones que esta emprenda en pro de la seguridad y manifiestan la necesidad de que esta entidad local preste mayores recursos para la realización de más número de actividades que promuevan la buena convivencia social y el respeto por las personas; a lo que se suma, todo tipo de actividades preventivas y promocionales con los niños y jóvenes especialmente. Por tanto, los vecinos se muestran dispuestos a organizarse entre ellos, y con quienes detentan el poder para salvaguardar sus derechos y su integridad social.

Es importante resaltar la figura del dirigente social. Aquellos que se encuentran en la directiva de las organizaciones conocen a cabalidad cuales son las problemáticas de sus sectores, incluyendo cifras oficiales y programas como políticas sociales acordes a cada una de sus necesidades. Es relevante reconocer el nivel informativo en que se encuentran, lo cual les permite discutir acerca de lo que ellos estiman con virtud de causa. Sin embargo, se destaca que este conocimiento los pone también a ellos en el tapete de la discusión, en tanto que aquellos que desconocen las reales aristas de los problemas suelen responsabilizar a los dirigentes de situaciones puntuales, y ante lo cual, en reiteradas ocasiones, sin tener dicha responsabilidad, se sienten con ella. No obstante se reconocen con la confianza en su labor en sus dichos, ellos se sienten con el peso necesario para discutir lo que les compete, pues asocian directamente participación con opinión. Por ende, quien no participa, con qué derecho viene a dar una opinión clara.

Se suma a lo anterior, la necesidad que plantean los coves de reunir anualmente a todas las organizaciones de la comuna con el fin de contrastar visiones de la Seguridad Ciudadana en cada sector y con el fin de tomar medidas que afecten a todos por igual independientemente de la condición en la cual se encuentren, ya que para ellos la Seguridad es un tema de todos y que le compete a todos por igual.

Se debe reconocer el valor otorgado a la organización comunitaria en el marco de establecer soluciones a las problemáticas sociales. La comunidad organizada requiere de una real potenciación en su accionar, con el fin de que sean ellos mismos quienes logren crear y desarrollar estrategias de control y protección social, especialmente cuando sienten que sus grados de vulnerabilidad social y delictual se encuentran en desmedro ampliamente.

## V. Triangulación de las Técnicas: Síntesis Investigativa

Tras haberse realizado un análisis diferenciado de los datos obtenidos a través de las técnicas de entrevista, encuesta y grupos de discusión; se procede a triangular la información obtenida mediante las técnicas ya enunciadas, y cuyos criterios de análisis, responde a:

- Comprensión Conceptual de la Seguridad Ciudadana
- Percepción de Seguridad Ciudadana
- Condicionantes sociales, económicas y políticas de la Seguridad Ciudadana
- Condicionantes de la conducta delictiva
- Participación comunitaria en Seguridad Ciudadana

### ▪ Sobre Comprensión Conceptual de la Seguridad Ciudadana

Seguridad Ciudadana, aparece aun como un concepto con diversos matices, no existiendo una unidad en su definición entre todos los agentes involucrados, es decir, entre las instituciones, las organizaciones y la población; del discurso de cada una de ellas, se puede extraer y catalogar los enunciados, uniéndolos a alguna corriente de pensamiento o base teórica.

Desde una primera visión, el primer concepto que aparece relacionado a la Seguridad Ciudadana es la prevención del delito y la concreción del sentimiento de seguridad. La unidad de criterio constatada se diversifica al momento de proponer las acciones a través de las cuales opera dicho concepto.

Las diversas instituciones que participan de la Seguridad Ciudadana, en términos ideológicos comparten la visión de la temática desde una lógica amplia e integral, vinculada a todos los aspectos de la existencia humana, siendo efectivamente el componente esencial, la sensación de seguridad y la disminución de cualquier amenaza a la integridad de la persona. Sin embargo, la unidad de criterio se rompe, en los campos operativos a través de los cuales se obtiene tal aspiración, comprendiendo cada uno de los entes involucrados la prevención desde distintas ópticas, y aplicando esta con criterios de orden institucional y funcional según cada uno de ellos.

Una condicionante de las respuestas y caminos escogidos, radica en la naturaleza institucional, a su razón de existencia y a los propósitos institucionales que le guían, lo cual sin discusión alguna es a través de lo que efectivamente se vive en Seguridad Ciudadana. Por tanto, se reconoce un escenario discursivo y otro operativo, nivel de acciones que no responde en todos los casos a la visión declarada de la Seguridad Ciudadana. Se ha reconocido la prevención como la principal razón de ser de la Seguridad Ciudadana, entendida esta como la anticipación a la ocurrencia de algún hecho, prevención entonces, constituyen todas aquellas acciones que evitan no solo la ocurrencia del delito, sino que además, previenen la aparición de conductas delictivas, no obstante, se advierte que las acciones en su mayor proporción, llegan solo a un nivel situacional o a la acción post-delito.

Pese a la situación anterior, se realiza una reflexión destacándose lo ideal y el bien aspirado, contrastándose con el momento y la realidad experimentada al día de hoy.

En la actualidad, se logra percibir dos posiciones respecto a la seguridad, la prevención situacional por una parte, y la prevención social del delito, por otra. La mayor parte de los entes vinculados a la seguridad, se encuentran dentro de la prevención situacional del delito, a este modelo, pertenecen las demandas de mayor vigilancia y personal de población a las instituciones policiales y personal más capacitado, en las rondas y en el peritaje de los delitos. Constituyéndose la prevención social como un modelo ideológico, una utopía, el modelo de una intervención de largo plazo, que intervenga desde la formación de las causas y las condicionantes de estas.

Lo anterior, se ve materializado en las declaraciones de los participantes, los cuales alegan por una prevención desde la base, desde de la educación, de la formación de familia, de los valores de sociedad; una contemplación de vivir un modelo político basado en la Seguridad Ciudadana, donde se reconozca cada factor protector y de riesgo, y donde todas las instituciones públicas miren hacia este mismo norte.

Para la consecución de la naturaleza de estas líneas, las acciones y los productos son de largo plazo, y es en este punto donde se observa uno de los vértices de la disociación inicial del concepto.

Se ha reconocido un ideal, pero se enfrenta a una realidad contingente, que precisa de medidas que operen en la coyuntura. ¿Cuál es el camino cuando ya se tiene la violencia?. Es a esta problemática a la que se enfrentan todos los que operan bajo la lógica de la seguridad. En lo contingente, se trabaja intentando evitar la comisión de delitos, vía vigilancia y mayores medidas de control; sin embargo, esta coyuntura impide el accionar en la prevención de la formación de mayores conductas delictivas.

En lo inmediato, la seguridad significa reducir la tasa de delitos, y con ello, las medidas mayormente efectivas, son las que operan vía imposición y fuerza. Por tanto, si se describen las lógicas del tratamiento de la Seguridad Ciudadana, se señala que se adoptan medidas con rótulos claros: con corte controlador, preventivo y promocional, que al mismo tiempo definen a su vez, los modos de entender la Seguridad Ciudadana.

Mediante la información recabada en el transcurso de la investigación, se observa que uno de los requerimientos más solicitados por la comunidad es la presencia policial, por lo que se deduce que la concepción de Seguridad Ciudadana está centrada en una visión controladora, circunscrita al delito; por lo que se infiere claramente de que es a través de esta estrategia, mediante la cuál se espera reducir la tasa de ilícitos, como a su vez, aumentar la sensación de seguridad, y la disuasión en la comisión de un ilícito.

Por tanto, queda de manifiesto que la opción actual, es apuntar hacia una lógica que abona por el control y la reducción del concepto a una inmediatez, donde se opera en las consecuencias y hechos visibles, las tasas delictuales, los temores frente a determinados sectores; dejando atrás las causas y la conformación real del fenómeno.

Se declara en un primer instante la existencia de una presunción amplia del concepto, por lo que se ha dado a establecer la existencia de acciones de largo plazo, que son perseguidas desde la formación ciudadana, y por otro lado, las acciones que son más bien reactivas al fenómeno y de contención del mismo. Lo importante, es no estancar en una reacción permanente, intentando mil veces atacar desde el mismo frente, circunscribiendo el concepto a los aspectos meramente controladores del delito, teniendo nuevamente dos aspectos, uno circunscrito a este hecho y una visión amplia, promocional e integradora.

Desde la prevención social y promocional de la Seguridad Ciudadana, están incluidas todas las acciones con la comunidad, es precisamente esta dimensión que integra al ciudadano, pues es parte de él, y no solo le defiende y le protege. No obstante, la promoción de la seguridad, ocupa solo una mínima parte dentro de la estrategia y la comprensión del concepto, por parte de la población y de las instituciones que priorizan sus acciones con líneas de corto plazo.

#### ▪ **Sobre Percepción de Seguridad Ciudadana**

La percepción de Seguridad Ciudadana comprendida en su totalidad, tiene dos aristas, a saber: la población, y la institucionalidad.

En lo que concierne a la población en su conjunto, posee una visión negativa respecto de su seguridad actual, la cuál se fundamenta en el sentimiento, es decir, en la subjetividad de las relaciones establecidas con el contexto.

Las principales percepciones recogidas, aluden al aumento de la delincuencia, y al alto nivel de temor; destacándose como expresión más común a estas manifestaciones subjetivas, aquella que hace alusión al tránsito libremente, sin miedo por la ciudad.

En términos simples, la percepción de seguridad se ve opacada por múltiples expresiones de inseguridad, que configuran el temor ciudadano, y respaldan las declaraciones de la población respecto a su propio sentir.

En el caso de la institucionalidad, declara estar conciente del progresivo aumento de las tasas delictivas, pero señala que es un proceso proporcional, que no ha experimentado grandes saltos en las tasas delictuales del último tiempo, y que en términos objetivos la seguridad en comparación a otros países latinoamericanos, es relativamente buena, siendo uno de los países con menores tasas de delitos contra la vida.

La población en general se enfrenta a la Seguridad Ciudadana, solamente desde su percepción, de la elaboración que hace a partir de la experiencia y el aprendizaje que le otorga su medio, y los relatos que se cuentan allí. Desde este punto, es indiscutible que la percepción se basa en las creencias y conocimientos personales, que en muchos casos, nada tiene que ver con la realidad objetiva. Las instituciones poseen un mayor acervo de conocimiento y elementos teóricos, que les permite observar bajo este filtro y entender las reacciones de temor, y juzgar la seguridad de la comuna y regional, bajo parámetros distintos, permitiendo que tales estímulos sean reelaborados; sin embargo, la población construye desde la cercanía, desde su sector y sus necesidades, los llamados e intentos personales de mantener la seguridad. En la percepción se conjugan los miedos productos de los desconocimientos y mitos entorno a la violencia, también aparece la emoción asociada a la desconfianza y a la integración social, situación recurrente en los centros urbanos, donde se realza el individualismo y la identificación con los demás se difumina.

Con relación a los condicionantes del temor y la inseguridad, cabe mencionar el reconocimiento mediático de la delincuencia y la inseguridad. La institucionalidad apela a la manipulación y exacerbación de los actos violentos, lo cual siembra la inseguridad y la percepción del recrudecimiento de los actos delictivos, mientras que para la población, existe la sensación de un alto clima de violencia y la indiferencia de la autoridad ante esta realidad.

Más allá de la indiferencia, aumenta la inseguridad a la dimensión del fenómeno, sobrepasando la capacidad de intervención y contención del mismo. Esta percepción, se fortalece al cruzarse con los distintos mitos respecto a la delincuencia, al carácter de la persona que delinque y a las circunstancias que rodean la acción delictiva.

En este sentido, se reconoce un precepto teórico planteado por la División de Seguridad Ciudadana, del Gobierno de Chile, que indica que la inseguridad, no se relaciona directamente con la percepción general de la delincuencia o del lugar donde viven, a este aspecto se les ha denominado "Efecto Penco", donde los miedos se acrecientan a través de los medios, e incluso generarse a partir de ellos. Los que más influyen en el temor, es la difusión de los delitos graves, lo cual potencia los propios miedos respecto a una agresión violenta. Paradójicamente estos hechos son los más vendidos, por la sensación en la emoción en las personas, no racionalizando respecto a la frecuencia de los mismos, ni los contextos en los que estos se desenvuelven. Por lo tanto, es el aprendizaje vicario el que se manifiesta en este punto, identificando en el propio sentir, la experiencia de otro no conocido o un próximo.

▪ **Sobre Condicionantes Sociales, Económicas y Políticas de la Seguridad Ciudadana**

Con relación a la concepción de los sostenedores y variables intervinientes en el fenómeno delictivo, la población en general se centra en aspectos del contexto sociopolítico del país, a diferencia de la institucionalidad que si bien, reconoce la existencia de factores de contexto, identifica también, la existencia de factores de índole familiar y ambiental.

La lógica de la población es de transmitir una responsabilidad a las autoridades y al manejo del sistema como sociedad, por tanto, existe por parte de las personas una proyección hacia el otro respecto a la problemática actual, la percepción respecto a sí mismos es de agentes y subalternos en la búsqueda de causas y tratamiento del tema, siendo en la opinión común, el Estado, el principal responsable de la seguridad, pues es este quien otorga los medios y procedimientos a través de los cuales se obtiene este preciado bien público.

Desde las organizaciones comunitarias y de la sociedad en su conjunto, existe un reconocimiento de los factores de riesgo en los distintos sectores. Cada una de las personas vivencia la realidad inmediata, destacando los aspectos de mayor riesgo para ellos; de este modo, se reconocen los aspectos territoriales como influyentes y/o de predisposición a la comisión de delitos, y son los propios vecinos los que describen con precisión las facilidades que obtienen los delincuentes, ejemplo de esto son las llamadas "guaridas de delincuentes"; ello demuestra que se tiene en cada barrio identificado las condicionantes ambientales que configuran cada uno de los sectores en relación a la comisión de delitos.

En consideración al criterio anterior, se declara entonces que, una de las condicionantes de la seguridad es precisamente, el reconocimiento comunitario respecto a sí mismos, y en cuanto a la unidad y la vinculación comunitaria en el marco de la temática; asociado claro, a temas comunes que le son propios y diversos en cada uno de los barrios de la ciudad, por lo tanto, el reconocimiento de la especificidad de la temática es una condicionante clave en su tratamiento y promoción, asentada en la particularidad de los territorios.

Paralela a la sectorización realizada a partir de las percepciones de las personas, la opinión toma como referencia la amenaza externa, existe una imagen y manera de verse a sí mismos como barrio, pero también se considera la proyección de esta imagen frente al resto de la comuna; y es en esta configuración donde se genera un "otro" y un "nosotros", una especie de diferenciación interna, como también externa, en la cual participan cada una de las localidades, y en esto poco tienen que ver los límites administrativos, sino más bien la configuración del tejido social y la homogeneidad generada a partir de estos referentes, lo que constituye la unidad y el "nosotros"; esta condición en los barrios más vulnerables permite aumentar los procesos de estigmatización y segregación urbana. En Chile, diversos estudios, especialmente los efectuados por el PNUD, han demostrado que frente a la existencia de un imaginario social, se define claramente como otro, al culpable de la mayoría de los problemas sociales y especialmente de la criminalidad. Sobre lo mismo, se ha caracterizado a las comunidades del miedo, en este sentido, se ha homologado esta descripción a los límites físicos establecidos entre una zona residencial y los espacios empobrecidos de una comuna, el cual pasa a formar un espacio aparte. Esta última expresión es la reconocida por la gran mayoría de la población de los barrios más empobrecidos, identificando la estigmatización de los otros, lo que reconocen en ellos los potenciales victimarios y las zonas donde por "naturaleza" se cometen los delitos.

Si bien existe un reconocimiento ambiental del sector, la situación respecto a la Seguridad Ciudadana se percibe no fraguada desde el interior, sino que las condicionantes de que estas se mantengan, radican en el suprasistema, precisamente en este "otro".

Uno de los ejes identificados por todos los involucrados en la discusión es la estructura social y económica imperante en nuestro país, por lo que la delincuencia se concibe como un fenómeno propio de la dinámica económica; se puede señalar que una manera de comprender socialmente la criminalidad es concebirla como una conducta con sentido económico, por ende, la criminalidad es una conducta por medio de la cual quien delinque intenta maximizar su tasa de bienestar; esta presunción puede ampliarse al observar los componentes y valores promocionados socialmente, una sociedad que maximiza los éxitos materiales y el consumismo, y la valoración del tener símbolo de éxito. Dado lo anterior, se explica que la mayor proporción de delitos corresponde a delitos económicos ligados a la propiedad. En tal sentido, teorías que tienden a explicar las causas de la delincuencia, apuntan a estos aspectos ya mencionados, reconocidas son las teorías de Robert Merton sobre el éxito social y material, las de Edwin H. Sutherland acerca de la asociación diferencial, y las de Gary Becker, en cuanto a los beneficios de la actividad delictiva para las personas.

Por otra parte, la temática es vinculada a las inequidades existentes, o sea, a una de las fallas estructurales del sistema, y que tiene que ver especialmente con el otorgar sustento a sus habitantes.

Un tercer eje alude al sistema legal y al sistema judicial imperante en Chile, en todos los segmentos estudiados, esta variable aparece posicionada como la principal condicionante de la situación delictiva actual.

Por un lado, se alude principalmente al marco legal, a las leyes que facultan directamente a los encargados de mantener el orden y aplicar la ley, y la normativa que dicta las sanciones y penas por infringirla. Se percibe una exacerbación de los derechos de los delincuentes, lo que conlleva una legislación débil, que los mantiene dentro del sistema con mayores facultades para la comisión del delito. En este caso, la alusión está puesta en la concepción del marco legal que rige en el país.

El trasfondo de este sistema, claramente es un concepto valórico, y el criterio que posee el legislador, pues se reconoce que las decisiones en los aspectos políticos, económicos o culturales, se relacionan a la naturaleza de la Política de Prevención diseñada. Por largas décadas se toleró el apremio a los derechos de las personas, hoy estos han relucido y encontrado expresión en diversas políticas de Estado y legislaciones, sin embargo, tal condición recibe una primera crítica de parte de la misma ciudadanía, situación bajo la cual la delincuencia se ha acentuado, al flexibilizar el tratamiento de la persona que delinque; por lo que se propone una discriminación en la aplicación de los criterios valóricos, a quienes infrinjan la ley, al mismo tiempo que ven en ella la fuente de acentuación del delito.

A raíz de esta matriz legal, se percibe una inoperancia de las fuerzas policiales, ligadas en primer lugar a las facultades por ley otorgadas y, por otra parte, por la falta de recursos humanos y materiales operativos, fruto de lo cual es una de las mayores demandas de la población y fuente también del sentimiento de desprotección e inseguridad.

En la reflexión en torno a las condiciones actuales de la Seguridad Ciudadana, se ha relatado los principales obstáculos previstos por la población, considerándose estos como elementos imperantes del sistema global que deben ser resueltas como país.

Se encuentran los temas ligados al sistema de prisión, al diseño de programas verdaderamente rehabilitadores y, de empleo a la persona al momento de insertarse en el medio libre, al sistema penal y a las sanciones efectivas, la realidad de la socialización secundaria, pues el derecho está puesto en la consideración de estos como personas, capaces y susceptibles de rehabilitación.

En este mismo sentido, emerge la necesidad de legitimar nuevas formas de penalizar y sancionar los delitos y las faltas, bajo el supuesto que precisa acercar a la justicia al alcance de las víctimas, que exista una solución a los pequeños desajustes de la convivencia, y a aquellos delitos que hoy no aparecen denunciados por no encontrar respuesta en la institucionalidad. Es donde cobra relevancia, entonces, el concepto de

mediación comunitaria y las medidas alternativas de penalización y resolución de conflictos.

Resulta interesante contrastar, por tanto, que pese a atribuir estas responsabilidades y causas como fuera del alcance del sector e incluso de la comuna, un concepto fundamental para tratar el caso de los barrios vulnerables, es entender que la Seguridad Ciudadana es siempre seguridad local, concreta, no abstracta; a la población no le interesa la lucha contra el delito de cuello blanco – coimas, sobornos, o el delito de otras latitudes; sino lo que experimenta en su territorio inmediato. Por lo que este aspecto, cambia de lógica, pues se sitúa en las preocupaciones locales de la seguridad, proponiendo partir desde lo micro, en vez de esperar cambios globales y estructurales.

En esta última línea, son escasos los planteamientos que han sido reconocidos en la investigación, representativos con relación a la frecuencia de sus enunciados, no obstante, mencionados. Un elemento central se configura a partir de la formación y fortalecimiento de la familia, de las acciones y modelos valóricos como sociedad, y en las oportunidades y accesos sociales que se logren, en materia de la superación de la pobreza y de los niveles educacionales.

Una comunidad competente en la resolución de sus asuntos, convierte a sus actores diferenciados que la constituyen en los recursos de la comunidad, ese es el capital social; no se trata simplemente de que los actores sociales estén organizados en el sentido de reunidos para participar, sino en tener la competencia para resolver, en estar reconocidas en su capacidad para participar y resolver sobre sus asuntos. En este sentido, se rescata el componente micro, que tiende a expandir la promoción en materias de seguridad, promoción y prevención, dada la vinculación existente a lo comunitario y a la participación en ella, por lo que se rescata de esta acción el valor integrativo, y la fuerza y creencia de la transformación de los espacios, a través de estas instancias locales.

#### ▪ **Sobre Condicionantes de la Conducta Delictiva**

Se reconoce la existencia de una repetición de elementos, que se constituyen en un componente social, el cual condiciona la acción delictiva. La lógica es similar, se alude a elementos contextuales como los efectos del alcohol y las drogas, por ejemplo. En este sentido, se puede establecer que la relación entre la droga y la violencia/criminalidad se expresa de tres maneras:

- La criminalidad ligada al tráfico de drogas y los otros delitos relacionados con los estupefacientes y el dinero. La dificultad de análisis radica en la cuestión del umbral a partir del cual se entra en la categoría conocida como tráfico, que para muchos está relacionada con la criminalidad organizada o la gran criminalidad. Se ha visto como Europa ha abandonado la categoría de la criminalidad organizada manteniendo sólo la categoría de gran criminalidad que permite reunir varios indicadores.
- El tráfico -muy presente en ciertos barrios de las ciudades europeas- organiza los grupos y las personas de acuerdo a su edad en relación con las etapas de la circulación de la mercadería (cuidador, repartidor, etc.). Es por eso que la represión depende tanto de diversos métodos sofisticados de investigación policial como de una eficaz prevención de calle. Asimismo, una violencia que adquiere formas colectivas a menudo encuentra su origen en la defensa del territorio contra otros grupos.
- La pregunta que debe hacerse es si existe una violencia que se pueda atribuir al consumo de drogas. Algunas encuestas sobre crímenes han podido concluir sobre la agravación de las formas de operar bajo la influencia de la droga, especialmente en las agresiones y los crímenes de sangre; pero no existe ninguna correlación realmente estable y no se ha logrado comprobar que ciertos productos son susceptibles de desatar una violencia más fuerte que otros.

En general, tampoco existe consenso en las características personales del victimario, las razones dadas por el común de las personas aluden al sistema, dejando fuera las responsabilidades personales y las decisiones realizadas, que atentan contra el otro.

Se percibe a un victimario arriesgado, sin miedo y violento, que se ampara en las propias leyes y tampoco le teme, personas que se han apropiado de los espacios, demostrado a través de las conclusiones de que es mejor evitar determinados sitios ha determinadas horas; mientras que la institucionalidad se aventura a declarar rasgos más comunes a estos como los de carácter social. Seguridad en sí según el PNUD, es no temer una agresión, tal condición se experimenta cuando el poblador decide retirarse de los sitios identificados como de riesgo para su integridad, y al retirarse demuestra una característica de la comprensión de la seguridad, y una actitud de enfrentamiento a la misma. Al dejar en las manos de otros los espacios de decisión se comprende que es un tema de otros, por lo tanto de los encargados del orden público, lo cual evidencia el debilitamiento de los vínculos sociales, que no se despliegan en la defensa de los territorios. Por lo que una condicionante de la permanencia de este fenómeno iría en concordancia con el fortalecimiento de las comunidades en la mantención del control social informal.

Se destaca las carencias socioeconómicas y los modelos asimilados de vida y familiares, reconociendo los factores protectores que pueden ser desarrollados, al margen de un estado de carencia. Al cruzar cada una de las visiones, es posible constatar la importancia de un enfoque multidisciplinario respecto a la prevención de la delincuencia, ninguna medida por sí sola es suficiente, aun las medidas controladoras y las de mayor sanción. Este enfoque da lugar a acciones globales y otras específicas, a acciones de contextos nacionales y otras referidas a los espacios locales, las que involucren todas las dimensiones de la vida en común, como la educación y la policía.

Al nivel de la organización social de la familia y de sus debilidades, la evolución de los modelos familiares y el auge de la familia mono parental en los diversos medios sociales, son aspectos que aún se estudian y, se consideran como un factor más, dentro de la configuración de la criminalidad. Esta realidad tiene diversas causas: elección voluntaria o, para otros, realidad impuesta como resultado de separaciones afectivas o económicas. La ausencia de uno de los padres es sin lugar a dudas un factor de riesgo, lo cual además, dificulta la inserción social de sus integrantes.

Al nivel de la víctima, tampoco ha existido consenso, existe una inclinación a la victimización accidental, condicionado por la oportunidad que presenta el contexto, situación que vendría avalar la perspectiva de la prevención situacional del delito.

Desde otra dimensión, se reconoce la importancia de los factores protectores de las personas, siendo estos la integración en su medio, la cohesión social y las medidas de auto cuidado, las que reducen las oportunidades de ser víctima. Y es en esta línea que operan la gran mayoría de las campañas de seguridad, enfocadas al segmento infantil, como a los adultos, entre estos se destacan acciones de los Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana, que luego de indagar en las debilidades ambientales del sector, y en las conductas que facilitan la comisión de delitos, realizan campañas entre los vecinos, aumentando los flujos de comunicación e información.

De todas formas el auto cuidado, es una conducta preventiva que implica responsabilidad y conciencia, y la claridad que el problema no se resuelve con mayor cuidado, solo una acción más que actúa en la contingencia.

#### ▪ **Sobre Participación Comunitaria en Seguridad Ciudadana**

En un nivel comunal, los lineamientos que se desprenden responden precisamente a la comprensión de la Seguridad Ciudadana, y a las funciones que le dan origen a la institucionalidad. De acuerdo a la participación que cada una de ellas tiene en Seguridad Ciudadana, se puede señalar que actúan desde una lógica post - delito, quedando la prevención en manos de instancias comunitarias, y en alguna medida del Municipio, a través de los programas de prevención situacional del delito y el trabajo comunitario a través de los Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana; otra iniciativa de destacar en la línea de la prevención social es el Programa Comuna Segura, Compromiso Cien, el cual interviene en los territorios más vulnerables desde lo local. En este estadio las líneas visibles, tienen su asiento en la localidad, en lo comunitario.

Queda de manifiesto, a través de las distintas técnicas, la baja participación en la denuncia del delito. Por una parte, la institucionalidad demanda mayor acercamiento de la población en la denuncia, una cooperación en la detección del delito, una acción conjunta ejemplificando las acciones del Plan Cuadrante. Por otro lado, la población reconoce el distanciamiento de las instituciones policiales pertinentes, porque precisamente no confían en las facultades que estas tienen en la resolución de los delitos, existe la sensación de impunidad al delincuente, y en otros casos, no se tienen pruebas suficientes cuando los delitos son leves o de mediana gravedad.

Existen nuevas medidas probatorias en nuestro país, y se han implementado diversos proyectos de cámaras de vigilancia, que permiten mayor número de detenciones por delitos como el robo por sorpresa o el hurto en la vía pública. De la misma manera, la Reforma Procesal Penal, agudiza la agilidad del sistema y la mayor defensa de las víctimas teniendo un porcentaje de casos de archivo alrededor del 50%, comparables a la media de otros países de la región.

El tejido comunitario existente, interviene desde la promoción y prevención de la Seguridad Ciudadana; no obstante, en esta iniciativa y en la motivación de las organizaciones, pesa la propia visión acerca de los elementos que ya están arraigados en la constitución del ilícito. Sin embargo, se cuenta con la fe en el espacio local y en las acciones que atacan las raíces de la criminalidad, la socialización.

Considerando la dimensión del concepto sobre la que se actúa, de igual manera se comparten acciones hacia la subjetividad y objetividad de la comprensión de Seguridad Ciudadana, por una parte se apunta al mejoramiento de las oportunidades de desarrollo entre los vecinos, declarando la importancia de la participación comunitaria de las personas; con estas acciones se intervienen los aspectos subjetivos de la seguridad, las acciones comunitarias que apuntan a la mejora en los espacios públicos; el temor que manifiesta la población por los sitios eriazos o los lugares de reunión de grupos, corresponden a un elemento constituyente de inseguridad, que tiende a ser abordado por este tipo de políticas. Desde otro ángulo, se intervienen los aspectos duros de la seguridad, con medidas próximas que van de la mano de la sanción, esto es directamente a la comisión del delito, en términos concretos.

Ahora bien, directamente desde la inclusión de los actores presentes en la comunidad, se ha observado que existe una gama de iniciativas en esta materia, desde acciones netamente controladoras, hasta iniciativas innovadoras e inclusivas de la población en la prevención y promoción de la Seguridad Ciudadana. Se ha manifestado una alta demanda al Estado, repitiendo un modelo paternalista en la demanda de atención, por parte de los vecinos. En contraposición a esta visión aparece la sociedad civil, quien denuncia y reclama para sí, mayores competencias a los órganos locales, al mismo tiempo que mayor atención y cercanía con estos espacios, lo cual implica que a mayor conciencia, integración y conocimiento de la temática, existe una menor dependencia de los centros de poder, reclamando una cuota del mismo para los entes menores y locales que apuestan a la autogestión comunitaria y aporte en sus propios entornos.

Durante la integración de estos criterios se ha dado cuenta de la apuesta a una intervención comunitaria, y esto es, todo lo que vaya en dirección antes de la valla controladora, es provechoso. Se rescata la visión del dirigente comunitario, quien una vez más opta por esta estrategia, recorriendo los sectores y vinculándose con las instancias pertinentes, este selecto grupo posee los conocimientos de los recovecos de las leyes y las facultades que poseen en el ámbito de la Seguridad Ciudadana. Es en estas instancias, donde han nacido estrategias creativas e innovadoras, que vuelven a levantar la concepción y la validez por el espacio local, y lo que pueda rescatarse de ellos. Por lo tanto, no debe subestimarse el poder de lo local en materias de seguridad, ni la aplicación más viable en este momento, dadas las condiciones globales con relación a la criminalidad.

## VI. Análisis del Contexto Global de la Seguridad Ciudadana

A través de este apartado, se revisará el contexto más global de la Seguridad Ciudadana, lo cual amplía el foco de discusión, recogiendo las experiencias en esta materia en otros contextos nacionales, revisando los enfoques e iniciativas más recientes que se han aplicado en Seguridad Ciudadana.

Para comentar los acercamientos a la temática, es preciso realizar un reconocimiento previo de los elementos temáticos, sociales y culturales que dan origen a la vivencia de la Seguridad Ciudadana en un momento determinado.

Un primer precedente, es aportado por la necesidad de considerar la localidad en el tratamiento de la Seguridad Ciudadana. Se ha considerado a través de todo el documento que la violencia y la delincuencia son fenómenos complejos y multicausales, fenómenos que también poseen características de espacio y tiempo entre otros constitutivos, por lo que presenta características específicas en cada localidad, situación que recoge la necesidad de respuestas diversas y acordes al territorio en el cual se apliquen. Es la coherencia de las acciones, con las vivencias y percepciones de los habitantes, lo que otorga la relevancia de un espacio local único e irrepetible.

La presente investigación, ha dado cuenta de la heterogeneidad de la población, lo cual puede aducirse desde las diferencias de pensamiento, como también a partir de las variaciones territoriales y los aspectos socioeconómicos propios de cada sector. Por lo tanto, se determina que en un nivel comunal, la población de Viña del Mar es heterogénea, y que cada sector cuenta con necesidades y requerimientos distintos, es una visión compartida por todos los que han estudiado la realidad viñamarina, en consecuencia a estos determinantes, la vivencia de la seguridad y las formas de afrontar la problemática también necesariamente deben ir acorde a esta realidad. Además, se logra realizar una correspondencia entre la identificación de una tipología de la seguridad, una manera de definirla, en relación de las necesidades específicas de los sectores.

Un segundo precedente, lo entrega la opinión pública respecto de la existencia de una discrepancia en la comprensión de la temática de Seguridad Ciudadana, se ha declarado la conceptualización desde un punto delictual, centrada en la prevención situacional del delito, más que en una prevención social del fenómeno. Por otro lado, existe una creciente demanda por acciones concretas hacia las entidades responsables, a quienes se les solicita mayores resultados y operaciones a través de decretos ley, a dar soluciones a la problemática en cuestión.

En este sentido, un primer referente programático que intenta suplir los argumentos anteriores, se encuentra el Programa Comuna Segura, Compromiso Cien, el cual corresponde a una de las primeras iniciativas preventivas en Chile de carácter comunitario y social. El Programa es una estrategia gubernamental que nace en el año 2000, siendo inspirada en el modelo inglés de prevención, *modelo saber cities*, y constituye una de las principales estrategias del Gobierno para fortalecer la Seguridad Ciudadana a nivel local y comunitario.

Comuna Segura, Compromiso Cien, tiene como pilares centrales la participación comunitaria y el desarrollo de redes sociales participativas en la prevención de la delincuencia, así como el desarrollo del capital social local, tal cual como lo plantea la autora Lucia Dammert, en sus escritos, especialmente los del año 2004. Esta iniciativa se inscribe en la perspectiva de la descentralización de las políticas de prevención de Seguridad Ciudadana, desde distintos servicios del Estado, buscando actuar sobre los factores de riesgo que directa o indirectamente están relacionados con el desarrollo de la delincuencia, la violencia y el temor.

Este programa se ha implementado en 70 comunas del país, en un contexto nacional que evidencia una tendencia al alza de la delincuencia y la sensación de temor; los resultados al día de hoy muestran importantes avances y desafíos en Seguridad Ciudadana.

Por otra parte, en el territorio local comunal, es de relevancia reconocer el trabajo que realiza el Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana, en la comuna de Viña del Mar, el cual si bien incorpora en sus participes a representantes de todos los organismos vinculados con la temática, sumado a los dirigentes vecinales, intentando rescatar las condicionantes antes descritas, la territorialidad y focalización de la intervención; se ha insertado en un trabajo fortalecido en tres sectores de la comuna, a saber: Villa Arauco, sector Oriente de la comuna; Villa Independencia y Glorias Navales, sector de Reñaca Alto. En lo que concierne a estos sectores, los índices de vulnerabilidad delictual, apuntan a que el sector Oriente estima una percepción de tipo media, no obstante, se reconoce la condición de barrio vulnerable de Villa Arauco, en la cual es de correspondencia a que el sector Oriente estime su índice de vulnerabilidad social, también, de nivel medio, ambas con tendencia al alza.

En el caso puntual de Reñaca Alto, el índice de percepción delictual como el de vulnerabilidad social apuntan a ser de carácter medio, pero también con tendencia al alza. Cabe reconocer que Villa Independencia es un sector carenciado dado que en primera instancia se ha tratado de un asentamiento humano precario, lo cual implica en su contexto una serie de situaciones que confluyen en la vulnerabilidad del sector. Por su parte, Glorias Navales comprende un sector de convivencia compleja, dado que suele caracterizarse por climas de violencia, tráfico y consumo de drogas, así como el reconocimiento popular en cuanto al tema de la prostitución.

La estrategia desarrollada por el Consejo apunta a estos sectores vulnerados, sin embargo, cabe señalar que tras los hallazgos establecidos en la investigación realizada, en la actualidad los sectores de Forestal y de Achupallas, son los que están manifestando mayores índices de vulnerabilidad social y delictual, situaciones que no sólo se reconocen mediante la aplicación de la encuesta de opinión, sino que también, mediante los grupos de discusión, especialmente en el sector de Forestal.

Ahora bien, en un contexto más amplio, de igual manera, se ha constatado que la Seguridad Ciudadana es un tema prioritario, convirtiéndose en una de las principales demandas de la ciudadanía en todo el contexto mundial. Al observar la situación de la Seguridad Ciudadana con relación a la criminalidad, en el escenario mundial, especialmente en América Latina, los autores Dammert y Paulsen, en el texto Ciudad y Seguridad en América Latina, observan que las dimensiones de las mayores tasas de homicidios y que en algunos casos triplican la media mundial. Desde esta realidad, las acciones emprendidas en estos territorios, constituyen programas e iniciativas que consideran la temática, los cuales intentan la aplicación en diferentes contextos sociales e institucionales, tales experiencias emulan experiencias de otros continentes, y países que llevan más años trabajando el tema en distintos niveles políticos, comunitarios, entre otros.

Con estos antecedentes, se pretende dar a entender las lógicas internacionales respecto a la Seguridad Ciudadana, y las formas como sus fundamentos se relacionan con la realidad chilena, donde uno de los principales ingredientes es el rol articulador de los gobiernos locales en torno a programas de corto y largo plazo, donde intervienen cada una de las unidades en interacción con la seguridad.

Conociendo entonces que, los modelos aplicados en nuestros territorios, tienen precedentes en otras regiones, y experimentado una evolución, en el protagonismo de los espacios micros; existe la visión de que en América Latina, la gran mayoría de los países tienen todavía una organización estatal que responde más bien a criterios de Seguridad Nacional que a Seguridad Ciudadana, es decir, que a pesar de haberse acabado la guerra fría hace más de 10 años, todavía se sitúa la seguridad en términos de los enemigos internos y externos que atentan en contra de la estabilidad de los estados, persistiendo las estructuras y conceptos que sustentan esta manera de

pensar, visibilizando los problemas más macros y minimizando los pequeños grandes problemas de la persona de una población en particular.

Para sanar esta situación, se establece que son los gobiernos locales la estructura central en la Seguridad Ciudadana; pese a este precepto, autores sostienen que hoy se puede asegurar que después de los ataques del 11 de septiembre del año 2002, en los Estados Unidos, se está pasando de la seguridad de los estados a la lucha en contra del terrorismo, y que los acontecimientos recientes en Londres el 7 de julio del año 2005, así como los atentados terroristas de Madrid, contribuyen a que paradigmas como el de la Seguridad Nacional se favorezca, al igual que las estructuras internacionales que las soportan; esta visión nacional deja de lado a la cotidianidad de los ciudadanos comunes, como es el manejo local de sus problemas.

En respuesta al contexto mostrado anteriormente, diversos autores, entre ellos la ya tan mencionada Lucia Dammert, establecen que en la gran mayoría de los países la responsabilidad de la Seguridad Ciudadana recae en el ejecutivo nacional. En países como Brasil, Argentina y México las autonomías territoriales han permitido que este tema se maneje a nivel local, incluso llegando a tener cuerpos policiales propios, encontrándose la dificultad de que existe muy poca coordinación entre las autoridades, mientras que las autoridades nacionales están abocadas a atender delitos transnacionales como es el narcotráfico, el comercio ilegal de armas, entre otros; por lo que a los gobiernos locales se les atribuye el manejo de delitos que afectan a la vida, a la integridad y a los bienes ciudadanos, como hechos cotidianos.

Entonces, en esta lógica, el escenario local es propicio en el tratamiento de estos temas, pues se reducen las variables a controlar y es posible un mayor conocimiento del fenómeno a este nivel de estudio; es en esta reflexión donde se insertan los gobiernos locales bajo el supuesto de que la realidad local, necesita respuestas locales, pues conocen mejor los problemas y están en mayor interacción con los vecinos.

Lahosa, ya en el año 2000 plantea que la experiencia muestra un mayor grado de éxito en aquellas estrategias que involucran la descentralización de las políticas de seguridad a través de la participación comunitaria, la coordinación policial, los diferentes servicios del gobierno local y la dinamización de los recursos y competencias de todas las administraciones y servicios públicos y de organizaciones privadas.

La literatura y experiencias recientes en Seguridad Ciudadana, avalan y promueven que la seguridad debe tratarse como tema propio de lo local, en este sentido, se ha aplicado en varias comunas del país un modelo ambiental, aplicado también en otros países de América Latina, el cual se ha difundido desde el año 2000 en al menos cuatro países de la región: Chile, Brasil, El Salvador y Honduras.

La estrategia en boga, constituye la metodología del modelo CPTED (Crime Prevention Through Environmental Design), metodología que plantea un espacio de diálogo abierto entre el usuario cotidiano del espacio urbano y quienes lo planifican y lo construyen. La literatura ofrecida por los autores Dammert y Paulsen en el texto mencionado con anterioridad, entrega un acercamiento a este modelo, el cual se constituye como un conjunto de estrategias de aplicación práctica de prevención del crimen que busca reducir las oportunidades de cometer delitos de oportunidad, así como la búsqueda de la reducción del temor de la comunidad, y aumentando la cohesión comunitaria. Estas estrategias se aplican mediante el manejo de variables medioambientales que facilitan la comisión de delitos de oportunidad, por lo tanto, busca aumentar el riesgo y el esfuerzo para cometer un delito.

La metodología CPTED se basa en principios básicos que son generales a distintas zonas del mundo, pero aplicadas de manera local, lo relevante, es que nivela la prevención situacional, con la cohesión e inclusión comunitaria, generando de esta forma asociatividad entre los vecinos, ambos, pilares de una prevención social del delito. Se enlaza, por lo tanto, a este escenario local, los planteamientos iniciales, en lo que respecta a las medidas controladoras versus a las acciones centradas en los

aspectos sociales de largo plazo. Los criterios que utiliza este modelo son básicamente los siguientes:

- *Vigilancia Natural*, esto es sentir confianza en el espacio urbano, a raíz de las características físicas del lugar y de las personas que lo habitan, por lo que pretende abrir los espacios comunes, evitando el aislamiento de zonas geográficas y familiarizándolos con sus habitantes, permitiendo, de este modo, que los propios habitantes sean quienes controlen los espacios por ellos habitados.
- *Reforzamiento Territorial*, lazo de afecto del habitante con su entorno.
- *Control Natural de Accesos*, propone que sea la población la que se apropie de los espacios y de los accesos ya sea por uso o por demarcación.
- *Mantenimiento de Espacios Públicos*, cuidado y ornamentación de los sitios de esparcimiento común, y todos aquellos sitios comunes.
- *Participación Comunitaria*, el modelo considera la incorporación de la comunidad en el diagnóstico, ejecución y evaluación de la estrategia.

Desde el año 2000 se aplica esta metodología de manera piloto en diferentes comunas de la Región Metropolitana: La Granja, Peñalolén, Puente Alto y Vitacura; enfatizando la aplicación y solución práctica a los problemas identificados a modo local.

Las variables identificadas por los diagnósticos participativos, apuntaron a la existencia de sitios eriazos y presencia de basurales, siendo algunas de las tareas propuestas para mejorar la situación, el diseño de áreas verdes. En Puente Alto, por ejemplo, se intervino en la Villa Caleuche, sector que se caracteriza por tener mayores índices de delincuencia y temor, encontrando resultados alentadores, para aplicaciones futuras.

Esta experiencia piloto en Chile, permite concluir y relacionar esta experiencia con las reflexiones anteriores, señalar que no existen recetas tipo, que puedan replicarse de una comuna a otra, la estrategia debe adaptarse a las necesidades locales, de ahí la relevancia de lo comunitario en Seguridad Ciudadana, pues uno de los aspectos que fortalece la intervención con éxito es la estrategia que incorpora a la comunidad y aplicada en ambientes específicos.

De esta manera, el reconocer las áreas vulnerables por la propia comunidad, complementado con la observación directa, y una visión cualitativa del fenómeno, no solo el conocimiento de los delitos frecuentes en los sectores, augura mayor éxito en el tratamiento y obtención de mayores niveles de Seguridad Ciudadana.

Se menciona también una experiencia de esta naturaleza aplicada en Bogotá, Colombia, la cual ideó iniciativas que estuvieran dirigidas a vincular a las comunidades al tema de la inseguridad. En este marco, se crearon las Escuelas de Seguridad Ciudadana, espacios donde se capacitó a la comunidad con el apoyo de la Policía Metropolitana, en temas de seguridad e incentivo a los líderes capacitados en la orientación a sus comunidades en el apoyo a las autoridades en la prevención. De igual forma impulsó los frentes locales de seguridad, que son organizaciones de carácter comunitario que integran a vecinos por cuadradas para que combatan el miedo, la apatía, la indiferencia y la falta de solidaridad.

En el año 2001, se dio inicio al Programa Zonas Seguras, que definió sectores de la seguridad donde la presencia ciudadana y de lugares comerciales ofrecía mayores oportunidades para la realización de actos delictuales, potenciando la colaboración entre las policías y la comunidad.

En el nivel nacional, en este momento, se ha visibilizado el rol de los gobiernos locales, pues bien, en este terreno, según la legislación actual, los Municipios se rigen por la Ley Orgánica de Municipalidades. Esta ley le confiere al gobierno local de conformidad con la Ley N° 18.695 Orgánica Constitucional de Municipalidades, cuyo

texto refundido se encuentra en el DFL N° 2, del 1° de enero de 2002, a éstas les corresponde en el ámbito de su territorio, como función privativa, entre otras, "la promoción del desarrollo" (Art. 3 letra c) y como algo distinto, de modo facultativo, directamente con otros órganos de la Administración del Estado, funciones relacionadas con 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 tercero del artículo 90 de la Constitución Política" (Art. 4° letra j); las Municipalidades pueden considerar los temas de Seguridad Ciudadana en el Plan Comunal de Desarrollo y generar los programas necesarios para su cumplimiento, pudiendo considerarlos en su presupuesto.

Entonces, en consideración a lo anterior, el gobierno local, esta plenamente facultado y en condiciones de considerar, planes y programas que abarquen la perspectiva social comunitaria, como estrategia de prevención del delito y fomento de la seguridad en términos objetivos y subjetivos.

Los principales desafíos en el contexto macro es la construcción de consenso en el gobierno nacional y local, una articulación tal que otorgue la autonomía a lo local, en la ejecución de programas atingentes a la vivencia sectorial. Es imprescindible, por ende, una consideración macro para financiar iniciativas, desarrollando mecanismos de evaluación y coordinación interinstitucional, lo que simboliza una unidad de criterio en torno a metas y objetivos. En Estados Unidos y Europa, por ejemplo, la mayoría de las buenas prácticas en prevención de la violencia y el delito han partido con un decidido apoyo gubernamental que le permite la sustentabilidad en el tiempo.

En la práctica local comunitaria, Lucía Dammert, propone una serie de criterios que guían la discusión respecto a los pendientes en materia de condicionantes de la Seguridad Ciudadana, los que pueden relacionarse a los principales criterios de la Política Nacional de Seguridad Ciudadana, siendo coherentes a su vez con la percepción popular, respecto del sustento político y legal del tratamiento de la temática; de los criterios mencionados se destacan los siguientes:

- *Sustentabilidad Política*, aludiendo directamente a la voluntad y normatización de la temática, ya sea a través de la legislación nacional, como también a través de los distintos estamentos de la Administración del Estado.
- *Liderazgo Local*, constituye un principio básico en Seguridad Ciudadana, pues precisamente es este nivel, quien no tiene que estacionar las actividades, desligando responsabilidades y visiones a la institucionalidad política, si no que reconocer los elementos y riquezas que posee esta área.
- *Marco Legal Adecuado*, es necesario que el funcionamiento de cada uno de los entes involucrados en la Seguridad, estén respaldados con leyes claras, justas, descentralizadas y con el reconocimiento de la temática en toda su magnitud, estableciendo figuras jurídicas y criterios acordes a las realidades locales.
- *Integración y Coordinación Interinstitucional*, pues un concepto amplio como el de Seguridad Ciudadana, inspira la confluencia interinstitucional, y la articulación operativa y conceptual de la temática.
- *Ampliación del Papel Ciudadano*, se ha constado que el ciudadano, se percibe a sí mismo carente de herramientas para enfrentar la inseguridad y la delincuencia; por ende, la inclusión de este en los proyectos locales, parte de la potenciación de sus facultades en esta materia, y difundiendo los derechos de estos y no menos importante el deber en la construcción social de la seguridad común entre los habitantes de un espacio.

En suma se destaca, la relevancia de los enfoques territoriales en el tratamiento de la Seguridad Ciudadana, lo cual compete directamente a la acción municipal y los actores descentralizados del Estado, quienes deben intervenir concretamente desde todos los frentes, esto es desde una acción situacional, como también social, siendo en

este campo un actor central la familia, y la comunidad educativa, ambas encargadas de la acción formadora del ser ciudadano.

En este contexto, en la búsqueda de iniciativas creativas e inclusivas en Seguridad Ciudadana, se crea en nuestro país el Programa Comuna Segura, Compromiso Cien, programa ya mencionado con anterioridad, el cual depende administrativamente del Ministerio del Interior, y que como ya también fue mencionado, se crea en una lógica estratégica que se asienta en el espacio local, a través de los Municipios, intentando mediante esta plataforma llegar incluso a una dimensión más específica, el espacio comunitario. Se destaca por otra parte, esta iniciativa, pues apunta a la prevención social del delito, apostando a la rehabilitación de los actores comunitarios, en temáticas actuales como es la drogadicción o el fomento de actividades sociales y culturales.

En lo que concierne al Contexto Internacional respecto a la Seguridad Ciudadana, cabe señalar que en un terreno objetivo, la temática en América Latina, presenta altas tasas delictuales, y conjuntamente con iniciativas en esta materia, coexiste el delito que retroalimenta la inseguridad.

Se ha declarado que además de ser la problemática de Seguridad Ciudadana multicausal, tiene diversas formas de expresarse de acuerdo a los sectores. El autor Mauricio Rubio, en uno de sus artículos de trabajo del año 2002, plantea que hoy en día, uno de cada dos e incluso uno de cada tres ciudadanos en América Latina ha sido víctima de algún delito, y según las últimas encuestas disponibles, la situación en América Latina sería la siguiente.

Victimización en diferentes países de la Región

<b>Ciudades</b>	<b>% de Hogares Victimizados</b>
<i>Guatemala</i>	54
<i>El Salvador</i>	46
<i>Venezuela</i>	46
<i>México</i>	43
<i>Ecuador</i>	41
<i>Argentina</i>	38
<i>Perú</i>	38
<i>Brasil</i>	38
<i>Costa Rica</i>	38
<i>Honduras</i>	38
<i>Nicaragua</i>	37
<i>Colombia</i>	36
<i>Bolivia</i>	34
<i>Paraguay</i>	33
<b>Chile</b>	<b>31</b>
<i>Panamá</i>	26
<i>Uruguay</i>	25

Según la tabla anterior, el nivel de victimización en Chile es de 30 hogares cada 100, lo cual comparado con el total de países de la región, se encuentra entre los 3 países con menor victimización.

Ahora bien, en el Contexto Nacional propiamente tal, la Seguridad Ciudadana, puede revisarse en este momento desde la objetividad, y en este punto, se consideran las estadísticas trimestrales del año 2005 entregadas por el Ministerio del Interior.

De acuerdo a este informe, la tasa nacional de denuncias en el tercer trimestre es de 666,37 denuncias por cada 100 mil habitantes. Respecto a igual trimestre del año 2004, la tasa de denuncias de Delitos de Mayor Connotación Social (DMCS) registra un aumento de 2,4%. De acuerdo a estos datos, el Ministerio del Interior señala que este crecimiento es el más bajo observado desde 1998, lo cual significa una disminución de la comisión de delitos, o la menor denuncia de estos por parte de la población. Ahora respecto del trimestre anterior del año 2005, la tasa de denuncia presenta un aumento del 6,9%.

Este crecimiento en la tasa de denuncias se explica en parte, dado el alza de denuncias efectuadas en la Región Metropolitana, puesto que esta región, es la con mayor peso porcentual en el total nacional, la Región Metropolitana concentra el 44,2% del total de las denuncias. Por otra parte, en Junio de año 2005, se implementó en el Gran Santiago la V etapa de la Reforma Procesal Penal, creciendo su tasa regional en un 8.6% con relación a igual trimestre del año anterior.

Se ha constatado que la implementación de la Reforma Procesal Penal, eleva la tasa de denuncias en las regiones donde se implementa, por ejemplo, en las regiones que correspondió la IV etapa de implementación, la variación de la tasa porcentual fue de un 9,2% en relación al trimestre anterior, no obstante, en la actualidad las regiones que corresponden a la III y IV etapa la situación tiende a normalizarse.

De los delitos denunciados, la participación en cuanto al tipo de estos comparados al año anterior, se observa un aumento en los robos con fuerza y los robos con intimidación, y una disminución en el peso porcentual de los hurtos, lesiones, robos con violencia y robos por sorpresa.

Respecto de los delitos de homicidio, el país registra una tasa de un 0.52 casos por cada 100 mil habitantes, aumentando comparativamente al trimestre anterior en un 16,7% y con relación al año anterior un crecimiento de un 8,5%. Las regiones VI, X, XI, XII y Región Metropolitana se ubican con tasas superiores a la nacional, la región XII es la que mayor incidencia presenta, en tanto que la V región, presenta una tasa de 0,2 por cada 100 habitantes.

Según estadísticas de detenciones entregadas por Carabineros de Chile, existe un alza en las detenciones por robos con fuerza, robos con intimidación y robos con violencia; en tanto que disminuyen considerablemente las detenciones por lesiones y hurto; con relación a igual trimestre del año 2004.

En este contexto de detenciones, respecto a igual trimestre del año 2004, la tasa país sufre un decrecimiento en un 18,2%, explicado también por la disminución en la Región Metropolitana, quien concentra el 37,6% del total de detenciones. Con relación al trimestre anterior, el decrecimiento en las detenciones por DMCS es de un 8,5%. Al nivel de la V región la variación en la tasa respecto a igual trimestre anterior es de un 12,8 positiva.

A un nivel Regional en cuando a denuncias de DMCS, la Región Metropolitana se encuentra sobre la media nacional con una tasa de denuncias 724,1; mientras que la V región de igual manera sobrepasa la media nacional con una tasa de 707,5; ambas regiones constituyen las dos zonas que se encuentran sobre la media nacional.

Al realizar una mirada más acabada en la evolución de los delitos. De las 20 comunas con mayor tasa de denuncias, 10 pertenecen a la Región Metropolitana; Santiago y Providencia presentan las tasas más altas del país, en tanto que en la V región, San Felipe se ubica en el quinto lugar de las comunas con mayor tasa por denuncias.

Dentro de los robos por sorpresa, Viña del Mar se encuentra en el 19º lugar de las comunas con mayor tasa; mientras que representa una de las tasas más bajas en delitos de Violación (1,004)

Respecto a la Violencia Intra familiar, la tasa nacional es de 134,71 casos por cada 100 mil habitantes. Las regiones I, V, VII, IX, X, XI Y XII se ubican sobre la tasa nacional, se destaca que las mayores tasas se concentran en el centro sur del país, la V región presenta una tasa de 139,7 casos por cada 100 mil habitantes

En lo que respecta a Viña del Mar, como comuna se encuentra en el 8º lugar dentro de las comunas con mayor denuncias por DMCS, con un total de 2.072 denuncias (2.770 año anterior); sin embargo, al relativizar las denuncias por la población habitante, Viña del Mar no corresponde a las primeras 20 comunas con mayor tasa de denuncias, encontrándose entre las comunas con mayor decrecimiento entre el tercer trimestre del año 2005 e igual período del año 2004 (-25,2%).

En otro aspecto en el que aparece mencionada, es en el 10º lugar en la frecuencia de denuncias por robo con fuerza con 863 casos (1.106 año anterior); no obstante, al relativizar por la población, se elimina de los primeros 20 lugares. Igual suerte corre con la denuncia por delitos de hurto, ubicándose en el 71 lugar de las frecuencias de denuncia con 514 (682 año anterior). Y la misma situación, en cuanto a los delitos por lesiones, ocupa el 10º lugar con 363 denuncias (449 año anterior); y respecto de los robos con violencia aparece con 112 denuncias (157 año anterior).

Con relación a los robos por sorpresa, Viña del Mar ocupa el 8º lugar con 94 denuncias (197 año anterior) y al relativizar por la población residente en la comuna, la tasa por este delito corresponde a 32.70 (68,57 año anterior), ocupando el 19º lugar del ranking de las 20 comunas con mayor tasa de denuncias por este delito.

Respecto a la Violencia Intra familiar, Viña del Mar se encuentra en el 16º lugar de las comunas con mayor denuncia, presenta una frecuencia de denuncia de 300 casos (190 el trimestre anterior, 271 el año anterior), y ocupa el 1º lugar del ranking de las 20 comunas con mayor porcentaje de incremento en la tasa de denuncias entre el tercer trimestre del año 2005 y el segundo trimestre del mismo año, con una variación del 57,9% y respecto al año anterior, un 10,6%

En cuanto a las Infracciones a la Ley de Drogas, puede señalarse que durante el tercer trimestre de 2005 ambas Policías y el Servicio Nacional de Aduanas, reportaron 3.145 procedimientos en esta materia en el país, cifra que representa un aumento de un 21,38% respecto a igual período del año 2004. Los procedimientos reportados corresponden principalmente a delitos flagrantes que concentran porcentajes superiores al 80%.

En el tercer trimestre del año 2005, la Región Metropolitana registra la más alta concentración de operaciones (38,54%), le sigue la V región con un 13,67%.

En lo referido a la distribución espacial de los decomisos realizados en este período, se observa al clorhidrato de cocaína que se concentra en la Región Metropolitana y Primera región, luego aparece la V región con un 11,95%. Estas tres regiones mencionadas acumulan el 98,61% del total nacional.

De acuerdo a las infracciones y detenciones a la Ley de Drogas en el Gran Santiago, se concentran en el grupo etéreo de 18 a 25 años, seguido por el grupo de 26 a 34 años y, el de 35 a 44 años, composición similar a la del año anterior.

Según procedimientos por drogas, destaca los decomisos de pasta base de cocaína con un crecimiento de 161,68% en este trimestre, y la marihuana procesada, en Santiago se decomisaron sobre dos toneladas de droga. Las detenciones con relación al año 2004, presentan un aumento del 24,9%.

De lo anterior, se puede señalar que de acuerdo a las estadísticas de Carabineros de Chile, en la comuna de Viña del Mar, los sectores que presentan mayor índice de vulnerabilidad delictual de acuerdo a las cifras de denuncias, corresponden a los sectores de Miraflores, Gómez Carreño, Reñaca y Plan Viña.

En virtud de lo anterior, es importante reconocer que en cuanto a la percepción de las personas, reconocida mediante la aplicación de la encuesta de opinión de esta investigación, el lugar que figura con mayor probabilidad en la comisión de ilícitos corresponde al centro de la comuna, es decir, al sector de Plan Viña. Si bien en este sector, los índices de denuncios son altos, dado principalmente por dos razones: por una parte, se concentra gran número de población que emerge de la periferia y confluye en este lugar dado que allí se encuentran los servicios sociales y comerciales básicos que requiere la población; y por otra, la característica turística del sector que genera una fuente de posibilidades de delinquir mayormente; hay que reconocer que en este sector el delito que mayormente se comete es el Hurto, principalmente en los sectores de calle Libertad, 15 Norte y Avenida San Martín. Sin embargo, en los sectores periféricos de la comuna, prolifera la comisión de ilícitos que involucran el uso de la violencia y la fuerza, y que son delitos propiamente económicos.

Para concluir, en términos objetivos, la situación delictual en términos generales presenta una evolución, sin embargo, la situación nacional con relación a su contexto nacional es auspiciosa, catalogando a Chile como uno de los países más seguros de la región, en términos delictuales como libre de guerrillas y blancos terroristas. Ahora bien, en términos comunales con relación a las cifras nacionales, la comuna presenta a su vez un panorama favorable, encontrando denuncios muy inferiores a la ciudad vecina, Valparaíso quien aparece en la gran mayoría de las categorías ocupando las primeras posiciones de denuncios de delitos de mayor connotación social.

Las reflexiones, a partir de las estadísticas, aportan los componentes de tranquilidad y esperanza en la efectividad de las acciones que hasta hoy se concretan en estas áreas. No obstante, el componente subjetivo de la seguridad, requiere de mayores esfuerzos, garante de la calidad de vida de los vecinos, últimos jueces respecto a la condición de la seguridad actual.

Siendo el pueblo, los vecinos quienes experimentan en su entorno la cotidianeidad de sus enfrentamientos, es precisamente donde se valida la acción acotada, en los párrafos anteriores, donde tiene cabida la innovación, y la participación del vecino, que pese a que la voz más fuerte se dirige a la vigilancia, persiste la necesidad de intervención prolongada y más auspiciosa, como es el manejo de variables sociales y situacionales condicionantes y facilitadores del delito.

*Capítulo IV*

*Criterios de Rigor*

## Introducción

La última etapa en toda acción, es la evaluación de estas y el establecimiento de los parámetros que indiquen el alcance o no de los fines y objetivos propuestos. De la misma manera el observar los procedimientos a través de los cuáles se llegó a los hallazgos y conclusiones.

A través de este capítulo se realiza una mirada evaluativa al presente seminario, y dadas las características investigativas del mismo, la evaluación se realiza a través de criterios de rigor, aspectos considerados en el planteamiento mismo del diseño de la investigación, como también indispensable en la recolección de los datos.

De lo anterior, cabe destacar que la evaluación se remite a los aspectos técnicos procedimentales del seminario, contemplando en ello la rigurosidad metodológica, a la cual se ajustó dicha investigación.

La evaluación se realizará a partir de criterios de rigor, observando a través de estos el diseño de investigación aplicado, y un segundo momento una revisión al proceso metodológico.

## I. Referentes Cuantitativos

- **Veracidad:**

Consistió en el control de cualquier hecho o suceso externo o interno, que pueda afectar el proceso de investigación. La veracidad se resuelve dentro de la investigación cuantitativa, a través de la validez interna de la investigación, lo cual se relaciona al nivel de credibilidad que esta alcance; por lo tanto, este criterio se consideró en el diseño a través de diversas mediciones del fenómeno, en distintos estadios de observación y realizados en momentos distintos y con actores diferentes de la temática.

Lo anterior implica un trabajo sistemático y prolongado, siendo una de las características de la investigación, la observación en terreno, durante todo el proceso y el tiempo en que esta se desarrolló, obteniendo en ella el contacto con todos los entes ya definidos, a través de aproximaciones sucesivas.

Se ha considerado ajustar a criterio la investigación, mediante la triangulación establecida, este procedimiento permite constatar la congruencia de las percepciones desde los distintos ejes de investigación, configurando en ello, el enlace de estas mediciones, considerando y visibilizando los distintos factores y contextos en los que se han desenvuelto cada una de ellas.

Lo anterior, se traduce en la caracterización de los distintos escenarios de investigación, en los que se ha estudiado la temática, extrayendo de ellos un referente común en Seguridad Ciudadana.

- **Validez Externa:**

En relación al criterio anterior, se prueba la investigación, al considerar los distintos escenarios ya explicitados, la riqueza que otorga la variedad de medidas, aumenta la visión y el escenario, donde establecer relaciones.

El seminario contó con características espaciales diversas; esto es, al considerar en la investigación desde el nivel más macro, el cual constituye la población en su generalidad; hasta completar con el nivel micro, que corresponde a las organizaciones comunitarias.

Por otra parte considera tiempos de aplicación distintos, y la inclusión de actores que responden sus acciones a marcos de distinta naturaleza, como son las instituciones preventivas de delitos, como las que centran su accionar post-delito. Amplio espectro de instituciones, las que observan y tratan la seguridad desde distintas ópticas y momentos, según su ciclo.

El considerar en la investigación, una gama de instituciones y aplicaciones en distintos contextos, avala la generalización de los resultados y conclusiones en términos de su naturaleza temática, de la misma manera que el muestreo representativo de los habitantes de la comuna, generaliza resultados en un sentido estadístico.

- **Validez del Constructo:**

Este criterio se materializa en un primer momento, a través de la delimitación establecida por los objetivos de la investigación, y luego a través del establecimiento de las variables en juego; según constan en el documento se ha especificado y definido, los sentidos de las variables, estableciendo el sentido y definición de cada una de ellas, diseñando con ello la operacionalización del concepto y enmarcando con así, las aplicaciones de este, de esta manera la selección de indicadores, se entrecruzan con la validez en la medición del concepto, esto significa la efectividad de la medición.

Se ha fortalecido este criterio, mediante el empleo de técnicas diversas en la recolección de datos, durante la investigación, las que posteriormente se cruzan en el análisis, fortaleciendo el constructo interno de este seminario.

## *II. Referentes Cualitativos*

- **Credibilidad:**

La credibilidad, desde la perspectiva cualitativa, se rige a través de la observación persistente, se considera por tanto en este eje de investigación, el trabajo desarrollado con instituciones relevantes en Seguridad Ciudadana, considerando un total de 6 instituciones, al margen de comprender en ellas, la naturaleza y orientación en la atención, por lo tanto se desarrollaron 11 entrevistas a profesionales de distintas áreas de competencia en el contexto de la seguridad. Con esto se cuidó, manejar la variabilidad de la muestra, lo cual permita explayar los análisis y otorgar consistencia, a las reflexiones establecidas.

Lo anterior, en concordancia con la validez interna, permite la triangulación de las visiones institucionales y conceptuales de la Seguridad Ciudadana.

Desde otro ángulo, se sostuvo durante el desarrollo del seminario, un momento de retroalimentación en la investigación, ocasión en la cuál se insertó en el proceso, a las organizaciones comunitarias, precisamente es en este espacio donde se comprueba el proceso investigativo, que justamente hace referencia a la percepción de los habitantes de la comuna en relación a la Seguridad Ciudadana.

La acción estímulo para desarrollar los grupos de discusión, constituye efectivamente una porción de la investigación, contrastando con ello las percepciones de los distintos ejes de la investigación propuesta.

- **Transferibilidad:**

La transferibilidad apunta directamente a la información recabada, en razón del trabajo en el lugar, a la triangulación de fuentes, esto en el caso de tener las tres técnicas de recolección de datos, y de las fuentes teóricas además, y también en cuanto al tiempo, y el espacio de la recolección de la información.

De la misma manera, que se ha operado en términos generales en el seminario; el eje cualitativo, posee el mismo sentido de rigor. Constituye una fuente de información y triangulación. La recogida de información se realiza de acuerdo a etapas, según el factor tiempo; configurándose una continua construcción de conocimiento, sobreponiendo cada una de las etapas a un nuevo estadio.

La transferibilidad, depende de una parte de la recogida de abundante información, lo cual se da a partir de las dos técnicas empleadas, la entrevista y los grupos de discusión.

- **Confirmabilidad:**

Apunta directamente al ejercicio de la reflexión y a la retroalimentación de los datos a través del reconocimiento de los resultados de la investigación por parte de las personas e instituciones participantes en esta.

La reflexión en este momento, está en concordancia con las fuentes teóricas disponibles en materia de Seguridad Ciudadana. Y a su vez de acuerdo a los criterios contrastados con las organizaciones comunitarias. En relación a la revisión institucional, la confirmabilidad está de acuerdo al rigor establecido en la investigación, y lo estricto de los procedimientos ejecutados en la investigación. Conformando por tanto la naturaleza de los resultados a la representatividad y reflexiones establecidas.

- **Validez Conclusión Estadística**

Dice relación al plan de análisis, al procesamiento de los datos y las técnicas de análisis; a su vez se reconoce la correspondencia de las técnicas de análisis utilizadas, en función de la naturaleza de la estrategia y la técnica empleada.

Las técnicas de análisis se dividen igualmente en dos focos principales, un análisis cualitativo y otro propiamente cuantitativo. Tanto los grupos de discusión, como las entrevistas se han analizado, desde una perspectiva comprensiva, a través del análisis de contenido, comprendiendo dicho análisis según los criterios de análisis escogidos según los objetivos del seminario y la técnica empleada.

De acuerdo a la encuesta cuantitativa, se empleó como ayuda auxiliar en el análisis, un programa estadístico SPSS, junto con el programa Microsoft Excel. A través de estos soft, se diseñó la base de datos y establecieron los estadísticos a calcular para la interpretación posterior de los datos con los criterios entregados por el marco teórico y las reglas estadísticas.

De acuerdo a la correspondencia teórica de las técnicas de análisis, estas se han utilizado en relación a la naturaleza de la técnica de recolección de datos, y el número de la muestra utilizado en el estudio.

Se señala además que durante todo el proceso de análisis estadístico, el equipo seminarista contó con la asesoría de un ingeniero estadístico, funcionario del departamento de Seguridad Ciudadana, quien constató y guió la aplicación de los estadísticos, encausando la interpretación de resultados desde la mirada estadística.

### *III. Referentes del Proceso Metodológico*

- **Alcances del Seminario:**

El Seminario de Título que se ha expuesto, se desarrolla a través de una investigación social en el área de la Seguridad Ciudadana. De la manera que se ha relatado en este proceso, Seguridad Ciudadana, es una temática que su tratamiento es relativamente nuevo, por lo tanto se estuvo en presencia de una línea que emerge, en la cual hay suficiente espacio, para la creatividad y la investigación en todos los matices que hacen seguridad. En el caso presente, se optó por la percepción de Seguridad Ciudadana.

El mayor realce para el seminario, se debe a la inserción institucional que este tuvo, plataforma que permite considerar los márgenes comunales de Viña del Mar.

Se reconoce por una parte primeramente, dada la naturaleza de la institución, los intereses dicen relación con la inclusión de todo su territorio, lo cual para los intereses de la temática y los académicos propios, constituyen un excelente escenario, otorgando la facilidad de acceder a esta población y realizar investigación en un nivel comunal, con un respaldo del gobierno local.

Al momento, desde todos los frentes del conocimiento y políticos, se incentiva la investigación en esta área, intentando conocer de sobremanera el impacto que tienen los programas, sea en la disminución de los delitos, o en el temor asociado a estos. Particularmente, el seminario responde a esta necesidad de la institución, de ocupar un terreno en la generación de conocimiento, desde un escenario local, desde el centro y para sus habitantes. Uno de los puntos destacados, es la intención de rescatar la visión del ciudadano, de acercarse a estos, desde un tema que toca la sensibilidad de la población, rescatando de ellos la percepción y sentimiento de seguridad personal; más amplio que el constatar estadísticas y procedimientos, sino el ir al efecto que estos causan en la población, y las respuestas obtenidas a partir de ellos.

La estructura del seminario, consideró tres niveles o ejes de investigación, de esta manera se cubrió el total de la población; se plasmó la visión desde un nivel amplio y general, que constituye la población de Viña del Mar; desde otro ángulo se incorpora un nivel medio, que se identifica con las instituciones que trabajan con la temática y, por último en un espacio circunscrito a las acciones locales, en la figura de las organizaciones comunitarias. La lógica implícita en toda la investigación es dibujar las posiciones y sustratos que subyacen a la comprensión de la Seguridad Ciudadana, para de esta forma, establecer puntos de acuerdo, y revelar las acciones que emanan de cada comprensión del fenómeno.

En consecuencia, el seminario, se mueve en tres niveles de observación, abarcando en él la panorámica de estos tres puntos relevantes en el tratamiento de la Seguridad Ciudadana, concentrando en una reflexión y análisis todos los actores de la temática, en este espacio comunal. Se reconoce que el diseño de esta panorámica, resume el concepto en una investigación completa.

#### • **Cumplimiento de Objetivos de la Investigación:**

Todo diseño de investigación se prueba en un primer momento, por la capacidad de dar respuesta a los fines para los cuales es creado. El diseño que se ha expuesto, se expresó en los tres ejes de investigación, que dieron la vía a la materialización de las respuestas obtenidas en el presente informe.

De acuerdo al primer objetivo general, se hace alusión a la búsqueda de la comprensión de la Seguridad Ciudadana, en términos conceptuales, subjetivos y la participación que tiene la población de Viña del Mar respecto a la Seguridad Ciudadana.

En cuanto a la conceptualización de Seguridad Ciudadana, se hace visible la polarización del concepto, en dos puntos principalmente, promocional y preventivo controlador del delito. Como también el reconocimiento de la amplitud del concepto, y su aplicación a la vida integra de las personas. En consideración a los aspectos subjetivos de la seguridad, se observó la creciente negatividad respecto a la seguridad actual, y a las expresiones de inseguridad más comunes, siendo estas principalmente la inversión en medidas de protección a las pertenencias, en un segundo orden le siguen las medidas restrictivas de las libertades en los espacios públicos, como es la limitante de espacios y horarios. Por último a grandes rasgos la participación comunitaria de la población es menor, y en los casos de existencia de iniciativas comunitarias, estas son de preferencia en sentidos preventivos y promocionales de la seguridad, junto con un nivel de participación alrededor del 15% de la población, se declara que la responsabilidad en seguridad, de la misma manera, es débil, principalmente en el grupo joven, siendo el grupo que presenta mayores conductas de riesgo.

En consecuencia la participación comunitaria, se muestra por una parte en pos de la promoción de la seguridad; mientras que una generalidad de la población opta por el desarrollo de medidas de protección individuales.

En consideración al alcance de los objetivos de la investigación, por parte del diseño y elección de las estrategias a emplear; se señala ampliamente satisfactorio el diseño de investigación propuesto en un comienzo. Queda manifiesto que los fundamentos iniciales, resultan coherentes con las interrogantes y respuestas obtenidas durante el proceso de recolección de la información y el orden que se les da posteriormente a esta.

En cada uno de los pasos del análisis de la información, se da una respuesta detallada respecto a las preguntas iniciales que dieron origen a este seminario. Por lo que se señala en términos estrictamente técnicos, la coherencia del diseño y el alcance de los objetivos iniciales principalmente en este objetivo a través de la aplicación de la encuesta social.

De acuerdo al segundo objetivo general N° 2: Se centra en la percepción de Seguridad Ciudadana y en el accionar a partir de esta concepción.

Exclusivamente de este objetivo, se constató las medidas y acciones emprendidas en materias de seguridad. Conociendo en este campo que la mayor proporción de ellas se encuentran en el área de la reacción ante el delito, no obstante, la presencia de la promoción en seguridad ciudadana, esta presente a partir de las instancias comunitarias y de difusión como es el perfil perseguido por Carabineros de Chile, a través del acercamiento a la comunidad en la prevención y detección del delito.

El cumplimiento de este objetivo, se logra a través del desarrollo cualitativo de la investigación, a través de las entrevistas y grupos de discusión. Observando además los lineamientos y demandas propuestos en Seguridad Ciudadana, como es la mayor presencia de personal policial y sanciones efectivas; en suma mayor control, lo cual patenta una restricción del concepto, no obstante, al extrapolarlo a la inmediatez de las personas, se logra comprender, que pese a no ser la solución al fenómeno, les otorga un momento de seguridad.

En conclusión, el marco de trabajo, permitió un acercamiento dinámico a la temática y al contexto espacial de observación, abarcando de esta manera la información contenida en los objetivos de investigación propuestos en un principio.

- **Estrategia Utilizada:**

El seminario constituye una investigación social, con una cobertura comunal; de esta manera, en función de los planteamientos iniciales, se opta por dos estrategias que constituyen, la encuesta social y el estudio de casos. Esto es, un acercamiento cuantitativo y uno cualitativo a la temática de Seguridad Ciudadana.

*La encuesta:* la aplicación de esta estrategia, responde a la envergadura del estudio, tanto en términos de espacio – territorio, como de la cantidad de habitantes contempladas en la investigación; la estrategia permitió ingresar al espacio comunal, esto involucra la obtención de información en un espacio territorial amplio, y tratar con un alto número de personas muestra del universo comunal. A través de esta estrategia, se abarcó el total de 12 sectores en los que se divide administrativamente la comuna, completando la aplicación de la muestra establecida.

En consecuencia, se considera ampliamente satisfecho el criterio, pues cumple la adecuación de la estrategia a los fines previstos, y fue medio propicio para la obtención de variada información, en el amplio campo comunal, cumpliendo así la generalidad y globalidad de la investigación.

*Estudio de Casos:* El seminario requiere de una instancia, que permitiera el análisis detallado y particular de la temática, reforzando los campos centrales del estudio; por lo tanto, esta estrategia, se utiliza en la especificación de la temática, aportando la profundidad en el tema y en el acercamiento a las personas, otorgando la amplitud en las percepciones de la población, profundizando en las causas y razones de sus opiniones.

En consecuencia, esta estrategia, ha aportado al seminario, la profundización en los aspectos determinados por este, considerando los aspectos cualitativos y la riqueza conceptual que contiene un análisis de casos.

- **Aplicación de las Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos:**

De cada una de las estrategias, y según los objetivos propuestos, se han desprendido en consecuencia las técnicas a través de las cuales operan, siendo estos el cuestionario, y los grupos de discusión.

Aplicación del Cuestionario: Se aplicó en estricto rigor según muestreo diseñado, ver capítulo metodología de la investigación. A su vez se consideró en la aplicación de dicho instrumento, el acervo metodológico que pudiesen tener los encuestadores, por lo que se recurrió al personal profesional que posee el departamento, además de los alcances realizados por el equipo seminarista, con el propósito de disminuir los sesgos en la aplicación, siendo uno de los más frecuentes la inducción de las respuestas, al contaminar el encuestaje, con apreciaciones personales, o el anticipar la respuesta de la población.

La aplicación del instrumento se desarrolló de manera aleatoria, según lo previsto en el marco muestral, en todos los sectores de la comuna; trasladándose a cada uno de los puntos, con móviles provistos por el departamento de Seguridad Ciudadana. Con el objeto de controlar los sesgos en la aplicación, se consideraron los siguientes criterios.

- Encuestaje en distintos puntos de un mismo sector, con el propósito de considerar la heterogeneidad de la población, y no circunscribirse en un solo barrio, con este criterio, se pretendió a su vez considerar los distintos fenómenos sociales que se dan en un barrio, por lo que la muestra debía representar a la totalidad del sector en cuestión, comprendiendo que existen hechos que son compartidos por un colectivo de personas.
- Considerar en estricto rigor, solo a la población residente del sector, siendo una pregunta inicial al consultar la encuesta.
- Mantener anónima la identidad de las personas, con el propósito de asegurar la fidelidad de la información obtenida.

Entrevistas en Profundidad: Aplicadas a las instituciones relevantes en seguridad ciudadana; consideró la entrevista, una conversación guiadas por una pauta previamente establecida. Para evitar sesgos se adscribe las entrevistadoras, a evitar emitir juicios o percepciones teóricas respecto a la comprensión de la seguridad, con el propósito de que la información recabada a partir de las entrevistas, sea limpia y obtenida directamente, de la fuente, no como respuesta a un planteamiento anterior, sino producto de la propia reflexión y adscripción a algún modelo teórico, o creencia personal respecto de la seguridad.

El desarrollo de la entrevista persigue unos ambientes de trabajo y horizontalidad, creado a partir del tiempo y espacio adecuados, otorgados a la discusión en torno a la Seguridad Ciudadana.

Grupos de Discusión: Realizados en el marco de los Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana, la lógica en este eje de la investigación, consiste en otorgar un estímulo al grupo, con los fines de incentivar el diálogo y el intercambio de visiones respecto al tema en cuestión.

El equipo seminarista cumple los roles de moderadores, y de guías de la discusión, se considera a su vez relevantes en la aplicación de la técnica, el espacio condicionado a la discusión y el ambiente facilitado por este, el grupo de discusión no es una prueba de conocimiento en torno a la temática, sino el rescatar la visión sectorizada de la comunidad respecto a la propuesta de Seguridad Ciudadana.

Del total de 6 grupos de discusión realizados, se considera en la evaluación la generación del intercambio comunicativo y la atingencia de la discusión a los fines convocados, probados a través del análisis en relación a los criterios de análisis establecidos en la planificación de la técnica.

Cada uno de las técnicas aplicadas, cuenta con el respectivo material de respaldo de la acción, siendo por una parte el cuestionario material, y respecto de las entrevistas y grupos de discusión, se encuentran con pautas y material de grabación de cada uno de ellos.

- **Diseño Muestral:**

A través de este criterio, se evalúa la representatividad de la muestra, por lo que el criterio apunta a la capacidad de generalizar los resultados obtenidos al universo del cual son representantes. En respuesta a este precepto, se señala que cada una de las estrategias optadas, contó con un muestreo representativo de su universo.

En un nivel macro, el muestreo se realiza tomando en consideración el total de la población de Viña del Mar, según censo del año 2002, considerando un 95% de confianza y un 5% de error, margen que sostienen la generalidad de estudios estadísticos. Contempla el margen, errores de aplicación, como de correspondencia del territorio de origen en la selección de las personas, por esta razón se intenta disminuir al máximo errores de aplicación del instrumento.

En un nivel institucional, se contempla instituciones públicas que digan relación a la Seguridad Ciudadana, en este punto, se conformo una muestra intencionada, bajo ciertos parámetros de trabajo. Se consideró la naturaleza de la institución, considerando en este campo instituciones policiales como civiles, ligadas a las áreas judiciales y municipales. Por lo tanto la representatividad, pasa por el número de instituciones seleccionadas y la naturaleza de estas en función de la seguridad ciudadana.

Respecto al nivel micro; de los 12 Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana, se consideró la mitad de estos, de los 6 comités seleccionados, se privilegió la diversidad y correspondencia a la heterogeneidad de la comuna, esto es, las relaciones sociales y económicas que se desprenden de la realidad viñamarina.

En este punto, la estrategia es representativa de las organizaciones comunitarias, que se desenvuelven en materias de seguridad, al mismo tiempo que reflejan la cercanía con el territorio, el punto más vivencial y cercano de esta experiencia.

#### IV. Otros Referentes

- **Institución Patrocinante de la Investigación:**

Como institución patrocinante del presente Seminario de Título, participa la I. Municipalidad de Viña del Mar, a través del Departamento de Seguridad Ciudadana, siendo este último el espacio concreto donde se insertó el equipo seminarista.

El espacio institucional, se vincula con las alumnas, bajo el prisma de sus funciones y objetivos en virtud de la temática, puesto que el municipio se ocupa de temas públicos, y sus acciones se orientan a satisfacer las necesidades de servicios públicos y privados que tengan los habitantes de la comuna. El seminario le otorga un medio para responder a los requerimientos de la sociedad, acercándose a esta considerando sus percepciones.

En esta lógica, el interés del municipio, ha sido el conocer la percepción de la población respecto de su seguridad en la convivencia diaria, este propósito además emana de una concepción modernizadora del municipio, pues considera las estructuras internas de la comuna, tanto a la población en general, como a la comunidad organizada, concordante entonces al diseño planteado en la investigación.

En virtud de lo anterior y ante la modernización estatal, el municipio en su planificación de acciones, en los ámbitos que comprende al bienestar social de las personas, considera aspectos puntuales como la toma de decisiones en forma racional y basadas en evidencias empíricas de las problemáticas que afectan a determinados sectores de la población, pone énfasis en el producto de sus proyectos en tanto cuanto considérese a las personas como actores que tienen por derecho recibir un servicio de alta calidad, y toma en cuenta lo que respecta a la contribución democratizante de la ciudadanía como es la participación, puesto que el Municipio en su gestión considera al ciudadano, independientemente de su territorialidad, raza o condición, como ente de participación en los procesos de decisión.

En consideración de estos preceptos, el patrocinio de la institución, se ha desenvuelto en distintos escenarios; en cuanto a los espacios institucionales otorgados, se destaca la inserción del equipo seminarista en términos amplios en el departamento, ocupando los espacios de discusión respecto a la temática a abordar, como también siendo acogido en el espacio concreto. La institución otorga a su vez el espacio para la creación, recibiendo ampliamente el diseño y propuestas del equipo seminarista, a la investigación desarrollada.

Se considera la institución patrocinante, como el medio facilitador durante todo el proceso investigativo, facilitador tanto a nivel de nexo con el medio institucional a acceder en la investigación misma, como también respecto de los recursos en juego en el desarrollo del seminario. Se otorgó a este equipo, las herramientas y recursos para desarrollar la acción, mostrando una preocupación especial, en la asesoría y acompañamiento durante todo el proceso.

Se ha demostrado, que la institución dispuso recursos humanos, materiales y financieros, para el cumplimiento y desarrollo de la investigación, siendo el recurso más valorado por el equipo de seminario, la calidad humana y personal que sostuvo el Departamento de Seguridad Ciudadana con este equipo. Se destaca, la acogida al diseño y naturaleza de la investigación, como el acompañamiento permanente y la atención y el realce de la investigación a la institución, convirtiendo el producto en un bien compartido.

- **Guía Académica:**

El equipo seminarista en el transcurso y desarrollo del Seminario de Título, contó con la supervisión académica de dos profesionales; durante el primer semestre el equipo debe afrontar la separación del guía académico; situación que es sostenida como una contingencia dentro del proceso de investigación y construcción del Seminario.

Dado lo anterior, la guía académica que continúa con el equipo seminarista, debió sortear junto a este, las contingencias y dificultades propias de un proceso de cambio. Se rescata por lo tanto en un primer momento, la flexibilidad y la crítica establecida a un proyecto, que alcanzó mayor consistencia y fuerza a partir del momento en discusión.

Un aspecto que caracteriza este período es la autonomía otorgada al proceso investigativo, acción que permite crear y diseñar libremente, sintiendo especialmente propio el proceso y la investigación seminarista. La situación comentada, exigió por otra parte una reflexión constante y fundamentación permanente, puesto que cada paso debió ser cimentado en un campo teórico y contextual de la Seguridad Ciudadana.

La guía académica, aportó permanentemente a la reflexión teórica al Seminario, lo cuál es una condición esencial en relación a la confianza puesta en el equipo, además que constituye una cualidad y elemento presente en todo el proceso, por parte del guía académico, la reflexión teórica, conceptual y de contexto, las que han sido herramientas dispuestas a este equipo, en la medida que se incentivó la construcción del mismo.

Por lo tanto, se destaca, el constante incentivo y dirección, en torno a la reflexión y comprensión global del fenómeno estudiado, levantando la mirada a un contexto amplio, evitando el caer en reduccionismos del concepto y del proceso metodológico.

- **Guía Institucional:**

La supervisión institucional, estuvo a cargo de la Asistente Social del departamento de Seguridad Ciudadana, componiendo una parte del equipo de discusión del seminario.

A la hora de señalar los aspectos a considerar en la evaluación, sin duda, un aspecto central es el acompañamiento que experimentó el equipo durante el proceso, por parte de los profesionales de la institución patrocinante, condición tal que se vio expresada en la atención a todo avance realizado en la investigación. Lo anterior gracias también a la vinculación institucional, sea por la temática, como por el escenario de trabajo y los requerimientos de insumos personales e instrumentales para su desarrollo.

Un segundo aspecto relevante ha considerar, es el carácter coordinador que sostuvo la guía, se dispuso a la investigación, los canales resolutivos y contactos institucionales para su crecimiento constante, por lo que en ningún momento esta experiencia se vio obstaculizada por gestión o administración institucional de esta.

Se debe destacar además la cooperación y apoyo al equipo seminarista, en lo referente al recurso humano, siendo un elemento presente y dispuesto en el momento que la investigación lo requirió. En relación a este último, se caracterizó por su espíritu flexible y abierto a las propuestas que se establecieron a partir del equipo de seminario, se valora en este momento, tal condición, lo cual permite establecer un criterio de aporte a la temática, gracias a la convicción en el trabajo realizado por las alumnas.

- **Auto evaluación:**

A través de este criterio se revisa la experiencia de cada una de las alumnas tesisistas, respecto a la consideración del propio desempeño. A continuación se explicita por separado las visiones de estas y las referencias en cuanto al aporte personal al Seminario de Título.

*Dina Herrera:*

Se ha referido durante el desarrollo de este documento a las autoras, como el equipo seminarista, por lo que un primer criterio a evaluar es el *trabajo en equipo*. La alumna se inserta y constituye un equipo de trabajo, figura que ha adoptado para sí como característica, la división del trabajo y el cumplimiento de tareas y responsabilidades, a un nivel personal, como también las asumidas por el equipo seminarista. Se considera que cada una de las alumnas entregó las mayores habilidades y áreas de experticia a disposición del Seminario, desenvolviéndose principalmente en estas áreas, condición tal que configura un verdadero complemento.

De la manera que se entrega y desenvuelve con confianza en las áreas que la alumna domina, se destaca que la misma mantuvo durante la experiencia, las puertas abiertas al aprendizaje, aprovechando siempre las oportunidades que se presentaron para acceder a éste y fortalecer las áreas en las que no existe mayor incursión. Es el caso del manejo de programas y lenguaje estadístico, experiencia que considera la alumna como plenamente enriquecedora, demostrando por otra parte la persistencia que mantuvo personalmente, y el equipo frente a un tema de tal magnitud, como es el manejo de datos a un nivel comunal.

El ambiente de trabajo en el cual se desarrolló la experiencia, fue en un clima flexible y autónomo, contexto tal que exigió autodisciplina por parte de la alumna, y demandante desde el equipo seminarista, pues resulta indispensable la reflexión constante y crítica a la creación propia, al darse las condiciones antes descritas, lo que a su vez revela, un estado de madurez profesional y personal en cuanto al enfrentamiento al trabajo, a los estándares de calidad y la profundización en los temas y alcances de la Seguridad Ciudadana. Entonces en consideración a lo anterior, la alumna sostuvo la templanza y crítica, capaz de empezar de nuevo y volver a intentar, en un enfoque temático o en una fórmula estadística, conservando los objetivos que dieron origen a la propuesta en materia de percepción de Seguridad Ciudadana.

Por último, dada la naturaleza de la investigación, la rigurosidad fue un elemento presente durante todo el tiempo de ejecución, lo cual aportó la confianza y la fe al equipo respecto al trabajo compartido hoy con los lectores.

*Silvana Maldonado:*

La alumna estima que durante todo el proceso de este Seminario, el trabajo en equipo efectuado por las seminaristas, fue adecuado al contexto en el cual se encontraban trabajando y de las dificultades que tuvieron que sortear, especialmente en un inicio de este proceso. Si bien, como en toda relación humana, las alumnas pasaron por periodos de complejidad, el trabajo complementado, dividido en algunas oportunidades a fin de abaratar tiempo y recursos, fue optimo, pues se encarece reconocer que las alumnas siempre dispusieron en su actuar de un alto grado de responsabilidad y de compromiso con si mismas, con la institución patrocinante, con su guía académico, con sus propias familias.

En lo que respecta a la alumna en particular que suscribe, esta reconoce que si bien las dificultades, contratiempos y caminos propios de esta investigación, llego en momentos a colapsar su actuar, siempre mantuvo la firmeza y la disponibilidad para continuar adelante y para salir fortalecida de las dificultades, como a su vez, adecuarse a los cambios y transformar lo que debiese en el momento oportuno con un criterio claro y sensato. La formación profesional impartida por la escuela, siempre fue un sustrato propicio en este proceso, sumado a la necesidad de estar siempre buscando y contextualizando nuevos conocimientos en pro de enriquecer este Seminario, como también su propio acervo de conocimiento.

La alumna destaca que durante este proceso, fortaleció mulplicidad de aspectos de la vida profesional como de la vida en sociedad, así también de lo que comprende a sus relaciones interpersonales. Reconoce humildemente, que siempre queda algo más por hacer y por analizar en una materia tan amplia e integral como lo es Seguridad Ciudadana, sin embargo, siempre, tanto ella como su compañera de Seminario, tuvieron la mayor disponibilidad para acercarse a la temática en el mayor numero de aristas posibles a su actuar y a su reflexión.

*Anexos*

*Anexo N° 1: Caracterización Socioeconómica Demográfica de la comuna de Viña del Mar*

**Situación Sociodemográfica**

<b>POBLACION TOTAL DE LA COMUNA</b>	<b>286.931 PERSONAS</b>	<b>1,9% DEL TOTAL NACIONAL</b>
Población de hombres	136.318 personas	47,5% del total comunal
Población de mujeres	150.613 personas	52,5% del total comunal

Fuente: CENSO 2002

**Situación de Pobreza e Ingresos**

<b>TOTAL POBRES</b>	<b>TOTAL INDIGENTES</b>	<b>TOTAL POBRES NO INDIGENTES</b>
36.166 habitantes	8,9%	13,5%

Fuente: CENSO 2002

**Nivel de Educación**

<b>ALFABETA</b>	<b>NIVEL DE INSTRUCCION POBLACION 15 AÑOS</b>	<b>POBLACION CON ESTUDIOS UNIVERSITARIOS</b>	<b>POBLACION 15 AÑOS Y MÁS NUNCA ASISTIO A LA EDUCACION</b>	<b>COBERTURA EDUCACION BASICA</b>	<b>COBERTURA EDUCACION MEDIA</b>
98,3%	11,1	22,3%	10%	99,7%	97,5%

Fuente: CENSO 2002

**Situación Laboral**

<b>PARTICIPACION LABORAL 15 AÑOS Y MÁS</b>	<b>FUERZA DE TRABAJO</b>	<b>OCUPADOS</b>	<b>DESOCUPACIÓN</b>
49,9%	111.838 personas	96.450 personas	13,9%
<b>HOMBRES</b>	<b>FUERA DE FUERZA DE TRABAJO</b>	<b>DESOCUPADOS</b>	<b>CESANTES</b>
64,5%			12%
<b>MUJERES</b>	112.450 personas	15.558 personas	<b>BTPV</b>
37,2%			1,9%

Fuente: CENSO 2002

**Ingreso Promedio de los Hogares**

<b>Ingreso autónomo</b>	557.568 pesos
<b>Subsidios monetarios</b>	3.501 pesos
<b>Ingreso monetario</b>	561.068 pesos

Fuente: CASEN 2000

**Situación de los Hogares**

<b>NUMERO MEDIO DE PERSONAS POR HOGAR</b>	<b>TIPO DE HOGAR</b>	<b>JEFATURA DE HOGAR</b>	<b>JEFES DE HOGAR EN FUERZA DE TRABAJO COMUNAL</b>	<b>NUMERO DE VIVINEDAS EN LA COMUNA</b>
3,4 personas	Nuclear: 54,8%	Femenina: 39,3%	61,9%	99.619 viviendas

Fuente: CENSO 2002

*Anexo N° 2: Caracterización Socioeconómica Demográfica de la comuna de Viña del Mar Sectorizada*

**Sector de Nueva Aurora**

Número de Habitantes por Sexo y Edad según Sector de la Comuna

Sector	Edades	Total
Nueva Aurora	0 – 14 años	4.050
	65 años y más	1.943
	15 a 64 años	11.506
	Mujer de 15 a 49 años	4.666
	76 años y más	558
	50 a 64 años	2.387
	0 – 4 años	1.228
	5 – 9 años	1.359
	<b>Total Hombres</b>	8.426
<b>Total Mujeres</b>	9.073	
<b>Total Población</b>	17.499	

Fuente: Censo 2002 / Secpla I. Municipalidad de Viña del Mar / Cuadro Elaboración Propia

Distribución de la Población según Situación de Pobreza

Pobres 2002		
Indigentes CAS II	Pobres No Indigentes CAS II	Total Pobres CAS II
1.285	2.985	4.270

Fuente: INE, Censo 2002 / I. Municipalidad de Viña del Mar, Departamento Social, Ficha Cas 2 2003 / Cuadro Elaboración Propia

Distribución de la Población según Niveles de Educación

Población de 15 años y más Analfabeta	Población de 15 años y más Sin Estudios	Población con Estudios Superiores
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>
290	888	1.044

Distribución de la Población según Situación Laboral

Población Económicamente Activa	Población Fuera Fuerza de Trabajo	Tasa de Participación Fuerza Trabajo	Población Ocupada	Población Desocupada	Tasa Desocupación
<b>Total</b>	<b>Total</b>	50%	<b>Total</b>	<b>Total</b>	15,5%
6.727	6.722		5.683	1.044	

Distribución de la Población según Estratificación Socioeconómica

El sector de Nueva Aurora, es un sector que registra una especialización en el estrato socioeconómico que corresponde a: MEDIO – BAJO y BAJO.

**Sector de Recreo**

Número de Habitantes por Sexo y Edad según Sector de la Comuna

Sector	Edades	Total
Recreo	0 – 14 años	4.905
	65 años y más	4.398
	15 a 64 años	18.211
	Mujer de 15 a 49 años	7.272
	76 años y más	1.756
	50 a 64 años	4.416
	0 – 4 años	1.469
	5 – 9 años	1.576
	<b>Total Hombres</b>	12.566
<b>Total Mujeres</b>	14.948	
<b>Total Población</b>	27.514	

Fuente: Censo 2002 / Secpla I. Municipalidad de Viña del Mar / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Situación de Pobreza

Pobres 2002		
Indigentes CAS II	Pobres No Indigentes CAS II	Total Pobres CAS II
316	986	1.302

Fuente: INE, Censo 2002 / I. Municipalidad de Viña del Mar, Departamento Social, Ficha Cas 2 2003 / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Niveles de Educación

Población de 15 años y más Analfabeta	Población de 15 años y más Sin Estudios	Población con Estudios Superiores
Total	Total	Total
151	560	5.900

Fuente: INE, Censo 2002 / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Situación Laboral

Población Económicamente Activa	Población Fuera Fuerza de Trabajo	Tasa de Participación Fuerza Trabajo	Población Ocupada	Población Desocupada	Tasa Desocupación
Total	Total	46,6%	Total	Total	11,8%
10.542	12.067		9.302	1.240	

Fuente: INE, Censo 2002 / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Estratificación Socioeconómica

El sector de Recreo, es un sector que registra una especialización en el estrato socioeconómico que corresponde a: ALTO y MEDIO – ALTO; y, MEDIO – MEDIO.

### Sector de Forestal

#### Número de Habitantes por Sexo y Edad según Sector de la Comuna

Sector	Edades	Total
Forestal	0 – 14 años	7.702
	65 años y más	2.752
	15 a 64 años	19.951
	Mujer de 15 a 49 años	8.186
	76 años y más	866
	50 a 64 años	3.782
	0 – 4 años	2.270
	5 – 9 años	2.592
	<b>Total Hombres</b>	14.840
	<b>Total Mujeres</b>	15.565
	<b>Total Población</b>	30.405

Fuente: Censo 2002 / Secpla I. Municipalidad de Viña del Mar / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Situación de Pobreza

Pobres 2002		
Indigentes CAS II	Pobres No Indigentes CAS II	Total Pobres CAS II
3.362	7.676	11.038

Fuente: INE, Censo 2002 / I. Municipalidad de Viña del Mar, Departamento Social, Ficha Cas 2 2003 / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Niveles de Educación

Población de 15 años y más Analfabeta	Población de 15 años y más Sin Estudios	Población con Estudios Superiores
Total	Total	Total
604	1.835	1.132

Fuente: INE, Censo 2002 / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Situación Laboral

Población Económicamente Activa	Población Fuera Fuerza de Trabajo	Tasa de Participación Fuerza Trabajo	Población Ocupada	Población Desocupada	Tasa Desocupación
<b>Total</b>	<b>Total</b>	53%	<b>Total</b>	<b>Total</b>	17%
12.025	10.678		9.979	2.046	

Fuente: INE, Censo 2002 / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Estratificación Socioeconómica

El sector de Forestal, es un sector que registra una especialización en el estrato socioeconómico que corresponde a: MEDIO – BAJO y BAJO.

### Sector de Chorrillos

#### Número de Habitantes por Sexo y Edad según Sector de la Comuna

Sector	Edades	Total
Chorrillos	0 – 14 años	1.678
	65 años y más	926
	15 a 64 años	5.050
	Mujer de 15 a 49 años	2.077
	76 años y más	355
	50 a 64 años	1.057
	0 – 4 años	477
	5 – 9 años	565
<b>Total Hombres</b>		3.623
<b>Total Mujeres</b>		4.031
<b>Total Población</b>		7.654

Fuente: Censo 2002 / Secpla I. Municipalidad de Viña del Mar / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Situación de Pobreza

Pobres 2002		
Indigentes CAS II	Pobres No Indigentes CAS II	Total Pobres CAS II
498	1.210	1.708

Fuente: INE, Censo 2002 / I. Municipalidad de Viña del Mar, Departamento Social, Ficha Cas 2 2003 / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Niveles de Educación

Población de 15 años y más Analfabeta	Población de 15 años y más Sin Estudios	Población con Estudios Superiores
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>
100	412	676

Fuente: INE, Censo 2002 / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Situación Laboral

Población Económicamente Activa	Población Fuera Fuerza de Trabajo	Tasa de Participación Fuerza Trabajo	Población Ocupada	Población Desocupada	Tasa Desocupación
<b>Total</b>	<b>Total</b>	50,6%	<b>Total</b>	<b>Total</b>	15,3%
3.026	2.950		2.562	464	

Fuente: INE, Censo 2002 / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Estratificación Socioeconómica

El sector de Chorrillos, es un sector que registra una especialización en el estrato socioeconómico que corresponde a: MEDIO – BAJO y BAJO.

## Sector Oriente

### Número de Habitantes por Sexo y Edad según Sector de la Comuna

Sector	Edades	Total
Oriente	0 – 14 años	6.029
	65 años y más	2.575
	15 a 64 años	17.712
	Mujer de 15 a 49 años	7.405
	76 años y más	729
	50 a 64 años	3.360
	0 – 4 años	1.652
	5 – 9 años	1.963
	<b>Total Hombres</b>	12.500
<b>Total Mujeres</b>	13.816	
<b>Total Población</b>	26.316	

Fuente: Censo 2002 / Secpla I. Municipalidad de Viña del Mar / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Situación de Pobreza

Pobres 2002		
Indigentes CAS II	Pobres No Indigentes CAS II	Total Pobres CAS II
1.221	3.172	4.393

Fuente: INE, Censo 2002 / I. Municipalidad de Viña del Mar, Departamento Social, Ficha Cas 2 2003 / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Niveles de Educación

Población de 15 años y más Analfabeta	Población de 15 años y más Sin Estudios	Población con Estudios Superiores
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>
255	908	1.826

Fuente: INE, Censo 2002 / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Situación Laboral

Población Económicamente Activa	Población Fuera Fuerza de Trabajo	Tasa de Participación Fuerza Trabajo	Población Ocupada	Población Desocupada	Tasa Desocupación
<b>Total</b>	<b>Total</b>	51,4%	<b>Total</b>	<b>Total</b>	14,7%
10.422	9.865		8.893	1.529	

Fuente: INE, Censo 2002 / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Estratificación Socioeconómica

El sector de Viña Oriente, es un sector que registra una especialización en el estrato socioeconómico que corresponde a: MEDIO – MEDIO.

## Sector de Miraflores

### Número de Habitantes por Sexo y Edad según Sector de la Comuna

Sector	Edades	Total
Miraflores	0 – 14 años	5.952
	65 años y más	2.627
	15 a 64 años	18.513
	Mujer de 15 a 49 años	7.550
	76 años y más	812
	50 a 64 años	4.111
	0 – 4 años	1.799
	5 – 9 años	1.942
	<b>Total Hombres</b>	12.713
<b>Total Mujeres</b>	14.379	
<b>Total Población</b>	27.092	

Fuente: Censo 2002 / Secpla I. Municipalidad de Viña del Mar / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Situación de Pobreza

Pobres 2002		
Indigentes CAS II	Pobres No Indigentes CAS II	Total Pobres CAS II
1.964	4.734	6.698

Fuente: INE, Censo 2002 / I. Municipalidad de Viña del Mar, Departamento Social, Ficha Cas 2 2003 / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Niveles de Educación

Población de 15 años y más Analfabeta	Población de 15 años y más Sin Estudios	Población con Estudios Superiores
Total	Total	Total
356	1.145	2.303

Fuente: INE, Censo 2002 / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Situación Laboral

Población Económicamente Activa	Población Fuera Fuerza de Trabajo	Tasa de Participación Fuerza Trabajo	Población Ocupada	Población Desocupada	Tasa Desocupación
Total	Total	52,7%	Total	Total	15,5%
11.134	10.006		9.404	1.730	

Fuente: INE, Censo 2002 / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Estratificación Socioeconómica

El sector de Miraflores, es un sector que registra una especialización en el estrato socioeconómico que corresponde a: MEDIO – BAJO y BAJO.

### Sector de Santa Inés

#### Número de Habitantes por Sexo y Edad según Sector de la Comuna

Sector	Edades	Total
Santa Inés	0 – 14 años	2.800
	65 años y más	1.471
	15 a 64 años	9.268
	Mujer de 15 a 49 años	3.762
	76 años y más	529
	50 a 64 años	1.860
	0 – 4 años	844
	5 – 9 años	928
<b>Total Hombres</b>		6.515
<b>Total Mujeres</b>		7.024
<b>Total Población</b>		13.539

Fuente: Censo 2002 / Secpla I. Municipalidad de Viña del Mar / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Situación de Pobreza

Pobres 2002		
Indigentes CAS II	Pobres No Indigentes CAS II	Total Pobres CAS II
579	1.521	2.100

Fuente: INE, Censo 2002 / I. Municipalidad de Viña del Mar, Departamento Social, Ficha Cas 2 2003 / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Niveles de Educación

Población de 15 años y más Analfabeta	Población de 15 años y más Sin Estudios	Población con Estudios Superiores
Total	Total	Total
128	568	1.157

Fuente: INE, Censo 2002 / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Situación Laboral

Población Económicamente Activa	Población Fuera Fuerza de Trabajo	Tasa de Participación Fuerza Trabajo	Población Ocupada	Población Desocupada	Tasa Desocupación
<b>Total</b>	<b>Total</b>	50,2%	<b>Total</b>	<b>Total</b>	15,4%
5.391	5.348		4.563	828	

Fuente: INE, Censo 2002 / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Estratificación Socioeconómica

El sector de Santa Inés, es un sector que registra una especialización en el estrato socioeconómico que corresponde a: MEDIO – MEDIO.

#### Sector Plan

#### Número de Habitantes por Sexo y Edad según Sector de la Comuna

Sector	Edades	Total
Plan	0 – 14 años	5.369
	65 años y más	8.024
	15 a 64 años	28.128
	Mujer de 15 a 49 años	10.775
	76 años y más	3.458
	50 a 64 años	6.606
	0 – 4 años	1.650
	5 – 9 años	1.676
<b>Total Hombres</b>		18.980
<b>Total Mujeres</b>		22.541
<b>Total Población</b>		41.521

Fuente: Censo 2002 / Secpla I. Municipalidad de Viña del Mar / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Situación de Pobreza

Pobres 2002		
Indigentes CAS II	Pobres No Indigentes CAS II	Total Pobres CAS II
126	286	412

Fuente: INE, Censo 2002 / I. Municipalidad de Viña del Mar, Departamento Social, Ficha Cas 2 2003 / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Niveles de Educación

Población de 15 años y más Analfabeta	Población de 15 años y más Sin Estudios	Población con Estudios Superiores
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>
132	687	9.038

Fuente: INE, Censo 2002 / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Situación Laboral

Población Económicamente Activa	Población Fuera Fuerza de Trabajo	Tasa de Participación Fuerza Trabajo	Población Ocupada	Población Desocupada	Tasa Desocupación
<b>Total</b>	<b>Total</b>	44,7%	<b>Total</b>	<b>Total</b>	9%
16.178	19.974		14.715	1.463	

Fuente: INE, Censo 2002 / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Estratificación Socioeconómica

El sector de Viña Plan, es un sector que registra una especialización en el estrato socioeconómico que corresponde a: ALTO – MEDIO ALTO y MEDIO - MEDIO.

## Sector de Achupallas

### Número de Habitantes por Sexo y Edad según Sector de la Comuna

Sector	Edades	Total
Achupallas	0 – 14 años	9.110
	65 años y más	2.553
	15 a 64 años	23.393
	Mujer de 15 a 49 años	9.716
	76 años y más	743
	50 a 64 años	4.402
	0 – 4 años	2.857
	5 – 9 años	3.030
<b>Total Hombres</b>		17.017
<b>Total Mujeres</b>		18.039
<b>Total Población</b>		35.056

Fuente: Censo 2002 / Secpla I. Municipalidad de Viña del Mar / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Situación de Pobreza

Pobres 2002		
Indigentes CAS II	Pobres No Indigentes CAS II	Total Pobres CAS II
3.146	8.087	11.233

Fuente: INE, Censo 2002 / I. Municipalidad de Viña del Mar, Departamento Social, Ficha Cas 2 2003 / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Niveles de Educación

Población de 15 años y más Analfabeta	Población de 15 años y más Sin Estudios	Población con Estudios Superiores
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>
588	1.811	1.200

Fuente: INE, Censo 2002 / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Situación Laboral

Población Económicamente Activa	Población Fuera Fuerza de Trabajo	Tasa de Participación Fuerza Trabajo	Población Ocupada	Población Desocupada	Tasa Desocupación
<b>Total</b>	<b>Total</b>	52,6%	<b>Total</b>	<b>Total</b>	15,7%
13.645	12.301		11.497	2.148	

Fuente: INE, Censo 2002 / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Estratificación Socioeconómica

El sector de Achupallas, es un sector que registra una especialización en el estrato socioeconómico que corresponde a: MEDIO – BAJO y BAJO.

## Sector de Gómez Carreño

### Número de Habitantes por Sexo y Edad según Sector de la Comuna

Sector	Edades	Total
Gómez Carreño	0 – 14 años	4.273
	65 años y más	2.534
	15 a 64 años	12.697
	Mujer de 15 a 49 años	5.312
	76 años y más	761
	50 a 64 años	2.361
	0 – 4 años	1.195
	5 – 9 años	1.445
<b>Total Hombres</b>		9.202
<b>Total Mujeres</b>		10.302
<b>Total Población</b>		19.504

Fuente: Censo 2002 / Secpla I. Municipalidad de Viña del Mar / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Situación de Pobreza

Pobres 2002		
Indigentes CAS II	Pobres No Indigentes CAS II	Total Pobres CAS II
426	1.415	1.841

Fuente: INE, Censo 2002 / I. Municipalidad de Viña del Mar, Departamento Social, Ficha Cas 2 2003 / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Niveles de Educación

Población de 15 años y más Analfabeta	Población de 15 años y más Sin Estudios	Población con Estudios Superiores
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>
157	583	1.511

Fuente: INE, Censo 2002 / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Situación Laboral

Población Económicamente Activa	Población Fuera Fuerza de Trabajo	Tasa de Participación Fuerza Trabajo	Población Ocupada	Población Desocupada	Tasa Desocupación
<b>Total</b>	<b>Total</b>	46,6%	<b>Total</b>	<b>Total</b>	13,5%
7.104	8.127		6.147	957	

Fuente: INE, Censo 2002 / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Estratificación Socioeconómica

El sector de Gómez Carreño, es un sector que registra una especialización en el estrato socioeconómico que corresponde a: MEDIO – MEDIO.

#### Sector de Reñaca Alto

#### Número de Habitantes por Sexo y Edad según Sector de la Comuna

Sector	Edades	Total
Reñaca Alto	0 – 14 años	7.155
	65 años y más	1.346
	15 a 64 años	16.489
	Mujer de 15 a 49 años	7.175
	76 años y más	351
	50 a 64 años	2.538
	0 – 4 años	2.147
	5 – 9 años	2.420
	<b>Total Hombres</b>	12.266
	<b>Total Mujeres</b>	12.724
	<b>Total Población</b>	24.990

Fuente: Censo 2002 / Secpla I. Municipalidad de Viña del Mar / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Situación de Pobreza

Pobres 2002		
Indigentes CAS II	Pobres No Indigentes CAS II	Total Pobres CAS II
3.004	6.463	9.467

Fuente: INE, Censo 2002 / I. Municipalidad de Viña del Mar, Departamento Social, Ficha Cas 2 2003 / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Niveles de Educación

Población de 15 años y más Analfabeta	Población de 15 años y más Sin Estudios	Población con Estudios Superiores
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>
575	1.339	852

Fuente: INE, Censo 2002 / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Situación Laboral

Población Económicamente Activa	Población Fuera Fuerza de Trabajo	Tasa de Participación Fuerza Trabajo	Población Ocupada	Población Desocupada	Tasa Desocupación
<b>Total</b>	<b>Total</b>	54,6%	<b>Total</b>	<b>Total</b>	16,6%
9.734	8.101		8.115	1.619	

Fuente: INE, Censo 2002 / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Estratificación Socioeconómica

El sector de Reñaca Alto, es un sector que registra una especialización en el estrato socioeconómico que corresponde: MEDIO – BAJO y BAJO.

#### Sector de Reñaca Bajo

#### Número de Habitantes por Sexo y Edad según Sector de la Comuna

Sector	Edades	Total
Reñaca Bajo	0 – 14 años	3.368
	65 años y más	937
	15 a 64 años	10.649
	Mujer de 15 a 49 años	4.444
	76 años y más	286
	50 a 64 años	2.101
	0 – 4 años	889
	5 – 9 años	1.097
<b>Total Hombres</b>		7.218
<b>Total Mujeres</b>		7.736
<b>Total Población</b>		14.954

Fuente: Censo 2002 / Secpla I. Municipalidad de Viña del Mar / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Situación de Pobreza

Pobres 2002		
Indigentes CAS II	Pobres No Indigentes CAS II	Total Pobres CAS II
17	96	113

Fuente: INE, Censo 2002 / I. Municipalidad de Viña del Mar, Departamento Social, Ficha Cas 2 2003 / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Niveles de Educación

Población de 15 años y más Analfabeta	Población de 15 años y más Sin Estudios	Población con Estudios Superiores
<b>Total</b>	<b>Total</b>	<b>Total</b>
28	132	3.863

Fuente: INE, Censo 2002 / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Situación Laboral

Población Económicamente Activa	Población Fuera Fuerza de Trabajo	Tasa de Participación Fuerza Trabajo	Población Ocupada	Población Desocupada	Tasa Desocupación
<b>Total</b>	<b>Total</b>	48,4%	<b>Total</b>	<b>Total</b>	8,4%
5.606	5.980		5.133	473	

Fuente: INE, Censo 2002 / Cuadro Elaboración Propia

### Distribución de la Población según Estratificación Socioeconómica

El sector de Reñaca Bajo, es un sector que registra una especialización en el estrato socioeconómico que corresponde a: ALTO Y MEDIO ALTO.

*Anexo N° 3: Tabla resumen que especifica el contenido de las variables del estudio en los objetivos de investigación correspondientes.*

OBJETIVOS	VARIABLES
<b>Objetivo General N° 1:</b> "Reconocer la percepción y participación de los habitantes de la comuna respecto a Seguridad Ciudadana"	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción de Seguridad Ciudadana</li> <li>- Percepción de Victimización</li> <li>- Percepción de Vulnerabilidad Social</li> <li>- Participación en Seguridad Ciudadana</li> </ul>
<b>Objetivo Especifico N° 1:</b> Identificar la conceptualización popular del termino Seguridad Ciudadana, que emerge de la opinión de la población objeto de estudio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción de Seguridad Ciudadana</li> </ul>
<b>Objetivo Especifico N° 2:</b> Reconocer la percepción de la población objeto de estudio, con relación a su sentimiento de seguridad actual.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción de Seguridad Ciudadana</li> <li>- Percepción de Victimización</li> </ul>
<b>Objetivo Especifico N° 3:</b> Distinguir aspectos o focos de inseguridad y/o temor frente a la seguridad individual y colectiva de la población de Viña del Mar.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción de Seguridad Ciudadana</li> <li>- Percepción de Vulnerabilidad Social</li> </ul>
<b>Objetivo Especifico N° 4:</b> Distinguir las conductas de auto cuidado y de participación en Seguridad Ciudadana de la población objeto de estudio como de las organizaciones comunitarias vinculadas al tema, con relación a la problemática social de inseguridad y/o delincuencia.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción de Seguridad Ciudadana</li> <li>- Participación en Seguridad Ciudadana</li> </ul>
<b>Objetivo General N° 2:</b> "Reconocer la percepción y el accionar de los distintos actores institucionales y comunitarios relacionados con Seguridad Ciudadana de la comuna de Viña del Mar".	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción de Seguridad Ciudadana</li> <li>- Participación en Seguridad Ciudadana</li> </ul>
<b>Objetivo Especifico N° 1:</b> Conocer la percepción de las instituciones y organizaciones comunitarias vinculadas a Seguridad Ciudadana, respecto a esta como concepto y como problemática social.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción de Seguridad Ciudadana</li> </ul>
<b>Objetivo Especifico N° 2:</b> Reconocer las expresiones y respuestas institucionales y comunitarias en Seguridad Ciudadana, como un hecho pro activo y/o reactivo ante el pesquise de necesidades e intereses de la población.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción de Seguridad Ciudadana</li> <li>- Participación en Seguridad Ciudadana</li> </ul>

*Anexo N° 4: La siguiente tabla, explica en forma geográfica sectorizada, por sexo y por grupo etareo, la muestra total utilizada en la aplicación de la técnica cuantitativa de la encuesta.*

SECTOR	GRUPO ETAREO			SEXO		TOTAL
	10 – 29 años	30 – 59 años	60 años y más	Femenino	Masculino	
1	16	17	6	19	20	39
2	18	19	5	20	23	42
3	8	11	1	9	11	20
4	8	11	5	11	13	24
5	24	21	15	27	33	60
6	14	15	1	14	16	30
7	8	12	-	10	10	20
8	6	2	-	3	5	8
9	16	17	8	19	22	41
10	15	17	6	18	20	38
11	13	15	10	17	21	38
12	8	12	4	11	13	24

Este apartado especifica los sectores en los cuales se desarrollo la aplicación de las encuestas:

- ▶ Sector 1: Miraflores
- ▶ Sector 2: Achupallas – Santa Julia
- ▶ Sector 3: Santa Inés
- ▶ Sector 4: Gómez Carreño
- ▶ Sector 5: Plan – Población Vergara
- ▶ Sector 6: Reñaca Alto – Glorias Navales – Expresos Viña
- ▶ Sector 7: Reñaca Bajo – Jardín del Mar
- ▶ Sector 8: Chorrillos – El Salto
- ▶ Sector 9: Forestal
- ▶ Sector 10: Viña Oriente, comprende los siguientes sectores: El Olivar – Canal Beagle – Villa Dulce – Limonares – Villa Hermosa.
- ▶ Sector 11: Recreo – Agua Santa Bajo
- ▶ Sector 12: Nueva Aurora – Agua Santa Alto

*Anexo N° 5: Tabla que especifica las instituciones públicas vinculadas a la temática de Seguridad Ciudadana, que participaron en las entrevistas en profundidad efectuadas para efectos de la investigación.*

NOMBRE DE LA INSTITUCIÓN	TIPO DE INSTITUCIÓN	MISION INSTITUCIONAL
<p>Corporación de Asistencia Judicial, Región de Valparaíso.</p> <p>- Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos</p>	<p>Entidad de derecho público, con personalidad jurídica, patrimonio propio y sin fines de lucro.</p> <p>Servicios orientados a la información jurídica; patrocinio y representación judicial; terapias psicológicas; activación de redes familiares y locales, a través de sus diferentes áreas.</p>	<p>Proporcionar asistencia jurídica, judicial y/o social a personas de escasos recursos, naturales o jurídicas sin fines de lucro, como una manera de asegurar la igualdad en el ejercicio de sus derechos, de acuerdo al mandato del artículo 19 N° 3 de la Constitución Política de la República.</p> <p>Contribuir a la superación de la situación traumática del delito en la víctima y su familia, previniendo la persistencia de los efectos derivados de esta problemática y sus consecuencias personales, sociales y familiares; como a su vez, proteger sus derechos, buscando hacer efectiva la responsabilidad del agresor y la reparación del daño y del perjuicio causado.</p>
<p>Municipalidad de Viña del Mar</p> <p>- Departamento de Asesoría Jurídica Comunitaria (definición y misión)</p> <p>- Departamento de Seguridad Ciudadana</p>	<p>Corporación autónoma de derecho público, con personalidad jurídica y patrimonio propio.</p> <p>Unidad municipal destinada a dar servicios legales a la población que presente una problemática asociada a causas legales.</p> <p>Unidad municipal destinada a prestar servicios de seguridad situacional y de asesoría social a la población que le compete a su distrito.</p>	<p>Prestar asesoría jurídica y psicológica integral, a personas víctimas de delitos y personas víctimas de vulneración de derechos.</p> <p>Promover una cultura de prevención y de reacción consciente de la comunidad local ante las conductas que impliquen riesgo para la seguridad en general.</p>
<p>Ministerio Público</p> <p>- Fiscalía de Viña del Mar</p>	<p>Organismo autónomo e independiente de cualquier otro poder del estado. Ente encargado de dirigir la investigación de los hechos constitutivos de delitos, los que determinen la participación punible y los que acrediten la inocencia del imputado.</p> <p>Unidad que ejerce básicamente las tareas de investigación, acusación y sostenimiento de la acción penal pública.</p>	<p>Ejercer la acción penal pública formulando acusación en contra de los responsables y sosteniendo dicha acusación en un juicio, ante los Tribunales de Justicia. Además, adoptar medidas destinadas a proteger a las víctimas y a los testigos de los delitos.</p>
<p>Carabineros de Chile, Jurisdicción Viña del Mar</p> <p>- Primera Comisaría Plan Viña del Mar</p> <p>- Quinta Comisaría Miraflores</p>	<p>Institución policial, técnica y de carácter militar, que integra la fuerza pública y existe para dar eficacia al derecho.</p>	<p>Garantizar y mantener el orden público y la seguridad pública interior en todo el territorio de la República y cumplir las demás funciones que le encomiendan la Constitución y</p>

		la Ley. Se integra, además, con las Fuerzas Armadas en la misión de garantizar el orden institucional de la República.
Policía de Investigaciones de Chile, Jurisdicción Viña del Mar	Institución policial, de carácter profesional, técnico y científico, integrante de las fuerzas de orden, dependiente del Ministerio de Defensa Nacional, cuyo personal se haya sometido a un régimen jerárquico y disciplinario estricto.	Dar eficacia al Derecho, garantizar el orden público y la seguridad pública interior, a través de una investigación profesional y especializada de los delitos, de la inteligencia policial, del control migratorio y de la cooperación internacional, generando condiciones básicas de tranquilidad ciudadana que permitan el desarrollo económico, político, cultural y social de Chile.

*Anexo N° 6: Tabla que especifica a cada uno de los Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana participes de los grupos de discusión realizados en la investigación.*

DEFINICIÓN COVES
Agentes comunitarios destinados a promover la responsabilidad ciudadana, a través de la organización y participación de dirigentes vecinales, instituciones relevantes y la comunidad en general

OBJETIVO DEL PROYECTO DE COVES
Promover una cultura preventiva frente a eventuales situaciones de riesgo para la comunidad, a través del trabajo de continuidad con los Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana.

COVES EXISTENTES		
- Chorrillos - Forestal - Recreo - Reñaca Alto - Miraflores - Granadilla	- Gómez Carreño - Santa Inés - Achupallas - Plan – Población Vergara - Viña Oriente	- Nueva Aurora - Reñaca Bajo - Glorias Navales - Cuadrante 1 (Plan – Población Vergara)

COVES SELECCIONADOS	ANTECEDENTES
Forestal	- Delincuencia juvenil y robos en la vía pública - Consumo y venta de drogas - Alto índice de deserción escolar - Presencia de micro basurales y contaminación ambiental - Existencia de asentamientos precarios humanos - Carencia de urbanización y vialidad
Recreo	- Robos en la vía pública y en viviendas - "Simarras" de alumnos constantes - Presencia de micro basurales y "guaridas" de delincuentes - Carencia de luminaria - Escasa participación y realización de talleres y eventos de deporte y recreación
Reñaca Alto	- Consumo de drogas y alcohol en la vía pública - Robos en la vía pública - Falta de vigilancia policial - Deserción escolar y "simarras" constantes - Carencia de compromiso de los padres en la educación de los hijos - Carencia de atención primaria de salud y de operativos médicos para la población - Presencia de micro basurales - Estigmatización del sector - Carencia de trabajo para los jóvenes - Casos de Violencia Intra familiar
Plan – Población Vergara	- Venta y consumo de alcohol y drogas - Robos en la vía pública y en viviendas - Presencia de prostitución - Rayados en la vía pública - Deserción escolar y "simarras" constantes - Deficiencias en el sistema de salud público - Obstrucción de luminaria - Existencia de perros vagos y sitios abandonados - Maltrato a animales - Inundación de calles - Carreras de autos
Nueva Aurora	- Venta y consumo de drogas - Robos en la vía pública - Carencia de compromiso de los padres en la educación de los hijos - Carencia de atención de salud rápida y

	<p>oportuna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Existencia de micro basurales</li> <li>- Problemáticas de alumbrado publico, locomoción colectiva y de pavimentación de calles</li> </ul>
Reñaca Bajo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Presencia de tobos, hurtos y lesiones</li> <li>- Consumo y venta de alcohol y drogas</li> <li>- Carreras de autos</li> <li>- Falta de vigilancia policial</li> <li>- Carencia de una biblioteca publica</li> <li>- Carencia de sistemas de rescate</li> <li>- Carencia de atención primaria de salud</li> <li>- Carencia de farmacias de turno</li> <li>- Existencia de micro basurales y de contaminación ambiental</li> <li>- Presencia de perros vagos</li> <li>- Problemáticas de congestión vehicular y de acceso al sector</li> <li>- Carencia de espacios deportivos y recreativos públicos</li> </ul>

*Anexo N° 7: Encuesta de Opinión de Percepción de Seguridad Ciudadana*



REPÚBLICA DE CHILE  
I. MUNICIPALIDAD DE VIÑA DEL MAR  
DIRECCIÓN DE DESARROLLO COMUNITARIO  
DEPARTAMENTO DE SEGURIDAD CIUDADANA

**ENCUESTA DE PERCEPCIÓN SOBRE SEGURIDAD CIUDADANA  
ESTUDIO DE OPINIÓN 2005**

**IDENTIFICACION DEL ENCUESTADO**

Sector de residencia:		Estado Civil:	
Edad:		Sexo:	

1. ¿Qué problemática actual requiere de solución más urgente?
  - a) Alza en el valor de los combustibles y de los pasajes de la locomoción colectiva
  - b) Problemas de acceso a la salud, la educación y la vivienda
  - c) Inseguridad Ciudadana
  - d) Desempleo e ingresos bajos
  - e) Consumo de alcohol / drogas, y violencia familiar
2. ¿Qué es para Ud. la Seguridad Ciudadana?
  - a) Protección a la vida y a la seguridad de las personas y de la propiedad.
  - b) Ejercicio de las libertades, derechos y deberes del ciudadano.
  - c) Sentimiento de seguridad en el entorno y hacia los otros.
  - d) Ley y orden ante hechos delictuales y/o violentos.
3. ¿Cuáles son las Instituciones que trabajan el tema de Seguridad Ciudadana?
  - a) Municipalidad
  - b) Policía de Investigaciones
  - c) Carabineros de Chile
  - d) Fiscalía
  - e) Organizaciones Comunitarias
4. ¿Conoce Ud. algún Programa de Seguridad Ciudadana?
  - a) Plan Cuadrante
  - b) Comuna Segura, Compromiso Cien
  - c) Programa de Prevención de Drogas
  - d) Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana
  - e) Ninguno
5. ¿Conoce Ud. la Política Nacional de Seguridad Ciudadana?
  - a) Sí
  - b) No
6. ¿Cuáles cree Ud. que debiesen ser las soluciones a la problemática de la delincuencia?
  - a) Trabajo con la comunidad en la detección y prevención del delito
  - b) Más policías y control en las calles
  - c) Recuperación y mejor utilización de los espacios públicos
  - d) Sanciones más duras y de carácter rehabilitador para el delincuente
7. Al día de hoy, ¿Cómo es su seguridad?
  - a) Mejor que antes
  - b) Igual que antes
  - c) Peor que antes

8. ¿Qué expresiones de inseguridad manifiesta comúnmente Ud.?

- |  |                             |                             |
|--|-----------------------------|-----------------------------|
| a) Desconfianza hacia grupos diferentes                                | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| b) Intentos de ocultar los objetos de valor que porta                  | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| c) Rehusar a andar por calles solas, oscuras o por sitios desconocidos | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| d) Mayor protección a la vivienda y a otras pertenencias               | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |

9. ¿Qué aspectos de la vida le producen mayor inseguridad o temor?

- a) Temor a que se atente contra la integridad física o psíquica personal y/o familiar
- b) Temor a que se atente contra la propiedad
- c) Temor al no acceso a la salud, a la educación y al trabajo
- d) Temor a la falta de vigilancia policial
- e) Temor a la falta de alumbrado público

10. ¿La existencia de qué aspectos explicarían la ocurrencia de delitos?

- a) Deserción escolar
- b) Consumo de drogas y alcohol
- c) Cesantía e ingresos mínimos
- d) Puerta rotatoria del sistema judicial
- e) Falta de control policial
- f) Falta de control familiar
- g) Desorganización comunitaria

11. ¿En que lugares cree Ud. que ocurren los delitos?

- a) Centro de la comuna
- b) Propio hogar
- c) Periferia de la comuna
- d) Centros comerciales y/o supermercados
- e) Calles desiertas y/o sitios eriazos
- f) Zonas turísticas

12. ¿Ud. ha sido víctima de un hecho delictivo?

- a) Sí
- b) No

Si la persona no ha sido víctima de algún delito, por favor salte a la pregunta N° 16

13. Este hecho, ¿En qué período de tiempo ocurrió? (Según el último delito sufrido)

- a) En los últimos 3 meses
- b) Últimos 6 meses
- c) Hace 1 año
- d) Hace más de 1 año

14. El delito que ha sufrido, ¿A qué tipo corresponde?

- a) Robo con violencia
- b) Robo con intimidación
- c) Robo por sorpresa
- d) Robo con fuerza
- e) Hurto
- f) Lesiones
- g) Homicidios
- h) Violación

15. ¿Cuáles cree Ud. que fueron las consecuencias o daños que le produjo el acto delictivo?

- a) Daño psicológico
- b) Daño físico
- c) Daño material y/o daño monetario
- d) Sensación de inseguridad
- e) Daño familiar

16. ¿Identifique aspectos presentes en su sector, los cuales Ud. considere de riesgo para su seguridad?

- |   |                             |                             |
|---|-----------------------------|-----------------------------|
| A) Pobreza e ingresos mínimos                         | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| b) Trabajo y empleos reducidos                        | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| c) Falta de salud, de educación y de seguridad social | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| d) Escasa recreación y esparcimiento                  | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| e) Bajo acceso a la información local y nacional      | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| f) Clima de violencia en las calles                   | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| g) Baja organización comunitaria                      | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| h) Violencia doméstica                                | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| i) Deserción escolar y/o Trabajo infantil             | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| j) Grupos callejeros                                  | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |

17. ¿Reconoce Ud. la presencia de algunas de estas actividades en su sector?

- |   |                             |                             |
|---|-----------------------------|-----------------------------|
| a) Robos y asaltos en la vía pública                | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| b) Homicidios                                       | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| c) Focos de alcohol y drogas                        | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| d) Violaciones y abusos sexuales                    | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| e) Rayado de murallas                               | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| f) Incumplimiento de normas sobre ruidos y horarios | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| g) Prostitución                                     | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| h) Violencia intra familiar                         | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |

18. ¿Conoce Ud. los Derechos y Deberes Ciudadanos?

- a) Sí
- b) No
- c) Algunos

19. De los que conoce, mencione al menos uno.

---

20. ¿Quiénes son los responsables de la Seguridad Ciudadana?

- a) Policía de Investigaciones
- b) Carabineros de Chile
- c) Estado
- d) Juntas de Vecinos
- e) Municipio
- f) Organizaciones Comunitarias
- g) Población

21. En su sector, ¿Existen iniciativas de trabajo en materia de Seguridad Ciudadana?

- a) Sí
- b) No
- c) No sabe

De ser afirmativa la respuesta a la pregunta anterior:

22. ¿De qué tipo son estas respuestas?

- a) Jornadas vecinales de prevención y promoción de Seguridad Ciudadana
- b) Circuitos de alarmas comunitarias
- c) Establecer denuncias de delitos en las instituciones encargadas de la seguridad

23. ¿Desarrolla Ud. alguna de estas actividades cotidianas?

- |   |                             |                             |
|---|-----------------------------|-----------------------------|
| a) Hablar por celular en la calle                                   | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| b) Cargar sumas de dinero sin mayor precaución                      | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| c) Dejar abiertas puertas y ventanas al salir de la casa o del auto | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| d) No conectar las alarmas de sus propiedades                       | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| e) Portar objetos de valor a la vista                               | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| f) Salir o regresar solo(a) a altas horas de la noche               | <input type="checkbox"/> Sí | <input type="checkbox"/> No |
| g) Ninguna de las anteriores  |                             |                             |

**24.** En su sector, ¿Existen organizaciones comunitarias?

- a) Sí
- b) No
- c) No sabe

De ser afirmativa la respuesta a la pregunta anterior:

**25.** ¿Participa Ud. activamente en ellas?

- a) Sí
- b) No
- c) A veces

**26.** ¿Conoce Ud. a los habitantes más cercanos a su sector?

- a) Sí
- b) No
- c) Pocos

ENCUESTADOR			
SECTOR		FECHA	

*Anexo N° 8: Pauta de Entrevista a Instituciones Públicas vinculadas a Seguridad Ciudadana*

**Institución :**

1. ¿Cuál es la función de la Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana?
2. ¿Quiénes son los sujetos de atención de la Institución?
3. ¿Existe alguna condicionante, ya sea económica, social u otra para atender a las personas que lo solicitan?
4. ¿Cuál es el tipo de atención que presta la institución a las personas que la solicitan?
5. Puede Ud. señalar la existencia de condicionantes psicosociales que incidirían en las personas en ser potenciales víctimas de delitos.
6. Puede Ud. señalar la existencia de condicionantes psicosociales que incidirían en las personas en ser potenciales victimarios o agresores.
7. ¿Cuál es la finalidad de la demanda de atención por parte de las víctimas de delitos?
8. ¿Qué entiende UD y/o la institución sobre Seguridad Ciudadana?
9. ¿Cuál es su percepción respecto del Departamento de Seguridad Ciudadana?
10. Según su experiencia profesional en la institución, ¿cuáles son los lineamientos que debiese considerar el departamento en sus planteamientos y/o programas en sus distintos ejes de intervención?

*Anexo Nº 9: Transcripción completa de entrevistas efectuadas a profesionales y/o encargados de Instituciones Públicas vinculadas a Seguridad Ciudadana*

**Institución:** Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, Corporación de Asistencia Judicial, Viña del Mar. Lunes 2 de Mayo, 2005.

**1. ¿Cuál es la función de la Institución respecto de las víctimas de delitos?**

*"... prestamos atención integral, damos atención jurídica y psicológica a víctimas de delitos violentos, de delitos contra la vida, de delitos sexuales, de robos con violencia... o sea atención jurídica, psicológica a personas que han sido víctima de delitos contra la vida como homicidio, lesiones, cuasidelitos como los de homicidios, lesiones graves, gravísimas y menos graves... también asesoría en delitos sexuales como las violaciones y en robos con violencia pero en algunos contextos... la forma de operar es a través de un equipo interdisciplinario, ya que como sabrás cada caso presenta distintos aspectos sociales, legales, psicológicos, e incluso psiquiátricos... entonces se le presta asistencia en todo o en alguno de los aspectos que requiera la persona, claro que también es a opción de la persona y de acuerdo a lo que haya sufrido... la idea es que sea una atención integral..."*

**2. ¿Quiénes son los sujetos de atención de la Institución?**

*"... como ya te habrás dado cuenta nuestros sujetos de atención son todas las víctimas de un delito que haya sido catalogado como violento y que requiera de asistencia en esos aspectos que antes te mencione..."*

**3. ¿Existe alguna condicionante, ya sea económica, social u otra para atender a las personas que lo solicitan?**

*"... no ninguna, acá se atiende gratuitamente a todas las personas que lo requieran y además, se considera el privilegio de pobreza..., la tendencia siempre va a ser a dar atención a personas de escasos recursos por el cuento de la corporación y el privilegio que ya te dije..."*

**4. Puede Ud. señalar la existencia de condicionantes psicosociales que incidirían en las personas en ser potenciales víctimas de delitos**

*"... no existe un perfil de la víctima, cualquiera puede serlo, en cualquier nivel económico, la diferencia está en como se trata en cada contexto y en cada nivel..., además existe una diferenciación por clase en esto, se cree que en mi nivel esto no ocurre, como es en la clase alta con las violaciones, abusos, maltrato, además esta muy escondido pues no recurren al sistema público y por tanto queda todo ahí oculto, y cuando por alguna razón se llega al sistema público se traspasa rápidamente a un profesional privado y vuelve a quedar todo escondido y ojo que también queda escondido en la familia, sobretodo las violaciones... en el tema de algunas víctimas yo creo que también existe mucha manipulación, temor y además ingenuidad, sobre todo en niños con delitos sexuales... es cuento además de seducción al hecho... por tanto si te fijas en el tema de las víctimas siempre va a existir una cara pública y una cara privada que se desconoce y esa es una constante social... existen muchos niños expuestos a delitos violentos y ello también depende del contexto, en la extrema pobreza una violación a veces no importa de nada y en la riqueza, se da otra historia que es la de los niños solos, casi abandonados por sus padres por el tema laboral como en los diplomáticos, allí hay mucha carencia afectiva, por lo que están expuestos a los dos extremos, ser víctimas o victimarios..."*

**5. Puede Ud. señalar la existencia de condicionantes psicosociales que incidirían en las personas en ser potenciales victimarios o agresores.**

*"... puede existir influencia de situaciones de carencia afectiva en la familia, o del nivel socioeconómico como te dije anteriormente, pero eso es relativo, es tan ideológico como la misma Seguridad Ciudadana ... esta muy dado ahora que los menores de edad se conviertan en victimarios, y ello es complicado por el cuento de la judicialización... el tema del victimario pasa por una cuestión de control social, del como judicializarlo, de los aspectos psicológicos de este... se le debe aplicar a esta condición el contexto socio político que también es influyente en que unos sean más proclives que otros a esta situación... por otra parte, si te fijas, hoy en día el delincuente aparece como con mucho poder, como grande, por tanto esta existiendo de parte de él un abuso también de ese poder... aunque se debe reconocer que la víctima tampoco esta tan pasiva como antes, ha existido un quiebre al respecto..."*

**6. ¿Qué entiende UD y/o la institución sobre Seguridad Ciudadana?**

*"... yo creo que el concepto y la Seguridad Ciudadana como tales, no existen, es algo ideológico, pues el poder necesita un enemigo... si bien ha habido un cambio en el contexto en cuanto a la visión de esta, aun así sigue siendo algo que se crea pero que no existe como tal... la Seguridad Ciudadana tienen que darse cuenta que los delitos son de alta connotación en las personas y que no se puede trabajar la temática con cositas tontas, si los delitos como los sexuales por ejemplo no parecen de repente y de la nada, hay todo un contexto que induce al hecho... hay una forma de relacionarse con el delito... esta*

sociedad es muy negadora, tiende a dejar pasar las cosas y no es tan así tampoco... pareciera que se desconoce en la temática que los factores de contexto son los que más inciden en esta cuestión, si nadie nació siendo víctima o siendo victimario..."

#### **7. ¿Cuál es su percepción respecto del departamento de Seguridad Ciudadana?**

"... te lo dire en pocas palabras... para mí los patrulleros no sirven de mucho... nada de la Seguridad Ciudadana pareciera servir..."

#### **8. Según su experiencia profesional en la institución, ¿cuáles lineamientos debiese considerar el departamento en sus planteamientos y/o programas?**

"... lo dije antes... se debiese apuntar desde el control social, judicializarlo y aplicarlo en el contexto sociopolítico... ello porque la sociedad es muy permisiva respecto de ciertos comportamientos que permiten la vulneración..."

**Institución:** Departamento de Asesoría Jurídica Comunitaria, Municipalidad de Viña del Mar. Jueves 19 de Mayo, 2005.

#### **1. ¿Cuál es la función de la Institución respecto de las víctimas de delitos?**

"... mira, la institución atiende principalmente a personas que han sido víctimas de delitos y personas víctimas de vulneración de derechos. Lo que hace la Asesoría es acompañar el proceso judicial de la persona con los abogados de la Asesoría..."

#### **2. ¿Quiénes son los sujetos de atención de la Institución?**

"... la Asesoría a personas que hayan sido víctimas de delitos y víctimas de vulneración de derechos, pero la verdad es que en este último tiempo, estamos atendiendo casos civiles y de familia principalmente, ya que con la Reforma Procesal Penal, la Fiscalía ve los casos Penales... de llegar aquí son delegados en forma casi directa para allá, así que en esa materia la atención de casos penales es bajísimo, claro que siguen si con nosotros casos penales que corresponden al sistema antiguo. No se si se recuerdan como era anteriormente... aquí se atiende a todos, no hay una diferencia entre mujeres o grupos de edad, por lo que el público que llega es muy variado, vemos causas de materias civiles, como sobornos, arriendos de propiedad; también causas de menores, como tuición, alimentos, visitas, esos poh... olvidaba que también se suma a estas materias causas de abuso sexual y violencia intra familiar, aunque estas últimas son también derivadas a la oficina de la mujer que da una atención psicológica y jurídica... la atención psicológica que nosotros prestamos es mucho menor a la que le pueden dar a estas mujeres en la oficina de la mujer..."

#### **3. ¿Existe alguna condicionante, ya sea económica, social u otra para atender a las personas que lo solicitan?**

"... ninguna condicionante socioeconómica, aquí atendemos a todas las personas independientes de su situación económica; la atención es gratuita, pero eso sí que las costas procesales, o sea, cuando la persona más que recibir la orientación y asesoría jurídica respectiva decide continuar el proceso judicial, se deben cancelar estas costas, que son muchas veces la documentación, el receptor, entre otras cosas, las cuales deben ser canceladas directamente por el cliente, cuestión que muchas veces complica a la persona y por lo que decide no continuar el proceso pues por lo general las personas no tienen los medios para ello..."

#### **4. Puede Ud. señalar la existencia de condicionantes psicosociales que incidirían en las personas en ser potenciales víctimas de delitos**

"... francamente yo creo que no existe un perfil de víctima, fíjate que a nosotros llegan personas víctimas de distintas condiciones sociales... al parecer no existen condicionantes internas de la persona donde se pueda señalar la existencia de un perfil de víctima, o sea señalar alguna personalidad y actitud, no creo... tal vez según el tipo de delito, podría aparecer algo, como en el caso de un robo el ser distraído, dar el pie para que le roben, uno sabe por ejemplo que no puede dejar nada visible al interior del vehículo, porque sino cuando vuelves no tienes vidrio ni lo que había al interior; lo que te puedo decir que más me parece una cuestión circunstancial, que parte de condicionantes externos, por lo que identifico la seguridad misma como una responsabilidad personal... pero en lo que concierne a delitos con agresión o violencia, los casos nos dicen que no existe una característica que te pueda decir, si esta persona puede ser víctima o no..."

#### **5. Puede Ud. señalar la existencia de condicionantes psicosociales que incidirían en las personas en ser potenciales victimarios o agresores.**

"... no, como te dije, cualquier persona puede serlo, claro que existen condicionantes que son características, como condiciones educacionales, económicas, sociales, entre las que te podría mencionar. pero para mí no son determinantes, creo que existen factores gatillantes de propensión al

delito, como los familiares por ejemplo, la existencia de violencia intra familiar, muestra a los niños desde pequeños a la violencia como medio resolutor de conflictos...”

**6. ¿Cuál es la finalidad de la demanda de atención por parte de las víctimas de delitos?**

“... como ya te dije, acá vienen por orientación jurídica, e incluso a veces solo para dar aviso de situaciones que son delitos o vulneración de derechos, como es el caso de las denuncias de maltrato infantil... hay personas que vienen más de una vez, nos tocó un caso de una persona de tercera edad que quería demandar a un médico peruano, porque este le había recetado un remedio que le había hecho mal para otra cosa... insistió bastante con el asunto pero nosotros le explicamos que para tomar medidas necesitábamos alguna prueba, alguna receta firmada por él, algo... pero la abuela sólo traía un papelucho todo arrugado, y dale con que eso es prueba... vino como tres veces y se entrevistó con otros de los profesionales de aquí... obviamente que sin resultados... bueno eso es como anécdota, pero cada persona es un caso distinto en realidad...”

**7. ¿Qué entiende UD y/o la institución sobre Seguridad Ciudadana?**

“... creo que la Seguridad Ciudadana es una tarea de todos, un tema de responsabilidad propia, que requiere del propio auto cuidado... creo que la inseguridad es un problema social por lo que las medidas deben ser protectoras para reducir la sensación de inseguridad... yo veo la Seguridad Ciudadana como una alternativa de solución al problema de los delitos y de violencia intra familiar, creo que se vincula también a las dificultades de relaciones sociales que se basen en el diálogo y no en medios violentos... para hablar de Seguridad Ciudadana y para que esta tenga sentido, lo primero es la conciencia comunitaria, esa cuestión de erradicar la violencia desde la base, como en la familia y en todos desde el discurso hacia arriba, sin esta tarea, Seguridad Ciudadana, lamento decir... parece solo un slogan...”

**8. ¿Cuál es su percepción respecto del departamento de Seguridad Ciudadana?**

No responde

**9. Según su experiencia profesional en la institución, ¿cuáles lineamientos debiese considerar el departamento en sus planteamientos y/o programas?**

“... como departamento creo que este debe ir... yo creo que de acuerdo a una labor preventiva educativa y para mi la base de este trabajo esta en los niños, yo creo que los grandes ya están formados, es difícil revertir las formas que se han aprendido, pero los niños están en formación y es ahí donde se puede tratar de educar y prevenir, inculcar esta cuestión de valores que esta tan desprotegida últimamente...”

Institución: Departamento de Asesoría Jurídica Comunitaria, Municipalidad de Viña del Mar. Miércoles 25 de Mayo, 2005.

**1. ¿Cuál es la función de la Institución respecto de las víctimas de delitos?**

“... bueno, la función que te puedo decir es como abogado, aquí se le explica el tipo de delito, o sea, a que se circunscribe el problema, se le clarifica la situación a las personas explicando a que es y a que corresponde específicamente el problema por el que están consultando... existen personas que llegan queriendo demandar por robo y resulta que la tipificación correspondiente es hurto, y a veces ni siquiera es eso, llegan a aquí a contar un problema y la labor de uno es lograr extraer del relato cuál es el problema y delitos correspondientes, y explicar cuáles son los procesos a seguir a partir de la situación en sí...”

**2. ¿Quiénes son los sujetos de atención de la Institución?**

“... se atiende a víctimas de delitos, y se atienden principalmente delitos civiles y de familia...”

**3. ¿Existe alguna condicionante, ya sea económica, social u otra para atender a las personas que lo solicitan?**

“... ¿Condición para atender?!... ninguna... la asesoría no actúa bajo ninguna condición, salvo ser habitantes de la comuna de Viña del Mar... tengo que hacer eso si una distinción, aquí se atiende a todas las personas que requieren nuestra atención, en lo que se refiere a orientación, pero para ser patrocinado, que quiere decir, contar con abogados gratis, se privilegia a personas que sean de bajos recursos, pero que puedan pagar costas procesales... también la asesoría atiende solamente a víctimas, aunque si se ha orientado a posibles imputados...”

**4. ¿Cuál es el tipo de atención que presta la institución a las personas que la solicitan?**

“... es atención jurídica y psicológica, integral, yo te puedo decir desde el derecho, donde se les brinda orientación y se le asesora en casos que quiera entablar alguna demanda, hay que ver si quieren seguir con el proceso, ahí hay varias reacciones, pues las personas tienen que correr con los costos procesales, y algunas desisten, pues tampoco es corto el proceso judicial, hasta que exista un fallo pueden pasar

años en tribunales civiles; deciden continuar cuando necesariamente debe seguir el proceso, cuando no hay más que hacer..."

**5. Puede Ud. señalar la existencia de condicionantes psicosociales que incidirían en las personas en ser potenciales víctimas de delitos**

No responde

**6. Puede Ud. señalar la existencia de condicionantes psicosociales que incidirían en las personas en ser potenciales victimarios o agresores**

No responde

**7. ¿Cuál es la finalidad de la demanda de atención por parte de las víctimas de delitos?**

"... yo creo que ellos vienen principalmente a despejar dudas, a ver como se aplica la ley, el derecho en su caso concreto... además que existen muchos mitos urbanos respecto de las leyes, ponte tú... respecto de la ley de arriendo, llegan aquí por una demanda de los dueños de la casa y creen que si han vivido seis años en el casa, la ley los ampara y pueden vivir gratis seis meses... y no po`... ahí la ley no dice que pueden vivir gratis... tengo que aclarar, son meses plazo para desalojar, pero no gratis... otros casos de divorcio que llegan, las mujeres te preguntan- pero el no me va a mantener, pero cómo- ahí hay que aclarar que el divorcio rompe el vínculo conyugal, ya no hay deberes económicos de por medio... existe desconocimiento de las leyes y su aplicación, por lo que las personas tienen muchas creencias erróneas..."

**8. ¿Qué entiende UD y/o la institución sobre Seguridad Ciudadana?**

No responde

**9. ¿Cuál es su percepción respecto del departamento de Seguridad Ciudadana?**

"... autitos dando vueltas, inseguridad no me dan, mejor que estén que no estén, pero seguridad no, además no tienen mucha facultad de intervenir, prefiero que estén, ¿pero vital?... no lo es, darme seguridad, no... yo no creo que sean efectivos, los ladrones no dejarán de robar porque están los carritos dando vueltas..."

**10. Según su experiencia profesional en la institución, ¿cuáles lineamientos debiese considerar el departamento en sus planteamientos y/o programas?**

"... deberían ser más pro activos, que se despabilen, que eduquen a la población en sus derechos, en temas de violencia, menores etc... que sean más activos, que hagan algo rápido cuando ocurre y sean más coordinados con las instituciones y entre ellos... creo que los lineamientos que veo para el departamento son de difusión, prevención y capacitación a la población en las materias que antes te dije..."

Institución: Departamento de Asesoría Jurídica Comunitario, Municipalidad de Viña del Mar. Viernes 27 de Mayo, 2005.

**1. ¿Cuál es la función de la Institución respecto de las víctimas de delitos?**

"... aquí se da atención interdisciplinaria a víctimas de delitos, se abordan los casos que llegan de forma sistemática... todos opinamos respecto de los casos que ingresan y decidimos a quienes patrocinará la asesoría, así que directa o indirectamente todos los casos son conocidos por todos... desde mi rol como psicóloga las funciones respecto de las personas son.. a ver... contención, reparación, tratamiento... eso..."

**2. ¿Quiénes son los sujetos de atención de la Institución?**

"... la demanda de atención es amplia y por lo tanto se han acotado los temas de atención, se está atendiendo a la víctima de delito y no una atención psicológica por algún otro tema... los casos más frecuentes de atención son maltrato, suicidio, abuso sexual, entre otros..."

**3. ¿Existe alguna condicionante, ya sea económica, social u otra para atender a las personas que lo solicitan?**

"... para dar orientación no existe ninguna condicionante, se otorga a todas las personas que la solicitan, pero para patrocinar se privilegia a las personas de menos condición económica..."

**4. ¿Cuál es el tipo de atención que presta la institución a las personas que la solicitan?**

"... como te dije al principio... se da una atención jurídica integral..."

**5. Puede Ud. señalar la existencia de condicionantes psicosociales que incidirían en las personas en ser potenciales víctimas de delitos**

*"... pienso que hay una serie de circunstancias que hacen más vulnerables a una familia que otra... depende de los recursos para salir adelante o enfrentar una situación de vulneración... siento que hay personas que están más predispuestas, características que hacen o predisponen a la víctima, no quiere decir que lo sean, porque yo siempre he creído que ello va a depender del contexto..."*

**6. Puede Ud. señalar la existencia de condicionantes psicosociales que incidirían en las personas en ser potenciales victimarios o agresores**

*"... lo mismo que en el caso de las víctimas, pero depende del delito, pues está claro que, según lo que yo veo, es que existen delitos que dependen de características psicológicas o patologías del agresor..."*

**7. ¿Cuál es la finalidad de la demanda de atención por parte de las víctimas de delitos?**

*"... las personas que llegan acá, se deciden hacer algo por ellas, respecto de la situación que han pasado, quieren hacerse cargo de alguna manera... existen víctimas que silencian los hechos y viven con la culpa, hasta que deciden hacer algo... en otros casos eso no ocurre... como por ejemplo en casos de denuncias por problemas que involucra a la familia, esa es una denuncia que te complica enormemente, casos en que los involucrados o agresores están en tu misma familia o casa, es muy complejo..."*

**8. ¿Qué entiende UD y/o la institución sobre Seguridad Ciudadana?**

*"... concepto amplio, categorizado en diversas situaciones... a ver... por asociación libre... Seguridad Ciudadana... estabilidad, no tener miedo, protección, paternalismo... a lo que me lleva a pensar ¿Qué es la Seguridad Ciudadana?... siguiendo con la asociación libre... poner rejas, caminar sin miedo... mi mirada va por ese lado del delito, dado el contexto en el que trabajo, creo que va también por el lado de los factores protectores, por la prevención..."*

**9. ¿Cuál es su percepción respecto del departamento de Seguridad Ciudadana?**

*"... ahí, puedo decirte que lo asocio con patrulleros... creo que el departamento está en repitencia en cosas que ya se están haciendo como protección a víctimas, menores... creo que se hicieron cargo de temas que no les competen... para mí... a ellos les compete el ser puente... creo que perdieron un poco el norte, siento que están cumpliendo funciones que ya estaban cumplidas..."*

**10. Según su experiencia profesional en la institución, ¿cuáles lineamientos debiese considerar el departamento en sus planteamientos y/o programas?**

*"... a ver... la orientación que daría es apoyar con el seguimiento de casos, de víctimas... ver que pasa luego de un tiempo... ser puente, detectar y derivar a las instituciones pertinentes... creo también que apoyar con charlas respecto de los factores protectores y que no hayan tantas víctimas..."*

**Institución:** Primera Comisaría de Viña del Mar, Carabineros de Chile. Lunes 1 de Agosto, 2005.

**1. ¿Cuál es la función de la Institución respecto de la Seguridad Ciudadana?**

*"... nuestra función depende del mandato de Carabineros y que es el velar por el Orden y la Seguridad pública... ante este precepto Carabineros trabaja principalmente desde la prevención, y como ya deben imaginarlo... esto se logra con más carabineros en las calles, con más interacción con la comunidad, a través de la captación de problemas e inquietudes de la población, que por supuesto, tengan relación con la seguridad... ello además, según la composición delictual que enfrenta el tema de seguridad..."*

**2. ¿Quiénes son los sujetos de atención de la Institución?**

*"... la totalidad de la población, pues lo que hace la Institución es prestar servicios policiales a toda la población... ahora en sentido estricto la institución recibe y capta las denuncias de delitos, por lo que está en mayor contacto con aquellas personas que han sido víctimas..."*

**3. ¿Existe alguna condicionante, ya sea económica, social u otra para atender a las personas que lo solicitan?**

*"... ninguna, como te dije, la misión de la institución se aboca a todas las personas, y por eso podemos entender a toda la población que se circunscribe al radio de alcance de la unidad territorial correspondiente a un determinado espacio físico..."*

**4. ¿Cuál es el tipo de atención que presta la institución a las personas que la solicitan?**

*"... Carabineros realiza un sin número de actividades... Carabineros en esencia presta servicios policiales, pero también realiza actividades preventivas en situaciones de distinta naturaleza que son al fin y al cabo los componentes de la seguridad, te puedo mencionar como las campañas de violencia intra familiar, de*

alcoholismo, de tránsito y de seguridad escolar... la institución desempeña un gran número de acciones que son anónimas, y no se publicitan, y estas tareas son parte del diario vivir de Carabineros... pero el resto de la comunidad no siempre conoce de ellas pues no es la lógica de la institución... mira... a veces aparecen publicadas acciones que incluso parecen como heroicas, pero que constituyen parte diaria de los nuestros oficiales, es lo que nos toca hacer a diario, pero que no siempre es conocido por la opinión pública, porque estas noticias no siempre venden, las acciones positivas no siempre están en la prensa..."

**5. Puede Ud. señalar la existencia de condicionantes psicosociales que incidirían en las personas en ser potenciales víctimas de delitos**

"... desde hace un tiempo a esta fecha se ha llamado desde la institución al auto cuidado... estas recomendaciones ahora son permanentes... Carabineros trabaja en esta línea con organizaciones comunitarias, con juntas de vecinos y también con los Coves... los que tienen que ver con ustedes... pero a pesar de todas estas campañas que se realizan, la gente parece no tomar conciencia de ello... no toma conciencia que la seguridad es un tema compartido entre todos, todos tenemos parte y participación en la seguridad... nunca se cree que te va a pasar algo, se cree que le pueda pasar a otros, incluso a veces estas viendo algo, y nadie se quiere involucrar, nadie ve nada y menos ayuda... yo creo que hace falta mucha solidaridad, se escucha y todo pero mientras no te toque a ti, no importa, y tampoco las personas se hacen responsables... ese es otro cuento... en este caso, se habla de derechos, de seguridad, pero las personas no hablan de deberes incluso de obligaciones, ya ves tú que existen obligaciones que son derechos, pero existen obligaciones que son morales especialmente, lo que te decía antes, de la solidaridad entre las personas... creo que eso lo resume, falta de conciencia respecto que víctimas en esto podemos ser todos... y responsabilidad ante el tema, conciencia que la Seguridad Ciudadana es un problema global de todos..."

**6. Puede Ud. señalar la existencia de condicionantes psicosociales que incidirían en las personas en ser potenciales victimarios o agresores**

"... creo... que existen determinadas situaciones que forman sin duda un patrón que permitiría identificar condicionantes o rasgos que se repiten... a modo de ejemplo... las características centrales en esta descripción son la violencia intra familiar, el maltrato infantil, los hogares mal constituidos... te nombro esto porque son estas situaciones los ejemplos para los niños que están en formación, por lo que con un modelo que sea bastante escaso de normas que digan relación con la buena conducta o el derecho y convivencia, existe mayor probabilidad por parte de estas personas de consecución de delitos... es lo que yo creo..."

**7 ¿Cuál es la finalidad de la demanda de atención por parte de las víctimas de delitos?**

"... las personas que acuden, en realidad vienen por diversas razones, a veces incluso para recibir orientación respecto de temas que no es competencia de Carabineros, pero aquí se les orienta igual... todo ello es parte de nuestras obligaciones... pero claro, centralmente la atención es por denuncias de delitos e inquietudes respecto de estos temas..."

**8. ¿Qué entiende UD y/o la institución sobre Seguridad Ciudadana?**

"... mmm, depende de cómo entendamos el término... básicamente Carabineros comprende al término como orden y seguridad pública... el cual es un término amplio y comprensivo... para mi entender de esta manera la Seguridad Ciudadana, se basa también en el mandato jurídico que tiene Carabineros de Chile, y en el precepto constitucional de velar por el Orden Público... por tanto la Seguridad Ciudadana estaría relacionada con los factores que inciden en el orden y en la seguridad de la población, y esto último en términos amplios, o sea incluso aquellos casos cotidianos de calles en mal estado, que inciden en la seguridad de las personas también..."

**9. ¿Cuál es su percepción respecto del departamento de Seguridad Ciudadana?**

"... el departamento de Seguridad Ciudadana... yo creo que funciona bien, pero también creo que le faltan recursos... más vehículos de apoyo para la Seguridad Ciudadana... lo óptimo sería un carro por cuadrante... como nosotros, así nos complementaríamos bastante bien... sin embargo, hay que reconocer que el departamento con la capacidad que tiene realiza un trabajo óptimo con Carabineros, y tiene con la institución una amplia cobertura radial..."

**10. Según su experiencia profesional en la institución, ¿cuáles lineamientos debiese considerar el departamento en sus planteamientos y/o programas?**

"... sin duda, es necesario una mayor complementariedad entre todos lo que están trabajando el tema, se requiere un trabajo permanente entre Carabineros, Investigaciones, Municipio y cuerpos vivos del Estado... todos, para enfrentar la Seguridad Ciudadana y la delincuencia... ya desde la institución es necesario contar con mayor presencia policial para bajar los niveles de inseguridad de la población... como la misma gente lo pide... más policías en las calles..."

**1. ¿Cuál es la función de la Institución respecto de las víctimas de delitos?**

*"... la función de Carabineros es básicamente preventiva... sí... en lo básico es prevención... no es represivo, ya que este viene luego que las personas salvaron la vaya del orden, el límite y la represión viene a aplicar y establecer el orden que esta sujeto a derecho..."*

**2. ¿Quiénes son los sujetos de atención de la Institución?**

*"... son todos... para la institución no existen diferencias... es toda la población que este dentro de nuestro radio de atención..."*

**3. ¿Existe alguna condicionante, ya sea económica, social u otra para atender a las personas que lo solicitan?**

*"... ninguna... atendemos a todos... simplemente a todos..."*

**4. ¿Cuál es el tipo de atención que presta la institución a las personas que la solicitan?**

*"... se han hecho campañas para difundir los fonos de los respectivos cuadrantes, para que las personas llamen en caso de cualquier problema que tengan... cada uno de los cuadrantes cuenta con un número celular directo para que las personas se comuniquen en caso dado... también se realizan campañas a toda la población en relación al auto cuidado... pero los consejos tienen mayor receptividad en aquellos que ya han sido sujetos de algún delito, estas personas están más dispuestas a aceptar recomendaciones... Carabineros ha realizado además campañas puerta a puerta... ello con el fin de prevenir delitos en los hogares, también una campaña bus seguro y esta es para evitar delitos al interior de los buses y micro... también existe trabajo con la comunidad, y se establece en concordancia con las organizaciones de los sectores, allí es donde se recoge focos de problemas, también se recogen antecedentes de problemas como drogadicción y tráfico... la comunidad se esta preocupando por estos temas y están colaborando con nuestras unidades..."*

**5. Puede Ud. señalar la existencia de condicionantes psicosociales que incidirían en las personas en ser potenciales víctimas de delitos**

*"... a ver... creo que el ser víctima, es parte de muchas cosas, se produce una confluencia de factores que ayudan a la victimización, entre ellos están claro, los rasgos del sector y también de las personas... es lo que estimo..."*

**6. Puede Ud. señalar la existencia de condicionantes psicosociales que incidirían en las personas en ser potenciales victimarios o agresores**

*"... sí... muchos delitos se cometen bajo los efectos de alcohol... si tú ves que al mantener un control sobre los negocios de comercio de alcohol se puede visualizar que cada vez que se instala uno de estos locales comienzan los problemas en el sector... además, yo creo mucho en el tema de la familia, el ejemplo de vida es un condicionante, para el delito... pues proyecta esta situación en vez de tratar de cambiarla..."*

**7. ¿Qué entiende UD y/o la institución sobre Seguridad Ciudadana?**

*"... es algo como a lo que queremos llegar, a lo óptimo, es sentirse seguro y poder desplazarse libremente sin estar con ese cuidado de que uno sale de su domicilio y no sabe si lo va a encontrar tal como lo dejo... la seguridad es el ideal, eso se debiera sentir y poder llegar..."*

**8. ¿Cuál es su percepción respecto del departamento de Seguridad Ciudadana?**

*"... no conozco directamente la labor del departamento, pues mis labores están en el área administrativa... pero si conozco que existe una comunicación con él... se que los procedimientos que hacen las unidades vecinales se contacta también a Carabineros, esto también para acercarse a la población y disminuir el nivel de inseguridad..."*

**9. Según su experiencia profesional en la institución, ¿cuáles lineamientos debiese considerar el departamento en sus planteamientos y/o programas?**

*"... mi particular punto de vista, es que todo parte de la familia, la familia ya no es el estamento fuerte que existía antes, no entrega la misma educación, los padres influían en la educación y formación de los hijos, ahora no hay unidad... existen familias separadas y no hay nadie que ponga límites o haga recomendaciones a los hijos en formación, nadie los corrige, alguien que les tire las orejas, en caso que vayan por un camino malo, y en ese sentido ya no hay vuelta atrás... yo creo que todo esfuerzo debería ir por el lado del fortalecimiento de la familia, la población crece, todo así lo refleja, y nosotros estamos comprimidos... tal vez, se soluciona el problema de delincuencia, con una solución de mayor dotación... pero eso solo reduciría el problema por un tiempo, ya que el problema va in crechendo... pero también es*

cierto que en lo que es contingente con mayor dotación, se cubre un mayor número de llamados y problemas, se puede llegar a tiempo a cada requerimiento... pero este último es un problema generalizado en regiones, digo lo de la dotación policial..."

**Institución:** Fiscalía de Viña del Mar, Ministerio Público. Miércoles 17 de Agosto, 2005.

**1. ¿Cuál es la función de la Institución respecto de la Seguridad Ciudadana?**

"... mira, nosotros actuamos cuando ya se ha pasado una valla... se actúa principalmente ejerciendo la acción penal pública... la Fiscalía está a cargo de dirigir la investigación penal, y dar protección a las víctimas y testigos... esas son las funciones que se cumplen según mandato constitucional... tú entenderás entonces que la Fiscalía actúa una vez que la prevención no ha resultado, que carabineros no ha controlado y se ha traspasado la muralla legal... de ese lado está Fiscalía ejerciendo la acción penal..."

**2. ¿Quiénes son los sujetos de atención de la Institución?**

"... son las personas que hayan sido víctimas de delito, ellos exclusivamente..."

**3. ¿Existe alguna condicionante, ya sea económica, social u otra para atender a las personas que lo solicitan?**

"... ninguna... aquí se recepciona denuncias en los periodos de atención de público establecidos y se llevan las causas según los procedimientos penales correspondientes..."

**4. ¿Cuál es el tipo de atención que presta la institución a las personas que la solicitan?**

"... la atención que aquí se da es que se recepciona la denuncia y se procede según lo establezca la ley... en esta materia muchas personas acuden a la Fiscalía a denunciar, sin embargo no están dispuestas a seguir con el proceso, existe mucho miedo a la denuncia formal, y tienen toda la razón, nadie puede garantizar que habrá un Carabinero en su trabajo y en su casa... te contare que en esta materia de la atención... Fiscalía cumple con los estándares internacionales... eso sí que hay que destacar que el 55% de los casos se archiva, esto es uno de cada 2... mientras que el 95% de los casos que ha llegado a juicio se ha ganado por Fiscalía... y de 70 juicios que han tenido lugar hasta la fecha solo dos han sido absueltos... es importante resaltar que el fin perseguido es la sanción de los culpables y esto es cárcel, las personas vinculan pena con cárcel, y esto no es así, existe un amplio abanico de penas que no contemplan cárcel... y que están sometidas a distintos dictámenes... es por eso que parece en oportunidades como si no se sancionara el delito... pero... que quieres que te diga... esa es la ley..."

**5. Puede Ud. señalar la existencia de condicionantes psicosociales que incidirían en las personas en ser potenciales víctimas de delitos**

"... la víctima de delito, puede ser cualquier persona, y puede suceder en cualquier circunstancia... eso sí... se ha considerado que puede ser víctima por descuido en alguna oportunidad, pero no se considera como factor determinante, pues pesa la ocurrencia de situaciones puntuales..."

**6. Puede Ud. señalar la existencia de condicionantes psicosociales que incidirían en las personas en ser potenciales victimarios o agresores**

"... los delitos se cometen por responsabilidad estatal... responsabilidad estatal y familiar... en las familias se recibe la primera educación... luego en la educación informal cuentan los colegios... desde ahí se comienza a formar la cosa... y creo que también son las condiciones socioeconómicas las que principalmente cuentan en esta materia, es un tema de oportunidades... ves tú... como trabajo infantil, alcoholismo en las familias, cesantía... por otra parte... acá en Chile tenemos un modelo neo liberal, copia fiel de una sociedad norteamericana, donde la persona no vale por lo que es sino por lo que tiene... ello es el culto fiel a la apariencia... lo que creo que te arroja finalmente que la gran mayoría de los delitos que se cometen son delitos contra la propiedad..."

**7. ¿Qué entiende UD y/o la institución sobre Seguridad Ciudadana?**

"... la Seguridad Ciudadana... es eso seguridad... y Seguridad Ciudadana se da a través de los medios de comunicación... si te fijas, existen determinados delitos acá en la comuna que hacen que la percepción de seguridad se vea afectada, que aumente los niveles de inseguridad, y esto principalmente vía medios de comunicación que realzan o aumentan la percepción del hecho delictivo... y ello porque estos hechos de mayor crudeza o sensibilidad social es lo que vende hoy en día... Uds. pueden darse cuenta, en las noticias y diarios la gran cantidad de noticias que se dan son rojas... el departamento de Seguridad Ciudadana en el estudio anterior, contempló un ítem donde se preguntó a la población si los medios contaban los hechos tal cual ocurrieron... un porcentaje importante señaló no creer a los medios... sin embargo creo que estos tienen mucha incidencia en el manejo de la sensación de seguridad de la población, uno de los gestores de la inseguridad es el periodismo... por lo que creo que la sensación de ser víctima de un delito, se debe a la razón misma de la propia experiencia, como también la experiencia de otro cercano a mí, u otro que conozco a través de los medios de comunicación..."

## **8. ¿Cuál es su percepción respecto del departamento de Seguridad Ciudadana?**

*"... creo que han tenido buenas iniciativas, como el proyecto de los limpiavidrios, el trabajo que se desarrolla en esta línea es la prevención antes de la muralla, y también en relación a los móviles de calle, pues el tratamiento de la Seguridad Ciudadana debe ser integral, por lo que los elementos disuasivos son válidos en este contexto..."*

## **9. Según su experiencia profesional en la institución, ¿cuáles lineamientos debiese considerar el departamento en sus planteamientos y/o programas?**

*"... netamente en la línea de la prevención... todo lo que apunte a trabajar antes de la muralla, a solucionar los conflictos que impulsan a saltar la ley... pues creo que el límite de la prevención es no afectar la libertad del otro... en esta línea se me ocurre la recuperación de espacios públicos, trabajar con jóvenes; considerando en esta línea la familia, como agente socializador y promotor de valores y normas... existen líneas que son más duras como es la igualdad de oportunidades y el perfeccionamiento de la fuerza laboral... existe también temas que están en la contingencia, como es el caso del tema drogas y la cesantía, son temas que forman parte estructural de la composición y problemática social del país..."*

Institución: Departamento de Seguridad Ciudadana, Municipalidad de Viña del Mar. Viernes 26 de Agosto, 2005.

## **1. ¿Cuál es la función de la Institución respecto de la Seguridad Ciudadana?**

*"... funciones del departamento... yo diría que principalmente están enfocadas hacia la prevención social y situacional del delito... en prevención social, principalmente porque trabajamos el tema de la participación ciudadana... la promovemos... digamos... para prevenir situaciones riesgosas en la comunidad y el tema de la prevención de la deserción escolar, a través del trabajo con casos sociales... y la prevención situacional, que es como la parte más fuerte del departamento, porque son las camionetas que se ven en terreno, y es lo que además la gente pide... principalmente consiste en que las camionetas recorran la comuna para persuadir que las personas que tienen la intención de cometer un delito desistan al ver que hay una camioneta de Seguridad Ciudadana... recorriendo el sector digamos... eso principalmente... ahora también está el tema de la coordinación con otras instituciones, porque justamente como Seguridad Ciudadana tiene amplio despliegue territorial en todos los sectores de la comuna es la primera que se percata cuando hay un accidente, cuando ha ocurrido un delito, cuando hay una situación de emergencia... entonces también hemos asumido el tema de las coordinaciones con las instituciones de emergencia que corresponde, que son Bomberos, Carabineros y el Samu..."*

## **2. ¿Quiénes son los sujetos de atención de la Institución?**

*"... yo diría principalmente si hablamos como sujetos de atención en general son todos los habitantes de la comuna que sientan que tienen un problema de Seguridad Ciudadana que los afecte... y nos ponemos a focalizar digamos de acuerdo a las acciones que nosotros realizamos por proyecto... podemos decir por ejemplo que de prevención de la deserción escolar son niños que tienen el problema de ausentismo sistemático... en el caso de los comités vecinales de Seguridad Ciudadana, nuestra población objetivo son los dirigentes vecinales, los vecinos en general del sector que sientan la necesidad de participar para lograr algún cambio en el tema y también las instituciones que están insertas en la comunidad... si hablamos del patrullaje preventivo como te decía muy relacionado con la población sujeto de atención en general... son aquellas personas que se sienten inseguras por algún problema que los afecte sea de cualquier índole..."*

## **3. ¿Existe alguna condicionante, ya sea económica, social u otra para atender a las personas que lo solicitan?**

*"... no en el tema de la cobertura... la cobertura es súper general... bueno solamente digamos estamos restringidos a un área territorial que es la comuna de Viña del Mar, pero no hay requisitos de tipo socioeconómico... se atienden los de bajo nivel socioeconómico y los de alto nivel socioeconómico, aunque obviamente los sectores con estas características tienen distintas demandas... y que las problemáticas que comparten no son las mismas, o sea las comparten en el ámbito de la Seguridad Ciudadana... pero son distintas... pero también son nuestros sujetos de atención... incluso los casos sociales por ejemplo, en un caso de ausentismo escolar, también encontramos niños y jóvenes de nivel socioeconómico alto, y eso no es un impedimento... ahora eso un poco se restringe, de acuerdo a que nosotros cumplimos cobertura de los colegios pertenecientes a la corporación municipal, entonces los niños que asisten a los colegios de la corporación municipal generalmente son de nivel socioeconómico bajo, pero también hay algunas excepciones sobre todo en los colegios de la corporación que son del plan... hoy en día esta un poco más mezclado el tema..."*

#### **4. ¿Cuál es el tipo de atención que presta la institución a las personas que la solicitan?**

*"... yo ya te dije... la prevención social a través del proyecto de deserción escolar, que es una prevención de tipo secundaria... ¿tipo de atención?... sería prevención, promoción y coordinación... principalmente... ahora tampoco tenemos el tema de atención a víctima... nosotros receptionamos la demanda y la derivamos donde corresponde..."*

#### **5. Puede Ud. señalar la existencia de condicionantes psicosociales que incidirían en las personas en ser potenciales víctimas de delitos**

*"... yo creo que, o sea si po', yo creo que la gente por ejemplo de nivel socioeconómico bajo obviamente que está mucho más vulnerable a las situaciones problemáticas de Seguridad Ciudadana, porque posee menos factores de protectores, esto no significa que las personas de nivel socioeconómico alto tengan todo bajo control respecto del tema de la Seguridad Ciudadana, o sea también ha sido por ejemplo... también han sido víctimas de violaciones... también han sido víctima de robo, pero ellos cuentan con más recursos para implementar sistemas de protección... poseen alarmas particulares, poseen guardias, son sectores que generalmente poseen mejor luminaria... entonces todos estos factores en el fondo ayudan que ellos a lo mejor estén en menos vulnerabilidad en situaciones de Seguridad Ciudadana... yo no creo que por características psicológicas tú estés más propensa a ser víctima de delito... depende mucho más del contexto que de tus factores de personalidad..."*

#### **6. Puede Ud. señalar la existencia de condicionantes psicosociales que incidirían en las personas en ser potenciales victimarios o agresores**

*"... hay un dicho que dice que la ocasión hace al ladrón poh'... o sea este dicho obviamente que si tú tienes un sector con menos luminaria, potencia que un delincuente en potencia cometa delito, facilita el escenario para actuar... en el nivel psicosocial, desde la Seguridad Ciudadana no, no intervenimos a ese nivel, o sea estamos en un nivel posterior donde el delincuente ya existe... obviamente si hay un contexto familiar, un contexto socioeconómico que lo formó y lo hizo delincuente, pero en el tema de Seguridad Ciudadana nos encontramos que los delincuentes ya existen, entonces sí... nosotros decimos, ya tenemos al delincuente hecho ¿qué factor de Seguridad Ciudadana podemos prevenir para que disminuyan los delitos?... obviamente que los primeros se centran en el tema situacional, para evitar obviamente que la ocasión potencie al ladrón... pero de prevención social nosotros la única acción que realizamos en este sentido es el tema de la prevención de la deserción escolar, que es a un nivel de prevención secundaria, porque los niños de alguna forma no han desertado del sistema escolar, pero ya tienen un síntoma... digamos que es el ausentismo sistemático y en forma general desde el departamento de Seguridad Ciudadana no existe intervención primaria, o sea nosotros no hacemos intervenciones para evitar que una persona por factores psicosociales, familiares y de su entorno no llegue a convertirse en un delincuente... nosotros no intervenimos a ese nivel..."*

#### **7. ¿Qué entiende UD y/o la institución sobre Seguridad Ciudadana?**

*"... para mí el concepto de Seguridad Ciudadana implica un concepto amplio... que involucra la calidad de vida, no solamente el ser no víctima de un delito... pero si lo circunscribimos al departamento de Seguridad Ciudadana, tenemos que vincularnos directamente con lo que es la prevención del delito... aunque para mí como profesional el tema de la Seguridad Ciudadana es amplio, y una persona se puede sentir insegura porque tiene insatisfechas un montón de necesidades, pero esa visión profesional no es la que prima en el departamento de Seguridad Ciudadana..."*

#### **8. ¿Cuál es su percepción respecto del departamento de Seguridad Ciudadana?**

*"... bueno mira, como actúa en forma concreta yo creo que principalmente responde a la solicitud de la comunidad, la comunidad lo que pide es más policías en la calle, esa solicitud difícil de responder en realidad de alguna forma se compensa con que hayan patrulleros en la calle en camionetas de Seguridad Ciudadana... de alguna forma la gente se siente satisfecha de ese punto de vista, eso es lo que trata de cumplir el departamento de Seguridad Ciudadana... yo creo que de alguna forma lo hace bastante bien, o sea realmente en este momento hay situaciones que Carabineros no puede intervenir, porque está dedicado al plan cuadrante... y donde la seguridad o el Departamento de Seguridad Ciudadana lo ha suplido con bastante dignidad, pero si tú me preguntas a mí lo que el Departamento de Seguridad Ciudadana hiciera, a lo mejor me gustaría que pudiésemos ampliar el concepto de Seguridad Ciudadana, que en el fondo lo hacemos a través de los comités vecinales de Seguridad Ciudadana, intervenir directamente sobre la delincuencia es bastante difícil... entonces a nivel comunitario tú puedes hacer otro tipo de acciones para mejorar la seguridad de la comunidad... pero también esta parte de ampliar el concepto de Seguridad Ciudadana es bastante complejo, porque si nosotros lo relacionamos directamente con calidad de vida nos ponemos a intervenir en áreas donde hay otras instituciones que le compete intervenir... entonces de alguna forma nos escaparíamos de nuestra área de intervención... desviaría mucho la atención..."*

## **9. Según su experiencia profesional en la institución, ¿cuáles lineamientos debiese considerar el departamento en sus planteamientos y/o programas?**

*"... bueno, por ejemplo el tema de los coves me parece bien porque obviamente si entendemos que en Seguridad Ciudadana intervienen 3 actores que es el Estado, el Municipio y la comunidad tenemos que involucrar a la comunidad en los temas de Seguridad Ciudadana y la forma de involucrarlos es promoviendo la participación ciudadana y el espacio propicio son estos comités... el tema de la prevención situacional, también me parece bien o sea el tema del patrullaje preventivo que la gente vea las camionetas en la calle y que puedan recurrir a los patrulleros en caso que tengan alguna problemática, también me parece bien y que digamos estas demandas sean acogidas por el patrullero y derivadas a la unidad que corresponda para que la comunidad tenga respuesta... me gustaría que se promoviera mucho más el tema de la investigación... yo creo que el Municipio sí debiera convertirse en un centro de estudio de referencia respecto a la información comunal, yo sé por ejemplo que la policía tiene su sistema, que de la comisaría se entrega a la prefectura y de prefectura a la zona y de ahí se manda a Santiago y de ahí se sacan estadísticas... yo sé que tienen su sistema, pero independiente de eso yo pienso que debería crearse una coordinación entre todas las instancias que están trabajando en el tema, incluyendo por ejemplo a Fiscalía, el mismo Departamento de Seguridad Ciudadana, los centros de Atención a Víctima de Delitos Violentos y tener nosotros digamos, concentrados en un lugar las estadísticas comunales, saber cuántas personas son víctimas y saber también cuántas personas están siendo tratadas y saber cuáles son los resultados de la denuncia, en qué terminan, dónde se dirige la gente, o sea esa información yo creo que todavía está disgregada y una buena instancia para centralizarla creo que es el Municipio y es algo que lamentablemente no se ha logrado... no se ha logrado todavía..."*

**Institución:** Policía de Investigaciones de Chile, Viña del Mar. Martes 6 de Septiembre, 2005.

### **1. ¿Cuál es la función de la Institución respecto de la Seguridad Ciudadana?**

*"... la función fundamental de la Policía de Investigaciones, es investigar los delitos... nosotros somos una institución que interviene después que se cometen los delitos, me entiende?... a diferencia de Carabineros que Carabineros es una policía preventiva, nosotros somos investigativos... para esto hay que luchar con mayor eficacia y eficiencia, las acciones tienen que estar basadas en una planificación estratégica, que nos de buenos dividendos... yo lo dije no hace mucho tiempo atrás en el Consejo Municipal de Viña del Mar... hagan bien su trabajo, profesionalmente con hartó sacrificio, porque la cantidad de personal que nosotros tenemos no es suficiente, lo dije en mi cuenta pública allá en Reñaca Alto cuando la di, y eso dije al Consejo Municipal... por ejemplo en Viña del Mar, tenemos un policía por 9.000 personas, entonces que es lo que pasa, nuestra función es multiplicar, triplicar personal... y existen muchos programas donde participa la Policía de Investigaciones, participa en un plan anti delincuencia a nivel de Intendencia, participa en el Programa Comuna Segura, Compromiso Cien, participa en el CONACE, participa en los clubes deportivos, con las juntas de vecinos, con la unión comunal de juntas de vecinos... todo ese tipo de cosas también las hacemos, entonces usted debe comprender, que la institución no es lucrativa, de que los recursos... todos los recursos nos entregan a nivel de Gobierno Central... los recursos que a nosotros nos llegan deben ser utilizados lo más bien, utilizarlos en forma eficiente y eficaz, llegar a cumplir con todos los requerimientos, tanto de los Juzgados del Crimen, como por la Fiscalía... nosotros, mire, institucionalmente, nosotros estamos en una etapa de metas, nuestro eje central nos da anualmente metas que tenemos que cumplir, y dentro de esas metas hay una planificación estratégica para llevarlas a cabo, atender bien a la gente, estar en contacto con los organismos que corresponden para poder llevarlas a cabo, una policía de investigaciones para la comunidad... si usted ve... las cuentas públicas se hacen en hoteles, en los grandes centros de conferencia de aquí de Viña, nosotros lo hicimos allá en Reñaca Alto, en el paradero nueve de Reñaca Alto mi cuenta pública, llovía a las 6 y media de la tarde que ni usted se imagina, pero llenamos la sede social, ¿qué significa eso? que cuando uno se acerca a la comunidad, la comunidad también responde, lo que nosotros habíamos hecho... hicimos también otro acercamiento a la comunidad que fue un desfile de moda, que se vio en todos los canales de televisión, nosotros lo hicimos, pero sabe lo particular de esto, fue que lo hicieron los mismos funcionarios, ellos se consiguieron la ropa, ellos se consiguieron con la empresa privada la ornamentación, los adornos y lo que tenía que servirse en una mesa, los vasos, todo, todo lo que tenía que hacerse en el desfile, después me retaban, o sea no me retaban... me echaban tallas lo de los otros canales de televisión, porque no los había invitado para cubrir el evento, pero cual era el fondo de eso, era para reunir dinero, pero no para nosotros, era para la escuela Aldo Francia que esta acá al frente... y podríamos hacer otras cosas más con un poco más de tiempo mejor preparados y podríamos invitar a una figura central..."*

### **2. ¿Quiénes son los sujetos de atención de la Institución?**

*"... la verdad es que a un determinado caso, la comunidad viene a pedir ayuda, a pedir antecedentes, a poner una denuncia, y es todo relacionado con el delito, nosotros tenemos que apoyar a la gente que ha sufrido un delito por ejemplo, que ha sido víctima de un delito, ese es nuestro accionar..."*

### **3. Puede Ud. señalar la existencia de condicionantes psicosociales que incidirían en las personas en ser potenciales víctimas de delitos**

"... no, no, no, no... así no puedo decirle... no... mire se trata entre gente de el medio social alto y el bajo, para ponerle una clase media, no aquí usted ve de todo, de allá arriba en Forestal de la última línea de edificación hasta la gente de allá de Jardín del Mar, me entiende?... víctima de delitos puede ser cualquier persona... mire yo le voy a decir una cosa... los delincuentes jamás roban en su propio barrio, donde busca el delincuente es donde hay mejor dividendo, donde le puede dar por ejemplo si usted vive en Glorias Navales, no le va a entrar a robar a un vecino que sabe que usted tiene justo pal' pan todos los días, si se descuida capaz lo hace, pero el delincuente lo que busca, el hecho de meterse a una casa busca, algo significativo, para el como botín... me entiende, y no va a buscar como le digo en una población de su mismo nivel, donde también hay necesidades..."

### **4. Puede Ud. señalar la existencia de condicionantes psicosociales que incidirían en las personas en ser potenciales victimarios o agresores**

"... mire, las familias siempre influyen en el delito, los aprendizajes... pero siempre hay excepciones, los delincuentes se ha visto que van a la Fiscalía por aquí por allá y pum para afuera otra vez, y vuelven a delinquir y vuelven a entrar no... yo estoy hablando de gallos que viven en eso... es distinto una persona que ha cometido delito pero que no es delincuente, que comete un delito ocasional... existen factores que puede asociarse a la Seguridad Ciudadana... la poca iluminación también puede asociarse a la Seguridad Ciudadana, de lugares de delincuentes, por eso la Seguridad Ciudadana es multifuncional... el consumo de drogas yo creo que está asociado a la delincuencia, ¿me entiende?... porque imagínese usted a un menor de 16 años o de 14 años con un arma de fuego en la mano, el poder que tiene, al ver que apunta a una persona y chuta el miedo que causa... imagínese usted esa percepción, que hacen a partir de esas acciones... por cinco mil o diez mil pesos, como le llega, entonces los cabros que están ahí... la media percepción... hubo hace poco un debate en esto de la participación en hechos delictuales... se ha estudiado la participación en una serie de delitos bastante violentos... Usted conoce Viña?... vaya a Viña del Mar sábado en la noche, estoy hablando noche, 12 de la noche, vaya a Reñaca, yo fui a una reunión a la junta de vecinos de allá de Reñaca y me pidieron que hiciera un estudio relacionado con los hechos que estaban sucediendo por allá, y con el consumo de alcohol, y este es muy alto, el aumento de consumo de alcohol tanto de mujeres como de hombres... no puedo decir de drogas porque no he visto, quizás en una discoteca se venda algo, pastillas u otra cosa... existe gente inescrupulosa que vende a menores, que esta ganando a costa de nuestra juventud, y ahí nosotros tenemos que apuntar... claro que también hay un asunto donde las Municipalidades también por asuntos de ingresos otorgan patentes... ahora respecto a los hábitos, téngalo por seguro que mi hijo va a hacer lo mismo el día de mañana, entiende... patrones repetitivos, porque tenemos una familia que no esta conformada de acuerdo al común de la gente... pero hay gente por ejemplo que no tiene para pan en el desayuno, entonces la pobreza y la cesantía obviamente influye en el aumento de los delitos..."

### **5. ¿Qué entiende UD y/o la institución sobre Seguridad Ciudadana?**

"... ¿Usted quiere una percepción nacional o una percepción local, aquí a nivel de Viña del Mar? ¿exclusivamente de Viña del Mar?... por ejemplo las policías, la Municipalidad, participa, siempre están participando en Seguridad Ciudadana... el equipo que esta formado en Viña del Mar con respecto a la Seguridad Ciudadana, todo lo que se está haciendo está dando buenos resultados, y eso a uno le da tranquilidad... ahora yo creo que la delincuencia, tiene dos fases en Viña del Mar... una es en la época estival, y la otra fase cuando se van todos y quedamos los que vivimos en Viña del Mar... y los que disfrutamos esta ciudad... la fase estival es una fase complicadísima, razón de que se nos eleva todo, me explico, tenemos Viña del Mar, tiene alrededor de 400.000 habitantes comparado con Valparaíso, esto en el verano se duplica, y tenemos cerca de 700.000 habitantes aproximadamente... y la ciudad no está preparada para recibir tanta gente... uno mira la parte turística, la mayoría de la gente del resto del país, el hecho de venir a veranear a Viña no vienen a un hotel, vienen de todas clases sociales y también vienen delincuentes... mira por ejemplo hago una comparación en la época estival, de Viña del Mar con el resto de las otras ciudades respecto a índices delictuales, estos son mayores en la quinta región, y en todo el litoral esto está más que estudiado, y no estoy describiendo la panacea de las cosas, esto es una parte de las cosas que ocurren en Viña del Mar... la otra parte, después de febrero, marzo hasta que no venga un fin de semana largo, si aquí esta todo medido... de ¿Cómo, cuándo y por qué? se elevan los índices, por qué bajan, todo ese tipo de mediciones que se llevan a cabo por los distintos organismos que participan y llevan a cabo acciones en Seguridad Ciudadana... pero para mi, para mi como Prefecto de la Policía de Investigaciones, vi un aumento delictual... sí que ha habido un aumento delictual, pero lo que más me ha llamado la atención, es la violencia con la que han sido cometidos algunos hechos, debería tener, o deberían tener, ustedes por ejemplo, en los últimos acontecimientos, había gente de Valparaíso, había uno de Santiago, había gente de Illapel, ¿y de Viña? si es fácil este asunto... ahora vuelvo a insistir en lo mismo, siempre, siempre, rápidamente como le esta sucediendo a Chile donde las comunicaciones juegan un papel fundamental, en todo el sentido de la palabra, creemos que toda las ciudades en desarrollo, se va desarrollando el aspecto educacional, el aspecto económico, en lo político y también crecen los índices delictuales..."

## 6. ¿Cuál es su percepción respecto del departamento de Seguridad Ciudadana?

"... mire la verdad de las cosas yo creo que la Municipalidad participa en varias cosas en materia de Seguridad Ciudadana... a la alcaldesa la he visto en una serie de actividades, en cuanto a participación yo creo que está bien... ahora también toda la ayuda que la Municipalidad da en esta materia, para desarrollar su trabajo, al menos en mi gestión la alcaldesa un 7... desconozco sí... la acción de los patrulleros, desconozco el sistema... sé que existe, incluso el otro día, me invitaron a la inauguración al aumento de la dotación de carros... pero no se cuál es la función que cumplen... yo creo que mire se lo estoy diciendo como policía, si usted le pregunta a cualquier persona, de Reñaca alto o de Forestal, ¿Cuál es la participación, sabe usted lo que hacen los patrulleros?... yo le aseguro que no, a lo mejor le falta un poquito de información, aunque por supuesto todo lo que ayude a combatir la delincuencia yo estoy de acuerdo, todo lo que sea dentro de parámetros legales, dentro de los marcos de la ley... todo lo que ayude a combatir la delincuencia bienvenido sea..."

## 7. Según su experiencia profesional en la institución, ¿cuáles lineamientos debiese considerar el departamento en sus planteamientos y/o programas?

"... lo esencial para un policía es... ya se terminó eso de andar en los autos más modernos persiguiendo a los delincuentes, se debe hacer un trabajo planificado, involucrando a la comunidad... ahí está todo el éxito de esta cosa... le digo una cosa... resolver el caso del médico, gran parte se lo debemos a los antecedentes que la comunidad nos proporcionó, un trabajo planificado con la comunidad, la comunidad en el momento que uno está en desgracia, digo, necesita esta te devuelve la mano... ahora bien... en cuanto a Reforma Procesal Penal como usted me lo plantea... es un buen plan antidelincuencia, que nos permite a la policía hacer un trabajo bien, tiene críticas... ahora para nosotros como policía tenemos que apoyar en toda su dimensión porque es un buen sistema ahora, este sistema tiene que ir ajustándose a la cultura a la idiosincrasia, de un viñamarino, de un santiaguino... nosotros vamos a llegar al tercer año ya de Reforma Procesal... yo creo que ya es el momento de sentar en una mesa a todos los entes, Carabineros, gente de la Municipalidad y sentarlos y decirle, ya bueno veamos las cosas buenas y también las cosas malas, que es lo que tenemos que hacer, cuál es el ajuste que tenemos que hacer al programa, o al sistema, que nos diga que en Chile realmente existe justicia... frente a este escenario tener una Reforma Procesal no es malo, pero hay que tener los recursos, en el caso de las policías, siempre los recursos van a ser escasos para luchar contra la delincuencia... yo creo que... que este es un país avanzado en ese sistema, y debe dar buena justicia... todo organismo se debe ir ajustando a lo que la gente realmente quiere y necesita, nunca la justicia le va dar razón a toda la gente, siempre va a haber uno que pierde y otro que gana entiende... es lo mismo que nosotros... por ejemplo yo le digo una cosa, si yo como detective, yo le hubiese ido a buscar a su papá detenido a la casa y lo hubiese sacado a las cinco de la mañana no cierto, esposado en la población, usted me hubiera venido a pedir la entrevista?... a lo mejor por ejemplo, su mamá y su hermana, no se po' sus familiares cuando sepan siempre le van a echar la culpa al detective, cuando usted entra por ejemplo, imagínese, que opinión puede tener un niño menor de edad por ejemplo que tenga 12 años y que yo entre a su casa con un lingote no cierto de fierro y entre a tu casa para ir a buscar a tu papá... nosotros como policías tenemos que pensar que mientras más involucremos a la comunidad, y hagamos entender estas cosas, la comunidad también va a participar con nosotros y se va a pensar que si quiere a su juventud..."

Institución: Departamento de Seguridad Ciudadana, Municipalidad de Viña del Mar. Miércoles 7 de Septiembre, 2005.

### 1. ¿Cuál es la función de la Institución respecto de la Seguridad Ciudadana?

"... principalmente este departamento, esta área y el departamento nace como área operativa, después empezaron a abarcar otros terrenos, pero cuándo nace este departamento, principalmente nace fuerte el área operativa... la función para n principal es trabajar la prevención, prevención de algún ilícito ya?... y las medidas de auto cuidado... en el área de prevención es principalmente cooperando a lo que de alguna manera hace Carabineros... colaborando a algunas instituciones que participan en alguna situación de emergencia, pero principalmente nuestra misión es trabajar coordinados con Carabineros... auto cuidado... solamente cuando tú tienes alguna entrevista con alguien o cuando hacemos las campañas que son en los colegios o en el verano que se hace en el borde costero y en la Quinta Vergara entregando folletería para que sea el mismo ciudadano quien pueda prevenir algún ilícito... la policía principalmente en este momento no pueden prevenir ellos los ilícitos, por una cuestión obvia, de cantidad de gente de ciudadanos que hay, entonces hay que tratar la prevención de la gente... no andar con gargantillas, por ejemplo no andar mostrando las billeteras, andar con las carteras con cuidado, contestar el celular donde uno vea que es un sector seguro, no andar ocasionando digamos la oportunidad para que una persona nos asalte o cometa algo ilícito..."

### 2. ¿Quiénes son los sujetos de atención de la Institución?

"... ¿sujetos de atención?... bueno, principalmente toda la comunidad... antiguamente llamaban por perros, perritos atropellados, abandonados, ahora tenemos que definir un norte y tiene que ser un norte dedicado a la seguridad, tú puedes abarcar muchas cosas, pero en definitiva terminas haciendo todas

mal... la idea es hacer menos cosas pero hacerlas bien, yo creo que el departamento esta haciendo las cosas principalmente en materia de Seguridad, este departamento se creo para eso..."

**3. ¿Existe alguna condicionante, ya sea económica, social u otra para atender a las personas que lo solicitan?**

"... condicionante... entiendo yo que tiene que tener el ciudadano para poderlo atender?... no pueden existir condiciones, aquí a todos se les tiene que tratar por igual, ya sea si vive en un sector muy humilde o muy pudiente, se tiene que dar la misma atención a toda la gente, la misma respuesta, lo importante siempre es tratar de hacerlo bien, tampoco puedo decir yo hay que darle prioridad a la gente pobre, ya!... porque igual es injusto, porque la gente que tiene más recursos tiene los mismos derechos que la gente pobre ya!... tampoco por ser de cerro hay que tratarlos mal, no por el hecho de estar acá la comuna de Viña del Mar se debe tratar igual que cualquier ciudadano de la República..."

**4. Puede Ud. señalar la existencia de condicionantes psicosociales que incidirían en las personas en ser potenciales víctimas de delitos**

"... mira, a ver, generalmente las personas que tienen menos medidas de auto cuidado o no las tiene... obviamente que está más propensa a ser víctima de algún ilícito... por ejemplo hay gente que tiene la mala costumbre de salir y dejar las ventanas abiertas de su casa, ahí tú estas dando la ocasión para que se cometa un ilícito, el delincuente eso es lo que busca, la gente que no tiene medidas de auto cuidado... si el delincuente ve que tú tienes una casa bastante segura, que tiene la chapa, que se preocupa de dejar todo cerrado, que no le abre la puerta a cualquiera, si vive en un edificio, que la puerta siempre este cerrada, y si alguien quiere entrar tiene que tocar el timbre, y que la gente de ese edificio tiene también esas conductas... obviamente se va a hacer más difícil el robar y va a buscar otro lugar donde la gente le esté dando las condiciones para que robe... no hay una condición social para esto, la gente descuidada la vas a encontrar en cualquier situación social, ya no hay una cosa... que la gente de escasos recursos no se es más descuidada no... yo puedo decir una cosa que en realidad, todo el mundo es descuidado y los lugares específicos donde se cometen los ilícitos, principalmente donde hay mayor aglomeración de gente, por ejemplo aquí en el centro vemos los autitos con las radios, robos de billetera, robos de celulares, robo de cartera, y en la periferia vemos que son otros tipos de delitos donde ocurren cuando la gente sale de las casa... ellos buscan las casas más inseguras para cometer algún ilícito..."

**5. Puede Ud. señalar la existencia de condicionantes psicosociales que incidirían en las personas en ser potenciales victimarios o agresores**

"... mira, yo creo que de repente vemos mucho discurso... que dicen... hablan de la prevención social... para mi esta materia es un ideal que se tiene que dar a nivel de Estado, la prevención social del delito es un cuento de política y debe estar en todos los niveles de la acción... no tiene que ver con el departamento, si no más bien es un concepto macro que no tiene que ver con una estructura determinada, sino más bien con ideales... creo que es una política que tiene que salir del Estado y no de un departamento, es como iluso creer en eso, si podemos colaborar algo a lo mejor de un 100 por ciento un 0,01... la política de prevención social debe nacer del Estado como una política... las actuales leyes, y otras que se han derogado y otras que han nacido, más el nuevo proceso que es reciente, es nuevo en este país, y a lo mejor un poco de tozudez de algunas autoridades nos ha llevado a que el delincuente no sienta miedo a cometer un ilícito y eso es grave... porque antes tú, siempre el delincuente no actuaba por temor a algo, cuesta mucho entrar en la cabeza del delincuente, de una persona adulta y decirle oiga sabe no delinca porque eso es malo... tenga una familia, trabaje... un tema de valores... por qué te digo que tiene que ser una política de Estado lo que estamos hablando... porque hay que enseñarles a los niños de pequeños, y no basta con hablar esto en el colegios, basta algo más y para muchas veces sacar al menor de este medio que se está rodeando o que se rodea en su casa, porque no saco nada con hablarle cosas bonitas en el colegio y luego ve todo en su casa contrario ya!... eso es lo que principalmente creo yo, creo que las condiciones que se dan para que la gente delinca, para vemos cualquier cantidad de gente robando, utilizando bandas de menores, los jóvenes saben que si son menores de edad tienen otro tipo de trato ante la ley, algunos ni siquiera se les puede condenar, no se les puede hacer nada y eso es producto a que las leyes están mal hechas, no están funcionando, creo que hay que buscar algo por ese lado, no sacas nada con aumentar los policías, no sacamos nada con llenarnos de departamentos de Seguridad Ciudadana, con gran cantidad de gente, porque en definitiva lo principal que es la ley está fallando, y un proceso nuevo, que de mi punto de vista no esta funcionando, lo digo como ciudadano, para mi este proceso, lo digo como persona honesta como trabajador, este proceso me tiene verdaderamente indefenso, y veo que muchas veces tienen más derechos los delincuentes que las personas honestas, y no es solamente mi opinión, es la opinión de mi familia, de mis amigos, del círculo que me rodea, y de la gente que también me entrevisto, y siempre es lo mismo, pero como?... lo toman detenido, salen en libertad y antes que estén en la comisaría ya están libres... es un proceso penal, que esta mal, si bien se arreglaron muchas cosas del sistema anterior, pero como te digo hemos caído en tener una tolerancia, a lo mejor excesiva en este tipo de cosas..."

## 6. ¿Qué entiende UD y/o la institución sobre Seguridad Ciudadana?

“... Seguridad Ciudadana es un concepto extremadamente amplio, he aprendido a darme cuenta que Seguridad Ciudadana abarca veinte mil cosas, veinte mil!!!... no solamente la Seguridad que tú tienes que tener que no te vayan a robar, basta con tener un empleo, de tener posibilidades de estudiar, de tener la obligación de ir al colegio... hasta ese lado abarca, por eso digo yo que en un departamento, el concepto de Seguridad Ciudadana hay que tomarlo, pero el concepto de Seguridad Ciudadana hay que tomarlo de mi punto de vista... el Municipio, a nivel macro del Municipio... todo tiene que estar pensado desde la Seguridad Ciudadana, pues no saco nada con trabajar el concepto de Seguridad Ciudadana... social, a lo mejor me voy a poner en un caso supuesto, si el departamento social no lo va a tomar así, o si el departamento que tenemos de asesoría jurídica tampoco lo va a tomar así o si la corporación municipal tampoco lo va a tomar así, creo que es tan amplio el concepto que yo creo que nosotros como departamento o como sección operativa, tengo que dedicarme a lo que yo sí puedo hacer, no a lo que me gustaría hacer, dependiendo de mis capacidades, si nosotros tenemos capacidades para hacer las cosas obviamente hay que hacerlas, pero en este punto de vista creo que no tenemos la capacidad para hacerlo, y te insisto en lo que te decía delante... yo prefiero hacer las cosas menos, pero hacerlas bien, terminar, empezar por ejemplo un hecho... el robo de vehículos, ubicar donde están robando, donde los están dejando y recuperarlos, más soñar un poco y decir no vamos a ver en los colegios y vamos a intervenir, no en definitiva, mi gente... no estamos preparados para eso, y veo que por eso te digo que esto es absolutamente macro, aquí debiera estar todo el Municipio involucrado, la Gobernación involucrada, ese es un concepto de Seguridad Ciudadana, son demasiadas las cosas que están involucradas en esas dos palabritas de Seguridad Ciudadana... son demasiadas cosas!...”

## 7. Según su experiencia profesional en la institución, ¿cuáles lineamientos debiese considerar el departamento en sus planteamientos y/o programas?

“... yo creo que sí, el concepto de Seguridad ciudadana, no es exclusivo del departamento, yo creo que nosotros podemos ver solo una parte, pero no todo lo que estamos hablando... a ver... principalmente yo puedo decir que la sección operativa... lo que hemos tratado de atacar todo este tiempo, es causar mayor sensación de seguridad en la gente, que es un tema súper complicado, hay mucha gente que tiene miedo de andar por algunas calles, temor de ir a algún lugar, temor de esto otro, sin haber ilícito, sin haber delito la gente tiene miedo, y eso es delicado... entonces una de las maneras de atacar este temor, es que la gente de repente siente mayor de seguridad viendo pasar un móvil... viendo que el móvil enciende las valizas, viendo que si tú llamas, el móvil se demora muy poco en llegar que si no viene Carabineros... Carabineros manda un móvil de Seguridad Ciudadana por un tema menor por un choque por una coalición y lo otro que es también es colaborando cada vez de manera más profesional más técnica... a Carabineros en lo que a nosotros nos compete, entendiendo que nosotros no somos policías, no tenemos las facultades de un policía, tampoco tenemos el respaldo de un policía ante la ley, si hay cosas que podemos hacer como departamento de Seguridad Ciudadana y que debemos hacer, uno siempre antes de hacer algo, y ver cuales son los lineamientos del departamento, uno tiene que ver lo que la ciudadanía espera de nosotros, y que es lo que nosotros le hemos prometido a la ciudadanía... si yo a la ciudadanía le prometo más patrullaje preventivo, tengo que tener más patrullaje preventivo, eso es lo que yo me hago responsable, no me puedo hacer más responsable, de otras cosas que han prometido que no tienen nada que ver con mi departamento, yo me hago responsable de eso y trato que eso si ocurra... yo trato que el móvil esté en el sector, trato que el móvil esté en los lugares que la gente pide mayor vigilancia, donde la gente dice a mi me da miedo bajarme en este paradero, perfecto colocar un vehículo a tal y tales horas en ese lugar, si sé que hay por ejemplo que andan jóvenes robándoles a los cabros chicos, que andan con celulares, que andan con un personal o con un juego caro, colocar una vigilancia especial en los colegios en diferentes horarios... ese tipo de cosas es lo que nosotros hemos tratado de imponer en el departamento, principalmente en la sección operativa, aunque la gente que tenemos no es la más idónea, no esta bien capacitada... la tenemos que capacitar en muy corto tiempo, prácticamente es un barniz que se le enseña que lo que hace el departamento... yo espero que a futuro esto cambie... la principal aspiración que yo tengo es tener gente capacitada, nada más, porque es muy difícil tú trazarte metas, o mira queremos atacar tal punto, si es como no sé, es como tú tratar de hablar con niño de 6to básico y empezara hablar ya de ecuaciones de 2do grado, primero tienes que enseñarles las ecuaciones de primer grado, tienes que enseñarles que es el conjunto Z, por el primer escalón, no empezar por un quinto escalón, cuando los primeros no se han superado... el principal problema que tenemos, es que el patrullero no tiene un perfil, tenemos súper claro cuál es ese perfil, los que trabajamos acá, no así la gente del Municipio, lo que es Recurso Humano, o el Dpto. de Personal no lo tiene claro, no lo tiene claro y por ende la gente que se trae para acá no cumple ningún requisito, que si bien de repente es bueno tener personas como veíamos delante el caso de Novoa que él es Ingeniero Estadístico... pero yo creo que el debería estar en otro lugar, no de patrullero, para ser patrullero se debe estar preparado en otras cosas, por su educación, por su profesionalismo, pero él no está preparado para ser patrullero... él esta preparado para otras cosas, y muy bien preparado, y los que son patrulleros tampoco están preparados, aquí solo se les está exigiendo tener licencia de conducir, y si entendemos que el tema de la seguridad pasa por tener licencia de conducir creo que estamos súper equivocados, no vamos a hacer un gran aporte, si se puede hacer, pero no vamos a hacer eficaz, y uno tiene que hacer su trabajo eficaz, eficiente y con calidad, cosas que generalmente se manejan en administración... eso son principalmente los lineamientos, lo que estamos haciendo reforzarlos, y enseñando viendo con casuística, irles explicando

algunas cosas legales, irlos capacitando un poco de defensa personal, cosa de para politraumatizados, asistencia menor en algún accidente, cosas que tienen relación también con Bomberos, charlas con Carabineros, porque esos son ellos por ejemplo Investigaciones y Carabineros, los expertos en Seguridad, no hay nadie más que diga que sabe de seguridad si no ha pasado por estas instituciones, entonces debiéramos cuestionarnos un poquito y decir cuál es el requisito para ser patrullero... en cosas de seguridad por eso no me hago metas tan grandes porque primero quiero que aprendan a hacer su trabajo y una vez que aprendan, yo creo que ya voy a poder tirarme saltos más grandes, pero momentáneamente lo que quiero es que aprendan que las cosas que hagan, las hagan mejor... los procedimientos que de repente toman a veces a medias, que aprendan a terminarlos y que no siempre tenga que estar alguien encima de ellos, diciéndoles qué hacer, sino que la persona sepa que tiene que hacer y hasta donde puede llegar, y lo otro que a lo mejor ya estamos tratando es que la sección operativa se dedique a hacer lo que tiene que hacer, entendiendo de que tiene que ser algo técnico y no se puede ocupar para hacer cosas que no tienen nada que ver con la parte operativa, no quiere decir que lo que se esté haciendo sea malo, está muy bien, pero no tiene que hacerlo la parte operativa, tiene que hacerlo otra área, eso es más menos lo que te puedo decir..."

**Institución:** Departamento de Seguridad Ciudadana, Municipalidad de Viña del Mar. Miércoles 10 de Noviembre, 2005.

### **1. ¿Qué entiende UD y/o la institución sobre Seguridad Ciudadana?**

"... para mí la Seguridad Ciudadana es un concepto amplio, que abarca no sólo lo delictual, sino que la seguridad en todo sentido, en cuanto a tener veredas confortables y pavimentadas, a las calles transitables, a los servicios de salud, de educación óptimos... Dentro del concepto de Seguridad se da la seguridad antidelincuencial, que tienen que ver principalmente con el tema del delito y la prevención social de este... El Departamento de Seguridad Ciudadana trata de abarcar todo a través de la prevención social del delito, es partir desde la génesis de las personas, desde donde se hacen... pero lo cierto es que las camionetas son sólo una parte de la Seguridad Ciudadana que es la parte de la vigilancia y que esta sólo tras la consecuencia de... Acá en el Departamento se requiere de más profesionales para hacer una mejor prevención social, la Asistente Social que tenemos trata de hacer lo más que se puede pero creo que necesita de una o dos colegas más para hacer su trabajo, además, necesitamos de otros profesionales, abogados, psicólogos... todos estos profesionales trabajando con el fin de salvaguardar a las personas... Claro que en otros departamentos municipales se dice que Seguridad Ciudadana ha ocupado espacios que no le competían, pero nosotros estamos trabajando en nichos que no estaban ocupados por quienes debían hacerlo como es el caso del tema de la deserción escolar..."

### **2. Puede Ud. señalar la existencia de condicionantes psicosociales que incidirían en las personas en ser potenciales victimarios o agresores**

"... hay delincuentes que siempre van a ser delincuentes, de hecho yo conozco algunas teorías del cerebro que explican que hay ciertos gatillantes neuronales que incidirían para que personas normales fuesen delincuentes desde su nacimiento... pero los condicionantes sociales también son influyentes, la pobreza, el trabajo, por supuesto, estos condicionantes hacen que se crean delincuentes, que prácticamente se confeccionen, y es ahí a donde debe apuntar la prevención social del delito, ya que como vemos hay situaciones que obligan a algunos a ser delincuentes como es la falta de trabajo que hace que no tengan alimento y otras necesidades insatisfechas, ello los frustra, son personas frustradas que se revelan contra el mundo por su condición..."

### **3. Puede Ud. señalar la existencia de condicionantes psicosociales que incidirían en las personas en ser potenciales víctimas de delitos**

"... cualquier persona puede ser víctima de un delito, yo no creo que exista algo que lo explique directamente... pero sí creo que hay una cierta predisposición de algunas personas, es por la forma de actuar, de reaccionar a ciertas situaciones y por ende se condicionan para ser víctima... es en situaciones concretas para evitar ser víctima el tomar medidas de auto cuidado, ya que como dice un slogan que recuerdo "la seguridad es una responsabilidad compartida" y por tanto no es sólo del estado y de las policías el resguardar la seguridad de las personas..."

### **4. ¿Cuál es su percepción respecto de la Seguridad Ciudadana en la comuna y del departamento de Seguridad Ciudadana?**

"... en cuanto a la percepción comunal, creo que falta aún por hacer para la seguridad de las personas, que en fondo funciona pero falta... y en lo que respecta al departamento, se hacen muchos esfuerzos, pero hay de todo en esta unidad trabajando, ponerlos a todos de acuerdo de para donde va la Seguridad Ciudadana y lograr un compromiso real de los que acá trabajan en pro de este tema, es complicado ya que muchos llegaron a trabajar acá no por compromiso con el tema sino que por un trabajo y punto... igual lo que se hace es bueno, y ello a pesar de que el departamento de Seguridad Ciudadana, aquí como en otros lugares no tiene una legislación que lo ampare y por tanto es importante obrar con sentido en esta materia, yo tengo un plus importante con el tema de Carabineros para trabajar en esto... además,

*que al obrar con sentido uno sabe hasta donde debe llegar con esto ya que existen limites y además, sobretodo con las policías, con carabineros debe uno tener resguardo pues ellos son muy cautelosos de su trabajo y uno no debe inmiscuirse mucho en ello, como ya dije, uno debe saber en donde están los limites..."*

**5. Según su experiencia profesional en la institución, ¿cuáles lineamientos debiese considerar en el trabajo de la Seguridad Ciudadana?**

*"... a parte de lo que es la prevención social del delito, creo que esto también tiene que ver con la débil legislación vigente, yo no me quiero banderizar con nada pero desde que se asumió el tema de los Derechos Humanos se han debilitado muchos aspectos importantes de la ley y que rechazan muchos intentos de combatir la delincuencia, entre esos aspectos están el sacarle atribuciones a los Carabineros como era la primordial detención por sospecha, a lo que se suma la relajación de las penas, y la sacada de la pena de muerte... hoy en día hay más derechos para los delincuentes y con la reforma procesal penal, que ahora quieren hacer una reforma de la reforma, peor esta la cosa puesto que se da el privilegio de salvaguardar al delincuente..."*

*Anexo N° 10: Transcripción completa de los grupos de discusión realizados con los Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana.*

**Grupo de Discusión, Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana, Sector Plan Viña. Martes 18 de Octubre, 2005.**

Orador: Buenas tardes, agradezco la presencia de todos ustedes en este momento y espero que todos podamos dialogar acerca de la percepción de Seguridad Ciudadana que ustedes manejan hoy en día. La idea principal es que conversemos sobre lo que cada uno siente y percibe de su seguridad y que además conozcan los principales resultados de la encuesta de opinión de percepción de Seguridad Ciudadana que efectuamos acá en el sector, y que en realidad se realizó en toda la comuna.

Participante 4: Discúlpeme, pero yo es primera vez que vengo a una reunión del coves, me gustaría saber antes de que usted expusiera cualquier cosa que es lo que el coves en sí realiza.

Participante 2: Mira, lo que hacemos es juntarnos periódicamente a conversar sobre los problemas que nos aquejan en materia de Seguridad Ciudadana y vemos como enfrentarlas lo mejor posible, también realizamos actividades concretas ya que hacemos primero un autodiagnóstico de nuestro sector y luego elaboramos un plan de acción.

Orador: Acá la señorita se lo explico bastante bien, la verdad es que cuando la coordinadora del coves se encuentre en la próxima reunión usted puede conversar directamente con ella para estar más al tanto de lo que hacemos, puesto que como ya le dije yo no trabajo directamente con este coves, de hecho solo estoy de paso para dialogar un rato con ustedes.

Participante 3: Oiga señorita, y esa encuesta de la que dijo que nos hablaría, cuando se efectuó?

Orador: La encuesta fue realizada en los últimos 2 meses, por tanto los datos son recientes. Bueno, antes de contarles de la encuesta me gustaría que nos enmarcáramos un poco en el sector en donde estamos ubicados y sepamos un poco más del Plan Viña. En el autodiagnóstico que ustedes mismos realizaron, se identificaron una serie de situaciones que me gustaría que recordáramos... (ver anexo N° 13, apartado A)... y luego me gustaría conocer sus opiniones sobre algunos cambios que se hayan producido en estos antecedentes socioeconómicos demográficos del sector.

Participante 1: Mira creo que aún estamos igual en lo que respecta a las organizaciones comunitarias.

Orador: En lo que son organizaciones comunitarias, ustedes deben estar concientes de que son un sector que cuenta con más juntas de vecinos, establecimientos educacionales, y el único sector que posee organizaciones que trabajan con la discapacidad.

Participante 2: Y en ningún otro sector trabajan con los discapacitados?

Orador: No, este es el único sector que se destaca por ello. Ahora bien, en cuanto a los delitos de mayor connotación social, en el primer semestre era de... (ver anexo N° 13, apartado A)... se dan cuenta que los hurtos son el principal delito que se comete acá en el sector.

Participante 4: Sí, y es el delito que cuesta penar por la ley.

Participante 5: Y ello se debe a que la Reforma Procesal Penal, con el fiscal y las pruebas, cuesta presentar pruebas fidedignas de quien fue la persona que nos hurto.

Orador: Claro, ello porque puede haberle hurtado un hombre vestido de jeans y polera negra, a las 16 hrs. , en el centro, pero cuantos hombres a esa misma hora pueden andar con la misma ropa y ser posibles sospechosos.

Participante 2: A ello se suma que ya los Carabineros no pueden detener a alguien por simple sospecha, sólo con pruebas en mano.

Participante 4: Yo creo que así el sistema realmente no funciona, es difícil pillar a estos tipos.

Participante 1: Mira, en eso de las problemáticas del sector, bueno, estamos igual no más, las carreras de autos siguen como tal.

Orador: En qué calles se dan?

Participante 4: Aquí en las calles Montt, y aquí en Libertad también.

Orador: Y qué pasa con el sistema de salud?

Participante 1: Yo no sé mucho de ello, porque no me atienden así, pero sé que es deficiente.

Participante 2: Nosotros dependemos del Gustavo Fricke, ponte tú, todos los casos de accidente escolar que tenemos en el colegio, debemos llevarlos allá, pero muchas veces no nos prestan atención suficiente.

Participante 5: En Ocasiones hemos necesitado ambulancia para trasladar a los niños cuando han tenido accidentes, y no llegan porque dicen que no tienen, entonces debemos transportarnos por nuestra cuenta.

Participante 4: Se fija que las mujeres siempre son más en población, aquí no más soy el único. Pero ojo que las mujeres tienen distintas visiones a la de los hombres y por ende, es un tema complicado también esta cuestión del género. Y en lo de la pobreza, este por lo general ha sido un sector relativamente acomodado, no nos podemos quejar mucho.

Participante 4: No es mucho lo que se puede decir, igual si nos comparamos con otros sectores estamos bastante bien. Aunque no debemos desconocer las desigualdades que existen aquí.

Orador: A cuales desigualdades se refiere usted, a las de ingresos, a la de cultura entre los distintos sectores de la comuna?.

Participante 5: A todas esas, si igual no hay que desconocer que la desigualdad de ingreso en este país es prácticamente vergonzoso, y también lo que es cultural, Viña es una comuna muy diversa en ese aspecto, somos muy distintos todos los habitantes de la comuna pues nos diferenciamos por sector.

Participante 4: Oiga, en el empleo poco nos falta para los dos dígitos de desocupación, en realidad nada que decir más al respecto, porque como se ven las cosas en otros lados, si uno de los grandes problemas de la delincuencia es la cesantía, muchos buscan que comer, robando, aunque también no desconozco los que lo hacen por gusto.

Orador: Ahora que ya conocimos en donde estamos situados socioeconómicamente, vamos a ver que opina la población del plan de Viña respecto a algunas preguntas que se les efectuaron en el marco de la encuesta de opinión. Me gustaría dárselas a conocer y luego en lo posible, escuchar sus opiniones. Les parece bien?. Bueno, la encuesta arrojó los siguientes resultados preliminares... (ver anexo N° 13, apartado A)... que opinión tienen ustedes entonces, en virtud a todo lo que han escuchado?

Participante 5: Bueno, creo que se le debió a ver dado más realce al Municipio en el tema de las instituciones y de los programas, se ven más.

Participante 4: Sí, pero la gente igual responde por lo que ve, los Carabineros aquí en el plan siempre se ven en la calle y por eso que la respuesta mayoritaria siempre será para ellos más favorable, claro que los vehículos de la muni también se ven andando por ahí.

Participante 1: Y la municipalidad esta en segundo lugar pues, esta bien yo creo.

Orador: Si se fijan en este segundo grafico... (ver anexo N° 13, apartado A)..., Carabineros vuelve a resaltar con su Plan Cuadrante. Esta es la respuesta que entrega la población cuando se les pregunta si identifican algún programa de Seguridad Ciudadana.

Participante 5: Es que volvimos a lo mismo de antes, son los que más se ven, la gente sabe que el Plan Cuadrante es andar los Carabineros en las calles, las motos son las que más se ven, y los Carabineros de a pie.

Orador: Quiero hacerles una pregunta, ustedes manifiestan expresiones de inseguridad constantes?.

Participante 5: Yo siempre ando precavida, mirando quien anda detrás mío, con la cartera bien agarrada al brazo, con poca plata, sin joyas.

Orador: Sí, de hecho observe que como ya se esta oscureciendo usted ha sacado sus cadenas y las ha guardado en su bolsillo.

Participante 1: Pero si a esta hora ya no se sale mejor a la calle. A mí me paso algo por descuido. Deje la cartera abierta, sin darme cuenta y me sacaron la chequera, de nos mal que me di cuenta a tiempo y pude poner constancia y todo eso, si no imagínese el lío. Igual también ando precavida, cuando voy a cobrar mi pensión, voy con mi nana, y a ella le paso la plata que anda con un monedero como si anda haciendo las compras del día, si hay que estar en todas.

Participante 3: Yo también tomo mis precauciones cuando voy a cobrar mi pensión, me arregle una falda con una enagua bien larga y con bolsillo largos, para echar la plata por ahí por dentro, nadie se da cuenta que llevo ahí mi platita.

Participante 4: Mire a mi tía le paso algo muy tonto la otra vez. Se fue a cobrar de su pensión y sin ella darse cuenta se le cayo la plata. Y ella estaba parada ahí, al lado de la plata y creía que era de otra persona y no de ella, justo iba pasando otro sobrino de ella y se lo dijo, este la recogió y se fueron.

Cuando la tía llegó a la casa se dio cuenta que su plata no la tenía y que posiblemente esa plata era la de ella, y sabe que este otro aun así sabiendo no se la devolvió.

Participante 1: Que descarado, pero si era la plata de su tía.

Participante 4: Así no más.

Participante 5: Mire, yo le voy a contar otra cosa que tiene que ver con esta cosa de la inseguridad y la confianza a la vez. No hace mucho voy a un cajero automático cuando me encontré afuera con una abuelita. Muy confiada me pidió si la ayudaba a sacar su plata desde el cajero porque ella no podía. La verdad es que me sorprendió muchísimo, porque yo no le pediría ello a cualquier persona sin conocerla por la calle. La ayude y eso fue todo pero quede muy sorprendida.

Orador: Con todo el respeto que usted se merece, que pensó al respecto, algo de tentación no hubo en su pensar.

Participante 5: No, por su supuesto que no. Yo soy hija de Carabinero, de una familia con valores y principios, mis padres me inculcaron cosas importantes, jamás haría una cosa así.

Orador: Se lo pregunto porque eso quería llegar, al tema de los valores, fíjense que en esta misma encuesta se les preguntó a las personas por las causas de la delincuencia, y muchas respuestas apuntan a la falta de control familiar y obviamente que ello se desprende en una carencia de valores y respeto en la familia.

Participante 5: Estoy muy de acuerdo con usted, lo que pasa es que las familias ya no crían a los hijos como antes, ahora andan todos por su lado.

Orador: Si nos fijamos, ustedes andan muy cerca de lo que los resultados de la encuesta arrojo en relación a las manifestaciones de inseguridad.

Participante 3: Se da cuenta que uno siempre tiene miedo a que le roben las cosas que son de uno.

Orador: Fíjese que usted no es la primera persona que me lo dice, al contrario, como vivimos en una sociedad muy materialista, en la cual se vale más por lo que se tienen que por lo que se es, normal parece ser que temamos perder en manos de otros lo que es nuestro y que para algunos, dijo algunos pues bien sabemos que no siempre es así, les ha costado tener.

Participante 5: Mire, en eso de los factores de riesgo, yo discrepo un poco, esta como más o menos, creo que lo de los grupos callejeros es cierto pero lo de la escasa recreación y esparcimiento tan alta, no es tan así por acá para mí al menos.

Participante 1: Mire debiese estar más arriba lo del clima de violencia en las calles, eso si le creo que es más un factor de riesgo.

Participante 4: Yo creo que la cosa esta bastante pareja, no es tan desequilibrada, podría estar peor.

Orador: Y en lo que respecta a las actividades delictuales en el sector, el siguiente grafico... (ver anexo N° 13, apartado A)... que opinan al respecto?.

Participante 1: Ahí la cosa anda bien lejana, nada que ver, el rayado de murallas existe, pero no es lo más grave por acá, son los robos, eso es lo peor.

Participante 5: Mirando bien ese grafico, se equivocaron, el rayado de murallas no debiera estar en primer lugar. Son los robos, el alcohol y las drogas, la prostitución, los que más debiesen sonar por allá arriba. Lo de la droga por acá se esta poniendo compleja, acá tenemos una denuncia que quiero que se la aproveche de llevar, es de una venta clandestina de droga, ahí en 9 y 10 Norte, por 4 Oriente, cerca con Quillota, donde esta esa discoteque en la esquina, se ponen dos vehículos blancos muy sospechosos justo cuando los chicos salen del carrete o salen de la misma fiesta a comprar.

Participante 4: Oiga, se cayeron harto en esta parte de la encuesta, y es que quizás a quienes les preguntaron.

Orador: Que quieren que les diga, yo no más les cuento los resultados de la encuesta, y eso es lo que se obtuvo de las respuestas recabadas. En cuanto a la denuncia, me la llevare para ver que se puede hacer al respecto. Pero díganme una cosita, según lo que ustedes piensan, quienes debiesen hacerse cargo del tema de la delincuencia.

Participante 4: ¿Cómo eso de quienes?

Orador: Quienes debiesen ser las instituciones en general que debiesen tomar las medidas para combatir la delincuencia.

Participante 4: El Estado pues oiga, con sus políticas publicas, si todo depende de ahí.

Participante 5: Sí, pero también debiésemos ser todos, integrarnos.

Orador: Bueno, para que volvamos a ver, la gente respondió lo siguiente... (ver anexo N° 13, apartado A)... estando muy acertado con lo que ustedes acaban de decir.

Participante 3: Mire, ahí aparecen otra vez los Carabineros, pero aquí hay algo que no se ha reconocido de ellos, no me voy a referir a todos, pero de que hay gente corrupta en la institución, la hay y me costa, además son infidentes, ellos deben quedarse callados de las fuentes en las cuales reciben la información, no hace mucho una vecina quiso denunciar un foco de alcohol y drogas que se ponía en su sector constantemente, y cuando los carabineros fueron le dijeron a los tipos que la vecina de esa casa había reclamado, no ve que eso trae después represalias.

Orador: No puedo referirme al tema de la corrupción, lo cierto es que me limito a hacerlo, y en cuanto a las infidencias, estoy de acuerdo con usted en que hay que guardar más respeto por la persona que denuncia. Bueno. Ahora por último, y esto nos va a hacer volver un tanto atrás, se recuerdan que les dije que se consulto por las actividades cotidianas de auto cuidado, esto es muy curioso, déjenme ver. Usted, habla por celular en la calle?.

Participante 5: Sólo si me llaman y es muy urgente. Una vez me paso que me llamaron y yo no hallaba como que se callara el celular porque en la esquina había un tipo bien sospechoso, yo agarre mi cartera firme y pensé por donde iba a pasar para salir mejor parada, lo que pasa que el tipo se da cuenta que uno sabe que le va a robar y por eso tienen que demostrarle que se esta cuidando para no tener que ser robada.

Orador: Y usted caballero.

Participante 4: No, además que no tengo celular, me lo robaron una vez y no volví nunca más a comprar otro.

Participante 3: Yo tampoco tengo celular y si tuviera, creo que ni lo ocuparía pues es para tener puros problemas.

Participante 1: Yo tengo celular, pero trato de no ocuparlo en la calle para que no me lo roben.

Orador: Como pueden ver en el grafico que explica cuales son las actividades cotidianas de auto cuidado de las personas, los resultados fueron... (ver anexo N° 13, apartado A)... como ven, el mayor porcentaje habla por celular en la calle. Ahora bien, antes de finalizar esta reunión, hay algo muy importante que quisiera que me contaran, antes que se vayan que ya están mirando el reloj. A mí me gustaría saber cuales creen ustedes que debiesen ser las soluciones a la problemática de la delincuencia, ustedes como coves, que proponen.

Participante 4: Mire, Viña del Mar es la ciudad jardín, es una ciudad turística, pero sólo se ve esta condición en el plan de Viña, yo creo que deberíamos rescatar las potencialidades de los sectores que están allá arriba, como en Forestal, en Refaca Alto, hacer nuevas cosas por allá, crear nuevas instancias a la gente como parrilladas al aire libre desde una vista panorámica de la ciudad, es crear nuevas fuentes de trabajo en estos sectores, para sacar el miedo de los sectores desprotegidos con algo característico de ellos. Esto puede ser incluso con fondos concursables.

Orador: Por sus caritas veo que todos están muy entusiasmados con esta idea, pero díganme una cosa, y ustedes como plan Viña, que ofrecen?

Participante 5: Las playas, el Casino, la Quinta Vergara.

Orador: Eso es todo, hay que cuestionarse más al respecto, porque de allá arriba van a bajar a preguntarles a ustedes y que respuesta concreta van a dar?.

Participante 1: En realidad se podría hacer un estudio más profundo de ello, pero yo creo que para solucionar esta cosa es importante el tratar de sacar las rejas y darle un toque más social al problema.

Participante 5: Sí, es un cuento de toma de conciencia en las personas, y de participación de la comunidad.

Participante 1: Ante eso de la participación, creo que seria bastante interesante que al menos una vez al año nos reuniéramos todos los coves de la comuna para ver que esta haciendo cada uno en el tema de la delincuencia.

Orador: A mi también me parece una muy buena idea, de hecho se la haré saber a la coordinadora de este coves para que la proponga en general. Bueno, si nadie tienen nada más que decir, yo quiero agradecer a todos ustedes su disposición y voluntad para participar esta tarde, agradezco todos los comentarios y otros. Muchas gracias.

**Grupo de Discusión, Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana, Sector de Recreo. Jueves 20 de Octubre, 2005**

Orador: Nos hemos reunido esta tarde para que podamos yodos juntos conversar sobre sus percepciones de la Seguridad Ciudadana y especialmente sobre los resultados del estudio de opinión sobre percepción de Seguridad Ciudadana que se realizó acá en el sector. En primer lugar, me gustaría que pudiésemos retomar el autodiagnóstico que ustedes mismos elaboraron a fin de poder situarnos en el lugar que estamos, les parece?.

Participante 4: Que bueno que usted lo trajo, pero podría contarnos más sobre ese estudio de opinión.

Orador: Claro, pero la idea es que partamos de lo básico, como pueden observar en el power, estos son los principales antecedentes socioeconómicos demográficos del sector, y son aspectos que ustedes mismos identificaron en su autodiagnóstico...(ver anexo N° 13, apartado B)... y miren, observando acá, y por lo que pudimos ver se ha mostrado que hay un alto grado de no participación, porque hay gente que no participa.

Participante 2: Yo..., yo me pregunto esas personas que dicen que no saben que existen organizaciones, que no conocen nada de lo que se hace acá en el sector, yo me pregunto acaso esa persona no sale a la calle, no conversa con nadie, ¿como no va a enterarse? Entonces esa persona ¿no sabe nada?.

Orador: Hay alguien que quiera comentar algo más respecto a estos datos?. En función de su silencio, les daré a conocer los resultados de la encuesta y en la que podremos ver este tema de la participación, veremos que nos esta diciendo que una de esas personas fue la que contestó así, que es una de las que conoce poco y que no participa además. Bueno, la encuesta arrojó los siguientes resultados... (ver anexo N° 13, apartado B)... A partir de este momento me gustaría conocer sus opiniones al respecto?

Participante 1: Mire, en cuanto a lo de la participación, aquí esto es porque las personas no se acercan, porque nosotros hemos hecho varias cosas en el sector.

Participante 4: Yo creo que existen personas que conocen, pero que no tienen el interés de integrarse, están preocupados de otras cosas y después piden respuestas inmediatas.

Participante 3: Mucha gente imagina y culpa a todos, porque desconoce donde tiene que ocurrir, es bueno darse cuenta como percibe la población.

Participante 5: Sí, igual es bueno saber lo que piensa el resto de las personas.

Participante 6: Yo creo que estamos bastante bien comparándonos con otros sectores de acá mismo de la comuna.

Orador: Me gustaría comentarles algo acerca de la encuesta ya que la Sra. ha dicho la importancia de saber lo que los otros piensan. Dentro de Recreo se aplicó el estudio para reconocer la percepción de las personas, de ese ciudadano común y corriente, no fuimos directamente a las organizaciones, puesto que el supuesto nos indica que este segmento de la población posee un criterio y una percepción de la Seguridad más elaborada, ya que esta inmerso en el tema y por lo tanto participa; se pretendió ir a la persona común, dejando esta instancia al grupo organizado para hablar de Seguridad Ciudadana. Uno de los sectores geográficos donde se aplicó la encuesta fue en el sector donde se encuentra ubicada la primera cámara de tele vigilancia.

Participante 1: Dónde están las cámaras, yo no conozco los lugares donde están puestas.

Participante 3: Pero diga, pero no lo haga a voz populi, pero para que ustedes sepan donde hay vigilancia. Usted entiende por qué se lo digo.

Participante 2: Una consulta, este estudio se aplicó a la población residente o a la población flotante.

Orador: Se aplico a la población residente.

Participante 2: Entonces se aplicó en los domicilios.

Orador: No, no se realizó puerta a puerta, se aplicó en los centros de mayor concurrencia, pero se realizó una pregunta de rigor a las personas ¿pertenece al sector de Recreo, vive usted en el sector?, si esto es así se aplicaba la encuesta.

Participante 6: Mire quiero decirle algo. No sé, será que yo quiero el sector, pero aquí donde nosotros vivimos no hay tanta violencia, no hay tantos robos, no hay mucho de esos grupos callejeros, aquí en las esquinas hay chiquillos sí, si a veces se ponen por ahí a fumar y a tomar pero no hay desórdenes.

Participante 2: Bueno, aquí se reconoce sí que hay un problema con el trago.

Participante 3: No porque este el Teniente presente, digo porque nosotros nos sentimos favorecidos, siempre los vemos a los Carabineros pasando y preocupándose del tema.

Participante 5: Yo quiero decir algo, yo me siento muy insegura, atravieso casi todos los días calle Paris y ahí se juntan borrachos, hace poco casi me asaltan y el otro día asaltaron ahí a una amiga, ahí porque se forma una guarida, los matorrales son altos y ahí se esconden, asaltan ahí, es terrible me siento muy insegura, nunca he visto a ningún Carabinero en ese sector.

Participante 1: He! yo vivo ahí y nunca he visto a nadie.

Participante 5: No si es lamentable.

Participante 3: El tema pasa que siempre van a haber lugares en que no van a estar conforme, tal como en la encuesta hay parte importante de la población que habla, pero a usted no la he visto en la Tenencia, es necesario que la población hable y coopere, con informar donde el delincuente se esconde, porque yo como vecino se lo que pasa las 24 horas del día, creo que los vecinos son parte importante y responsables en esta materia. A ver, disculpe, le molesta lo que estoy diciendo, porque veo que con su expresión le esta molestando, yo estoy dando el punto de vista de Carabineros. Si Carabineros no recibe denuncias, entonces quiere decir que el sector esta bien.

Participante 5: Bueno yo ahora lo digo.

Participante 3: Si claro, ahora ya tenemos conocimiento, pero siempre es bueno que se acerquen y nos digan sus inquietudes.

Participante 1: Lo que nosotros queremos es más vigilancia, eso es lo que solicitamos en ese sector.

Participante 3: Carabineros dice que es importante que la comunidad se acerque a nosotros y nos diga donde está el problema.

Participante 4: Sí, lo que se necesita para contar con seguridad, es más responsabilidad de nosotros mismos.

Participante 2: Yo al menos tengo buena experiencia siempre que los he llamado han venido.

Participante 6: Hemos hecho varias reuniones y en todas nos han hablado bien del Teniente.

Participante 4: Yo creo que es súper importante lo que el Teniente dice chiquillas porque más del 50% es responsabilidad nuestra, condiciones básicas de seguridad a veces ni siquiera las tomamos. Yo a veces le digo a la gente, no están las cosas para dejar la ropa tendida, para salir y a veces no se, uno deja una puerta o una ventana abierta para que entre el aire y uno no va a estar en todo el día, debemos tomar la prevención en algunos temas.

Participante 1: Y a veces vamos al supermercado y andamos con las dos manos con bolsas y con las carteras, entonces yo digo de repente nosotros tampoco cuidamos nuestra seguridad, somos descuidadas y yo delante les decía, a veces nos falta información con el afán de donde acudir, pero nosotros tampoco nos tomamos la molestia de averiguar.

Participante 4: Hay una ausencia de conocimientos sobre que hacer como víctimas, los delincuentes ellos se saben sus derechos al revés y al derecho, pero nosotros que somos las víctimas, no sabemos cuáles son.

Participante 2: Yo siento que los delincuentes nos estudian, a qué hora sale, qué día va a la feria, va a buscar al niño al colegio, a qué hora vuelves, todo eso, ellos saben a qué hora va a volver, quienes trabajan o cuando la señora se queda sola en la casa, ellos saben todo.

Participante 6: Sí, nosotros somos súper despistados hasta que nos pasa, ellos se nutren con la mayor información que nosotros les damos.

Participante 5: Somos nosotros los que estamos en el lugar las 24 horas, y es verdad que cuando viene el furgón o la patrulla obviamente 2 ó 3 cuadras ya se hicieron humo.

Participante 3: Yo les aseguro que Carabineros hace todo lo posible, tiene civiles en terreno ahora para ver como mejoramos la situación.

Participante 2: Sí, esa estrategia es buena, si ellos los identifican con uniforme así no. Creo que la dotación es poca, para la atención de casos, porque a veces cuando uno llama, a lo mejor ellos están atendiendo otro procedimiento.

Participante 1: Lo bueno es que nosotros nos comunicamos, nos ayudamos si un vecino sale, nos vemos, nos cuidamos entre los vecinos, si no está, nosotros sabemos, y si me avisan yo llamo a Carabineros, cuando he llamado siempre han venido, yo todavía digo que podemos cantar victoria.

Participante 6: Pero sabe qué. Vienen a robar pero de otros lados.

Participante 2: Oiga, acuérdesese que hubo un robo tremendo en la manzana fue como una oleada y ni eran de por acá.

Orador: Y bueno, respecto a los problemas identificados en el sector, ustedes están de acuerdo con los que ya se han mencionado, o existen otros aspectos que se puedan mencionar hoy, de su preocupación.

Participante 4: El problema de la luz estaba pendiente pero ya lo solucionamos, lo que pasa es que la luz es muy amarilla, y hay partes en que los árboles están muy altos. Lo que hay que hacer es un rebaje en los arbustos.

Participante 2: Y la próxima semana se va a tocar el tema de los incendios, hay sitios que tienen muy grande la maleza y es un riesgo.

Participante 6: Se va a tener que hacer grupos para desmalezar, porque la muni ya tiene designados los sitios que van a desmalezar.

Participante 1: El problema es que y los vecinos son flojos, cómodos, si no les pagan no hacen nada.

Participante 5: Y como ve hay poca participación, somos pocos los que usted ve aquí no más.

Orador: Así veo, pero ya para finalizar, les quiero agradecer por las opiniones entregadas esta tarde y por supuesto de la disponibilidad que han tenido para participar en esta discusión, muchas gracias

### **Grupo de Discusión, Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana, Sector de Nueva Aurora. Viernes 21 de Octubre, 2005.**

Orador: La idea principal por la cual nos hemos reunido esta tarde, es para que podamos conversar acerca de la Seguridad Ciudadana en nuestro sector y que además, ustedes conozcan los principales resultados obtenidos en el estudio de opinión efectuado en el sector respecto a la percepción de Seguridad Ciudadana.

Participante 2: Mire Señorita, para que le voy a decir una cosa por otra, la cuestión esta bien mala por acá, aquí no más en la sede de nuestra junta de vecinos se nos encontraron a robar la otra noche.

Orador: Bueno, la idea es que conversemos sobre eso y otras cosas, yo quisiera escuchar sus opiniones al respecto y por su puesto como creen ustedes que podemos solucionar este problema. Pero antes de ello, me gustaría contarles a grandes rasgos en donde estamos ubicados, o sea en sonde y como esta Nueva Aurora como uno de los 12 sectores de la comuna.

Participante 4: Permítame decirle otra cosa, anoche no más, se robaron los cables de la luz eléctrica y ahí estuvimos sin luz, fue ahí en las calles Volcán Maipo y Volcán San José.

Orador: Que quiere que le diga, hoy en día cualquier cosa parece ser un buen producto para ser robado. En fin, a lo que veníamos. ¿Recuerdan el autodiagnóstico que ustedes mismos efectuaron hace un par de meses atrás?

Participantes: Sí, claro, lo recordamos.

Orador: En ese autodiagnóstico ustedes identificaron una serie de cosas puntuales que vamos a recordar en este momento para ver si algunas han cambiado, mejorado o empeorado. Permítanme comentárselas y luego podemos discutir acerca de sus opiniones, les parece bien?. Entonces, los principales antecedentes socioeconómicos demográficos del sector son... (ver anexo N° 13, apartado C)... Bueno, de todas las cosas que les he mencionado, hay alguna que sepan que se ha modificado.

Participante 7: En eso de las organizaciones comunitarias, a cuál farmacia se refiere usted, porque la verdad es que esa farmacia no existe, lo que es, es un depósito de medicamentos que depende del consultorio, pero nosotros no podemos ir a comprar allá, así como así en cualquier farmacia.

Participante 10: Eso es verdad, acá farmacia no hay en realidad, y de hecho necesitamos una.

Orador: Yo me remito a lo que supuestamente ustedes mismos identificaron. Ahora bien, sigamos viendo más cosas. En lo que respecta a los delitos de mayor connotación social efectuados en el sector... (ver anexo N° 13, apartado C)... que opinan ustedes de estas tasas?

Participante 2: Mire, no me admiran esas cifras que usted nos indica, ya que esta cosa esta muy mala, y eso que hay muchos delitos que ni siquiera se denuncian porque es una pérdida de tiempo.

Participante 4: Pero disculpe señorita, cual es la diferencia entre todos esos delitos que usted nos menciona, cual es el robo con fuerza.

Orador: A ver, les voy a aclarar a grandes rasgos que significa cada delito, los delitos de mayor connotación social que tipifica el gobierno como tales. El robo con fuerza es por ejemplo cuando se entraron a acá a la sede y desarrajaron la puerta y las rejas, eso es. Distinto es el robo con violencia en el cual usted puede ser golpeado e incluso muerto en un caso como tal.

Participante 10: De esos también se han dado por acá.

Orador: El otro es el robo con intimidación en cual usted puede ir sentado en una micro y alguien le pone una cuchilla por las costillas para que le entregue todo lo que lleva, tiene la opción de no entregar nada pero corre el riesgo de ser acuchillado y malogrado por hacer valer su derecho a no ser intimidado, pero como medida de auto cuidado de la integridad física pareciera ser preferible entregar lo que tiene.

Participante 4: Pero mire, en un caso como el que dice, si usted se quiere defender y le pega al tipo que le va a robar, se lo llevan a usted detenido porque el fulano dice que fue uno el que le quiso pegar primero.

Participante 7: Es que así la ley no nos protege.

Participante 2: Déjeme decirle una cosa. Aquí los delincuentes tienen más derechos que la gente honesta de este país. Los que nos sacamos la cresta porque este país sea lo que es, ya no tenemos derechos, nos tenemos que estar encerrando en nuestras casas y ponerle rejas a todo, para que no nos roben, mientras los malos andan sueltos. Para mí, los delincuentes tienen muchas más ventajas que nosotros y creo que el caballero que firmo esta nueva ley debió haberla leído muy bien antes de firmarla porque no está funcionando y si cuando las cosas se hacen mal, empiezan mal, y terminan peor, por eso vamos a terminar todos encerrados en las casas.

Orador: Cuando usted habla de la ley, se refiere a la Reforma Procesal Penal, y al caballero, se refiere al presidente.

Participante 2: Si, señorita, no se lo quería decir directamente, pero claro que él se equivocó, esa ley está mal, le da más ventajas a los delincuentes como ya le dije.

Orador: Yo no voy a ser defensa de nadie porque no me compete, pero si voy a aclárales algunas cosas.

Participante 4: No pueden negar que la cosa anda mal y los derechos de quienes merecemos derechos no se están dando.

Participante 10: Yo creo que los delincuentes tienen más derechos que nosotros y de hecho son mejores.

Participante 8: Peor si entran y salen como si no hubiesen hecho nunca nada y para todo son inocentes.

Orador: Por eso yo les voy a explicar. Se supone que la Reforma se hizo para agilizar el proceso de las causas y dar transparencia al sistema, no obstante ello, existen algunas cosas que no caben en sí. Entre ellas el hecho de que el delito de hurto, otro de los delitos de mayor connotación social que les estaba explicando en un principio, no puede ser del todo castigado ya que cualquiera puede haberle hurtado en la calle y el fiscal no tiene pruebas concretas, no deben olvidar que ahora con la figura del fiscal todo se maneja con pruebas.

Participante 7: Peor todavía, ya que eso limita el actuar de los Carabineros, los tienen cruzados de manos porque no pueden llegar y actuar, tomar detenido a alguien.

Orador: Ello es porque deben pedir autorización al fiscal, con pruebas reales y concretas, ya que no existe la detención por sospecha. Además, en lo que respecta al delincuente, este ahora tiene alguien que lo defiende, que es la figura del defensor público.

Participante 10: Por eso le decimos lo de los derechos del delincuente, entran y salen cuando y como quieren.

Participante 1: Y sabe otra cosa, las penas para los delincuentes debiesen ser de 14 años hacia abajo y no de eso hacia arriba.

Participante 6: Y si andan niñitos de 10 años haciendo maldades por ahí.

Orador: Bueno eso es otro cuento, lo de las penas también ya que si usted por ejemplo se para frente al juez y reconoce su culpabilidad, sí señor juez, soy culpable, la pena se le rebaja y así se buscan diferentes resquicios legales para apelar a una pena menor. De hecho son muchos los casos que la defensoría pública gana gracias a estos resquicios.

Participante 3: Usted realmente cree que los derechos de los delincuentes debiesen existir, y dígame entonces que pasa con los derechos de nosotros, de la gente honesta.

Participante 4: Déjeme que le cuente otra cosa. El otro día, nos invitaron a presenciar tres juicios orales allá abajo. Dos de ellos salieron en libertad, imagínese que a uno de ellos el juez le pregunto si cuando había sido detenido le habían leído sus derechos, dijo que no y el juez lo dejó libre, como me explica eso, si esto es una injusticia muy grande con uno, insistimos que es una injusticia con la gente verdaderamente honesta y trabajadora de este país. Lo peor creo yo es que vamos para algo más mal y el gobierno nada hace, si cuando dicen que la delincuencia ha aumentado, tienen razón y es algo que el gobierno no puedo negar.

Participante 2: El gobierno nunca va a reconocer que va mal, llevamos mucho tiempo en esto y es algo que ya da vergüenza, es la ley la que esta mal, los que hacen las leyes no piensan bien, no piensan, analizan y concretizan las cosas, las tiran lo más rápido que pueden y punto.

Orador: Voy a explicarles una cosa. Ustedes hablan de una cuestión de derechos. Primero que nada cuando se detiene a alguien, los carabineros tienen la obligación de leerles sus derechos, aunque vamos a reconocer que no todos lo hacen y eso ya es un resquicio legal que les hablaba antes. Por otra parte, los derechos de las víctimas como victimarios están en un mismo nivel, en cantidad, pero en calidad no sabría decirle con certeza.

Participante 7: Seguritamente que nuestros derechos van a ser mejores, obviamente que no, si no, no estaríamos como estamos.

Orador: Es que aquí no se trata de quien tiene mejor o peor numero y calidad de derechos, esto de los derechos parte desde los derechos humanos y ustedes bien saben a que nos remontamos. Los derechos humanos son universales, y son independiente de la condición, o situación de la persona, son de ella por ser persona.

Participante 2: Es cierto que durante un periodo de tiempo en nuestro país, luchamos por los Derechos Humanos, pero de los otros Derechos Humanos que eran violados por ya sabemos quien y que no necesariamente apuntaban a esto.

Participante 8: Este tipo de gente no debiese tener derechos.

Participante 2: Pero los tienen y somos nosotros mismos quienes también en el fondo se los entregamos.

Participante 4: Yo creo que no debiesen ser Derechos Humanos para los delincuentes, mire, dígame como hacemos valer nuestros derechos de gente honesta, si mire, los Carabineros tienen que pillar en el hecho a una persona para poder detenerla, entonces, se defienden más los derechos del delincuente. Yo no pedí Derechos Humanos para los delincuentes, todo el país no los quiere y si son al final los políticos quienes deciden por uno.

Participante 2: Permítame decirle algo. Es cierto que el pueblo pidió Derechos Humanos, pero tiene que pensar que esa época no nos preocupa la delincuencia, sino que la dictadura. Yo creo que la delincuencia viene de ya tiempo, algo que ha ido creciendo, se dio mucha libertad y la gente no la supo aprovechar. Si esto era democracia y no dictadura, pero no lo que tenemos ahora.

Participante 10: Pero no vengan con eso ahora ya que también era algo que venia de antes de la dictadura, pero no echarle la culpa a uno que a otros.

Participante 4: No desconozcan también que antes de la dictadura teníamos que levantarnos a las tres de la mañana para hacer una fila enorme para poder comprar un kilo de arroz. Eso también era una injusticia.

Orador: A ver, paremos un poco la cosa, esto no es un tema político.

Participante 2: Claro que es también político, por son los gobiernos los que manejan las políticas publicas y los dentro de este país.

Orador: Usted, tiene razón, el tema del ingreso y su distribución es una vergüenza en este país.

Participante 2: Mire, la clase media es la que se saca la cresta trabajando y la que menos recibe.

Participante 8: Pero si la clase media prácticamente ya no existe, o somos pobres o somos ricos.

Participante 2: La clase media es la que esta peor, trabajamos para darle a los ricos que son los que se llevan lo mejor y casi todo el ingreso del país. Ellos se llevan incluso el sueldo de Chile. Usted sabe cuál es el sueldo de Chile. Para colmo las grandes transnacionales y estas empresas se llevan todo lo que es nuestro. Imagínese que además los políticos son los que ganan más plata, según ellos con lo que reciben, como tres mil millones de pesos, no les alcanzan. El Sr. Lagos entro ganando 1 millón y algo, y ya esta ganado 5 millones mensuales, más todos los beneficios que tiene por ser Presidente de la República. Y los señores parlamentarios, se demoraron dos días en votar una ley que les permitía aumentar sus ingresos mensuales.

Participante 5: Discúlpeme señorita, a mí me apena mucho que nos reunamos para hallar soluciones a esto y no encontremos nada y más encima ahora esto se haya vuelto algo político aquí entre nosotros, me da mucha pena.

Orador: Yo le pido disculpas si ha habido algo que a usted le incomodo, pero también usted tiene que entender que yo debo escuchar a todos y todas las opiniones que tienen, de verdad lo siento. La Señora tiene razón, nos hemos desviado a un tema político, aunque no podemos desconocer que es algo que se nos cruza en forma inevitable cuando hablamos de Seguridad Ciudadana.

Participante 2: Señora, no podemos no hablar de política, porque son los políticos que tenemos los que nos tienen también en esta situación.

Participante 4: Peor nosotros también los elegimos.

Orador: Tal vez por eso cuando tengamos que votar este 11 de diciembre tengamos que pensar un poco más y hasta incluso votar en blanco.

Participante 3: En blanco no señorita, porque me consta que esos votos después se pasan a cualquier candidato, hay que votar nulo y demostrarles nuestro descontento. Pero cuando nos vamos a poner de acuerdo.

Participante 9: Mire, nosotros somos miles de jubilados en este país, que recibimos una mísera pensión que no es lo que nosotros merecemos, ya que no nos alcanza para subsistir, se nos ha prometido ayudarnos y todo, pero nunca hemos tenido una respuesta concreta y real, pero, cuando nos vamos a poner todos de acuerdo para votar nulo, eso es muy difícil.

Orador: Bueno, en honor a la hora y al tiempo que ustedes debiesen esperarnos por nuestro atraso, voy a darles a conocer los principales resultados de la encuesta de opinión realizada acá en el sector, esto es idealmente para que conozcan que están pensando los que viven junto a ustedes. Pero antes de ello, igual quiero saber una cosita. Cuando ustedes hicieron su autodiagnóstico, identificaron una serie de problemáticas acá en el sector... (ver anexo N° 13, apartado C)... De esas que yo les menciono, hay alguna que haya desaparecido, o aumentado, o alguna que no aparezca de ese momento ahorita.

Participante 7: Sí, están todas todavía, pero tenemos otras que no se mencionaron entonces y que ahora nos aquejan. La principal son los perros vagos, es una cosa que ya nos esta desesperando.

Participante 4: Hay una señora más allá, que tiene como 10 perros y son vagos, en la noche los sueltan, más ratito los van a conocer.

Orador: Bueno, esta problemática la vamos a dejar estipulada aquí para darle a conocer a la jefa. Les parece. Les cuento ahora sí lo de la encuesta. En ella se les pregunto a las personas una serie de cosas y ante lo cual les daré a conocer los resultados preliminares... (ver anexo N° 13, apartado C)..., y luego espero escuchar sus opiniones, Ok.

Participante 10: Mire, de las instituciones que identifica la gente en Seguridad Ciudadana, yo creo que están bien, es así como se da.

Participante 2: Siempre van a ser los Carabineros los que aparecerán con mayor identificación, porque son los que se ven más, bueno y la municipalidad también, por las camionetas.

Participante 7: Sí, pero yo tengo un reclamo al respecto, son dos cosas, hoy en día no tienen para el sector ningún patrullero, desde que se fue el Sr. Romero estamos prácticamente solos, incluso las invitaciones y papeles, nos llegan días después cuando ya se han efectuado las cosas, a los patrulleros casi ya no los vemos. Además, yo tengo un reclamo contra el Sr. Pazo, que tiene que ver con el programa Comuna Segura. Según el coordinador no puedo venir ni vernos porque el Sr. Pazo no le da móviles para venir. Yo hable personalmente con él este problema, y me respondió que era un problema del coordinador, pero al preguntársele a este, él dice lo contrario, que es el Sr. Pazo quien no le da móviles para subir. Iremos a hablar con la Sra. Alcaldesa porque esta es una situación que no puede ocurrir, aquí hay una mala administración.

Participante 9: Aquí nos prometieron un móvil seguro para el sector y no ha sido así, tienen 33 móviles que debiesen ser 2 o 3 por sector y qué pasa?. No tenemos nada, se esta mal administrando.

Participante 2: Yo creo que el Sr. Pazo debiese ir a tomar un curso de administración de personal y saber bien lo que esta haciendo, el ser ex carabinero no le asegura que en el tema de seguridad lo este haciendo bien.

Participante 7: Yo creo que no debiese estar en el cargo.

Participante 1: Es que también uno tiene que saber administrar en donde se esta, aquí paso cuando se hizo rotación de los que tomaban el estado de la luz, quedo la crema con la rotación y eso esta pasando en Seguridad Ciudadana, simplemente están administrando erróneamente.

Orador: Permítanme salir un poco en defensa de esta situación. No me voy a referir a la administración porque es algo que no me compete ni debo hacer, pero si les diré que de los 33 móviles que usted habla todos están al servicio y que además estos cumplen turnos y eso a veces complica un poco la situación, se suma a ello, que en la actualidad no esta existiendo un patrullero fijo para cada sector y en un móvil puntual, existe una rotación.

Participante 10: Ve, eso es peor, además, sentimos que no estamos haciendo nada.

Participante 5: A ello me refería yo, que no encontrábamos soluciones y que no estábamos haciendo nada.

Orador: Bueno, ustedes tienen un plan de acción que se va a llevar a cabo una vez que la coordinadora de este coves cuente con los recursos económicos para ello, pero igual ya se han estado realizando cosas como la limpieza de los micro basurales que se enmarca en las actividades de la alumna en practica.

Participante 5: Sí, en eso usted tiene razón.

Orador: Ahora también, ustedes no pueden desconocer que el tema Seguridad Ciudadana, suele asociarse alo delictual y no a más cosas ligadas con la calidad de vida, por ende, ello a ustedes les preocupa más y también les hace parecer que no tiene solución.

Participante 2: Es que yo creo que ya no tiene solución.

Orador: Pero mire, son ustedes mismos quienes con actividades como esta deben contribuir a mejorar las soluciones, ustedes tienen que hacer valer sus derechos y no encerrarse en sus casa a esperar a que otros lo solucionen, o que simplemente sean una victima más, dejando a los ladrones sueltos en la calle.

Participante 2: Y mire, fíjese en otra cosa, el Plan Cuadrante se corresponde completamente con la identificación de los Carabineros, pero lo cierto es que el Plan Cuadrante no funciona, al menos aquí en Nueva Aurora, no.

Participante 9: Fíjese que para que el Plan Cuadrante fuera efectivo aquí en el sector se requería de una dotación X de Carabineros y de un numero puntual de móviles, si bien llegaron algunos móviles, no llegaron más Carabineros, que no alcanzan para cubrir a todo la población de acá, y como si eso fuera poco, tenemos dos motos en la tenencia, pero no carabineros capacitados que puedan andar en ellas, así que ahí están paradas, ira a servir así el Plan Cuadrante.

Orador: Debemos reconocer al respecto que la falta de dotación de Carabineros es a nivel de país y no solamente acá, pero no me voy a referir más al respecto pues no tengo conocimiento total de ello.

Participante 2: Yo quiero decirle una cosa, es sobre todo esto, aquí se conversa mucho del tema pero soluciones no hay, y por eso la gente esta así, insegura, si estamos más mal que antes, e insisto, cuando las cosas se hacen mal, empiezan mal y siguen mal, y peor.

Participante 4: Creo que todavía nos falta, no hemos llegado a lo peor, eso será cuando estemos todos encerrados en las casas.

Orador: Bueno, yo les voy a insistir de que no es la idea de que nos encerremos todos en las casas, dejando que la vida siga como si aquí no pasara nada, cuando si esta pasando y somos nosotros quienes podemos empezar a dar soluciones. Y además, les insisto con lo de la encuesta. Ustedes se fijaron en la pregunta sobre las actividades delictuales en el sector... (ver anexo N° 13, apartado C)... los ven así ustedes.

Participante 4: Sí, es así, lo de los robos y la venta de alcohol es constante.

Participante 10: Pero sabe igual tiene alto porcentaje en los homicidios y violaciones, y por acá no se ha escuchado eso.

Participante 9: Tiene que ser para esos otros sectores de más allá.

Orador: Ahí yo no los puedo ayudar, ya que lo único que les puedo decir es que la muestra se realizo en distintos lugares para tomar la opinión de todos en lo posible.

Participante 7: Mire, déjeme decirle algo, siempre va ser más fácil delinquir, por los beneficios que ello le da más rápidamente que trabajar, es cierto que esto de la cesantía es complejo y es riesgoso, porque yo creo que muchos de los que no trabajan son los que delinquen, y también hay otro problema que es que a los pobres también les gusta que les den, se acostumbran a ello, y por eso también yo creo que la clase media, como le dije antes, ya no existe. Somos los que tenemos menos beneficios, todos ayudan al pobre, o los ricos que se llevan toda la plata, y nosotros que, no pasa nada con nosotros.

Participante 2: Peor, si aquí hay que atacar los problemas de fondo, como la droga por ejemplo.

Orador: Mire, de hecho, cuando usted le pregunta a las personas por las causas de los delitos, en toda la comuna, la mayoría apunta al tema de consumo y venta de alcohol y droga como principal factor que incide en la propensión al delito. Aunque debemos tener claro que ese es sólo uno entre otros que se asocian.

Participante 8: Si pues, como lo es el control de la familia.

Participante 6: Permítame por favor, yo considero que uno de los problemas de fondo es la falta de valores en la familia, ello influye en la droga y en otros problemas.

Orador: Estamos de acuerdo con usted, la familia también juega un rol muy importante en esta historia. Sin embargo, la familia es parte de un sistema aun más grande y si se dieron cuenta cuando se les preguntaba por quienes debían ser los responsables de la Seguridad Ciudadana, en otras palabras, quienes debían hacerse cargo del tema de la delincuencia, los resultados apuntaron principalmente a... (ver anexo N° 13, apartado C)... que estiman ustedes al respecto, es realmente el estado y los carabineros los que deben hacerse responsable de esto.

Participante 2: Claro que debe ser el Estado, con sus políticas publicas que apunten a todos los ciudadanos, con iguales derechos. Y me refiero al estado, con todos sus poderes y estamentos. Y claro también, los Carabineros, porque son los que se llevan la cosa en terreno.

Participante 7: Aunque hoy día los Carabineros están cruzados de brazos, tampoco es mucho lo que pueden hacer y se les perdió un poco el respeto.

Orador: Y qué pasa con la comunidad, acaso no tienen nada que decir.

Participante 1: Sí, pero ya estamos cansados de buscar soluciones y la cosa empeore más.

Participante 7: Nosotros estamos dispuestos a trabajar y organizarnos, pero somos 10 en miles.

Orador: Si, fijese que le daré algunos datos de la participación en este tema, cosa que ya vimos que se había preguntado en la encuesta. Cuando se les pregunta por la identificación de organizaciones comunitarias y la participación activa en estas, los porcentajes obtenidos son... (ver anexo N° 13, apartado C)... se da cuenta que si bien la gente las conoce, la participación directa no es tan así, y son unos cuantos de un total de población de un sector determinado.

Participante 5: Es que sabe, la gente ya no quiere participar porque no ve resultados y por eso se van y solo quedamos algunos, de los que empezamos en realidad.

Orador: Yo le insisto con que los resultados también son al mediano y largo plazo, y a lo que compete a este coves en particular, los recursos económicos están por llegar para poder llevar a cabo el plan de acción que ustedes mismos elaboraron en forma concreta. Por otra parte, quiero seguir contándoles lo de la encuesta.

Participante 7: Si pues señorita porque ya van a ser las nueve y después para que le vamos a negar que nos da susto.

Orador: Sí claro, yo de antemano les agradezco que nos hayan esperado y que estén acá participando con nosotras, pero ahí también son importantes las medidas de auto cuidado que usted como persona toma, qué medidas toman ustedes?

Participante 10: Yo ando sólo con la plata justa.

Participante 2: Es que mire, como no va a ver gente que le roben, si en pleno centro sacan un fango de billetes y se ponen a contar en el medio, yo ando con lo necesario no más, para que andar tentando, además que esta es una cuestión de sentido común, si no es que falte información. Yo ando con 300 lucas en el bolsillo y riéndome.

Participante 10: Ojalá!, y eso es la pura quincena.

Participante 2: Sí, porque para el fin de mes ando con el millón cargadito.

Orador: Esta buena la chacota pero pongámonos serios, esto es verdad de que debemos cuidarnos y no andar jactándonos con nuestro dinero o pertenencias porque los ladrones están ahí al acecho, esperando la oportunidad para atacar y a veces nosotros mismos se las damos.

Participante 8: Pero si ya a ultima hora hay que tomárselo con humor.

Orador: Acá en el sector los porcentajes de víctimas son... (ver anexo N° 13, apartado C)... y la mayoría en tiempo transcurrido es en los últimos 6 meses.

Participante 4: Y si usted se da cuenta la sensación de inseguridad aumenta cada día más, y no sólo por el temor de uno, si no que por las experiencias de los vecinos, y por lo que vemos también en los medios de comunicación.

Orador: Y fíjense que el delito más común es el robo con fuerza cuyo porcentaje es de... (ver anexo N° 13, apartado C)... seguido de los otros que ya les mencione.

Participante 2: Ve, si después ni encerrarnos en nuestras casa va a servir para estos gallos.

Orador: Quiero hacerles una pregunta específica que también se les pregunto a las personas a través de la encuesta como lo vieron y es sobre las soluciones a la problemática de la delincuencia, las alternativas dadas fueron las siguientes... (ver anexo N° 13, apartado C)... cuál elegiría usted?

Participante 10: Más vigilancia

Participante 9: Sí, más policías en las calles.

Participante 8: No, más mano dura con los delincuentes.

Participante 7: Yo también creo eso, sanciones más duras.

Participante 6: Deberían haber más policías controlando, pero también sanciones duras.

Participante 5: Sanciones más duras.

Participante 4: Sí, sanciones más duras.

Participante 3: Yo igual, más dureza con las penas a esta gente.

Participante 2: Mire, le diré algo, debe haber mejor justicia, justicia para la gente honesta como ya le dije, cosa que no hay, si la idea de la cárcel isla tampoco es tan mala, debiese el Estado invertir en estos.

Participante 9: Fíjese que según las estadísticas, Chile tiene una alta población penal comparado con otros países de América como Argentina por ejemplo, aquí tenemos más de 40 mil reos, para un país con 15 millones de habitantes, es mucho.

Participante 10: Y para colmo, se debe invertir en ellos, inversión que se saca de los impuestos que paga gente de clase media como uno.

Orador: Y usted caballero, que solución encuentra usted apropiada.

Participante 1: También creo en las sanciones más duras, pero si creo además que ello significaría cambiar todo nuestro régimen legal y a quienes integran este sistema judicial que están bien pasados, porque de lo contrario se darían cuenta de lo que esta ocurriendo realmente.

Orador: Yo agradezco mucho todas sus opiniones, y todo lo que les he contado son datos recogidos acá en el sector y que en su momento les haré llegar para que ustedes puedan estudiarlos con detalle, pero antes de finalizar me es importantísimo saber cuales son en realidad las soluciones que ustedes proponen como coves para esta problemática.

Participante 2: Como coves, ya hemos tratado de hacer cosas, pero así como así no se puede, pero yo creo que una de las soluciones importantes es el cambio en las leyes, en las políticas de estado, que los que están en el poder se fijen muy bien de lo que están haciendo y si como han hecho leyes, también tienen la facultad para derogarlas cuando ven que no están dando resultados y más bien empeorando la cosa.

Participante 7: Somos los vecinos quienes debiésemos organizarnos en contra del delito.

Participante 4: Y sabe, los medios que se tienen para combatir la delincuencia, debiesen ser mejor empleados, no que los carabineros anden sólo resguardando eventos artísticos, que hagan conjuntamente patrullaje, porque muchas cosas no ocurren ahí mismo, sino que en los alrededores.

Participante 1: Yo creo que es necesario que allá mayor participación de los vecinos en las organizaciones comunitarias, eso es, con mayor participación en el combate contra la delincuencia, participación de todos.

Participante 10: Yo creo también en la recuperación de los espacios públicos, ellos deben servir para los vecinos, los niños, los jóvenes y no para esconder a los delincuentes.

Orador: Me parece, bueno, vuelvo a reiterarles mis agradecimientos por su participación y por las opiniones entregadas en este grupo de discusión, de todas maneras que todas ellas serán consideradas y estimadas en nuestro análisis y que sus propuestas serán evaluadas por la coordinadora de este coves. Muchas gracias de verdad.

**Grupo de Discusión, Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana, Sector de Forestal. Miércoles 26 de Octubre, 2005**

Orador: Nos hemos reunido en esta instancia, para dos razones en particular. Por una parte, que podamos conversar sobre su percepción de la Seguridad Ciudadana y por otra, que ustedes puedan conocer y referirse al respecto, de los resultados de la encuesta de opinión sobre percepción de Seguridad Ciudadana que se realizó acá en Forestal como en toda la comuna de Viña. Para poder iniciar esta conversación es importante que nos situemos en el sector en donde nos encontramos y por tanto le daremos una vuelta al autodiagnóstico que ustedes mismos realizaron y a algunos antecedentes socioeconómicos demográficos del sector, los cuales como ven nos indica que... (ver anexo N° 13, apartado D)... esos fueron los antecedentes a grandes rasgos, algo que comentar?.

Participante 1: Ya, primero que nada te voy a hacer una acotación de que no somos 36.000 habitantes, eso corresponde al año 98' y hoy día estamos sobre los 80.000, y no hay 16 juntas de vecinos sino que hay 32 y de las viviendas son 15.600 viviendas, eso es lo que nosotros hemos rescatado como juntas de vecinos comunal.

Orador: Les pediré que los comentarios al respecto de toda la presentación, las hagamos al final, les parece?. Ok, seguimos entonces, ahora conoceremos los resultados del estudio que se ha realizado acá en el sector, son resultados preliminares, aún no se tienen disponibles los resultados comunales, aquí podemos observar los gráficos correspondientes a las instituciones identificadas con la temática y los programas que reconoce la población... (ver anexo N° 13, apartado D)... esto es relevante, para conocer la identificación que realiza la población y saber por consiguiente si falta mayor difusión, quienes reconocen los programas, entre otras cosas. Miren, como pueden ver acá, se muestra los principales factores de riesgo que la población identificó, esta pregunta de la encuesta, de igual manera, pretendía identificar, cuáles son los elementos que la propia población siente de riesgo... (ver anexo N° 13, apartado D)... es destacable que en el ítem de actividades delictivas Forestal es uno de los sectores que identifica el homicidio dentro de los delitos en el sector. Ahora bien, respecto a la participación como pueden ver, la No participación es alta, sin embargo, es una condicionante que se mantiene en todos los sectores de la comuna... (ver anexo N° 13, apartado D)... Ok, ahora es su turno, quiero que comenten a sus anchas su percepción en relación a la Seguridad Ciudadana y lo que han escuchado de la encuesta.

Participante 1: Respecto a la Seguridad está a la vista, las estadísticas que dan las autoridades, para mí personalmente no corresponden a la realidad, porque la percepción de seguridad es como un caos, no creo que nadie se sienta seguro; ahora el motivo de esta percepción que yo estoy asegurando, es por una mala política de la ley, la reforma procesal penal es un fracaso, no da los resultados que nosotros esperamos, además de la puerta giratoria.

Orador: Ud. considera que una de las principales causas de la delincuencia es la puerta rotatoria del sistema judicial?.

Participante 1: La ley!, segundo es la cesantía porque aquí las autoridades se preocupan de hacer análisis y análisis tras análisis y no se preocupan de la parte principal, si bien es cierto la delincuencia empieza en el hogar, pero empieza en el hogar justamente por la cesantía, por el trabajo que falta, cierto, para mantener una familia y de ahí que se forma todo este tipo de delincuentes, un criadero de delincuentes a la situación actual, y las autoridades lo saben, se lo hemos dicho en reiteradas oportunidades, pero no nos hacen caso, pero sí nos utilizan porque quieren que la comunidad trabaje con las policías, que la seguridad es responsabilidad de todos estamos de acuerdo, pero nosotros tenemos que reclamar nuestro derecho, la seguridad es un derecho esencial que tenemos nosotros a vivir tranquilos, y que nos cuiden para eso están... Aquí hay un representante de Carabineros, Carabineros lo que hay en el país, voy hablar del país en general, para que voy a decirle Forestal, es insuficiente, el alto mando lo ha reconocido, cierto, lo reconoce pero no hace nada, o sea lo que nosotros informamos nos toman en cuenta en el fondo.

Orador: Cuáles serían las instancias entonces, para que pudieran dar su opinión, a mí me parece que esta es una buena instancia para recoger las percepciones y visiones que tiene la población respecto de su seguridad actual. ¿Hay alguien más que quiera apoyar la visión del caballero? Consideran ustedes que la seguridad es un caos? ¿Cómo está la seguridad en sus sectores particulares?

Participante 2: Yo creo que la encuesta que tu tienes es de allá para arriba, porque aquí nosotros somos súper tranquilos, aquí lo único que aquí hay como se llama son niños de barrio, hay si niños drogadictos pero son de buena familia, son niños tranquilos, aquí no tenemos de esos problemas.

Participante 3: A mí me asaltaron hace un año niños drogadictos de buena familia y salió en el diario y en todos lados. Yo pienso que seguridad significa que yo a las cinco de la mañana, llegue a mi casa, que una amiga vecina mía que trabaja y llega tarde, llegue tranquila a su casa. No como la mayoría de la gente que dice pero ¡ha! si andaba a las tres de la mañana como no le iba a pasar eso; en un barrio seguro uno puede andar a la hora que le de la gana, ese es el problema que hay, eso es lo que uno a podido rescatar, y que la gente pide más implementación a Carabineros, pero que pasa esto no es la primera vez que lo digo en un foro, ya sea con el Ministerio de Educación, nos escuchan pero no hacen

nada, se hizo una encuesta y lo que hay que incentivar es Carabineros, necesitan más dinero, no tienen ni una moto y aquí en Forestal hay escalas por donde podrían bajar las motos, a él no voy hacerlo hablar, porque puede llegar a oídos del Teniente.

Orador: No, no, no, no todos podemos hablar aquí libremente.

Participante 3: Lo que pasa es que él no puede, no hay motos se necesitan motos, estamos en eso, no hay carros, carro y medio porque el otro anda por ahí.

Participante 1: Necesitamos ahí ese tipo de prevención. Estamos de acuerdo si efectivamente lo que la gente está pidiendo es más protección policial en este sentido. Para terminar, lo que se necesita es más trabajo mija, la delincuencia va seguir, los matrimonios salen a trabajar a buscar trabajo, llagan cansados, y sin nada y la familia está esperando algo, se da cuenta, los hijos van a la calle, entonces al final, o sea en el fondo aquí el gobierno es quien tiene la culpa, el gobierno te tiene que dar los recursos porque dinero hay, dinero de todos los chilenos, no los quieren entregar, no sé por qué.

Orador: Ya, hay algo que yo les quiero decir igual, Seguridad Ciudadana es un tema que tiene múltiples aristas, y es cierto, yo me imagino que Forestal y muchos de ustedes posiblemente no tenga toda la plata del mundo, a lo mejor fuimos criados también en una familia que no tuvo toda la plata para darnos un buen colegio, la mejor educación, si los niños querían algo a lo mejor no siempre tuvimos los mejores juguetes; pero quiero decirles que podemos encontrar múltiples explicaciones. Acá el caballero nos está diciendo que efectivamente cuando crece la cesantía es posible que nosotros podamos establecer una comparación con mayores índices de delitos, pero también yo quiero dejar sentado ahora acá el tema que pasa también por el tema de la formación, de cómo nosotros logramos ser ciudadanos, personas con más derechos, con más opinión, pero también con más valores; yo no quiero establecer una causa ahora yo, y como representante también de la Municipalidad, como representante de lo que he estudiado, de lo que creo como persona, digo que por el hecho de ser más pobre tengamos licencia para cometer más o menos delitos, entonces quiero invitarlos a esta reflexión, efectivamente cuál es el país que nosotros queremos formar, esta es una instancia de participación, no es echarnos la pelota entre nosotros, y que efectivamente nosotros somos responsables, pero si nosotros podemos aportar con un granito, ya sea formando, dando más oportunidades, mejores hijos, mejores nietos, para que de alguna manera revertir esta situación. Yo quiero preguntarles también ahora, y quiero que me respondan, qué podrían, qué se les ocurre, cuál es la línea; ¿Es posible que solamente con más policías más control solucionemos este problema?

Participante 4: Yo pienso que a parte de los controles, deben haber más oportunidades para los jóvenes, por ejemplo que en vez de que anden en las esquinas, que hayan clubes deportivos que los admitan, que los dejen jugar en las canchas, que hayan más cosas deportivas para ellos, que puedan tener acceso a esas cosas. Existen canchas pero no las prestan, entonces yo digo que le den acceso a los jóvenes a jugar, porque el deporte evita la delincuencia, al estar encaminadas en algo bueno no se van a meter en esas cosas de drogas y delincuencia, pero para eso, la comunidad debe abrirse a esas cosas, porque si hay cosas y no se prestan no sirve de nada.

Participante 5: Se adueñan de las cosas.

Participante 4: Sí, se adueñan de las cosas como si ellos fueran los únicos que tienen derechos a disfrutarlas.

Participante 6: Este es un buen barrio porque no se ven muchos niños en cosas malas.

Participante 7: Es un barrio de gente vieja o más antiguos.

Participante 4: Yo le voy a decir algo, realmente este es un barrio como dice de gente adulta y jóvenes también, pero yo siempre he tenido esta inquietud, nosotros la gente nos ha dicho que este es un elefante blanco. Sí, siempre ha habido buenos presidentes, por qué los niños aquí no están llanos a tener aquí una sala de póquer, una sala de pool, entretención un sábado o un domingo, así no va haber tanta perdición, si eso es cierto pero no si tenemos esa entrada acá ¿qué se puede esperar para los niños?, que salgan a otros lugares teniendo esto. Y esto debiera estar llano, nosotros somos todos de la población, somos todos socios, que a veces no venimos a la reunión es cierto, que dejamos sola a veces a la presidenta y a la directiva también es cierto, como también es cierto que aquí se necesitan espacios para la juventud, más gestión comunitaria, que no los ignoren, abrámosle lo que nosotros tenemos que es nuestro, pero sí cuidándolo, que no se deteriore, que no lo rayen, darle oportunidades, si es nuestra juventud, si este es un barrio bueno, si aquí no se escucha que roben, que maten, que apuñalen, no, yo considero que este barrio, que este circuito alrededor es bueno.

Participante 7: Del 4 para arriba la cosa cambia, es lo malo.

Participante 4: Yo no puedo responder del 4, porque no vivo ahí, no lo conozco.

Participante 8: ¡Yo quiero hablar! y defender el elefante blanco porque no es ese mi concepto, voy hablar del punto de vista del momento que yo presido esta directiva; en primer lugar no es un elefante blanco,

porque funcionan 5 grupos comunitarios; respecto a la juventud lo que sea deporte pertenece al deporte, además me voy a quejar de inmediato, no, las señoras no son participativas, he abierto el elefante trayendo obra de teatro, donde debieron haber faltado sillas aquí, aquí el mínimo son 63 sillas, nos sobraron más de la mitad de las sillas, la exposición fue expuesta por profesionales, obras de teatro para niños, 2 sábado y domingo, en la noche vinieron a las 20 horas, vinieron el conjunto de los Beatleman, las señoras se quedaron todas en la casa y debí bajar a los pasajes y le consta a la Maria Teresa que pasé puerta por puerta, por favor no me hagan pasar esta vergüenza vengan a participar de este conjunto que es tan hermoso y tan elegante, y tuvimos 32 personas porque la gente que iba pasando se quedo y se llenó. Entonces cómo abrimos el elefante blanco, si la gente de aquí no participa, quiere que le llevemos el conjunto a la casa y le toquen música en la casa; eso es una cosa, ahora respecto a la juventud, yo he recorrido y aquí lo sabe una señora, está aquí en esta fila, en que yo me acerqué a 3 muchachos que tocan guitarra, y les ofrecí, les propuse abrirles y traerles monitores, fui a la Municipalidad, golpee todas las puertas, lo que pasa es que yo no puedo poner un letrero, y muchas veces ando sola, y le consta a la Maria Teresa, ando sola golpeando las puertas en la Municipalidad, en los departamentos por diversas cosas; conversé con 3 muchachos, les dije: miren formen un grupo, los condicioné eso sí. No más de 10 personas porque para que se abra esta sede tiene que haber un dirigente, y a veces para las reuniones me cuesta encontrar a los dirigentes, reunirlos porque no tienen tiempo, ya entonces les dije que tienen que terminar antes de las 9:00, no pueden estar solos, siempre va haber un dirigente, no van a estar solos, va haber siempre una persona adulta, porque la sede no puede estar sola porque hay experiencias, ahora ya perfecto, todo esta bien, buena onda, buena onda señora y así me hacían, en 15 días le presento el proyecto, les pedí los nombres para tenerlos en cuenta, pero antes les dije que existirían 3 copias, una para la Municipalidad, una para Carabineros y otra para nosotros, para saber que personas van a estar aquí, me dieron 3 nombres, vuelvo a decir que están aquí las personas que saben a quien me estoy refiriendo, cuando yo titubee para escribir un nombre, porque era bien extraño y le pregunto si era con h intercalada, porque se pusieron nombres de abolengo pues mijita, unos nombres muy importantes, ¡ha! Entonces dije yo nunca había escuchado estos vecinos con estos apellidos, pero podrían ser problemas familiares, pero los pillé cuando titubearon para decirme cómo se escribían, porque yo no supe escribirlos en el momento, porque los apellidos uno no los puede discutir, uno era Rusbel no se cuánto y otro medio alemán que me dieron. Bueno, me quedé con eso y cuando una mamá, una señora me fue a enfrentar a la casa, la enfrenté por un problema que no era ni siquiera mío, por un tema de drogas, y si se andan drogando no sé yo, no los veo, que tocan la guitarra siempre eso sí, se pasan todo el día por ahí, y ahí le dije, mire señora, estos son los nombres que me dieron, y afortunadamente ninguno de los nombres que me dieron son de ellos; cuando una persona se esconde detrás de otro nombre deja mucho que desear. Por lo tanto, señora en este momento le digo, se burlaron de una persona seria, me considero una persona seria y además operativa, lo que digo lo hago, casi todas las cosas las he conseguido gracias a Dios, ustedes no las saben, porque no vienen a reuniones, así que no las saben, algunas personas las saben, ya. Entonces, como me dicen que jueguen realmente, los dirigentes van a estar acá todo el día cuidando, y lo de los deportes y los juegos, no corresponden por reglamento, o sino que me lo diga uno de los dirigentes más antiguos, el señor Asnao u otro, por eso si ustedes participan formen un grupo y les damos más entrada, lo que significa traer acá cultura para que conozcan y usted no vino, no usted tampoco vino.

Participante 3: Lo que yo le iba decir, no, no tan cerca que me pongo nervioso. Todas las canchas de los clubes deportivos deberían ser gratis para la comunidad, y ellos cobran porque cuando van a pedir Fondeve Deportivo, porque son platas municipales eso les corresponde a Ud. como Municipalidad, no darle más si van a hacer cancha, si no va a ser gratis, esas canchas deberían cobrarse en la pura noche, porque luz se gasta luz, y se cobra el mínimo 200 pesos por jugador, pero en el día debería ser gratis, esa cancha y todas las canchas. La parte deportiva del Municipio debería dar ayuda al club, que lo demuestre como por ejemplo invitando a los niños del sector y de otros sectores, eso es lo que corresponde, yo pido que el Municipio fiscalice más las platas y lo que cobran por las mismas cosas.

Participante 9: Yo quiero dar mi opinión, que cuando suben los Carabineros motorizados no deberían meter bulla porque así se arrancan los pillos, porque sienten, una vecina denunció y ya conocen.

Participante 3: Respecto a lo deportivo, ya que ustedes están haciendo un trabajo tan bien hecho, la solución sería evaluar todas las organizaciones, especialmente las deportivas, porque eso es un centro de comercio ilícito de ventas y consumo de alcohol. Segundo, al evaluar y exigir antes que reciban el Fondeve, que ahora le dieron un promedio de 1 millón a 5 millones a cada club, y a todos, para que sepan ustedes, deberían exigirles una escuela de fútbol infantil gratis, y un taller de pintura, o cualquier otro tipo de taller, cosa de incentivar a los niños, entregarles algo, que hagan su trabajo y eso es puntaje para el Fondeve posterior. Lo mismo que hace esta junta de vecinos que yo considero, que lo que hace está bien, pero efectivamente la señora tiene que seguir haciéndolo aunque la comunidad no nos entiende y no nos coopera, no hay participación. Lo mismo que pasa con el problema delictual, por ser consejero municipal a mí me llegan los reclamos, están matando a una persona y me dicen a mí, para que yo llame a Carabineros, cuando ellos pueden hacerlo, y tienen los mismos derechos; entonces el error que tienen Carabineros y la ineficiencia que existe en la Tenencia de Forestal, lo digo con conocimiento de causa, es del General de la Quinta Zona, el Coronel Torrejón y el Mayor Fuenzalida, ellos son los que tienen apremiados a Carabineros, Carabineros que bien dijo la señora que los que tenemos son excelentes, y los incentivamos y hacen lo que pueden, pero con lo que hay es insuficiente y

ese el error. Nosotros no tenemos el apoyo del alto mando, hasta el año 2000 teníamos 4 carros y yo personalmente gestioné 2, y ahora lo único que hemos logrado son los 22 Carabineros que tenemos, tenemos la incompreensión del alto mando, que dice que aquí es una taza de leche, que habla que el otro día pillaron a un pato malo, entonces no, la realidad no es así, aquí la realidad es caótica; y es bueno lo que está haciendo Seguridad Ciudadana entregar recursos, eso es lo que hay que hacer entregarles espacio y que sean libres.

Orador: Ahora vamos a escuchar a Carabineros, su percepción respecto al sector.

Participante 10: En mi defensa de lo que se ha hablado aquí.

Orador: Hablemos de la Seguridad Ciudadana

Participante 10: Ya, la seguridad del sector lo que nos compete a nosotros, nosotros hacemos todo lo humanamente posible, porque recurso logístico, lamentablemente no hay. Como decían denante, recursos logísticos en cuanto a carros y motos no hay. Motos sin sonido, como dice la señora y que llegáramos no sé como, volando, ya que el ruido ahuyenta, y es difícil sorprender in fraganti, ya que el sector dadas sus características, permite ver desde antes cuando Carabineros va subiendo. Todo comienza por el alcohol, luego de ahí comienza todo ya ebrios.

Participante 1: Han prometido un terreno para Carabineros, pero cuando vea a la Coty diciendo ahí está el terreno ahí voy a creer; porque que van a ceder un terreno para Forestal desde que soy dirigente lo vengo escuchando. Recursos hay pero están mal distribuidos.

Orador: Cerramos esto les agradezco su atención y participación.

Participante 10: Vi en la encuesta un Homicidio y para tranquilidad de la gente, llevo un año en Forestal y gracias a Dios no ha habido ningún homicidio.

Participante 1: Cuasi Homicidio, sí, mi Cabo.

Orador: La encuesta contempla la alternativa de tiempo, por más de un año y el homicidio que aparece corresponde justamente hace más de un año y sucedió a un caballero de la Puerto Aysén. En fin. Quiero agradecer por su tiempo y disponibilidad para dar sus opiniones al respecto, han sido muy amables, muchas gracias.

### **Grupo de Discusión, Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana, Sector de Reñaca Alto. Martes 8 de Noviembre, 2005.**

Orador: Gracias por entregarme este tiempo en su reunión para poder efectuar esta conversación con ustedes, la idea de mi presencia esta tarde es poder conocer a grandes rasgos cuál es su percepción sobre Seguridad Ciudadana y que además ustedes tengan en conocimiento los resultados de la encuesta de opinión sobre percepción de Seguridad Ciudadana efectuada acá en el sector y en la comuna en general. Pero antes de nada es importante que nos podamos situar en el sector y para ello les daré a conocer a grandes rasgos los antecedentes socioeconómicos demográficos del sector... (ver anexo N° 13, apartado E)... entonces comenzamos diciendo que Reñaca Alto, aparece como un sector con un amplio y variado número de organizaciones comunitarias, revisando los antecedentes del sector, y según lo que se conoce a priori, este sector presenta una organización bastante rica en comparación a otros sectores de la comuna, de igual forma podemos ver las láminas que dicen relación a la participación comunitaria según la encuesta... (ver anexo N° 13, apartado E)... saben, aprovecharemos inmediatamente de conocer todos los resultados de la encuesta y al final escucharemos las opiniones de cada uno, les acomoda?

Participante 1: A ver señorita, me asalta una duda, y a quienes se le aplicó esa encuesta que usted tanto menciona, porque a mi no por lo menos.

Orador: Fue aplicada a la población en general según un rango de edad correspondiente y cuyo único condicionante era que fuese residente del sector.

Participante 1: Con eso de la encuesta que usted dice, creo que está mal, porque nos debieron preguntar a nosotros que somos los dirigentes, nosotros conocimos la gente y los lugares que hay acá, sabemos qué lugares son malos y dónde esta la cosa, nosotros podíamos haberle dicho donde ir.

Orador: Bueno, precisamente el objeto que tiene esta encuesta es rescatar la percepción de Seguridad que tiene la población, y con esto digo, una persona común y corriente, la encuesta como les explicaba, se realizó según criterios al azar, por lo tanto podía ser aplicada a cualquier persona, ahí podían estar contados tanto las personas que están participando como aquellos que no lo hacen nunca; la idea es precisamente conocer el pensamiento de esas personas, de las que están un poco más alejada de las organizaciones, mire, si tomamos en cuenta a las organizaciones, como podría ser esta, ustedes me van a decir mucho del tema, las formas de abordar el tema igual va a depender de sus creencias como dirigentes y personas que están en esto, pero ¿que pasa con esa gran mayoría que está en sus casas?.

Por eso la oportunidad para conocer las ideas de las organizaciones es esta, ahora ustedes pueden responder a las creencias de la población y a los planteamientos que ahora les estoy contando.

Participante 1: Por eso le digo, que qué va a saber una persona que no participa, si usted le pregunta, va decir que no conoce nada, no va a saber ninguna cosa de las que se hacen aquí.

Orador: Sí, eso es cierto, de las personas que respondieron la encuesta, hay un porcentaje que dice no conocer organizaciones ni programas, pero hay que tener claro que eso es una representación de la población, no el total de ella, se conoce también la existencia de personas que están concientes de las cosas que se hacen a través de instancias como estas. Les voy a contar algo, hace una semana, en una reunión como esta en Recreo, me tocó entregar los resultados preliminares de esta encuesta, de ese sector, y nos encontramos que había un alto porcentaje de desconocimiento respecto a organizaciones y a participación; entonces una señora que es dirigente de ese sector, pidió la palabra, y estaba algo molesta, y dijo que cómo era posible que la gente no supiera nada, ¿acaso no salían a la calle?. Así que como les digo, la encuesta nos muestra que efectivamente hay personas que no se percatan de esto, como hay un tanto que sí, pero no quiere decir que nosotros no nos hagamos notar, sino que también, es dado por las necesidades y las expectativas de estas personas.

Participante 2: Usted, nos ha dicho de los resultados y todo eso, pero dónde se aplicó, porque nosotros no hemos escuchado nada, si dice que se hizo acá, hubiera quedado el comentario que vinieron a encuestar para acá o los hubiéramos visto, pero nosotros no hemos visto nada. Y como dijo antes, deberían haber avisado a la junta para que nosotros tuviéramos conocimiento de esto, así estaríamos al tanto de las cosas que pasan acá.

Orador: Ya, resulta que el diseño de esta encuesta se hizo con los criterios que ya les he comentado, pero este es el momento para hablar con ustedes todo lo que se relacione con la Seguridad, y cómo se sienten ustedes acá en el sector. ¿Hay algo que me puedan decir respecto a esto?

Participante 1: No, no sirve de nada denunciar, no sacas nada con decir las cosas, ahora con la Fiscalía, no se resuelven las cosas, los cabros andan sueltos al otro día, no hace nada, aparte que no se puede pues ellos no están ni ahí con las víctimas.

Orador: Bueno respecto a eso, yo tengo entendido que con la Reforma, existe mayor protección a víctimas y a testigos.

Participante 3: No, no, no es así, si uno llama al fono drogas o al fono denuncia, lo primero que le preguntan a uno como se llama, la dirección y eso, cuando uno debería decir con quién hablo, y para qué te preguntan si después lo único que hacen es dar una vuelta, y eso cuando llegan.

Participante 4: Sí, lo que dice la señora es verdad, nadie hace nada, nosotros mismos tuvimos que sacar a un grupo de una guarida donde se refugiaban, nosotros tuvimos que andar detrás de ellos para que se fueran. Era un grupo que se juntaba y merodeaba acá, todos sabían quienes eran, dónde estaban y dónde robaban.

Orador: ¿Robaban dentro del sector, acá mismo?

Participante 4: Sí, acá mismo entre los vecinos andaban robando y viendo las casas, fuimos un montón de veces a Carabineros a pedir ayuda, pero al final nosotros echamos abajo la casa.

Orador: ¿Los vecinos se juntaron para esto?

Participante 4: La junta de vecinos, con la junta luchamos hasta que los sacamos de aquí, pero después igual se fueron a robar a otro lado, cambiaron de guarida, pero de aquí nosotros los enfrentamos a ellos.

Participante 5: Aquí hay gente que no se quiere meter en problemas, en nada de eso.

Orador: ¿Por qué, por miedo o hay otra cosa?

Participante 5: Sí, por miedo, porque uno igual ve por la familia, por sus hijos. Hace un tiempo habían unos tipos, yo les digo patos malos, que habían agarrado a ponerse en las escaleras, y la gente por no hacer más atado se bajaba de la micro y se iba a dar la vuelta, con tal de no pasar por ahí y toparse con los niños.

Orador: Y si usted pasaba por ahí, le decían algo, qué hacían.

Participante 5: Bueno te molestaban, te gritan cosas y piden plata, Sra. una monedita, una moneda.

Participante 6: Piden pagar peaje, cobran peaje.

Participante 5: Y como le vas a dar plata por llegar a tu casa, tener que pagar por entrar a tu casa, yo soy bien valiente en ese sentido, llegué y subí un día, no me querían dejar pasar, pero les dije que yo vivía aquí e iba a pasar así que se quitaran de la escalera, cuando llegué estaba mi marido en la casa, y con el

salimos y los enfrentamos, mi marido tiene hartas agallas, y les advirtió, y les dijo: si no se van de aquí me van a tener en su casa con un Carabinero al lado, ahí lo miraron con así unos ojos, y le dijeron me conoce, sí, los conozco, le dijo mi marido y sé de dónde son y dónde vive cada uno de ustedes, de ahí no se pararon más ahí.

Participante 2: A veces da miedo denunciar.

Participante 4: Sí, los mismos Carabineros son los que dicen, ellos son los que le dicen a los mismos bandidos quién los denunció, este te denunció con nosotros, les muestran y todo, ahí van los otros a cobrar. Yo hace un tiempo denuncié y a la semana tenía al tipo en la puerta de mi casa amenazando, cómo le van a quedar ganas a uno de ir a denunciar, esto mismo le dije al Teniente, ahí me dijo que cómo se me ocurría, pero por algo le estoy diciendo mi Teniente, por qué sé las cosas, si cuando llamas lo primero que te preguntan es tu nombre, todo, hasta dónde vives.

Participante 7: Yo tengo una vecina y hemos estado conversando, y yo le he dicho que hay que llamar a los teléfonos que dicen, pero si no te identificas, es peor porque ni siquiera vienen, a los fonos 800 que publican, algo del fono drogas, si uno sabe todo, quienes son, dónde están y todo eso; pero ahora no se puede hacer mucho, y después es uno sola la que se queda peleando con esta gente.

Participante 5: Yo hace un tiempo llamé a Carabineros denunciando, y ni siquiera ellos cumplen con recepcionar la denuncia, me respondió súper mal, y para colmo me dijo que si no me gustaba que me cambiara a otro barrio, que en otras poblaciones no pasaba eso; entonces yo le dije, bueno usted no está respetando mi derecho, y la obligación de ellos es de protegernos, no es respuesta la que él me dio, a uno le ha costado más tener su casita, como para tener que cambiarse de barrio. Yo creo que somos nosotros los que no tenemos que escondernos, porque es nuestro espacio, si nosotros dejamos que estas personas se tomen los espacios que son nuestros, después no vamos a poder ni salir. Yo le digo a una vecina que esto es nuestro y no tenemos que tenerle miedo.

Participante 7: A veces que ya no quieren subir, es por lo mismo que tienen mal catalogado a este sector, ni las autoridades, ni los Carabineros hacen mucho, es como si el sector no tuviera remedio, como se llama eso, marcar un sector, estigma.

Participante 3: Yo digo que todo recae en los dirigentes, uno es el que anda en la calle, que recorre las juntas de vecinos, y a uno le llegan todas las quejas, y la gente trapea el piso con uno, uno es el que no hace nada, pero no es así, hace unas semanas tuve 4 postes sin luz, los 4 postes de una esquina todos apagados, un mes, yo llamé, a ver, cuantas veces, y nada, un mes ahí la población oscura, y en todo ese tiempo, ni Carabineros, ni la camioneta se dieron una vuelta por acá, para que vamos a hablar de la Chilquinta, ve eso es lo que pasa aquí, si mayor seguridad no es sólo hablar.

Participante 8: Señorita, esto que esta haciendo usted, todas estas encuestas, ¿las van a leer en alguna parte?, alguna autoridad las va a tomar en cuenta, la Alcaldesa por ejemplo se va a enterar de esto? Digo porque para saber si se va hacer algo, si no, no vale la pena, si al final son ellos los que hacen las cosas, de nosotros se acuerdan cuando hay elecciones, para eso es lo único que le sirven las juntas de vecinos. Ahora decía la señora, que se están juntando para hacer un proyecto y cambiar las leyes, yo no creo que a través de las juntas de vecinos se pueda cambiar las leyes. Nosotros tenemos una normativa bien clara y eso nos pone en este terreno, qué le vamos a exigir a la Muni o a los Carabineros por ley.

Orador: Tiene razón en un sentido, la normativa que existe en cuanto a las organizaciones y juntas de vecinos, las faculta y sitúa en un espacio territorial y con temas definidos, que obviamente deben ir en busca de mejoras de condiciones para la población, cuentan con especial atención de los gobiernos locales, y pueden constituir parte del consejo municipal; pero también no es menos cierto, que efectivamente en nuestro país existe un alto grado de concentración del poder, por eso constantemente se está aludiendo a la descentralización y que se acceda a la real participación en las decisiones. Y para que no se desanimen, déjenme contarles que esta encuesta forma parte de un seminario, por lo tanto, la discusión se va a situar en los planos educacionales, y por otra parte, esta información sí va a trascender del departamento de Seguridad Ciudadana y va a ser leído y estudiado por muchas autoridades, por lo que personalmente espero que tomen decisiones a partir de esto. Ok, para ir cerrando, yo sé que ustedes tienen una reunión y una tabla programada para hoy, y han cedido una parte de su tiempo para conversar de Seguridad Ciudadana, así que vamos a escuchar una última opinión.

Participante 9: Quería decir solo que sería bueno que se supiera cuantas casas abandonadas hay, contarlas y saber quienes son sus dueños, cuánto tiempo llevan en abandono, igual que los sitios eriazos, estos lugares nadie se preocupa por ellos y sirven de refugio para los delincuentes y son focos peligrosos, además de los riegos ambientales, que están llenos de bichos y esas cosas. Se debería contactar a los dueños y darles plazo para que vean que van a hacer con el terreno, y si no cumplen demoler las casas, aquí escuchamos que una de esas casas servía como guarida a un grupo. Por eso digo que se debería hacer algo con estos lugares que están abandonados.

Orador: Respecto a eso, he escuchado que se está diseñando la realización de un catastro de sitios eriazos, pero desconozco la ejecución puntual de ese proyecto, me parece que es una excelente

iniciativa, que por supuesto requiere de la participación de estas organizaciones que al final, son las que están más en contacto y poseen mayor información, de la ubicación de estos sitios, son ustedes los que se percatan primero de lo que está sucediendo cerca de sus casas. Bueno, quiero agradecerles su tiempo, la paciencia y la participación de esta conversación, quiero felicitarlos también por el trabajo que están haciendo, por la dedicación y la actitud con la que afrontan este tema, especialmente al caballero por la gestión que realizó con la junta de vecinos hasta que sacaron de estas calles a este grupo de delincuentes, y la señora, por el coraje, siempre es bueno mantener esa actitud, que al final nos permite mantener un espacio y ganarnos la convivencia. Y a todos ustedes por las distintas acciones e ideas que han tenido y conversado en esta reunión. Bueno, muchas gracias, doy entonces por terminada mi participación.

### **Grupo de Discusión, Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana, Sector de Reñaca Bajo. Miércoles 9 de Noviembre, 2005.**

Orador: Gracias por su asistencia, la idea de esta reunión es poder dialogar un tanto acerca de su percepción de Seguridad Ciudadana y darles a conocer resultados preliminares del estudio de opinión de percepción de Seguridad Ciudadana, realizado acá en el sector como en toda la comuna. En primer lugar, es importante que nos situemos en el sector y para ello recordemos parte del autodiagnóstico que ustedes mismos realizaron y de los antecedentes socioeconómicos demográficos del sector... (ver anexo N° 13, apartado F)... Como pudieron observar, el sector de Reñaca, en cuanto a sus aspectos socioeconómicos representa el estrato alto y medio alto de la población viñamarina; por otra parte presenta uno de los índices más altos respecto a educación superior. Respecto del autodiagnóstico que ustedes realizaron como coves, al observar las problemáticas identificadas, se da cuenta de una lectura comunitaria de segundo orden, como pueden ver los problemas no aparecen relacionados a necesidades primarias, si no más bien de elementos evolucionados en esta escala, como son los problemas de acceso al sector y la congestión vehicular, la escasez de farmacias o la biblioteca pública. Podemos apreciar también, que la mayor proporción de delitos en el sector constituyeron los robos con fuerza, esto es en casas o automóviles. Ahora bien, podemos enmarcarnos en la encuesta que es lo importante al momento, los resultados que aparecen acá corresponden efectivamente, a la encuesta que se aplicó en el sector, en la primera lámina podemos apreciar la atribución de responsabilidades otorgadas por la población en materia de Seguridad Ciudadana... (ver anexo N° 13, apartado F)...

Participante 1: ¿En qué momento podemos hablar nosotros, porque ya hay algo que quiero decir?

Orador: Ahora puede ser, podemos conversar a medida que pasamos las Diapo.

Participante 1: Mi nombre es Rodolfo, soy vecino de Jardín del Mar, yo a la encuesta que usted hace del sector, del sector que encasilla el tema, ya me parece estrecho, tal vez, astutamente inducido, ya estrechamente inducido, y en la medida en que nosotros aceptemos ese enmarcamiento, este problema de la Seguridad Ciudadana no va a tener solución, por ejemplo el problema de la Seguridad Ciudadana hoy día es nacional y como tal es el Estado en su totalidad responsable de que esto mejore, el gobierno central, los gobiernos regionales y principalmente también los señores legisladores, que tienen que dar las herramientas jurídicas que permitan, las otras instituciones como Carabineros de Chile, Investigaciones, incluso al propio ciudadano responsable, individuo que cumple con las leyes, poder defenderse; los señores legisladores, tienen que entregar leyes que permitan que el accionar de Carabineros efectivamente sea efectivo, efectivo no lo amarre, las instituciones vinculadas a la educación que entreguen planes que a la gente que está al borde haciendo equilibrio, entre mejor poder y mejor tomar, por convicción, por instrucción, por convicción y por último por persuasión, se convenza que delinquir no le es rentable a él, no es una forma de vida. El que diga que la Municipalidad es responsable de la Seguridad Ciudadana, ¿con qué, dígame cómo puede responder a la Seguridad Ciudadana sino maneja a la Policía? Sino tiene instrumentos para modificar las leyes que permitan hacer o prohíban hacer más cosas, al mismo civil, yo como persona, como individuo, jefe de hogar, resulta que yo por defender mi hogar, mi casa me convierte a mí en delincuente, y al delincuente consuetudinario en víctima, por eso yo no apruebo el enmarcamiento que hacen de los responsables y las instituciones que tienen relación con este problema, los principales, el Estado, Gobierno Central, Gobierno Regional, señores legisladores.

Orador: A ver si le entiendo, el Estado chileno, debe comprender e invertir en Seguridad, asumiendo que a la larga es a éste, a quien no le es rentable mantener una situación como la actual, incluyendo el tema de las leyes y las lógicas en áreas sociales.

Participante 1: Sí eso más o menos.

Orador: Respecto al enmarcamiento, esto puede ser como usted dice, que no sea el ideal, el modelo a perpetuar, pero como les dije, este es un estudio y nos muestra, lo que la gente cree; por lo que podemos deducir a partir de estos resultados, el conocimiento que tienen del tema y la concepción en cuanto a la responsabilidad y poder de decisión en materias de Seguridad de las distintas organizaciones; también importa en la medida que incluya en la imagen popular el accionar por ejemplo de las organizaciones comunitarias, o la propia persona, respecto del auto cuidado, por ejemplo si yo creo que la

responsabilidad recae en Carabineros, podría esperar nada de organizaciones civiles, esa es la lógica, rescatar la percepción.

Participante 2: Yo soy J. E., soy de Jardín del Mar, de la Junta de Vecinos de Jardín del Mar, comparto plenamente lo que se ha discutido respecto a este asunto, debe la Seguridad Ciudadana, pero yo he ido más allá, una vez lo comentó la prensa una de ellas, y yo tengo la siguiente convicción, y ha sido y se ha generado un estado dentro, la delincuencia a contar de, y apareció en comentarios de prensa, por gente entendida en la materia, posteriores, puede haber coincidencia que desde el año 90' en adelante a aumentado esto enormemente, y hay dos factores que han inducido esto, es la tremenda boga y alusión a los Derechos Humanos, se ha exacerbado tremendamente el derecho individual y se ha olvidado totalmente el derecho colectivo, se ha dejado de lado, nadie habla del derecho colectivo, si no más del Derecho Humano, no los toquen, y de ahí surgió, y después para que vamos a hablar de las leyes cultivo, la guinda de la torta, encima yo digo qué se va a lograr, con sentarse a hablar de aumentar Carabineros, aumentar radiopatrullas y estos elementos de la Seguridad Ciudadana, vehículos etc. Y cuando hay que ejecutar la acción, no hay facultades, Carabineros no tiene facultades e Investigaciones tampoco, lógicamente menos nosotros tampoco, los privados y tal es así que hay pruebas acá, de que hay organizaciones y han salido por la prensa, por ejemplo, como salió hace poco allá arriba en Reñaca Alto en el sector de Glorias Navales, en que las Juntas de Vecinos, los vecinos, le han dicho y dicen, sabemos dónde están los malandrines, donde viven y lo que hacen y aquí y allá y por otro lado, no podemos hacer nada, si no nos dan facultades ¿para qué más?, si lo principal que hace falta no se logra, es decir, donde hay que acentuar la necesidad esta de la acción positiva, obviamente que hay que tratar porque las otras fuerzas de la educación y que aquí y allá, esos son de largo plazo. Precisamente cuando hablan, de que echan casi mucho la culpa a la parte trabajo, a cómo está la cesantía, cuando la mayor cantidad de delincuentes son precisamente jóvenes que debieron estar estudiando, en su Educación Media, y ya en la Universidad; entonces, yo creo que por ahí como que veo, porque la otra reacción exclusivamente vecinal se llega a un límite, sinceramente reunirse con los vecinos, si cuesta un mundo, si hay que ser prácticamente San Expedito para poder reunir a la gente, si no, no hay caso. Gracias.

Orador: Muy bien, me voy a tomar de la última frase que ha plantado para confirmar esta apreciación, Reñaca aparece con un porcentaje bajo en cuanto a la participación, uno de los más bajos junto con el Plan de Viña... (ver anexo N° 13, apartado F)... lo cual se analiza por supuesto según el contexto socioeconómico de este sector, se tiende a buscar explicación.

Participante 1: Pero eso se puede explicar, porque aquí la gente trabaja, llega cansada, vive con otro ritmo de vida, los tiempos libres que tienen se los dedican a su familia y a descansar, la persona tiene un trabajo exitoso y no necesita desarrollarse en instancias comunitarias, al contrario de otros sectores donde la participación te da más sentido a la vida, las cosas de mejora en los barrios se consiguen a través de jornadas y eso, pero acá tu lo dijiste al principio, las necesidades son de segundo orden.

Orador: Seguimos, acá estos gráficos nos muestran la identificación actividades delictivas... (ver anexo N° 13, apartado F)... es importante señalar que aparece el homicidio como una de ellas, este hecho no obstante, corresponde precisamente al bullado caso del alumno del colegio McKay, por lo que corresponde a un solo caso, pero que aparece en el colectivo, por tanto es un hecho que está en las percepciones y por lo tanto en el sentimiento de seguridad de la población, juntamente con estas actividades existe un ítem de faltas como son las normas de convivencia y el rayado de murallas.

Participante 3: Con el tema relacionado justamente con las herramientas que podemos tener como defensa, están consideradas las alarmas que ya están pasando a ser obsoletas, porque resulta que yo vivo en los almendros, y en varias oportunidades me ha tocado llamar a Carabineros y sí, efectivamente sí va Carabineros, y me dice pero señora, pero no podemos hacer nada, igual están atados de mano, bueno pero que estoy que agarro a balazos, porque voy a terminar loca, porque todo el día escuchando la alarma, pero soy siempre yo la vecina que llamo, entonces yo creo que además se debiera pasar multa al mal uso de las alarmas, llegado el minuto cuando suenan de verdad es como el chiste del lobo, ya ni me asomo; nadie toma tampoco una decisión para con este tema, y uno con suerte se ve con el vecino del costado o del frente, digamos los más cercanos, porque la vida es más agitada, entonces y convocas a una reunión y no llegan, porque no pueden o que sé yo. El tema es ese y las alarmas ya dejaron de ser, en los Almendros suenan y suenan, y Carabineros no puede hacer nada porque sería allanar el domicilio, y un día subí la escalera y desconectamos, pero ellos que arreglen el tema, yo no quiero ser la vecina pesada que siempre llama.

Orador: Tenemos el tema del estado de la Seguridad Actual, lo cual pese a las actividades delictivas identificadas, este sector, se muestra bastante conforme con el Seguridad, en relación a otros sectores que más del 50% dice estar peor, acá alrededor del 30% dice que ha mejorado y cercano al 30% de igual forma que la seguridad continua igual que años antes... (ver anexo N° 13, apartado F)...

Participante 4: Con respecto a la exposición que usted nos ha mostrado hoy, yo quiero hablar de un caso actual, Singapur, sí Singapur, usted lo puede recorrer en 15 minutos en el Eje Norte Sur, y creo que 10 minutos Este Oeste, sin no te caes al mar, porque es una isla; si tu escupes en la calle, cualquiera sea la persona que lo sorprenda son 400 dólares la multa, 400 dólares, si te sorprenden portando un papelillo de cocaína, es la muerte, la muerte; nadie fuma en la calle porque está prohibido, nadie consume droga.

Orador: ¿Estamos hablando de hoy en día, es un caso actual?

Participante 4: Sí, el gobierno de Singapur, con esto yo quiero recalcar que cuando se entregan las herramientas, la gente que no entendió por convicción, la persuasión por imposición obra de maravillas y duermen con las puertas abiertas, porque ni el gato se entra.

Participante 2: Yo quiero un poco ratificar lo que hemos escuchado, años atrás, me remonto por conclusiones al año 64', al año 68', tuve unos asesores americanos acá en Chile y en el Servicio de Aduanas, yo fui el ayudante del grupo de ellos, en fin, en una ocasión del cual yo era el ayudante que era funcionario de aduanas, del grupo de los 4 era el único funcionario, los restantes eran técnicos, entonces un día conversando le comenté, le dije que tenía la percepción de que el entendimiento que le da la comunidad a la ley, lo que ellos le dan a la ley, era algo que venía en el gen, cuando ellos ya nacían venían preparados para cumplirlas, no, me dijo, cumplimos la ley porque le tememos a la Ley, porque allá se aplica la ley a Pedro, Juan y Diego y quien diablos la infringió, todos por igual, bueno sería decirlo, todos cumplen.

Orador: Los habitantes, las personas que viven acá, al final es lo que nosotros queremos, obtener relaciones y explicaciones de acuerdo a la percepción obtenida, voy a cambiar el tema y vamos a revisar el punto que hace alusión al mayor conocimiento de derechos que presenta este sector, correlacionado al nivel educacional y económico del sector, como podemos apreciar en esta lámina... (ver anexo N° 13, apartado F)... es uno de los sectores que más reconoce y la tipificación es justamente el tema de los deberes sociales y a la Patria; y la protección ante la ley, la familia y el hogar; otros sectores muestran una alta identificación de derechos al acceso de servicios sociales, acá este es un tema resuelto.

Participante 3: Yo creo que se debe al aspecto educacional, porque los colegios deben impartir, el tema de los derechos que es sumamente importante, yo no sé, no estoy al tanto, mis hijos están en la Alianza Francesa, donde es sumamente importante el Derecho Humano, el respeto al vecino, a la diferencia, o sea, es sumamente importante y son niños que están sumamente claros, y esto es bueno, es como viral, estos niños saben y en sus hogares, pero mi pregunta es qué pasará en un colegio subvencionado o la mitad subvencionado, tal vez no hay una educación cívica, que considero que debiera ser al nivel del inglés, o por lo menos al nivel del inglés, porque que sacamos con hablar en inglés si aquí nos vamos a estar matando, a lo mejor en gringo en poco tiempo más.

Orador: Por esto la importancia del conocimiento de derechos y deberes ciudadanos, una cuestión de convivencia en sociedad.

Participante 5: Yo estoy corroborando lo que ella dice, la educación cívica es sumamente importante, creo que es un ramo y no sé si hoy en día se da la asignatura o no, cuando yo fui alumno lo daban en el Rosario.

Participante 3: Es más, te enseñaban a hacer pagos de contribuciones, te enseñaban a hacer cheques.

Orador: Esto es uno de los derechos y temas que se tratan acá, el deber cívico de desenvolverse en sociedad.

Participante 2: Mire, yo recuerdo a propósito que se enseñaban en aquellos años de Educación Cívica, todos los aspectos, el mayor bagaje posible; una anécdota, yo estudié en la Universidad Santa María y uno de los profesores en los 1° o 2° años, era un catedrático, una eminencia acá en Chile en aquellos años, Maximiliano Marchant, y partía la clase, algo relacionado "Aprender a Vivir", un asunto que era propio de su enseñanza, esto se lo comenté como anécdota pero es verdad darse cuenta que ello es porque otra de las cosas que he lamentado, es darse cuenta que junto con eliminar a las policías sus facultades, también la exacerbación de los derechos se ha caído en la falta de respeto a las autoridades, no solo a la autoridad policial, el respeto a los padres, a los profesores, tú ves que ya ahora, ha habido intentos de delitos, acuchillados poco menos que a balazos dentro de una sala de clases.

Participante 3: Claro, una falta de respeto al profesor tremenda.

Participante 1: Una falta de respeto a cualquiera que ostente autoridad, a todo esto una pregunta, esta encuesta y análisis llega a doña Virginia o no.

Orador: Sí, se difundirá ampliamente.

Participante 1: Sí, porque ella es gallito de pelea, así que orientenla a los políticos que no aguante que le carguen la mano a ella, dígame a los políticos que se pongan a legislar como corresponde, que hagan leyes efectivas.

Orador: Pero ella lo ha mencionado, lo ha mencionado en más de una oportunidad frente a la prensa.

Participante 1: Porque la Municipalidad no tiene ningún instrumento ¿hay alguna policía que dependa de la Municipalidad? No, ninguna.

Participante 2: No es como el Sr. Galeani de New York

Participante 3: Ella va a estar mañana en los Almendros, es bueno que todos vayan y puedan contarle.

Orador: Y ¿Cuál es el motivo de su visita?

Participante 3: El motivo de su visita, parece que la gestión del señor Solari ha sido efectiva, él estaba el otro día lo vi ahí, de la plazita de hermohear, esa plaza y de que un día habló de llevar a la señora Alcaldesa, para que viera, como es relativamente nuevo Los Almendros, y ha sido relativamente tranquilo, aunque ya han ocurrido cosas, una grande fue el incendio y que tengo entendido, yo no estaba aquí, fue intencional; entonces, es un poco reunir a la gente, voy a aprovechar esto de la visita para hablar un tema, yo vivo colindando 2 terrenos que están vacíos y he hablado con sus dueños, oye vengan a cortar el pasto, las malezas suben y pasan por las mallas, y entiendo que salió una ley municipal, de que los terrenos, los sitios eriazos deben estar en buen estado, mantenerse por lo menos limpios y cercados, pero los terrenos olvídate!. La maleza está hasta arriba, y yo muy buena onda les he dicho que bueno, incluso les dije que el otro día fueron inspectores y me hice cargo, pero ahí está el tema, y volvemos a lo que tú mencionas, que mientras no te llegue la gente está, no estoy ni ahí, mientras no te duela el tema, tú no participas, no reaccionas, llega un minuto que esto cansa, siempre somos los mismos, yo también soy de la idea que un poquito de manito dura.

Participante 1: Sí, porque el mal de la época es el derecho exacerbado, llegas a tu casa y no te saluda, ni el de la izquierda ni el de la derecha, yo estoy en mi jubileo, así que saludo a todos y me comunico, pero yo cateteo y que me llamen.

Participante 3: Yo te voy a contar otro caso, mi marido es de Fuerzas Armadas, es militar retirado, pero mi marido está con las manos atadas y no se quiere meter en nada, estuvo en la cárcel de Valparaíso, yo lo fui a ver en un contenedor, porque durante su trabajo, era gerente de bazar en ese minuto, y como es de fuerzas especiales, se metió un gallo que robaba a cada rato, le rompió la cotona a un guardia y llamaron a mi marido para defender al tipo, siempre que hay un delito llaman a Carabineros para que se lleve al delincuente, que pasó en ese minuto, parece que alguien descargó y el tema es que mi marido quedó por secuestro, estuvo un mes preso y todavía sigue firmando, y al pobre le ha servido porque dice que no me quiero meter en nada, el tema de las leyes, él agarró al ladrón, el ladrón seguramente, el gallo se fue e hizo algunas heridas como si fuese sido ahorcado, porque lo sacaron donde estaba el tipo; ahora si entra un gallo a mi casa, yo me hago pipi antes de usar la pistola, pero mi marido se echa al gallo, yo cuando me quedo sola, bueno tengo a un perro y el casi es mejor que la alarma, y mi marido está como peligroso para la sociedad.

Participante 1: Así están las cosas y el que delinquiró realmente está libre, esto no es problema de la Municipalidad, es del Estado.

Participante 2: Yo quería incorporar en el tema famoso eso de la Fiscalía Comunitaria.

Orador: Usted se refiere al Departamento Municipal de Asesoría Jurídica Comunitaria.

Participante 2: Yo creo que eso hasta el momento, esto no tiene facultades, el afectado tiene menos defensa que el imputado, muchas veces la familia no se atreve a denunciar lo que les ha sucedido, depende de la gravedad del asunto, porque si después van a comparecer delante de los tribunales ahí en el Ministerio Público, los parientes o amigos del delincuente les hacen amenazas, los insultan o aquí y allá, y a veces no hay defensa para financiar un abogado, yo estoy convencido y de acuerdo con la ley de Juntas de Vecinos y ley de Municipalidades, el Municipio está con absoluto derecho para crear la unidad de legítima defensa a la comunidad y no a eso que tienen o no tienen, sino en general, el Municipio puede actuar en defensa de la comunidad.

Participante 4: Del ciudadano recto y no del delincuente.

Participante 2: Es totalmente factible, las denuncias se hacen a Carabineros y ellos ponen a disposición ante el Ministerio Público, yo digo que en este caso una copia de la denuncia, se pase a esta Fiscalía, y esta por derecho propio por efecto de la ley se hace parte, y se hace parte de atender a la víctima sin necesidad que llegue el afectado a solicitar su ayuda, esto es realmente factible.

Orador: Buena propuesta, una propuesta creativa.

Participante 2: Líveselo a la Viqui, a la Coty, no a la Viqui, entonces ustedes empujen para que resulte.

Orador: Ok, estamos finalizando entonces esta reunión, y quiero agradecer la disposición y atención a la convocatoria realizada, también agradecer por sus comentarios y opiniones que se han dado en este momento, gracias también por todos sus aportes y críticas, que personalmente considero valiosos tanto para la investigación que está en curso, como para el desarrollo de las temáticas en el marco de este Coves. Muchas gracias.

*Anexo N° 11: Tablas de análisis a las entrevistas efectuadas a las instituciones públicas vinculadas a Seguridad Ciudadana*

**Primera Comisaría de Viña del Mar, Carabineros de Chile** (1 de Agosto, 2005)

TEMAS DE ANALISIS	SUBTEMAS DE ANALISIS	CRITERIOS DE ANALISIS	RESPUESTAS DIRECTAS A LOS TEMAS. SUBTEMAS O CRITERIOS DE ANALISIS	FRASES CLAVES
Reconocimiento temática de Seguridad Ciudadana	Concepto de Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De carácter Promocional</li> <li>- De carácter Preventivo</li> <li>- De carácter Controlador</li> </ul>	De carácter controlador y preventivo	"... como orden y seguridad publica... la Seguridad Ciudadana esta relacionada con los factores que inciden en el orden y en la seguridad de la población..."
	Percepción de Seguridad Ciudadana	Percepción de la Seguridad Ciudadana en la comuna	Percepción de la Seguridad Ciudadana desde la figura del otro, y no desde si misma	"... la gente parece no tomar conciencia de ello... no toma conciencia que la seguridad es un tema compartido entre todos, todos tenemos parte y participación en la seguridad..."
	Lineamientos de acción en materia de Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lineamientos de acción promocionales</li> <li>- Lineamientos de acción preventivos</li> <li>- Lineamientos de acción controladores</li> <li>- Lineamientos de acción rehabilitadores</li> </ul>	Lineamientos de acción preventivos y controladores	"...más Carabineros en las calles, con más interacción con la comunidad, a través de la captación de problemas e inquietudes de la población..."
Reconocimiento del Departamento de Seguridad Ciudadana	Conocimiento de la labor del Departamento de Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Con conocimiento</li> <li>- Sin conocimiento</li> </ul>	Con conocimiento	"...lo conozco y sé más o menos lo que hace..."
	Percepción del Departamento de Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción Satisfactoria</li> <li>- Percepción Medianamente Satisfactoria</li> <li>- Percepción Insatisfactoria</li> </ul>	Percepción satisfactoria	"... el departamento de Seguridad Ciudadana funciona bien, pero creo que le faltan recursos, más vehículos de apoyo... con la capacidad que tiene realiza un trabajo optimo con Carabineros..."

Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana	Visión de la Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visión Promocional</li> <li>- Visión Preventiva</li> <li>- Visión Controladora</li> </ul>	Visión preventiva y controladora	
	Funciones de la Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Funciones Promocionales</li> <li>- Funciones Preventivas</li> <li>- Funciones Controladoras</li> <li>- Funciones Rehabilitadoras</li> </ul>	Funciones de tipo controladoras y preventivas	" ... velar por el Orden y la Seguridad Pública..."
	Sujetos de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Víctimas</li> <li>- Victimarios</li> <li>- Población en general</li> </ul>	La totalidad de la población	" ... toda la población que se circunscribe al radio de alcance de la unidad territorial correspondiente a un determinado espacio físico..."
	Tipo de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De Control</li> <li>- De Rehabilitación</li> <li>- De Asesoría y Orientación</li> <li>- De Prevención y Promoción</li> </ul>	Atención de tipo controladora y preventiva	" ... Carabineros en esencia presta servicios policiales, pero también realiza actividades preventivas en situaciones de distinta naturaleza..."
Reconocimiento de condicionalidades psicosociales en el marco de la Seguridad Ciudadana	Condicionalidades psicosociales en potenciales víctimas	Condicionalidades psicosociales de personalidad Económicas	Cualquier persona aparece como una potencial víctima	" ..., en esto podemos ser todos, y responsabilidad ante el tema, conciencia que la Seguridad Ciudadana es un problema global de todos..."
	Condicionalidades psicosociales en potenciales victimarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrato Socioeconómico</li> <li>- Sector geográfico de residencia</li> </ul>	Existencia de condicionantes familiares, valóricos, sociales	" ... existen determinadas situaciones que forman sin duda un patrón que permitiría identificar condicionantes o rasgos que se repiten..."

		<p>Condicionantes Económicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrato Socioeconómico</li> <li>- Sector geográfico de residencia</li> </ul> <p>Condicionantes Sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de Educación</li> <li>- Trabajo</li> <li>- Condiciones familiares</li> </ul>	
--	--	---	--

**Quinta Comisaría de Viña del Mar, Carabineros de Chile (2 de Agosto, 2005)**

TEMAS DE ANALISIS	SUBTEMAS DE ANALISIS	CRITERIOS DE ANALISIS	RESPUESTAS DIRECTAS A LOS TEMAS. SUBTEMAS O CRITERIOS DE ANALISIS	FRASES CLAVES
Reconocimiento de la temática de Seguridad Ciudadana	Concepto de Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De carácter Promocional</li> <li>- De carácter Preventivo</li> <li>- De carácter Controlador</li> </ul>	De carácter preventivo	"...es algo a lo que queremos llegar, a lo optimo, es sentirse seguro y poder desplazarse libremente..."
	Percepción de Seguridad Ciudadana	Percepción de la Seguridad Ciudadana en la comuna	Percepción de la Seguridad Ciudadana desde una incipiente preocupación de la comunidad en temas asociados a la problemática	"... la comunidad se esta preocupando por estos temas y están colaborando con nuestras unidades..."
	Lineamientos de acción en materia de Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lineamientos de acción promocionales</li> <li>- Lineamientos de acción preventivos</li> <li>- Lineamientos de acción controladores</li> <li>- Lineamientos de acción rehabilitadores</li> </ul>	Lineamientos de acción preventivos	"... todo esfuerzo debería ir por el lado del fortalecimiento de la familia... el problema de la delincuencia, con una solución de mayor dotación..."

Reconocimiento de Departamento Seguridad Ciudadana	Conocimiento de la labor de Departamento Seguridad Ciudadana	- Con conocimiento - Sin conocimiento	Sin conocimiento directo	" ...no conozco directamente la labor del departamento, pues mis labores están en el área administrativa, pero si conozco que existe una comunicación con él..."
Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana	Percepción del Departamento de Seguridad Ciudadana	- Percepción Satisfactoria - Percepción Medianamente Satisfactoria - Percepción Insatisfactoria	Percepción satisfactoria	
Reconocimiento de condicionantes psicosociales en el marco de la Seguridad Ciudadana	Visión de la Seguridad Ciudadana	- Visión Promocional - Visión Preventiva - Visión Controladora	Visión preventiva	
	Funciones de la Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana	- Funciones Promocionales - Funciones Preventivas - Funciones Controladoras - Funciones Rehabilitadoras	Funciones de tipo preventivas	" ... en lo básico es prevención, no represivo..."
	Sujetos de atención	- Víctimas - Víctimarios - Población en general	La totalidad de la población	
	Tipo de atención	- De Control - De Rehabilitación - De Asesoría y Orientación - De Prevención y Promoción	Atención de tipo preventiva.	" ...campañas para difundir los fonos de los cuadrantes... campañas a toda la población en relación al auto cuidado... trabajo con la comunidad..."
	Condicionantes psicosociales en potenciales víctimas	Condicionantes de personalidad	Existencia condicionantes contextuales, personales y sociales	" .. el ser víctima, es parte de muchas cosas, se produce una confluencia de factores que ayudan a la victimización, entre ellos están claros, los rasgos del sector y también de las personas..."
	Condicionantes económicos	- Estrato Socioeconómico		
	Condicionantes geográficos de residencia	- Sector geográfico de residencia		

	<p>Condicionantes psicosociales en potenciales victimarios</p>	<p>Condicionantes psicosociales de personalidad</p> <p>Condicionantes Económicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrato Socioeconómico</li> <li>- Sector geográfico de residencia</li> </ul> <p>Condicionantes Sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de Educación</li> <li>- Trabajo</li> <li>- Condiciones familiares</li> </ul>	<p>Existencia de condicionantes sociales y familiares</p>	<p>"... muchos delitos se cometen bajo los efectos del alcohol... el ejemplo de vida también es una condicionante, para el delito, pues proyecta esta situación en vez de tratar de cambiarla..."</p>
--	--	---	---	---

**Ministerio Público, Fiscalía de Viña del Mar (17 de Agosto, 2005)**

TEMAS DE ANALISIS	SUBTEMAS DE ANALISIS	CRITERIOS DE ANALISIS	RESPUESTAS DIRECTAS A LOS TEMAS. SUBTEMAS O CRITERIOS DE ANALISIS	FRASES CLAVES
Reconocimiento de la temática de Seguridad Ciudadana	Concepto de Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De carácter Promocional</li> <li>- De carácter Preventivo</li> <li>- De carácter Controlador</li> </ul>	De carácter preventivo	"...la Seguridad Ciudadana, es eso seguridad, y Seguridad Ciudadana se da a través de los medios de comunicación..."

	Percepción de Seguridad Ciudadana	Percepción de la Seguridad Ciudadana en la comuna	Percepción de la Seguridad Ciudadana desde los altos niveles de inseguridad en la comunidad, por la influencia de los medios de comunicación	" ... existen determinados delitos acá en la comuna que hacen que la percepción de seguridad se vea afectada, que aumente los niveles de inseguridad, y esto principalmente vía medios de comunicación que realizan o aumentan la percepción del hecho delictivo..."
	Lineamientos de acción en materia de Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lineamientos de acción promocionales</li> <li>- Lineamientos de acción preventivos</li> <li>- Lineamientos de acción controladores</li> <li>- Lineamientos de acción rehabilitadores</li> </ul>	Lineamientos de acción preventivos	"...el tratamiento de la Seguridad Ciudadana debe ser integral... netamente en la línea de la prevención..."
Reconocimiento del Departamento de Seguridad Ciudadana	Conocimiento de la labor del Departamento de Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Con conocimiento</li> <li>- Sin conocimiento</li> </ul>	Con conocimiento	
	Percepción del Departamento de Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción Satisfactoria</li> <li>- Medianamente Satisfactoria</li> <li>- Percepción Insatisfactoria</li> </ul>	Percepción satisfactoria	" ...creo que han tenido buenas iniciativas, como es el proyecto de los limpiavidrios..."
Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana	Visión de la Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visión Promocional</li> <li>- Visión Preventiva</li> <li>- Visión Controladora</li> </ul>	Visión legal	
	Funciones de la Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Funciones Promocionales</li> <li>- Funciones Preventivas</li> <li>- Funciones Controladoras</li> <li>- Rehabilitadoras</li> </ul>	Funciones de tipo legales	" ... se actúa principalmente ejerciendo la acción penal pública..."
	Sujetos de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Víctimas</li> <li>- Victimarios</li> <li>- Población en general</li> </ul>	Personas que hayan sido víctimas de delito	

Reconocimiento de condicionalidades psicosociales en el marco de la Seguridad Ciudadana	Tipo de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De Control</li> <li>- De Rehabilitación</li> <li>- De Asesoría y Orientación</li> <li>- De Prevención y Promoción</li> </ul>	Atención de tipo legal	"...recepiona la denuncia y se procede según lo establezca la ley..."
	Condicionalidades psicosociales potenciales víctimas en	<ul style="list-style-type: none"> <li>Condicionalidades psicosociales de personalidad</li> <li>Condicionalidades Económicas</li> <li>- Estrato Socioeconómico</li> <li>- Sector geográfico de residencia</li> </ul>	Cualquier persona aparece como una potencial víctima	"...la víctima de delito puede ser cualquier persona, y puede suceder en cualquier circunstancia..."
	Condicionalidades psicosociales potenciales victimarios en	<ul style="list-style-type: none"> <li>Condicionalidades psicosociales de personalidad</li> <li>Condicionalidades Económicas</li> <li>- Estrato Socioeconómico</li> <li>- Sector geográfico de residencia</li> </ul>	Existencia de condicionantes sociales, estatales y económicas	"...los delitos se cometen por responsabilidad estatal y familiar... las condiciones socioeconómicas son las que principalmente cuentan en esta materia, es un tema de oportunidades..."
		<ul style="list-style-type: none"> <li>Condicionalidades Sociales</li> <li>- Nivel de Educación</li> <li>- Trabajo</li> <li>- Condiciones familiares</li> </ul>		

Departamento de Asesoría Jurídica Comunitaria, Municipalidad de Viña del Mar (19 de Mayo, 2005)

TEMAS DE ANALISIS	SUBTEMAS DE ANALISIS	CRITERIOS DE ANALISIS	RESPUESTAS DIRECTAS A LOS TEMAS. SUBTEMAS O CRITERIOS DE ANALISIS	FRASES CLAVES
Reconocimiento de la temática de Seguridad Ciudadana	Concepto de Seguridad Ciudadana	- De carácter Promocional - De carácter Preventivo - De carácter Controlador	De carácter preventivo y promocional	"... la Seguridad Ciudadana es una tarea de todos, un tema de responsabilidad propia..."
	Percepción de Seguridad Ciudadana	Percepción de la Seguridad Ciudadana en la comuna	Percepción de la Seguridad Ciudadana desde el reconocimiento de los niveles de inseguridad y de la necesidad de tomar medidas de auto cuidado	"... uno sabe por ejemplo que no puede dejar nada visible al interior del vehículo..."
Reconocimiento del Departamento de Seguridad Ciudadana	Lineamientos de acción en materia de Seguridad Ciudadana	- Lineamientos de acción promocionales - Lineamientos de acción preventivos - Lineamientos de acción controladores - Lineamientos de acción rehabilitadores	Lineamientos de acción preventivos y promocionales	"... las medidas deben ser protectoras para reducir la sensación de inseguridad... de acuerdo a una labor preventiva educativa..."
	Conocimiento de la labor del Departamento de Seguridad Ciudadana	- Con conocimiento - Sin conocimiento	Con conocimiento	
Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana	Percepción del Departamento de Seguridad Ciudadana	- Percepción Satisfactoria - Percepción Medianamente Satisfactoria - Percepción Insatisfactoria	Percepción satisfactoria	
	Visión de la Seguridad Ciudadana	- Visión Promocional - Visión Preventiva - Visión Controladora	Visión legal	"... las personas acuden a la Asesoría por orientación jurídica..."
	Funciones de la Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana	- Funciones Promocionales - Funciones Preventivas - Funciones Controladoras - Rehabilitadoras	Funciones de tipo legales	"... desde la asesoría se acompaña el proceso judicial con abogados de la Asesoría..."

Reconocimiento de condicionantes psicosociales en el marco de la Seguridad Ciudadana	Sujetos de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Víctimas</li> <li>- Victimarios</li> <li>- Población en general</li> <li>- De Control</li> <li>- De Rehabilitación</li> <li>- De Asesoría y Orientación</li> <li>- De Prevención y Promoción</li> </ul>	Personas que hayan sido víctimas de delito y víctimas de vulneración de derechos	<p>"... personas que hayan sido víctimas de delitos y víctimas de vulneración de derechos..."</p> <p>"... estamos atendiendo casos civiles y de familia, ya que con la Reforma Procesal Penal, la Fiscalía ve los casos penales..."</p>
	Tipo de atención		Atención de tipo legal	
	Condicionantes psicosociales en potenciales víctimas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Condicionantes psicosociales de personalidad</li> <li>Condicionantes Económicos</li> <li>- Estrato Socioeconómico</li> <li>- Sector geográfico de residencia</li> </ul>	Cualquier persona aparece como una potencial víctima	<p>"... no existe un perfil de la víctima... me parece una cuestión circunstancial, que parte de condicionantes externos..."</p>
	Condicionantes psicosociales en potenciales victimarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Condicionantes psicosociales de personalidad</li> <li>Condicionantes Económicos</li> <li>- Estrato Socioeconómico</li> <li>- Sector geográfico de residencia</li> <li>Condicionantes Sociales</li> <li>- Nivel de Educación</li> <li>- Trabajo</li> <li>- Condiciones familiares</li> </ul>	Existencia de condicionantes familiares y económicos sociales, económicos	<p>"... cualquier persona puede serlo también, claro que existen condicionantes que son características..."</p>

Departamento de Asesoría Jurídica Comunitaria, Municipalidad de Viña del Mar (25 de Mayo, 2005)

TEMAS DE ANALISIS	SUBTEMAS DE ANALISIS	CRITERIOS DE ANALISIS	RESPUESTAS DIRECTAS A LOS TEMAS. SUBTEMAS O CRITERIOS DE ANALISIS	FRASES CLAVES
Reconocimiento temática de Seguridad Ciudadana	Concepto de Seguridad Ciudadana	- De carácter Promocional - De carácter Preventivo - De carácter Controlador	No responde	
	Percepción de Seguridad Ciudadana	Percepción de la Seguridad Ciudadana en la comuna	Percepción de la Seguridad Ciudadana desde el reconocimiento de una incipiente influencia de la temática en la comuna	"... los ladrones no dejarán de robar porque están los carritos dando vueltas..."
	Lineamientos de acción en materia de Seguridad Ciudadana	- Lineamientos de acción promocionales - Lineamientos de acción preventivos - Lineamientos de acción controladores - Lineamientos de acción rehabilitadores	Lineamientos de acción preventivos y promocionales	"... los lineamientos que veo para el departamento son de difusión, prevención y capacitación a la población en las materias que antes te dije..."
Reconocimiento del Departamento de Seguridad Ciudadana	Conocimiento de la labor del Departamento de Seguridad Ciudadana	- Con conocimiento - Sin conocimiento	Con conocimiento	
	Percepción del Departamento de Seguridad Ciudadana	- Percepción Satisfactoria - Percepción Medianamente Satisfactoria - Percepción Insatisfactoria	Percepción medianamente satisfactoria	"... autitos dando vueltas, inseguridad no me dan, mejor que estén a que no estén, pero seguridad no..."
Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana	Visión de la Seguridad Ciudadana	- Visión Promocional - Visión Preventiva - Visión Controladora	Visión legal	

Reconocimiento de condicionantes psicosociales en el marco de la Seguridad Ciudadana	Funciones de la Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana	- Funciones Promocionales - Funciones Preventivas - Funciones Controladoras - Funciones Rehabilitadoras	Funciones de tipo legales	"... aquí se le explica el tipo de delito, o sea, a que se circunscribe el problema, se le clarifica la situación a las personas explicando a que es y a que corresponde específicamente el problema por el que está consultando..."
	Sujetos de atención	- Víctimas - Víctimarios - Población en general	Personas que hayan sido víctimas de delito y víctimas de vulneración de derechos	"... se atiende a víctimas de delitos, y se atienden principalmente delitos civiles y de familia..."
	Tipo de atención	- De Control - De Rehabilitación - De Asesoría y Orientación - De Prevención y Promoción	Atención de tipo legal	"... atención jurídica y psicológica, integral..."
	Condicionantes psicosociales potenciales víctimas en	Condicionantes psicosociales de personalidad Condicionantes Económicos - Estrato Socioeconómico - Sector geográfico de residencia	No-identificación de condicionantes	
Condicionantes psicosociales potenciales victimarios en	Condicionantes psicosociales de personalidad Condicionantes Económicos - Estrato Socioeconómico - Sector geográfico de residencia	No-identificación de condicionantes		

		Condicionantes Sociales - Nivel de Educación - Trabajo - Condiciones familiares	
--	--	--	--

**Departamento de Asesoría Jurídica Comunitaria, Municipalidad de Viña del Mar (27 de Mayo, 2005)**

TEMAS DE ANALISIS	SUBTEMAS DE ANALISIS	CRITERIOS DE ANALISIS	RESPUESTAS DIRECTAS A LOS TEMAS. SUBTEMAS O CRITERIOS DE ANALISIS	FRASES CLAVES
Reconocimiento de la temática de Seguridad Ciudadana	Concepto de Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De carácter Promocional</li> <li>- De carácter Preventivo</li> <li>- De carácter Controlador</li> </ul>	De carácter preventivo	"... por asociación libre, seguridad ciudadana: estabilidad, no tener miedo, protección, paternalismo... poner rejas, caminar sin miedo..."
	Percepción de Seguridad Ciudadana	Percepción de la Seguridad Ciudadana en la comuna	Percepción de la Seguridad Ciudadana basada principalmente en temas delictuales	"... ¿Qué es la Seguridad Ciudadana?... siguiendo con la asociación libre... poner rejas, caminar sin miedo... mi mirada va por ese lado del delito..."
	Lineamientos de acción en materia de Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lineamientos de acción promocionales</li> <li>- Lineamientos de acción preventivos</li> <li>- Lineamientos de acción controladores</li> <li>- Lineamientos de acción rehabilitadores</li> </ul>	Lineamientos de acción preventivos y promocionales	"... va por el lado de los factores protectores, de la prevención..."
Reconocimiento del Departamento de Seguridad Ciudadana	Conocimiento de la labor del Departamento de Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Con conocimiento</li> <li>- Sin conocimiento</li> </ul>	Con conocimiento	

Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana	Percepción del Departamento de Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción Satisfactoria</li> <li>- Percepción Medianamente Satisfactoria</li> <li>- Percepción Insatisfactoria</li> <li>- Visión Promocional</li> <li>- Visión Preventiva</li> <li>- Visión Controladora</li> <li>- Funciones Promocionales</li> <li>- Funciones Preventivas</li> <li>- Funciones Controladoras</li> <li>- Rehabilitadoras</li> <li>- Víctimas</li> <li>- Víctimarios</li> <li>- Población en general</li> </ul>	Percepción medianamente satisfactoria	" ... puedo decirte que lo asocio con patrulleros, creo que están en repitencia en cosas que ya se están haciendo..."
	Visión de la Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visión Promocional</li> <li>- Visión Preventiva</li> <li>- Visión Controladora</li> </ul>	Visión legal	
	Funciones de la Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Funciones Promocionales</li> <li>- Funciones Preventivas</li> <li>- Funciones Controladoras</li> <li>- Rehabilitadoras</li> </ul>	Funciones de tipo legales (interdisciplinarias)	" ... aquí se da atención interdisciplinaria, se abordan los casos sistemáticamente..."
	Sujetos de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Víctimas</li> <li>- Víctimarios</li> <li>- Población en general</li> </ul>	Personas que hayan sido víctimas de delito y víctimas de vulneración de derechos	" ... se esta atendiendo a la víctima de delito y no una atención psicológica por algún otro tema..."
	Tipo de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De Control</li> <li>- De Rehabilitación</li> <li>- De Asesoría y Orientación</li> <li>- De Prevención y Promoción</li> </ul>	Atención de tipo legal (Integral)	
Reconocimiento de condicionantes psicosociales en el marco de la Seguridad Ciudadana	Condicionantes psicosociales en potenciales víctimas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Condicionantes psicosociales de personalidad</li> <li>Condicionantes Económicos</li> <li>- Estrato Socioeconómico</li> <li>- Sector geográfico de residencia</li> </ul>	Existencia de condicionantes contextuales y vinculados a circunstancias de vulneración	" ... pienso que hay una serie de circunstancias que hacen más vulnerable a una familia o persona que a otra... siento que hay personas que están más predisuestas, características que hacen o predisponen a la víctima, no quiere decir que lo sean, porque va a depender del contexto..."

Condiciones psicosociales en potenciales victimarios	Condiciones psicosociales de personalidad	Existencia de condicionantes familiares, económicas, psicológicas y patológicas	" ... lo mismo que en el caso de las víctimas, pero depende del delito, pues está claro que existen delitos que dependen de las características psicológicas o patológicas del agresor..."
	Condiciones Económicas - Estrato Socioeconómico - Sector geográfico de residencia		
	Condiciones Sociales - Nivel de Educación - Trabajo - Condiciones familiares		

**Departamento de Seguridad Ciudadana, Municipalidad de Viña del Mar (26 de Agosto, 2005)**

TEMAS DE ANALISIS	SUBTEMAS DE ANALISIS	CRITERIOS DE ANALISIS	RESPUESTAS DIRECTAS A LOS TEMAS. SUBTEMAS O CRITERIOS DE ANALISIS	FRASES CLAVES
Reconocimiento de la temática de Seguridad Ciudadana	Concepto de Seguridad Ciudadana	- De carácter Promocional - De carácter Preventivo - De carácter Controlador	De carácter preventivo	" ... involucra la calidad de vida, no solamente el ser no víctima de un delito, pero si lo circunscribimos al departamento de Seguridad Ciudadana, tenemos que vincularnos directamente con lo que es la prevención del delito..."

	Percepción de Seguridad Ciudadana	Percepción de la Seguridad Ciudadana en la comuna	Percepción de la Seguridad Ciudadana basada en situaciones contextuales, asociadas a factores sociales	"... obviamente que los primeros se centran en el tema situacional, para evitar obviamente que la ocasión potencie al ladrón..."
	Lineamientos de acción en materia de Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lineamientos de acción promocionales</li> <li>- Lineamientos de acción preventivos</li> <li>- Lineamientos de acción controladores</li> <li>- Lineamientos de acción rehabilitadores</li> </ul>	Lineamientos de acción preventivos y promocionales	"... promoviendo la participación ciudadana... el tema del patrullaje preventivo, que la gente vea las camionetas en la calle y que puedan recurrir a los patrulleros en caso de que tengan alguna problemática..."
Reconocimiento del Departamento de Seguridad Ciudadana	Conocimiento de la labor del Departamento de Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Con conocimiento</li> <li>- Sin conocimiento</li> </ul>	Con conocimiento	
	Percepción del Departamento de Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción Satisfactoria</li> <li>- Percepción Medianamente Satisfactoria</li> <li>- Percepción Insatisfactoria</li> </ul>	Percepción satisfactoria	"... como actúa en forma concreta, creo que responde a la solicitud de la comunidad... yo creo que de alguna forma lo hace bastante bien..."
Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana	Visión de la Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visión Promocional</li> <li>- Visión Preventiva</li> <li>- Visión Controladora</li> </ul>	Visión promocional y preventiva	
	Funciones de la Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Funciones Promocionales</li> <li>- Funciones Preventivas</li> <li>- Funciones Controladoras</li> <li>- Rehabilitadoras</li> </ul>	Funciones de tipo preventivas y promocionales	"... están enfocadas a la prevención social y situacional del delito..."
	Sujetos de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Víctimas</li> <li>- Víctimarios</li> <li>- Población en general</li> </ul>	La totalidad de la población	"... son todos los habitantes de la comuna que sientan que tienen un problema de Seguridad Ciudadana que los afecte..."

Reconocimiento de condicionantes psicosociales en el marco de la Seguridad Ciudadana	Tipo de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De Control</li> <li>- De Rehabilitación</li> <li>- De Asesoría y Orientación</li> <li>- De Prevención y Promoción</li> </ul>	Atención de tipo promocional, preventivo y de coordinación con otras instituciones.	
	Condicionantes psicosociales potenciales victimas en	<ul style="list-style-type: none"> <li>Condicionantes psicosociales de personalidad</li> <li>Condicionantes Económicos</li> <li>- Estrato Socioeconómico</li> <li>- Sector geográfico de residencia</li> </ul>	Existencia de condicionantes socioeconómicas y contextuales	" ... la gente por ejemplo de nivel socioeconómico bajo obviamente que esta mucho más vulnerable a las situaciones problemáticas de Seguridad Ciudadana... depende mucho más del contexto que de tus factores de personalidad ..."
	Condicionantes psicosociales potenciales victimarios en	<ul style="list-style-type: none"> <li>Condicionantes psicosociales de personalidad</li> <li>Condicionantes Económicos</li> <li>- Estrato Socioeconómico</li> <li>- Sector geográfico de residencia</li> <li>Condicionantes Sociales</li> <li>- Nivel de Educación</li> <li>- Trabajo</li> <li>- Condiciones familiares</li> </ul>	Existencia de condicionantes sociales, familiares, económicas y contextuales	" ... hay un dicho que dice que la ocasión hace al ladrón... obviamente sí hay un contexto familiar, un contexto socioeconómico que lo formó y lo hizo delincuente..."

Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos, Corporación de Asistencia Judicial, Viña del Mar (2 de Mayo, 2005)

TEMAS DE ANALISIS	SUBTEMAS DE ANALISIS	CRITERIOS DE ANALISIS	RESPUESTAS DIRECTAS A LOS TEMAS. SUBTEMAS O CRITERIOS DE ANALISIS	FRASES CLAVES
Reconocimiento de la temática de Seguridad Ciudadana	Concepto de Seguridad Ciudadana	- De carácter Promocional - De carácter Preventivo - De carácter Controlador	De carácter ideológico	"... creo que el concepto y la Seguridad Ciudadana como tales, no existen, es algo ideológico, pues el poder necesita un enemigo..."
	Percepción de Seguridad Ciudadana	Percepción de la Seguridad Ciudadana en la comuna	Percepción de la Seguridad Ciudadana desde la concepción ideológica del concepto	
	Lineamientos de acción en materia de Seguridad Ciudadana	- Lineamientos de acción promocionales - Lineamientos de acción preventivos - Lineamientos de acción controladores - Lineamientos de acción rehabilitadores	Lineamientos de acción preventivos y promocionales	"... se debiese apuntar desde el control social, judicializarlo y aplicarlo en el contexto sociopolítico... ello porque la sociedad es muy permisiva respecto de ciertos comportamientos que permiten la vulneración..."
Reconocimiento del Departamento de Seguridad Ciudadana	Conocimiento de la labor del Departamento de Seguridad Ciudadana	- Con conocimiento - Sin conocimiento	Con conocimiento	
	Percepción del Departamento de Seguridad Ciudadana	- Percepción Satisfactoria - Percepción Medianamente Satisfactoria - Percepción Insatisfactoria	Percepción insatisfactoria	"... para mí los patrulleros no sirven de mucho... nada de la Seguridad Ciudadana pareciera servir..."
Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana	Visión de la Seguridad Ciudadana	- Visión Promocional - Visión Preventiva - Visión Controladora	No responde	

Reconocimiento de condicionantes psicosociales en el marco de la Seguridad Ciudadana	Funciones de la Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Funciones Promocionales</li> <li>- Funciones Preventivas</li> <li>- Funciones Controladoras</li> <li>- Funciones Rehabilitadoras</li> </ul>	Funciones de tipo legales	<p>"... damos atención jurídica y psicológica a víctimas de delitos violentos, de delitos contra la vida, de delitos sexuales, de robos con violencia en algunos contextos..."</p> <p>"... las víctimas..."</p>
	Sujetos de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Víctimas</li> <li>- Víctimarios</li> <li>- Población en general</li> </ul>	Personas que hayan sido víctimas de un delito	
	Tipo de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De Control</li> <li>- De Rehabilitación</li> <li>- De Asesoría y Orientación</li> <li>- De Prevención y Promoción</li> </ul>	Atención de tipo legal.	
	Condicionantes psicosociales potenciales víctimas en	<ul style="list-style-type: none"> <li>Condicionantes psicosociales de personalidad</li> <li>Condicionantes Económicos</li> <li>- Estrato Socioeconómico</li> <li>- Sector geográfico de residencia</li> </ul>	No-identificación de condicionantes de	<p>"... no existe un perfil de la víctima, cualquiera puede serlo, en cualquier nivel económico, la diferencia esta en como se trata en cada contexto y en cada nivel..."</p>

	<p>Condiciones psicosociales en potenciales victimarios</p>	<p>Condiciones psicosociales de personalidad</p> <p>Condiciones Económicas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrato Socioeconómico</li> <li>- Sector geográfico de residencia</li> </ul> <p>Condiciones Sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de Educación</li> <li>- Trabajo</li> <li>- Condiciones familiares</li> </ul>	<p>Possible influencia de condicionantes familiares, socioeconómicas y contextuales.</p>	<p>"... puede existir influencia de situaciones de carencia afectiva en la familia, o del nivel socioeconómico, pero eso es relativo, es tan ideológico como la misma Seguridad Ciudadana ..."</p>
--	---	--	--	--

**Departamento de Seguridad Ciudadana, Municipalidad de Viña del Mar (7 de Septiembre, 2005)**

TEMAS DE ANALISIS	SUBTEMAS DE ANALISIS	CRITERIOS DE ANALISIS	RESPUESTAS DIRECTAS A LOS TEMAS. SUBTEMAS O CRITERIOS DE ANALISIS	FRASES CLAVES
Reconocimiento de la temática de Seguridad Ciudadana	Concepto de Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De carácter Promocional</li> <li>- De carácter Preventivo</li> <li>- De carácter Controlador</li> </ul>	De carácter integral	<p>"... Seguridad Ciudadana es un concepto extremadamente amplio, he aprendido a darme cuenta que Seguridad Ciudadana abarca veinte mil cosas..."</p>
Percepción de Seguridad Ciudadana	Percepción de Seguridad Ciudadana	Percepción de la Seguridad Ciudadana en la comuna	Percepción de Seguridad Ciudadana desde la comisión de ilícitos y las medidas de auto cuidado	<p>"... la policía principalmente en este momento no pueden prevenir ellos los ilícitos, por una cuestión obvia, de cantidad de gente de ciudadanos que hay, entonces hay que tratar la prevención de la gente..."</p>

	Lineamientos de acción en materia de Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Lineamientos de acción promocionales preventivos</li> <li>- Lineamientos de acción controladores</li> <li>- Lineamientos de acción rehabilitadores</li> </ul>	Lineamientos de acción preventivos y promocionales	"... si yo a la ciudadanía le prometo más patrullaje preventivo, tengo que tener más patrullaje preventivo..."
Reconocimiento del Departamento de Seguridad Ciudadana	Conocimiento de la labor del Departamento de Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Con conocimiento</li> <li>- Sin conocimiento</li> </ul>	Con conocimiento	
	Percepción del Departamento de Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción Satisfactoria</li> <li>- Percepción Medianamente Satisfactoria</li> <li>- Percepción Insatisfactoria</li> </ul>	Percepción satisfactoria	
Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana	Visión de la Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visión Promocional</li> <li>- Visión Preventiva</li> <li>- Visión Controladora</li> </ul>	Visión promocional y preventiva	
	Funciones de la Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Funciones Promocionales</li> <li>- Funciones Preventivas</li> <li>- Funciones Controladoras</li> <li>- Funciones Rehabilitadoras</li> </ul>	Funciones de tipo preventivas y promocionales	"... la función principal es trabajar la prevención, prevención de algún ilícito ya?... y las medidas de auto cuidado..."
	Sujetos de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Víctimas</li> <li>- Víctimarios</li> <li>- Población en general</li> </ul>	La totalidad de la población	"... principalmente toda la comunidad..."
	Tipo de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De Control</li> <li>- De Rehabilitación</li> <li>- De Asesoría y Orientación</li> <li>- De Prevención y Promoción</li> </ul>	Atención de tipo promocional, preventivo y de coordinación con otras instituciones.	
Reconocimiento de condicionantes psicosociales en el marco de la Seguridad Ciudadana	Condicionantes psicosociales en potenciales víctimas	Condicionantes psicosociales de personalidad	Existencia de condicionantes de auto cuidado y contextuales	"... generalmente las personas que tienen menos medidas de auto cuidado o no las tiene... obviamente que está más

		<p>Condicionantes Económicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrato Socioeconómico</li> <li>- Sector geográfico de residencia</li> </ul>	<p>propensa a ser víctima de algún ilícito..."</p>
<p>Condicionantes psicosociales potenciales victimarios en</p>	<p>Condicionantes psicosociales de personalidad</p>	<p>Existencia de condicionantes familiares, contextuales, sociales, estatales,</p>	<p>"... siempre el delincuente no actuaba por temor a algo, cuesta mucho entrar en la cabeza del delincuente, de una persona adulta y decirle oiga malo... tenga una familia, trabaje... un tema de valores..."</p>
	<p>Condicionantes Económicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrato Socioeconómico</li> <li>- Sector geográfico de residencia</li> </ul>		
	<p>Condicionantes Sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de Educación</li> <li>- Trabajo</li> <li>- Condiciones familiares</li> </ul>		

**Policia de Investigaciones de Chile, Prefectura de Viña del Mar (6 de Septiembre, 2005)**

TEMAS DE ANALISIS	SUBTEMAS DE ANALISIS	CRITERIOS DE ANALISIS	RESPUESTAS DIRECTAS A LOS TEMAS. SUBTEMAS O CRITERIOS DE ANALISIS	FRASES CLAVES
Reconocimiento de la temática de Seguridad Ciudadana	Concepto de Seguridad Ciudadana	- De carácter Promocional - De carácter Preventivo - De carácter Controlador	De carácter multifuncional	"... la Seguridad Ciudadana es multifuncional..."

<p>Reconocimiento del Departamento de Seguridad Ciudadana</p>	<p>Percepción de Seguridad Ciudadana</p> <p>Lineamientos de acción en materia de Seguridad Ciudadana</p>	<p>Percepción de la Seguridad Ciudadana en la comuna</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Lineamientos de acción promocionales</li> <li>- Lineamientos de acción preventivos</li> <li>- Lineamientos de acción controladores</li> <li>- Lineamientos de acción rehabilitadores</li> <li>- Con conocimiento</li> <li>- Sin conocimiento</li> </ul>	<p>Percepción de la Seguridad Ciudadana satisfactoria en función de la labor interdisciplinaria en la comuna</p> <p>Lineamientos de acción preventivos, promocionales y legales</p>	<p>"... el equipo que esta formado en Viña del Mar con respecto a la Seguridad Ciudadana, todo lo que se está haciendo está dando buenos resultados, y eso a uno le da tranquilidad..."</p> <p>"... un trabajo planificado con la comunidad... cuál es el ajuste que tenemos que hacer al programa, o al sistema, que nos diga que en Chile realmente existe justicia..."</p>
<p>del Departamento de Seguridad Ciudadana</p>	<p>Conocimiento de la labor del Departamento de Seguridad Ciudadana</p> <p>Percepción del Departamento de Seguridad Ciudadana</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción Satisfactoria</li> <li>- Percepción Medianamente Satisfactoria</li> <li>- Percepción Insatisfactoria</li> </ul>	<p>Con conocimiento</p> <p>Percepción satisfactoria</p>	<p>"... yo creo que la Municipalidad participa en varias cosas en materia de Seguridad Ciudadana..."</p>
<p>Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana</p>	<p>Visión de la Seguridad Ciudadana</p> <p>Funciones de la Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visión Promocional</li> <li>- Visión Preventiva</li> <li>- Visión Controladora</li> <li>- Funciones Promocionales</li> <li>- Funciones Preventivas</li> <li>- Funciones Controladoras</li> <li>- Funciones Rehabilitadoras</li> <li>- Víctimas</li> <li>- Victimarios</li> <li>- Población en general</li> </ul>	<p>Visión promocional y preventiva</p> <p>Funciones de tipo investigativas</p>	<p>"... es investigar los delitos... nosotros somos una institución que interviene después que se cometen los delitos..."</p> <p>"... nosotros tenemos que apoyar a la gente que ha sufrido un delito..."</p>
<p>Sujetos de atención</p>	<p>Sujetos de atención</p>	<p>Personas que hayan sido víctimas de un delito</p>	<p>Personas que hayan sido víctimas de un delito</p>	<p>Personas que hayan sido víctimas de un delito</p>

Reconocimiento de condicionantes psicosociales en el marco de la Seguridad Ciudadana	Tipo de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De Control</li> <li>- De Rehabilitación</li> <li>- De Asesoría y Orientación</li> <li>- De Prevención y Promoción</li> </ul>	Atención de tipo investigativa de delitos	
Condicionantes psicosociales potenciales víctimas en	Condicionantes psicosociales potenciales víctimas en	<ul style="list-style-type: none"> <li>Condicionantes psicosociales de personalidad</li> <li>Condicionantes Económicos</li> <li>- Estrato Socioeconómico</li> <li>- Sector geográfico de residencia</li> </ul>	Cualquier persona aparece como una potencial víctima	" ... víctima de delitos puede ser cualquier persona..."
Condicionantes psicosociales potenciales victimarios en	Condicionantes psicosociales potenciales victimarios en	<ul style="list-style-type: none"> <li>Condicionantes psicosociales de personalidad</li> <li>Condicionantes Económicos</li> <li>- Estrato Socioeconómico</li> <li>- Sector geográfico de residencia</li> <li>Condicionantes Sociales</li> <li>- Nivel de Educación</li> <li>- Trabajo</li> <li>- Condiciones familiares</li> </ul>	Existencia de condicionantes familiares, económicas, sociales, contextuales.	" ... las familias siempre influyen en el delito, los aprendizajes... la poca iluminación también puede asociarse... el consumo de drogas..."

TEMAS DE ANALISIS	SUBTEMAS DE ANALISIS	CRITERIOS DE ANALISIS	RESPUESTAS DIRECTAS A LOS TEMAS. SUBTEMAS O CRITERIOS DE ANALISIS	FRASES CLAVES
Reconocimiento de la temática de Seguridad Ciudadana	Concepto de Seguridad Ciudadana	- De carácter Promocional - De carácter Preventivo - De carácter Controlador	De carácter multifuncional	"... para mí la Seguridad Ciudadana es un concepto amplio, que abarca no sólo lo delictual, sino que la seguridad en todo sentido..."
	Percepción de Seguridad Ciudadana	Percepción de la Seguridad Ciudadana en la comuna	Percepción de la Seguridad Ciudadana medianamente satisfactoria en función de la labor desarrollada tanto a nivel comunal como del propio departamento de Seguridad Ciudadana	"... en cuanto a la percepción comunal, creo que falta aún por hacer para la seguridad de las personas, que en fondo funciona pero falta..."
	Lineamientos de acción en materia de Seguridad Ciudadana	- Lineamientos de acción promocionales - Lineamientos de acción preventivos - Lineamientos de acción controladores - Lineamientos de acción rehabilitadores	Lineamientos de acción preventivos y legales	"... a parte de lo que es la prevención social del delito, creo que esto también tiene que ver con la débil legislación vigente..."
Reconocimiento del Departamento de Seguridad Ciudadana	Conocimiento de la labor del Departamento de Seguridad Ciudadana	- Con conocimiento - Sin conocimiento	Con conocimiento	
	Percepción del Departamento de Seguridad Ciudadana	- Percepción Satisfactoria - Percepción Medianamente Satisfactoria - Percepción Insatisfactoria	Percepción medianamente satisfactoria	"... en lo que respecta al departamento, se hacen muchos esfuerzos, pero hay de todo en esta unidad trabajando, ponerlos a todos de acuerdo de para donde va la Seguridad Ciudadana y lograr un compromiso real de los que acá trabajan en pro de este tema, es complicado..."

Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana	Visión de la Seguridad Ciudadana	- Visión Promocional - Visión Preventiva - Visión Controladora	Visión promocional y preventiva	
	Funciones de la Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana	- Funciones Promocionales - Funciones Preventivas - Funciones Controladoras - Funciones Rehabilitadoras	Funciones de tipo preventivas y promocionales	
	Sujetos de atención	- Víctimas - Víctimarios - Población en general	La totalidad de la población	
	Tipo de atención	- De Control - De Rehabilitación - De Asesoría y Orientación - De Prevención y Promoción	Atención de tipo promocional, preventivo y de coordinación con otras instituciones.	
Reconocimiento de condicionantes psicosociales en el marco de la Seguridad Ciudadana	Condicionantes psicosociales potenciales víctimas en	Condicionantes psicosociales de personalidad  Condicionantes Económicos - Estrato Socioeconómico - Sector geográfico de residencia	Cualquier persona aparece como una potencial víctima	"... cualquier persona puede ser víctima de un delito, yo no creo que exista algo que lo explique directamente..."
	Condicionantes psicosociales potenciales victimarios en	Condicionantes psicosociales de personalidad	Existencia de condicionantes sociales, familiares, económicas, contextuales, personales, sociales	"... hay delincuentes que siempre van a ser delincuentes... pero los condicionantes sociales"

		<p>Condiciones Económicas</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrato Socioeconómico</li> <li>- Sector geográfico de residencia</li> </ul> <p>Condiciones Sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de Educación</li> <li>- Trabajo</li> <li>- Condiciones familiares</li> </ul>	psicológicas.	también son influyentes, la pobreza, el trabajo, por supuesto, estos condicionantes hacen que se crean que delincuentes, prácticamente se confeccionen..."
--	--	---	---------------	--

#### ANÁLISIS DE ENTREVISTAS EFECTUADAS POR RANGO DE LA INSTITUCIÓN

INSTITUCIÓN	TIPO DE INSTITUCIÓN	TEMAS DE ANALISIS	SUBTEMAS DE ANALISIS	CRITERIOS DE ANALISIS	RELACIONES
Carabineros de Chile Primera y Quinta Comisarias de Viña del Mar	Instituciones de carácter publicas, cuyas funciones son la prevención, detección e investigación de hechos ilícitos	Reconocimiento de la temática de Seguridad Ciudadana	Concepto Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De carácter Promocional</li> <li>- De carácter Preventivo</li> <li>- De carácter Controlador</li> </ul>	Asociación del concepto principalmente al carácter preventivo de la Seguridad ciudadana
Policía de Investigaciones de Chile Prefectura de Viña del Mar			Percepción de Seguridad Ciudadana	Percepción de la Seguridad Ciudadana en la comuna	Sin relación directa, puesto que las percepciones varían entre la satisfacción por las labores realizadas, la reciente integración de la comunidad en la temática y en la inconciencia social con el tema en cuestión

			<p>Lineamientos de acción en materia de Seguridad Ciudadana</p> <p>Conocimiento de la labor del Departamento de Seguridad Ciudadana</p> <p>Percepción del Departamento de Seguridad Ciudadana</p> <p>Visión de la Seguridad Ciudadana</p> <p>Funciones de la Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana</p> <p>Sujetos de atención</p>	<p>- Lineamientos de acción promocionales</p> <p>- Lineamientos de acción preventivos</p> <p>- Lineamientos de acción controladores</p> <p>- Lineamientos de acción rehabilitadores</p> <p>- Con conocimiento</p> <p>- Sin conocimiento</p> <p>- Satisfactoria</p> <p>- Medianamente Satisfactoria</p> <p>- Insatisfactoria</p> <p>- Visión Promocional</p> <p>- Visión Preventiva</p> <p>- Visión Controladora</p> <p>- Funciones Promocionales</p> <p>- Funciones Preventivas</p> <p>- Funciones Controladoras</p> <p>- Funciones Rehabilitadoras</p> <p>- Víctimas</p> <p>- Víctimarios</p> <p>- Población en general</p>	<p>Los principales lineamientos apuntan a acciones de carácter preventivo</p> <p>Conocimiento de la labor desarrollada por la unidad municipal</p> <p>Coincidencia en una percepción satisfactoria del departamento</p> <p>Visiones principalmente preventivas</p> <p>Funciones desarrolladas en el área de la prevención</p> <p>Los sujetos de atención es la población en general, aunque se reconoce la mayor proporción de víctimas entre estos</p>
--	--	--	---	--	---



					Condicionantes Sociales - Nivel de Educación - Trabajo - Condiciones familiares	
INSTITUCIÓN	TIPO DE INSTITUCIÓN	TEMAS DE ANALISIS	SUBTEMAS DE ANALISIS	CRITERIOS DE ANALISIS	RELACIONES	
Ministerio Público Fiscalía de Viña del Mar	Instituciones de carácter publicas, cuyas funciones se desarrollan en el ejercicio de la acción penal	Reconocimiento de la temática de Seguridad Ciudadana	Concepto de Seguridad Ciudadana	- De carácter Promocional - De carácter Preventivo - De carácter Controlador	Asociación del concepto al carácter preventivo de la Seguridad ciudadana, pero se le reconoce su integralidad en múltiples aspectos	
Municipalidad de Viña del Mar			Percepción de Seguridad Ciudadana	Percepción de la Seguridad Ciudadana en la comuna	La principal relación se enmarca en los altos niveles de inseguridad	
Departamento de Asesoría Jurídica Comunitaria			Lineamientos de acción en materia de Seguridad Ciudadana	- Lineamientos de acción promocionales - Lineamientos de acción preventivos - Lineamientos de acción controladores - Lineamientos de acción rehabilitadores	Los principales lineamientos apuntan a acciones de carácter preventivo y promocional	
Corporación de Asistencia Judicial Centro de Atención a Víctimas de Delitos Violentos		Reconocimiento del Departamento de Seguridad Ciudadana	Conocimiento de la labor del Departamento de Seguridad Ciudadana	- Con conocimiento - Sin conocimiento	Conocimiento de la labor desarrollada por la unidad municipal	

			Percepción del Departamento de Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Percepción Satisfactoria</li> <li>- Percepción Medianamente Satisfactoria</li> <li>- Percepción Insatisfactoria</li> </ul>	La percepción varía entre satisfacción, la insatisfacción y una mediana satisfacción
	Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana	Visión de la Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visión Promocional</li> <li>- Visión Preventiva</li> <li>- Visión Controladora</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Visiones principalmente legales</li> </ul>	
		Funciones de la Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Funciones Promocionales</li> <li>- Funciones Preventivas</li> <li>- Funciones Controladoras</li> <li>- Funciones Rehabilitadoras</li> </ul>	Funciones desarrolladas en el área del ejercicio de la ley	
		Sujetos de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Víctimas</li> <li>- Víctimarios</li> <li>- Población en general</li> </ul>	Los sujetos de atención son las víctimas de delitos	
		Tipo de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De Control</li> <li>- De Rehabilitación</li> <li>- De Asesoría y Orientación</li> <li>- De Prevención y Promoción</li> </ul>	La atención es primordialmente de tipo legal	
	Reconocimiento de condicionantes psicossociales en el marco de la Seguridad Ciudadana	Condicionantes psicossociales en potenciales víctimas	Condicionantes psicossociales de personalidad	Se reconoce una mínima coincidencia en que cualquier persona aparece como un potencial víctima	

		Ciudadana		<p>Condicionantes Económicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrato</li> <li>- Socioeconómico</li> <li>- Sector geográfico de residencia</li> </ul> <p>Condicionantes psicosociales en potenciales victimarios</p> <p>Condicionantes Económicos</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Estrato</li> <li>- Socioeconómico</li> <li>- Sector geográfico de residencia</li> </ul> <p>Condicionantes Sociales</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Nivel de Educación</li> <li>- Trabajo</li> <li>- Condiciones familiares</li> </ul>	<p>un potencial víctima</p> <p>Las condicionantes que coinciden son principalmente familiares, sociales y económicos</p>
--	--	-----------	--	---	--

INSTITUCIÓN	TIPO DE INSTITUCIÓN	TEMAS DE ANALISIS	SUBTEMAS DE ANALISIS	CRITERIOS DE ANALISIS	RELACIONES
Municipalidad de Viña del Mar Departamento de Seguridad Ciudadana	Institución de carácter pública, cuyas funciones desarrollan en la acción preventiva y promocional de la	Reconocimiento de la temática de Seguridad Ciudadana	Concepto de Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De carácter Promocional</li> <li>- De carácter Preventivo</li> <li>- De carácter Controlador</li> </ul>	Asociación del concepto principalmente al carácter integral

	seguridad Ciudadana			
<p>Reconocimiento del Departamento de Seguridad Ciudadana</p>	<p>Percepción de Seguridad Ciudadana</p>	<p>Percepción de la Seguridad Ciudadana en la comuna</p>	<p>La percepción varía entre lo meramente delictual y lo asociado directamente con situaciones contextuales, sociales y de auto cuidado</p>	
<p>Lineamientos de acción en materia de Seguridad Ciudadana</p>	<p>Lineamientos de acción promocionales - Lineamientos de acción preventivos - Lineamientos de acción controladores - Lineamientos de acción rehabilitadores</p>	<p>Los principales lineamientos apuntan a acciones de carácter preventivo y promocional</p>		
<p>Percepción del Departamento de Seguridad Ciudadana</p>	<p>Conocimiento de la labor del Departamento de Seguridad Ciudadana</p>	<p>- Con conocimiento - Sin conocimiento</p>	<p>Conocimiento de la labor desarrollada por la unidad municipal</p>	
<p>Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana</p>	<p>Percepción del Departamento de Seguridad Ciudadana</p>	<p>- Percepción Satisfactoria - Percepción Medianamente Satisfactoria - Percepción Insatisfactoria</p>	<p>Percepción satisfactoria del departamento</p>	
<p>Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana</p>	<p>Visión de la Seguridad Ciudadana</p>	<p>- Visión Promocional - Visión Preventiva - Visión Controladora</p>	<p>Visión promocional y preventiva</p>	
<p>Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana</p>	<p>Funciones de la Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana</p>	<p>- Funciones Promocionales - Funciones Preventivas - Funciones Controladoras - Funciones Rehabilitadoras</p>	<p>Funciones de carácter preventivas y promocionales</p>	

		<p>Reconocimiento de condicionantes psicosociales en el marco de la Seguridad Ciudadana</p>	<p>Sujetos de atención</p> <p>Tipo de atención</p> <p>Condicionantes psicosociales en potenciales víctimas</p> <p>Condicionantes psicosociales en potenciales victimarios</p>	<p>- Víctimas</p> <p>- Victimarios</p> <p>- Población en general</p> <p>- De Control</p> <p>- De Rehabilitación</p> <p>- De Asesoría y Orientación</p> <p>- De Prevención y Promoción</p> <p>Condicionantes psicosociales personalidad</p> <p>Condicionantes Económicos</p> <p>- Estrato</p> <p>- Socioeconómico</p> <p>- Sector geográfico de residencia</p> <p>Condicionantes psicosociales personalidad</p> <p>Condicionantes Económicos</p> <p>- Estrato</p> <p>- Socioeconómico</p> <p>- Sector geográfico de residencia</p>	<p>Los sujetos de atención es la población en general</p> <p>La atención es de carácter promocional, preventivo y de coordinación institucional</p> <p>Reconocimiento de condicionantes socioeconómicos, contextuales y de auto cuidado</p> <p>Las condicionantes que coinciden son principalmente familiares, sociales y contextuales</p>
--	--	---	---	---	--

				Condicionantes Sociales - Nivel de Educación - Trabajo - Condiciones familiares	
--	--	--	--	--	--

**Relaciones establecidas entre las instituciones entrevistadas**

TEMAS DE ANALISIS	SUBTEMAS DE ANALISIS	CRITERIOS DE ANALISIS	RELACIONES
Reconocimiento de la temática de Seguridad Ciudadana	Concepto de Seguridad Ciudadana	- De carácter Promocional - De carácter Preventivo - De carácter Controlador	Reconocimiento de una asociación entre el carácter preventivo del concepto y la integralidad de este.
	Percepción de Seguridad Ciudadana	Percepción de la Seguridad Ciudadana en la comuna	La percepción se asocia principalmente al tema delictual y contextual
Reconocimiento del Departamento de Seguridad Ciudadana	Lineamientos de acción en materia de Seguridad Ciudadana	- Lineamientos de acción promocionales - Lineamientos de acción preventivos - Lineamientos de acción controladores - Lineamientos de acción rehabilitadores	Prevalecen lineamientos de acción preventivos y promocionales
	Conocimiento de la labor del Departamento de Seguridad Ciudadana	- Con conocimiento - Sin conocimiento	Existencia de un mayoritario reconocimiento del DSC
Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana	Percepción del Departamento de Seguridad Ciudadana	- Percepción Satisfactoria - Percepción Medianamente Satisfactoria - Percepción Insatisfactoria	Percepción mayormente satisfactoria, con las eventuales excepciones de casos particulares
	Visión de la Seguridad Ciudadana	- Visión Promocional - Visión Preventiva - Visión Controladora	Prevalece una visión preventiva, con excepción de las instituciones con fines jurídicos

	Funciones de la Institución en el marco de la Seguridad Ciudadana	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Funciones Promocionales</li> <li>- Funciones Preventivas</li> <li>- Funciones Controladoras</li> <li>- Funciones Rehabilitadoras</li> <li>- Víctimas</li> <li>- Víctimarios</li> <li>- Población en general</li> </ul>	Prevalecen las funciones preventivas, con excepción de las instituciones jurídicas
	Sujetos de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De Control</li> <li>- De Rehabilitación</li> <li>- De Asesoría y Orientación</li> <li>- De Prevención y Promoción</li> </ul>	Se reconoce a la población en general, aunque prevalece en lo primordial la atención de víctimas de delitos
	Tipo de atención	<ul style="list-style-type: none"> <li>- De Control</li> <li>- De Rehabilitación</li> <li>- De Asesoría y Orientación</li> <li>- De Prevención y Promoción</li> </ul>	Prevalece la atención preventiva, con excepción de las instituciones de orden legal
Reconocimiento de condicionantes psicosociales en el marco de la Seguridad Ciudadana	Condicionantes psicosociales en potenciales víctimas	<ul style="list-style-type: none"> <li>Condicionantes psicosociales de personalidad</li> <li>Condicionantes Económicos</li> <li>- Estrato Socioeconómico</li> <li>- Sector geográfico de residencia</li> </ul>	Prevalece la visión de que cualquier persona puede ser potencial víctima
	Condicionantes psicosociales en potenciales victimarios	<ul style="list-style-type: none"> <li>Condicionantes psicosociales de personalidad</li> <li>Condicionantes Económicos</li> <li>- Estrato Socioeconómico</li> <li>- Sector geográfico de residencia</li> <li>Condicionantes Sociales</li> <li>- Nivel de Educación</li> <li>- Trabajo</li> <li>- Condiciones familiares</li> </ul>	Resaltan como condicionantes de potenciales victimarios, aspectos familiares y sociales fundamentalmente

*Anexo N° 14: Tablas de reconocimiento de la información obtenida en programa SPSS*

**Tabla N° 1: Identificación Problemática de Mayor Impacto en la Población**

SECTOR	Alza en valor de combustibles	Acceso a la salud, educación y la vivienda	Inseguridad Ciudadana	Desempleo e ingresos bajos	Consumo de alcohol y drogas	Total
<i>Miraflores</i>	2.6%	28.2%	20.5%	23.1%	25.6%	100%
<i>Plan</i>	5.0%	23.3%	25.0%	20.0%	26.7%	100%
<i>Santa Inés</i>	4.5%	18.2%	9.1%	40.9%	27.3%	100%
<i>Achupallas</i>	7.1%	16.7%	11.9%	42.9%	21.4%	100%
<i>Gómez Carreño</i>	8.3%	33.3%	20.8%	20.8%	16.7%	100%
<i>Reñaca Alto</i>	10.0%	30.0%	16.7%	26.7%	16.7%	100%
<i>Reñaca Bajo</i>	10.0%	25.0%	30.0%	15.0%	20.0%	100%
<i>Forestal</i>	2.5%	32.5%	10.0%	25.0%	30.0%	100%
<i>Chorrillos</i>	0,0%	12.5%	62.5%	0,0%	25.0%	100%
<i>Nueva Aurora</i>	4.2%	20.8%	25.0%	20.8%	29.2%	100%
<i>Oriente</i>	18.4%	34.2%	13.2%	21.1%	13.2%	100%
<i>Recreo</i>	5.3%	15.8%	34.2%	28.9%	15.8%	100%
<b>Total</b>	<b>6.8%</b>	<b>24.9%</b>	<b>20.5%</b>	<b>25.5%</b>	<b>22.3%</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 2: Problemática de Mayor Impacto por Grupo Etéreo**

Rango Etéreo	Alza en el valor de los combustibles	Acceso a la salud, educación y la vivienda	Inseguridad Ciudadana	Desempleo e ingresos bajos	Consumo de alcohol y drogas	Total
JOVEN	6,5%	38,6%	10,5%	17,6%	26,8%	100,0%
ADULTO	5,3%	18,8%	23,5%	32,9%	19,4%	100,0%
ADULTO MAYOR	11,3%	8,1%	37,1%	24,2%	19,4%	100,0%
<b>Total</b>	<b>6,8%</b>	<b>24,9%</b>	<b>20,5%</b>	<b>25,5%</b>	<b>22,3%</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla N° 3: Definición de Seguridad Ciudadana**

	Protección a la Vida	Ejercicio de las Libertades	Sentimiento de Seguridad en el entorno	Ley y orden ante hechos delictuales	Total
<i>Miraflores</i>	41,0%	12,8%	17,9%	28,2%	100,0%
<i>Plan</i>	40,0%	6,7%	23,3%	30,0%	100,0%
<i>Santa Inés</i>	68,2%	18,2%	4,5%	9,1%	100,0%
<i>Achupallas</i>	38,1%	7,1%	19,0%	35,7%	100,0%
<i>Gómez Carreño</i>	33,3%	8,3%	25,0%	33,3%	100,0%
<i>Reñaca Alto</i>	66,7%	3,3%	10,0%	20,0%	100,0%
<i>Reñaca Bajo</i>	40,0%	15,0%	15,0%	30,0%	100,0%
<i>Forestal</i>	35,0%	12,5%	25,0%	27,5%	100,0%
<i>Chorrillos</i>	50,0%		12,5%	37,5%	100,0%
<i>Nueva Aurora</i>	50,0%	4,2%	29,2%	16,7%	100,0%
<i>Oriente</i>	10,5%	10,5%	42,1%	36,8%	100,0%
<i>Recreo</i>	28,9%	15,8%	44,7%	10,5%	100,0%
<b>Total</b>	<b>39,5%</b>	<b>9,9%</b>	<b>24,2%</b>	<b>26,5%</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla N° 4: Identificación de Instituciones Relevantes en Seguridad Ciudadana**

Sector	Municipio	Investigaciones	Carabineros	Fiscalía	Organizaciones Comunitaria	Total
<i>Miraflores</i>	32,1%	7,5%	47,2%	5,7%	7,5%	100%
<i>Plan Viña</i>	29,6%	7,4%	54,3%	2,5%	6,2%	100%
<i>Santa Inés</i>	31,4%	8,6%	51,4%	0,0%	8,6%	100%
<i>Achupallas</i>	40,6%	14,1%	39,1%	1,6%	4,7%	100%
<i>Gómez Carreño</i>	28,9%	10,5%	50,0%	5,3%	5,3%	100%
<i>Reñaca Alto</i>	40,7%	11,1%	44,4%	1,9%	1,9%	100%

<i>Reñaca Bajo</i>	40,5%	10,8%	43,2%	2,7%	2,7%	100%
<i>Forestal</i>	42,9%	16,7%	28,6%	7,1%	4,8%	100%
<i>Chorrillos</i>	28,6%	7,1%	57,1%	7,1%	0,0%	100%
<i>Nueva Aurora</i>	20,6%	11,8%	50,0%	2,9%	14,7%	100%
<i>Oriente</i>	33,3%	9,3%	50,0%	0,0%	7,4%	100%
<i>Recreo</i>	34,6%	11,5%	46,2%	0,0%	7,7%	100%
<b>Total</b>	<b>34,2%</b>	<b>10,6%</b>	<b>46,4%</b>	<b>2,7%</b>	<b>6,1%</b>	<b>100%</b>

**Tabla N° 5: Conocimiento de Planes y Programas de Seguridad Ciudadana**

Sector	Plan Cuadrante	Comuna Segura	Prevención Droga	COVES	Total
<i>Miraflores</i>	70,8%	4,2%	12,5%	12,5%	100,0%
<i>Plan Viña</i>	81,8%	4,5%	4,5%	9,1%	100,0%
<i>Santa Inés</i>	34,3%	20,0%	28,6%	17,1%	100,0%
<i>Achupallas</i>	69,2%	7,7%	11,5%	11,5%	100,0%
<i>Gómez Carreño</i>	88,9%	0,0%	5,6%	5,6%	100,0%
<i>Reñaca Alto</i>	39,2%	19,6%	29,4%	11,8%	100,0%
<i>Reñaca Bajo</i>	33,3%	22,2%	25,0%	19,4%	100,0%
<i>Forestal</i>	40,7%	18,5%	25,9%	14,8%	100,0%
<i>Chorrillos</i>	62,5%	25,0%	0,0%	12,5%	100,0%
<i>Nueva Aurora</i>	66,7%	11,1%	16,7%	5,6%	100,0%
<i>Oriente</i>	65,2%	4,3%	17,4%	13,0%	100,0%
<i>Recreo</i>	73,5%	2,9%	11,8%	11,8%	100,0%
<b>Total</b>	<b>57,8%</b>	<b>11,9%</b>	<b>17,7%</b>	<b>12,5%</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla N° 6: Soluciones frente a la Problemática de la Delincuencia**

	Trabajo con la comunidad	Más policías y control	Recuperación de los espacios públicos	Sanciones más duras y rehabilitadoras	Total
<i>Miraflores</i>	25,6%	25,6%	2,6%	46,2%	100,0%
<i>Plan</i>	25,0%	23,3%	0,0%	51,7%	100,0%
<i>Santa Inés</i>	13,6%	22,7%	22,7%	40,9%	100,0%
<i>Achupallas</i>	19,0%	23,8%	9,5%	47,6%	100,0%
<i>Gómez Carreño</i>	16,7%	33,3%	12,5%	37,5%	100,0%
<i>Reñaca Alto</i>	23,3%	30,0%	16,7%	30,0%	100,0%
<i>Reñaca Bajo</i>	20,0%	10,0%	10,0%	60,0%	100,0%
<i>Forestal</i>	12,5%	32,5%	15,0%	40,0%	100,0%
<i>Chorrillos</i>	0,0%	25,0%	0,0%	75,0%	100,0%
<i>Nueva Aurora</i>	16,7%	16,7%	4,2%	62,5%	100,0%
<i>Oriente</i>	18,4%	15,8%	7,9%	57,9%	100,0%
<i>Recreo</i>	21,1%	39,5%	2,6%	36,8%	100,0%
<b>Total</b>	<b>19,5%</b>	<b>25,5%</b>	<b>8,1%</b>	<b>47,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla N° 7: Estado de la Seguridad Actual**

	Mejor que Antes	Igual que Antes	Peor que Antes	Total
<i>Miraflores</i>	7,7%	35,9%	56,4%	100,0%
<i>Plan</i>	6,7%	38,3%	55,0%	100,0%
<i>Santa Inés</i>	9,1%	31,8%	59,1%	100,0%
<i>Achupallas</i>	14,3%	38,1%	47,6%	100,0%
<i>Gómez Carreño</i>	8,3%	41,7%	50,0%	100,0%
<i>Reñaca Alto</i>	13,3%	30,0%	56,7%	100,0%
<i>Reñaca Bajo</i>	35,0%	35,0%	30,0%	100,0%
<i>Forestal</i>	15,0%	52,5%	32,5%	100,0%
<i>Chorrillos</i>	0,0%	0,0%	100,0%	100,0%
<i>Nueva Aurora</i>	4,2%	33,3%	62,5%	100,0%
<i>Oriente</i>	15,8%	13,2%	71,1%	100,0%
<i>Recreo</i>	18,4%	31,6%	50,0%	100,0%
<b>Total</b>	<b>12,5%</b>	<b>34,3%</b>	<b>53,2%</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla N° 8: Expresiones de Inseguridad**

SECTOR	Desconfianza grupos diferentes	Ocultar objetos de valor	Rehusar andar por sitios solos y oscuros	Protección a las pertenencias	Total
<i>Miraflores</i>	23,3%	26,2%	24,3%	26,2%	100,0%
<i>Plan Viña</i>	23,1%	24,3%	26,0%	26,6%	100,0%
<i>Santa Inés</i>	18,3%	21,7%	28,3%	31,7%	100,0%
<i>Achupallas</i>	24,2%	22,5%	25,0%	28,3%	100,0%
<i>Gómez Carreño</i>	26,3%	24,6%	29,8%	19,3%	100,0%
<i>Reñaca Alto</i>	18,7%	24,0%	32,0%	25,3%	100,0%
<i>Reñaca Bajo</i>	27,6%	22,4%	20,7%	29,3%	100,0%
<i>Forestal</i>	23,9%	22,0%	23,9%	30,3%	100,0%
<i>Chorrillos</i>	21,4%	28,6%	28,6%	21,4%	100,0%
<i>Nueva Aurora</i>	20,6%	30,2%	27,0%	22,2%	100,0%
<i>Oriente</i>	27,8%	26,1%	23,5%	22,6%	100,0%
<i>Recreo</i>	20,8%	23,8%	26,7%	28,7%	100,0%
<b>Total</b>	<b>23,3%</b>	<b>24,4%</b>	<b>25,9%</b>	<b>26,5%</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla N° 9: Aspectos y Situaciones que producen mayor Inseguridad y Temor**

Sector	Que se atente contra la vida propia o de la familia	Que se atente contra la propiedad	Que no acceda a la salud, educación y al trabajo	Temor a la falta de vigilancia policial	A la falta de alumbrado público	Total
<i>Miraflores</i>	43,6%	25,6%	15,4%	7,7%	7,7%	100,0%
<i>Plan</i>	63,3%	6,7%	10,0%	11,7%	8,3%	100,0%
<i>Santa Inés</i>	68,2%	4,5%	22,7%	4,5%		100,0%
<i>Achupallas</i>	64,3%	2,4%	14,3%	14,3%	4,8%	100,0%
<i>Gómez Carreño</i>	62,5%	8,3%	25,0%		4,2%	100,0%
<i>Reñaca Alto</i>	36,7%	20,0%	26,7%	13,3%	3,3%	100,0%
<i>Reñaca Bajo</i>	65,0%	15,0%	5,0%	15,0%		100,0%
<i>Forestal</i>	45,0%	12,5%	25,0%	12,5%	5,0%	100,0%
<i>Chorrillos</i>	87,5%			12,5%		100,0%
<i>Nueva Aurora</i>	83,3%	4,2%	8,3%	4,2%	0,0%	100,0%
<i>Oriente</i>	55,3%	10,5%	13,2%	7,9%	13,2%	100,0%
<i>Recreo</i>	73,7%	10,5%	5,3%	5,3%	5,3%	100,0%
<b>Total</b>	<b>59,7%</b>	<b>10,6%</b>	<b>14,8%</b>	<b>9,4%</b>	<b>5,5%</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla N° 10: Causas de la Delincuencia**

Sector	Deserción Escolar	Consumo de alcohol y drogas	Cesantía e Ingresos Mínimos	Puerta rotatoria del sistema judicial	Falta de control policial	Falta de control familiar	Desorganización comunitaria	Total
<i>Miraflores</i>	2,6%	25,6%	30,8%	12,8%	5,1%	20,5%	2,6%	100,0%
<i>Plan</i>	6,7%	30,0%	18,3%	20,0%	6,7%	16,7%	1,7%	100,0%
<i>Santa Inés</i>	4,5%	31,8%	27,3%	13,6%	4,5%	18,2%	0,0%	100,0%
<i>Achupallas</i>	2,4%	45,2%	19,0%	16,7%	4,8%	7,1%	4,8%	100,0%
<i>Gómez Carreño</i>	4,2%	37,5%	20,8%	12,5%	4,2%	16,7%	4,2%	100,0%
<i>Reñaca Alto</i>	3,3%	40,0%	26,7%	13,3%	3,3%	10,0%	3,3%	100,0%
<i>Reñaca Bajo</i>	10,0%	25,0%	10,0%	40,0%	5,0%	10,0%	0,0%	100,0%
<i>Forestal</i>	12,5%	40,0%	17,5%	15,0%	7,5%	5,0%	2,5%	100,0%
<i>Chorrillos</i>		12,5%		87,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<i>Nueva Aurora</i>	4,2%	37,5%	12,5%	29,2%	0,0%	16,7%	0,0%	100,0%
<i>Oriente</i>	5,3%	23,7%	10,5%	23,7%	7,9%	18,4%	10,5%	100,0%
<i>Recreo</i>	5,3%	26,3%	18,4%	28,9%	2,6%	18,4%		100,0%
<b>Total</b>	<b>5,5%</b>	<b>32,5%</b>	<b>19,0%</b>	<b>21,3%</b>	<b>4,9%</b>	<b>14,0%</b>	<b>2,9%</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla N° 11: Sitios con Mayores Condiciones a la Comisión de Delitos**

Sector	Centro de la comuna	Propio hogar	Periferia de la comuna	Centros comerciales	Calles desiertas y sitios eriazos	Zonas turísticas	Todos por igual	Total
Miraflores	30,8%	5,1%	5,1%	15,4%	10,3%	2,6%	30,8%	100,0%
Plan	30,0%			8,3%	10,0%	11,7%	40,0%	100,0%
Santa Inés	40,9%	4,5%	9,1%	22,7%	18,2%	4,5%		100,0%
Achupallas	33,3%		14,3%	4,8%	21,4%	16,7%	9,5%	100,0%
Gómez Carreño	20,8%	0,0%	0,0%	16,7%	0,0%	8,3%	54,2%	100,0%
Reñaca Alto	33,3%	6,7%	3,3%	23,3%	23,3%	6,7%	3,3%	100,0%
Reñaca Bajo	20,0%		20,0%	25,0%	15,0%	15,0%	5,0%	100,0%
Forestal	20,0%	10,0%	7,5%	15,0%	10,0%	17,5%	20,0%	100,0%
Chorrillos	50,0%		37,5%			12,5%		100,0%
Nueva Aurora	33,3%		12,5%	16,7%	16,7%	8,3%	12,5%	100,0%
Oriente	2,6%	5,3%	13,2%	31,6%	26,3%	10,5%	10,5%	100,0%
Recreo	34,2%	2,6%	5,3%		2,6%	13,2%	42,1%	100,0%
<b>Total</b>	<b>27,5%</b>	<b>3,1%</b>	<b>8,1%</b>	<b>14,5%</b>	<b>13,5%</b>	<b>10,9%</b>	<b>22,3%</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla N° 12: Victimización por Sector**

Sector	Sí	No	Total
Miraflores	35,9%	64,1%	100,0%
Plan	38,3%	61,7%	100,0%
Santa Inés	27,3%	72,7%	100,0%
Achupallas	57,1%	42,9%	100,0%
Gómez Carreño	33,3%	66,7%	100,0%
Reñaca Alto	53,3%	46,7%	100,0%
Reñaca Bajo	45,0%	55,0%	100,0%
Forestal	42,5%	57,5%	100,0%
Chorrillos	87,5%	12,5%	100,0%
Nueva Aurora	33,3%	66,7%	100,0%
Oriente	34,2%	65,8%	100,0%
Recreo	47,4%	52,6%	100,0%
<b>Total</b>	<b>42,3%</b>	<b>57,7%</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla N° 13: Percepción de Vulnerabilidad Social**

Sector	Pobreza	Trabajo	Bienes Básicos	Recreación	Información	Clima Violencia	Organización Comunitaria	Deserción	Grupos Callejeros
Miraflores	12,0%	14,0%	8,5%	8,5%	6,6%	10,5%	10,5%	10,9%	11,2%
Plan Viña	7,1%	10,7%	7,8%	11,3%	7,8%	11,0%	12,9%	12,9%	13,3%
Santa Inés	9,2%	13,2%	10,5%	10,5%	9,2%	11,8%	10,5%	2,6%	19,7%
Achupallas	10,5%	12,5%	12,1%	10,9%	9,4%	10,2%	9,0%	8,6%	11,3%
Gómez Carreño	10,4%	13,4%	10,4%	12,7%	6,7%	8,2%	11,9%	8,2%	12,7%
Reñaca Alto	13,7%	12,2%	12,9%	12,2%	2,9%	10,1%	8,6%	7,9%	12,2%
Reñaca Bajo	6,7%	13,3%	3,3%	13,3%	5,0%	11,7%	16,7%	10,0%	20,0%
Forestal	10,9%	11,5%	9,6%	10,5%	9,3%	10,5%	9,6%	9,9%	10,9%
Chorrillos	13,9%	11,1%	13,9%	0,0%	0,0%	22,2%	8,3%	5,6%	19,4%
Nueva Aurora	10,0%	12,2%	11,1%	10,0%	4,4%	10,0%	13,3%	6,7%	17,8%
Oriente	12,2%	12,7%	11,8%	11,3%	2,7%	10,4%	14,0%	7,7%	11,8%
Recreo	7,6%	12,7%	6,8%	11,0%	5,9%	11,9%	16,1%	5,1%	18,6%
<b>Total</b>	<b>10,3%</b>	<b>12,3%</b>	<b>9,9%</b>	<b>10,7%</b>	<b>6,7%</b>	<b>10,7%</b>	<b>11,5%</b>	<b>9,1%</b>	<b>13,2%</b>

**Tabla N° 14: Percepción de Vulnerabilidad Delictiva**

Sector	Robos	Homicidios	Alcohol y Drogas	Violaciones	Rayados	Normas	Prostitución	Violencia Intrafamiliar
Miraflores	18,0%	1,9%	22,4%	9,3%	19,9%	11,8%	5,0%	11,8%
Plan de Viña	20,9%	2,6%	17,1%	2,6%	22,2%	15,0%	13,7%	6,0%
Santa Inés	21,2%	0,0%	30,8%	0,0%	25,0%	15,4%	1,9%	5,8%
Achupallas	17,1%	4,1%	19,4%	9,4%	20,0%	17,6%	2,9%	9,4%
Gómez Carreño	19,4%	1,4%	26,4%	5,6%	25,0%	12,5%	1,4%	8,3%
Reñaca Alto	19,6%	9,8%	20,5%	6,3%	15,2%	11,6%	4,5%	12,5%
Reñaca Bajo	14,5%	11,3%	17,7%	6,5%	19,4%	22,6%	3,2%	4,8%
Forestal	14,8%	8,3%	17,1%	8,3%	16,7%	15,7%	7,9%	11,1%
Chorrillos	25,8%	3,2%	22,6%	0,0%	22,6%	12,9%	3,2%	9,7%
Nueva Aurora	17,6%	2,7%	27,0%	8,1%	28,4%	13,5%	0,0%	2,7%
Oriente	23,5%	1,5%	22,1%	2,2%	24,3%	15,4%	2,2%	8,8%
Recreo	25,3%	3,3%	28,6%	1,1%	23,1%	14,3%	2,2%	2,2%
<b>Total</b>	<b>19,2%</b>	<b>4,3%</b>	<b>21,1%</b>	<b>5,7%</b>	<b>21,0%</b>	<b>14,9%</b>	<b>5,5%</b>	<b>8,4%</b>

**Tabla N° 15: Conocimiento de Derechos y Deberes Ciudadanos**

Sector	Sí	No	Algunos	Total
Miraflores	20,5%	66,7%	12,8%	100,0%
Plan	31,7%	46,7%	21,7%	100,0%
Santa Inés	50,0%	31,8%	18,2%	100,0%
Achupallas	35,7%	47,6%	16,7%	100,0%
Gómez Carreño	20,8%	62,5%	16,7%	100,0%
Reñaca Alto	30,0%	46,7%	23,3%	100,0%
Reñaca Bajo	60,0%	15,0%	25,0%	100,0%
Forestal	30,0%	60,0%	10,0%	100,0%
Chorrillos	25,0%	25,0%	50,0%	100,0%
Nueva Aurora	16,7%	54,2%	29,2%	100,0%
Oriente	18,4%	60,5%	21,1%	100,0%
Recreo	36,8%	39,5%	23,7%	100,0%
<b>Total</b>	<b>30,6%</b>	<b>49,4%</b>	<b>20,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla N° 16: Tipificación de Derechos Identificados**

Sector	A la Vida e Integridad Física	Deberes Relacionados con la Patria y la Sociedad	Protección ante la ley y si mismos, la familia y el hogar	Libertades personales y de agrupación	Acceso a Servicios Sociales	Total
Miraflores	0,0%	0,0%	11,1%	66,7%	22,2%	100,0%
Plan	15,4%	30,8%	11,5%	19,2%	23,1%	100,0%
Santa Inés	20,0%	30,0%	20,0%		30,0%	100,0%
Achupallas		10,0%	50,0%	15,0%	25,0%	100,0%
Gómez Carreño	12,5%	0,0%	25,0%	12,5%	50,0%	100,0%
Reñaca Alto	22,2%	22,2%	33,3%	11,1%	11,1%	100,0%
Reñaca Bajo	14,3%	50,0%	21,4%	14,3%	0,0%	100,0%
Forestal	7,1%	0,0%	42,9%	0,0%	50,0%	100,0%
Chorrillos	50,0%	33,3%	0,0%	16,7%	0,0%	100,0%
Nueva Aurora	44,4%	0,0%	55,6%	0,0%	0,0%	100,0%
Oriente	9,1%	27,3%	9,1%	45,5%	9,1%	100,0%
Recreo	5,6%	27,8%	38,9%	16,7%	11,1%	100,0%
<b>Total</b>	<b>13,6%</b>	<b>20,8%</b>	<b>27,9%</b>	<b>17,5%</b>	<b>20,1%</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla N° 17: Identificación de Responsables en Seguridad Ciudadana**

Sector	Policía de Investigaciones	Carabineros de Chile	ESTADO	Juntas Vecinos	Municipio	Organizaciones Comunitarias	Población
Miraflores	11,7%	31,2%	20,8%	5,2%	18,2%	2,6%	10,4%
Plan Viña	11,1%	31,1%	33,3%	1,1%	14,4%	1,1%	7,8%
Santa Inés	8,5%	29,8%	25,5%	8,5%	14,9%	4,3%	8,5%
Achupallas	16,1%	30,1%	17,2%	6,5%	15,1%	4,3%	10,8%
Gómez Carreño	10,2%	32,7%	24,5%	2,0%	10,2%	6,1%	14,3%
Reñaca Alto	17,5%	32,5%	11,3%	7,5%	17,5%	3,8%	10,0%
Reñaca Bajo	8,5%	36,2%	21,3%	2,1%	21,3%	4,3%	6,4%
Forestal	21,1%	33,3%	17,5%	0,0%	12,3%	1,8%	14,0%
Chorrillos	11,1%	38,9%	38,9%	0,0%	11,1%	0,0%	0,0%
Nueva Aurora	7,4%	37,0%	24,1%	0,0%	18,5%	0,0%	13,0%
Oriente	9,9%	34,6%	17,3%	4,9%	21,0%	1,2%	11,1%
Recreo	8,2%	24,6%	31,1%	4,9%	13,1%	0,0%	18,0%
<b>Total</b>	<b>12,2%</b>	<b>32,1%</b>	<b>22,3%</b>	<b>4,0%</b>	<b>16,0%</b>	<b>2,5%</b>	<b>10,9%</b>

**Tabla N° 18: Iniciativas Comunitarias en Materia de Seguridad Ciudadana**

Sector	Sí	No	No sabe	Total
Miraflores	20.5%	64.1%	15.4%	100.0%
Plan	26.7%	36.7%	36.7%	100.0%
Santa Inés	31.8%	36.4%	31.8%	100.0%
Achupallas	19.0%	50.0%	31.0%	100.0%
Gómez Carreño	20.8%	45.8%	33.3%	100.0%
Reñaca Alto	63.3%	13.3%	23.3%	100.0%
Reñaca Bajo	65.0%	15.0%	20.0%	100.0%
Forestal	27.5%	37.5%	35.0%	100.0%
Chorrillos	50.0%		50.0%	100.0%
Nueva Aurora	16.7%	50.0%	33.3%	100.0%
Oriente	28.9%	60.5%	10.5%	100.0%
Recreo	21.1%	47.4%	31.6%	100.0%
<b>Total</b>	<b>29.6%</b>	<b>42.1%</b>	<b>28.3%</b>	<b>100.0%</b>

**Tabla N° 18: Tipo de Iniciativa Comunitaria Identificada**

Sector	Jornadas vecinales de prevención y promoción de la seguridad	Circuito de alarmas comunitarias	Establecer denuncias de delitos en las instituciones	Total
Miraflores	37.5%	25.0%	37.5%	100.0%
Plan	43.8%	50.0%	6.3%	100.0%
Santa Inés	85.7%		14.3%	100.0%
Achupallas	12.5%	37.5%	50.0%	100.0%
Gómez Carreño	60.0%		40.0%	100.0%
Reñaca Alto	45.0%	30.0%	25.0%	100.0%
Reñaca Bajo	53.8%	23.1%	23.1%	100.0%
Forestal	63.6%	36.4%		100.0%
Chorrillos	75.0%		25.0%	100.0%
Nueva Aurora	25.0%	25.0%	50.0%	100.0%
Oriente	36.4%	45.5%	18.2%	100.0%
Recreo	75.0%	25.0%		100.0%
<b>Total</b>	<b>49.6%</b>	<b>29.6%</b>	<b>20.9%</b>	<b>100.0%</b>

**Tabla N° 19: Conductas de Riesgo en Seguridad**

Sector	Hablar por celular en la calle	Cargar dinero sin precaución	Descuido	No conectar alarmas	Cargar objetos de valor	Salir o regresar a altas horas de la noche
Miraflores	24,6%	16,4%	14,8%	9,8%	9,8%	24,6%
Plan Viña	33,7%	14,5%	7,2%	6,0%	10,8%	27,7%
Santa Inés	33,3%	11,1%	3,7%	3,7%	14,8%	33,3%
Achupallas	30,0%	16,0%	16,0%	0,0%	8,0%	30,0%
Gómez Carreño	29,4%	17,6%	14,7%	2,9%	8,8%	26,5%
Reñaca Alto		15,2%	13,0%	4,3%	17,4%	21,7%
Reñaca Bajo	31,9%	14,9%	8,5%	4,3%	14,9%	25,5%
Forestal	16,9%	24,6%	10,8%	9,2%	13,8%	24,6%
Chorrillos	33,3%	0,0%	0,0%	8,3%	16,7%	41,7%
Nueva Aurora	25,0%	25,0%	7,5%	0,0%	17,5%	25,0%
Oriente	22,1%	10,5%	18,6%	15,1%	15,1%	18,6%
Recreo	33,3%	10,5%	10,5%	5,3%	10,5%	29,8%
<b>Total</b>	<b>27,6%</b>	<b>15,5%</b>	<b>11,7%</b>	<b>6,6%</b>	<b>12,8%</b>	<b>25,8%</b>

**Tabla N° 20: Conductas de Auto cuidado por Rango Etáreo**

Rango Etareo			Muy Cuidadoso	Medianamente Cuidadoso	Descuidado	Muy Descuidado	Total
	Joven	%	13,7%	22,9%	47,1%	16,3%	100,0%
Adulto	%	32,4%	21,8%	39,4%	6,5%	100,0%	
Adulto Mayor	%	54,8%	27,4%	16,1%	1,6%	100,0%	
<b>Total</b>	<b>%</b>	<b>28,6%</b>	<b>23,1%</b>	<b>38,7%</b>	<b>9,6%</b>	<b>100,0%</b>	

**Tabla N° 21: Tiempo de Ocurrencia de la Victimización**

Sector	Últimos 3 meses	Últimos 6 meses	Hace 1 año	Hace más de un año	Total
Miraflores	21,4%	14,3%	21,4%	42,9%	100,0%
Plan	17,4%	0,0%	34,8%	47,8%	100,0%
Santa Inés	50,0%	0,0%	16,7%	33,3%	100,0%
Achupallas	16,7%	16,7%	25,0%	41,7%	100,0%
Gómez Carreño	25,0%	0,0%	25,0%	50,0%	100,0%
Reñaca Alto	25,0%	18,8%	25,0%	31,3%	100,0%
Reñaca Bajo	11,1%	22,2%	33,3%	33,3%	100,0%
Forestal	22,2%	16,7%	22,2%	38,9%	100,0%
Chorrillos		42,9%	28,6%	28,6%	100,0%
Nueva Aurora	12,5%	37,5%	0,0%	50,0%	100,0%
Oriente	7,7%	23,1%		69,2%	100,0%
Recreo	27,8%	0,0%	22,2%	50,0%	100,0%
<b>Total</b>	<b>19,5%</b>	<b>14,0%</b>	<b>22,6%</b>	<b>43,9%</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla N° 22: Tipo de Delito**

Sector	Robo con violencia	Robo con Intimidación	Robo por sorpresa	Robo con fuerza	Hurto	Lesiones	Homicidios	Violación	Total
Miraflores	21,4%	14,3%	14,3%	21,4%	28,6%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Plan	17,4%	21,7%	26,1%	4,3%	26,1%	0,0%	0,0%	4,3%	100,0%
Santa Inés	0,0%	16,7%	33,3%	16,7%	33,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Achupallas	26,1%	4,3%	21,7%	34,8%	8,7%	4,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Gómez Carreño	0,0%	0,0%	37,5%	25,0%	37,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Reñaca Alto	6,3%	6,3%	37,5%	6,3%	37,5%	6,3%	0,0%	0,0%	100,0%
Reñaca Bajo	11,1%	0,0%	11,1%	33,3%	44,4%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
Forestal	5,6%	5,6%	27,8%	27,8%	27,8%	0,0%	5,6%	0,0%	100,0%

<b>Chorrillos</b>	14,3%	14,3%	28,6%	28,6%	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<b>Nueva Aurora</b>	12,5%	0,0%	0,0%	50,0%	37,5%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<b>Oriente</b>	23,1%	7,7%	23,1%	23,1%	15,4%	7,7%	0,0%	0,0%	100,0%
<b>Recreo</b>	27,8%	5,6%	38,9%	16,7%	11,1%	0,0%	0,0%	0,0%	100,0%
<b>Total</b>	<b>16,0%</b>	<b>8,6%</b>	<b>25,8%</b>	<b>22,1%</b>	<b>24,5%</b>	<b>1,8%</b>	<b>,6%</b>	<b>,6%</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla N° 23: Daño o Consecuencia del Delito**

Sector	Daño Psicológico	Daño Físico	Daño Material o Monetario	Sensación de Inseguridad	Daño Familiar	Total
<b>Miraflores</b>	28,6%	14,3%	14,3%	35,7%	7,1%	100,0%
<b>Plan</b>	26,1%	8,7%	21,7%	43,5%	0,0%	100,0%
<b>Santa Inés</b>		16,7%	66,7%	16,7%	0,0%	100,0%
<b>Achupallas</b>	21,7%	8,7%	39,1%	30,4%	0,0%	100,0%
<b>Gómez Carreño</b>	12,5%	0,0%	37,5%	50,0%	0,0%	100,0%
<b>Reñaca Alto</b>	31,3%	6,3%	31,3%	31,3%	0,0%	100,0%
<b>Reñaca Bajo</b>	22,2%	0,0%	33,3%	44,4%	0,0%	100,0%
<b>Forestal</b>	33,3%	11,1%	27,8%	16,7%	11,1%	100,0%
<b>Chorrillos</b>	0,0%	0,0%	14,3%	85,7%	0,0%	100,0%
<b>Nueva Aurora</b>	0,0%	0,0%	62,5%	37,5%	0,0%	100,0%
<b>Oriente</b>	15,4%	0,0%	38,5%	46,2%	0,0%	100,0%
<b>Recreo</b>	16,7%	0,0%	22,2%	61,1%	0,0%	100,0%
<b>Total</b>	<b>20,9%</b>	<b>6,1%</b>	<b>31,3%</b>	<b>39,9%</b>	<b>1,8%</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla N° 24: Conocimiento de Organizaciones Comunitarias en el Sector**

Sector	Sí	No	No sabe	Total
<b>Miraflores</b>	69,2%	23,1%	7,7%	100,0%
<b>Plan</b>	50,0%	13,3%	36,7%	100,0%
<b>Santa Inés</b>	86,4%	4,5%	9,1%	100,0%
<b>Achupallas</b>	71,4%	14,3%	14,3%	100,0%
<b>Gómez Carreño</b>	66,7%	4,2%	29,2%	100,0%
<b>Reñaca Alto</b>	70,0%	10,0%	20,0%	100,0%
<b>Reñaca Bajo</b>	70,0%	10,0%	20,0%	100,0%
<b>Forestal</b>	72,5%	10,0%	17,5%	100,0%
<b>Chorrillos</b>	75,0%		25,0%	100,0%
<b>Nueva Aurora</b>	70,8%	8,3%	20,8%	100,0%
<b>Oriente</b>	76,3%	18,4%	5,3%	100,0%
<b>Recreo</b>	55,3%	23,7%	21,1%	100,0%
<b>Total</b>	<b>67,3%</b>	<b>13,5%</b>	<b>19,2%</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla N° 25: Participación en Organizaciones Comunitarias**

Sector	Si	No	A veces	Total
<b>Miraflores</b>	17,9%	76,9%	5,1%	100,0%
<b>Plan</b>	10,0%	86,7%	3,3%	100,0%
<b>Santa Inés</b>	36,4%	59,1%	4,5%	100,0%
<b>Achupallas</b>	26,2%	64,3%	9,5%	100,0%
<b>Gómez Carreño</b>	20,8%	70,8%	8,3%	100,0%
<b>Reñaca Alto</b>	30,0%	50,0%	20,0%	100,0%
<b>Reñaca Bajo</b>	25,0%	75,0%		100,0%
<b>Forestal</b>	15,0%	82,5%	2,5%	100,0%
<b>Chorrillos</b>		100,0%		100,0%
<b>Nueva Aurora</b>	37,5%	58,3%	4,2%	100,0%
<b>Oriente</b>	31,6%	63,2%	5,3%	100,0%
<b>Recreo</b>	18,4%	76,3%	5,3%	100,0%
<b>Total</b>	<b>22,1%</b>	<b>71,9%</b>	<b>6,0%</b>	<b>100,0%</b>

**Tabla N° 26: Conocimiento de los Habitantes del Sector**

<b>Sector</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Pocos</b>	<b>Total</b>
<i>Miraflores</i>	76,9%	0,0%	23,1%	100,0%
<i>Plan</i>	63,3%	11,7%	25,0%	100,0%
<i>Santa Inés</i>	81,8%	4,5%	13,6%	100,0%
<i>Achupallas</i>	73,8%	11,9%	14,3%	100,0%
<i>Gómez Carreño</i>	75,0%	0,0%	25,0%	100,0%
<i>Reñaca Alto</i>	53,3%	10,0%	36,7%	100,0%
<i>Reñaca Bajo</i>	80,0%	5,0%	15,0%	100,0%
<i>Forestal</i>	85,0%		15,0%	100,0%
<i>Chorrillos</i>	37,5%	25,0%	37,5%	100,0%
<i>Nueva Aurora</i>	70,8%	0,0%	29,2%	100,0%
<i>Oriente</i>	81,6%	15,8%	2,6%	100,0%
<i>Recreo</i>	78,9%	10,5%	10,5%	100,0%
<b>Total</b>	<b>73,2%</b>	<b>7,5%</b>	<b>19,2%</b>	<b>100,0%</b>

## *Conclusiones y Aportes al Trabajo Social*

## **Principales Conclusiones acerca de la temática de Seguridad Ciudadana**

De la manera que se pudo apreciar durante el desarrollo de la investigación, el concepto temático de Seguridad Ciudadana, es un concepto relativamente nuevo, el cual se ha acuñado en nuestro país a partir de los años 90', aludiendo principalmente al aumento de la delincuencia; sin embargo, hablar de Seguridad Ciudadana, no ha dependido solamente por el explosivo aumento de la violencia, sino que también por el cambio que se ha producido respecto a los derechos de las personas, dejando de considerar diversas situaciones como tolerables, por lo que el concepto en términos específicos aparece ligado a la promoción y respeto de los derechos de las personas, y los derechos y deberes ciudadanos. Ahora bien, el hablar de seguridad, surge evidentemente a partir de la modernización y el desarrollo de los países, ante la masificación de los conglomerados urbanos y las libertades de sus habitantes, se puede señalar que América Latina es un continente de ciudades, siendo una de las características de esta región su rápido proceso de urbanización y la consolidación de grandes centros urbanos.

En este contexto recorrido, existe consenso respecto de que una de las razones de la inseguridad ciudadana, no solo es dada por la percepción delictual, sino que se debe también a los fuertes desajustes en el proceso de modernización que han experimentado los países. La historia de las grandes urbes, conlleva un rico cambio cultural, a través de las migraciones internas como también la migración a un nivel internacional, esta realidad en constante movimiento de masas, ha acarreado también una amplitud de problemas sociales vinculados a la inequidad, a la carencia de servicios básicos y a la precariedad en las condiciones habitacionales, fruto del crecimiento urbano sin planificación previa y de carácter espontáneo. En este contexto urbano la seguridad, ha ocupado una de las principales preocupaciones, la cual se considera un tema propio de la vida en ciudad, mezclándose en este escenario la Seguridad Humana, con la Seguridad Ciudadana, esto observado en las demandas por una mejoría en las condiciones para la subsistencia, como a su vez, en la necesidad de desarrollo en ambientes de cooperación, respeto por los derechos y deberes cívicos, y la protección ante cualquier amenaza a la integridad de la persona, contando aquí la amplia gama vinculada a la criminalidad.

Tales afirmaciones se ven reforzadas en los hallazgos de la investigación; pues la comuna se percibe como un centro urbano, que de la manera anteriormente descrita, posee a su vez, sectores demarcados y diferenciados geográficamente y socio económicamente también; se puede apreciar las principales problemáticas de precariedad económica propia de los procesos migratorios, generándose con esto aldeas y centros, insignia del crecimiento de las ciudades; siendo un elemento de este, la formación de Asentamientos Humanos Precarios. Entonces, se puede contrastar que, una de las fuentes de la inseguridad, al mismo tiempo mayor demanda, viene dada por el otorgamiento de oportunidades y recursos sociales y económicos.

Lo anterior, se une al concepto de Seguridad Humana, como el gran enlace a la Seguridad Ciudadana, Seguridad en Salud, Seguridad Personal, Seguridad Económica. A propósito de la triangulación de las técnicas de recolección de datos, se logra constatar la presencia de estas categorías de la Seguridad Humana por parte de la población.

En relación al escenario comunal, las principales alusiones y manifestaciones son de acuerdo a la seguridad económica y seguridad personal, esta última como la garantía del resguardo personal ante hechos violentos; de esto se destaca el realce otorgado a los factores económicos como productores de delincuencia y también vinculado a una inseguridad propiamente económica, reflejado en las demandas de trabajo y acceso a bienes sociales como la educación y la salud. No obstante, esta percepción, los sectores de Reñaca Alto y Reñaca Bajo, en su discusión se acercan con mayor precisión a la contemplación de derechos ciudadanos y participación democrática en la práctica de las acciones de la Seguridad Ciudadana; siendo estos últimos elementos considerados, los que definen con mayor fidelidad el concepto de Seguridad Ciudadana, pues precisamente por una parte contempla el contexto urbano de las ciudades, pero también rescata la idea de ciudadanía, del ejercicio de los

derechos y deberes de las personas en los contextos definidos en la convivencia conjunta.

Al realizar una síntesis de lo constatado, es posible considerar dos planteamientos básicos en materia de Seguridad Ciudadana. Se ha observado explícitamente un aspecto contextual de ella, esto es un marco, un nivel político y nacional, como a su vez, la presencia de un aspecto local centrado en la aplicación de la seguridad en un territorio definido. En razón de este último aspecto, es de importancia reconocer en la temática de Seguridad Ciudadana, en cuanto a esta como hecho subjetivo, entiéndase la correlación con la percepción de la seguridad por parte de la población, es decir, la evaluación de los mecanismos y redes disponibles por la población en esta materia. La población alude explícitamente a las condicionantes institucionales de la seguridad, en tanto que la evaluación de estos recursos es deficitaria, por lo que la percepción de inseguridad aumenta.

En el ámbito local, de la comunidad más cercana a la persona, siempre la lógica apunta a sentir y percibir una seguridad mejor, que lo que puede hacerse en un nivel más macro, sea al nivel de comuna o de país; puesto que los espacios más cercanos se perciben desde una lógica familiar y de confianza, de integración con los espacios habitados por las personas; en función de ello, es de reconocimiento entonces, que las principales intervenciones en materia de seguridad, debiesen partir desde un ámbito local a uno más global.

Desde este punto, si bien en Chile la Política Nacional de Seguridad Ciudadana tiene un carácter de ser bajo una línea de prevención social del delito, como también, de prevención situacional, o mejor dicho del hecho delictual, en lo que compete a los niveles de intervención de esta, se visualiza a un ámbito macro, un tanto desligada de las acciones de actores sociales más cercanos a la comunidad y de hecho, de los propios pobladores en sus comunidades organizadas, o mediante la relación con Carabineros de Chile y/o con el Municipio respectivo a su sector de residencia.

Respecto a la Política, esta aparece como un norte normativo, el cual dirige la acción en términos de criterios orientadores, en los que efectivamente contempla la territorialidad y la focalización de las acciones, como a su vez, también evoca la vinculación con las fuerzas de orden público, a través del criterio de co-producción de la seguridad.

Volviendo a los aspectos antes mencionado, hay que reconocer que pareciera ser que ambos elementos, no son excluyentes, sino absolutamente complementarios e interdependientes uno de sí, tal vez poco importe en este informe, establecer qué criterio debe presidir la reflexión en Seguridad Ciudadana, pero si es posible determinar, que en un momento de la intervención, ambas acciones no pueden ser obviadas, para un real funcionamiento de la seguridad, el respaldo de lo político y facultad normativa otorgan un sustento y proyección a la acción comunitaria, mientras que cualquier acción que no considere el espacio territorial, esta destinada al fracaso. En resumen, lo que se intenta dibujar es el estado de coordinación y unidad en los espacios macro y micro, no como opuestos entre sí, sino como entes interdependientes, con plenas y legítimas facultades en la acción.

En cuanto al tipo de Política con relación a la Seguridad Ciudadana, se ha patentado en los análisis previos, esta dicotomía existente entre el macro espacio y las acciones comunitarias en los niveles más micros; como a su vez, también se presencia la polaridad del concepto, expresada entre una necesidad inmediata controladora del delito, y la necesidad de acciones que impacten en la formación ciudadana. Lo anterior en términos descriptivos teóricos, aluden a una conjunción entre políticas de Tolerancia Cero y políticas Preventivas, en otras palabras, las acciones propuestas y mayormente escuchadas, remiten su fundamento a medidas controladoras y restrictivas, y en otros casos, a una visibilización del cambio social a través de la inclusión de la participación en la prevención del delito.

Se está por tanto, ante el diseño y contemplación de medidas de corto y largo plazo, la cuestión en sí resulta obvia, todo proyecto precisa de ambas, el cuestionamiento que se realiza a partir de la Seguridad Ciudadana, es el encasillamiento en el que se coloca a la temática, circunscribiendo las acciones para tratar el tema, en solo una dimensión, volcando en ella el mayor diagnóstico y efectos posteriores. En este caso, valga reconocer la escasez de fundamentación con la que la temática se soporta en sociedad, en tanto cuanto mayormente se le visibiliza desde su dimensión delictual, como más bien controladora de los hechos ilícitos; lo anterior, obvia en tanto, el proceso necesario que requiere vivir la temática en cuanto a su conceptualización y planteamiento social, ya que es importante desencasillarla de lo meramente controlador, y más bien, reconocerla desde su carácter social, en cuanto a la prevención social del delito. De esto último, vuelve a manifestar la noción centrada en el delito de la Seguridad Ciudadana, observando que los intentos por explorar nuevos enfoques de tratamiento, alcanzan solo la prevención del delito, esto es la inclusión de la comunidad, o la participación conjunta en materias de seguridad en los barrios y sectores, pero nuevamente desde una lógica centrada en el delito. Por lo que se destaca que la Prevención Social es mucho más amplia, abarca no solo la reunión de la comunidad para identificar focos de riesgo, sino que constituye un cambio en las estructuras sociales, de producción de la convivencia y la formación personal y ciudadana, la Prevención Social, apunta a la base de la sociedad, a las oportunidades de desarrollo personal, social y cultural de las sociedades.

El fomento de oportunidades en este marco de la temática, es una de las principales propuestas que sugiere esta investigación, ya que si bien en el transcurso de lo estudiado, se puede observar a simple vista que la Seguridad Ciudadana para la población es meramente de carácter delictiva, no deja de ser importante la visión que se puede rescatar en una segunda lectura de los hallazgos de esta investigación, en cuanto a que día a día la población ha ido ampliando su perspectiva de reconocimiento a la temática como al concepto, existe por tanto, un proceso aún en formación de una nueva visibilización de la temática en la que confluyen no solo los aspectos ligados al delito, a la ley y al control, sino que más bien, una visibilización que se construye a partir de las bases del problema, reconociendo de este modo tanto factores de riesgo como factores protectores en las comunidades y que se relacionan directa o tangencialmente con la problemática; y además, este nuevo proceso permite la articulación de acciones tanto político – institucionales, como comunitarias nacidas desde la propia población en pro de su bienestar e integridad de vida en sociedad.

El tema de la percepción delictual en cuanto a su sectorización, pasa también por la propia experiencia de las personas y por el aprendizaje vicario. Si bien es cierto que en la investigación, de los encuestados, un tanto más de un cuarto de la población estima que el centro de la comuna es un lugar de riesgo para su seguridad, no ha de desconocerse que alrededor del 22% de la población estima que la periferia de la comuna, en donde mayormente se encuentran sitios eriazos y calles desiertas y oscuras, son lugares de vulnerabilidad delictual, cifra no menor si se compara a la estimada en el centro de la comuna. Por tanto, cabe destacar que la percepción de esta variante, esta dada bajo los siguientes aspectos: la experiencia que haya vivido la persona misma o alguien cercano a ella, el reconocimiento mediático que se hace diariamente respecto a los hechos delictuales y los lugares puntuales en que se cometen, sumado a la "estigmatización de los lugares", independientemente del estrato socioeconómico que ostenten, ya que se puede destacar que si bien el sector de Plan Viña no es un sector de ingresos medio bajo – bajo, de igual modo se le reconoce como un sector de riesgo, por ende, la percepción de los lugares de vulnerabilidad delictual, no estaría dado necesariamente por el nivel socioeconómico de los sectores.

En este marco, de todos los modelos e iniciativas que se han aplicado en materia de Seguridad Ciudadana, en el último tiempo en nuestro país y en América Latina, se reconoce en ellos el planteamiento de los factores destacados en esta investigación, siendo también los aspectos que reclama la población consultada.

Un primer reconocimiento, corresponde a la existencia de una normativa, que permita la aplicación de estrategias y directrices en todos los niveles de la administración de país. Al señalar todos los niveles de la administración, se hace referencia a las facultades legítimas de las entidades del Estado en el tratamiento de la Seguridad Ciudadana, se considera la inclusión de las distintas figuras del Estado, como una herramienta de la descentralización y la modernización de éste, al mismo tiempo que constituye una de las principales peticiones de la ciudadanía, mayor operatividad de las instituciones y respuestas concretas a la inseguridad. Este marco legal se refiere entre otros aspectos, que permita coordinar efectivamente las acciones de las instituciones involucradas, y respuestas según un modelo común estratégico.

Lo anterior señala que existe en la opinión pública cierta discrepancia entre lo que es la temática de Seguridad Ciudadana, vista desde un punto delictual, y el abordaje en acciones concretas de las entidades responsables, por decreto o por ley, a dar soluciones a la problemática. Por ende, la población asume el discurso público del Estado, en virtud de lo que observa en la práctica y no de lo que en papeles de proyectos, programas y políticas de Estado consideran. En este sentido, es importante reconocer que si bien el Estado y todos sus organismos asociados tienden a dar oportunidades de solución a la problemática en las cuales se intenta incorporar a la comunidad organizada, en general, las acciones que se planifican van dirigidas a la comunidad, mas pocas veces estas oportunidades nacen de la propia gente, en donde ellos sean los actores principales de la estrategia, en tanto se entienda que como actores principales han de ser diseñadores, planificadores y ejecutores de los mismos, pues no ha de desconocerse que esta comunidad organizada es la que esta directamente vinculada a la problemática que se desea intervenir, ya que se encuentran insertos en los sectores vulnerables y tienen amplia capacidad para reconocer cuales son las ventajas y desventajas de su sector, así como cuales son las principales amenazas que les acechan.

En virtud de lo anterior, se propone que en las futuras intervenciones se replanteen dos aristas en el diseño y planificación de la estrategia: por un lado, la colaboración directa de los involucrados en la intervención, en la metodología de trabajo y ejecución del mismo; así como tomar conciencia que en la actualidad, y de acuerdo a los datos que esta investigación ofrece, sectores tales como Forestal, el cual desde su reconocimiento social ha sido estimado como barrio vulnerable tanto por sus variantes socioeconómicas como delictuales. Si bien, además, se le reconoce ser un barrio sobre intervenido, no por esta causal ha de dejarse a trasmano, a la suerte de ellos, cuando lo cierto es que siguen requiriendo ser un barrio carente y vulnerado, que solicita y requiere de prioridad, al igual que el resto de los sectores que presentan características similares.

En el caso de Achupallas, la situación de vulnerabilidad social y delictual que se observa a través de este estudio, debe entregar un alerta a los organismos encargados de la Seguridad Ciudadana y a la comunidad en general, dado que a grandes rasgos, este sector no se caracteriza por esta condición de vulnerabilidad en los últimos años, digamos más bien, que se hallaba en un termino medio en cuanto a estos índices, no obstante en la actualidad, su condición de vulnerabilidad se ha ido acrecentado producto del aumento de las tasas de delitos y de desempleo en el sector; reconózcase a estos dos aspectos como factores asociados pero no por ello, dependientes en la problemática de la inseguridad ciudadana.

Ahora bien, hay que otorgar a la temática un segundo reconocimiento que viene dado a través de la presencia de lo local en el tratamiento de la Seguridad Ciudadana, según el nuevo paradigma, donde la inclusión de la comunidad en el diseño y ejecución de programas, resulta vital para provocar el efecto deseado.

El gobierno local juega un rol articulador de los distintos actores, como también las intervenciones que desarrolla en el mejoramiento de la infraestructura, planificación del desarrollo urbano, protección de espacios públicos y en algunos casos, la mejora en el servicio de la salud y de la educación, los cuales tienden a disminuir la violencia y el delito. Sin embargo, la coordinación de la policía no se encuentra entre las funciones del gobierno local.

Conviene en este momento juzgar los datos recopilados, y emitir una valoración respecto a la Seguridad Ciudadana, de la misma manera que se relató en un primer momento, siendo un tema primordial de todos los Estados del mundo, las grandes potencias, han centrado su insignia en la lucha contra el terrorismo y en aumentar la seguridad subjetiva y objetiva de sus habitantes.

Al comparar la tasa de delitos y riesgos de nuestro país, Chile se muestra a sí mismo como uno de los más seguros de la región, lo cual es un hecho determinante, el manejo en primer lugar como Estado Chileno, que le da a la seguridad interna nacional, incluido aquí, los conflictos potenciales con los Estados vecinos, pese a estos hechos, Chile no sufre amenaza exterior, capaz de elevar los índices objetivos de crímenes y subjetivos de temor en la población.

En un nivel nacional interno, las estadísticas que se disponen por el Ministerio del Interior y las conclusiones que se pueden establecer a partir de estos, nos relata una situación que se sostiene en el tiempo, los delitos aumentan progresivamente, en un nivel generalizado, ello a pesar de los cambios sufridos por las tasas trimestrales y anuales. Se puede señalar que el robo en todos sus tipos sigue siendo el delito más común en el país, se suma a este la creciente preocupación por el aumento de los delitos por drogas. En toda la dimensión del fenómeno de la delincuencia, los delitos se cometen en ciudades de 150.000 habitantes aproximadamente, por lo que se puede llamar delincuencia urbana, y es por lo tanto, en las grandes urbes donde cobra sentido la Seguridad Ciudadana.

Viña del Mar, mantiene índices a nivel nacional medios, señalándose que dentro de los delitos donde muestra una mayor incidencia, corresponden a delitos contra la propiedad o delitos económicos, y a pesar de encontrarse entre los primeros 20 lugares en algunos delitos, en términos relativos, según el peso de la población, Viña del Mar se ubica en términos medios con el resto de las comunas del país, por tanto, posee una de las menores tasas en delitos contra la vida, como son los homicidios y las agresiones sexuales y violación.

A pesar de las valoraciones, y la tranquilidad que otorga el no encontrarse como una de las comunas más victimizadas, resulta preocupante que en violencia intra familiar, sea la comuna que presente un mayor crecimiento porcentual en la tasa correspondiente a este trimestre.

Como respuesta institucional, la Municipalidad de Viña del Mar, constituye uno de los Municipios, a través del cual se desarrollan iniciativas en Seguridad Ciudadana, de manera sistemática, intentando abarcar tanto la prevención situacional del delito, como también la incorporación de la comunidad, a través de los Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana, quienes realizan una labor crucial en los centros locales, como son los diagnósticos sectoriales que se desprenden de estos organismos.

Resulta complejo establecer un nivel o rango de Seguridad Ciudadana, vivenciadas por las distintas ciudades, sin comprender a cabalidad los procesos internos de cada una de ellas. Y es en este supuesto en el cuál se ha enmarcado el Seminario que hoy concluye, en la cercanía intencionada a la población viñamarina, para comprender y divulgar los estados de Seguridad Ciudadana experimentados en cada uno de los sectores de la ciudad.

Al finalizar, se recalca el sentido social de largo plazo, respecto al tratamiento de la Seguridad Ciudadana, a la importancia de la sustentabilidad institucional con que puedan contar las iniciativas comunitarias y, la cooperación que pueda establecerse con la prevención situacional y más inmediata del delito. Lo anterior, bajo el supuesto que si hay algo que rescatar de las cifras mostradas, son los continuos esfuerzos para que estos índices reflejen un buen estado de la población, que aún no se han concretado las acciones necesarias para tocar el centro de la delincuencia, y mientras exista una oportunidad para el desarrollo de iniciativas, estudios y acuerdos entre los involucrados, habrá una posibilidad para aumentar la seguridad en el entorno, y en el ambiente de todas las personas.

## **Consideraciones desde el Trabajo Social**

La Seguridad Ciudadana como temática, se considera que en sí, implica una autogestión comunitaria, que tiene que ver principalmente con la idea de gestión autónoma, lo que implica la participación de todos los miembros de un colectivo para resolver uno o más problemas, necesidades o centros de interés que conciernen a la vida de todos. A fin de concretizar este accionar, la comunidad cuenta con la figura del Trabajador Social que se encuentra inserto en cualquier organismo público o privado, que maneje la temática específica y ante ello, el profesional posee en este ámbito los roles de consultor y asesor de individuos, grupos u organizaciones para buscar alternativas que permitan satisfacer necesidades sociales; como a su vez, de orientador de las personas para organizar sus actividades con miras a la consecución de objetivos tendientes a la satisfacción de necesidades de cualquier índole.

Por otra parte, Seguridad Ciudadana se define como una temática transversal, que compete a todos los sectores sociales de la población, por lo que su referencia implica a todos los habitantes de la comuna, una razón de derechos civiles, espacio donde se declara a su vez la ideología del Trabajo Social, y la defensa de los derechos en términos amplios, Derechos Humanos; en esta dinámica valórica, se reconoce la participación social, expresada en los intentos e interrogantes de cómo aumentar la responsabilidad en los habitantes en esta materia, aspectos considerados en la esencia del Trabajo Social.

La presencia de la profesión, cobra sentido cuando se comprende que la definición de Seguridad Ciudadana compromete sentidos y percepciones tanto colectivas como individuales, se ha declarado durante la investigación que seguridad no encierra solo la vigilancia, sino que compromete otros factores de connotación social, de la conceptualización del bienestar, aportando la triangulación entre la visión comunitaria y la institucional.

Sea a través de los hallazgos y la comprensión de la seguridad, como también mediante los lineamientos establecidos por la Política Nacional, donde el Trabajo Social, encuentra su campo de acción; puesto que concentra su apuesta en la unidad familiar y en la capacidad de esta en la promoción de conductas sociales, y en la capacidad de modelos alternativos de resolución de conflictos que disminuyan el uso de la violencia. Lo anterior en directa relación al mayor precepto declarado en esta investigación, el realce de la prevención social. Por otra parte, el fortalecimiento de la integración social y el desarrollo de comunidades fuertes en el capital social, asociado a la ocupación de los espacios y el ejercicio de conductas saludables en el medio compartido.

La experiencia de este Seminario se enmarca en una línea de Trabajo Social Comunitario, respondiendo a un contexto de gestión y promoción de la organización de la comunidad frente a un tema o bien común, en pos de resguardar servicios y bienes públicos, constitución de la Seguridad Ciudadana; en este nivel la gestión municipal establecida, implica el traspaso de recursos directos a la comunidad, lo cual significa aumentar los niveles de participación en la planificación y en el presupuesto municipal; en esta lógica, se distingue que tal asignación se produce previa condición de organización y asociación comunitaria y capacidad de acción que esta tenga; en otras palabras, existe un patrocinio, siempre y cuando, declaren en la voluntad de construir su entorno, distinguiéndose de una mera transferencia de recursos a zonas deprivadas, en este enfoque la comunidad se mueve en lógicas de autogestión, transformando el espiral de conflicto en fuerzas de participación y desarrollo social.

De lo anterior, se puede desprender y visualizar la concreción del supuesto de los diagnósticos participativos, triangulares en la lógica del Trabajo Social, que responden a la declaración de la democratización e inclusión real de las personas, en la gestión municipal. Hoy en día, se ha reconocido imprescindible el trabajo con las organizaciones, moviendo el enfoque a lo promocional y educativo. En un nivel municipal cobra más significación esta orientación, pues pesa el pasado histórico al Trabajo Social relegado generalmente al tratamiento de contingencias y transferencia de recursos, reconociendo casi como símbolo al Asistente Social en departamentos de desarrollo social. El ocupar el Trabajo Social las áreas de prevención y formación ciudadana, se encuentra frente a uno

de sus roles esenciales y medios que más conoce, el trabajo con la comunidad real, en lo que respecta a problemas sociales y problemas emergentes que les afectan.

En razón de lo anterior, se identifican como roles propios del Trabajador Social en este ámbito los de: educador social informal, implementador de Políticas Sociales, y de orientador y asesor de las problemáticas que afectan a individuos determinados. El desarrollar una formación práctica, especialmente en un Municipio, permite al profesional fortalecer sus competencias profesionales tomándose en consideración que dicha entidad es un lugar propio de la profesión como desarrollo de la carrera. En este nuevo enfoque, las relaciones entre el Municipio y la población, se conceptualizan desde la Promoción de Derechos Ciudadanos.

Por tanto, considerando la importancia que radica la acción profesional de Trabajo Social en el marco de un Municipio, especialmente en lo que compete a Seguridad Ciudadana como temática emergente, es de relevancia reconocer que la gestión profesional se debe ver nutrida de competencias valóricas, teóricas y prácticas que faciliten al profesional no sólo adentrarse en el ámbito de una temática nueva y en boga, sino que además, le permita desarrollar y emprender acciones con la comunidad en el marco de esta misma lógica.

De este modo, es imprescindible que un profesional de Trabajo Social que se desempeña en materias de esta naturaleza, se caracterice en su actuar por tres ámbitos concretos, a saber:

- ◊ Por un ámbito valórico, el cual lo nutre de los principios y valores que inspiran la profesión y que guían su actuar en las diversas intervenciones que realiza. De este ámbito, importantes son las competencias que tienen que ver con el desarrollo y potenciación del individuo y de la comunidad en su conjunto, especialmente en temas como es la Seguridad Ciudadana, la cual como ya se ha mencionado en reiteradas oportunidades corresponde a una problemática de responsabilidad de todos los actores sociales. Cabe destacar en este accionar que estas competencias profesionales, se basan en el respeto a la igualdad, el valor y la dignidad de todas las personas. Por tanto, énfasis coloca en los principios mismos de la profesión que dicen relación al Respeto por la Dignidad de Todo Ser Humano, a la Individualización de la persona, a la Aceptación, al No Juzgar ni Condenar, a la Autodeterminación y al Secreto Profesional.
- ◊ Por un ámbito teórico, destrezas teóricas que le permiten al profesional mantenerse actualizado en las diversas temáticas que le competen al ámbito en el cual se desempeña. En el caso de los profesionales que se desarrollan en Seguridad Ciudadana, este ámbito surte valor cuando se reconoce la ambigüedad que la temática presenta y de los nuevos conocimientos que diariamente aparecen sobre el abordaje de la problemática, así como de las causas a esta. Por ende, el mantenerse informado y siempre dispuesto a expandir el espacio de conocimiento al respecto, le permite al profesional manejarse con mayor virtud en esta temática, y por tanto, estar atento a los cambios y avances que en materia metodológica como temática se desarrolla en la realidad en la cual se encuentra inserto.
- ◊ Por un ámbito práctico, ámbito que pasa por las destrezas y habilidades tanto de la persona profesional como de la formación que obtuvo, en tanto al desarrollo de una multiplicidad de acciones, que sean ya propias o no exclusivas de la profesión. En el caso puntual de la temática de Seguridad Ciudadana, importante es reconocer la necesidad de que el profesional que en este actuar se desempeña, tenga la capacidad para adecuarse a los distintos estándares y dimensiones que la problemática le entrega en el día a día.

Entonces, en este escenario el Trabajo Social, ha de revisar las competencias que ha de desenvolver en su adecuación al contexto. Las lógicas de intervención desde donde se parte son distintas, ahora importa maximizar los flujos de información y conocimiento para la decisión e inclusión de la población en la construcción de un espacio seguro.

Las nuevas orientaciones ya no son solo restaurativas de las capacidades de las personas para vivir en el sistema, sino que incorpora nuevos elementos como el capital social de las comunidades, esto significa que las orientaciones son sectoriales, pues reconoce la diversidad y riqueza de cada comunidad; la autogestión comunitaria y la asociación estratégica entre públicos y privados.

# Bibliografía

## Textos

Ciudad y Seguridad en América Latina, Lucía Dammert y Gustavo Paulsen, Red 14, Seguridad Ciudadana en la Ciudad, Urb-Al Valparaíso, FLACSO Chile.

Latinoabarrometro, Gaviria y Pagés, año 1999.

Desarrollo Humano en Chile. Las paradojas de la modernización. Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo. PNUD. Marzo, 1998.

Documento Base. Seguridad Ciudadana en la ciudad. RED – 14. Programa URB – AL de la Comisión Europea. Valparaíso, Chile. Octubre, Año 2003.

Sociología. Anthony Giddens. Alianza Editorial. Año 1998.

Camino a la cárcel. La crisis del sistema carcelario. La nueva delincuencia en Chile. José María Ávila. Ediciones SEI. Año 1991.

El desempleo y sus efectos psicosociales. Eduardo Acuña y Olga reyes. Instituto de relaciones del Trabajo. Facultad de Ciencias Económicas y Administrativas. Universidad de Chile. Marzo, año 1982.

Psicología social y Trabajo Social. J. Francisco Morales, UNED y Miguel Olza, Universidad Publica de Navarra. Mc Graw – Hill Editorial. Año 1996.

Diccionario de Trabajo Social. Ezequiel Ander Egg.

Derecho Penal. Parte General. Tomo I. Alfredo Etcheverry. Editorial Jurídica de Chile. Año 1998.

Derecho Penal. Parte Especial. Tomo III y Tomo IV. Alfredo Etrcheverry. Editorial Jurídica de Chile. Año 1998.

La víctima del delito. Hilda Machiori. Editora Córdoba. Año 1990.

Victimología. Gerardo Landrove D. Tirant lo Blanch, Editorial. Año 1990.

Delito y personalidad. Hilda Machiori. Editorial Lerner. Año 1984.

Prevención Social del delito. La prevención del delito en Chile. Una visión desde la comunidad. Lucia Dammert, Alejandra Lunecke.

Victimización y Temor en Chile. Revisión teórico empírica en doce comunas del país. Lucia Dammert, Alejandra Lunecke. Instituto de estudios públicos, Universidad de Chile. Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana. Octubre, año 2002.

Metodología Cuantitativa Estrategias y Técnicas de investigación social, María Ángeles Cea D'Ancona, Editorial Síntesis Sociología, Año 2001

Metodología de Análisis de Contenido. Teoría y Practica. Klaus Krippendorff. Editorial Paidós Comunicación. Año 1997.

Seguridad Ciudadana: Experiencias y Desafíos. Lucia Dammert. Red 14. Programa URB – AL. Valparaíso, Año 2004.

Metodología de la Investigación Social. Fernando Pastén C. EDEVAL. Año 1995.

## Estudios

Serie de Estudios N° 1, División de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior, Gobierno de Chile.

Diagnóstico de Seguridad Ciudadana en Chile, Foro de Expertos en Seguridad Ciudadana, Abril, año 2004, División de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior, Gobierno de Chile.

Documento N° 1. Proyecto "Seguridad, compromiso de todos". Departamento de Seguridad Ciudadana. Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. Agosto, 2002.

Conceptualización de Seguridad Ciudadana. Serie de análisis N° 2. División de Seguridad Ciudadana. Ministerio del Interior. Gobierno de Chile. Junio 2002.

Serie de Estudios: Influencia de factores de riesgo social en el origen de las conductas delictuales. Índice de vulnerabilidad social delictual comunal. División de Seguridad Ciudadana. Ministerio del Interior. Gobierno de Chile. Julio de 2002.

Estudio de opinión sobre percepción de Seguridad Ciudadana en Viña del Mar. Departamento de Seguridad Ciudadana. Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. Año 2003.

Análisis empírico de la delincuencia en Chile, 1986 – 1995. Fundación Paz Ciudadana. Septiembre, año 1996.

Diagnóstico Local en Seguridad Ciudadana y Participación Comunitaria en la comuna de Valparaíso. Investigador Responsable: Fernando Pastén C. Escuela de Trabajo Social. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales. Universidad de Valparaíso. Agosto – Septiembre, Año 2001.

## Documentos Estadísticos

Estadísticas de denuncias de Delitos de Mayor Connotación Social, División de Seguridad Ciudadana, Ministerio del Interior, Gobierno de Chile.

Fundación Paz Ciudadana, Año 2005.

Índice Paz Ciudadana - Adimark. Fundación Paz Ciudadana y Adimark. 25 de Junio, Año 2004. Santiago de Chile.

Informe Nacional. Denuncias y Detenciones por Delitos de Mayor Connotación Social y Violencia Intra familiar. Análisis anual 2004 y cuarto trimestre 2004. División de Seguridad Ciudadana. Ministerio del Interior. Gobierno de Chile. Enero, 2005.

Informe Regional. Denuncias por Delitos de Mayor Connotación Social. Análisis anual 2004 y cuarto trimestre 2004. División de Seguridad Ciudadana. Ministerio del Interior. Gobierno de Chile. Enero, 2005.

Análisis frecuencias de denuncias por Delitos de Mayor Connotación Social. Primer trimestre 2005. Gobernación Provincial de Valparaíso. Gobierno de Chile.

Encuesta CASEN 2000, comuna de Viña del Mar. SECPLAC Regional. Gobierno de Chile.

CENSO 2002. Instituto Nacional de Estadísticas. Gobierno de Chile.

Boletín Estadístico. Enero 2005 – Junio 2005. Fiscalía Nacional. Ministerio Público. Gobierno de Chile.

Encuesta "Delincuencia y Opinión Pública". Fundación Paz Ciudadana y Adimark. Santiago de Chile, 19 de Enero, Año 2004.

## Artículos y Documentos

Carpeta Informativa. Departamento de Seguridad Ciudadana. Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. Año 2004.

Taller Abierto: Seguridad Ciudadana en Santiago. Instituto de Ciencia Política. Enero de 2000.

Documento de Naciones Unidas. Séptimo congreso de Naciones Unidas sobre prevención del delito y tratamiento del delincuente. Milán, Italia. Año 1985.

Naciones Unidas. Ob. Cit. Manuel López Rey y Arrojo. Las dimensiones de la criminalidad. Editorial Lerner. Año 1987.

Artículo de lectura: "Objetivos de la participación ciudadana en la prevención delictual".

Estrategia regional de desarrollo. Región de Valparaíso. MIDEPLAN. Gobierno de Chile. 2001.

Síntesis: Desarrollo Humano en Chile: Para aprovechar las oportunidades de Chile. Más poder para todos. Programa de las Naciones Unidas para el desarrollo. PNUD. Año 2004.

Revista de Desarrollo Comunitario. Nº 2. Año 2003. I. Municipalidad de Viña del Mar.

Artículo: Participación Comunitaria en el establecimiento de la Seguridad Ciudadana en Córdoba, Argentina. 26 de Julio, Año 1998. Experiencia seleccionada en el Concurso de Buenas Prácticas, patrocinado por Dubai, en 1998.

Artículo: La policía en las relaciones comunitarias. Steven M. Cox y Jack D. Fitzgerald.

Artículo: Los conflictos intracomunitarios y la Seguridad Ciudadana. Diseño para la intervención en barrios vulnerables. Ibán de Rementería.

Artículo: Estructura, Objetivos y Fines de una Política de Seguridad a nivel local. Sub área de Seguridad Ciudadana. Área de Gestión Social. I. Municipalidad de la Florida. Santiago de Chile.

## Aspectos Legales

Política Nacional de Seguridad Ciudadana. División de Seguridad Ciudadana. Ministerio del Interior. Gobierno de Chile.

Constitución Política de la República de Chile. 1981. Edición Oficial. Año 2003.

Ley Orgánica Nº 18.691 de Carabineros de Chile.

Decreto Ley Nº 2.469 de Policía de Investigaciones de Chile.

## Fuentes Informales

Primera Comisaría Plan de Viña del Mar. Prefectura de Viña del Mar. Carabineros de Chile.

Quinta Comisaría de Miraflores. Prefectura de Viña del Mar. Carabineros de Chile.

Profesionales de instituciones públicas vinculados a Seguridad Ciudadana.

Profesionales y funcionarios del Departamento de Seguridad Ciudadana.

SECPLAC, I. Municipalidad de Viña del Mar.

Departamentos Municipales, I. Municipalidad de Viña del Mar.

### *Seminarios de Títulos*

Seminario de Título: El desafío de la Participación Social en la coproducción de estrategias preventivas en Seguridad Ciudadana: una aproximación estratégica. Pamela Vera Fierro. Escuela de Trabajo Social. Universidad de Valparaíso. Año 2005.

Seminario de Título: Competencias Profesionales y Estándares de Desempeño de Trabajo Social en el Ámbito Municipal. Paola Muñoz C. y Claudia Vilaza S. Escuela de Trabajo Social. Universidad de Valparaíso. Año 2004.

### *Páginas web*

[www.rehue.cssociales.uchile.cl](http://www.rehue.cssociales.uchile.cl)

[www.ubiobio.cl](http://www.ubiobio.cl)

[www.munivina.cl](http://www.munivina.cl)

[www.carabinerosdechile.cl](http://www.carabinerosdechile.cl)

[www.ministeriodelinterior.gov](http://www.ministeriodelinterior.gov)