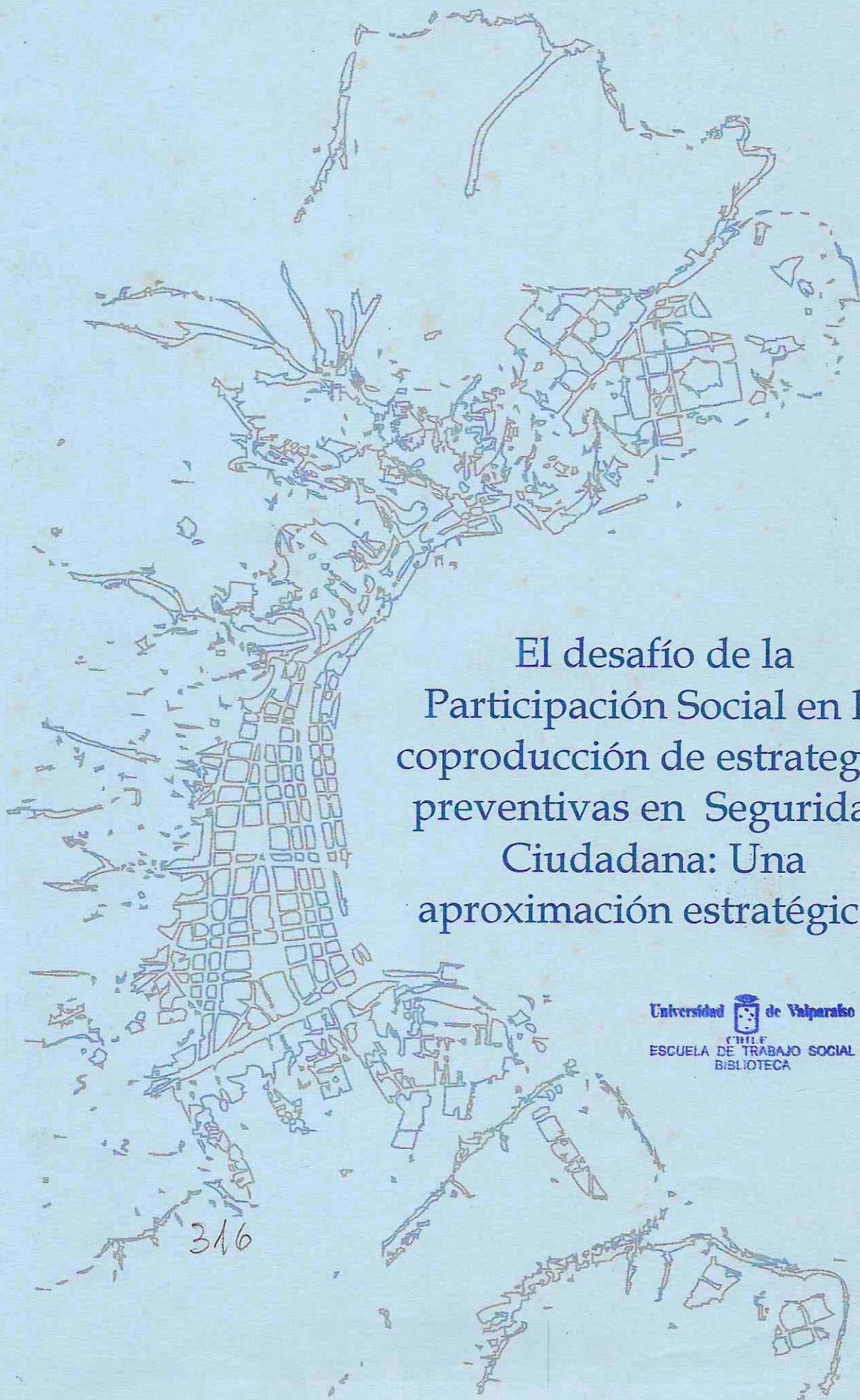


M 53532

M  
V 473d  
2005  
c1

Universidad  de Valparaíso  
CHILE



El desafío de la  
Participación Social en la  
coproducción de estrategias  
preventivas en Seguridad  
Ciudadana: Una  
aproximación estratégica.

Universidad  de Valparaíso  
CHILE  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
BIBLIOTECA

316

## Agradecimientos.

*Que difícil es hoy comenzar a escribir y expresar en palabras todo lo que siento...*

*Quisiera primero dar gracias a Dios por todo lo que día a día me da, por su gracia, por su salvación y su inmenso amor, por saber que está conmigo y que nunca me desampará, que no importa lo que pase Él siempre me ha de guardar...*

*"Jehová es mi luz y mi salvación ¿De quién temeré?... Salmos 27:1.*

*"Mira que te mando que esfuerces y seas valiente; no temas ni desmayes, porque Jehová tu Dios estará contigo donde quiera que vayas" Josué 1:9.*

*Sin duda son muchas las personas que estuvieron a mi lado durante este camino, dándome su apoyo incondicional, su amistad y su confianza.*

*Christian Corvalán, mi profesor guía, gracias por todo su apoyo, por la confianza que en mí depositó, gracias por escucharme y por ayudarme a tomar una de las más difíciles decisiones de mi vida, creo que ninguno de los dos dimensionamos todo lo que este proyecto significaría, pero no se equivocó... gracias por ayudarme a ser una mejor profesional y por enseñarme a buscar las respuestas por mí misma.*

*Franco Villarroel, mi guía institucional, más que eso mi compañero en este gran desafío, me diste tu confianza sin siquiera conocerme, gracias por tu apoyo, por tu paciencia, y por todos tus consejos, por las largas tardes de conversación y por creer más en mí que yo misma... sin duda eres uno de los pilares fundamentales de este proyecto, junto a Christian Corvalán, gracias por todo...*



*Margarita, Tatiana, Elizabeth E., Carla, Valeria y Elizabeth N., sin duda las mejores amigas que he tenido en la vida, gracias por su incondicional apoyo, la universidad no hubiese sido la misma sin ustedes, gracias por ayudarme a ver la vida de un modo más simple. Las quiero mucho.*



*Sandra Morales, para mi y estoy segura que para mis amigas también eres una persona muy especial, gracias por recibirme con tanto cariño, no fue fácil llegar a hacer la práctica sola, pero siempre estuviste ahí para apoyarme, gracias por creer en mis ideas y por tratarme siempre con tanto profesionalismo, me enseñaste lo que es trabajar en equipo y me hiciste sentir parte de él, gracias por enseñarme lo importante que es en la vida ser fiel a tus sentimientos y principios.*

*Erika López sin duda Previene jamás será lo mismo sin usted, sé que nos seguiremos viendo pero ya nada será igual, gracias por todo su cariño, su amistad, por sus consejos y por su conste preocupación.*

*Mauro Silva, sin duda uno de los hombres más geniales que he conocido en mi vida, más allá de este Seminario de Título, me diste tu confianza y hoy podemos trabajar juntos, gracias por hacer que la vida sea más fácil y más entretenida, gracias por tu amistad....*

*Anabella Leyton mi gran amiga, siempre daré gracias a Dios por haberte conocido, gracias por tu constante preocupación y por todos tus consejos, porque en momentos de duda me ayudaste a buscar las respuestas en el lugar preciso, por enseñarme que el amor cristiano tiene mil forma de ser expresado, eres una gran mujer.*

*"En todo tiempo ama el amigo, y es como un hermano en tiempo de angustia" Proverbios 17:17*

*Tatiana Vicencio y Pamela Peralta, sin duda nada hubiese sido igual sin ustedes, mis grandes compañeras en este proyecto, gracias por su apoyo incondicional, por la fuerza que me dieron y por hacer que este desafío se hiciera real. Las quiero mucho.*



*Sin duda nada de esto sería posible sin el amor y apoyo de mi familia, a mis hermanos Cristian y Edgardo a mi papa gracias por su comprensión y por todo su amor... por hacer que la vida sea más hermosa junto a ustedes, los quiero mucho.*

*A mi mamá, gracias por todo tu amor y por tu fuerza, sin ti esto no hubiese sido posible, gracias por apoyarme siempre, por creer en mí... esto es más tuyo que mío, quiero que sepas que te quiero demasiado y sin duda eres lo más importante que tengo en la vida...*



*A todos ustedes gracias.*

*Pamela Vera Fierro.*



UNIVERSIDAD  
DE  
VALPARAISO  
C H I L E

*Facultad de Derecho y Ciencias Sociales.*

*Escuela de Trabajo Social.*

Universidad de Valparaíso  
CHILE  
ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
BIBLIOTECA



GOBIERNO DE CHILE  
MINISTERIO DEL INTERIOR



Ilustre Municipalidad de Viña del Mar

# Índice General

## Capítulo N° 1 Marco Institucional

<b>I. Introducción.</b>	<b>12</b>
Mapa Conceptual	13
<b>II. División de Seguridad Ciudadana.</b>	<b>14</b>
<b>III. Estrategia de Seguridad Ciudadana.</b>	<b>15</b>
<b>IV. Iniciativas y Programas en Desarrollo.</b>	<b>15</b>
Chile + Seguro.	15
Programa Comuna Segura Compromiso 100	16
<b>V. Programa Comuna Segura Compromiso 100 Viña del Mar</b>	<b>19</b>
<b>VI. Organigrama.</b>	<b>22</b>

## Capítulo N° 2 Diseño de Investigación.

<b>1. Introducción.</b>	<b>24</b>
<b>2. Diseño de Investigación.</b>	
<b>I. Fundamentación del Problema.</b>	
A. Aspectos Institucionales.	24
B. Aspectos Profesionales.	27
C. Aspectos Personales.	29
<b>II. Preguntas Significativas.</b>	<b>29</b>
<b>III. Formulación del Problema.</b>	<b>30</b>
<b>IV. Definición de Seguridad Ciudadana.</b>	<b>31</b>
<b>V. Objetivos de Investigación.</b>	<b>33</b>
<b>3. Marco de Referencia.</b>	
Introducción.	34
Fundamentos Jurídicos: Relación Estado - Comunidad en el contexto de la Seguridad Ciudadana.	34
Programa Comuna Segura compromiso 100.	39

<b>4. Estado del Arte</b>	<b>42</b>
<b>5. Elementos Referenciales.</b>	<b>48</b>
Mapa conceptual Elementos Referenciales.	46
Elementos Referenciales.	47
<b>6. Discusión Bibliográfica.</b>	<b>52</b>
Presentación	52
Mapa Conceptual.	54
Concepto de Comunidad.	55
1. Nivel Macro: Fundamentos Jurídicos en Materia de Seguridad Ciudadana.	57
2. Nivel Meso: Participación Social.	70
3. Nivel Micro: Capital Social.	77
<b>7. Metodología de la Investigación.</b>	
A. Tipo de Investigación.	87
B. Trabajo Social Comunitario.	90
C. Delimitación de la Unidad de Análisis.	91
D. Metodología de Planificación.	92
E. Metodología de Intervención.	92
F. Metodología de Evaluación.	93
G. Técnicas de Recolección de Datos.	94

### Capítulo N° 3 **Proyectos.**

Introducción	103
<b>Proyecto N° 1 "Fundamentos Jurídicos en Materia de Seguridad Ciudadana".</b>	
<b>Diagnóstico.</b>	
I. Presentación.	105
II. Introducción.	106
III. Descripción de la Situación de Seguridad Ciudadana	107
IV. Oferta Pública en Seguridad Ciudadana.	110
V. Programas que se han implementado en materia de Seguridad Ciudadana en Viña del Mar.	114
VI. Percepción de la Comunidad respecto de la respuesta Estatal en materia de Seguridad Ciudadana.	117
VII. Presentación de la Información	120
VIII. Síntesis Diagnóstica.	141

## **Programación.**

1.	Introducción	147
2.	Fundamentación	149
3.	Estrategia de Intervención	150
4.	Líneas de Acción	156
5.	Operación del Proyecto	164
6.	Seguimiento y Evaluación	165
7.	Instrumentos de Evaluación.	166

## **Ejecución.**

	Introducción	171
	Crónicas de Intervención.	172

## **Evaluación.**

A.	Introducción	190
B.	Evaluación por Objetivo	191
	Objetivo N° 1	191
	Objetivo N° 2	194
	Objetivo N° 3	203
C.	Evaluación del Impacto de la Intervención	212
D.	Evaluación de las Metas de Intervención	213

## **Proyecto N° 2 "Participación Social".**

1.	Introducción	215
2.	Presentación de la Información	216
	Mapa Conceptual Ciclos Crítico - Reflexivo - Participativo.	221
	Ciclo N° 1	222
	Ciclo N° 2	228
	Ciclo N° 3	232
	Ciclo N° 4	2236
3.	Conclusiones	241

## **Proyecto N° 3 "Capital Social".**

### **Diagnóstico**

I.	Introducción	248
II.	Módulo Social Operativo Junta de Vecinos Nuevo Horizonte de Glorias Navales Viña del Mar.	249

## **Programación.**

1. Introducción	263
2. Presentación	263
3. Definición del Problema	263
4. Fundamentación	263
5. Estrategia de Intervención	265
6. Líneas de Acción	271
7. Operación del Proyecto	278
8. Seguimiento y Evaluación del Proyecto	279
9. Instrumentos de Evaluación	280

## **Ejecución**

Introducción	285
Crónicas de Intervención	286

## **Evaluación**

A. Introducción	296
B. Evaluación Según Criterio por Objetivo.	297
C. Evaluación del Impacto de la Intervención	305
D. Evaluación de las Metas Planteadas por Objetivo.	306

## **Capítulo N° 4 Evaluación en torno a los Objetivos del Programa Comuna Segura, Compromiso 100.**

I. Introducción	309
II. Evaluación del Seminario de Título en torno a los Objetivos del Programa Comuna Segura, Compromiso 100	309

## **Capítulo N° 5 Evaluación del Proceso**

I. Introducción.	316
II. Evaluación Interna	317
III. Autoevaluación Alumna Seminarista	320
IV. Evaluación de la Estructura del Proyecto de Seminario de Tesis	322
V. Evaluación Modelo de Planificación	324
VI. Conclusiones y Aportes al Trabajo Social.	329

## **Bibliografía.**

**333**

**Los Anexos de este Seminario de Título sólo se encuentran disponibles en el respaldo digital de este documento.**

<b>Anexos</b>	<b>349</b>
<b>Marco Institucional División de Seguridad Ciudadana</b>	<b>350</b>
I. Introducción	351
II. División de Seguridad Ciudadana	352
III. Estrategia de Seguridad Ciudadana	357
IV. Prioridades establecidas por el Gobierno en materia de Seguridad Ciudadana	358
V. Iniciativas y Programas en Desarrollo	358
Chile + Seguro	358
Programa Comuna Segura Compromiso 100	360
<b>Listado de Asistencia Mesas de Discusión</b>	
Tema: Identidad	370
Tema: Obstáculos para la implementación de una política Nacional de Seguridad Ciudadana	371
Tema: Facilitadores para la implementación de una política Nacional de Seguridad Ciudadana	372
<b>Carta de Invitación Mesas de Discusión</b>	<b>373</b>
<b>Invitación Mesas de Discusión</b>	<b>374</b>
<b>Proyecto N° 1 “Fundamentos Jurídicos en Materia de Seguridad Ciudadana”</b>	
1. Descripción Situación actual en materia de Seguridad Ciudadana en DMCS	376
2. Diario Oficial de la Republica de Chile Martes 6 de Noviembre de 2001	378
3. Diario Oficial de la Republica de Chile Martes 4 de Noviembre de 2003.	379
4. Pauta de Entrevista Semi - Estructurada.	380
5. Pauta de Entrevista Semi - Estructurada Sr.a Paula Fortes Valdivia.	381
6. Manual de Redes Glorias Navales.	382
7. Proyecto de Formación de Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana.	396
8. Acta de Constitución Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana Glorias Navales.	400
9. Registro Fotográfico Constitución COVES Glorias Navales	401
10. Material Socioeducativo en Elaboración de Proyectos Sociales	402
11. Lista de Asistencia	428
12. Diapositivas por sesión taller de Elaboración de Proyectos Sociales	429
13. Material Socioeducativo Seminario de Capacitación Desarrollo Local	432
14. Programa Sesión N° 1	438
15. Lista de Asistencia	439
16. Programa Sesión N° 2	440
17. Lista de Asistencia.	441
18. Programa Sesión N° 3	442
19. Lista de Asistencia	443
20. Programa Sesión N° 4	444
21. Lista de Asistencia	445
22. Carta realización Seminario	446

---

### Proyecto N° 2 "Participación Social"

- |  |     |
|--|-----|
| 1. Pauta de Entrevista Semi Estructurada             | 448 |
| 2. Material Socioeducativo Seminario Trabajo en Red. | 450 |

### Proyecto N° 3 "Capital Social"

- |  |     |
|--|-----|
| 1. Pauta de Entrevista Estructurada Módulo Social Operativo. | 465 |
| 2. Lista de Asistencia formación Club Deportivo              | 471 |
| 3. Acta de Constitución Club Deportivo.                      | 472 |
| 4. Afiche concurso.  | 473 |
| 5. Registro Fotográfico.                                     | 474 |
| 6. Material Socioeducativo formación Club Deportivo.         | 475 |

## Presentación del Seminario.

Chile a lo largo de los últimos años se ha transformado en un país temeroso, donde la pérdida de confianza hacia los otros pareciera ser el denominador común de todas las relaciones sociales que se establecen, lo que ha incidido en que los individuos solo se sienten seguros al encerrarse en sus casas y lugares de trabajo, esto ha llevado a que los lazos de solidaridad comunitaria se vayan debilitando progresivamente, por lo que no debiera extrañar que los ciudadanos valoren más las estrategias de represión contra la delincuencia y violencia que su propio accionar en pro del bien común.

Es por ello que la búsqueda del compromiso social, del redescubrimiento de las redes sociales de apoyo, de la protección que antaño brindara la comunidad a sus miembros se hace imprescindible.

Es en esta búsqueda del protagonismo de los verdaderos actores que tendrían que ocupar su lugar en la satisfacción de todas aquellas necesidades que son sentidas y generalizadas dentro de las comunidades, es que encontramos el desarrollo de este Seminario de Título, el que ha centrado su accionar en una de las necesidades básicas del ser humano, la necesidad de Protección.

Trabajo Social desde sus inicios como profesión ha contribuido en la búsqueda de la satisfacción de las necesidades de los individuos a través del fomento a la organización social, sobre los fuertes pilares de los principios de la profesión, de entre los cuales destacan la Autodeterminación y por sobre todas las cosas el Valor de la Dignidad Humana.

El temor, la violencia y la delincuencia son problemáticas sociales que afectan directamente la dignidad de todos los individuos, y es en este contexto donde toma valor la intervención profesional en pro de la potenciación de las comunidades, para que estas creen estrategias que tiendan a la satisfacción de esta necesidad de protección social. Al pensar en estas estrategias, son muchas las ideas que se presentan, pero es la búsqueda de estrategias preventivas hacia los hechos delictivos, las que presentan mejores herramientas para combatir esta problemática porque son las estrategias nacidas desde la comunidad, las que proporcionan la ventaja inigualable de utilizar eficientemente los recursos Gubernamentales, ya que a ellos se suman los recursos comunitarios, y es en este contexto donde se integra el Programa Comuna Segura Compromiso 100, como un insumo para las comunidades, esto por el apoyo profesional que presta, así como también por el financiamiento a las iniciativas comunitarias que de otro modo sólo seguirían siendo buenas intenciones.

El Presente Seminario de Título se enmarca dentro de la Ciudad de Viña del Mar, la cual está ubicada en el litoral central del territorio Chileno Continental, en la Región de Valparaíso, depende administrativamente de la Provincia de Valparaíso, posee una superficie total de 13.569 hectáreas, y limita con las comunas de Con - Con por el norte, Quilpue por el este, y con Valparaíso por el Sur.

Según el censo del año 2002, la comuna tiene una población de 286.931 habitantes, de los cuales 150.613 son Mujeres, representando el 52.49 % de la población y 136.318 son Hombres, equivalente al 47.51 %

Se encuentra dividida en 12 sectores, con particularidades y problemas propios, estos son: Plan de Viña del Mar, Reñaca Bajo, Reñaca Alto, Gómez Carreño, Santa Inés, Achupallas, Miraflores, Viña Oriente, Chorrillos, Forestal, Nueva Aurora y Recreo, estos generan 148 Unidades Vecinales.

Viña del Mar es sin lugar a dudas una ciudad especial, tanto por su aspecto topográfico, físico y urbanístico, como por su historia y tradiciones, desde sus comienzos el Turismo a marcado la pauta de su desarrollo, determinando de algún modo su perfil.

La hermosura de muchos de los sectores de la comuna le ha llevado a ganarse el título de Ciudad Jardín.

Esta ciudad históricamente ha sido el lugar donde muchos turistas tanto nacionales como internacionales, han decidido radicarse, su clima templado, sus playas, los jardines, las hermosas construcciones invitan a una vida apacible y tranquila.

Importantes eventos hacen de Viña del Mar, el foco de atención durante los meses estivales, entre ellos se cuenta lo que ha sido durante los últimos cuarenta años uno de los escenarios más importantes de la canción popular, es así como en el mes de Febrero se realiza en la Ciudad, el "Festival de la Canción de Viña del Mar", a este importante festival en los últimos cinco años se ha sumado la realización de "Conciertos de Verano", donde importantes representantes de la música clásica se dan cita para deleitar a los maravillados asistentes.

Sin duda son muchos los atractivos que hacen de Viña del Mar una ciudad hermosa y especial, que llena de orgullo a todos sus habitantes.

## Introducción

El presente Seminario de Título se enmarca dentro del **Ciclo Tecnológico** del Trabajo Social en cuanto a su estructura general, pues responde a los procesos de *Diagnóstico* de una problemática, *Programación* de las acciones a seguir en la intervención de dicha problemática, *Ejecución* de las acciones planificadas y *Evaluación* de las acciones y el proceso llevado a cabo.

En su aspecto particular, este Seminario de Título se compone de 3 proyectos que han sido elaborados con distintos modelos y/o metodologías, según la fase del Ciclo Tecnológico al que correspondan, esto de acuerdo a la atingencia con la realidad social que se ha de intervenir.

### A. Diagnóstico:

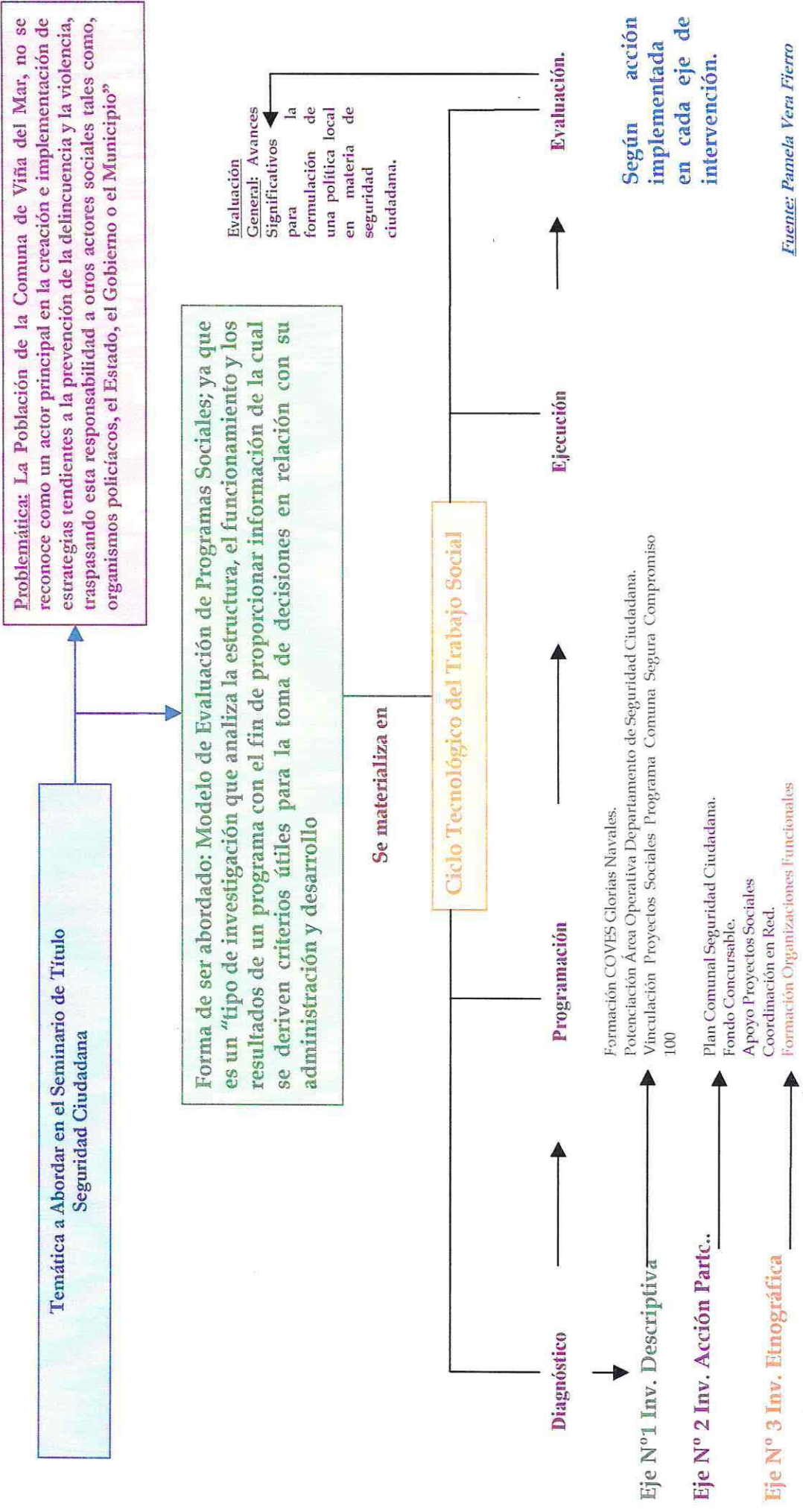
- a. Proyecto N° 1 “Fundamentos Jurídicos en materia de Seguridad Ciudadana”. Modelo de Investigación, “Investigación Descriptiva”.
- b. Proyecto N° 2 “Participación Social” Modelo de Investigación, “Investigación Acción Participativa”.
- c. Proyecto N° 3 “Capital social” Modelo de investigación, “Investigación Etnográfica”.

### B. Programación.

- a. Proyecto N° 1 “Fundamentos Jurídicos en materia de Seguridad Ciudadana”. Modelo de Planificación, “Marco Lógico”.
- b. Proyecto N° 2 “Participación Social” Modelo de Planificación, “Ciclos de Investigación Acción Participativa”.
- c. Proyecto N° 3 “Capital social” Modelo de Planificación, “Marco Lógico”.

Para una mejor comprensión del proceso se incluye a continuación como primer apartado, un **mapa conceptual** que especifica el orden del proceso según el ciclo Tecnológico de Trabajo Social, indicándose por fase el tipo de modelo ha utilizar y las principales acciones y productos esperados por proyecto a ejecutar.

**Mapa Conceptual: Proceso General de Seminario de Título**



*Fuente: Pamela Vera Fierro*



Capítulo N°1

# Marco Institucional

## I. Introducción.

El presente capítulo, tiene la finalidad dar a conocer la estructura y funcionamiento interno del Programa "Comuna Segura Compromiso 100" ubicado en 2 Oriente 1021 Viña del Mar, en dependencias de la Oficina de Seguridad Ciudadana de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar; programa en el que se contextualiza el presente Seminario de Título.

Su elaboración se ha realizado a través de la recopilación de información existente en el centro, Internet, además de la realización de una serie de entrevistas a profesionales que se desempeñan en este programa.

En este documento se presentan los antecedentes generales del programa tales como su identificación, su estructura organizacional, sus líneas de acción y recursos.

La recolección de toda esta información tiene como objetivo principal facilitar el conocimiento general acerca de la dinámica del Programa donde se inserta este Seminario, favoreciendo a su vez la integración de quien lo realiza, además de mantener un registro actualizado de las líneas de acción institucionales.

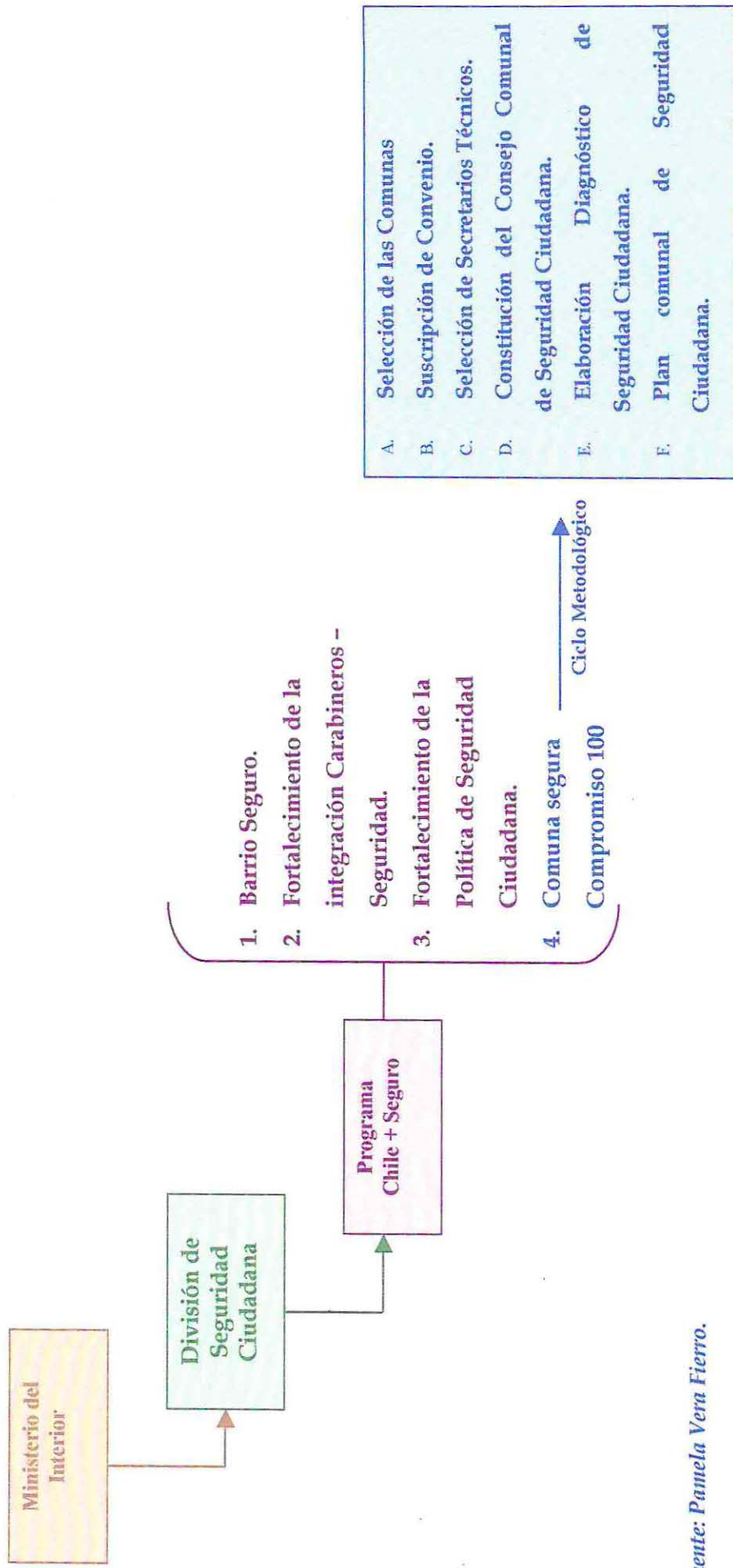
El presente Marco Institucional tiene además como finalidad dar un sustento teórico al accionar profesional, ya que permitirá conocer la red social abierta que sustenta este programa en materia de Seguridad Ciudadana.

Además permitirá conocer los lineamientos generales del Gobierno en materia de Seguridad Ciudadana a través de la Política que la sustenta y se entregará una descripción general de la división de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior de quien depende directamente el programa Comuna Segura Compromiso 100.

Para facilitar al lector la comprensión del proceso de constitución del Programa Comuna, Segura Compromiso 100, se incluye como primer apartado un mapa conceptual, que integra las fases y conceptos que posteriormente serán desarrolladas.

Cabe destacar que a continuación se presentará un resumen ejecutivo del Marco Institucional General, el cual se encuentra desarrollado a cabalidad en los anexos de este Seminario de Título.

Mapa Conceptual Ciclo Metodológico Programa comuna Segura,  
Compromiso 100



Fuente: Pamela Vera Fierro.

## II. División de Seguridad Ciudadana.

La División de Seguridad Ciudadana (DSC) es un organismo dependiente del Ministerio del Interior, creado por el Gobierno del Presidente Ricardo Lagos en el año 2000.

Su principal objetivo es la generación de una más eficiente gestión en el área de la seguridad ciudadana, a través de una nueva visión estratégica, donde se entiende que para lograr una mejor seguridad es necesaria la participación ciudadana. Esta perspectiva implica involucrar a todos los actores locales en una intervención focalizada en las comunas con mayores problemas de seguridad.

### *Política Nacional de Seguridad Ciudadana.*

La gestión de una política pública en materia de Seguridad Ciudadana impulsada por la DSC se ha diseñado a partir de una perspectiva estratégica traducida en tres objetivos centrales que apuntan a mejorar la calidad de vida de chilenos y chilenas:

1. Frenar el alza de la delincuencia, en particular en relación con los delitos de mayor connotación social.
2. Reducir la sensación de temor en la población.
3. Disminuir las situaciones de violencia en la sociedad chilena.

A partir de estos objetivos, se definieron cinco líneas de acción fundamentales, las que están presentes en todas las intervenciones surgidas desde la DSC.

### *Líneas Estratégicas*

1. Control de la Delincuencia.
2. Prevención del ingreso a la carrera criminal.
3. Interrupción de carreras criminales.
4. Desarrollo de comunidades fuertes.
5. Reducción del temor.

A estas líneas estratégicas se suma la instalación de dos criterios transversales para sustentar y fortalecer el trabajo integral de seguridad en barrios y comunas. Se trata de:

- A. Coordinación Intersectorial.
- B. Participación Ciudadana.

### III. Estrategia de Seguridad Ciudadana.

La Estrategia de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior persigue los Siguietes Objetivos:

#### *Frenar el Alza de la delincuencia*

Chile no se escapa de las tendencias mundiales al alza en la ocurrencia de delitos contra las personas y contra la propiedad. Si bien el problema no presenta las mismas enormes dimensiones que en la mayoría de los países del mundo, efectivamente constituye un elemento de serio deterioro de la calidad de vida de los chilenos.

#### *2 Reducir el Temor.*

Los chilenos no sólo consideran que la seguridad ciudadana es un elemento prioritario de su calidad de vida. Además, expresan sentir temor ante la delincuencia y la violencia, concretamente, a transformarse en víctimas de hechos de esa naturaleza. En términos comparados, este miedo excede al presentado en ciudades de países en los que se cometen más y peores delitos violentos. Pero, con independencia de la presencia o no de antecedentes objetivos que expliquen los niveles de temores en Chile, corresponde al Gobierno actuar específicamente para reducir la sensación de inseguridad experimentada por un sector de los habitantes del país.

Las estrategias de estas características promueven además la ruptura de la marginalidad y exclusión integrando en sus soluciones la participación de los sectores más desfavorecidos, mayormente afectados por la delincuencia y la violencia.

### IV. Iniciativas y Programas en Desarrollo.

#### **1. Iniciativas.**

- ✓ Comité Interministerial de Seguridad Ciudadana.
- ✓ Comité Policial de Coordinación.
- ✓ Foro de Expertos.

#### **1. Programa en Desarrollo**

*"Chile + Seguro".*

Este programa tiene como finalidad contribuir a que las ciudades de todo Chile sean lugares más seguros con habitantes que se sientan más seguros en relación a la violencia y criminalidad.

### **Objetivo del Programa**

" Contribuir a reducir la violencia, así como la inseguridad asociada a la violencia y la criminalidad en comunas seleccionadas del país y barrios de las regiones metropolitana, V de Valparaíso, VIII del Bío - Bío y IX de la Araucanía de Chile, caracterizados por la presencia de actividades de narcotráfico y crimen organizado".

### **Descripción del Programa.**

El programa se inserta en el desarrollo de estrategias, políticas y acciones integrales impulsadas por el Ministerio del Interior para la prevención de la delincuencia, la violencia y para la reducción de la inseguridad. Específicamente, se trata de un proceso de coproducción entre los actores estatales y la comunidad. Para lograr el objetivo el programa se ejecutará a través de cuatro sub componentes:

1. Barrio Seguro.
2. Fortalecimiento de la Integración Carabineros - Seguridad.
3. Fortalecimiento de la política de Seguridad Ciudadana
4. Comuna Segura Compromiso 100.

## **Programa Comuna Segura Compromiso 100**

### **A. Antecedentes del Programa.**

El Programa Comuna Segura Compromiso 100, es una propuesta de Prevención Social de Delito, a través de la Participación Ciudadana, entendida esta como la suma de compromisos adquiridos por la comunidad local para mejorar su calidad de vida.

### **B. Fundamentos y Principios.**

- Efectividad de los modelos preventivos demostrada internacionalmente.
- Análisis costo - beneficio demuestran mejores resultados en los programa preventivos que en los represivos.
- Cautela los derechos humanos de víctimas y personas expuestas a situaciones de vulnerabilidad.
- Promueve la Participación Ciudadana como estrategia de incremento de la cohesión social y consecuentemente el fortalecimiento del capital social.
- Fortalece la democracia en tanto promueve la toma de decisiones de toda la comunidad.
- Se basa en los principios de equidad social y solidaridad.

### C. *Ciclo Metodológico del Programa Comuna Segura*

#### I. *Selección de las Comunas.*

En el año 2003 y 2004 para la elección de las nuevas comunas que se integrarían a la implementación del programa se utilizó un método, denominado: *Evaluación de factores de riesgo*

Tras el desarrollo de un importante estudio de la División de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior, fue posible identificar un conjunto de factores de riesgo directamente relacionados con la posibilidad de que habitantes de un territorio se involucren en actividades delictivas. Entre ellos, los asociados a pobreza, educación, empleo, drogas, clima familiar y entorno, este estudio concluyó con la elaboración del Índice de Vulnerabilidad Social Delictual.

#### II. *Suscripción de convenios.*

Esta actividad contempla el acuerdo con los alcaldes, redacción, preparación de actos y la suscripción de Convenios entre el Subsecretario y los alcaldes de cada una de las comunas.

En estos convenios se establece que el Ministerio del Interior otorgará aportes para la ejecución del Programa en el nivel local.

#### III. *Selección de Secretarios Técnicos.*

Con financiamiento del Ministerio del Interior, en cada comuna perteneciente al programa se contrata a un funcionario de dedicación exclusiva a la ejecución de la iniciativa. Tras la elaboración de las bases respectivas, se llama a concurso público para proveer la vacante y se realiza una selección entre los postulantes. La decisión es adoptada en conjunto por el Subsecretario del Interior y el Alcalde.

#### IV. *Constitución de los Consejos comunales de Seguridad Ciudadana*

El siguiente paso en el proceso es la constitución del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana, conformado por representantes políticos, institucionales y sociales, elegidos en procesos democráticos en cada una de sus organizaciones.

El Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana es la instancia que sostiene el funcionamiento del Programa en la comuna. Es una instancia pluralista y diversa, conformada por representantes de la Municipalidad, de especialistas que trabajan en el territorio y de la comunidad organizada. Es asesorado por el Secretario Técnico y presidido por el Alcalde.

#### V. *Elaboración de Diagnóstico de Seguridad Ciudadana*

El Diagnóstico Comunal en materia de Seguridad Ciudadana es un proceso conducido por el Secretario Técnico, contando para ello con la asesoría, acompañamiento y entrega de insumos por parte del Ministerio del Interior y con los aportes del propio Municipio a través de una mesa técnica definida en el Convenio. La finalidad del diagnóstico es caracterizar a la

comuna en relación con la presencia e incidencia de diversos factores asociados al fenómeno de la violencia, delincuencia y temor.

### *Objetivos del Diagnóstico*

- Caracterizar y contextualizar la situación de seguridad que se desea intervenir y transformar.
- Identificar los principales problemas de seguridad ciudadana que existen en la comuna. En particular interesa conocer los factores de riesgos que están a la base de la ocurrencia de tales problemas. Cuando nos referimos a factores de riesgo aludimos tanto a los factores de tipo social como situacional.
- Identificar los principales factores protectores presentes en la comuna, incluyendo los recursos existentes (económicos, institucionales, históricos, etc.).
- Crear las condiciones para una jerarquización de los problemas de seguridad comunal. Finalmente la priorización que se realice en los territorios locales responde a diversos criterios, tales como la gravedad del problema, la magnitud que tenga (a qué porcentaje de la población afecta), las posibilidades de abordaje en función de los recursos disponibles, etc.

### *VI. Plan Comunal de Seguridad Ciudadana*

El Plan es una estrategia local de construcción participativa de la seguridad, basado en el diagnóstico elaborado con los actores locales.

Establece objetivos, iniciativas o acciones concretas y una metodología para abordar los problemas prioritarios identificados y consensuados con la comunidad.

Es una planificación de mediano plazo basado en la colaboración de los diversos actores locales institucionales y la participación protagónica de la comunidad.

- Es un Instrumento de Planificación Comunal en el ámbito de Seguridad Ciudadana;
  - Busca aportar a la institucionalización de la temática de seguridad ciudadana en el nivel local con un marco organizador de la acción;
  - Promueve la movilización y compromiso de la comunidad local, institucional y organizada en torno a soluciones a los problemas prioritarios, generando alianzas entre los diversos actores locales para la construcción participativa de soluciones;
  - Implementa acciones tendientes a la prevención social y situacional en la comuna.
-

## V. Comuna Segura Compromiso 100 Viña del Mar.

### *Introducción*

Viña del Mar se incorpora al Programa Comuna Segura – Compromiso 100 el año 2003, en lo que corresponde a la Tercera Fase de implementación de esta iniciativa de gobierno en materia de participación y seguridad ciudadana. Durante ese año se realizó el Diagnóstico de Seguridad Ciudadana en la comuna, en base al cuál el Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana diseñó un Plan local en Seguridad Ciudadana. De acuerdo con el Diagnóstico y el Plan se definieron los temas prioritarios para la implementación del Fondo Concursable para proyectos comunitarios.

### *Características Generales de la Institución.*

**Nombre:** Comuna Segura Compromiso 100. Viña del Mar.

**Ubicación Geográfica:** 2 Oriente 1021 Viña del Mar, en dependencias de la Oficina de Seguridad Ciudadana de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar

**Fono:** 962737

### *Tipo de Institución:*

Es un programa de la División Nacional de Seguridad Ciudadana en convenio con los municipios, que se implementa en 58 comunas del país. Está orientado a desarrollar acciones preventivas específicas, con la participación de las personas y organizaciones de cada comuna, con el fin de desarrollar proyectos e iniciativas que aborden de manera directa e integral el problema de la de la Violencia, Delincuencia e Inseguridad Ciudadana.

El profesional a cargo del Programa, brinda información, capacitación, asesoría técnica y acompañamiento a aquellos grupos, organizaciones e instituciones, tales como: Juntas de Vecinos, Clubes Juveniles, Colegios, Unidades Vecinales etc, los cuales desarrollan y ejecutan proyectos en el ámbito de la prevención de la delincuencia, violencia y disminución del temor e inseguridad ciudadana, destacándose dentro de estos proyectos tres ámbitos de acción, los cuales son; Promoción, Construcción Participativa, e Intervención Psicosocial.

El programa Comuna Segura Compromiso 100, constituye por tanto una propuesta de intervención comunal con el objeto de fortalecer el ámbito local como espacio privilegiado para enfrentar la problemática de la inseguridad ciudadana, donde el Municipio es el eje articulador y facilitador de la estrategia a desarrollar en la comuna.

**Radio de Acción.**

El Programa Comuna Segura Compromiso 100 de Viña del Mar, se mueve en un radio de acción compuesto por una superficie total de 13.569 hectáreas.

**Cobertura:**

Corresponde a la comuna de Viña del Mar, compuesta por una población de 286.931 habitantes<sup>1</sup>, de los cuales 150.613 son Mujeres, representando el 52.49 % de la población y 136.318 son Hombres, equivalente al 47.51 %.

**Recursos Institucionales.****Humanos:**

- 1 Secretario Técnico: Sr. Franco Villarroel Campodónico.
- 1 Secretaria: Sra. Nathaly Cabrera
- 1 Alumna Seminarista: Srta. Pamela Vera Fierro.
- 3 Alumnas en Práctica Trabajo Social: Srta. Tatiana Vicencio.  
Srta. Katherine Paulsen.  
Srta. Pamela Peralta.

**Materiales:****Infraestructura:**

- 1 Oficina.
- 1 Computador.
- 2 Escritorios.
- 1 Mueble Modular.
- 7 Sillas.
- 1 Cámara Digital.

**Material de Consumo.**

- Artículos de Escritorio.
- Material de Difusión.

**Financieros: \$ 84.163.226**

---

### *Líneas de Acción.*

El programa contempla tres líneas de acción básicas:

1. Consejo Comunal
2. Fondos Concursables.
3. Capacitación.

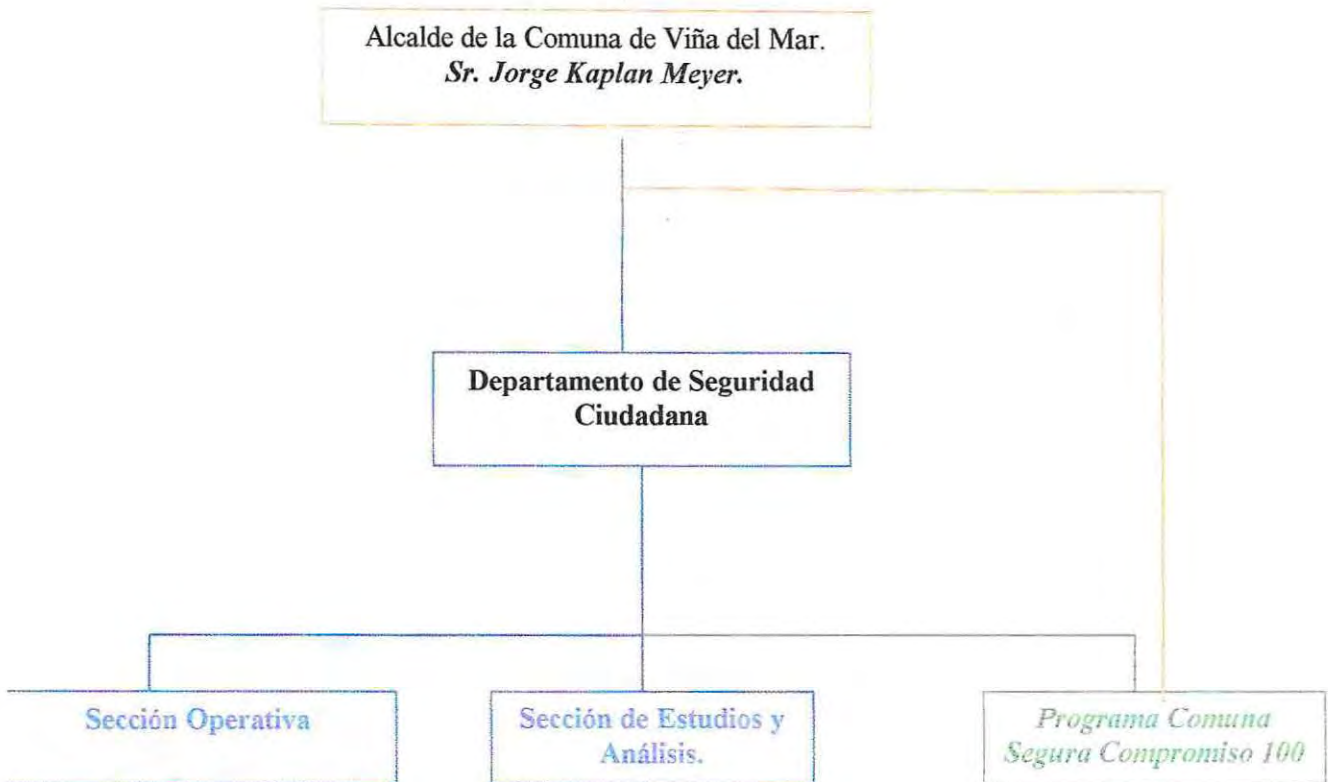
Dentro de estas tres líneas de acción se contempla la elaboración del Plan Comunal de seguridad ciudadana, la capacitación de dirigentes vecinales y representantes de la comunidad organizada en los temas de; Elaboración de Proyectos Sociales, estrategias de prevención, etc., y la actualización del Diagnóstico Comunitario.

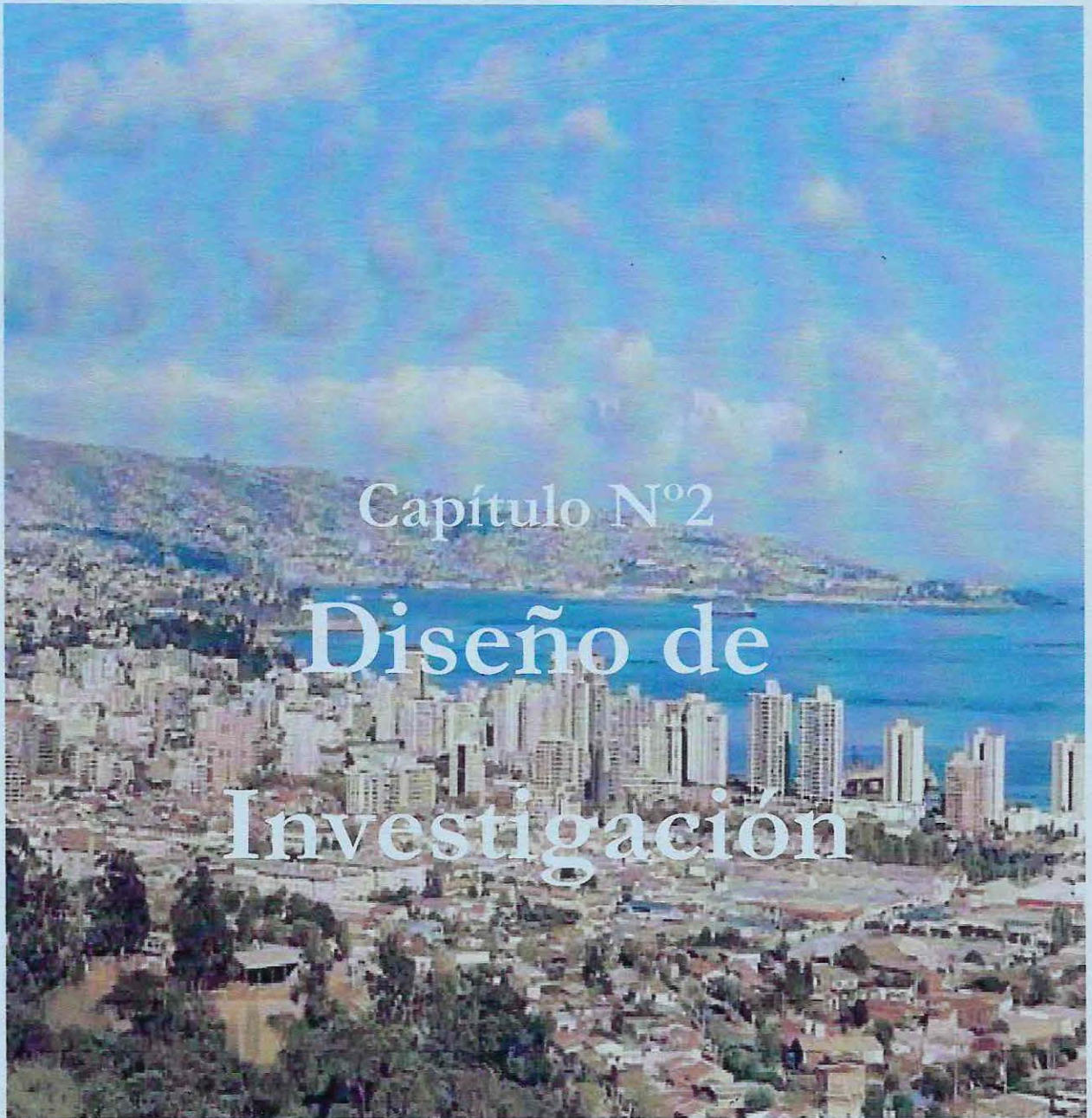
### *Composición del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana*

<b>Jorge Kaplan Meyer</b> Alcalde I. Municipalidad de Viña del Mar	<b>Iván De la Maza Mayllet</b> Gobernación Provincia de Valparaíso
<b>Felicindo Tapia Tassara</b> Concejal	<b>Hugo Espinoza Chacón</b> Concejal
<b>Claudio Gajardo Castillo</b> Presidente Centro Cultural Artístico Generación Hispana	<b>Ramón Oyarzún Rivera</b> Policía de Investigaciones
<b>Claudia Jerez Pavéz</b> Encargada Programa Previene	<b>Carlos Terraza Cristi</b> Presidente Cámara de Comercio e Industrias
<b>Miguel Roncagliolo</b> Presidente Cámara de Comercio de Viña del Mar	<b>Guillermo Reyes Inostroza</b> Asociación de Directores de Escuelas Municipalizadas
<b>Heriberto Pérez Alarcón</b> Director S.A.M.U. Viña del Mar	<b>José Pazo Muñoz</b> Jefe Departamento Seguridad Ciudadana
<b>Waldo Soto Novoa</b> Representante de Unión Comunal Juntas de Vecinos de Viña del Mar	<b>Beatriz Cabrera Balladares</b> Representante de Unión Comunal Juntas de Vecinos de Gómez Carreño
<b>Marcela Iriarte Cárdenas</b> Representante de Unión Comunal Juntas de Vecinos Reñaca Alto - Glorias Navales	<b>Máximo Arnao Riveros</b> Representante de Unión Comunal de Juntas de Vecinos Forestal
<b>Abelardo Vicencio Estay</b> Representante de Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Achupallas – Julia	<b>María Tapia</b> Representante de Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Viña Oriente
<b>Patricia Mora Sepúlveda</b> Representante de Unión Comunal de Juntas de Vecinos de Recreo – Nueva Aurora	<b>Félix Flores Santis</b> Comisario 1a Comisaría Viña del Mar
<b>Pablo Fernández Montecinos.</b> Comisario 5a Comisaría Viña del Mar	<b>Juan Francisco Hernández Silva</b> Asociación Comerciantes de Viña Centro
<b>Héctor Tapia Alvarez</b> Representante Consejo Económico y Social	

<sup>1</sup> INE. Datos estadísticos del Censo 2002.

## VI. Organigrama





Capítulo N°2

Diseño de  
Investigación

## 1. Introducción.

El Capítulo que se presenta a continuación se enmarca dentro del proceso Tecnológico del Trabajo Social, correspondiendo al primer paso de la intervención profesional a realizarse.

Como segundo apartado de este capítulo se presenta el Diseño de Investigación, el cual desde Trabajo Social como profesión, se hace necesario pues es una herramienta útil para guiar la planificación del estudio exhaustivo de aquello que se desea transformar, en este caso específico la realidad social.

En palabras de Kirk y Selltiz, el diseño de investigación debe cumplir con la premisa básica de especificar cómo deben recolectarse y analizarse los datos. es por ello que se incluye en este apartado la fundamentación de la problemática a intervenir en cuanto a los aspectos institucionales, profesionales y personales; además de la formulación del problema, los ejes de investigación y los objetivos de esta.

Como tercer apartado en este capítulo se presenta el Marco de Referencia, que corresponde al sustento teórico, de esta investigación.

Como cuarto apartado se presenta la Metodología de la Investigación, en la cual se da el fundamento al tipo de investigación a realizarse, las unidades de análisis, las técnicas de recolección de información y formulación de datos que se utilizarán para recabar la información necesaria para dar cumplimiento a los objetivos señalados, y como aporte a esta investigación, se entrega además una descripción de la metodología a ser utilizada en los procesos de planificación, intervención y evaluación

## 2. Diseño de Investigación.

### I. *Fundamentación de la Investigación.*

#### A. *Aspectos Institucionales.*

El crecimiento de la delincuencia, al igual que su nivel de sofisticación y violencia, es un fenómeno que ha afectado a muchos países del mundo. Las cifras disponibles indican que Chile no es la excepción. Sin embargo, mientras la experiencia internacional demuestra que es un problema que puede ser abordado de forma efectiva, nuestro país aún se encuentra en fases muy tempranas de lo que podría denominarse una política antidelictiva <sup>2</sup>.

A nivel de país, podemos señalar que se reconoce por parte del Gobierno un aumento en la percepción de la delincuencia que incide directamente en el temor ciudadano en un 83%.

---

<sup>2</sup> "Evolución de la delincuencia en Chile: avances y desafíos". Catalina Mertz. 2003

En Palabras del Sr. José Miguel Insulsa Ministro del Interior, en el contexto del Seminario Internacional "*Ciudades, Violencia y Prevención en América Latina*", realizado por el Centro de Convenciones Diego Portales, en Santiago el 28 de Agosto 2003, se puede señalar que;

Chile no ha escapado a ninguna de las tendencias de violencia, delincuencia y temor ciudadano que se viven en el resto de América Latina, pero se debe reconocer como elemento positivo el que si bien la delincuencia ha tenido un crecimiento importante en las denuncias en nuestro país en los últimos años, la estadística todavía nos muestra en un nivel bastante por debajo de los prevalentes en los países vecinos en nuestra América.

Esto está lejos de representar conformidad por lo que se está haciendo a nivel gubernamental con lo que esta ocurriendo. Si bien no se reconoce estar en presencia de una crisis de la magnitud que se vive en otras partes se está lejos de obtener tasas satisfactorias y particularmente el Gobierno está preocupado, en primer lugar por el ritmo de crecimiento que va teniendo el delito en general. En segundo lugar, por el hecho que en los últimos meses se ha tendido a manifestar un aumento mayor en regiones que en Santiago de hechos delictuales, lo cual está en contra de lo que ha sido la tendencia histórica. En tercer lugar, por el grado -muy importante- en que la delincuencia adquiere un carácter violento. Y, en cuarto lugar, por el grado -también muy importante- en que se asocia, a la comisión de delitos a la población juvenil, estigmatizándolos.

Ya se ha dicho, que tenemos tasas delictuales muy por debajo de los países vecinos, pero este fenómeno se descompone de manera distinta dependiendo de los delitos, ostentamos tasas muy inferiores de delitos como el homicidio y el hurto, en general, pero un aumento progresivo de los delitos contra la propiedad, a lo cual se suman delitos como violencia intrafamiliar y los delitos de robos o asaltos con violencia en que el crecimiento es tremendamente significativo.

Los avances logrados desde principios de la década pasada son numerosos e importantes en materia de Seguridad Ciudadana: Se creo en 1991 el Consejo Nacional para el Control de Estupefacientes y en 1993 la Dirección de Seguridad Pública e Informaciones; se facilitaron los trámites para denunciar delitos de hurto y robo; se incrementaron las potestades policiales para investigar el tráfico ilícito de estupefacientes y se tipificaron nuevos delitos; desde 1997 existen estadísticas oficiales periódicas y públicas sobre las denuncias de los delitos de mayor connotación social, y desde 1994, sobre el consumo de drogas en escolares y adultos; existe una División de Seguridad Ciudadana en el Ministerio del Interior desde el año 2000, dedicada exclusivamente al problema delictivo; se está llevando a cabo una modernización histórica en el sistema de enjuiciamiento criminal (Reforma Proceçal Penal, aplicada en la Quinta Región desde el año 2003); existe un programa de instalación de capacidades locales para desarrollar planes integrales de seguridad ciudadana -el Plan Comuna Segura Compromiso 100- el cual se instala en Viña del Mar a partir del año 2003; Carabineros de Chile está impulsando un cambio radical en su forma de entregar servicios policiales (Plan Cuadrante); las primeras cárceles cuya construcción y operación ha sido concesionada a privados ya están siendo levantadas, durante el

año 2003 el Gobierno formó un grupo de expertos ( Consejo Asesor), cuya misión es analizar el problema de la violencia y la delincuencia y proponer nuevas estrategias de intervención, durante este mismo año nace además el Comité Interministerial liderado por el Ministerio del Interior, cuyo principal objetivo es analizar la problemática del temor ciudadano y tomar medidas transversales a favor de esta y, recientemente, el Gobierno ha reconocido oficialmente que la delincuencia es un problema que puede incidir en la gobernabilidad del país. Además, casi no existe área de prevención o control de la delincuencia en la que no se hayan invertido cuantiosos recursos o se hayan creado capacidades técnicas. Diversos indicadores de factores de riesgo, tales como la deserción escolar y la pobreza, han mejorado sustancialmente en los últimos años; asimismo, el aumento de la delincuencia -de 77% acumulado entre 1997 y 2002- se ha acompañado de un incremento de 105% en las detenciones policiales y un mayor número de condenas, y, por ende, de un crecimiento total de la población reclusa condenada, de 68% en el mismo período

En base a todos estos antecedentes curiosamente en nuestro país se puede constatar la existencia de dos lógicas de trabajo que subsisten en nuestra sociedad a partir de esta problemática denominada Inseguridad Ciudadana.

La primera lógica de trabajo se desarrolla a partir de proporcionar seguridad a las comunidades en base a agentes externos legitimados socialmente como elementos de seguridad en quienes reside poder. Por ejemplo el contratar guardias de seguridad que circulen por las comunas, aumentar la dotación de Carabineros, etc. Donde el rol de la comunidad es pasivo, transformándose en objeto de atención. Lógica utilizada por organismos tales como Fundación Paz Ciudadana.

La segunda lógica que se está desarrollando, propone para la comunidad un rol activo transformándola en sujeto de acción, donde las estrategias a implementar parten desde las bases, es decir, son los integrantes de las distintas comunidades quienes a través de la expresión de sus necesidades, buscarán consenso en la priorización de estas, de tal forma de unificar criterios a la hora de buscar satisfactores para estos. Lógica desarrollada actualmente por el Gobierno.

Desde una u otra lógica de trabajo, sabemos que la Seguridad Ciudadana es un pre requisito para el desarrollo óptimo de nuestra sociedad, es el cómo conseguimos esa Seguridad ciudadana el que nos preocupa.

Sabemos que todos somos titulares de derechos: Adultos y niños, hombres y mujeres, cualquiera sea nuestra etnia, creencia o condición. Esta titularidad se deriva de la sola condición de ser persona. Por tanto es inherente a nosotros como seres humano, el ser ciudadanos.

Tanto el análisis de este problema como las propuestas para solucionarla deben, necesariamente, ser más sofisticadas. La diversidad y complejidad del fenómeno en sí, al igual que de sus causas y consecuencias, obligan al perfeccionamiento de los programas emprendidos hasta ahora y a la adopción de acciones que permitan una mayor focalización y especificidad de las políticas de reducción de la delincuencia. Mientras las innovaciones ya realizadas han

creado, en general, capacidades institucionales inexistentes con anterioridad, la ejecución de programas efectivos requiere mejoramientos en la gestión, evaluaciones de resultados y la creación de competencias y conocimientos especializados.

El Estado considera fundamental reforzar la labor, enfatizando la incorporación de la comunidad en estas tareas, convencido por una parte, que es necesario que los temas de Seguridad Ciudadana se aborden a partir de la experiencia y la reflexión histórica y no a partir de la pasión o la improvisación. Y por ahora se tiene el convencimiento que los desafíos del futuro importan una especial preocupación por el conocimiento y la investigación científica. De igual modo, se requiere promover y privilegiar una permanente reflexión interdisciplinaria sobre la Seguridad Ciudadana, tanto desde la perspectiva académica, como también desde la perspectiva de los actores político sociales.<sup>3</sup>

Vivimos en un tiempo donde resulta vital comprender que el crecimiento de nuestra sociedad será el fruto de los aportes de los actores sociales, para ello, necesitamos reconocer cuáles son y dónde están las ventajas comparativas para generar nuestra oferta como comuna.

Dentro de las Estrategias Regionales de Desarrollo<sup>4</sup>, de la región de Valparaíso para el año 2004, encontramos como objetivo propuesto dentro del apartado N° 5 referido a la *Gestión del Desarrollo Social*, en la letra e) **Seguridad Ciudadana**; cuyos principales objetivos están referidos a:

1. Brindar a las personas la posibilidad de vivir en un ambiente social seguro y tranquilo.
2. Fortalecer las estructuras comunitarias de prevención de actos delictivos y las conductas de riesgo en el ámbito de la seguridad Ciudadana.

En cuanto a **Cultura** que corresponde al apartado N° 6 en la letra b) Identidad y Patrimonio señala como uno de sus objetivos;

La región debe propiciar el fortalecimiento de las identidades locales, patrimonio, expresión y producción cultural que existen y se desarrollan en su territorio, contribuyendo a su integración y al desenvolvimiento cultural del país.

Trasformándose estos objetivos y los antecedentes entregados anteriormente en una base fuerte, que sustenta la necesidad de realizar estudios como este con el fin de propender a la consecución es estos, permitiendo además la concreción en algún aspecto del plan de desarrollo comunal.

### **B. Aspectos Profesionales.**

En base a los antecedentes entregados se puede señalar que la importancia de este estudio a nivel profesional reside principalmente en contribuir e incentivar el debate a nivel

<sup>3</sup> Seguridad ciudadana, sus fundamentos. José Pazo Muñoz. Comunitaria. I. Municipalidad de Viña del Mar.

académico, entendido como la creación de espacios donde Docentes y Alumnos en general, a través del dialogo contribuyan a la generación de conocimiento nuevo derivado de las prácticas profesionales por ejemplo, que vayan en directo beneficio de la comunidad a través de la implementación de estrategias basadas en la realidad particular del sector a intervenir, cumpliendo de este modo la Universidad con los requerimientos sociales derivados de la responsabilidad social que le cabe.

Otro punto importante de señalar es que a partir de este estudio se pueden aportar elementos para el diseño y seguimiento de nuevas estrategias comunitarias para la prevención de la delincuencia, la violencia y el temor ciudadano, datos que además puedan resultar significativos a la hora de realizar un seguimiento de las políticas públicas dirigidas a reducir el temor ciudadano.

En este contexto además se puede señalar que Trabajo social frente a la problemática social que genera la inseguridad ciudadana, la que afecta directamente la esencia de la dignidad humana y la vida en sociedad, reconoce como uno de sus principios el valor del ser humano como individuo, cualesquiera sean sus circunstancias, condición, raza, religión, opinión política o conducta; y tiende a hacer lo posible por fomentar en el individuo un sentido de dignidad y de respecto propio.

Otro de sus principios que se relaciona con esta problemática señala el respetar las diferencias entre los individuos, grupos y comunidades, tratando al mismo tiempo de conciliarlas con el bien común.

Desde esta lógica Trabajo social fomenta el propio esfuerzo como medio de desarrollar en el individuo el sentimiento de confianza en sí mismo y su capacidad para afrontar responsabilidades, en este caso con la consecución del bien común, potenciando la participación de los miembros de la comunidad, para que ésta se desarrolle y crezca de una manera óptima, tomando en consideración que el fin último de esta intervención profesional es potenciar a los individuos para que en conjunto sean capaces de transformarse en los arquitectos y constructores de la realidad social que desean.

De este modo, se puede señalar que la problemática social de la inseguridad ciudadana es abordable desde Trabajo Social, siendo la organización de la comunidad uno de los fundamentos claves para lograr restablecer el orden social y público en pro del bien común.

Como último punto, cabe señalar que como profesionales Trabajadores Sociales dentro de nuestros roles encontramos el de Implementador de Políticas Sociales, el cual cobra vital importancia a la hora de guiar y concretar todas las acciones que se encuentran hoy a nivel político - institucional, siendo relevante el hecho de que estas acciones sean articuladas y coordinadas bajo una misma lógica.

---

<sup>4</sup> Resumen Ejecutivo "Estrategia Regional de Desarrollo. Región de Valparaíso". Francisco Rojas. Asistente Social, Magister en Dirección Pública UCV.

### C. Aspectos Personales.

En cuanto al interés personal, cabe señalar que esta temática representa para la alumna seminarista un desafío concreto en su futuro accionar profesional, presentándole la oportunidad de intervenir en una realidad dinámica en la cual se encuentra inserta, desde una lógica comunitaria en pro del bien común, que sin duda le abre espacio para desarrollar estrategias innovadoras. Esto al considerar que un desarrollo orientado hacia la satisfacción de las necesidades humanas no puede estructurarse desde arriba hacia abajo, por el contrario, tiene que emanar desde las acciones, aspiraciones y conciencia creativa y crítica de los actores sociales, donde el espacio local surge " como un lugar para el mejoramiento de las condiciones de vida, donde las personas puedan organizarse más fácilmente para proponer aportar soluciones que permitan resolver las carencias en materia de vivienda, salud educación, seguridad ciudadana, etc." <sup>5</sup>

La temática a abordar da la posibilidad a la alumna Seminarista de intervenir en niveles de acción, Macro, meso y micro lo que le entrega una visión más amplia y le permite conocer el desarrollo de las acciones, recogiendo las opiniones de los representantes de todos los sectores involucrados.

### II. Preguntas Significativas.

La inseguridad ciudadana es una temática que sin duda tiene en su raíz una gran parte de la subjetividad de quienes manifiestan sentirlo, en forma individual como también en lo relacionado a un colectivo. Es por ello que se ha hecho necesaria para la formulación del problema a ser abordado en este Seminario de Título, una serie de preguntas que permitan especificar y acotar el tema a tratar, dando las directrices a seguir, así como también permite visualizar los elementos que se encuentran inmersos en esta problemática.

¿La Creciente pérdida del sentido de comunidad generaría en los individuos que la componen un sentimiento de despreocupación en cuanto a la Seguridad Ciudadana como labor a desarrollar en conjunto por ellos?

¿El bajo impacto de las estrategias desarrolladas a nivel comunitario en materia de Seguridad Ciudadana estará ligado al excesivo individualismo que caracteriza a nuestra sociedad?

¿Las Políticas Gubernamentales en materia de Seguridad Ciudadana canalizan en algún sentido las inquietudes y las iniciativas de las comunidades en el tema?

<sup>5</sup>Michelli, Beatriz: "El desarrollo local frente a los desafíos de la democracia". En revista de Trabajo Social UC. N° 51. 1990, pp 17

¿Existe interés en las comunidades por participar en la creación e implementación de estrategias de Seguridad Ciudadana, que tiendan a la disminución del temor, la violencia y la delincuencia?

### III. *Formulación del Problema.*

*"La población de la comuna de Viña del Mar, no se reconoce como un actor principal en la creación e implementación de estrategias tendientes a la prevención de la delincuencia y la violencia, traspasando esta responsabilidad a otros actores sociales tales como, organismos policíacos, el Estado, el Gobierno o el Municipio."*

El problema recién definido se enmarca dentro del ámbito de las políticas sociales, esto porque lo que se busca es concitar apoyo ciudadano e incrementar la legitimidad de las instituciones encargadas del control y de la prevención de la delincuencia y la violencia, lo cual sin duda le atribuye características diferentes a otro tipo de investigaciones.

"En 1989 se acuñó la expresión *"crecimiento con equidad"* que sintetizó el enfoque de la política social que seguiría la Concertación hasta hoy. Las profundas transformaciones que ha experimentado el país en estos últimos años, han generado nuevas demandas y nuevos problemas que exigen analizar la validez y pertinencia del enfoque seguido hasta ahora, en el diseño de la política social.

El concepto crecimiento con equidad supone conciliación entre crecimiento económico y desarrollo social; supone que la pobreza más que un problema de ingresos, es un problema de falta de oportunidades y de integración. Desde el punto de vista programático, crecimiento con equidad se ha traducido en un esfuerzo equilibrado y simultáneo de: crecimiento del Producto, baja inflación, incremento sostenido del empleo y de las remuneraciones y reducción de la pobreza. No debe perderse de vista que esta política, además, se ha aplicado en absoluta sujeción al Estado de Derecho, bajo el pleno ejercicio de las libertades públicas y con instituciones democráticas funcionando"<sup>6</sup>.

En este contexto "el Estado tienen un papel importante en la política social en tanto es responsable de asegurar la satisfacción de niveles mínimos de necesidades básicas y el respeto de los derechos económicos, políticos y sociales de los ciudadanos.

El Estado, tiene como responsabilidad esencial proveer políticas sociales orientadas hacia objetivos de equidad, superación de la pobreza, igualdad de oportunidades"<sup>7</sup>.

Por este motivo metodológicamente es imprescindible plantear algunas salvedades para una mejor comprensión de la investigación que se llevará a cabo y una definición más precisa de las acciones a implementar en la intervención.

<sup>6</sup> Eduardo Dockendorff. Seminario "El Estado y la Sociedad Civil en las políticas Sociales".

<sup>7</sup> Alberto Etchegaray. "El Estado y la Sociedad Civil en las políticas Sociales".

En su contexto más amplio este Seminario de Título al definir la problemática a tratar dentro de los márgenes de las Políticas Sociales, en este caso específico, en la temática de la Seguridad Ciudadana, se adscribe a la lógica de la evaluación de programas sociales, ya que es un “tipo de investigación que analiza la estructura, el funcionamiento y los resultados de un programa con el fin de proporcionar información de la cual se deriven criterios útiles para la toma de decisiones en relación con su administración y desarrollo”<sup>8</sup>. Esto porque como se explicará más adelante no existe una política social en el ámbito de la seguridad ciudadana, sino un conjunto de acciones guiadas por los objetivos señalados desde la División de Seguridad Ciudadana, por ello se ha considerado necesario que, para aportar elementos significativos que permitan avanzar en la formulación de una política local de Seguridad Ciudadana, es necesario de alguna forma como señala Carol Weiss “ Que los encargados de tomar las decisiones sepan qué fue lo que dio resultado y qué es lo que no sirvió para nada, qué es lo que debería adaptarse en todo sistema o, de lo contrario modificarse”.

Al aportar elementos significativos que sirvan de base para la toma de decisiones, se pretende por tanto con este Seminario de Título en su contexto más amplio realizar un tipo de investigación aplicada, pero con algunas características que conviene destacar. La razón de ser de la evaluación es la utilización de sus hallazgos y su posterior aplicación al Programa Comuna Segura compromiso 100.

Por lo tanto se hace necesario comenzar desde la definición oficial de Seguridad Ciudadana, entregada por el Gobierno de Chile a través de la División de Seguridad Ciudadana, para luego de ella derivar los ámbitos en los cuales se ha de investigar, denominados estos ámbitos de investigación *ejes de investigación*, que dan el fundamento y contexto a los objetivos que guiarán la posterior intervención.

#### IV. *Definición de Seguridad Ciudadana.*

Cuando nos remitimos a los múltiples significados que conlleva la palabra - Seguridad Humana - debemos preguntarnos cómo construimos la seguridad en nuestras vidas cotidianas, en torno a qué factores individuales y socio - culturales definimos nuestra seguridad, la de nuestros grupos familiares, de nuestros trabajos, de nuestra ciudad, el lugar territorial por el cual nos desplazamos diariamente, cómo construimos un tejido social capaz de responder en forma conjunta, como comunidad, a las necesidades de seguridad y protección que requerimos como ciudadanos.

Es más o menos parecida la idea que casi todos tenemos de seguridad, algo así como no temer a una agresión violenta, sentir que se respeta la integridad física, poder disfrutar de la privacidad del hogar sin miedo a ser asaltado, poder circular tranquilamente por las calles, sin temer un robo o una agresión, confiar en los demás miembros de mi comunidad, etc. Al parecer, su definición es bastante más amplia de lo que creemos y forma parte del informe mundial de

<sup>8</sup> Guillermo Briones. Evaluación de Programas Sociales.

desarrollo humano 1994: "Al hablar de seguridad ciudadana o seguridad pública, hacemos alusión a una dimensión más amplia que la mera supervivencia física. La seguridad es una creación cultural que hoy día implica una forma igualitaria (no jerárquica) de fundamento para que cada persona pueda desplegar su subjetividad en interacción con los demás. Está en juego no sólo la vida de la persona individual, sino igualmente la de la sociedad".

Como guía de este Seminario se ha de utilizar la siguiente definición.

**Seguridad Ciudadana:**

*"Conjunto de condiciones sociales, políticas, económicas, culturales e institucionales que garantizan el adecuado y normal funcionamiento de la comunidad y la convivencia ciudadana, en el fondo es garantizar una vida digna para todo ciudadano"*

*"Por lo tanto, podemos señalar que la Seguridad Ciudadana, se vincula estrechamente al desarrollo de las ciudades con la creación de más oportunidades para los Chilenos. En definitiva, la Seguridad Ciudadana, es un componente más de los esfuerzos de modernización del país, de acrecentamiento de la equidad social, y el mejoramiento de la calidad de vida de las personas"<sup>9</sup>*

**Ejes de Investigación.**

- ✓ Condiciones Políticas, entendidas como los Fundamentos Jurídicos en Materia de Seguridad Ciudadana.
- ✓ Convivencia Ciudadana, entendida como participación social.
- ✓ Vida Digna, entendida como el desarrollo del Capital Social.

**Contexto en el que se enmarcan los Ejes de Investigación.**

Eje N° 1 *"Fundamentos Jurídicos en Materia de Seguridad"*: Este eje de investigación se enmarca dentro de las acciones realizadas por el Gobierno en Materia de Seguridad Ciudadana dentro de la V Región, a través de planes y programas.

Eje N° 2 *"Participación Social"*: Este eje de investigación se enmarca dentro del accionar del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana de la Comuna de Viña del Mar.

Eje N° 3 *"Capital Social"*: Este eje de investigación se enmarca dentro de la Junta de Vecinos "Nuevo Horizonte" del sector de Glorias Navales en la Comuna de Viña del Mar.

---

<sup>9</sup> División de Seguridad Ciudadana. Ministerio del Interior.

## V. *Objetivos de la Investigación.*

### 1. Eje N° 1 Fundamentos Jurídicos en Materia de Seguridad Ciudadana.

*"Conocer y Analizar las Acciones Gubernamentales en materia de Seguridad Ciudadana que se están implementado en la Provincia de Valparaíso".*

- Identificar las estrategias desarrolladas por el Gobierno en Materia de Seguridad Ciudadana, a través de los diferentes programas que se han implementado.
- Identificar los principales factores sociales que favorecen o dificultan el desarrollo de estas acciones implementadas.

### 2. Eje N° 2 Participación Social.

*"Describir al Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana como espacio de participación social a través de sus representantes".*

- Descubrir los principales elementos de la Red Social Abierta, presentes en el Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana.
- Valorar y analizar las ventajas de la Organización Social a través de un Consejo Comunal.
- Conocer la percepción de los miembros del Consejo Comunal de Seguridad en cuanto al rol de representantes Sociales que desempeñan.

#### *Objetivo de Acción.*

- Entregar apoyo técnico al Consejo comunal de Seguridad Ciudadana de Viña del Mar, en la elaboración del Plan Comunal de Seguridad Ciudadana y Priorización de Proyectos Sociales que postulan al Fondo Nacional Concursable del Programa Comuna Segura, Compromiso 100 del año en curso.

### 3. Eje N° 3 Capital Social.

*Descubrir formas de Capital Social presentes al interior de la Junta de Vecinos "Nuevo Horizonte" de Glorias Navales.*

- Identificar formas de reciprocidad y cooperación.
- Describir circunstancias en que se manifieste la confianza entre integrantes de la Junta de Vecinos "Nuevo Horizonte" de Glorias Navales.
- Caracterizar a la Junta de Vecinos "Nuevo Horizonte" de Glorias Navales desde el enfoque Etnográfico.

### 3. Marco de Referencia.

#### I. Introducción.

A continuación se expondrán los componentes que conformarán el Marco de Referencia, sustento teórico, conceptual y de referencia que respaldará la posterior investigación que se llevará a cabo. Dicho marco de referencia, dará cuenta de la realidad en la que se encuentran los conceptos que se utilizarán y se expondrán las fuentes de información que lo respaldará.

Para ello inicialmente se entregará una descripción de los Fundamentos Jurídicos en materia de Seguridad Ciudadana, los cuales entregarán la directriz principal acerca de la realidad contextual en que se encuentra la problemática de la Inseguridad Ciudadana.

Posteriormente se entregarán los fundamentos teóricos y una descripción del Programa Comuna Segura Compromiso 100, que servirá de base para integrar los datos bibliográficos y conceptuales que sustentarán el estudio investigativo, lo cual, naturalmente contribuirá a apoyar referencialmente las indagaciones.

Finalmente se efectuará una discusión bibliográfica, donde se concretará una apropiación de los elementos referenciales expuestos, mediante una reflexión integrativa. Situación que se traducirá en la incorporación de conceptos y aspectos significativo al estudio, lo que permitirá entregar una visión amplia del contexto social y situacional, en el que se está desarrollando el tema de la Seguridad Ciudadana, posibilitando la consolidación del mismo, tanto en un nivel institucional, como en un nivel conceptual.

#### II. Fundamentos Jurídicos: Relación Estado – Comunidad en el contexto de la Seguridad Ciudadana

La práctica y el ideal del desarrollo de la propia comunidad mediante la ayuda mutua y la acción conjunta es, en algunos aspectos, casi tan vieja como la misma humanidad. A lo largo de la historia han existido continuos intentos que, por vías y formas diferentes, han procurado lograr el bien común por el esfuerzo comunitario.

Los países llamados subdesarrollados y en vías de desarrollo entre ellos nuestro país, muestran muchos y diversos ejemplos de acción conjunta, que se mantienen mientras la evolución de la sociedad bajo el modelo liberal capitalista, los introduce en las relaciones inter-humanas de tipo competitivo. A pesar de lo cual podemos apreciar aún en los mismo países industrializados, y en las sociedades de consumo, algunas acciones de tipo comunitario que buscan alcanzar metas que trascienden los intereses individuales.

Con la aparición de acciones denominadas "Programas de Desarrollo de la Comunidad", lo que se ha hecho es darle un nuevo ropaje - la vestimenta técnica científica - a acciones muy

antiguas de mutua colaboración que los hombres han realizado a lo largo de su historia. En general, el desarrollo de la comunidad se considera una técnica social útil y eficaz para lograr ciertos objetivos tendientes a promover una nueva dinámica social que incorpore a la población como elemento activo del proceso general de desarrollo<sup>10</sup>.

Esta idea de desarrollo comunitario se encuentra implícita en todas las políticas públicas de nuestro país. Para un entendimiento más acabado, se hace necesario partir de la definición de política, para así de este modo lograr vislumbrar el impacto que tiene sobre la vida de todos los integrantes del país.

#### **Política Social<sup>11</sup>:**

Aún el término política tiene varios matices. Para Kahn es el "Plan Establecido"; Rein explica el término política como la esencia de las decisiones de planteamiento; y Vagnum lo describe como "curso de acción definido, seleccionando entre varias alternativas, a la luz de conclusiones dadas para orientar y determinar decisiones presentes y futuras".

El significado del término política social que servirá de guía en este Seminario de Título dice relación con " un curso o plan de acción". Por tanto en términos más amplios se puede decir que política social es:

*" Un sistema de principios y cursos de acción interrelacionados pero no necesariamente consistentes desde un punto de vista lógico, que conforman la calidad de vida o nivel de bienestar de los miembros de la sociedad, y determinan la naturaleza de todas las relaciones intrasociales entre individuo, subsistemas sociales, y la sociedad como un todo. "*

De acuerdo a esta definición, la política social incluye todos los cursos de acción que tienen impacto en las relaciones humanas y la calidad de vida en una sociedad.

T.H. Vershall, nos entrega una visión más limitada del tema, definiendo él lo que se ha denominado política de gobierno, la que se refiere a las "acciones que tienen un impacto directo en el bienestar de los ciudadanos, entregándoles servicios o ingresos".

En este contexto de política de Gobierno encontramos específicamente el "núcleo" de los programas sociales, de la asistencia pública, salud y bienestar, junto con vivienda. En la periferia de esta definición, pero aún enmarcados por los límites están los programas que tratan el área de educación y prevención de la delincuencia.

En el sentido de la organización de la comunidad, cabe destacar la propuesta de Luis Maira<sup>12</sup>, quien plantea que en una gestión innovadora, la responsabilidad de generar políticas, no recae solamente en municipios o gobiernos locales, sino que por su parte la comunidad juega un rol importante en esta temática el cual debe ser reconocido por las autoridades, dada las capacidades que presentan las familias para reconocer sus problemáticas y plantear soluciones, lo que hace necesario incentivar la organización y participación, propiciando encuentros entre las autoridades y las comunidades convirtiéndolas en agentes activos y no en meros receptores de ofertas externas.

<sup>10</sup> Metodología y Práctica del Desarrollo de la Comunidad. Ezequiel Ander - Egg. 1993.

<sup>11</sup> Políticas Sociales y Servicios de Bienestar. Análisis de políticas Sociales. 1998.

Concretamente la participación social en Seguridad Ciudadana tiene como eje central una insipiente "Política Nacional de Seguridad Ciudadana", basada principalmente en Leyes Gubernamentales tales como la Reforma Procesal Penal, la Ley de Drogas que se enmarcan dentro de ámbitos específicos de la realidad nacional, basadas todas estas políticas en criterios de eficiencia y equidad social, en la cual todos los agentes involucrados tienen la posibilidad de participar responsable y eficientemente.

Las políticas sociales y los objetivos de desarrollo de cada país están en directa relación con el modelo económico que los sustenta. En el caso específico de nuestro país, el modelo económico al cual se acoge se ha denominado Liberal, lo cual ha influido directamente en el rol que desempeñe el Estado. En la actualidad el rol del Estado Chileno es de tipo Subsidiario.

### ***Requisitos de la Política Social.***

Se han definido teóricamente ciertos objetivos que deben ser cumplidos por toda política social implementada en la realidad nacional, los cuales son:

- Ético: No pueden aceptarse los niveles de pobreza, desempleo, abandono, temor, etc., como parte constituyente de lo social. La Política Social contribuye a un espíritu social más igualitario.
- Necesidad de construir consensos para transitar de una Política de Gobierno a una Política de Estado, que permitan que los instrumentos y estrategias creadas trasciendan Gobiernos.
- Operativo Técnico: Definición de Instrumentos que respaldan los estándares de eficacia y eficiencia financiera y valoricen la dimensión humana de los beneficiarios implicados en la Política.

### ***Rol Subsidiario del Estado.***

Para entender la relación existente entre Estado y Seguridad, es necesario adentrarnos en el propio concepto de Estado moderno. Éste, desde sus orígenes, nos remite a la protección y garantía de aquellos derechos que son inherentes al ser humano, tales como la libertad y la igualdad. El estado de Derecho se construye sobre la base del reconocimiento de los derechos del hombre, siendo aquel responsable de su organización y protección, y sólo existe legítimamente en la medida que su accionar se oriente hacia los fines propios del bien común.

El monopolio del Estado del uso de la fuerza constituye, entonces, una garantía fundamental para todos los ciudadanos, los cuales depositan confianza en que la fuerza ejercida por los órganos estatales será legítima, esto es, dentro del marco constitucional legal, y que en caso contrario, existirán las instancias y mecanismos para hacer efectiva la responsabilidad de quienes sobrepasen dichos límites. Sin embargo, se debe ser enfático en afirmar que tanto el uso de la fuerza y la coacción se subordinan al respeto de las garantías constitucionales. Este principio exige que las medidas preventivas para garantizar la tranquilidad ciudadana, por

---

<sup>12</sup> "Superando la pobreza, Construyendo la equidad". Maira, Luis. Mideplan. 1º Edición, Santiago.

muy eficiente que parezcan en su momento, deben tener como frontera infranqueable la mantención de un correcto equilibrio entre Seguridad y Libertad. El control y represión de la criminalidad y la violencia, en consecuencia, jamás deben subyugar los derechos de las personas.

Lograr y garantizar la Seguridad Ciudadana es una condición esencial de todo Estado. Y ello no se logra sólo con el concurso de las autoridades y los órganos policiales. Por el contrario, no cabe duda que el desafío de la Seguridad Ciudadana constituye una tarea que requiere de la participación integral de cada institución, de todos los organismos sociales y políticos y, muy especialmente, de cada ciudadano.

Se tiene la certeza de que en la medida que este desafío es asumido como un asunto de todos, y que cada uno integre la idea de ciudadanía a su propio proyecto de vida, entonces se estará asegurando una mejor calidad de vida y un fortalecimiento de nuestra convivencia. Es por ello que la Seguridad Ciudadana debe ser expresión de un consenso y de una voluntad de la ciudadanía<sup>13</sup>.

#### *Características del Rol Subsidiario del Estado:*

En cuanto a la Institucionalidad (Papel del Estado y otras Instituciones), este paradigma señala la Pluritud de Subsectores como el Estatal, Los Privado, Filantrópico, Informal, etc., donde todos estos sectores comparten funciones en pro del beneficio de todo el país.

En cuanto a cómo se organiza el Estado este paradigma señala que el Estado se encuentra Descentralizado.

En cuanto a la lógica de toma de decisiones, estamos en presencia de la Asignación competitiva, es decir se promueven los Fondos Concursables en todas las áreas, las licitaciones, se aceptan así mismo las propuestas de los usuarios, se promueven las capacidades de innovación.

En cuanto a la fuente de recursos, referente al Financiamiento, se promueve el Cofinanciamiento, la recuperación de costos, es decir, el que puede debe pagar, con lo cual sin embargo se corre el riesgo de la marginación de los sectores más pobres.

En cuanto a la Asignación de Recursos en el Financiamiento, se promueve el subsidio de la demanda, la competencia y con esto se da la libertad a todos los ciudadanos de poder elegir lo que desean.

En cuanto al Objetivo de este tipo de organización estatal, se trata de buscar, propiciar y potenciar la universalidad de la satisfacción de las necesidades de los miembros del país, donde se hace énfasis en tratar desigualmente a quienes son socialmente distintos.

En cuanto a los Criterios de prioridad y expansión del sistema, se trata primero a los más necesitados, es decir, se promueve una política de focalización de los grupos más vulnerables.

La población Objeto de las políticas Sociales promovidas por el Estado son los pobres.

<sup>13</sup> "Seguridad Ciudadana, sus fundamentos". José Pazo Muñoz. Comunitaria. I. Municipalidad de Viña del Mar. 2003

En cuanto al enfoque de estas políticas, el énfasis está puesto en los fines, es decir, en el impacto en la magnitud del beneficio que recibe la población objeto según sean los objetivos de desarrollo planteados.

En cuanto al indicador utilizado para medir el grado de logro de los objetivos de las políticas sociales planteadas bajo la visión de este Estado Subsidiario, se puede decir, que se basa principalmente en la relación costo - impacto, (a mayor impacto menor costo posible).

### *Gobiernos Locales.*

Al asociar estas características con el Gobierno local, de ciudades o municipios, se puede señalar que estos cumplen 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 disminuyendo de esta forma los conflictos.

A las autoridades locales, que disponen de la legitimidad democrática, les corresponde el primer lugar en asegurar la cohesión social entre los habitantes y, por consiguiente, entre los territorios. Uno de los requisitos para hacer realidad las ventajas de los Gobiernos Locales, consiste en fomentar la participación de la comunidad en todos sus niveles, desde la información, pasando por la opinión, impugnación y evaluación, hasta el ejercicio de la decisión. De hecho, la participación es la dimensión central en la relación entre sociedad civil y el Estado. La participación destaca, dentro de otros grandes aportes que se le reconocen en la actualidad, por constituir uno de los pilares de la gobernanza<sup>14</sup> y por qué su ejercicio es percibido por académicos y políticos como una forma de incrementar el capital social de una localidad, región o país.

Una política de seguridad ciudadana desarrollada desde los Gobiernos Locales, debe entender las formas específicas que los ciudadanos, de una ciudad o comuna, tienen de comprender, sentir, e imaginar la violencia, el desempleo, las enfermedades, entre otros. Resulta de suma importancia entender y actuar sobre las percepciones con el objetivo de conocer los aspectos que más perturban a los ciudadanos, disminuir sus temores, y fortalecer la credibilidad de las instituciones sociales

---

<sup>14</sup> Término que proviene de la tradición teórica de la ciencia política anglosajona y es utilizado como medida de desarrollo social. El Banco Mundial define como la manera en que se ejerce el poder en el manejo de los recursos económicos y sociales para el desarrollo, refiriéndolo no sólo al poder de los gobiernos, sino que también al de la sociedad civil y del mercado. La estabilidad, madurez y confianza que un determinado sistema social puede brindar a quien le observa, se relaciona a la forma en que este logra resolver los siempre presentes conflictos sociales. La habilidad demostrada por un sistema social para resolver conflictos, es una expresión de buen gobierno, de un acercamiento a una mejor distribución del poder, y por ende de una mejor forma de distribución final de los beneficios y costos sociales.

### III. Comuna Segura Compromiso 100

#### *Antecedentes del Programa.*

Al hablar de una comunidad organizada, aparece como inherente el concepto de participación, como requisito indispensable para la organización. La Participación Social, es una parte medular para el logro de las metas y objetivos de una colectividad organizada, de ahí que *El Programa Comuna Segura Compromiso 100*, como propuesta de Prevención Social del Delito, a través de la Participación Ciudadana, entienda esta organización como la *suma de compromisos adquiridos por la comunidad local para mejorar su calidad de vida.*

#### *Fundamentos y Principios del Programa*

Efectividad de los modelos preventivos demostrada internacionalmente.

Análisis costo - beneficio demuestran mejores resultados en los programa preventivos que en los represivos.

Cautela los derechos humanos de víctimas y personas expuestas a situaciones de vulnerabilidad.

Promueve la Participación Ciudadana como estrategia de incremento de la cohesión social y consecuentemente el fortalecimiento del capital social.

Fortalece la democracia en tanto promueve la toma de decisiones de toda la comunidad.

Se basa en los principios de equidad social y solidaridad.

#### *Orientaciones del Programa*

##### Objetivos Finales:

- Frenar el alza de la Delincuencia.
- Reducir el temor.

##### Valores Específicos.

1. Instalación de institucionalidad, capacidades técnicas y canales de diálogo a nivel local que fundamenten un trabajo permanente y acertado contra la delincuencia.
2. Involucramiento participativo de la comunidad en la resolución de sus problemas, generando respuestas directas a dificultades cotidianas, sustentada en la labor coordinada de las organizaciones sociales.
3. Población informada que sitúa correctamente la magnitud y riesgos de la delincuencia y cuenta con herramientas que le permiten " protegerse" (disminución de la sensación de desprotección).

### *Pilares del Programa*

*Coalición de Actores Claves:*

"Consejos Comunales de Seguridad Ciudadana"

(Alianza entre Municipio, las policías y la Comunidad Organizada)

*Plan de Acción:*

Insumos con información especializada, proveniente del Diagnóstico de Seguridad Ciudadana y de la priorización de áreas en relación con los factores de riesgo.

*Recursos para iniciativas en Seguridad Ciudadana:*

Fondos Concursables.

*Evaluación Permanente:*

De esta manera se deberá actualizar los diagnósticos y evaluar los resultados de las acciones para definir su continuidad o modificación ( Monitoreo y Supervisión desde el nivel central)

### *Líneas de Trabajo.*

#### **1. Control de la Delincuencia.**

En el marco de Comuna Segura, se destacan tres tipos de acciones:

- A. *Coordinación* entre los distintos actores y las policías sobre la base de la comunicación fluida y permanente, tanto para favorecer la eficiencia de Carabineros e Investigaciones en sus tareas de control, como para incrementar la información ciudadana.
- B. *Promoción* de comportamientos sociales sanos, apuntando a la modificación de patrones culturales que puedan favorecer la ocurrencia de comportamientos violentos o de transgresión de los derechos de otros, dotando a las comunidades de herramientas de manejo comunitario formal o informal de las conductas no ciudadanas, que atenten contra la buena convivencia.
- C. *Sistematización* de información actualizada y georreferenciada de focos de mayor vulnerabilidad social y/o situacional de cada comuna.

#### **2. Interrupción de las carreras criminales.**

Desde esta línea son relevantes todas aquellas acciones dirigidas a fortalecer la inserción social de niños, jóvenes y mujeres, el desarrollo de medidas de protección solidarias a los más vulnerables y el desarrollo de mayores grados de tolerancia y acercamiento al interior de las comunidades, o entre los grupos y comunidades con otros actores locales implicados en la seguridad ciudadana, como policía y autoridades municipales.

### **3. *Prevención del ingreso a la carrera criminal.***

Desde esta línea estratégica, Comuna Segura promueve enfrentar particularmente algunos factores de riesgo asociados al desarrollo de comportamientos violentos o delictivos. La trascendencia de estos factores (como la deserción escolar, la disfuncionalidad o desestructuración familiar y/o la marginalidad social) exige el desarrollo de intervenciones específicas correspondientes a acciones de tipo psicosocial diseñadas ante realidades particulares.

### **4. *Desarrollo de comunidades Fuertes.***

En el marco de esta línea se inscriben todas aquellas iniciativas que promuevan la asociatividad de los sujetos en sus espacios naturales y cotidianos de convivencia. El desafío es superar la mera participación instrumental a una cada vez mayor racionalidad del actor comunitario, ello sobre la premisa que una comunidad fuerte y organizada es capaz de dar preeminencia a los intereses comunes, permitiéndoles generar no sólo cambios en su entorno objetivo inmediato ( espacios públicos por ejemplo), sino especialmente permitir el desarrollo de una subjetividad colectiva ( sentir los lugares propios y a los demás como protectores y no amenazantes) situada a la base de acciones efectivas en estas materias.

### **5. *Reducción del Temor.***

Las acciones desde esta línea apuntan a modificar la sensación de desprotección de los ciudadanos mediante un mejoramiento de la identificación positiva de los ciudadanos con los actores gubernamentales, policiales, judiciales y locales, junto al desarrollo de técnicas de comunicación logadas a acción, que entreguen herramientas a la ciudadanía para la construcción de su propia seguridad.

#### ***Aportes del Programa***

Asistencia Técnica permanente.

Asignación de Recursos para la instalación de una Secretaría Técnica (profesional y equipo computacional).

Estudios destinados a sustentar científicamente la intervención social.

Fondo para iniciativas en Seguridad Ciudadana.

---

## IV. Estado del Arte.

Los trabajos de autores relevantes del ámbito internacional han servido para que investigadores nacionales confronten los diferentes postulados que sostienen con los antecedentes que surgen de nuestra realidad criminológica nacional. Especialmente relevante, en este sentido, son las investigaciones realizadas por Doris Cooper (Cooper, 1994/2000). Los antecedentes recopilados en sus trabajos permiten revisar la adecuación de dos grandes modelos teóricos esbozados al contexto de la realidad Chilena.

Su trabajo, basado en antecedentes empíricos, logra ir más allá, sustentando una teoría que describe la tipología de la delincuencia chilena y, según ello, las causa de cada tipo de criminalidad en Chile. Cooper, en su "Teoría del Continuo Subcultural de la Delincuencia" (1994), distingue en el ámbito rural y urbano ambientes diferenciados, en los que predominan algunos delitos típicos de acuerdo a las características sociales, espacio rural o urbano, sexo o etnia, modernidad psicosocial.

Las descripciones y estudios realizados por Cooper nos permiten tener una visión bastantes amplia de los tipos de delincuencia más comunes en el país y, fundamentalmente, descubrir detrás de cada uno de ellos una etiología que tiene sus bases en problemas sociales reconocidos de nuestra realidad nacional.

Las teorías clásicas de Merton - de motivación económica - o Sutherland - de la asociación diferencial - tienen, especialmente componentes explicativos cercanos a nuestra realidad, de delincuencia de los grandes conglomerados urbanos.

A estos aportes internacionales se suman los entregados por el Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana de la Universidad de Chile (CESC), el cual inicia sus actividades en octubre del año 2001 al adjudicarse el Primer concurso Nacional de Proyectos de Investigación en Seguridad Ciudadana convocado por CONICYT y el Ministerio del Interior. Depende del Departamento de Políticas Públicas del Instituto de Asuntos Públicos de la Universidad de Chile.

El propósito del Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana es contribuir, desde la investigación, docencia y extensión, al diseño de políticas públicas democráticas en materia de criminalidad, mediante el análisis y la comprensión de los factores que la condicionan y de las políticas que buscan reducirla.

Entre los objetivos del CESC se encuentran:

- Elaborar estudios e investigaciones aplicadas que contribuyan al diseño de políticas públicas referidas al tratamiento de la criminalidad y la violencia en general.
- Constituir sistemas de información que sirvan de apoyo para las políticas locales y nacionales que abordan la cuestión de la violencia.

- Evaluar mediante métodos experimentales el impacto de programas de intervención dirigidos a grupos de riesgo y cuyo objetivo es reducir la violencia.
- Participar en la formación y calificación de profesionales que laboran en el área de seguridad pública y justicia criminal.
- Mantener vinculación e intercambio con entidades nacionales e internacionales relacionadas con la reducción de la violencia y la seguridad pública.

*Entre los títulos destacados encontramos:*

- Planificación de la Actividad Delictual en casos de robo con violencia o intimidación.  
Autor: Luis Barros Lezaeta. Marzo 2003.
- ¿Visiones personales, ideología o Mercado al momento de informar?. Un análisis de las noticias sobre Inseguridad Ciudadana desde el emisor.  
Autor: Cecilia Dastres Abarca. Noviembre 2002.
- Victimización y Temor en Chile: revisión Teórica - Empírica en doce comunas del país.  
Autor: Lucía Dammert y Lucía Lunecke. Octubre 2002.

Además de este importante centro de investigación existe un análisis de experiencias internacionales denominado. "*Prevención de la Delincuencia Juvenil. Análisis de experiencias internacionales*", cuyos autores son: Franz Vanderschueren y Alejandra Lunecke, publicado en marzo del año 2004. Este análisis representa un esfuerzo de la División de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior por conocer, describir y analizar la manifestación de la violencia juvenil, con el propósito de diseñar y poner en práctica programas específicos, en el marco de una política pública de integración social, orientada a la solución de nuestros problemas de seguridad ciudadana.

El esfuerzo de la División ha tenido éxito gracias al Banco Interamericano de Desarrollo y a la Universidad Alberto Hurtado.

Este estudio es un avance en dirección, a temas relacionados con los jóvenes y su vinculación con la violencia. Además presenta un análisis preciso de experiencias internacionales, donde se destaca la importancia de la prevención temprana. En este sentido, se considera que su mayor aporte es la puesta en debate de una serie de temas que deben ser abordados de forma seria e informada por los diversos sectores del Gobierno. De esta manera, se podría avanzar por un camino que se centra en la promoción de ideas para el establecimiento de políticas que se enmarquen en una política Nacional de Seguridad Ciudadana informada, clara y consistente.

Ahora bien en Chile, además se han desarrollado a partir de la segunda mitad de los 90, encuestas de victimización, con relación al análisis específico del temor, el principal antecedente

es el índice de temor desarrollado por la Fundación Paz Ciudadana (Paz Ciudadana 2001). Este índice, que aparece en forma semestral desde octubre de 1998, es un " instrumento destinado a medir el nivel de temor de la población a la delincuencia" (Paz ciudadana 2001). Si bien este indicador permite el análisis del temor así como algunos niveles de victimización, no es una encuesta de victimización per se, sino más bien una encuesta de opinión sobre percepciones públicas

Las primeras encuestas de victimización propiamente tales se realizaron a nivel comunal por la empresa ADIMARK en Santiago (1995) y en las Condes (1997), y cuyo resultado central fue el cálculo del porcentaje de delitos no denunciados y los tipos de delitos que afectan a cada una de las comunas (Sandoval, 2001). De igual manera, en el ámbito nacional y regional, el Ministerio del interior ha desarrollado diversas encuestas; una de victimización en las comunas del Gran Santiago en el año 1999, y otra de percepción acerca de temas de seguridad a nivel nacional el mismo año.

En el año 2001, como parte de la implementación del programa Comuna Segura Compromiso 100, la División de Seguridad Ciudadana del Ministerio del Interior realizó la primera encuesta comunal de victimización que cubrió las doce comunas que formaron parte de la primera fase del programa.

En el año 2003 el Ministerio del Interior en conjunto con el Instituto Nacional de Estadísticas (INE), realizó la Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana, puesta a disposición de la opinión pública en Junio 2004. Esta encuesta fue aplicada entre Septiembre y Noviembre de 2003 sobre un total de 16.289 encuestados de 15 años y más. Representativa del medio urbano Nacional, regional urbano y de los ámbitos urbanos de las 77 comunas más pobladas del país.

En base a los antecedentes descritos se puede establecer, que el tema de la Seguridad Ciudadana es nuevo en nuestro país, como objeto de estudio, las acciones realizadas son sectorizadas y focalizadas, es por ello que este estudio aportará elementos significativos para dar la integralidad en la visión que es necesario imprimir para la formulación de política local en el tema.

## V. Elementos Referenciales.

A continuación, se expondrán algunos conceptos que contribuirán a la apropiada comprensión del estudio, lo que permitirá contar además con un apoyo y sustento teórico que posibilitará el adecuado desarrollo metodológico de la investigación que se llevará a cabo.

Para una mejor comprensión de la relación existente entre los conceptos que se han de incluir, como primer apartado de este punto se presenta un mapa conceptual de los elementos referenciales, los que serán desarrollados a continuación de este.

# Mapa Conceptual: Elementos Referenciales

Aspectos Objetivos

1. Bienestar
2. Bienestar Social
3. Capital Social
4. Control Social
5. Orden Público
6. Orden Social

**Definición de Seguridad Ciudadana:**

*Conjunto de condiciones sociales, políticas, económicas, culturales e institucionales que garantizan el adecuado y normal funcionamiento de la comunidad y la convivencia ciudadana, en el fondo es garantizar una vida digna para todo ciudadano. Por lo tanto, podemos señalar que la Seguridad Ciudadana, se vincula estrechamente al desarrollo de las ciudades con la creación de más oportunidades para los chilenos. En definitiva, la Seguridad Ciudadana, es un componente más de los esfuerzos de modernización del país, de acrecentamiento de la equidad social, y el mejoramiento de la calidad de vida de las personas.*

El Concepto de Seguridad Ciudadana posee elementos Objetivos y Subjetivos.

Aspectos Subjetivos.

1. Integración Social
2. Participación Social
3. Prevención.

V  
i  
s  
i  
ó  
n  
  
H  
o  
l  
i  
s  
t  
i  
c  
a

Problemática Social

Rol Ciudadano

Víctima

Al considerar que la Seguridad Social se contruye en conjunto llegamos al concepto de

Red Social Abierta.

Fuente: Pamela Vera Fierro

## Elementos Referenciales.

En cuanto al significado que para objeto de esta investigación tendrá Seguridad Ciudadana, se puede decir que se enmarca dentro de la siguiente definición:

*"Conjunto de condiciones sociales, políticas, económicas, culturales e institucionales que garantizan el adecuado y normal funcionamiento de la comunidad y la convivencia ciudadana, en el fondo es garantizar una vida digna para todo ciudadano".*

*"Por lo tanto, podemos señalar que la Seguridad Ciudadana, se vincula estrechamente al desarrollo de las ciudades con la creación de más oportunidades para los chilenos. En definitiva, la Seguridad Ciudadana, es un componente más de los esfuerzos de modernización del país, de acrecentamiento de la equidad social, y el mejoramiento de la calidad de vida de las personas"<sup>15</sup>.*

Se puede afirmar además que la Seguridad Ciudadana es "aquella situación social adecuada para el libre ejercicio de nuestros derechos individuales y colectivos, por una parte, y la confianza de las personas en dicha situación social por otra". En un sentido más profundo, dice relación con el conjunto de Sistemas de protección de la vida y de los bienes de los ciudadanos frente a los riesgos que conlleva la vida en sociedad, especialmente en las grandes urbes. Implica el respeto incondicional, por parte de agentes estatales tanto de los ciudadanos, de la vida e integridad física y del patrimonio económico de los otros, así como de sus libertades tanto económicas como políticas y demás derechos que de ella se deriven. En un sentido amplio la Seguridad Ciudadana es el conjunto de condiciones sociales, políticas económicas, culturales e institucionales que garantizan el adecuado y normal funcionamiento de la comunidad y la convivencia ciudadana. Se trata, en el fondo de garantizar una vida humana digna<sup>16</sup>.

Se debe tener en cuenta que el concepto de Seguridad Ciudadana contiene aspectos objetivos y subjetivos.

Los aspectos objetivos dicen relación con *Conceptos Básicos*<sup>17</sup>, con fenómenos propios del desarrollo y la complejidad de la vida moderna, entre los cuales se puede destacar:

1. **Bienestar:** Estado que alcanza y experimenta un individuo al satisfacer sus necesidades de un modo compatible con la dignidad humana.
2. **Bienestar Social:** Conjunto de leyes, por una parte, y los programas, beneficios y servicios que por otra parte se establecen para asegurar o robustecer la provisión de todo aquello que se consideran las necesidades básicas para el bienestar humano y el mejoramiento social.

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

<sup>16</sup> Seguridad Ciudadana, sus fundamentos. Pazo, José y otros autores. I. Municipalidad de Viña del Mar. Revista de Desarrollo comunitario N° 2, año 2003.

3. **Capital Social:** Conjunto de activos que obtienen las personas por participar en forma espontánea y colaborativa en organizaciones o colectivos en los que comparten propósitos comunes, y que se encuentran regulados por normas implícitas o explícitas de cooperación. Los activos que constituyen capital social emanan de relaciones sociales basadas en la confianza, cooperación y reciprocidad. Estos activos son de beneficio directo para los participantes, para la comunidad y para la sociedad en su conjunto, y pueden organizarse en tres tipos: económicos y materiales, los que permiten acceso a mejores niveles de bienestar; sociales y culturales, los que generan beneficios en el ámbito de la integración social; y políticos y cívicos, los que colaboran a alcanzar mayores cuotas de poder e influencia social.<sup>18</sup>
4. **Control Social:** se refiere a los mecanismos por medio de los cuales una sociedad influencia la conducta de sus miembros para conseguir conformidad con sus normas. El gobierno formal, que tiene poder coercitivo para poner en práctica leyes universalmente aplicables a través de la policía y el poder judicial, es una institución primaria de control social. Sin embargo, muchas otras unidades, incluso la familia, la escuela, la iglesia y las agencias sociales, asumen responsabilidades en el desempeño de esta función.
5. **Orden Público:** Normalidad en el desarrollo de la vida de convivencia y en el funcionamiento de las instituciones del Estado. Tranquilidad ciudadana y ejercicio pacífico de los derechos individuales y sociales.
6. **Orden Social:** Disposición o arreglo del conjunto de las relaciones humanas y de instituciones que configuran la trama relacional dentro de una sociedad, en un momento histórico determinado.

Por otra parte, encontramos la dimensión subjetiva de la seguridad, es decir, la predisposición o sentimiento de inseguridad de las personas, que puede estar determinado ya sea por sus propias vivencias, por el conocimiento directo de experiencias de terceros, o por el impacto de hechos violentos mediatizados por los medios de comunicación de masas. Este sentimiento de inseguridad - que se expresa en el temor de la población - llega a veces a alterar el normal desarrollo de la actividad de las personas, produciendo alteraciones al desenvolvimiento de la vida comunitaria, al promover actitudes individuales de autoproyección y autodefensa, que si bien parecen legítimas frente al riesgo de posibles amenazas, inhiben la búsqueda de soluciones de bien común. Entre los conceptos básicos que destacan en esta dimensión subjetiva y que se ven fuertemente afectados por este sentimiento de inseguridad social encontramos:

---

<sup>17</sup> Diccionario del Trabajo Social. Ezequiel Ander - Egg. Año 1995.

<sup>18</sup> Pobreza, Capital Social y Ciudadanía". Claudia Serrano. Asesorías para el Desarrollo. Año 2002

7. Integración Social: La expresión integración social supone relación entre dos realidades, por un lado, el individuo o un grupo pequeño y por el otro, un grupo mayor o la sociedad global en la que se insertan esos individuos o grupos.

En su uso sociológico, sin embargo, la expresión tiene diversos sentidos, como etapa del proceso de asimilación, como asimilación integral a una comunidad; como conductas y comportamientos semejantes; como acción y proceso por el cual la sociedad integra los elementos heterogéneos. También se utiliza esta expresión para designar la conformidad a las normas sociales y legales, es lo que Parson llama " Integración normativa".

8. Participación Social: Se entiende como una estrategia de desarrollo social en la cual las personas se transforman en actores de su propio desarrollo, lo que se traduce en que los individuos sean responsables de las decisiones que les afectan, promoviendo y fortaleciendo su propio desarrollo y el desarrollo de la sociedad en su conjunto. Intensificando así los procesos de interacción social.<sup>19</sup>

9. Prevención: Término ampliamente utilizado a partir de los años 70 para designar una forma de actuación destinada a prevenir un mal. Se trata de una forma de actuar antes de que el mal aparezca.

Aplicado al Trabajo Social designa el conjunto de actuaciones y medidas de tipo social, política, cultural y administrativo (cuando así fuera necesario) tomadas en el cuadro de una intervención sectorial o específica, o bien dentro del marco general de la Política Social.

Estas intervenciones o actividades tienen el propósito de evitar o reducir los riesgos de aparición, agravamiento o extensión de males o problemas sociales, que pueden ser atendidos, corregidos, atenuados o resueltos mediante las acciones propias del Trabajo Social o por las prestaciones de determinados Servicios Sociales.

Dentro del marco de la política social, con este término se hace referencia al conjunto de medidas sociales, técnicas y políticas, tomadas en el cuadro de una acción específica, con el fin de evitar o de reducir los riesgos de aparición, agravamiento o extensión de los males o problemas sociales, que pueden ser atendidos, corregidos, atenuados o resueltos mediante las acciones propias del Trabajo Social.

Al analizar la Seguridad Ciudadana desde una perspectiva holística, es decir, una mirada que incluya tanto los aspectos subjetivos como los aspectos objetivos, llegaremos a la conclusión que estamos frente a una problemática social que ha sido definida como:

---

<sup>19</sup>Informe Consejo Ciudadano para el Desarrollo de la Sociedad Civil" CPU: Serie de Documentos de Trabajo Social. Santiago 2001.

**10. Problema Social:** Situación Social de desequilibrio, desajuste, desorganización o falta de armonía, o situación normal que, en su proceso de crecimiento, enfrenta una crisis que obliga a una reformulación radical. Los problemas sociales son los que constituyen las cuestiones inquietantes que se dan en el seno de una sociedad y en relación con los cuales se tiene conciencia de la necesidad de encontrar soluciones.

También se denominan problemas sociales aquellos que no pueden ser solucionados por una persona individualmente, aunque algunas veces sean problemas domésticos, hasta otros como el efecto invernadero y el deterioro de la capa de ozono, que exige una intervención internacional.

Finalmente podemos señalar que todas estas consideraciones nos llevan a pensar inevitablemente en el rol que hoy ejerce la ciudadanía frente a esta problemática social de la Inseguridad Ciudadana, llegándose a la conclusión que el rol que hoy juega toda la ciudadanía dice relación más bien con el de ser víctima de esta situación, más que con el ser protagonistas en la generación de estrategias que fomenten su sentimiento de seguridad.

**11. Víctima:** desde el sentido común y general se puede considerar como víctima al ser dañado, lesionado, perjudicado, herido, ultrajado, etc. A nivel jurídico, víctima puede ser aquella persona que ha sido o está siendo vulnerada en sus derechos y se encuentra en una condición de indefensión, todo ello bajo una situación de injusticia y/o ilegalidad. Desde una perspectiva sociológica podemos agregar que la condición de víctima es independiente de la condición social, grupo o clase a la que el sujeto pertenezca. ( Lamberth, 1986)

Fuera de este contexto si bien la Seguridad Ciudadana es sentida principalmente en forma individual, se ejerce en conjunto, se construye con los aportes de todos los actores sociales involucrados, es por ello que se hace imprescindible entrar en la definición de Red Social y sus derivados o especificaciones.

La red aborda la problemática de la Seguridad Ciudadana, desde la perspectiva de las políticas preventivas que pueden desarrollar los gobiernos locales para mejorar la seguridad objetiva y subjetiva de los habitantes - personas, familias, vecindarios y comunidades - de nuestras urbes, haciendo de éstas lugares heterogéneos de inclusión, respetuosos y hospitalarios. Desde nuestra perspectiva la seguridad no se puede lograr fomentando fanatismos, racismos o prácticas discriminatorias de exclusión social, ya sea de los jóvenes como drogodependientes, inmigrantes, pobres o minorías étnicas, entre otros.

La red favorece la coproducción de seguridad, donde participan en conjunto, autoridades públicas, policiales, institucionales públicas y privadas y la comunidad organizada, de manera democrática.

**12. Redes Sociales:** Son sistemas abiertos que a través de un intercambio dinámico entre sus integrantes, y los de otros grupos sociales, posibilitan la potenciación de recursos que poseen.

La Red es la creación permanente de respuestas novedosas y creativas para satisfacer las necesidades e intereses de los miembros de una comunidad, de forma solidaria y autogestionada (Dabas, 1993: 85).

## VI. Discusión Bibliográfica.

### *Presentación.*

En este apartado específicamente se entregarán las bases teóricas que sustentarán tanto la investigación a realizar, como también la posterior intervención.

Cabe destacar que este Seminario de Título se divide en 3 Ejes de Investigación que son la base de los 3 Ejes de intervención que posteriormente serán desarrollados, es por ello que respetando el orden lógico y metodológico que se ha seguido en este documento se hace necesario dividir este apartado también en 3 ejes, que más bien son representativos de los 3 Niveles de Intervención, esta división se realizó en base a los principales postulados de la **Teoría General de Sistemas**<sup>20</sup>, ya que en tanto paradigma científico, la Teoría General de Sistemas se caracteriza por su perspectiva **holística e integradora**, en donde lo importante son las relaciones y los conjuntos que a partir de ellas emergen.

Siempre que se habla de sistemas se tiene en vista una totalidad cuyas propiedades no son atribuibles a la simple adición de las propiedades de sus partes o componentes.

En las definiciones más corrientes se identifican los sistemas como conjuntos de elementos que guardan estrechas relaciones entre sí, que mantienen al sistema directa o indirectamente unido de modo más o menos estable y cuyo comportamiento global persigue normalmente, algún tipo de objetivo.

Existen sistemas en donde las distinciones conceptuales se concentran en una relación entre el todo (sistema) y sus partes (elementos). La cualidad esencial de un sistema está dado por la interdependencia de las partes y el orden que subyace a tal interdependencia.

Siguiendo por tanto esta lógica se sostiene que en cuanto la sociedad es un todo susceptible de ser analizado teóricamente en niveles interdependientes entre sí, el contexto de cada nivel para efectos de este Seminario de Título estará dado a nivel Macro por la Provincia de Valparaíso, a Nivel Meso por la Comuna de Viña del Mar, y a nivel Micro por la Junta de Vecinos Nuevo Horizonte de Glorias Navales. Temáticamente la división entonces será:

1. **Nivel Macro:** Fundamentos Jurídicos en Materia de Seguridad Ciudadana.
2. **Nivel Meso:** Participación Social, contextualizado en el accionar del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana de Viña del Mar.
3. **Nivel Micro:** Capital Social, contextualizado en la Junta de Vecinos Nuevo Horizonte de Glorias Navales de Viña del Mar.

Si bien los conceptos que integran esta discusión bibliográfica son transversales a los tres niveles antes mencionados, se hace necesario explicar detalladamente cuáles son específicos para cada nivel, por lo cual se ha decidido integrar como primer apartado de este punto un

mapa conceptual que especifique la relación entre la problemática definida en este Seminario de Título, los niveles de intervención y el concepto de Capital Social, eje central de esta Discusión Bibliográfica, así como también los conceptos transversales a este. Los que serán desarrollados a cabalidad posteriormente.

---

<sup>20</sup> Apuntes Internos. Cátedra Trabajo Social con Familias. Equipo Docente. Sr.a María Teresa Sánchez Alen. 2003.

---

## Mapa Conceptual: Discusión Bibliográfica.

**Problemática:** La Población de la Comuna de Viña del Mar, no se reconoce como un actor principal en la creación e implementación de estrategias tendientes a la prevención de la delincuencia y la violencia, traspasando esta responsabilidad a otros actores sociales tales como, organismos policíacos, el Estado, el Gobierno o el Municipio<sup>39</sup>

Base Conceptual

**Comunidad:** Agrupación organizada de personas que se perciben como unidad social, cuyos miembros participan de algún rasgo, interés, elemento, objetivo o función común, con conciencia de pertenencia, situados en una determinada área geográfica en la cual la pluralidad de personas interacciona más intensamente entre sí que en otro contexto.

Niveles de intervención.

**Nivel Macro:** Normas y Reglas que regulan la vida en Sociedad.

**Nivel Meso:** Tipo de relaciones que se establecen entre las organizaciones que tienden al apoyo social.

**Nivel Micro:** Conjugación de la asociatividad, participación y reciprocidad social.

Variable Central

Capital Social  
entendido Como

**Niveles de Intervención.**

- I. Macro: Fundamentos Jurídicos en materia de Seguridad Ciudadana
- II. Meso: Participación Social.
- III. Micro: Capital Social

Estrategia de intervención  
Según Concepto Central

Control Social Informal.

### *Comunidad.*

El Primer término a ser considerado en esta discusión bibliográfica es el término Comunidad ya que es el pilar fundamental de este Seminario de Título, esto porque sobre el se construirá la propuesta de intervención.

En los últimos tiempos el tema comunidad continúa asumiendo un papel protagónico en los principales espacio de reflexión teóricos y prácticas interventivas que se suceden en los ámbitos nacional e internacional, entre otras razones porque la realidad, siempre mucho más cambiante que la teoría, sigue demostrando que los procesos de globalización dejan ver la necesidad de una interrelación más dinámica entre lo global, lo nacional, lo regional y lo comunitario, a tal extremo que el propio concepto de lo local ha entrado en la actualidad en un proceso de redefinición conceptual.

Sin duda el término comunidad es uno de los más utilizados en las Ciencias Sociales, pero al mismo tiempo es de toda evidencia que tanto en el lenguaje corriente como en el lenguaje científico, el término designa una amplísima gama de realidades. Desde un pequeño grupo, pasando por el barrio, el pueblo, el municipio, la provincia, la nación, el continente, hasta llegar al conjunto de la humanidad, comunidad, es una palabra que sirve para designar algún aspecto de esas realidades que son muy diferentes en cuanto a la amplitud espacial del hecho que designan. Sin embargo, en todas, obviamente, deben existir algunos rasgos o características por las cuales se las puede denominar con el término comunidad.

Desde tiempos remotos se ha buscado dar una definición a este término, que englobe una gran cantidad de conceptos. De este modo, los primeros cristianos, caracterizan a la comunidad como una forma de vida superior y en donde se hace presente la organización.

Desde el punto de vista de los primeros griegos, la comunidad se define como: "Un grupo de familias y aldeas, formada por ciudadanos, cuya finalidad es vivir bien, es decir, conseguir una vida perfecta y suficiente. Surge de manera espontánea para satisfacer variadas necesidades de la vida del hombre, pero cuya finalidad dice relación con lograr una vida acabada, perfecta y suficiente, para esto debe haber amistad." En esta definición aparece el término amistad, como una forma de relacionarse entre los integrantes de la comunidad. Esto da la importancia de las interrelaciones dentro de la forma de vida comunitaria.

Para Henry Pratt, la comunidad se puede definir como: "un subgrupo que tiene muchas características de la sociedad, pero en pequeña escala y con intereses menos amplios y coordinados. Aquí se encuentra implícita la idea de la existencia de un área territorial en donde se asienta la población, además de un grado considerable de conocimiento y contacto interpersonal y de cierta base de cohesión que la separa de grupos de vecinos".

Para objeto de este estudio se utilizará la siguiente definición de comunidad, por la ventaja de amplitud que ofrece:

*" La comunidad es una agrupación organizada de personas que se perciben como unidad social, cuyos miembros participan de algún rasgo, interés, elemento, objetivo o función común, con conciencia de pertenencia, situados en una determinada área geográfica en la cual la pluralidad de personas interacciona más intensamente entre sí que en otro contexto"*<sup>21</sup>

Dentro de este marco, Trabajo Social se inserta como una forma de organizar a las personas desde su entorno más próximo, la comunidad. Es así como el concepto de comunidad se transforma en aquella llave que abre la puerta hacia un mundo nuevo, lleno de recursos y oportunidades<sup>22</sup>.

---

<sup>21</sup> Metodología y Práctica del Desarrollo de la Comunidad. Ezequiel Ander - Egg. 1993.

<sup>22</sup> Servicio Social y Desarrollo Local. Patricio García Letelier

## 3 Nivel Macro: Fundamentos Jurídicos en Materia de Seguridad Ciudadana.

Dentro de este primer nivel es importante el poder vislumbrar la importancia que tienen las políticas públicas en cuanto a su sentido más básico, que como ya se mencionó dice relación con la contribución desde el Estado hacia la ciudadanía para la superación de estados básicos de necesidad.

### *Objetivo de las Políticas Sociales:*

El principal objetivo al que tienden las políticas sociales dice relación con alcanzar el *Bienestar Social*. Durante más de dos décadas asistimos a la utilización de un concepto de bienestar social que, a pesar de las ambivalencias, siempre se refirió a una mejora del bienestar de una población, constante y paralela al desarrollo económico, obviamente, esta definición surge de una concepción economista del desarrollo, dentro del cual los programas de bienestar social vienen a tener de hecho un carácter residual dentro del proceso general de desarrollo. En otras palabras: el bienestar social se produciría automáticamente y como consecuencia del desarrollo económico. De hecho, esta concepción del bienestar social responde, además a un determinado modelo de crecimiento ilimitado. De ahí que al aparecer los diferentes síntomas de la recesión económica, se vea fuertemente afectado. Sin embargo, la expresión sigue utilizándose con alcances muy variados. En un documento elaborado conjuntamente por las naciones unidas y la CEPAL se agrupan los diferentes significados que se dan, distinguiéndose cuatro alcances diferentes:

- Objetivos generales encaminados a lograr la justicia social y niveles de vida para todos en este caso es equivalente a bienestar humano.
- Variedad de medidas que a juicio de una administración nacional contribuye directamente al logro de los objetivos generales mencionados.
- Conjunto de principios y normas acerca de alguna necesidad de los seres humanos en su calidad de miembros de familia y comunidades y las técnicas profesionales que tienen por objeto ayudar a satisfacerlas.
- Conglomerado de programas, instituciones y servicios especializados que tienen por objeto satisfacer ciertas necesidades residuales no incluidas en otro tiempo de acción sectorial y que exige un cierto grado de ayuda financiera, supervisión y reconocimiento por parte del sector público.

A modo de conclusión preliminar en este esfuerzo por precisar y delimitar el concepto de bienestar social, podría afirmarse:

- Que el bienestar social es el objetivo último de la política social, o bien,

- II. Que la política social es el instrumento o forma de realizar las políticas públicas, con el propósito de asegurara el bienestar colectivo o el bienestar social.

Cabe destacar que dentro de este concepto de bienestar social, se encuentra implícita la idea del desarrollo y potenciación de lo que se ha denominado *Capital Social*.

El concepto de capital social desarrollado principalmente por la sociología y las ciencias políticas norteamericanas se está tornando indispensable en el análisis de políticas sociales, ya que tiene directa relación con las Normas e Institucionalidad, diversos autores distinguen como capital social, reglas y códigos más y menos formalizados, ubicados en los distintos niveles de la sociedad: macro, meso y microsocia. Las reglas, actúan como preceptos institucionalizados que inciden sobre la cantidad y calidad de las relaciones sociales que están en la base del capital social y tienen un impacto directo y significativo sobre la calidad de estas relaciones, la acumulación de confianza y las expectativas de reciprocidad.

El tema institucional y normativo tiene una mirada macro: la institucionalidad de la nación, la legislación, el régimen de gobierno y las políticas públicas. También incluye a las instituciones privadas y su conjunto de valores y códigos morales. Entre ellas podemos mencionar instituciones como la iglesia, la educación superior, los medios de comunicación y grandes corporaciones emblemáticas. El entramado de estos mundos institucionales influye en la configuración concreta del capital social en el nivel micro. Incluso puede afirmarse que tiene una influencia determinante y que no es posible comprender ni analizar el capital social sin examinar el entorno institucional que lo rodea.

El nivel microsocia es aquel donde se genera y construye el capital social. Aquí la operación de normas y reglas, procedimientos e institucionalidad inciden de manera cierta para que la relación asociativa efectivamente redunde en capital social.

Las normas tienen relación con aspectos cognitivos y subjetivos, y pueden llegar a operar como sólidos preceptos y convenciones morales que autorizan o inhiben determinadas conductas.

En este contexto al considerar al Capital Social como el conjunto de normas y leyes que regulan la vida en sociedad, son varias las consideraciones que han de tenerse en cuenta a la hora de formular una Política Nacional o Local en materia de Seguridad ciudadana, es así como con vistas a las próximas elecciones municipales, las siguientes parlamentarias que definirán la gobernabilidad del próximo gobierno y las presidenciales del 2006, la pregunta estratégica es la siguiente; conviene más una política de seguridad ciudadana - restringida sólo a una política criminal - que sea dura con la delincuencia, con la cual se asegure el respaldo de la población adulta y mayor mediante la instalación del miedo, pero que enajene el respaldo de los jóvenes; o, por el contrario, es más conveniente una política de seguridad ciudadana comprensiva que convoque a todos los sectores de la población para asumir, procesar, hacerse cargo y resolver sus conflictos intrafamiliares, vecinales, barriales y sociales, que son la causa de la mayor parte de

las conductas inaceptables, delincuenciales o criminales que acontecen al interior de las comunidades”<sup>23</sup>. Esto como primer punto a considerar.

Un segundo punto a ser resuelto a la hora de establecer una política local o nacional en materia de Seguridad Ciudadana, es la visión que se tenga desde el Estado en cuanto al origen de la Delincuencia y la Violencia, esto porque sin duda a partir de esta visión se orientarán las acciones a seguir para su control, que darán las directrices generales a los programas que han de ser implementados.

Para poder establecer el origen de la violencia y la delincuencia, se debe hacer alusión a lo que se ha denominado Anomia Social<sup>24</sup>, esto porque como ya se ha mencionado el respeto a las normas que se establecen dentro de una sociedad tienen directa relación con cómo los aspectos cognitivos y subjetivos de estas son internalizados por los miembros de la sociedad, y es el quebrantamiento de estas normas o pactos sociales lo que se denomina comúnmente como delincuencia, la forma cómo son quebrantados tiene directa relación con el término violencia, y la consecuencia de estos dos hechos incide en la percepción de seguridad de la sociedad en general.

Un modelo explicativo conocido internacionalmente para explicar el fenómeno de la delincuencia, es el desarrollado por Gary Becker (en Olavarría, Septiembre 2000). El autor sostiene que la conducta delictual estaría directamente relacionada con los incentivos o disuasivos que los sujetos adviertan. Así el sujeto estima que los beneficios de la actividad delictual son más altos que las ganancias que reportan las actividades ilícitas - aún considerando los costos o riesgos de las primeras - el sujeto optaría por involucrarse en hechos ilícitos.

Becker expresa esto en una fórmula:  $B - pc > W$ , 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 lícitas.

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 la misma línea de una explicación racional de la motivación de los delincuentes se ubica el Banco Mundial (Fajnzylver, Lederman, Loayza; 1998). 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.

Estos modelos sitúan la atención en lo que llamaríamos "causas institucionales". Esto es, 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. Si bien diversos trabajos pueden demostrar la efectividad de medidas de control policial u otros

<sup>23</sup> La Seguridad Local en la Sociedad Global. Ibán de Rementería.

<sup>24</sup> Teoría Estructura Sociales. Robert K. Merton. Cuarta edición 2002.

mecanismos disuasivos en comunidades o ciudades específicas, es necesario advertir que, en una mirada general y tomando un período de varios años, el fenómeno delictual sigue una línea de tendencia al aumento o a recuperar las cifras originales luego de un tiempo de haber descendido producto de las medidas de control implementadas.

Este tipo de modelos explicativos presumen una conducta racional guiada por la conveniencia, obviando las circunstancias sociales que rodean a estos sujetos. Esta línea no da razón por qué sólo algunos sujetos en una sociedad asumen este raciocinio u otro, conscientes de una ecuación que reporta probables beneficios, no desarrolla este comportamiento.

Una teoría que asume las circunstancias sociales de los individuos en su complejidad económica - psicosocial es la que propone Merton. En ella, el autor explica la conducta delictual a partir de la necesidad de ciertos sujetos por cumplir determinadas metas de éxito económico que impone una sociedad como la norteamericana. La condición social precaria de ellos, sin acceso a un trabajo que les reporte ingresos suficientes y sin oportunidades para alcanzar mejores niveles de vida, los impulsa a buscar una salida que es vista como la obtención de una gran cantidad de dinero que los sitúe en el status que les impone el medio. El acento en este modelo explicativo está puesto en la desigualdad como factor gatillante de la conducta delictiva. No es la sola necesidad de sobrevivencia. Sino que la necesidad subjetiva de acceder a un determinado nivel de valoración social

La cultura impone la aceptación de tres axiomas culturales; primero, todos deben esforzarse hacia la misma meta elevada, ya que están a disposición de todos; segundo, el aparente fracaso del momento no es más que una estación de espera hacia el éxito definitivo; y tercero, el verdadero fracaso está en reducir la ambición o renunciar a ella.

En toscas paráfrasis psicológica, estos axiomas representan, primero, un refuerzo secundario simbólico del incentivo; segundo, refrenar la amenaza de extinción de la reacción mediante un estímulo asociado; y tercero, aumentar la fuerza impulsora para responder constantemente al estímulo, a pesar de la falta continua de recompensa.

En una paráfrasis sociológica, estos axiomas representan, primero, la desviación de la crítica desde la estructura social hacia uno mismo, entre los situados en la sociedad de manera que no tiene acceso pleno e igual a las oportunidades; segundo, la conservación de una estructura de poder social mediante la existencia en los estratos sociales más bajos de individuos que se identifican, no con sus iguales, sino con los individuos de la cumbre ( a quienes acabarán uniéndose); y tercero, la actuación de presiones favorables a la conformidad con los dictados culturales de ambiciones irreprimibles mediante la amenaza para quienes no se acomoden a dichos dictados de no ser considerados plenamente pertenecientes a la sociedad.

Vivimos en sociedades individualistas, hedonistas y desculpabilizadas. La velocidad, la oferta del mundo moderno, presenta como valores al éxito, la audacia y al triunfo rápido. Son tiempos en los cuales prevalece el sentimiento de vivir en un tiempo de cambios rápidos, en un mundo desbocado.

Merton define diferentes tipos de adaptación individual a estos requerimientos o imposiciones culturales de éxito; las que a continuación serán descritas.

*Tipos de Adaptación Individual.*

Modos de Adaptación.	Metas Culturales.	Medios Institucionalizados.
<i>Conformidad.</i>	+	+
<i>Innovación.</i>	+	+
<i>Ritualismo.</i>	-	+
<i>Retraimiento.</i>	-	-
<i>Rebelión.</i>	+	+
	-	-

Consideramos aquí cinco tipos de adaptación, esquemáticamente expuestos en el cuadro anterior, en la cual (+) significa aceptación, (-) significa rechazo, y (+/-) significa rechazo de los valores vigentes y su sustitución por valores nuevos. Estas categorías se refieren a la conducta que corresponde al papel social en tipos específicos de situaciones, no a la personalidad.

**1. Conformidad.**

En la medida en que es estable una sociedad, la adaptación tipo 1 - conformidad con las metas culturales y los medios institucionalizados - es la más común y la más ampliamente difundida. Si no fuese así, no podría conservarse la estabilidad y continuidad de la sociedad. El engranaje de expectativas que constituye todo orden social se sostiene por la conducta modal de sus individuos que representa conformidad con las normas de cultura consagradas, aunque quizás secularmente cambiantes. En realidad, sólo porque la conducta se orienta en forma típica hacia los valores básicos de la sociedad podemos hablar de un agregado humano como constituyente de una sociedad. A menos que haya un depósito de valores compartidos por individuos que se influyen mutuamente, existen relaciones sociales, si puede llamarse así las interrelaciones desordenadas, pero no existe sociedad.

## 2. *Innovación.*

Una gran importancia cultural concedida a la meta - éxito invita a este modo de adaptación mediante el uso de medios institucionalmente proscritos, pero con frecuencia eficaces, de alcanzar por lo menos el simulacro del éxito; riqueza y poder. Tiene lugar esta reacción cuando el individuo asimiló la importancia cultural de la meta sin interiorizar igualmente las normas institucionales que gobiernan los modos y los medios para alcanzarla.

Desde el punto de vista de la psicología, es probable que una gran inversión emocional en un objeto produzca una predisposición a asumir riesgos, y esta actitud pueden adoptarla individuos de todos los estratos sociales. Desde el punto de vista de la sociología, se plantea esta cuestión: ¿Qué rasgos de nuestra cultura social predisponen a este tipo de adaptación, produciendo, en consecuencia, una frecuencia mayor de conducta divergente en un estrato social que en otro?

Pero cualesquiera que sean las diferencias en la proporción de conductas divergentes en los distintos estratos sociales, se puede afirmar sobre la base de fuentes que las estadísticas oficiales de delito que muestran uniformemente proporciones más altas en los estratos inferiores andan lejos de ser completas y fidedignas, al parecer es sobre los estratos inferiores donde se ejercen las presiones más fuertes hacia la desviación. Casos oportunos nos permiten descubrir los mecanismos sociológicos que intervienen en la producción de esas presiones. Diferentes investigaciones han demostrado que las zonas especializadas del vicio y la delincuencia constituyen una reacción "normal" a una situación en la que fue absorbida la importancia cultural dada al éxito pecuniario, pero donde hay poco acceso a los medios tradicionales y legítimos para ser hombre de éxito. Las oportunidades ocupacionales de la gente de esas zonas se limita en gran parte a trabajo manual y las tareas más modestas de cuello blanco. Dada la estigmatización que existe en nuestra sociedad del trabajo manual, que se ha visto que prevalece con bastante uniformidad en todas las clases sociales, y la ausencia de oportunidades realistas para el mejoramiento por encima de ese nivel, el resultado es una marcada tendencia hacia la conducta divergente. La situación del trabajo no especializado y el bajo ingreso consiguiente no pueden competir fácilmente según las normas consagradas de dignidad con las promesas de poder y de alto ingreso de vicio y la delincuencia organizada.

Para nuestro propósito, esas situaciones presentan dos características salientes. Primero, los incentivos para el éxito los proporcionan los valores consagrados de la cultura, y segundo, las vías disponibles para avanzar hacia esa meta están limitadas en gran medida por la estructura de clase para los que siguen una conducta desviada. Es la combinación de la importancia cultural y de la estructura social la que produce una presión intensa para la desviación de la conducta. El recurrir a canales legítimos para "hacerse de dinero" está limitado por una estructura de clases que no está plenamente abierta en todos los niveles para los individuos capaces. A pesar de nuestra persistente ideología de clases abiertas, el avance hacia la meta - éxito es hasta cierto punto raro y en especial difícil para quienes tienen poca

instrucción formal y pocos recursos económicos. La presión dominante empuja hacia la atenuación gradual de los esfuerzos legítimos, pero en general ineficiente, y el uso creciente de expedientes ilegítimos para más o menos eficaces.

La cultura tiene exigencias incompatibles para los situados en los niveles más bajos de la estructura social. Por un parte, se les pide que orienten su conducta hacia la perspectiva de la gran riqueza, y por otra, se les niegan en gran medida oportunidades efectivas para hacerlo de acuerdo con las instituciones. Las consecuencias de esa incongruencia estructural es una elevada proporción de conducta desviada. El equilibrio entre los fines culturalmente señalados y los medios de hace inestable con la importancia cada vez mayor de alcanzar los fines cargados de prestigio por cualquier medio.

Hay que tener en cuenta otros aspectos de la estructura social, además de la importancia extrema dada al éxito pecuniario, hemos de comprender las fuentes sociales de la conducta divergente. La falta de oportunidades o la exagerada importancia pecuniaria no bastan para producir una elevada frecuencia de conductas divergentes. Una estructura de clases relativamente rígida, un sistema de casta pueden limitar las oportunidades mucho más allá del punto que prevalece hoy. Solo cuando un sistema de valores exalta, virtualmente por encima de todo lo demás ciertas metas - éxitos comunes para la población en general, mientras que la estructura social restringe rigurosamente o cierra por completo el acceso a los modos aprobados de alcanzar esas metas a una parte considerable de la misma población, se produce la conducta desviada en gran escala. Dicho de otro modo, nuestra ideología igualitaria niega por inferencia la existencia de individuos y grupos no competidores en la persecución del éxito pecuniario. Por el contrario se considera aplicable a todos el mismo conjunto de símbolos del éxito. Se sostiene que las metas trascienden las fronteras de clase, que no deben limitarlas, pero la organización social real es de tal suerte, que existen diferencias de clases en cuanto al acceso a esas metas.

Este análisis teórico puede ayudar a explicar las correlaciones variables entre delincuencia y pobreza. La "pobreza" no es una variable aislada que opere exactamente de la misma manera en todas partes; no es más que una variable de un complejo de variables sociales y culturales reconocidamente interdependientes. La pobreza como tal y la consiguiente limitación de oportunidades no bastan para producir una proporción muy alta de conductas delictivas. Aún la notoria "pobreza en medio de la abundancia" no conduce de manera inevitable a ese resultado. Pero cuando la pobreza y las desventajas que la acompañan para competir por los valores culturales aprobados para todos los individuos de la sociedad, se enlazan con la importancia cultural de éxito pecuniario como meta predominante, el resultado normal son altas proporciones de conducta delictiva.

Los marginados económicos y culturales, así como los inmigrantes o representantes de las minorías raciales viven en un mundo de exclusión. La violencia de los jóvenes marginados, por ejemplo, resulta del choque entre una sociedad que pregona el progreso y tolerancia, y una

realidad cotidiana de los cordones de pobreza que podemos observar alrededor de todos los centros urbanos de nuestro país.

### 3. *Ritualismo.*

El tipo ritualista de adaptación puede reconocerse fácilmente. Implica el abandono o la reducción de los altos objetivos culturales del gran éxito pecuniario y de la rápida movilidad social a la medida en que pueda uno satisfacer sus aspiraciones. Pero aunque uno rechace la obligación cultural de procurar " salir adelante en el mundo", aunque reduzca sus horizontes, sigue respetando de manera casi compulsiva las normas institucionales.

Tiene algo de argucia terminológica el preguntar si esto representa de verdad una conducta desviada. Puesto que la adaptación es en realidad una decisión interna, y puesto que la conducta franca está permitida institucionalmente, aunque no es culturalmente preferida, no se cree por lo general que represente un problema social.

Esperaríamos que este tipo de adaptación fuese bastante frecuente en una sociedad que hace que la posición social depende en gran parte de los logros del individuo. Porque, como se ha observado con frecuencia, esta lucha competitiva incesante produce una aguda ansiedad por la posición social. Un recurso para mitigar esas ansiedades es rebajar en forma permanente el nivel de las aspiraciones. El miedo produce inacción, o con más exactitud, acción rutinizada.

El síndrome del ritualista social es tan familiar como instructivo. Su filosofía implícita de la vida encuentra expresión en una serie de clichés culturales: " No me afano por nada", " juego sobre seguro", "estoy contento con lo que tengo", " no aspiras a más y no sufrirás desengaños". El tema entrelazado en esas actitudes es que las ambiciones grandes exponen a uno al desengaño y al peligro, mientras que las aspiraciones modestas dan satisfacción y seguridad. Es una reacción a una situación que parece amenazadora y suscita desconfianza.

Este modo de adaptación es la forma para buscar en forma individual un escape privado de los peligros y las frustraciones que les parecen inherentes a la competencia para alcanzar metas culturales importantes, abandonando esas metas y aferrándose lo más estrechamente posible a las seguras rutinas de las normas institucionales.

### 4. *Retraimiento.*

El tipo retraidista consiste en el abandono esencial tanto de los objetivos culturales estimados en otro tiempo como de las prácticas institucionalizadas dirigidas hacia esos objetivos. En la fecha reciente se han descubierto aproximaciones a ese tipo entre las que se han descrito como " familias problemas", esto es, las familias que no viven de acuerdo con las expectativas normativas que prevalecen en su ambiente social. Más pruebas empíricas de este modo de reacción se encuentran entre trabajadores que llegan a un estado de pasividad psíquica en respuesta a ciertas medidas perceptibles de anomia.

Pero en general, el retraimiento parece presentarse como reacción a la anomia aguda que implica una ruptura brusca de la estructura normativa familiar y aceptada y de las relaciones sociales establecidas, particularmente cuando les parece a los individuos sometidos a ella que la situación se prolongará indefinidamente.

Tal vez porque el retraimiento representa una forma de conducta divergente que no es públicamente registrada en las estadísticas de contabilidad social, como es notorio que ocurre en conductas desviadas como el crimen y la delincuencia, y porque no tiene los mismos efectos dramáticos y altamente visibles sobre el funcionamiento de los grupos como las violaciones de la ley.

##### 5. *Rebelión.*

Resultará claro ahora que la teoría que revisamos considera el conflicto entre las metas culturalmente definidas y las normas institucionales como una fuente de anomia; no iguala conflictos de valores y anomia. Todo lo contrario: los conflictos entre las normas sustentadas por diferentes subgrupos de una sociedad con frecuencia dan por resultado, naturalmente, una adhesión mayor a las normas que prevalecen en cada subgrupo. Es el conflicto entre los valores culturalmente aceptados y las dificultades socialmente estructuradas para vivir de acuerdo con dichos valores el que ejerce presión hacia la conducta divergente y la destrucción del sistema normativo. Pero este resultado de la anomia puede ser sólo un prelude para la formulación de normas nuevas, y esta reacción es la que describimos como "rebelión" en la tipología de la adaptación.

Cuando la rebelión se limita a elementos relativamente pequeños y relativamente impotentes de una sociedad, suministra un potencial para la formación de subgrupos, extrañados del resto de la comunidad pero unificados dentro de sí mismos. Ejemplo de este tipo son los adolescentes extrañados que se reúnen en pandillas o que entran a formar parte de un movimiento juvenil con una subcultura distinta propia. Esta reacción a la anomia tiende, no obstante, a ser inestable a menos que los nuevos grupos y las nuevas normas estén suficientemente aislados del resto de la sociedad que los rechaza. Cuando la rebelión se hace endémica en una parte importante de la sociedad, suministra un potencial para la revolución, que refunde la estructura normativa y la estructura social.

La investigación se ha centrado en el fenómeno de la delincuencia común y, muy especialmente, aquella que afecta con frecuencia a zonas mayoritariamente urbanas. Se estudia la motivación u origen de la delincuencia vinculada a los delitos de mayor connotación social y, respecto de este tipo de criminalidad, se revelan los factores sociales que tienen influencia en el origen de este comportamiento. No se busca por tanto abarcar la totalidad del fenómeno delictual, ni asociar los factores de riesgo que aquí se estudian a otros comportamientos ilícitos ajenos a los objetivos de este trabajo.

Aproximarse por tanto a los fenómenos de violencia y delincuencia, por su complejidad, exige de un enfoque multicausal o epidemiológico, que no persigue encontrar una causa única de las situaciones, sino que identificar factores que las producen o que se asocian a ellas con mayor frecuencia<sup>25</sup>. Es la presencia de estos factores la que se relaciona positivamente con la probabilidad de ocurrencia del fenómeno.

De esta manera, haciendo referencia a un amplio abanico de circunstancias que rodean a un sujeto y a una sociedad, es posible clasificarlas en: Causas Sociales; Causas Institucionales y Causas del entorno Urbano y físico (Vanderschueren, 2000)

#### *Multicausalidad del Delito<sup>26</sup>.*

La causalidad múltiple de la criminalidad es un logro del conocimiento acumulado en estos últimos años<sup>27</sup>. Ninguna teoría criminológica puede, a partir de una o dos variables, explicar el conjunto de actos criminales o antisociales.

Aproximarse a los fenómenos de violencia y delincuencia, por su complejidad, exige de un enfoque multicausal o epidemiológico, que no persigue encontrar una causa única de las situaciones, sino que identificar factores que las producen o que se asocian a ellas con mayor frecuencia. Es la presencia de estos factores la que se relaciona positivamente con la probabilidad de ocurrencia del fenómeno.

#### *Factores de riesgo asociados a delincuencia, violencia e inseguridad.*

Informes de diversos países, comisiones gubernamentales e investigadores han identificado varios factores asociados con la delincuencia, la violencia y la inseguridad y cuya presencia, por lo tanto, involucra un riesgo de que los fenómenos se desarrollen.

El conocimiento y la experiencia identifican ciertas situaciones que aumentan el riesgo tanto de que una persona se convierta en delincuente, como que resulte víctima. Por lo tanto, es posible lograr más seguridad, si se implementan medidas bien diseñadas que apunten a reducir esos factores de riesgos, las cuales deberán ser adaptadas a cada contexto específicos.

Entre los factores de riesgo identificados - que dicen relación con aspectos individuales, familiares, sociales, económicos, culturales y de contexto - se encuentran variables como pobreza y desempleo, deserción escolar, exclusión social (especialmente en el caso de los jóvenes), familias disfuncionales, padres negligentes, violencia intrafamiliar, discriminación y exclusión, degradación del medio urbano y de los lazos sociales, vigilancia inadecuada de lugares y disponibilidad de bienes fáciles de transportar y reducir.

Los factores de riesgo están relacionados de manera compleja, de este modo hay modelos que sugieren que el delito violento dependen de factores de presión (pobreza, desigualdad social, etc.), mientras que el delito contra la propiedad depende de la estructura de

<sup>25</sup> Violencia en las Américas una Amenaza a la Integración Social, R. Guerrero. 1998.

<sup>26</sup> Políticas de Seguridad Ciudadana en Europa y América Latina. Franz Vanderschueren

<sup>27</sup> Marcua, M y Buffat, J-p., Capítulo 1: Políticas de reducción de la inseguridad en Europa.

oportunidades ( disponibilidad de bienes). Las acciones para reducir los factores de riesgo deben tener ser, por lo tanto, múltiples, paralelas y diversas.

### 1. *Causas Sociales de la Delincuencia.*

La sociedad es la primera causa, que actúa como agente estimulante indirecto de los comportamientos antisociales, por los valores y prácticas que disemina, la baja calidad de los medios de inserción social que engendra y el entorno natural de proximidad que crea.

#### ● *Carencia de Instituciones de Socialización.*

Los procesos de socialización insuficientes por parte de las instituciones responsables, como la familia, la escuela y las colectividades locales, constituyen causas fundamentales de los comportamientos antisociales.

Las instituciones destinadas a la socialización de los individuos puede contribuir a estigmatizarlos a causa de una sucesión de fracasos. El fracaso familiar contribuye al fracaso escolar, que, a su vez, condiciona el fracaso de las perspectivas de trabajo.

#### ● *La crisis familiar o el stress parental.*

Hoy coexisten varios modelos de vida familiar culturalmente legitimados (familia nuclear simple, familia recompuesta, familia monoparental). Si bien es aparentemente cierto que las familias destruidas o disfuncionales contribuyen a generar más problemas en los niños y adolescentes, no es de por sí la estructura familiar la que debe ser cuestionada, sino la calidad de la educación familiar.

La familia juega un rol fundamental en el involucramiento y la permanencia en un comportamiento delictual de parte de un menor, rol identificable, en primer lugar, en las prácticas educativas (particularmente la supresión, las sanciones y las reglas) y, en segundo lugar, en la dinámica de apego que desarrolla la familia.

#### ● *Las Carencias de las Escuelas.*

La opinión pública suele considerar la deserción escolar como una causa de la criminalidad. Sin embargo, ésta es más un síntoma que una causa.

Muchos olvidan que es la escuela misma que puede constituir un factor de criminalidad, en la medida en que los procesos de socialización al interior de ella no son abordados correctamente. En los últimos años, las investigaciones y las iniciativas en varios países demuestran que las escuelas a menudo han abordado su rol socializador, para concentrarse exclusivamente sobre su rol de escolarización. Se privilegian los resultados escolares, olvidando la dimensión socializadora de esta instancia.

Asimismo, la introducción de la violencia en las escuelas, de porte de armas, del microtráfico de drogas ilícitas y del acoso en todas sus formas, ha crecido en Chile al igual que en todas las regiones del mundo.

#### *La Socialización en el entorno local.*

El tráfico de drogas desarrolla una cultura de ilegalidad y corrupción, reforzando la violencia que proviene de factores políticos o económicos. En esta cultura, el crimen se desarrolla como mecanismo de resolución de conflictos, los consumidores de ingresos modestos se incorporan al tráfico para procurarse droga, los barrios de más grande tráfico se vuelven más violentos y cada vez menos seguros y la percepción de la inseguridad de los habitantes aumenta.

En este contexto cultural, la venta de droga termina por parecer normal y a veces legítima.

## **2. Causas Institucionales.**

Las respuestas institucionales a los comportamientos antisociales pueden engendrar o reforzar en vez de reducirlos, particularmente en el caso de los adolescentes y jóvenes infractores o en caso de la violencia intrafamiliar.

Entre las causas institucionales, la principal es la inadecuación del sistema de justicia penal (policía, justicia y cárceles), a la delincuencia urbana y a su crecimiento.

El privilegiar la lucha contra la gran criminalidad ha provocado a veces el alejamiento de la policía de los ciudadanos y la pérdida de confianza de la población hacia estas instituciones. Alejada de los ciudadanos y, por consiguiente, sin mayor información sobre las colectividades a las que sirve, la policía no puede reaccionar frente a los delitos denunciados, si jamás atacar las condiciones mismas que los generan. Al centrar su interés en los crímenes mayores, sobre todo en el crimen organizado, y ello en detrimento de los problemas y conflictos recurrentes en la ciudad, la policía no ha logrado adaptarse al cambiante contexto social. En primer lugar, porque se ha hecho cada vez menos representativa de los miembros de las colectividades a las cuales sirve, pero también porque ha sido incapaz de establecer reformas en una cultura demasiado resistente al cambio, o porque la información dada a sus agentes está obsoleta y sin relación alguna con la realidad social actual.

Por esta razón, han surgido actualmente múltiples intentos de adaptación de la policía hacia modelos de policía comunitaria o policía de proximidad, o bien enfoques como el Plan Cuadrante Chileno que apuntan a una mejor relación con la comunidad.

### **3. *Los factores individuales de riesgo.***

No hay determinismo engendrado por las causas sociales, sino que se debe tener en cuenta los itinerarios individuales y discernir el impacto de estas causas sobre los procesos de desarrollo personal. En este sentido, es el resultado de estos procesos personales, en un contexto criminológico o de exclusión, lo que explica el paso a los comportamientos antisociales.

El impacto de los handicaps de exclusión explica el bajo número de menores de edad provenientes de las clases acomodadas que terminan en la criminalidad.

Los factores de riesgo, dan cuenta de la probabilidad de que los individuos cometan actos ilícitos o comportamientos violentos. En cambio los factores individuales dicen relación con la predisposición o potencial criminal (Farrington) que presentan los sujetos para desarrollarlos. Las investigaciones sobre la carrera criminal, muestran la continuidad de la ofensa a lo largo del tiempo; a pesar de la variación en los niveles de los actos criminales y en los tipos de actos con la edad del individuo, las características personales del antisocial presentan un alto grado de continuidad.

El conocimiento en la materia muestra que dentro de los factores individuales que más relevancia tienen, se encuentran aquellos de carácter psicológico, entre los cuales tienen mayor significancia la impulsividad, la hiperactividad y el débil control personal. Otras características psicológicas que muestran un grado de incidencia importante en el desarrollo del comportamiento violento, el involucramiento en comportamientos antisociales y el desarrollo de actitudes favorables hacia los comportamientos desviados o antisociales.

## 2 Nivel Meso: Participación Social.

Siguiendo el análisis realizado por Vicente Espinoza<sup>28</sup> en *“Indicadores y generación de datos para un estudio comparativo de capital social y trayectorias laborales”*, para efectos de este Seminario de Título, específicamente para esta línea de investigación y posterior intervención, se trabajará bajo el supuesto de que las relaciones entre las personas contribuyen a la movilidad en cuanto incrementan el acceso a oportunidades.

La movilidad social se entenderá como el desplazamiento que realice una persona para superar su marginalidad y exclusión social. Haciendo un paralelo entre lo personal y lo comunitario se entenderá entonces esta movilidad social como los lazos o conexiones intercomunitarios que tiendan a la superación de la marginalidad y la exclusión de una comunidad determinada.

Es por tanto la movilidad social aquel esfuerzo de comunidades y organizaciones por elevar el nivel de participación cívica en una localidad. Sean objetivos vinculados a logros buscados por individuos y que impactan en movilidad social, o bien por comunidades que buscan mejorar el nivel de vida obteniendo resultados en la convivencia ciudadana o en mejorar el nivel de vida obteniendo resultados asociados a objetivos sociales y eventualmente sociopolíticos.

En este contexto se entenderá como Capital Social aquel recurso de una determinada comunidad (micro o macro) fundado en la existencia de organizaciones e instituciones mediadoras que posibilitan un esfuerzo conjunto y vehiculizan la movilización de sus miembros en función de objetivos comunes (Putman, 1994, 1995).

El concepto alude, a las redes sociales, las relaciones de confianza y las asociaciones y/o instituciones que conforman un determinado tejido social: es decir, la forma cómo individuos y/o comunidades se insertan y participan en dichas estructuras interrelacionales y cómo ese tipo de inserción redundan en la obtención de oportunidades para la acción individual o colectiva.

Ahora bien, el concepto de red social, puede ser considerado, pues, como una de las dimensiones claves del Capital Social (Putman 1995), refiriéndose a las redes sociales como sistemas abiertos que a través del intercambio dinámico entre sus integrantes, y los de otros grupos sociales, posibilitan la potenciación de los recursos que poseen. En efecto “la red es la creación permanente de respuestas novedosas para satisfacer las necesidades e intereses de los miembros de una comunidad, de forma solidaria y autogestionada” (Dabas, 1993).

El enfoque de Capital Social posibilita comprender el proceso de integración social en el marco de una matriz pluralista y participativa del orden social: la integración no se da únicamente por medio de la aceptación acrítica de las normas de la sociedad oficial y por el consiguiente proceso de movilidad social (ascendente en la aspiración de los sectores menos privilegiados), integración que, por lo tanto, deja intacta la estructura desigual de las

oportunidades. La integración puede ser entendida, por el contrario, como un complejo proceso de negociaciones múltiples que tiene el actor social con grupos diferenciados: informales y formales, en el marco de una estructura de oportunidades en las cuales actúa con el depósito de capital social (y cultural) de que es poseedor. De esta manera, los objetivos del actor pueden ser variados lo que le llevará a una participación social en grupos de referencia diversificados, algunos de los cuales pueden situarse en el centro del poder de la sociedad, otros en la periferia y/o en la construcción de modelos de reforma, alternativos o resistentes.

El concepto de Capital Social resulta así un concepto que es coherente con un enfoque dinámico de desarrollo humano que, a partir de las propias capacidades, posibilita entender la compleja articulación entre el sujeto y la estructura, entre los objetivos diversificados de las personas y grupos sociales y los requerimientos de la estabilidad y gobernabilidad de la sociedad democrática.

A partir de esta especificación se puede inferir entonces que las comunidades pueden movilizar recursos con distintas orientaciones que compiten, se complementan y establecen equilibrios entre ellas. Cada comunidad, por lo tanto puede movilizar recursos con distintas orientaciones. Identificaremos tres componentes que aparecen mezclados en la acción de los diversos actores y que toman la forma de orientaciones base para guiar su práctica:

- **Lógica de la integración:** El actor (La comunidad), definido por su cultura, puede movilizar recursos para mantener y reforzar su posición al interior de una sociedad considerada como sistema de integración.
- **Lógica estratégica:** Las comunidades movilizan recursos en condiciones de competencia, vale decir, con una lógica estratégica intentando realizar sus intereses en una sociedad que se concibe como un mercado.
- **Lógica de subjetivación:** El actor (La Comunidad) se representa como un sujeto crítico confrontado a una sociedad definida como un sistema de producción y de dominación, de la cual toma una distancia reflexiva.

## Capital Social y Redes Sociales.

La definición operacional del capital social utiliza el enfoque de redes sociales. Al haberse entregado con anterioridad la definición operacional de capital social en este apartado, antes de seguir adelante se hace necesario definir Red Social.

**Red Social<sup>29</sup>:** Es un sistema abierto, móvil, flexible, heterogéneo, de baja estabilidad y permanencia efímera, cuya lógica es la instrumental, funcional.

Bajo esta definición podemos decir entonces que la red es el correlato psicosocial de la modernidad, ya que no se habla de territorio, de identidad o de historia, como se señala al

---

<sup>28</sup> Serie Políticas Sociales. CEPAL 1998.

<sup>29</sup> SENAME, 2000

hablar de comunidad sino que nos lleva a mirar hacia el intercambio de recursos, el apoyo recíproco, el contacto social, la ganancia social, la influencia, etc.

Ahora bien al realizar una definición práctica de red social podemos señalar entonces que: *La red es un sistema de vínculos entre nodos orientados hacia el intercambio de apoyo social.*

Hay cinco componentes básicos en esta definición.

- A. **Nodos.**
- B. **Vínculos**
- C. **Sistema de vínculos**
- D. **Intercambio**
- E. **Apoyo social.**

- *Nodos:* Son los componentes entre los cuales se establecen los vínculos, los nodos pueden ser personas, actores sociales, grupos u organizaciones (institucionales y comunitaria).
- *Vínculo:* Es la relación o comunicación que se establece entre los nodos.
- *Sistema de Vínculos:* Corresponde a las características de las relaciones que se establecen entre los nodos.
- *Intercambio:* Es el traspaso de información recursos, apoyo, etc entre los nodos o componentes de la red. Este intercambio se realiza en forma recíproca
- *Apoyo Social:* Es el resultado del proceso de intercambio.

Dentro de las especificaciones de red social encontramos la *Red Social Abierta* que se constituye como un sistema que no está estructurado en torno a un sujeto/foco preciso como lo hace la red social focal, posee en cambio un sujeto/foco social difuso. Constituye un sistema de conversación/acción más amplio y flexible de articulación multidimensional entre organizaciones, instituciones, asociaciones, grupos y actores individuales.

Lo que interesa en una red social abierta es cómo un conjunto de entidades sociales se articulan e intercambian recursos en relación a un objetivo común determinado.

La red social abierta se articula e intercambia recursos en torno a un tema, en otros términos, en esta red la focalización es temática. La red social abierta se estructura en torno a la prevención del consumo de drogas, de la salud mental, de la ecología etc.

Es un tipo de red por tanto, que se constituye fuera de las instituciones establecidas, cuando las personas se organizan para cambiar algo en conjunto y de manera no burocrática hablamos de red social abierta, su fuerza radica por tanto en la aceptación global de parte de las personas que la componen, del sistema de recompensas mutuas que obtienen los participantes y de la solidaridad que refuerza la cohesión en torno a la red.

Punto importante de destacar es que la cohesión en este tipo de red nace del consenso, del compartir los mismos valores que cimientan y unen a sus componentes.

Otro punto digno de ser destacado dentro de la definición y caracterización de las redes sociales abiertas lo constituyen un tipo de red que es un derivado o subconjunto de esta, el cual se refiere a la red local. Este tipo de red social abierta tiene una correlación con el espacio geográfico de la comunidad ya sea comuna, barrio, conglomerado, etc.

La red local comunitaria por tanto, opera en el ecosistema y está compuesta por actores comunitarios (personas significativas en el sistema de apoyo comunitario) y se moviliza básicamente en torno a tareas de detección, prediagnóstico apoyo expresivo e instrumental, intervenciones en crisis y derivación de las personas o familias con dificultades a las instituciones susceptibles de aportar una solución especializada cuando la situación así lo requiera.

*La red social abierta por tanto es una red de redes.*

La red social abierta se distingue de las organizaciones formales porque posee un grado de estructuración más débil:

- No hay organigrama ni cronograma estructurado.
- No poseen locales propios.
- No tienen presupuesto propio
- Su presupuesto es más bien sociográfico (horizontal).
- No hay constreñimientos institucionales u obligaciones formales para los participantes.
- Su estabilidad y permanencia dependen de la eficacia y eficiencia de su funcionamiento y de los procesos motivacionales de los participantes.

En su dimensión operativa una red social abierta está compuesta de actores que pertenecen y representan a organizaciones. Los actores son personas significativas en el sistema social al que pertenecen ya sea éste una organización institucional o comunitaria. Una persona se transforma en actor cuando perteneciendo significativamente a una organización representa su voz y se vincula en red con otros actores pertenecientes a otras organizaciones.

**Ámbitos de Articulación.**

1. El ámbito institucional, el espacio de las organizaciones formales, tanto públicas como privadas: ministerios, servicios estatales, municipios, hospitales, consultorios, iglesias, ONG, corporaciones, fundaciones, etc.
2. El ámbito comunitario, el espacio de las organizaciones y de los sistemas psicosociales comunitarios: juntas de vecinos, uniones comunales, comités de adelanto, centros de madres, etc.

En la vida corriente, las personas están vinculadas con redes sociales focales y con redes sociales abiertas. Ambos tipos de redes, articuladas funcionalmente, constituyen un sistema básico de apoyo, de ahí su importancia.

Para nosotros cobra mayor importancia la red social abierta, esto ya que como se ha señalado posee una focalización temática y su sujeto foco es inespecífico, es así como se logra

articular e intercambiar recursos en torno a un tema como por ejemplo la prevención de la violencia y la delincuencia.

Este tipo de red de ser articulada en forma eficiente nos permite realizar una intervención que incluye acciones que implican un contacto directo entre el equipo que interviene con el sujeto foco sea este una persona, familia o grupo.

#### *La Red como Sistemas de Acciones.*

Las acciones que se generan en la red tienen que ver con el intercambio de apoyo social, lo que no implica en ninguna manera que la red sea equivalente al apoyo social, sino más bien que la red social está referida a la estructura de las relaciones sociales, mientras que el apoyo social está referido a la dimensión funcional de una red, por tanto se puede afirmar que la red social es un sistema de interacciones cooperativas recurrentes.

En cuanto al intercambio que se produce en una red social, es importante señalar que la autopoiesis<sup>30</sup> de la red está basada en intercambios que generan intercambio, apoyo social que produce apoyo social, solidaridad que genera solidaridad, en conversaciones que generan conversaciones, es decir, es un sistema cerrado que se retroalimenta en forma autónoma.

#### *Red Social y tipo de vínculo.*

El vínculo como ya se ha señalado, es la relación que se establece entre el foco y los participantes pudiendo ser esta relación directa o indirecta.

Al hablar de vínculo directo hacemos referencia a que el contacto entre el foco y el participante es cara a cara, personal. En el vínculo indirecto en cambio la relación entre el foco y el participante se establece a través de otro de participante, que recibe el nombre de puente.

## Red Social, Capital Social y Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana.

Para conocer los contactos que tiene una persona, es decir para conocer la red social de una persona se utilizan *generadores*, para efectos de este estudio sólo se mencionarán tres tipos de generadores: uno de red laboral, otro de red personal y uno posicional. Este es el generador que para efectos de este estudio cobra vital importancia, pues dice relación con el reconocimiento de el nombre de un contacto a partir de una posición en la estructura social, siguiendo la lógica establecida al inicio de este apartado donde se indicó que la comunidad sería vista como una unidad personal, podríamos decir entonces que sería posible a través de este generador aplicado a una comunidad, conocer dos tipos de información, la primera y muy importante referida al grado de conocimiento del Programa Comuna Segura compromiso 100 a nivel de la Comuna de viña del Mar, y la segunda, no menos importante pero más restringida,

---

<sup>30</sup> Sistemas Autopoyético: Sistemas que se generan a sí mismos.

es el grado de validez social y apoyo social, alcanzado y entregado respectivamente por el Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana, como instancia de participación social en la toma de decisiones y distribución de recursos (Humanos, financieros, técnicos y materiales).

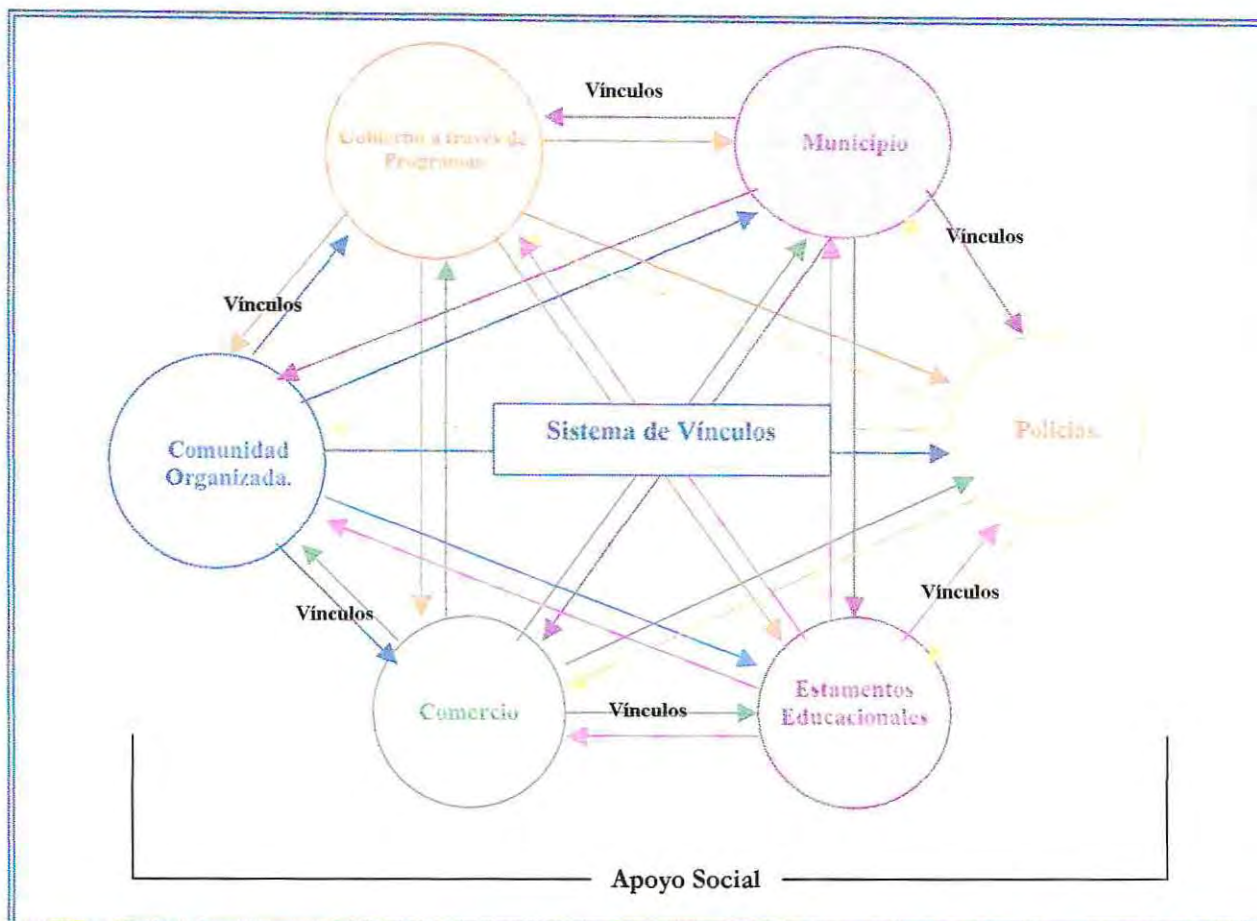
Ahora bien, ¿cuál es la importancia de ver al Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana como una Red Social Abierta que tienda a la movilidad social a través del incremento del Capital Social de las comunidades?

Pues bien, el tamaño de la red que se logre generar irá en directa relación con la variedad de recursos que sean posibles de intercambiar por sus componentes (nodos), la fuerza de los lazos retoma la idea de que los lazos fuertes tienden a consolidar la cohesión (Asociatividad Componente básico del Capital Social), mientras que los lazos débiles permiten el acceso a recursos que son más escasos, la calidad de la red que se forme, dice relación con el hecho que es mejor estar conectado a alguien que tiene recursos que a alguien que nos los tiene, la heterogeneidad de los componentes de esta red, supone que mientras más variada es la red, la posibilidad de encontrar un determinado recursos está abierto por lo que no hay suficiente información redundante, la proximidad de los nodos indica acceso a información oportuna por la facilidad de interacción.

El Objetivo del Consejo comunal de Seguridad Ciudadana, visto desde el enfoque del Capital Social y el de Red Social, se puede parafrasear como: “ El intercambio real y efectivo entre sus componentes que generan oportunidades creíbles para quienes podrían asumir conductas delictivas para sobrevivir” .

Esto no significa negar en ninguna manera la necesidad imperiosa de establecer una relación equilibrada y eficiente entre las acciones preventivas y reactivas que tiendan a generar apoyo Social.

Visto de esta forma el Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana podría representarse como:



Fuente: Pamela Vera Fierro.

A lo que se tiende a través de una intervención social en y a través del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana, es mejorar la seguridad comunitaria en particular y la seguridad ciudadana en general, teniendo por objetivo elevar la calidad de las acciones y disminuir los costos de estas.

### 3. Nivel Micro: Capital Social.

Con el surgimiento de las comunidades en la historia de la humanidad, muchos procesos fueron cobrando vida, tal es el caso de la Cultura y la Identidad.

Cuando se hace referencia a la palabra Cultura proveniente del latín *Colore* y que quiere decir *cultivar*, se hace alusión en sentido directo a la acción de cultivar o cuidar algo, y en sentido figurado se hace alusión a un tipo de cultura, en sentido objetivo se relaciona con la creación y realización de valores, normas y bienes materiales por el ser humano y en sentido subjetivo, se hace referencia al cultivo del hombre, a todo aquello que lo hace culto o al cultivo de sus facultades.

El concepto moderno de cultura, entendido como la unión de la cultura en el sentido objetivo y subjetivo, es creación del jurista alemán Samuel Barón Von Pufendorf (1632 - 1694), que en su obra más importante *Del Derecho Natural y de las Gentes*, lo utiliza como atributo en genetivo en "cultura animae", con la cual "designa los conocimientos y las actividades que nos permiten superar la naturaleza o dominarnos a nosotros mismos"<sup>31</sup> y "cultura vitae", entendida como el "cuidado de todo el ser humano: el ser individual y del ser social o socialitas"<sup>32</sup>. Para Pufendorf, el hombre no podía ser feliz en el mero estado natural sino que en la vida en sociedad.

La vida en comunidad es, entonces la única forma de vida conocida. Ella se construye con tesón, comenzando por el respeto a la vida, como una asociación donde los hombres buscan integrarse para intentar una unión que los haga amigos felices, dentro del orden, del respeto a la autoridad y a la ley, y cautelando el bien individual, cuando éste se ajuste al bien superior común. Este es el verdadero destino de la persona humana en su corta vida individual y, mediante este virtuosismo, llega a ser dominadora de la Tierra, es decir, libre, elevada por sobre sus propias limitaciones.

El vivir en comunidad en búsqueda del bien común genera identidad, que supone un sentimiento de pertenencia al grupo y la valorización de los elementos que constituyen la propia cultura: hábitos, costumbres, creencias, técnicas, organizaciones e instituciones, conocimientos, conceptos e ideas. Todo ello en contraste con lo ajeno, lo foráneo, lo extraño, lo diferente, es un sentimiento y una percepción de autorreconocimiento frente a lo otro, soy distinto del otro, la identidad es un modo de ser que nace no sólo de la pertenencia común a un grupo o comunidad, sino también de la capacidad de percibir la diferencia cuando me comparo con otros, distintos en su cultura, costumbres etc.

La identidad sería la cristalización del propio y singular aliento de un sistema cultural particular, que crea lazos de común pertenencia, a ciertos patrones socioculturales con los que uno se identifica, un grupo social o comunidad, en los que se autorreconoce, es por ello que se

<sup>31</sup> Idea e historia de la Filosofía de la Cultura. David Sobrevilla, 1998

<sup>32</sup> Idea e historia de la Filosofía de la Cultura. David Sobrevilla, 1998

puede afirmar que cada sistema cultural, como sistema particular es delimitado respecto de su entorno y se distingue de lo otro (de otra naturaleza, de otra cultura).

En rigor se afirma que la identidad de una cultura no estaría en sus propiedades internas, sino que es consecuencia de una introducción y estabilización de la diferencia entre un adentro y un afuera percibido por un observador.

El concepto de identidad pone de manifiesto un fenómeno circular de la cultura, en el que nuestra comprensión del mundo, nuestros mapas mentales (con sus valores, sus principios y premisas, sus teorías, su ciencia, su literatura, mitos y diferentes religiones), delimita y define nuestra autocomprensión. Del mismo modo nuestra autocomprensión termina formando parte fundamental de nuestra cosmovisión. Es desde este campo que la identidad opera en la historia, desde nuestra visión de mundo y la noción que tenemos de nosotros mismos, en el modo de producción, de organizarnos, en cada idea generada imprimiéndole un sello distintivo de nuestra cultura. La identidad es en este sentido, un modo singular de producir, a partir de ciertas prácticas características, un modo de emocionar particular, de interpretar, una forma de comunicarse con las tradiciones y expresiones ya existentes, con las que podemos establecer un diálogo de pertenencia o de distancia crítica. Puede decirse que la identidad muchas veces es un modo etnocentrista de interpretar y valorar nuestras prácticas, pasadas y actuales, contrastándolas siempre con lo foráneo, lo extraño, sin embargo, el valor interpretativo de la identidad nos facilita la comprensión del mundo, le da sentido, y permite orientarnos. Las expresiones culturales, podemos comprenderlas como formas de valorar constitutivas a la identidad cultural, que contienen de alguna manera una propuesta de cómo vivir mejor según nuestro singular modo de ser.

Ahora bien esta vida en común y esta búsqueda del bien común a través de nuestra singular forma de ver el mundo, llevan implícitos en su base la búsqueda de la protección que brinda la vida en comunidad a cada uno de los individuos, pero esta protección se da sólo cuando los individuos son capaces de establecer vínculos estables, asociaciones que tengan como base la cooperación, por tanto se puede afirmar que la comunidad está compuesta a su vez de redes sociales. Algunos autores han tratado de reducir o igualar el término comunidad al de redes sociales, pero sabemos que la comunidad es mucho más que eso, la comunidad tiene símbolos, tiene historia, una identidad más estructura, un territorio propio, coherencia, estabilidad y permanencia, y dispositivos de socialización y control social más desarrollados. Las redes sociales que configuran las comunidades tradicionales se establecen básicamente con los miembros de la misma comunidad y poseen muy pocas ramificaciones hacia otros espacios sociales.

Las comunidades urbanas especialmente de las grandes ciudades, van sometiéndose a cambios sociales permanentes producto de la modernización.

De este modo, el concepto de la vida moderna urbana es la Red Social. La modernidad exige flexibilidad, movilidad y desplazamiento tanto física como social, relaciones eficaces y eficientes más instrumentalizadas.

Desde esta perspectiva, la teoría de redes concibe el proceso de integración social de las personas como una inclusión en distintos tipos de entramados sociales gracias a los cuales se obtiene trabajo, se forma una familia, se obtiene calidad de vida, satisfacción de necesidades, apoyo y desarrollo psicosocial.

Sin embargo es la comunidad la que persiste y subsiste luego de que los hombres se despojan de sus roles especializados (Fernández 1994). Se pertenece a la comunidad por nacimiento y socialización cuya sola pertenencia requerida es la capacidad de acción y leguaje. En la vida urbana y sobre todo en grandes ciudades, las propiedades de la comunidad van restringiéndose a la familia y amigos más cercanos.

El hombre se hace tal y vive en la comunidad, porque ello es parte de su naturaleza. Resulta, entonces, que el hombre no debe oponer resistencia a su vida comunitaria, pues pervertiría dicho orden natural.

Se ha dicho que la felicidad que todos buscamos y a la que hemos sido convocados, como seres privilegiados de la creación y amados del Creador, sólo es posible en la comunidad. Por tanto es necesario construirla con esfuerzo cotidiano, hasta el sacrificio, si fuese necesario, "*pues la vida en comunidad es posible sólo en virtud del bien común*"<sup>33</sup>.

#### ***Bien común.***

Los hombres se hacen uno en todo aquello que les une y que les debe unir, de manera que si no lo hicieren no serían nada, pues por la propia naturaleza no se tiene otra alternativa.

Si el hombre tiende a la vida en comunidad y ésta se logra en la amistad, el hombre se obliga, pero sin ser prisionero de la sociedad, sino por imperio de su plenitud humana. El hombre que vive en comunidad de afectos vive protegido y así contribuye a proteger a los otros. Y como la vida terrena está hecha para que el hombre sea feliz, dicha felicidad se va a lograr poniendo en común todo aquello que sea necesario para la existencia de la comunidad.

#### ***Bien Común y Bien Individual.***

La vida en común se construye con arreglo al bien común, como se ha afirmado. En la vida de toda persona hay siempre una tensión entre el bien individual y el bien de la comunidad. Cada persona tiene bienes individuales, materiales y talentos, y ello no es una perversión. Pero en definitiva, ninguna comunidad humana puede construirse sólo sobre la base de los bienes individuales. En tanto los bienes individuales no atenten contra el bien común, son legítimos, y dicho bien común no debe ser aniquilante de los derechos individuales, de tener cosas como propias, sean objetos materiales, talentos o creencias. La armonía, entonces, surge en la medida que ambos bienes convivan con el menor grado de conflicto posible, supeditado el individual al común, por obra de la existencia de un orden jurídico y político que cautelando el

<sup>33</sup> Servicio Social y Desarrollo Local. Patricio García Letelier

bien común, no conculque el derecho a los bienes individuales, cuando éstos sean legítimos. Más aún, dicha armonía, o sea, la paz, viene a ser el futuro de la natural inclinación de los hombres de darse los unos a los otros.

*Desarrollo: Aproximación a la noción del desarrollo como una respuesta a la problemática de la comunidad.*

Cualquier aproximación al concepto de comunidad debe implicar en primera instancia una reflexión sobre la noción de desarrollo en tanto la existencia de uno presupone la presencia del otro y viceversa.

Una mirada a la evolución histórica de ambos conceptos evidencia que en oportunidades los enfoques en torno al desarrollo constituyen obstáculos que limitan el avance de la comunidad que pulsa para alcanzar niveles superiores de organización y en ocasiones la comunidad, queriendo preservar la tradición obstaculiza la modernización y el cambio, aspectos que se convierten en un freno al propio desarrollo.

A partir de estas consideraciones diferentes analistas afirman que el concepto de desarrollo, en los últimos cincuenta años, se ha movido desde una concepción eminentemente economicista (lineal) hacia una humana, pasando por la dimensión cultural, este enfoque, por su importancia requiere un análisis que permita evaluar las etapas esenciales.

Algunos estudiosos en el tema coinciden en que Wilfred Benson en 1942 t Arthur Lewis en 1944 habían hecho referencia al subdesarrollo, en oposición como es lógico al desarrollo, sin embargo fue Henry Truman quien globalizó el término y le dio una especie de cuerpo legal, al extremo de internacionalizado cuando señaló "Debemos emprender un nuevo programa audaz que permita que los beneficios de nuestros avances científicos y nuestro progreso industrial sirvan para la mejoría y el crecimiento de las áreas subdesarrolladas - el viejo imperialismo - la explotación para el beneficio extranjero no tiene ya cabida en nuestro planes. Lo que pensamos es un programa de desarrollo basado en los conceptos de un trato justo democrático" (Truman 1949).

*La participación de la comunidad como actor fundamental en su proceso de desarrollo.*

La participación puede entenderse en relación con las acciones colectivas caracterizadas por un grado relativamente importante de organizaciones y que adquieren sentido a partir del hecho que se orienta por una decisión de conjunto.

Como principio básico la participación de la comunidad en su desarrollo es esencial para la construcción de identidades locales y sentidos de pertenencia.

La participación comunitaria, favorecida por un ambiente de información, debe ser fomentada como un medio de facilitamiento de la consecución de objetivos, pues ella se traducirá en el desarrollo de un sentido de compromiso y responsabilidad compartida, que aumentará el interés por lograr las metas fijadas, y en el fortalecimiento de la red social cuya intervención tenderá a ser cada vez más especializada.

Destaca en la mayor parte de los estudios la conveniencia de hacer participar a la propia comunidad en los procesos de desarrollo de los esquemas y actividades de prevención y control, generando un sentido de corresponsabilidad en la consecución de las metas y aumentando, por ende, las probabilidades de éxito en la gestión.

La mayor parte de las estrategias exitosas en el logro de disminución de los niveles delictivos y, consecuencialmente, aumento de la calidad de vida de las personas ha conllevado una fuerte participación de la comunidad en la realización y desarrollo de las actividades, así como un alejamiento de la visión centralista del problema, acercándose a la realidad y al ámbito local al diseñar políticas de prevención y control.

Además, en esta tarea se han abordado las diferentes esferas de interacción en la comunidad: colegios, familias, comercio, instancias gubernamentales locales y centrales, instituciones policiales, sistema de justicia criminal, instituciones vinculadas a materias laborales, sociales, de salud, organizaciones juveniles, entre otras.

Sin embargo, esta corresponsabilidad en la generación de estrategias que tienden al bien común, se ha visto obstaculizada por lo que se ha denominado la segunda revolución individualista, donde los habitantes no se sienten apoyados por las autoridades municipales y su único deseo es habitar en la mayor soledad posible, donde el único lugar seguro se encuentra en el seno familiar.

## Capital Social, Desarrollo comunitario y Desarrollo Humano.

Nos ubicamos en el nivel más básico del análisis que se ha propuesto, es aquí donde se encuentra la fuente desde donde emana lo que hoy podemos llamar "Sociedad"

A través de este documento hemos hablado de diversos conceptos que a simple vista parecen difíciles de interconectar, es el caso de la relación entre Capital Social, Desarrollo Comunitario y Desarrollo Humano que a primera vista no es obvia. Es necesario por tanto explicitarla para comprender la perspectiva teórica y metodológica de este Seminario de Título que sigue la lógica utilizada por el PNUD.

El Desarrollo Humano en términos clásicos puede definirse como el proceso de amplificación de las capacidades de las personas, y de las oportunidades para que esas capacidades se realicen. Es decir, se pretende centrar el proceso de desarrollo en el desarrollo de las personas y de los contextos sociales que permiten que eso ocurra.

El Desarrollo Comunitario es entendido como un proceso encaminado a aumentar las opciones de las personas, que mide el desarrollo según una amplia gama de capacidades, desde la libertad política, económica y social hasta la posibilidad de que cada quien pueda llegar a ser una persona sana, educada, productiva, creativa y ver respetados tanto su dignidad personal como sus derechos humanos (Pérez de Cuella 1996).

Bajo esta lógica la comunidad entendida como una unidad social donde sus miembros participan de algún rasgo, interés, elemento o función común, con conciencia de pertenencia,

situada en una determinada área geográfica en la cual la pluralidad de personas interacciona más intensamente entre sí que en otro contexto (Ezequiel Ander - Egg), tiene la obligación de avanzar hacia el desarrollo humano de todos los ciudadanos y ciudadanas buscando la satisfacción de sus necesidades, rescatando y actualizando las potencialidades de las personas y grupos. Los actores sociales de la comuna deben propender hacia un marco amplio e igualitario de oportunidades, generando espacios de integración, contextualizados y situados culturalmente e históricamente.

A partir de 1996 los Informes de Desarrollo Humano comienzan a utilizar el concepto de Capital Social. Se pretendía con él mostrar que los procesos económicos son sustentables y dinámicos no sólo en la medida de que hay capital humano y financiero. No basta con aumentar las capacidades personales de los individuos si no hay un conjunto de tramas sociales que hagan que esas capacidades puedan efectivamente ponerse en juego. El capital social forma parte, entonces, de las condiciones centrales del desarrollo humano.

En 1998 el PNUD estableció las condiciones sociales que obstaculizan el Desarrollo Humano, la hipótesis que guió este estudio fue que las tendencias no se expresan en procesos sociales de nivel estructural, sino en el ámbito de la subjetividad cotidiana. En la aplicación de esta perspectiva se detectó el fenómeno de la inseguridad humana, definida como la ausencia - tanto desde una perspectiva social objetiva como subjetiva - de soportes sociales relativamente estables a partir de los cuales las personas pudiesen, o bien captar capacidades, o bien realizarlas como oportunidades.

El Informe de 1998 demostró por su parte que la disposición a la cooperación y la reciprocidad son el soporte básico de la seguridad y de la certidumbre en un grupo humano. El informe mostró además que estos elementos constituyen la base de la capacidad de acción de las personas, en el entendido que un mínimo de certidumbre y seguridad es lo que permite a las personas captar y desarrollar las oportunidades. Por el contrario el debilitamiento de la asociatividad y de la sociabilidad aparecía como el factor de vulnerabilidad personal y la mayor amenaza a la sustentabilidad del desarrollo humano.

Para explicar por qué se debilita esta trama de certidumbre y seguridad, o dónde radica la fortaleza de la cooperación y de las reciprocidades, se recurrió al efecto recíproco entre dos tendencias propias de la modernidad. Por una parte, la individuación y, por otra, la tendencia de los sistemas sociales de hacerse autorreferenciales. Por una parte al hacerse los sistemas autorreferenciales se reducen las razones que justifican y hacen necesaria la acción colectiva. Esto a su vez acelera los procesos normales de individuación. Del mismo modo, los procesos de individuación, en tanto implican una reducción de las capacidades sociales de moldeamiento de los entornos sistémicos, van a acelerar este proceso de autorreferencialidad de los sistemas. Cualquiera sea el lugar desde donde se parta, la conclusión sólo puede ser una; se produce una baja confianza en la eficacia de la acción colectiva, que propicia estados de inseguridad y de incertidumbre.

Es aquí donde se fundamenta la apuesta de intervención en este eje de acción, ya que es necesario romper este círculo vicioso de la apatía de los componentes comunitarios por participar, por hacerse uno en todo aquello que debe unirles, que los lleva a vivir en comunidades que más se asemejan a simples conglomerados humanos que no son capaces de acoger y proteger a sus miembros más débiles, que sólo tienden a la marginación y exclusión social de quienes las componen, lo cual menoscaba la confianza entre ellos y entre ellos y los demás miembros de la sociedad, que los lleva a vivir en continuos estados de inseguridad y temor.

El modelo del PNUD entrega tres campos que deben ser potenciados, de tal forma que pueda llegar a tener una sociedad más fuerte para gobernar el futuro.

El primero de ellos está asociado a la existencia de un proceso de construcción social de las aspiraciones colectivas, que tengan su origen en las aspiraciones individuales que surgen en el nivel de la vida cotidiana.

El segundo punto que se propone potenciar se refiere al hecho de que estas aspiraciones, por fuertes que sean, no conducen a ninguna parte sino están entramadas sobre los rieles de la acción colectiva. Hoy la acción colectiva tiene que ver básicamente con redes de vínculos asociativos, sociabilidad, confianza, cooperación y reciprocidad. Esta es la razón por la cual se alude desde la teoría sistémica al enfoque de Capital Social.

El tercer elemento se refiere a un conjunto de reglas del juego aceptadas, que no sólo aseguren que el juego se desarrolle democráticamente, sino que su resultado redunde en más democracia. Y a esto es a lo que se ha llamado ciudadanía, entendida no sólo como el conjunto de instituciones y reglas, sino como las disposiciones a usar esas reglas en determinados sentidos.

Bajo esta lógica se ha considerado el Capital social no sólo como un Stock, sino también como flujo.

#### *Capital Social como flujo.*

Si se define el capital social como un flujo se sostiene entonces que puede generarse o, al menos, pueden instalarse las condiciones que lo hagan posible, con resultados positivos en un tiempo no lejano.

Al ver el capital social como un flujo se puede decir que no es el conjunto valórico que facilita las relaciones de intercambio y reciprocidad, sino las relaciones mismas y sus resultados o beneficios. Consideran el capital social como un flujo, en el contexto de procesos sociales influidos por el entorno y sobre los cuales las personas tienen un ámbito de acción posible. El énfasis recae sobre los beneficios, y se entiende la confianza y las normas como factores facilitadores de capital social. Ellas abren un espacio para apoyar la instalación de conductas cuyos resultados positivos, sumados a la experiencia repetida de confianza, facilita la interacción y abre una oportunidad de implementar acciones que contribuyan a la construcción del tipo de relaciones sociales que genera capital social (Durstón,2001)

Siguiendo la estrategia de operacionalización de Capital Social utilizada en el Informe sobre Desarrollo Humano en Chile<sup>34</sup>, se han establecido tres dimensiones que dan cuenta de existencia de Capital Social en una comunidad determinada.

**I. Asociatividad:** Entendida esta como aquellos grupos de personas que adheridos a un objetivo común, establecen para su consecución acuerdos explícitos de acción de manera voluntaria, autónoma y no remunerada.

**II. Participación:** Entendida esta como la confianza que se demuestra a nivel intra subjetivo y social, en las organizaciones y acciones que se realizan en pro del bien común.

**III. Reciprocidad:** Entendida esta como la capacidad de una personas de dar lo que recibe en el ámbito de las relaciones sociales y afectivas

De la conjugación de estos tres elementos, nace el concepto de red social, que puede ser considerado, pues, como una de las dimensiones claves de Capital Social (Putman 1995). A él hay que agregar el concepto de confianza que designa el tipo de relaciones que conforman la red y que posibilitan incrementar o no ese capital social. Una segunda dimensión del Capital Social se encuentra en las redes que se formalizan en organizaciones (formales o informales) y/o asociaciones, en las cuales participan los individuos en la sociedad civil.

Cabe destacar que no sólo se ha concebido el Capital Social como la existencia de redes en cuanto a la objetividad de los vínculos, sino también como la percepción y valoración que los actores hacen de la existencia de esos vínculos y de esas redes. Es decir, se entiende simultáneamente como la práctica vinculante y como la representación de esa práctica.

---

<sup>34</sup> El Capital Social en el Informe de Desarrollo Humano 2000. Pedro Güell, Rodrigo Márquez.

## Criterio Transversal a los 3 Niveles de Intervención.

### Control Social.

A través de este Seminario de Título, tanto a nivel de investigación como de intervención, no se pretende prevenir las circunstancias de ejecución de la delincuencia, sino de prevenir las causas sociales de su origen.

Por razones de orden lógico se ha dividido en 3 niveles, ya antes explicitados, sin embargo todos llegan al mismo punto el Control Social.

El control Social<sup>35</sup> se refiere a los esfuerzos de un grupo o de una sociedad para regularse (Janowitz, 1998). Este control impone motivar a las personas para que se comporten de tal forma que sirva su interés colectivo y resuelvan sus problemas colectivos. El control social depende de la cooperación voluntaria. Idealmente, es lo opuesto al control coercitivo, que depende de la amenaza o del uso de la fuerza. En la práctica, sin embargo, el sistema más efectivo del control social exige un elemento de coerción.

#### *La Interiorización.*

En el nivel interno, el control social descansa sobre la socialización, el proceso por el cual una sociedad transmite sus valores y normas a sus nuevos miembros.

A través de la interiorización, las personas aceptan completamente ciertas normas sociales y valores. Cumplen con estas reglas, no porque teman al castigo, sino por cumplir las leyes naturales, la desviación ni siquiera les viene a la mente. Como miembros que están en buena situación dentro de su grupo, las personas simplemente hacen lo que otros miembros del grupo hacen. En un sentido importante, interiorizar las normas y los valores conforman la base del orden social, para que las personas se vigilen a si mismas. El control social se convierte en autocontrol.

Pero la socialización nunca es perfecta; las personas no pueden interiorizar todas las reglas que la sociedad considera "adecuadas" y "correctas". Más aún, muchas situaciones que surgen no están cubiertas por reglas y las personas deben improvisar nuevos comportamiento. Puesto que la socialización no es adecuada para garantizar la conformidad, se necesitan frenos exteriores.

#### *Controles Sociales Informales.*

Algunas sanciones se aplican informalmente. El control social informal comprende la presión no oficial y sutil para conformarse con las normas y valores. Es efectivo porque las personas quieren vivir de conformidad con las expectativas de otro, aun en formas que ellos no siempre reconocen conscientemente o explícitamente. Las sanciones informales positivas incluyen sonrisas, una alabanza, un beso; la sanción informal negativa incluye el ostracismo, el ridiculizar y las amenazas verbales y físicas. Los controles sociales informales están tan sutilmente entrelazados en el tejido de la vida diaria, que es fácil pasar por alto su impacto.

---

<sup>35</sup> Sociología. Donald Light. Quinta Edición

En opinión de Goffman, los controles sociales informales satisfacen los requerimientos sociales básicos en el sentido de que las personas pueden ser capaces de predecir el comportamiento de unos con otros.

*Controles Sociales Formales.*

El control social formal comprende las presiones directas y oficiales para conformarse con las normas y valores sociales. Cierta control es el producto de organizaciones especiales tales como los departamentos de policía, los congresos, los tribunales, las cárceles, las instalaciones juveniles, los centros de rehabilitación de drogadictos y las casas de establecimiento institucional. Este control tiende a ser coercitivo.

El control social formal implica poder - algunas veces coerción - para regular el comportamiento de los individuos y los grupos.

Conclusión:

Es por tanto al control social informal al que se tiende en este Seminario de Título, al crear estrategias preventivas contra la delincuencia y la violencia a través del Trabajo Social comunitario.

## VII. Metodología de la Investigación.

### a) Tipo de Investigación.

De acuerdo a la problemática definida y al contexto en el cual se encuentra, es decir, en el ámbito de las Políticas Sociales y como se mencionó anteriormente esta investigación se basa en tres ejes de acción, en los cuales se utilizarán diferentes tipos de investigación, los cuales han sido definidos de acuerdo a la atinencia con el ámbito a investigar, de esta forma se asegura una búsqueda más precisa de la información requerida para la confección del Diagnóstico, por tanto;

La investigación a desarrollar en el eje N° 1 " *Fundamentos Jurídicos en Materia de Seguridad Ciudadana*", es de tipo *Descriptiva*, en términos simples es un tipo de investigación que describe distintos fenómenos, en este caso específico describe fenómenos sociales.

En la búsqueda de una definición que sirviera de sustento teórico se logró establecer que este tipo de investigación "Busca especificar propiedades importantes de personas, grupos o comunidades, o de cualquier otro fenómeno susceptible de ser sometido a análisis"<sup>36</sup>. En virtud de que pretende dar cuenta de una realidad determinada y de un problema específico.

Es importante señalar, que el tipo de estudio escogido, da respuesta a que éste será uno de los primeros en su tipo, en el tema de Seguridad Ciudadana y en esta línea metodológica, aplicada al Trabajo Social Comunitario.

En cuanto al eje N° 2 " *Participación Social*", se utilizará un tipo de investigación denominado *Investigación Acción Participativa*<sup>37</sup>.

La investigación acción es una forma de indagación introspectiva colectiva emprendida por participantes en situaciones sociales con objeto de mejorar la racionalidad y la justicia de sus prácticas sociales, así como su comprensión de esas prácticas y de las situaciones en que éstas tienen lugar.

Se ha considerado que la investigación - acción - participativa tan solo existe cuando es colaboradora, aunque es importante dejar claro que la investigación - acción del grupo se logra a través de la acción examinada críticamente de los miembros individuales del grupo.

El método de investigación acción, se apoya en el paradigma crítico reflexivo, partiendo del acto de que la vida social es dialéctica, por tanto, su estudio debe abordarse desde la dinámica del cambio social, como manifestación de un proceso anterior que le dio origen y el cual es necesario conocer.

Es imprescindible antes de continuar realizar una salvedad metodológica, de acuerdo al contexto en el cual se desarrolla el presente Seminario de Título, no es posible intervenir desde

<sup>36</sup> Hernández S. Roberto y otros, " Metodología de la Investigación", editorial Mc Grw - hill, México, 1998.

<sup>37</sup> Un método para la investigación acción Participativa. Paloma López de Ceballos.

el paradigma crítico reflexivo sobre el cual se basa este modelo de investigación, dado que no se ofrecen productos a través de este modelo y no es posible realizar un análisis crítico reflexivo a las acciones del Gobierno en materia de Seguridad Ciudadana, por la estructura, misión y visión del Programa Comuna Segura, Compromiso 100 particularmente, esto por requerimiento institucionales. Sin embargo las técnicas y lógicas de intervención son atingentes a la realidad a intervenir, es por ello que se ha decidido guiar este eje de investigación, por la estructura de este modelo, es decir, los ciclos que contempla el modelo centrarán su análisis crítico en torno al funcionamiento del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana como tal, como espacio de participación social a través de sus representantes y no entorno al funcionamiento, objetivos, misión y/o visión del Programa Comuna Segura Compromiso 100. Además a esta salvedad se suma el hecho que en cada uno de los ciclos se entregará un producto derivado de la intervención.

La metodología propuesta tiene como finalidad generar transformaciones en las situaciones abordadas, partiendo de su comprensión, crecimiento y compromiso para la acción de los sujetos inmersos en ella, pero siguiendo un procedimiento metodológico sistemático, insertado en una estrategia de acción definida y con un enfoque investigativo donde los sujetos de la investigación producen conocimiento dirigido a transformar su realidad social.

Las fases del método, son flexibles ya que permiten abordar los hechos sociales como dinámicos y cambiantes, por lo tanto, sin perder su carácter científico las fases de reflexión - acción - participación están sujetas a los cambios que el mismo proceso genere.

El método contempla el uso de recursos y técnicas que permitan registrar la información recopilada conforme al análisis de la información y dinámica de los procesos. No están descartadas las técnicas cuantitativas siempre y cuando en su diseño y elaboración exista participación activa de los sujetos de investigación.

*Fases que componen cada ciclo.*

1. **Acción:** Finalidad que se desea alcanzar.
2. **Pregunta:** Incógnita fundamental que hay que resolver para conseguir la acción deseada.
3. a) *Hipótesis:* Intento de dar respuesta a la pregunta o incógnita, es decir, suposición de un dato que todavía no está probado y en el cual se basa un razonamiento o un desarrollo.  
b) *Variables:* Factores que hacen cambiar la respuesta a la pregunta.
4. **Indicadores:** Datos que hay que verificar para invalidar o confirmar la hipótesis y responder así a la pregunta incógnita.
5. **Instrumentación:** Medios teóricos y prácticos para estudiar y medir los indicadores.
6. **Teoría:** Organización de los conceptos de base que determinan, más o menos conscientemente, la orientación de la investigación y su traducción en la

determinación de la acción, de la pregunta, etc., y especialmente en la elección de los indicadores.

Ahora bien, el modelo que se propone es una conjugación de la investigación Participativa por un lado, y de la investigación acción por otro, además de algunos aportes efectuados por la Alumna Seminarista.

Es así como siguiendo el Modelo entregado por Paloma López de Ceballos se puede decir que de las múltiples potencialidades de la investigación participativa, para esta intervención en particular se tomará la importancia concedida a la historia y la interacción entre los individuos, ya que se promueve que las comunidades rescaten sus saberes y los desarrollen y/o transformen en la línea de un desarrollo sostenido y armónico.

De la Investigación acción se toma la importancia de fomentar acciones concretas de crecimiento cuanti - cualitativo, para apoyar este desarrollo.

A estos dos importantes puntos se suma además la acción de concienciar y hacer partícipes a los miembros de nuestra sociedad de su propio desarrollo a través de una acción pensada, informada, crítica y positiva con miras a un desarrollo sostenido.

Por parte de la Alumna Seminarista se propone entregar un producto por cada uno de los ciclos, esto porque una de las funciones que debe cumplir esta intervención es el entregar apoyo técnico al Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana de Viña del Mar.

En cuanto al Eje N° 3 "*Capital Social*", se utilizará la *Investigación Etnográfica*<sup>38</sup>.

Etimológicamente, el término "Etnografía" (del gr. *Ethnos* = pueblo y de *graphía* = descripción) equivale a la ciencia que tiene por objeto el estudio y descripción de las razas o pueblos. Dichos pueblos constituyen, pues, el punto de partida de cualquier análisis, que puede tener vertientes distintas según se atienda a aspectos lingüísticos, culturales, etc. Igualmente, el análisis puede versar sobre religión, una comunidad, o cualquier grupo humano que constituya una entidad, cuyas relaciones estén reguladas por la costumbre o por ciertos derechos y obligaciones recíprocos.

La etnografía se apoya en la convicción de que las tradiciones, roles, valores y normas del ambiente en que se vive se van internalizando poco a poco y generan determinados estilos que pueden explicar la conducta individual de forma adecuada. En efecto, los miembros de un grupo étnico, cultural o situacional comparten un estructura de razonamiento que, por lo general, no es explícita, pero se manifiesta en diferentes aspectos de la vida.

La Etnografía ha nacido, como tradición científica, de la curiosidad por la vida de las personas en sus múltiples situaciones. Conduce a la investigación de los fenómenos sociales más complejos. Se ha desarrollado, sobre todo, en campos vinculados más directamente con la antropología y la sociología.

<sup>38</sup> Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes. II Técnicas y Análisis de Datos. Gloria Pérez Serrano. Editorial la Muralla, S.A. 1994

Lo que caracteriza muchos de estos estudios etnográfico es el desarrollo de estrategias de investigación y de acción educativa que parten de inquietudes locales, una base organizacional y recursos participativos en el proyecto y la exploración de diversas fuentes en el desarrollo de elementos metodológicos.

La Etnografía se interesa por lo que la gente hace, cómo se comporta y cómo interactúa. Se propone, como manifiesta Woods (1987), describir creencias, valores, perspectivas, motivaciones y el modo en que todo eso se desarrolla o cambia con el tiempo de una situación a otra. Trata de actuar desde dentro del grupo y de las perspectivas de los miembros que lo componen. Lo que cuenta son sus significados e interpretaciones.

El etnógrafo se interesa no sólo por lo que aparece, sino por lo que hay detrás, es decir, por el punto de vista del sujeto y la perspectiva con que éste ve a los demás.

El término de investigación etnográfica, según Smith (1979), se refiere a las investigaciones conocidas como etnografía, investigación cualitativa, estudio de casos, investigación de campo e investigación antropológica. La etnografía es uno de los modelos generales de investigación utilizados por los científicos sociales para el estudio del comportamiento humano. Recurre prioritariamente a los diseños metodológicos de carácter cualitativo para la recogida de datos.

La investigación etnográfica se caracteriza por ser generativa, inductiva, constructiva y subjetiva.

#### *b) Trabajo Social Comunitario.*

Transversal a estos tres ejes de investigación se encuentra el Método de Trabajo Social en el nivel de intervención Comunidad, que tiende al Desarrollo de la Comunidad.

La participación del Trabajo Social en el Desarrollo de la Comunidad tiene en cuenta en mayor o menor medida, el fortalecimiento de la dignidad humana como fin, de modo que el profesional Trabajador Social centra su preocupación en el hombre integral, actuando y desempeñando su rol de agente de cambios, donde estos cambios tienden a humanizar al hombre.

#### *Función específica del rol del Trabajador Social:*

- A. Educativa, por entregar a la comunidad información que le permita acceder organizadamente a los beneficios de las políticas sociales, a la vez que favorece el cambio de mentalidades y actitudes retardatarias del proceso.
  - B. Estimulante de la solidaridad comunitaria, tanto en un sentido interno (expresado en gestos de ayuda mutua entre los miembros de la comunidad), como externo (expresado en acciones solidarias desde las estructuras superiores hacia las comunidades locales).
-

- C. Estimulante de la democracia en el nivel local, porque permite poner en ejercicio el reconocimiento de la soberanía de las comunidades, es decir, la capacidad de elegir sus dirigentes y de decidir el futuro con sujeción a sus propios intereses.
- D. Reivindicar en el plano sociojurídico, tanto porque se promueve la recuperación de derechos y beneficios que determinados sectores de población han ido perdiendo paulatinamente o abruptamente, como es en cuanto a que los procesos de desarrollo local buscan mejorar la posición relativa de las poblaciones de más bajas condiciones de vida.

***Rol del Trabajador Social como Agente del Desarrollo Local:***

El Trabajador Social como implementador de políticas de desarrollo contribuye a la formulación de políticas, planes, programas y proyectos que conducen no sólo al progreso en todos los campos, sino además, a que los cambios ejercidos en la realidad sean perdurables, de manera que efectivamente se provoque una disminución considerable de la dependencia anormal, y una mayor participación de las poblaciones relativamente marginales del proceso de desarrollo. Simultáneamente, se hace parte como agente ejecutor de tales acciones en lo que es la práctica cotidiana del Trabajo Social Profesional.

En el área social, que es donde se enmarca este Seminario de Título, dentro de la complejidad de esta área del desarrollo la función del Trabajador Social como agente de cambios se orienta a la contribución en mejorar las características de la comunidad en los aspectos sociales.

En el área sociocultural: los proyectos de Trabajo Social Profesional contribuyen a mejorar el grado de integración sociocultural de las comunidades locales a la sociedad global, respetando las tradiciones del pueblo y las características culturales de las minorías étnicas. En particular el profesional motiva a la población a encontrarse con aquellos hábitos de vida y valores que favorecen su incorporación a la sociedad, evitando la marginación cultural que trae como consecuencia una marginación global de individuos y de amplios sectores sociales. Contribuye a reubicar a la población en el mundo moderno y hace este objetivo compatible con un desarrollo humano.

***c) Delimitación de las Unidades de Análisis por eje de Acción.***

*Eje N° 1 " Fundamentos Jurídicos en Materia de Seguridad Ciudadana".* Este eje de investigación se enmarcará dentro de las acciones Gubernamentales en materia de Seguridad Ciudadana en su expresión local es decir restringida a la realidad de la Comuna de Viña del Mar.

*Eje N° 2 "Participación Social".* Este eje se enmarcará dentro del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana de la Comuna de Viña del Mar.

Eje N° 3 " *Capital Social*". Este eje se enmarcará dentro de la Junta de Vecinos "Nuevo Horizonte" de Glorias Navales de la Comuna de Viña del Mar.

#### d) *Metodología de Planificación.*

El modelo de planificación a utilizar en los ejes N° 1 y N° 3 es de tipo **Marco Lógico**, esto porque Marco lógico es un método para establecer estrategias de acción a partir de los grupos de interés, problemas y objetivos de cambio para estos. Permite estructurar los elementos principales de un proyecto destacando las relaciones lógicas entre los recursos disponibles, las actividades planificadas y los resultados esperados.

Asimismo permite separar lo que está relativamente bajo el control del equipo del proyecto de lo está fuera de su control. Facilitando la definición de indicadores de medición de efectos e impacto del proyecto sobre los grupos de interés o beneficiarios, lo que facilitará el surgimiento y evaluación de los mismos.

En cuanto al eje N° 2 se seguirá la estructura planteada por la Investigación Acción Participativa para cada ciclo.

#### e) *Metodología de Intervención.*

##### Modelo de Desarrollo Comunitario.

Este enfoque se define como «un modelo a través del cual se busca nivelar de forma dinámica, interrelacionada y armónica los componentes esenciales del desarrollo humano de los habitantes de las comunidades con la finalidad de mejorar la calidad de vida, a partir de potenciar la autosuficiencia local y aprovechando las ventajas que les proporciona el entorno en cuanto a bienes, servicios y recursos»<sup>39</sup>.

Cuando se habla de calidad de vida, se refiere al grado en que son cubiertas las diversas necesidades de una comunidad, partiendo por las necesidades básicas, la entrega de servicios y el acceso a la recreación, la salud y la educación. Igualmente este concepto entrega una visión más integral, pues no se trata solo de "tener cosas" sino de "ser" persona, de sentirse bien en cuanto a la propia realización personal, esto implica no solo retomar la perspectiva del sujeto, sino incorporar como cuestión central la felicidad.<sup>40</sup>

A su vez, este modelo integra los siguientes componentes: Participación social, Territorio, Integración Institucional y Compromiso Profesional.

Según Boeninger, la Participación debe "entenderse referida a acciones colectivas caracterizadas por un grado relativamente importante de organización y que adquieren sentido a partir del hecho de que se orientan por una decisión colectiva". Ella compromete a los participantes, como modo de definir el uso de determinados medios para el logro de los fines de tales acciones colectivas.

<sup>39</sup> José Ramón Terry Gregorio. Universidad de Ciego de Ávila, Cuba, marzo del 2002.

<sup>40</sup> Ander Egg Ezequiel. Diccionario del Trabajo Social. Editorial Lumen / Buenos Aires Argentina. Año 1995.

Enfocando el concepto de desarrollo comunitario desde la perspectiva de la comunidad, se toman en consideración tanto los elementos ecológicos de localización, como los relativos a la vida en sociedad de las personas, familias y organizaciones sociales en general. Asimismo facilita, la visión integral, tanto para diagnosticar la realidad local como para la intervención programada en todos o algunos de los problemas comunes relativos a la organización y desarrollo de la comunidad<sup>41</sup>.

Reflexionando en torno a la Integración Institucional y Compromiso profesional, se puede apreciar que desde el enfoque del Trabajo Social los conocimientos atingentes a la disciplina aportan elementos estructurales, funcionales y de dinámica necesarios para la intervención en la comunidad, y en este caso, en el modelo de desarrollo comunitario.

#### *f) Metodología de Evaluación.*

El proyecto de Seminario de Título será evaluado siguiendo el orden lógico planteado durante la planificación, en base a tres niveles.

1. Evaluación por proyecto: Este apartado corresponde a la evaluación de todas aquellas actividades realizadas según la programación establecida, en base a criterios definidos y a metas establecidas.

Este apartado será incluido como último punto en cada uno de los proyectos.

2. Evaluación del Programa: Esta apartado corresponde a la evaluación del Proyecto de Seminario de Título en torno a los Objetivos del Programa de Gobierno, Comuna Segura, Compromiso 100, donde se incluyen además los principales aprendizajes y hallazgos.

Esta apartado corresponde al capítulo N° 4 de este documento.

3. Evaluación del Proceso: Este apartado corresponde a la evaluación del Proyecto de Seminario de Título desde una visión interna.

Se incluye además una evaluación del proceso en torno a la variable central Capital Social.

Este apartado corresponde al Capítulo N° 5 de este documento.

---

<sup>41</sup> García Letelier, Patricio. Servicio Social y Desarrollo Local. Editorial EDEVAL, Valparaíso / Chile. Año 1995

g) Técnicas de Recolección de Datos.

Eje de Investigación N° 1 Fundamentos Jurídicos en Materia de Seguridad Ciudadana (Objetivo Específico 1)

Objetivo General	Objetivo Específico 1	Datos Relevantes para alcanzar el Objetivo	Técnica a emplear para recolección de Datos.	Descripción de la Técnica.	Instrumento de recogida de Datos.	Cobertura de aplicación y Criterios Maestros.	Técnica de Análisis	Interpretación y presentación de la Información.
Conocer y analizar las acciones gubernamentales en materia de seguridad ciudadana que se están implementando en la provincia de Valparaíso.	Identificar las estrategias desarrolladas por el Gobierno en materia de Seguridad Ciudadana a través de los diferentes programas que se han implementado.	Fundamentos de los programas. Información referente al impacto social alcanzado por estos programas.	Revisión Bibliográfica. Entrevista a expertos.	<b>Revisión Bibliográfica:</b> Consiste en la lectura comprensiva de algún documento a fin de obtener datos relevantes para la investigación. <b>Entrevista a Expertos:</b> Consiste en que una persona (entrevistador), solicite información de otra o de un grupo (entrevistado), para obtener datos sobre un problema determinado.	Pauta de entrevista semi – estructurada con tópicos pertinentes al objetivo.	Estudios Gubernamentales. Documentos internos del Programa Comuna Segura Compromiso 100. <b>Entrevista a:</b> Sub Jefa Nacional Programa Comuna Segura Compromiso 100. <i>Sra. Paula Fortes.</i> Supervisor Territorial V Región Programa Comuna Segura. <i>Sr. Jorge Gallardo.</i> Secretario Técnico Programa Comuna Segura Viña del Mar. <i>Sr. Franco Villarroel.</i>	Análisis Descriptivo.	Caracterización.

Eje de Investigación N° 1 Fundamentos Jurídicos en Materia de Seguridad Ciudadana (Objetivo Específico 2)

Objetivo General	Objetivo Específico 1	Datos Relevantes para alcanzar el Objetivo	Técnica a emplear para recolección de Datos.	Descripción de la Técnica.	Instrumento de recogida de Datos.	Cobertura de aplicación y Criterios Maestros.	Técnica de Análisis	Interpretación y presentación de la Información.
Conocer y analizar las acciones gubernamentales en materia de seguridad ciudadana que se están implementando en la provincia de Valparaíso.	Identificar los principales factores sociales que favorecen o dificultan el desarrollo de las políticas sociales de seguridad ciudadana	La tendencia social al individualismo. La existencia de fondos concursables dentro de los programas de Gobierno en materia de Seguridad Ciudadana.	Revisión Bibliográfica. Grupo de discusión.	<p><b>Revisión Bibliográfica:</b> Consiste en la lectura comprensiva de algún documento a fin de obtener datos relevantes para la investigación.</p> <p><b>Grupo de Discusión:</b> Técnica no directiva que tiene por finalidad la producción controlada de un discurso por parte de un grupo de sujetos que son reunidos, durante un espacio de tiempo limitado, a fin de debatir sobre determinados tópicos propuestos por los investigadores</p>	Pauta de Tópicos relevantes atinentes a la investigación.	Grupo de dirigentes o directivos de los proyectos comunitarios de Seguridad Ciudadana implementados en el período 2003 – 2004. Miembros de la Junta de vecinos “Nuevo Horizonte” de Grijas Navales. Textos de Sociología, Psicología	Análisis planificado por medio de categorías (ejes temáticos) que permitirán las clasificaciones e interpretaciones de la información obtenida, distinguiendo discursos de grupo y frecuencia.	Uso de análisis hermenéutico que busca la interpretación significativa. Que tienda a la elaboración de un Diagnóstico comunitario.

*Eje de Investigación N° 2 Participación Social (Objetivo Específico 1)*

<i>Objetivo General</i>	<i>Objetivo Específico 1</i>	<i>Datos Relevantes para alcanzar el Objetivo</i>	<i>Técnica a emplear para recolección de Datos.</i>	<i>Descripción de la Técnica.</i>	<i>Instrumento de recogida de Datos.</i>	<i>Cobertura de aplicación y Criterios Maestros.</i>	<i>Técnica de Análisis</i>	<i>Interpretación y presentación de la Información.</i>
Describir al consejo de Seguridad Ciudadana como espacio de participación Social a través de sus representantes.	Descubrir los principales elementos de la red social abierta, presentes en el Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana.	Elementos Teóricos referentes a la Red Social Abierta. Visión de los integrantes del Consejo Comunal respecto al tema.	Revisión Bibliográfica. Entrevista a expertos.	<p><b>Revisión Bibliográfica:</b> Consiste en la lectura comprensiva de algún documento a fin de obtener datos relevantes para la investigación.</p> <p><b>Entrevista a Expertos:</b> Consiste en que una persona (entrevistador), solicite información de otra o de un grupo (entrevistado), para obtener datos sobre un problema determinado.</p>	Pauta de entrevista semi – estructurada con tópicos pertinentes al objetivo.	Textos de Sociología, Trabajo Social, Documentos internos de SENAME, del programa Comuna Segura Compromiso 100, Material interno de la Cátedra de Comunidad, Compendio de práctica profesional nivel de intervención comunidad. <b>Entrevista a:</b> 6 integrantes del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana de Viña del Mar, escogidos al Azar.	Descripción y comprensión de una determinada realidad desde la perspectiva de los sujetos.	Caracterización del Consejo como red social abierta, e instancia de participación social a través de sus representantes.

Eje de Investigación N° 2 Participación Social (Objetivo Específico 2)

Objetivo General	Objetivo Específico 1	Datos Relevantes para alcanzar el Objetivo	Técnica a emplear para recolección de Datos.	Descripción de la Técnica.	Instrumento de recogida de Datos.	Cobertura de aplicación y Criterios Maestros.	Técnica de Análisis	Interpretación y presentación de la Información.
Describir al Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana como espacio de participación social a través de sus representantes.	Valorar y analizar las ventajas de la Organización Social a través de un Consejo Comunal.	Definición participación social. Reseña histórica del Consejo comunal de Seguridad Ciudadana. Identificación de los integrantes del Consejo comunal de seguridad ciudadana. Atribuciones del Consejo.	Revisión Bibliográfica. Entrevista a expertos.	<p><b>Revisión Bibliográfica:</b> Consiste en la lectura comprensiva de algún documento a fin de obtener datos relevantes para la investigación.</p> <p><b>Entrevista a Expertos:</b> Consiste en que una persona (entrevistador), solicite información de otra o de un grupo (entrevistado), para obtener datos sobre un problema determinado.</p>	Pauta de entrevista semi – estructurada con tópicos pertinentes al objetivo.	Textos de Sociología, Documentos Internos del programa Comuna Segura compromiso 100 Viña del Mar. <b>Entrevista a:</b> 6 integrantes del consejo Comunal elegidos al azar.	Descripción y comprensión de una determinada realidad desde la perspectiva de los sujetos.	Caracterización de consejo comunal de seguridad ciudadana como instancia de participación social a través de representantes.

Eje de Investigación N° 2 Participación Social (Objetivo Específico 3)

Objetivo General	Objetivo Específico I	Datos Relevantes para alcanzar el Objetivo	Técnica a emplear para recolección de Datos.	Descripción de la Técnica.	Instrumento de recogida de Datos.	Cobertura de aplicación y Criterios Maestros.	Técnica de Análisis	Interpretación y presentación de la Información.
Describir al Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana como espacio de participación social a través de sus representantes.	Conocer la percepción de los miembros del Consejo comunal de Seguridad Ciudadana en cuanto al rol de representantes sociales que desempeñan.	Definición de compromiso social, rol. Función de los miembros del Consejo comunal de Seguridad Ciudadana.	Revisión Bibliográfica. Entrevista a expertos.	<b>Revisión Bibliográfica:</b> Consiste en la lectura comprensiva de algún documento a fin de obtener datos relevantes para la investigación. <b>Entrevista a Expertos:</b> Consiste en que una persona (entrevistador), solicite información de otra o de un grupo (entrevistado), para obtener datos sobre un problema determinado.	Pauta de entrevista semi – estructurada con tópicos pertinentes al objetivo.	Integrantes del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana de Viña del Mar. <b>Entrevista a:</b> Secretario Técnico Programa Comuna Segura Viña del Mar. <i>Sr. Franco Villarroel.</i> <b>Revisión Bibliográfica:</b> Textos de Sociología, Trabajo Social.	Descripción y comprensión de una determinada realidad desde la perspectiva de los sujetos.	Definición del rol y función de los representantes del consejo Comunal de Seguridad Ciudadana de la Comuna de viña del Mar.

Eje de Investigación N° 3 Capital Social (Objetivo Específico 1)

Objetivo General	Objetivo Específico 1	Datos Relevantes para alcanzar el Objetivo	Técnica a emplear para recolección de Datos.	Descripción de la Técnica.	Instrumento de recogida de Datos.	Cobertura de aplicación y Criterios Maestros.	Técnica de Análisis	Interpretación y presentación de la Información.
Descubrir formas de Capital Social presentes al interior de la Junta de Vecinos de "Nuevo Horizonte" de Glorias Navales Viña del Mar.	Identificar formas de reciprocidad y cooperación.	Las relaciones entre vecinos, entre organizaciones. Información sobre acceso a redes formales e informales de cooperación con diferentes estamentos.	Pauta de Observación. Grupo de discusión.	<b>Pauta de Observación:</b> Proceso de contemplar sistemática y detenidamente como se desarrolla la vida en un contexto determinado sin intervenir sobre ella ni manipularla. <b>Grupo de Discusión:</b> Técnica no directiva que tiene por finalidad la producción controlada de un discurso por parte de un grupo de sujetos que son reunidos, durante un espacio de tiempo limitado, a fin de debatir sobre determinados tópicos propuestos por los investigadores.	Pauta de tópicos a tratar, atinentes a la investigación de acuerdo a categorías de análisis. Pauta de variables relevantes para el análisis de los objetivos, de acuerdo a categorías.	Vecinos e integrantes de la Junta directiva de la Junta de Vecinos Nuevo Horizonte de Glorias Navales.	Análisis planificado por medio de categorías (ejes temáticos) que permitirán la clarificación e interpretación de la información obtenida, distinguiendo discursos de grupo y frecuencia.	Uso de un análisis hermenéutico que busque una interpretación significativa que tienda a la elaboración de un diagnóstico comunitario.

Eje de Investigación N° 3 Capital Social (Objetivo Específico 2)

Objetivo General	Objetivo Específico 1	Datos Relevantes para alcanzar el Objetivo	Técnica a emplear para recolección de Datos.	Descripción de la Técnica.	Instrumento de recogida de Datos.	Cobertura de aplicación y Criterios Muestrales.	Técnica de Análisis	Interpretación y presentación de la Información.
Descubrir formas de Capital Social presentes al interior de la Junta de Vecinos "Nuevo Horizonte" de Glorias Navales Viña del Mar.	Descubrir circunstancias en que se manifieste la confianza entre integrantes de la Junta de Vecinos "Nuevo Horizonte" de Glorias Navales Viña del Mar.	Las relaciones entre vecinos y dirigentes.  Discurso acerca del sentimiento de confianza al interior de la comunidad.  Información sobre actitudes y comportamientos relativos a la confianza entre vecinos.	Grupo de discusión.	<b>Grupo de Discusión:</b> Técnica no directiva que tiene por finalidad la producción controlada de un discurso por parte de un grupo de sujetos que son reunidos, durante un espacio de tiempo limitado, a fin de debatir sobre determinados tópicos propuestos por los investigadores.	Pauta de tópicos a tratar, atinentes a la investigación de acuerdo a categorías de análisis.  Pauta de variables relevantes para el análisis de los objetivos, de acuerdo a categorías.	Vecinos e integrantes de la directiva de la Junta de Vecinos Nuevo Horizonte de Glorias Navales. Viña del Mar.	Análisis planificado por medio de categorías (ejes temáticos) que permitirán la clarificación e interpretación de la información obtenida, distinguiendo discursos de grupo y frecuencia.	Uso de un análisis hermenéutico que busque una interpretación significativa que tienda a la elaboración de un diagnóstico comunitario.


 Universidad de Valparaíso  
 ESCUELA DE TRABAJO SOCIAL  
 BIBLIOTECA

*Eje de Investigación N° 3 Capital Social (Objetivo Específico 3)*

<b>Objetivo General</b>	<b>Objetivo Específico 1</b>	<b>Datos Relevantes para alcanzar el Objetivo</b>	<b>Técnica a emplear para recolección de Datos.</b>	<b>Descripción de la Técnica.</b>	<b>Instrumento de recogida de Datos.</b>	<b>Cobertura de aplicación y Criterios Maestros.</b>	<b>Técnica de Análisis</b>	<b>Interpretación y presentación de la Información.</b>
Descubrir formas de Capital Social presentes al interior de la junta de Vecinos Nuevo Horizonte Navales.	Caracterizar a la junta de vecinos Nuevo Horizonte, Navales, desde el enfoque Etnográfico.	Módulo Social Operativo de la junta de Vecinos.	Revisión Bibliográfica. Grupo de Discusión.	<p><b>Revisión Bibliográfica:</b> Consiste en la lectura comprensiva de algún documento a fin de obtener datos relevantes para la investigación.</p> <p><b>Grupo de Discusión:</b> Técnica no directiva que tiene por finalidad la producción controlada de un discurso por parte de un grupo de sujetos que son reunidos, durante un espacio de tiempo limitado, a fin de debatir sobre determinados tópicos propuestos por los investigadores.</p>	Plancheta del Sector. Pauta de Observación semi estructurada. Pauta de Entrevista Semi estructurada.	Textos de Trabajo Social en el nivel de intervención Comunitaria. Junta de Vecinos Nuevo Horizonte Glorias Vales.	Análisis Descriptivo.	Se entregará una descripción de la comunidad, en sus aspectos sociales y geográficos, lo que permitirá caracterizarla. Esto a través del MSO.



### *Introducción.*

En el presente capítulo se expondrán los resultados de la investigación que se llevó a cabo durante los meses de Mayo y Junio del presente año, respecto de las tres líneas de investigación que fueron definidas para efectos de este Seminario de Título, donde a través de técnicas cualitativas tales como Entrevistas en Profundidad, Mesas de Discusión, Pautas de Observación Estructuradas, Revisión Bibliográfica, entre otras, se logró recabar la información pertinente para sustentar la posterior intervención que implica esta investigación. Cabe destacar que la presentación de la información variará según sea el modelo investigativo elegido para la recolección y posterior sistematización de la información, dichos modelos han sido descritos oportunamente en el Capítulo N° 2 de este documento, denominado *Diseño de Investigación*.

Como una forma de facilitar al lector el trabajo con este documento se ha decidido exponer la información por línea de investigación y/o acción, es decir, cada aparatado contendrá:

1. Diagnóstico.
2. Programación
3. Ejecución.
4. Evaluación.

De acuerdo a la línea o eje que corresponda.

# Diagnóstico

Proyecto Fundamentos Jurídicos en Materia  
de Seguridad Ciudadana

## I Presentación.

El presente apartado da cuenta de los resultados de la investigación que se llevó a cabo en este eje de acción.

A fin de entregar una visión más actual de la situación actual de la Comuna de Viña del Mar, en materia de Seguridad Ciudadana, se integró como tercer punto de este apartado una caracterización de la comuna en base a las tasas de los Delitos de Mayor Connotación Social, integrándose además un análisis en base a los conceptos de Victimización y Temor, elementos fundamentales a la hora de caracterizar a la delincuencia y la violencia.

En el cuarto punto de este Capítulo se podrá encontrar la sistematización de la información respecto de la oferta pública en materia de seguridad ciudadana. Información que da cuenta del Objetivo General de investigación planteado para el presente eje de acción.

En el quinto punto de este apartado se podrá encontrar una caracterización profunda de los principales Programas y Departamentos que dan respuesta a la problemática de la inseguridad ciudadana en la Comuna de Viña del Mar.

Finalmente en el sexto punto, se podrá conocer la percepción de los habitantes de la comuna de Viña del Mar, respecto de las acciones que se están realizando o se han realizado en materia de Seguridad Ciudadana. Se comienza con la especificación de la técnica investigativa, para luego exponer la información a través de matrices seguidas de un análisis temático de estas. Para luego entregar una síntesis diagnóstica.

---

## II. Introducción.

La violencia y la delincuencia tienen en la tradición cultural, en los medios de comunicación, en las instituciones destinadas a combatir el fenómeno y, en definitiva, en todo el ordenamiento de los estados, una marca inequívoca de reducción del fenómeno a la maldad de sus autores. Desde una visión maquiavélica, típica del mundo occidental, se realiza una aproximación al fenómeno en una lógica de los buenos contra los malos.

La condena a este mal social que es necesario erradicar se traduce automáticamente en la condena al infractor. Y si esta traducción es correcta, en la medida que eliminamos al sujeto culpable, a través de alguna de las múltiples modalidades penales, estamos eliminando el mal que todos condenamos.

La opción por una mirada preventiva se impone cada día más por razones de eficacia y eficiencia en el control de esta problemática. Adicionalmente, la necesidad de entender la delincuencia como un fenómeno multicausal y complejo nos obliga a investigar el tema, a conocer sus causas y, a partir de ello, formular nuevas estrategias que demuestren mayor validez en soluciones efectivas y que estén correctamente focalizadas en la población más vulnerable a ser involucrada en actividades ilícitas.

La formulación de políticas preventivas frente al fenómeno de la delincuencia remite obligatoriamente a la necesidad de identificar a los eventuales sujetos de dichas políticas y al tema de definir sobre qué aspectos o variables de su condición se espera intervenir a través de diversos programas gubernamentales.

Sin duda, los diversos autores clásicos y especialmente los más contemporáneos que han abordado el tema concuerdan en reconocer en la violencia y en los fenómenos de delincuencia una problemática multicausal, una situación compleja que no es conveniente reducir a un análisis simplificador.

Es en esta tarea que en los últimos años el Estado Chileno ha definido una serie de leyes que sustentan su accionar en materia de Seguridad Ciudadana.

Sin embargo, antes de conocer la respuesta estatal a esta problemática social, es necesario conocer al menos en alguna medida la magnitud del problema, de tal forma que se pueda definir al menos en alguna medida la distancia que existe entre la problemática real y la respuesta dada a esta por el Gobierno, es por ello que se entregarán datos respecto de los delitos de mayor connotación social en la Comuna de Viña del Mar, para luego conocer la respuesta del Estado, finalizando este apartado con la percepción de algunos actores claves respecto del desempeño y alcance de estas respuestas.

---

### III. Descripción de la situación de Seguridad Ciudadana.

#### *Denuncias.*

Las cifras de denuncias es uno de los principales indicadores para analizar la evolución de la delincuencia, específicamente por ser un registro periódico y objetivo. Proviene de Carabineros de Chile y de la Policía de Investigaciones. Sin embargo, tienen dos limitaciones: por un lado, se refieren a hechos presuntamente delictuales (la existencia de delito es establecida después por el sistema judicial) y, por otro, sólo abarcan un fracción de los ilícitos cometidos (los denunciados), que varía según el delito, a través del tiempo y de las zonas geográficas. A ello se suma que las denuncias que recoge el Gobierno son los llamados "Delitos de Mayor Connotación Social" (DMCS), entre los que se incluyen el robo con violencia, robo con fuerza, hurto, homicidio, violaciones y lesiones, a los que se agrega la violencia intrafamiliar.

#### *Descripción de la Información.<sup>42</sup>*

A continuación se presenta un resumen de los datos obtenidos, los que se encuentran desarrollados a cabalidad en el *Carpeta: Anexos Proyecto N° 1 Página 352* de este Seminario de Título.

DMCS	1999	2000	2001	2002
Tasa Comuna Viña del Mar				
<i>Robo con Violencia</i>	148,04	126,92	108,73	129,47
<i>Robo con Fuerza</i>	887,92	752,77	752,80	872,60
<i>Hurto</i>	399,39	494,88	351,53	456,04
<i>Lesiones</i>	272,46	282,52	283,26	286,79
<i>Homicidios</i>	0,31	0,31	2,16	0,92
<i>Violaciones</i>	5,04	6,86	4,02	3,98
<i>Violencia Intrafamiliar</i>	246,63	213,61	215,61	240,26
<i>Contra las personas</i>	425,85	416,61	398,18	421,15
<i>Contra la propiedad</i>	1287,32	1247,66	1104,33	1328,64

<sup>42</sup> Diagnóstico Comunal de Seguridad Ciudadana de la Comuna de Viña del Mar. 2003.

Lamentablemente no hay estudios que expliquen los motivos de las tendencias descritas previamente. Esta carencia de evidencia empírica deja espacio para la propuesta de hipótesis interpretativas diversas. En el caso de los aumentos de las denuncias, por ejemplo, se pueden vincular con un aumento de la confianza en las instituciones públicas del sistema de justicia criminal, la disminución de la cifra negra, la mejora de los registros de denuncias, al aumento real de los hechos delictivos cometidos, al desarrollo de sistemas de incremento de las denuncias en delitos contra determinados bienes (autos, carné de identidad o celulares) o a una combinación de varias de estas circunstancias<sup>43</sup>.

### *Victimización*

La victimización es uno de los elementos fundamentales para caracterizar la delincuencia, por cuanto se refiere a los delitos que son efectivamente cometidos y no sólo a los que son denunciados. Esta información se releva en encuestas especialmente diseñadas para este fin, en las cuales se pregunta a los entrevistados si durante cierto período de tiempo ha sido víctima de ciertos delitos. La información resultante debería ser comparable con las tasas de denuncia para identificar los niveles de cifra negra, así como la tendencia de denuncia.

Lamentablemente, todas estas encuestas presentan preguntas diversas y, por ende, poco comparables en el tiempo, esta situación inhabilita la posibilidad de interpretaciones longitudinales de tendencia serias.

<i>Pregunta</i>	<i>País</i>	<i>Región</i>	<i>Comuna de Viña del Mar.</i>
¿Cree usted que será Víctima de un delito en los próximos 12 meses?	47,77% Si	48,10% Si	47,88% Si
Durante los doce últimos meses ¿Usted o algún miembro de su hogar fue Víctima de algún delito?	45,54% Si	45,19% Si	51,89% Si.
En su caso personal, ¿Usted fue Víctima de alguno de los siguientes delitos durante los últimos 12 meses? <sup>44</sup> (% al menos 1 delito)	30,34%	28,58%	34,74%

Fuente: Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana 2003. Ministerio del Interior - INE.

### *Temor*

Finalmente, la sensación de inseguridad o temor es un elemento central en la caracterización de la criminalidad. La literatura internacional y nacional sobre el tema señala varios factores que explican parte de la sensación de inseguridad, como la vulnerabilidad personal (que estaría determinada por factores sociodemográficos y personales como la edad, el género, el tamaño físico, etc), la experiencia de victimización (personal o vicaria), la exposición a

<sup>43</sup> Diagnóstico de la Seguridad Ciudadana en Chile. Foro de Expertos en Seguridad Ciudadana. Abril 2004

<sup>44</sup> Delitos considerados en la Victimización personal: Robo o hurto de vehículo, robo o hurto de objetos desde vehículo, robo de objetos en su casa, robo por sorpresa (Lanzazo/ carterazo), robo con violencia o asalto, hurto personal (sin violencia), lesiones, delito económico.

los medios de comunicación, la integración social entre los habitantes del barrio, el desorden comunitario y la presencia de otros temores cotidianos en la sociedad actual.

Sin embargo en Chile son escasos los estudios que han abordado el análisis de la sensación de inseguridad y sus factores asociados con un enfoque empírico, pudiendo identificarse sólo siete realizados durante los últimos años, todos coinciden en señalar que las mujeres, los adultos mayores y las poblaciones de niveles socioeconómicos de menores ingresos son quienes experimentan un mayor nivel de temor.

## IV. Oferta Pública en Seguridad Ciudadana.

Si se analizan las estrategias de prevención e intervención en seguridad ciudadana, como objeto distinguible y sistemático de políticas públicas, puede comprobarse que la preocupación estatal es de reciente data.

La prevención y el control en seguridad ciudadana es el resultado de una sumatoria de acciones que tienden a una mejor calidad de vida de la población. Es decir, incluyen acciones que se realizan en los ámbitos de: Vivienda y Urbanismo, Educación, Salud, Inserción Laboral, Consumo de Drogas y Alcohol, Poder Judicial, Instituciones Policiales, Carcelarias y de Rehabilitación, entre otros. De esta forma, siendo un problema multidimensional, las acciones que se implementen en este sentido implican la responsabilidad de varias instancias gubernamentales.

De estas alternativas para efectos de esta investigación sólo se integraran las acciones más relevantes y que tengan relación con la Comuna de Viña del Mar.

### Ministerio del Interior.

#### *A División de Seguridad Ciudadana y su Programa Comuna Segura.*

Con fecha 27 de Diciembre del año 2000, se publica en nuestro país la ley referente al tema específico de la Seguridad Ciudadana, la cual *reglamenta el funcionamiento del programa de seguridad y participación ciudadana*, en especial el Fondo Nacional Concursable de proyectos para el programa Comuna Segura: Compromiso Cien, (Ley N° 19.702, Ley de Presupuesto del Sector Público para el año 2001)

Esta ley en sus bases señala<sup>45</sup>:

- Que la obtención de mayores grados de seguridad ciudadana constituye una prioridad para el Gobierno.
- Que el incremento de la seguridad ciudadana es un elemento de alta relevancia en los esfuerzos de modernización del país para mejorar la calidad de vida de las personas.
- Que cualquier programa que pretende ser exitoso en la disminución del problema de la delincuencia debe contar tanto con medidas que persigan prevenir el delito antes que éste ocurra, como también de aquéllas destinadas a controlarlo y sancionarlo con posterioridad a su ejecución.
- Que las circunstancias antes expuestas han motivado el establecimiento de un sistema de prevención y control de la delincuencia en el ámbito local, enmarcado en una modalidad de participación, permitiendo conocer en mejores medidas las preocupaciones de los residentes de la comuna en torno al tema de la seguridad, por una parte, y generando un mecanismo que permita una mejor coordinación de las instituciones de participación social.

<sup>45</sup> Diario Oficial de la República de Chile, Martes 6 de Febrero de 2001.

- Que es preciso desarrollar capacidades de gestión y organización al interior de la comunidad, fortaleciendo la integración social y la capacidad de coordinación entre grupos y organizaciones sociales con organismos públicos o privados.

Con fecha 4 de Noviembre de 2003 el Ministerio del Interior a través de la Subsecretaría del Interior establece la *Coordinación en materia de Seguridad Ciudadana* y designa un Ministro Coordinador.

Al considerar<sup>46</sup>:

- Que el mejoramiento de la acción concertada de los servicios públicos y policías, destinada a prevenir la comisión de los delitos que alteren la convivencia social y afecten la seguridad ciudadana, ha sido preocupación fundamental del Gobierno;
- Que la delincuencia, la violencia y la inseguridad son fenómenos complejos y multicausales que requieren necesariamente respuestas multidimensionales desde el sector público y desde la sociedad civil;
- Que la existencia de fenómenos delictuales más complejos han generado una natural tendencia a la especialización de servicios públicos, muchas veces en detrimento de los niveles de coordinación en su actuar, que limitan los resultados de las políticas existentes;
- Que se hace imperioso establecer una coordinación centralizada al más alto nivel político y administrativo, que permita enfrentar de manera eficaz la delincuencia, y
- Que conforme a lo dispuesto por la Constitución Política de la República, la autoridad presidencial "Se extiende a todo cuanto tiene por objeto la conservación del orden público en el interior" del país, lo cual implica que posee potestades para dictar políticas y encomendar acciones a los servicios públicos que forman parte de la Administración del Estado.

#### ▫ *Consejo Nacional de Control de Estupefacientes (CONACE) y su programa PREVIENE*

Esta instancia se coordina desde una unidad del nivel central. Posee direcciones regionales encargadas de ejecutar las políticas nacionales, adaptándolas a las características, necesidades y recursos de cada región.

En materia de intervención directa, CONACE ha implementado en el nivel comunal el programa PREVIENE, que es un programa de CONACE en convenio con los municipios, que se implementa en 76 comunas del país. Está orientado a desarrollar acciones preventivas, con la participación de las personas y organizaciones de cada una de las comunas, con el fin de desarrollar proyectos e iniciativas que aborden de manera directa e integral el problema de las drogas. El PREVIENE tiene a cargo la implementación de los programas que el CONACE desarrolla en las comunas: Programa Escolar, Laboral, Comunitario, Familia, además de coordinar los diferentes esfuerzos, recursos y acciones para enfrentar eficazmente el problema de las drogas.

<sup>46</sup> Diario Oficial de la República de Chile. Martes 4 de Noviembre 2003.

### **Unidad de Denuncia de Delitos Graves.**

A partir del año 2001, cada gobernación e intendencia cuenta con un Consejo de Seguridad Ciudadana y una unidad de denuncia de Delitos Graves, a cargo del abogado de la gobernación o intendencia.

La unidad de Denuncias de Delitos Graves es la encargada de recibir aquellas denuncias y delitos de la población que por sus características, no cuenta con las garantías o la confianza para realizarlas en la organización correspondiente (delitos que han causado conmoción pública, situaciones de abusos policiales, consumo y tráfico de drogas).

## Ministerio de Justicia.

### **Servicio Nacional de Menores (SENAME).**

Este servicio realiza un trabajo de atención y asistencia a niños y jóvenes en situación irregular y que están comprometidos con el sistema de justicia. Su labor se ejecuta desde un nivel central contando con direcciones regionales que coordinan centros particulares de acogida de los menores. Esto implica un trabajo de prevención secundaria y de rehabilitación focalizada en un grupo de riesgo particular. El tema de seguridad ciudadana no figura explícitamente entre sus objetivos, en consideración a la estigmatización que puede hacerse de sus beneficiarios.

### **Corporación de Asistencia Judicial y el Programa de Acceso a la Justicia.**

Estas instancias operan en el nivel nacional y están presentes en las localidades de acuerdo a un esquema zonal. Están dirigidas para trabajar con los sectores de menores recursos, propiciándoles asistencia jurídica, judicial y/o social de manera que se le asegure a toda la población, en particular a las víctimas, el acceso a la justicia.

### **Reforma Procesal Penal**

Se constituye como un fuerte sustento sobre la cual se puede construir una política nacional de Seguridad Ciudadana, ágil, moderna, equitativa que respete los derechos constitucionales de todos y que por sobre todas las cosas trate en forma desigual a lo que es naturalmente distinto.

Esta reforma en el sistema judicial nos presenta las siguientes ventajas:

- Permite una sanción más rápida de la delincuencia.
- Las víctimas tienen derecho a ser protegidas por las policías, informadas por los fiscales personalmente por los jueces.
- Mayor respeto a los derechos de las personas.
- Igualdad de las partes frente al juez.
- Asegura condiciones objetivas de imparcialidad del tribunal.
- La oralidad facilita la transparencia de las actuaciones judiciales.

## V. Programas que se han implementado en materia de Seguridad Ciudadana en Viña del Mar.

A partir del año 2001 por determinación del gobierno local se creó el *Departamento de Seguridad Ciudadana* dependiente de la Ilustre Municipalidad. El cual 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, coincidente con las tendencias. De esta forma, según acta de acuerdo N° 5188/01 del Consejo Municipal, se crea el departamento como organismo dependiente de la Dirección de Desarrollo Comunitario de I. Municipalidad de Viña del Mar.

Los principios en que se enmarca su quehacer son:

- A. La necesidad de superar la pobreza, las formas de exclusión y las situaciones de riesgo social que comprometen la seguridad de los habitantes de la comuna de Viña del Mar.
- B. La necesidad de observar, en general, el plan de desarrollo comunal ( PLADECO) y, en particular, el plan estratégico de desarrollo comunitario, cuyos principios enfatizan en la ciudadanía y la igualdad de oportunidades, la participación de la sociedad civil, la integración territorial, la modernización de la gestión pública y la articulación de los diferentes actores del desarrollo al interior de la comuna.
- C. La necesidad de diseñar políticas locales de Seguridad Ciudadana que abarquen la promoción, protección e intervención comunitaria, todo ello en el marco de la protección de la sociedad civil.
- D. La necesidad de potenciar la capacidad de la comunidad organizada para que ésta participe en el desarrollo de planes y estrategias de seguridad ciudadana a implementarse en los sectores de Viña del Mar.
- E. Contribuir al fortalecimiento de la acción de las instituciones policiales en cuanto a dar respuesta a los requerimientos de éstas y que sean de competencia municipal.
- F. Incrementar la comunicación entre el Municipio y la Policía con el propósito de fortalecer la Seguridad Ciudadana en la Comuna.

La modalidad de intervención utilizada por este Municipio específicamente corresponde a un modelo aplicado con éxito anteriormente en las comunas de Santiago, el cual a la vez emulaba modelos de Seguridad Ciudadana implementados en otros países.

El carácter inicialmente preventivo de estas actividades, desarrolladas en móviles, se vio acentuada por la incorporación de Carabineros de Chile en el segundo semestre del año 2001. De esta forma el 28 de septiembre en ceremonia pública, el Alcalde entregó 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 inicialmente por un carabinero con el propósito de cumplir labores preventivas, consolidándose de esta forma el reforzamiento de la seguridad ciudadana en todo el territorio de la comuna.

A este esfuerzo Municipal se suma el realizado desde el segundo semestre del año 2001 por Carabineros de Chile quien comienza a desarrollar una nueva estrategia dentro de la Comuna de Viña del Mar, a fin de controlar la violencia y la delincuencia, este nuevo enfoque se denominó *Plan Cuadrante* el cual se presenta como una estrategia de vigilancia policial preventiva, orientada a satisfacer progresivamente las demandas crecientes de seguridad de la población, mediante una diferenciada, equitativa y técnica disposición de los medios. Tiende a entregar una responsabilidad policial de un radio geográfico lo más reducido posible a un grupo de funcionarios (Más de dos). Lo que se busca es la identificación del Carabinero con el sector donde se desempeña, es decir, se busca coordinar los esfuerzos policíacos con la comunidad a través de un cambio de visión desde la verticalidad de la acción a la horizontalidad social.

*Objetivo General Plan Cuadrante.*

"Incrementar el acercamiento entre la ciudadanía y el Carabinero a través del intercambio de información útil para el quehacer policial, con el propósito de controlar la criminalidad, contribuir a mejorar la calidad de vida de la población y a potenciar la percepción de seguridad".

*Objetivos Específicos.*

- Interactuar con la ciudadanía con el objeto de intercambiar información útil para adoptar medidas preventivas.
- Asignar recursos policiales al cuadrante sobre la base de la realidad policial.
- Asegurar a la ciudadanía una cobertura total de los requerimientos policiales ante una emergencia.
- Disminuir los tiempos de respuesta en la medida que exista un incremento real de los recursos policiales.
- Lograr que los ciudadanos "sientan" al Carabinero más cercano, preocupado de lo que les ocurre, comprometido con las inquietudes, natural y fácilmente accesible, generador de confianza, solucionador de problemas y mediador de conflictos con el propósito de disminuir la percepción de inseguridad que manifiesta la ciudadanía.
- Asignar el mismo personal a un determinado cuadrante, a objeto que tengan pleno conocimiento del área, de sus particularidades y se facilite una fluida comunicación con los residentes y/o usuarios, designando un delegado responsable del cuadrante.
- Profundizar en el conocimiento del perfil, vida y circunstancias de cada cuadrante con el propósito de orientar eficazmente los esfuerzos preventivos.

A estos importantes esfuerzos, de dos de los sectores más representativos e importantes en Materia de Seguridad Ciudadana, como son el Municipio y la Policía se suma desde el año 2003 el esfuerzo del Gobierno al implementar en la Comuna el *Programa Comuna Segura Compromiso 100*, que ha sido descrito con anterioridad extensamente en esta investigación ya que constituye el marco central en el que se desarrolla este Seminario de Título.

### Análisis.

Se han logrado identificar tres grandes acciones en materia de seguridad ciudadana presentes en la comuna, las cuales a pesar de compartir un escenario social común y tener como eje central una misma problemática, como es la inseguridad ciudadana, durante el desarrollo de esta investigación no se logró establecer ningún nexo o trabajo coordinado, ya que estas iniciativas no se han logrado articular en forma efectiva a través de sus diferentes acciones, de tal forma que se logren maximizar los recursos y esfuerzos en pro del bienestar de la comunidad.

Esto se señala sobre la base de que a pesar de que el Programa Comuna Segura Compromiso 100, dependiente del Ministerio del Interior representante de las acciones realizadas por el Gobierno en Materia de Seguridad Ciudadana, se encuentra ubicado físicamente en dependencias de la Oficina de Seguridad Ciudadana dependiente de la I. Municipalidad de Viña del Mar representante de las acciones en materia de Seguridad Ciudadana del Gobierno Local, no existe ningún tipo de trabajo coordinado, no hay objetivos comunes que deriven en acciones comunes.

A esto se suma que desde la puesta en funcionamiento del Plan cuadrante, Carabineros de Chile deja de acompañar a los patrulleros, lo cual ha contribuido a perder en alguna medida el objetivo principal por el cual esta unidad operativa fue formada, ya que si bien los patrullajes preventivos han seguido realizándose, las camionetas además son utilizadas como medio de transporte por numerosos profesionales de la I. Municipalidad, lo cual ha menoscaba gravemente en el tiempo, el prestigio y función de esta unidad.

## VI. Percepción de la Comunidad respecto de la respuesta Estatal en materia de Seguridad Ciudadana.

A continuación se entregará en forma sistematizada la información recogida a través de las técnicas cualitativas de entrevistas en profundidad y mesas de discusión, aplicadas con este fin.

### Mesas de Discusión.

#### 1. Descripción de la técnica utilizada.

Krueger (1991) delimita los grupos de discusión de otros procesos grupales, en base a una serie de características que los definen: constituyen una técnica de recogida de datos de naturaleza cualitativa, que reúne a un número limitado de personas (generalmente entre siete y diez personas) desconocidas entre sí y con características homogéneas en relación al tema investigado, para mantener una discusión guiada en un clima permisivo, no directivo.

#### 2. Metodología Utilizada:

❖ *Definición del Tema:* Se establecieron dos temas:

1. Facilitadores sociales para la implementación de una política Social en materia de Seguridad Ciudadana.
2. Obstaculizadores sociales para la implementación de una política Social en materia de Seguridad Ciudadana.

❖ *Cantidad de Grupos Necesarios de Construir:* En este caso específico fue necesaria la constitución de dos grupos diferentes con dos temas diferentes.

❖ *Número de Sujetos que formarán cada Grupo:* Se estableció como promedio un mínimo de 5 personas y un máximo de 10 personas, esto por las características de los participantes, por el tema a tratar, por la necesidad de que los participantes estuviesen los más cercanos posibles, esto con el objeto de que no fuese necesario gritar ni alzar la voz para ser escuchado por los demás participantes, fue importante además el considerar que a mayor número de participantes mayor será el número de canales de comunicación que se den lo cual sin duda influye en la capacidad de poder mantener una discusión sin que la dinámica grupal tienda a multiplicar la conversación entre subgrupos formados por los participantes más próximos en el espacio.

- ❖ *Composición de los grupos de Discusión:* La homogeneidad en la composición de los grupos se encuentra entre los rasgos que definen a esta técnica. El sentirse entre personas de la misma "clase" hace que los participantes se sientan cómodos en el grupo y crea el contexto en que se da la libertad para discutir abiertamente todo tipo de pensamientos, sentimientos, conductas, y para expresar además ideas socialmente impopulares o provocadores. En el caso específico de esta investigación, se estableció un grupo de discusión con 6 personas, 4 mujeres y 2 hombres. Las características comunes entre ellos que permitió homogeneizar al grupo en relación al tema a investigar, (Facilitadores y Obstaculizadores en materia de Seguridad Ciudadana para la implementación de una Política Local), son: Lugar de residencia ( Condominio Social Nuevo Horizonte Glorias Navales) y Tiempo de residencia en el Lugar ( Más de 5 años).
- ❖ *Tiempo de duración de la discusión:* se determinó que el ideal de duración por el tipo de temática a tratar de estas mesas de discusión fuese entre 40 y 60 minutos, esto por la disponibilidad de tiempo de los participantes.
- ❖ *Registro de la información:* el grupo de discusión implica un proceso lingüístico de producción de datos en una situación de interacción verbal. Los datos producidos por el grupo de discusión consisten en un discurso oral, que queda registrado mediante una grabadora y transcrito mecanográficamente, resultando un texto para analizar.
- ❖ *Análisis de la Información:* Cabe destacar que para una mejor comprensión de los hechos se han definido dimensiones que servirán de eje central para las posteriores categorías a analizar, dichas dimensiones se desprenden del Objetivo General de Investigación anteriormente señalado.

Como una forma de permitir al lector tener una visión integral y más acabado de la percepción de los participantes de las mesas de discusión y de las entrevistas en profundidad se ha considerado pertinente sistematizar la información a través de matrices, para luego analizar cada dimensión por separado. La codificación de los datos y su posterior agrupamiento por categorías permitió explorar el contenido expresado acerca de cada uno de los aspectos del tema discutido. La exposición ordenada de lo manifestado acerca de estos temas, se apoya en la presentación de aquellas citas textuales en las que las ideas claves del discurso quedaron capturadas.

A estas mesas de discusión se suman además la técnica cualitativa de Entrevista en Profundidad, esta técnica fue aplicada a 10 personas, las que se detallan a continuación:

- Sra. *Paula Fortes* Sub - Jefa Nacional del Programa Comuna Segura Compromiso 100.

- Sr. *Jorge Gallardo Pérez*, Coordinador Regional Programa Comuna Segura Compromiso 100.
- Sr. *Franco Villarroel Campodónico*, Secretario Técnico Programa Comuna Segura Compromiso 100 Comuna de Viña del Mar.
- Sr. *José Pazo*, Director Departamento de Seguridad Ciudadana Ilustre Municipalidad de Viña del Mar.
- Sr. *Jorge Lagos*, Coordinador Área Operativa Departamento de Seguridad Ciudadana Ilustre Municipalidad de Viña del Mar.
- 5 *Patrulleros* pertenecientes al Área Operativa del Departamento de Seguridad Ciudadana ilustre Municipalidad de Viña del Mar.

***Descripción de la Técnica:***

Entenderemos la entrevista en profundidad como los reiterados encuentros cara - cara entre el entrevistador (investigador) y los informantes, encuentros estos dirigidos hacia la comprensión de las perspectivas que tiene los informantes respecto de sus vidas, experiencias o situaciones, tal como las expresan con sus propias palabras.

***Metodología:***

Se utilizó una pauta Semi - Estructurada, de entrevista. Esta pauta se dividió en dos ejes:

- 1 Principales aspectos de los Fundamentos Jurídicos en materia de Seguridad Ciudadana y su implementación a través de programas.
- 2 Principales Facilitadores y obstaculizadores sociales para la implementación de una Política Local en materia de Seguridad Ciudadana.

***Objetivo de Investigación.***

*“Conocer y Analizar las Acciones Gubernamentales en materia de Seguridad Ciudadana que se están implementando en la Provincia de Valparaíso”.*

***Objetivo Específico de este Apartado.***

Identificar los principales factores sociales que favorecen o dificultan el desarrollo de estas acciones implementadas.

## VII. Presentación de la Información.

Las dimensiones a considerar son:

- 1 Fundamentos Jurídicos en Materia de Seguridad de Ciudadana.
- 2 Acciones Gubernamentales en Materia de Seguridad Ciudadana.
- 3 Desempeño Programa comuna Segura Compromiso 100 Viña del Mar.

4. Implementación de una Política Local en materia de Seguridad Ciudadana. (Esta dimensión ha sido dividida en dos tablas, en una se señalan los Facilitadores y en otra se señalan los obstaculizadores).
  5. Patrullaje Preventivo. (Dimensión dirigida sólo a los Patrulleros del Área Operativa).
-

*Dimensión N° 1 Fundamentos Jurídicos en Materia de Seguridad Ciudadana.*

<i>Dimensión</i>	<i>Categoría</i>	<i>Fragmento</i>
<p><i>Fundamentos Jurídicos en Materia de Seguridad Ciudadana.</i></p>	<p><i>Identificación.</i></p>	<p>Yo en cuento a disposiciones legales que hoy día hay podría partir por la gran preocupación del Gobierno en este tema ha sido mejorar en el tratamiento de la justicia.</p> <p>Hay políticas gubernamentales en el sentido de ir fortaleciendo algunas penas o ir endureciendo otras, o la comulación de algunas disposiciones legales para el tratamiento de los menores, por ejemplo.</p> <p>Hay cierta protección a quienes dan cuenta o denuncian hechos delictivos.</p> <p>En cuanto al tema de la Seguridad Ciudadana no solamente hay disposiciones que hacen más fuertes las sanciones sino también hay mayores recursos que se le están dando a las policías, para trabajar en el tema de la Seguridad Ciudadana.</p> <p>Lo que se ha publicado tiene que ver más que nada con regulaciones para este año de los fondos concursables y de instalación de los programas a nivel nacional, tiene que ver con dos cosas que no sé si están planteadas ahí, pero en el tema de la instalación de los programas a nivel nacional tiene que ver con cómo se instalan 14 comunas nuevas en el país, con el programa y además dos comunas extras con la metodología del Comuna Segura, pero sin ser Comuna Segura propiamente tal, que le da carácter nacional al programa que eso se da en las comunas de Coyhaique y Punta Arenas.</p> <p>Yo creo que nuestro aparato público tiene una historia de trabajo parcelado, a nivel cupular y al nivel más bajo de la pirámide las coordinaciones, generalmente cuando han funcionado se han dado por mandatos operativos, por acciones concretas que hay que articular, por lo tanto yo partiría por decir que los Chilenos como país no tenemos una cultura de la coordinación.</p> <p>Ahora el Gobierno qué está haciendo, yo sé que está mandando recursos, recursos, pero los recursos llegan a un lugar y ahí quedan.</p>

*Dimensión N° 1 Fundamentos Jurídicos en Materia de Seguridad Ciudadana.*

<i>Dimensión</i>	<i>Categoría</i>	<i>Fragmento</i>
<p><i>Fundamentos Jurídicos en Materia de Seguridad Ciudadana.</i></p>	<p><i>Identificación.</i></p>	<p>A ver en este contexto hay tres grandes ejes que se han trabajado, una es el Comuna Segura propiamente tal, está la reforma procesal penal como una política que sustenta la temática de seguridad ciudadana, un tercer punto es el plan cuadrante que se inició oficialmente a principios del año pasado y que tiene que ver también con cómo le vamos dando a Carabineros una visión de trabajo comunitario y no solamente de ejercer control.</p> <p>No sé...¿ la de Drogas?., creo que no sólo leyes sino también entran aquí todos los decretos Municipales.</p>

### *Análisis.*

En cuanto a la temática específica de Fundamentos Jurídicos en Materia de Seguridad Ciudadana que han sido impulsados por el Gobierno a través de la División de Seguridad referidas principalmente al Programa Comuna Segura compromiso, existe un alto grado de desconocimiento por la comunidad en general y por los participantes en las entrevistas en profundidad en particular. Esto se puede afirmar sobre la base que la principal tendencia entre los participantes fue asociar las acciones del gobierno a hechos concretos, tendencia normal si consideramos que la población mide los logros de cualquier acción a través de cosas tangibles, por lo cual al no identificar acciones concretas no identifican ningún tipo de Ley asociada al tema.

Una segunda tendencia que se pudo constatar a través de la investigación fue la de reducir las acciones del gobierno a medidas de tipo represivo, es decir a asociar las Leyes implementadas por el Gobierno a hechos concretos como la implementación de cámaras de Televigilancia, relacionando siempre cualquier acción gubernamental con las acciones desarrolladas por Carabineros de Chile, esto a través del Plan cuadrante, lo cual sin duda trae la complicación inevitable de restar importancia a las acciones de tipo preventivo y por supuesto a la Participación Ciudadana en la coproducción de acciones tendientes a la reducción de la violencia y la delincuencia. Este hecho se vuelve grave si se considera que el nuevo enfoque sobre el cual se están desarrollando las acciones gubernamentales es sobre el supuesto de la participación ciudadana y la incesante preocupación del gobierno por buscar un equilibrio entre las acciones de tipo represivo y preventivo, ya que se ha logrado verificar que sólo el potenciar acciones de tipo represivo conlleva a que se diluyan los logros a mediano y largo plazo, esto porque no se logran dejar instaladas las herramientas necesarias en la comunidad, ya que esta no se siente parte del proceso ni en su planificación ni en su ejecución, volviéndose un ente pasivo, un objeto de derecho.

Una tercera tendencia que se pudo constatar instalada entre la comunidad a través de sus relatos, fue la de dar un sitio privilegiado a la Reforma Procesal Penal como la principal acción realizada por el Gobierno en Materia de Seguridad Ciudadana, la cual a pesar de ser un sustento importante para todas las acciones que en este ámbito se puedan desarrollar, no constituye la principal acción del Gobierno en este sentido, de esta forma se le resta toda validez a la implementación por ejemplo del Programa Comuna Segura Compromiso 100 en Viña del Mar por un lado, y lo que no deja de ser preocupante, es que si bien se reconoce a la Reforma Procesal Penal como un gran avance en Materia de Seguridad Ciudadana el balance que se hace de su funcionamiento dista de ser el óptimo, esto porque la población no logra identificar en qué consiste esta reforma y porque los que logran identificar sus implicancias no consideran que su establecimiento les asegure un trato igualitario, no les da seguridad, sienten que esta reforma ha

quitado poder a los organismo policíacos, principales actores en que reside la confianza para resguardar el orden social.

En cuanto a los puntos importantes que son considerados por el Gobierno a través de la publicación de las Leyes referentes al Programa comuna Segura Compromiso 100, que no fueron considerados por ninguno de los participantes de esta investigación ya sea en las mesas de discusión o en las entrevistas en profundidad, fue la necesidad de coordinación entre los diferentes actores sociales que están implicados en la elaboración y ejecución de Leyes y Programas en materia de Seguridad Ciudadana, esto incide directamente en la escasa importancia que para ellos representa el trabajo coordinado, el intercambio de experiencias, la formación de una Red Social Abierta que permita una distribución eficaz y eficiente de los recursos sociales, y mantiene por sobre todas las cosas la visión de un trabajo sectorizado, individualizado y celosamente resguardado, lo cual no beneficia en ninguna manera a la comunidad, porque va en contra de todos los principios de la vida en común.

No se pudo constatar además a través de los relatos ningún tipo de consideración por la valoración de la experiencia local para la formulación de ningún tipo de Ley local o Nacional que diera origen a futuros programas.

Se pudo además constatar que ninguno de los participantes en esta investigación identificó la Ley de Control de Estupefacientes como parte de un conjunto de leyes en materia de Seguridad Ciudadana, esto se puede explicar por la visión parcelada que tienen los ciudadanos respecto de las acciones del gobierno, es decir, para ellos cada organización o programa trabaja un tema específico, y ese tema o problemática no se relaciona con la de otros programas, lo que sin duda nos lleva a pensar, en la imagen que el trabajo de los profesionales a cargo de estos programas está proyectado hacia la comunidad.

---

*Dimensión N° 2 Acciones Gubernamentales en Materia de Seguridad Ciudadana.*

<i>Dimensión</i>	<i>Categoría</i>	<i>Fragmento</i>
<p><i>Acciones Gubernamentales en Materia de Seguridad Ciudadana</i></p>	<p><i>Percepción de Avance.</i></p>	<p>En el nivel de victimización y en el nivel de denuncias que se han realizado si uno hace estudios o se remite a estudios realizados en torno a la aplicación de otras regiones o comunas de estos tres ámbitos, Comuna Segura, Plan cuadrante, Reforma Procesal Penal, vas a ver que la curva de denuncias de los delitos de mayor connotación social sube de una manera prominente los dos primeros años.</p> <p>Los resultados los estamos viendo, no podemos decir hay día ya por fin logramos este objetivo, el resultado lo estamos viendo, ¿Sabes cómo?. Hoy día Viña del Mar se destaca sobre sus pares, sobre las otras ciudades de la misma dimensión en cuanto a la sensación de seguridad hoy día por lo menos la gente sabe que hay preocupación por el tema, eso lo demostramos a cada rato hoy día hay señales fuertes del Alcalde que otorga recursos extraordinarios para la seguridad ciudadana con esta subvención a las policías.</p> <p>Uh! Muchos, eso sí muchos, al margen de los programas que han llevado adelante el Consejo comunal de Seguridad Ciudadana, hay temas a nivel local específicamente en Viña, como por ejemplo hay programas para tratar la deserción escolar, que es un tema que está trabajando fuerte el Departamento de Seguridad Ciudadana hay un tema que comenzamos a trabajar este año que es el tema de los niños de la calle, con el propósito de rescatarlos en conjunto con el SENAME, de rescatar a estos niños justamente que están en riesgo de caer en hechos delictuales, están también los trabajos que hace hoy día la oficina de la mujer, también justamente proteger a la mujer de los problemas de la violencia intrafamiliar del consumo de alcohol, de el consumo de drogas que se genera al interior de una familia que al final derivan en hechos delictuales, es que son tantas más, junto con eso están las políticas de trabajo con la comunidad, de ir y no quedarnos sólo con la organización cupular que tiene el Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana, por eso se han ido ideando los Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana, de hacer fuerte de una vez por todas y decir que la seguridad ciudadana es responsabilidad compartida no solamente una obligación del Estado.</p> <p>Seguridad ¿De qué seguridad me habla?, de una camioneta ¿Qué camioneta? Si la camioneta se pasea con el Alcalde y desapareció.</p>

*Dimensión N° 2 Acciones Gubernamentales en Materia de Seguridad Ciudadana.*

<i>Dimensión</i>	<i>Categoría</i>	<i>Fragmento</i>
<p><i>Acciones Gubernamentales en Materia de Seguridad Ciudadana</i></p>	<p><i>Percepción de Avance.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Aquí hay que andar armado, porque si usted se tercea mal se muere, así funciona esto.</li> <li>● A la acción de Carabineros le faltan recursos, le falta más Carabineros y que vengan de sorpresa, porque uno los llama y si viene al tiro, pero de lejos se sienten las motos y los cabros arrancan o las mamás le dicen entrense mi hijito que algo le puede pasar.</li> <li>● Acciones de Bomberos, Defensa Civil, de todo. Lo que hacemos en forma coordinada con los Patrulleros, rescate en colisiones automovilísticas.</li> <li>● Últimamente se hizo el convenio con el ministerio de Educación en el cual nosotros como patrulleros estamos preocupados de la deserción escolar.</li> <li>● Comuna Segura, Previene, entiendo que estos programas los conocí, porque trabajo en la Municipalidad, porque sino no tendría idea que existen.</li> </ul>

### *Análisis.*

En cuanto a las acciones Gubernamentales en Materia de Seguridad Ciudadana se pudo contar que si bien la población identifica ciertas acciones, se da la tendencia a no estar satisfechos con lo efectuado, esto porque no representan sus prioridades como ciudadanos en cuanto a la respuesta que se está dando a la problemática social de la inseguridad ciudadana o bien no se identifican avances significativos en cuanto a la reducción del temor y la delincuencia en la comuna de Viña del Mar específicamente.

Esto se puede explicar en un nivel preliminar por la escasa difusión que tienen las acciones gubernamentales a través de los medios masivos de comunicación, ya que la tendencia que se ha dado en el último tiempo, es que los medios den amplia cobertura a hechos delictivos, de violencia o de sangre, pero no dan la misma cobertura por ejemplo a acciones concretas como los avances que se han realizado a través de los diferentes Fondos Concursables, en los sectores más vulnerables socialmente hablando.

Utilizando como base el análisis realizador por Cecilia Dastres Abarca respecto de la estructura de la Seguridad Ciudadana en los medios de comunicación masivos, se puede decir que: " El análisis de las entrevistas permite ver que el área de Seguridad Ciudadana no posee una estructura ni una organización definida en los medios de comunicación nacionales - salvo excepciones. Si bien constituye un "tema" no es una sección propiamente tal a nivel editorial o logístico.

Es decir, no siempre existe un equipo profesional estable y una sección o bloque determinado en la entrega noticiosa. Es por esto que la información referente a Seguridad Ciudadana puede formar parte de la información política cuando se refiere a (iniciativas del Gobierno - planes u otro - de partidos políticos, municipalidades, parlamentarios), de la información policial cuando describe delitos, homicidios, violaciones y otros, y parte de la información referida a tribunales cuando se trata de casos que pasan a la justicia".<sup>47</sup>

Si bien la Seguridad Ciudadana ocupa uno de los tres temas más importantes en la agenda noticiosa de nuestro país, no se puede desconocer que son los hechos de sangre los que ocupan el primer lugar entre la información que se entrega, y la fuente principal desde donde se obtiene la información a ser entregada a la opinión pública proviene principalmente de las Policías de nuestro país.

Una segunda razón por la cual esta tendencia puede ser explicada, es porque no existe un compromiso serio por parte de la autoridad local que de real apoyo a las acciones realizadas, por lo cual la comunidad no asocia las iniciativas como algo serio y coordinado entre los diferentes sectores gubernamentales asociados.

Una tercera razón que serviría de explicación a esta tendencia es el mal uso de recursos destinados al área de la Seguridad Ciudadana, es el caso específico de la Unidad Operativa de la

<sup>47</sup> ¿Visiones Personales, Ideología o Mercado al momento de informar?. Un análisis de las noticias sobre Inseguridad Ciudadana desde el emisor. Cecilia Dastres Abarca. Serie de estudios CESC. Noviembre 2002.

Oficina de Seguridad Ciudadana, cuyo objetivo como se menciono anteriormente dice relación con el trabajo coordinado con Carabineros de Chile en cuanto a la vigilancia de los diferentes sectores de la comuna a través de patrullajes preventivos, los cuales en la realidad distan mucho de concretarse pues se han transformado principalmente en los medios de transporte utilizados por los diferentes profesionales de la I. Municipalidad de Viña del Mar, para trasladarse a su trabajo en terreno.

Una cuarta razón por la cual no se logran identificar avances significativos en las acciones realizadas por el Gobierno es porque al no existir coordinación entre los diferentes actores sociales involucrados, los recursos se disipan y el impacto se ve menoscabado.

Se realizó un Diagnóstico Comunal de Seguridad Ciudadana por el Programa Comuna Segura compromiso 100, que no ha sido utilizado como base para la planificación de acciones en la comuna, es decir, el Plan comunal de Seguridad Ciudadana del Programa Comuna Segura prioriza 4 líneas de acción derivadas del diagnóstico, pero la planificación del Departamento de Seguridad Ciudadana de la I. Municipalidad de Viña no fue realizado sobre la base de este Diagnóstico, por tanto el significado del concepto "Seguridad Ciudadana", es distinto en ambas instancias, lo cual sin duda es causa y efecto de la actual descoordinación de acciones.

Sin embargo durante los últimos días, se han realizado algunos esfuerzos por tratar de coordinar acciones, lo cual es altamente valorado, pero es difícil pensar en una respuesta integral para la comunidad si se parte de bases distintas, y si no se comparte un mismo lenguaje.

Por otro lado, la confección de este Plan comunal de Seguridad Ciudadana no fue presidido por la autoridad política por tanto no cuenta con el respaldo que se quisiera para alcanzar un gran impacto entre la comunidad al se ejecutado.

*Dimensión N° 3 Descripción Programa Comuna Segura Compromiso 100.*

<i>Dimensión</i>	<i>Categoría</i>	<i>Ejemplo</i>
<p><i>Desempeño Programa Comuna Segura Compromiso 100</i></p>	<p><i>Objetivos del Programa</i></p>	<p>Tengo la percepción que la V región está bien.</p> <p>La V región tiene una apuesta distinta, está trabajando bajo un formato de coordinador regional, o sea el coordinador tiene solo comunas de V región.</p> <p>Yo creo que el Objetivo se está cumpliendo plenamente, pero hay que difundirlo un poco más, que la gente sepa que se está trabajando el tema que aquí en Viña del Mar existe un organismo que se llama Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana, y que a través del Programa Comuna Segura compromiso 100 ¿cierto?, se están desarrollando cosas en beneficio de la gente que es básicamente la prevención social del delito.</p> <p>Bueno, yo creo que tenemos la suerte de contar con un Secretario Técnico que es empático con la comunidad, que tiene una gran experticia técnica y eso ayuda a que se lleven a cabo pese a todas las dificultades que el tema no más se van encontrando en el camino, yo creo que ha sido potente.</p> <p>La apuesta del Comuna Segura, es una apuesta descentralizadora, yo creo que lo que dice el Comuna Segura es “bueno, tenemos un problema, la mejor forma de abordar este problema tiene que ver con políticas nacionales, que sean asertivas y políticas locales focalizadas, el municipio es el espacio más reducido se entiende como un espacio de administración local, y es ahí donde la comunidad de actores puede generar un plan o una estrategia en materia de seguridad ciudadana, para allá apunta el modelo. No obstante comuna segura parte de una serie de supuestos que no necesariamente son reales, por ejemplo el liderazgo del alcalde, si hay casos en que si pero hay casos en que no, hay casos en que si es prioridad para el alcalde hay casos en que está en su décimo primera prioridad, y por lo tanto eso implica una determinación del rol que le cabe al Secretario Técnico, dónde está ubicado, cuáles son su redes de contacto y ahí hemos visto por ejemplo, que si depende del DIDECO está mucho más reducido a que si depende de SECPLAC, y si además estuviera al lado del alcalde mejor todavía, porque además nosotros creemos que el tema de la seguridad puede ser un buen paraguas para focalizar políticas públicas en el más amplio espectro, ese es un supuesto.</p>

*Dimensión N° 3 Desempeño Programa Comuna Segura Compromiso 100.*

<i>Dimensión</i>	<i>Categoría</i>	<i>Fragmento</i>
<p><i>Desempeño Programa Comuna Segura Compromiso 100</i></p>	<p><i>Objetivos del Programa</i></p>	<p>El Fondo concursable llega a ser casi distractor, entonces la gente dice "Ah bueno resulta que las viejitas del Club Villa Alemana necesitan talleres de tango", y si, necesitan talleres de tango, la vejez activa es una vejez que avanza, entonces bueno ¿Le damos el taller de tango o no?, bueno pero en qué impacta el taller de tango en las viejitas en materia de seguridad, yo creo que ahí también el comuna segura se hace cargo de deficiencias de políticas en materia de participación, ahora el comuna segura es una apuesta valórica, sería mucho más fácil decir " mire estos 5 proyectos dan resultado, iluminación con actividades, alarmas comunitarias, colectivos en red, no sé estos son los 5 y los vamos a reproducir de Arica a Punta Arenas", claro pero la apuesta está en que estos mismo actores lleguen a estas conclusiones en su práctica, y puedan desde ahí construir, porque en el fondo yo puedo efectivamente instalar modelos estándar de Arica a Punta Arenas y va a durar mientras la autoridad esté detrás, además porque el comuna Segura apunta hoy con más fuerza, primero llevan estos tres años cuatro años a dejar instalado una forma de hacer las cosas, que te fijas recoge un poco la forma de los concejales, y la incorpora a otros actores que había estado siempre ausentes, un forma de hacer las cosas.</p> <p>yo creo que es un excelente programa, pero se le saca extremadamente poco provecho. Creo que no basta con tener un Secretario Técnico con prácticamente casi ningún medio para trabajar. Creo que podríamos sacarle mucho más provecho, dándole las oportunidades de trabajo, dándole medios, darle más condiciones de trabajo.</p> <p>Yo creo que el programa es bueno, está bien orientado, pero ni siquiera tiene Secretaria. Ni por muy capaz que sea el Secretario Técnico, sino tienen los medios no se puede hacer nada.</p>

### *Análisis.*

El programa *Comuna Segura Compromiso 100* en la Ciudad de Viña del Mar lleva dos años en marcha, durante los cuales se han realizado diversas acciones tales como el Diagnóstico Comunal de Seguridad Ciudadana durante el año 2003, un Plan Comunal durante este mismo año, encontrándose en la actualidad en la confección del segundo plan, la constitución del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana cuya función y desempeño serán analizados en un apartado posterior, el financiamiento de 21 proyectos sociales divididos en tres tipos, Proyectos de Promoción, Construcción Participativa e Intervención Psicosocial, encontrándose en la actualidad a pocos días del cierre de la recepción de los proyectos sociales que serán financiados durante el año 2004, se ha prestado guía y apoyo técnico en diferentes oportunidades ha diversos grupos para la elaboración de propuestas en el ámbito de la Seguridad Ciudadana, se ha acompañado de cerca el desempeño y puesta en marcha de los proyectos sociales financiados a través de este programa, se han realizado diversos Seminarios y cursos de capacitación a los distintos actores sociales de la comunidad, entre otras muchas cosas.

Al observar las acciones realizadas se puede constatar que existen grandes avances, pero la percepción de la población en cuanto a logros dista mucho de ir avanzado paralelamente a estas acciones efectivamente concretadas, lo cual en forma preliminar y como algunos de los participantes en esta investigación señalaron va en directa relación con la difusión que estas acciones han tenido en la comunidad.

Las acciones realizadas en este caso específico por el Secretario Técnico no logran ser coordinadas con el Departamento de Seguridad Ciudadana por no compartir los mismos objetivos lo que sin duda menoscaba el impacto que se pueda alcanzar, esta baja coordinación responde principalmente a la larga historia de trabajo parcelado o individualizado que lleva consigo el desempeño de los Municipios de nuestro país. A pesar de ello se han desarrollado importantes coordinaciones con el Programa PREVIENE, con la Beca Presidente de la República, el área de desarrollo Comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar, SERVIU entre otros, cuyos resultados aún están en vías de ser conocidos.

El programa en sí no contempla la contratación de más profesionales, sólo se cuenta como recurso humano con el Secretario Técnico, lo cual sin duda es una gran limitante a la hora de pensar en la cantidad de acciones que se puedan realizar, ya que al existir al menos un profesional del área social susceptible de ser integrado a este equipo el objetivo general del programa podría ser ejecutado a través de al menos 4 líneas de acción, las cuales podrían ser: Fondos Concursables, Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana, Plan Comunal de Seguridad Ciudadana y Capacitación comunitaria, eso a grandes rasgos. Sin embargo al no existir esta posibilidad las acciones quedan restringidas sólo a la capacidad del Secretario Técnico.

Como ha sido señalado por algunos participantes en esta investigación, el Programa Comuna Segura parte de diversos supuestos, siendo el más importante de estos el de la

*participación ciudadana*, sin embargo al enfrentarse a la realidad es fácil comprobar que no existe tal participación, que los ciudadanos no están motivados a participar en la coproducción de estrategias de tipos preventivo en el ámbito de la Seguridad Ciudadana, que la supuesta representatividad de las juntas de vecinos no es tal, porque cada vez son menos los vecinos que están involucrados en las actividades de sus juntas de vecinos, que el único móvil real de participación es el Fondo Concursable que se ha constituido en un gran distractor del programa, porque ocurren dos cosas con el, o se reduce el programa completo al Fondo Concursable o bien se intentan resolver todo tipo de problemáticas derivadas de falencias Municipales, por ejemplo, con este fondo, haciéndose muy difícil que la comunidad entienda que el Fondo Concursable está destinado al financiamiento de iniciativas tendientes a la disminución de aquellos factores que tienden a generar y mantener el sentimiento de temor en la población.

El programa además se presenta como una excelente instancia para la generación de conocimiento nuevo derivado de la práctica y la experiencia comunitaria, sin embargo hasta hoy sólo existe un registro general del avance de estas acciones implementadas este conocimiento nuevo ha tendido a disiparse en el tiempo, de no lograr establecer mecanismo que articulen esta información, que se logre rescatar su riqueza y se difunda en la comunidad, no se podrá avanzar en la construcción de estrategias locales para la prevención de la violencia y la delincuencia que den paso posteriormente a nuevas leyes locales y nacionales en esta materia.

Un punto débil que se puede señalar en cuanto al desempeño que pudiese tener el programa en las diferentes comunas en las cuales ha sido implementado es el de la dependencia extrema de este con la experticia que presente el Secretario Técnico, esto porque él es el único recursos humano con que cuenta el programa, de él dependen las redes que se puedan implementar, los acuerdos y finalmente los alcances de las acciones que se realicen. En la comuna de Viña del Mar el Secretario Técnico es una de las fortalezas del programa ya que es un profesional altamente calificado para el desempeño de las acciones que lleven a la consecución del objetivo general del programa.

---

*Dimensión N° 4 Implementación de una Ley Local de Seguridad Ciudadana, (Facilitadores)*

<i>Dimensión</i>	<i>Categoría</i>	<i>Fragmento</i>
<p><i>Implementación de una Ley de Seguridad Ciudadana Local.</i></p>	<p><i>Facilitadores.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• A ver, yo creo que la apuesta del Comuna Segura, es una apuesta descentralizadora.</li> <li>• La libertad que da el programa para decidir cómo hacer las cosas.</li> <li>• El sólo ejercicio que tienen ya de juntarse en el Consejo, es bueno.</li> <li>• El Municipio por sobre todas las cosas el Municipio se ha destacado y se destaca a nivel nacional por los recursos, y no sólo por los recursos monetarios que pone a disposición del tema de seguridad ciudadana fortaleciendo las acciones de las policías, o a lo mejor este mismo tema del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana sino que también los enormes recursos monetarios que ha puesto para la instalación de las cámaras de televigilancia, con la creación del Departamento de Seguridad Ciudadana, con la creación de los Comités de Seguridad Ciudadana, es una cosa increíble la cantidad de dinero que hoy invierte el Municipio en seguridad ciudadana no lo invierte ningún otro municipio del país.</li> <li>• Es que es complejo, es complejo yo creo que tiene más que ver con el compromiso del Consejo comunal de Seguridad Ciudadana en realizar un trabajo serio y en la participación de las organizaciones sobre todo en el tema de proyectos es muy difícil verlo desde otras perspectiva porque desde el ámbito de la colaboración de los municipios en este municipio particularmente ha habido un ausencia importante de la autoridad política lo que le ha restado un poco de importancia al instalar el tema en la comuna.</li> </ul>

### *Análisis*

Se reconocen al menos 3 tipos de facilitadores:

- Aportes Municipales.
- Apuesta del Programa Comuna Segura Compromiso 100.
- Acciones del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana.

Ninguno de ellos en estricto rigor es realmente en sí mismo un facilitador para la implementación de una política local de Seguridad Ciudadana, ya que el actor principal no ha sido considerado, la Comunidad.

Si bien es cierto es muy importante el aporte municipal, si este no logra articularse con otros actores sociales, con otros programas, entendiendo que el aporte realizado por el gobierno local son las acciones del Departamento de Seguridad Ciudadana, sino logra cumplir con el objetivo con el cual fue creado, se transforma más bien en un obstaculizador, ya que entonces es fuente de desconfianza y descontento social, por contribuir a fomentar en la percepción comunitaria que los recursos son mal utilizados, distribuidos y focalizados.

Si bien como ya se analizó anteriormente el Programa Comuna Segura, es un gran aporte para canalizar y concretar avances en la elaboración de una política local en materia de Seguridad Ciudadana, la baja difusión del programa, el bajo conocimiento de la comunidad de sus acciones y su reducción al fondo Concursable, no le permite ser el gran articulador que en este momento se hace imprescindible.

En cuanto al Consejo comunal de Seguridad Ciudadana, este sería el espacio privilegiado para la elaboración de una política local, porque existe una conjugación de todos los actores sociales de la comuna, pero al no existir un compromiso real por parte de la Autoridad política, difícilmente sus acciones contarán con el respaldo necesario.

Ahora bien, se hace necesario mencionar que para la formulación de cualquier tipo de política se debe comenzar por la coordinación de los actores sociales y la comunidad, mientras eso no suceda difícilmente se logrará avanzar en esta dirección.

Se deben crear espacios reales para la expresión comunitaria, más allá de los espacios que existen para la expresión de sus representantes.

Se deben mostrar resultados reales de las acciones realizadas por los diversos actores involucrados que tiendan a recuperar la confianza social.

*Dimensión N° 4 Implementación de una Ley Local de Seguridad Ciudadana. (Obstaculizadores)*

<i>Dimensión</i>	<i>Categoría</i>	<i>Fragmento</i>
<p><i>Implementación de una Ley de Seguridad Ciudadana Local.</i></p>	<p><i>Obstaculizadores.</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• La gente quizás se forja ilusiones más allá de las que corresponda.</li> <li>• La falta de liderazgo desde alguna parte del municipio en conducir el tema del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana.</li> <li>• Se ha necesaria la presencia del ente municipal que conduzca los destinos de una política de Seguridad Ciudadana.</li> <li>• Comuna Segura parte de una serie de supuestos que no necesariamente son reales.</li> <li>• Tienen que ver con la existencia de políticas nacionales, que sean asertivas y políticas locales que sean focalizadas.</li> <li>• Nosotros partimos del supuesto que hay participación, o que la participación en sí misma lleva representatividad y eso no es así, porque por ejemplo la junta de vecinos, cada vez tiene menor representatividad cada vez se reproduce el liderazgo más autoritario que no sólo tiene que ver con los dirigentes.</li> <li>• Yo creo que tenemos una crisis de participación.</li> <li>• Pocas comunas en nuestro país tienen comunidad de actores locales, o tienen desarrollo local entendido como esa conjugación de actores.</li> <li>• No existen espacios reales de participación, desde donde nazcan las políticas sociales.</li> <li>• La comunidad si bien recibe los frutos de las políticas no es un actor clave en su origen.</li> </ul>

### *Análisis.*

El gran ausente en esta temática es el gobierno local, todos los actores sociales involucrados reconocen que difícilmente se podrá avanzar en este sentido, sino hay un compromiso real de la autoridad política. Esto no quiere decir que no existe preocupación por parte de esta por la problemática de la inseguridad ciudadana, sino más bien que los espacios que han sido creados para buscar soluciones, no están siendo validados con su presencia.

Un punto importante de considerar como hipótesis explicativa, es que las personas en quienes la autoridad política local ha delegado la responsabilidad en esta materia no se han comprometido, por ejemplo con las acciones del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana, desaprovechando un espacio importante para la formulación de una política local en esta materia.

Lo cierto es que para poder avanzar en esta materia es necesario que alguien asuma el liderazgo, que reoriente las estrategias de intervención, que aúne criterios y que integre a todos los actores involucrados bajo un objetivo común.

Este líder debe ser idóneo en cuanto a poder, en cuanto a legitimidad social y en cuanto a experticia técnica, solo así se podrá avanzar significativamente en esta dirección.

---

*Dimensión N° 5 Patrullaje Preventivo*

<i>Dimensión</i>	<i>Categoría</i>	<i>Fragmento</i>
<p><i>Patrullaje Preventivo</i></p>	<p><i>Rol del Patrullero..</i></p>	<p>Ahora nosotros estamos insertados en la comunidad, tenemos mucho contacto con las Juntas de Vecinos, con las escuelas, con Carabineros, con Bomberos, somos muy participativos en ese aspecto.</p> <p>Dentro del patrullaje describir todas los acontecimientos que se pueden dar dentro de un día o en la tarde, nosotros damos a conocer los cortes de luz, los cortes de agua, calles rotas, no sé, abarcamos mucho.</p> <p>Somos enlace para otros departamentos, para otras unidades que no sean Municipales, de las cuales tenemos mejor respuesta que las propias Municipales.</p> <p>Vemos las problemáticas de las Juntas de Vecinos del sector y se las informamos a otros departamentos para poder agilizar y obtener mejor respuesta, pero lamentablemente en la Municipalidad muchas veces se molestan con nosotros porque gestionamos las cosas.</p> <p>En este momentos yo soy Inspector de los patrulleros, nosotros fiscalizamos aparte de patrullar, vemos a las Juntas de Vecinos, Uniones Comunales, a los Colegios que les damos una vigilancia especial en las mañanas y en las tardes cuando salen, pero en muchas ocasiones no se puede hacer, o lo hacen en la mañana o en la tarde, una de dos.</p> <p>La gente sabe que nosotros somos derivadotes de todo lo que vemos.</p> <p>Uno anota lo que pasa en el lugar, lo que le dicen los dirigentes, las problemáticas que existen en el lugar y después toda la labor de vigilancia que se hace en las camionetas. También están los programas de verano con los ciclistas. Además con esto de los COVES, trasladamos al Psicólogo, o al Abogado o a la Asistente social, como ves hay harta actividad.</p> <p>Nuestra principal función es informar lo que sucede en terreno, no somos policías ni Bomberos, ni paramédicos, pero estamos para ayudar en todas esos casos, estamos para informar, pero si estamos y hay algo que podamos hacer se hace.</p>

*Dimensión N° 5 Patrullaje Preventivo*

<i>Dimensión</i>	<i>Categoría</i>	<i>Fragmento</i>
<p><i>Patrullaje Preventivo</i></p>	<p><i>Rol del Patrullero.</i></p>	<p>Ideal que un patrullero, patrulle, pero si a un patrullero no lo dejan patrullar, porque debe hacer otras cosas, no vas a poder ver deserción escolar, no vas a poder marcar presencia, yo creo que se le puede sacar mucho más provecho, siempre y cuando se cumpla la función que dice debe realizar un patrullero, que es obtener datos, entregarlos y transformarlos en información, pero eso ahora no es posible porque no están las condiciones.</p> <p>El patrullero trata de patrullar, trata de conocer su sector, pero tiene que hacer las veces de chofer de muchos otros profesionales.</p> <p>Ir a ver a los dirigentes vecinales para que sepa que pasaste, porque si un dirigente no te ve entonces dice, "El patrullero no pasó". El problema es cuando te cambian de sector, porque los dirigentes te dicen: "El otro patrullero me hace esto, me hace lo otro", pero el patrullero no está para eso sino para otro cosa. Te piden que si los puedes llevar a la otra junta de Vecinos, o una carta y si tu no lo haces, Ah entonces el patrullero es malo, por eso hay que explicarle cual es el verdadero rol o función que al parecer aún no lo tienen claro.</p>

### *Análisis.*

Como se puede apreciar a través de las respuestas entregadas por los diferentes Patrulleros que participaron en esta investigación, en cuanto al rol que deben desempeñar mantienen un discurso coherente, el cual es compartido en esencia por todos. El problema surge al comparar el **Rol Ideal** entregado por los lineamientos generales del departamento de Seguridad Ciudadana de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, con el **Rol Real** que es la tarea que realmente desempeñan.

Idealmente el Área Operativa, (sección del Departamento de Seguridad compuesta por 16 móviles), debe realizar un patrullaje preventivo por los 12 sectores de la comuna de Viña del Mar, coordinando acciones con los dirigentes vecinales, pobladores y establecimientos escolares. Además de prestar servicios en las situaciones de emergencia, coordinando servicios y colaborando con las acciones de Dirección de Desarrollado Comunitario.

Si analizamos la información contenida en las matrices a la luz de este objetivo, podremos ver que coinciden en esencia y estructura, es decir, idealmente los patrulleros son capaces de identificar la función que deben desempeñar dentro de la comunidad.

Ahora bien, si analizamos las únicas dos respuestas que señalan la función real que desempeñan en la actualidad los patrulleros, sumando al análisis las observaciones en terreno que la alumna seminarista desarrolló, podremos ver claramente la gran distancia que existe entre lo ideal y lo real, porque los patrulleros a la fecha desarrollan una labor muy distinta, ya que se han invertido las prioridades dando el primer lugar a lo urgente y no a lo importante, es decir, los patrulleros deben entregar correspondencia, invitaciones, trasladar a diferentes profesionales de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar a distintos sectores de la comuna, tareas que imposibilitan el desarrollo de su rol. Mediante el desarrollo de esta investigación se pudo constatar en una oportunidad que de los 16 móviles existentes en el área operativa, sólo uno estaba patrullando y los otros 15 estaban desarrollando actividades diametralmente distintas a su rol preventivo.

Ahora si esta información la cruzamos con la percepción que tienen los habitantes de la comuna respecto a los avances en materia de seguridad ciudadana, no es difícil entonces entender su malestar, ya que si consideramos que son los patrulleros el símbolo de toda acción y si estos no están desarrollando su función, los índices de temor y malestar con las acciones que se realizan se mantendrán en las elevadas cifras actuales.

Al considerar las causas de esta grave problemática, se puede señalar como una de las principales, el escaso apoyo que los distintos profesionales tanto del Departamento de Seguridad Ciudadana como de otros programas realizan al rol del patrullero, ya que si bien lo reconocen no lo validan, presionando muchas veces para el cumplimiento de funciones que van en desmedro de su accionar.

A esto se suma además, la amplia definición del rol que en la actualidad guía el accionar del Área Operativa, definiéndose como un nexo entre distintos departamentos y/o programas y organizaciones tales como Bomberos y Carabineros de Chile.

Sin embargo esta amplitud, permite lograr vislumbrar un atisbo de lo que en potencia podría ser un apoyo a las distintas comunidades, ya que si los patrulleros se reconocen a sí mismos como nexos entre las comunidades y el Gobierno Local a través de sus diferentes departamentos y/o programas, fácilmente podrían convertirse en facilitadores de la organización comunitaria en el contexto del Desarrollo Social.

A las problemáticas antes mencionadas se suma además un alto desconocimiento por parte de los patrulleros de la respuesta Estatal en materia de Seguridad Ciudadana, no son capaces de reconocer los lineamientos gubernamentales, objetivos del departamento donde se insertan, objetivos del Programa Comuna Segura Compromiso 100, Objetivos ni funciones del Programa Previene, entre otros, lo cual sin duda afecta directamente el apoyo técnico que podrían entregar a las organizaciones funcionales y/o territoriales en los sectores que ellos patrullan y que tienen contacto a diario.

---

## VIII. Síntesis Diagnóstica.

Teóricamente en el Marco Referencial correspondiente a este línea de investigación se señaló que cuando la pobreza y las desventajas se acompañan para competir por los valores culturalmente aprobados para todos los individuos de la sociedad y se enlazan con la importancia cultural de éxito pecuniario como meta predominante, el resultado normal son altas proporciones de conducta delictuosa. En base a los antecedentes entregados y de acuerdo a la descripción que se realizó de la situación de Seguridad Ciudadana en la comuna de Viña del Mar, se hace imposible poder corroborar o refutar esta hipótesis, ya que lamentablemente no hay estudios que expliquen los motivos de las tendencias descritas. Esta carencia de evidencia empírica deja espacio para la propuesta de hipótesis interpretativas diversas, no se puede asegurar que las personas que delinquen son sólo los pobres y marginados, porque no existe el sustento real para hacerlo. Sólo podemos afirmar que de acuerdo a la Encuesta Urbana de Seguridad Ciudadana realizada por el INE en el año 2003 a nivel Nacional y Regional se atribuye como causa principal de la delincuencia la falta de trabajo con un 38,1% y 33,1% respectivamente, seguido por causas como la falta de vigilancia policial, las sanciones débiles que la justicia aplica a los delincuentes, el consumo de drogas, las condiciones de extrema pobreza y la falta de prevención por parte de la población. De acuerdo a esto entonces la percepción de la población se ajusta en cierta medida a lo señalado por Merton<sup>48</sup> en su modelo explicativo de comportamientos divergentes, ya que la búsqueda del prestigio y éxito pecuniario a través del trabajo (medio socialmente aprobado), es legitimado por la opinión pública y se asume que al existir una escasez de este, entonces la población optaría por caminos divergentes (socialmente reprobados), como son la delincuencia para alcanzar las metas sociales de prestigio y éxito. Sin embargo al seguir analizando las tendencias de la opinión pública en cuanto a las causas de la delincuencia destacan la falta de vigilancia y las débiles sanciones aplicadas, respuestas que se ajustan más al modelo desarrollado por Gary Becker quien señala que cuando las probabilidades de castigo y las penas impuesta por un comportamiento ilícito son menores a los beneficios obtenidos a través de este comportamiento, la gente delinque.

Sin embargo por lo flexible del modelo y su capacidad de adaptación a una realidad cambiante y porque logra explicar, por qué no todas las personas expuestas ante los mismos factores de riesgo llegan a delinquir, el Modelo de Merton satisface teóricamente la explicación de este fenómeno como una forma de adaptación a las metas socialmente impuestas.

Este punto es importante de considerar, ya que para la formulación de una Política Local en materia de Seguridad Ciudadana se hace imprescindible al menos conocer la causa de la delincuencia para poder de este modo, diseñar estrategias que se ajusten a la realidad a intervenir, por tanto se hace imprescindible realizar estudios, de los distintos escenarios de la

---

<sup>48</sup> Modelo descrito en el Marco de Referencia de este documento.

delincuencia así como también de las principales motivaciones de quienes delinquen en la comuna de Viña del Mar.

En cuanto a las Causas que el Modelo de la Multicausalidad del Delito<sup>49</sup> señala, para efectos de esta investigación cobran vital importancia las causas institucionales, ya que de acuerdo a lo expresado por los participantes en las mesas de discusión y entrevistas en profundidad, la Reforma Procesal Penal, no ha logrado satisfacer los requerimientos de justicia esperados por la población, transformándose para muchos, primero en algo desconocido e incierto que les genera temor, y para otros en algo conocido, pero que les genera desconfianza. Situación que la transforma en uno de los principales obstaculizadores para la formulación de una política local en materia de seguridad ciudadana, esto porque contribuiría a menoscabar el Capital Social de la comuna, hecho que cobra vital importancia para esta investigación si se considera que el tema central del análisis teórico en esta línea de intervención y que se constituye en el eje central de este Seminario de Título es el Capital Social, entendido este como ya se mencionó, para esta línea, como las reglas y códigos más y menos formalizados, ubicados en los distintos niveles de la sociedad. Reglas que actúan como preceptos institucionalizados que inciden sobre la cantidad y calidad de las relaciones sociales que están en la base del capital social. Si las reglas no están claras, o si lo están y no se confía en ellas, las relaciones que pudiesen establecerse entre los miembros de la comunidad no estarán basadas ni en la confianza, ni en la reciprocidad, por el contrario de establecerse relaciones serán relaciones altamente especializadas y funcionales, que no tienden al apoyo social ni a la solidaridad, lo cual podría en alguna medida explicar la baja participación de la comunidad y los altos índices de temor que no dicen relación con los índices delictuales, con esto no se quiere asegurar que acercando y bajando la información en materia judicial a la población el temor ciudadano disminuirá, las relaciones mejorarán y la participación aumentará, no, en ninguna manera, pero sí se quiere establecer que este es un punto importante y es necesario que al intervenir en la comunidad en materia de seguridad ciudadana se tenga presente. Es imprescindible por ejemplo, que los patrulleros conozcan la reforma procesal penal, no en un ámbito teórico sino en su sentido más práctico, porque en estos momentos son el nexo entre la comunidad y el gobierno local en materia de Seguridad Ciudadana, por lo cual es necesario entregarles herramientas que hagan de ellos elementos útiles para el logro del bien común.

En cuanto al segundo punto señalado en este modelo, referido a la lucha contra la gran criminalidad, en la comuna no se ha privilegiado esta lucha por sobre los delitos de mayor connotación social, por ejemplo, lo que no ha provocado un alejamiento de la policía de las comunidades, por el contrario se han establecidos programas como el Plan Cuadrante y se han desarrollado iniciativas como el Patrullaje Preventivo de la Unidad Operativa del Departamento de Seguridad Ciudadana que tienden a crear lazos fuertes entre las policías, el gobierno local y la comunidad, sin embargo ninguna de las dos iniciativas ha sido altamente valorada por la

---

<sup>49</sup> Modelo descrito en el Marco de Referencia de este documento.

comunidad en forma positiva, como se pudo constatar en las mesas de discusión realizadas, sin embargo se debe destacar que en cuanto al Pan Cuadrante, el descontento de la población dice relación con la falta de efectivos en las calles y no con la relación establecida entre Carabineros de Chile y la Comunidad, ya que empíricamente se pudo constatar que esta relación es altamente satisfactoria y útil cuando se ha logrado establecer, sin embargo en cuanto al Patrullaje Preventivo, el principal descontento dice relación con el desdibujado rol de los patrulleros que de ser fortalecido se podría avanzar significativamente en disminuir la sensación de temor y desconfianza entre los componentes de la comunidad.

En cuanto al Objetivo al que tienden teóricamente la políticas sociales que va en directa relación con el logro del bienestar social, no se logró realizar un análisis de la política social en materia de seguridad ciudadana, porque como se pudo precisar en este diagnóstico, no existe una política social como tal en esta materia, sino que existe un conjunto de leyes en materia de Seguridad Ciudadana, sin embargo en base a los antecedentes obtenidos es posible realizar un análisis que entregue elementos significativos que sirvan de base para la formulación de una política local en materia de seguridad ciudadana, el cual se fundamenta en la necesidad de diferenciar el trabajo que se está realizando en esta materia en la comuna, por actor involucrado, rescatando y valorando el aporte que estos pudiesen hacer, es decir, en el caso específico de la comuna de Viña del Mar, el Municipio debe centrar su labor en la prevención del delito no en el control de este, porque para ello existen organismos especializados a los cuales debe apoyar trabajando en coordinación con estos, que en este caso específico se refiere a las policías, por su parte el Municipio entonces debe potenciar su rol en el área de la prevención liderando el proceso a través de los diferentes profesionales que integran los equipos de los programas y oficinas que de él dependen y se vinculan con esta problemática a través de su trabajo con los factores de riesgo que inciden en que una persona ingrese a una carrera delictual o bien reincida y siga en conflicto con la justicia.

De acuerdo a esto el análisis se centra en lo que pudiese definirse como los modelos teóricos que podrían dar sustento a lo que en una instancia podría llegar a denominarse Política Social Local en materia de Seguridad Ciudadana, es imprescindible definir las opciones de enfoque que se integrarán, ya que son los que sustentarán finalmente todo tipo de políticas.

Como apuesta teórica se proponen cuatro enfoques a ser considerados:

1. **Enfoque Psicológico:** Relacionado principalmente con la multicausalidad del delito.
2. **Enfoque Social:** Relacionado con la sensación de seguridad y cómo la sociedad se estructura para que la persona que atenta contra los derechos de los otros, reciba una sanción y esa sanción sea en el marco del derecho, lo más justa posible.
3. **Enfoque de Reparación:** Se relaciona con el daño que genera un hecho ilícito tanto a la persona que lo hace, como a la persona que lo recibe, el cual se extrapola afectando el entramado social.

4. *Enfoque Comunitario*: Dice relación con la consecución del bien común, con la premisa básica del por qué vivir en comunidad.

De la conjugación de estos 4 enfoques se podría llegar a construir un correlato teórico, que de origen a una Política Local de Seguridad Ciudadana, ágil equitativa, moderna, flexible, que sirva de sustento a toda acción que se realicen en esta materia a nivel comunal, que sea capaz de respetar las diferencias existentes entre las personas, siendo por sobre todas las cosas adaptable a los diferentes contextos sociales.

Se trata principalmente de desarrollar un enfoque transversal de lucha contra la criminalidad por parte de las administraciones, de responsabilizar a la población y de promover la incorporación del sector privado para la creación de la prevención

Al hacer referencia a los facilitadores que deben ser potenciados para la creación de una política local en materia de seguridad ciudadana, el dialogar en forma permanente con los habitantes para apreciar mejor sus expectativas es la primera tarea de la gobernabilidad.

Introducir la flexibilidad y la variedad en las respuestas de la autoridad a las peticiones de los habitantes es el segundo imperativo. Por los datos recabados en esta investigación, ninguno de estos dos puntos fue mencionado por los participantes como un facilitador real para la implementación de una política local en materia de seguridad ciudadana, al contrario los participantes redujeron esta categoría simplemente a los recursos que en algún momento el Municipio entregó o podría volver a entregar, lo cual dista mucho de ser lo que realmente se necesita.

Estos dos facilitadores deben ser realidad al interior del marco territorial que es la ciudad y su organización, ya que la comuna se ha convertido en el marco obligatorio de una asociación entre el sector público y el sector privado para el tratamiento de la inseguridad, lo que nos habla de la flexibilidad y variedad en la respuesta entregada por parte de los organismos pertinentes en el tema, esta asociación debe enfrentar al mismo tiempo la multiplicidad de las causas de la inseguridad y las características propias de nuestra comuna.

En cuanto a los obstaculizadores para la implementación de una política local en materia de seguridad ciudadana cabe mencionar la influencia de los medios de comunicación masivos en el sentimiento de temor de la población, numerosos textos consideran que la realidad se construye socialmente, con un aporte significativo de los medios de comunicación. "Conocemos el mundo a través de nuestra experiencia cotidiana de las opiniones de los amigos, de la familia, a través de los libros, los periódicos, el cine, las teleseries y a través de los informativos de televisión, seguramente el producto cultural de consumo masivo que más directamente contribuye en la denominada construcción social de la realidad"<sup>50</sup>

<sup>50</sup> ¿Visiones Personales, Ideología o Mercado al momento de informar?. Un análisis de las noticias sobre Inseguridad Ciudadana desde el emisor. Cecilia Dastres Abarca. Serie de estudios CESC. Noviembre 2002  
Maira, Luis. "Superando la pobreza, Construyendo la equidad". Mideplan. 1º Edición, Santiago.

Existe una nutrida discusión en torno a si ésta influencia que ejercen los medios de comunicación en la construcción de la realidad es intencional y responde a intereses ideológicos o es involuntaria y se produce sólo por el hecho de existir, las características de la sociedad moderna y/o las pautas de consumo de medios de comunicación que tiene la ciudadanía. Lo cierto es que se reconoce un alto impacto de los medios de comunicación en la sensación de seguridad que los ciudadanos manifiestan.

Un segundo obstaculizador del cual es posible hacer mención es sin duda el sentido de la organización de la comunidad, cabe destacar la propuesta de Luis Mairai, quien plantea que en una gestión innovadora, la responsabilidad de generar políticas, no recae solamente en municipios o gobiernos locales, sino que por su parte la comunidad juega un rol importante en esta temática el cual debe ser reconocido por las autoridades, dada las capacidades que presentan las familias para reconocer sus problemáticas y plantear soluciones, lo que hace necesario incentivar la organización y participación, propiciando encuentros entre las autoridades y las comunidades convirtiéndolas en agentes activos y no en meros receptores de ofertas externas.

Al hablar de una comunidad organizada, aparece como inherente el concepto de participación, como requisito indispensable para la organización. La Participación Social, es una parte medular para el logro de las metas y objetivos de una colectividad organizada. Dicha participación no fue constatada empíricamente ya que fue difícil recabar la información que sirvió de base para el levantamiento de este diagnóstico, esto principalmente por la falta de compromiso de los miembros de la comunidad.

---

# Programación

Proyecto Fundamentos Jurídicos en  
Materia de Seguridad Ciudadana.

## 1. Introducción.

Sobre la base de las principales problemáticas diagnosticadas se realizará una intervención cuyo alcance sin duda responde a los recursos que se encuentran a disposición de la Alumna Seminarista, en cuanto a recursos humanos, materiales y disposición de los actores involucrados en la intervención.

El Objetivo central de esta intervención es sin duda potenciar la participación ciudadana en la coproducción de estrategias que tiendan a la prevención social del delito, además de abrir espacios idóneos para la expresión comunitaria en cuanto a la problemática de la inseguridad ciudadana y que sirva además como lugar propicio para el encuentro entre la comunidad, sus representantes y las autoridades y de esta forma se logre bajar la información, y propiciar una participación comunitaria informada, donde se asegure que los participantes conocen claramente las reglas que rigen su vida en sociedad, potenciando de esta forma el Capital Social de la comuna.

El logro de estos objetivos y metas contribuirá sin duda a avanzar significativamente en la creación futura de una política local en materia de Seguridad Ciudadana.

## 2. Presentación.

La información contenida en el Diagnóstico de esta línea de intervención, se realizó a través de la consideración de 4 Dimensiones, de cuyo análisis se desprende la base de la intervención que se realizará, dichas dimensiones son:

- Fundamentos Jurídicos en materia de Seguridad de Ciudadana.
- Acciones Gubernamentales en Materia de Seguridad Ciudadana.
- Desempeño Programa comuna Segura Compromiso 100 Viña del Mar.
- Implementación de una Ley de Seguridad Ciudadana Local.
- Patrullaje Preventivo.

## 3. Definición del Problema.

La definición de la problemática que se abordará en esta intervención se construirá a través del análisis de las principales conclusiones a las que se llegó en cada una de las dimensiones que constituyen el Diagnóstico.

### **Fundamentos Jurídicos en materia de Seguridad de Ciudadana.**

El desconocimiento de las Leyes en materia de Seguridad Ciudadana por parte de la población en general, es la problemática que marca la principal tendencia.

A esto se suma, que la población tiende a asociar las leyes gubernamentales implementadas con hechos concretos o cosas tangibles, tales como la presencia de un mayor contingente policiaco en las calles, la instalación de cámaras de vigilancia, relacionando cualquier acción gubernamental con las acciones desarrolladas por Carabineros de Chile, reduciendo de este modo el accionar gubernamental sólo a medidas de tipo represivo, restando así valor a las acciones de tipo preventivo que se pudiesen realizar y por supuesto a la participación ciudadana en la coproducción de acciones tendientes a la reducción de la violencia y la delincuencia.

#### **Acciones Gubernamentales en Materia de Seguridad Ciudadana.**

Si bien la población identifica ciertas acciones, se da la tendencia a no estar satisfechos con lo efectuado, esto porque no representan sus prioridades como ciudadanos en cuanto a la respuesta que esperan sea dada a la problemática social de la inseguridad ciudadana o bien no se identifican avances significativos en cuanto a la reducción del temor y la delincuencia en la comuna de Viña del Mar.

#### **Desempeño Programa Comuna Segura Compromiso 100 Viña del Mar.**

Las acciones realizadas en el marco de este programa por el Secretario Técnico no logran ser coordinadas efectivamente con el Departamento de Seguridad Ciudadana, lo cual sin duda menoscaba el impacto que se pueda alcanzar, esto a pesar de ser coordinadas con otros programas como PREVIENE, Beca Presidente de la República y el Área de Desarrollo comunitario de la I. Municipalidad de Viña del Mar, además de organismos como SERVIU.

A esto se suma el desconocimiento generalizado de la población de las acciones realizadas en el marco de este programa dentro de la comuna de Viña del Mar.

#### **Facilitadores y Obstaculizadores para la Implementación de una Política Local de en Materia de Seguridad Ciudadana.**

En cuanto a los Facilitadores que deben ser potenciados para la creación de una política local en materia de seguridad ciudadana, el dialogar en forma permanente con los habitantes para apreciar sus expectativas es la primera tarea.

Introducir la flexibilidad y la variedad en las respuestas de la autoridad a las peticiones de los habitantes es el segundo imperativo.

En cuanto a los Obstaculizadores para la implementación de una política local en materia de Seguridad Ciudadana cabe mencionar la influencia de los medios de comunicación masivos en el sentimiento de temor de la población.

Un segundo obstaculizador del cual es posible hacer mención es el reconocimiento de la comunidad como actor principal en la generación de políticas locales, esto por parte de las autoridades como de la comunidad misma.

A esto se suma el concepto de participación ciudadana como requisito indispensable para la organización.

### **Patrullaje Preventivo.**

Si bien los patrulleros pertenecientes al Área Operativa del Departamento de Seguridad Ciudadana de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, reconocen el rol preventivo que deben cumplir, en la realidad este no se logra concretar, a lo que se suman las escasas herramientas teóricas en materia de Seguridad Ciudadana, como es la identificación de Leyes, programas y/o Departamentos que constituyen la respuesta Estatal a la problemática de la Inseguridad Ciudadana en la Comuna, lo cual va en directo desmedro de su función y del desarrollo de estrategias comunitarias preventivas contra la violencia y la delincuencia.

## **2. Fundamentación.**

Se ha delegado al Estado la responsabilidad político moral del resguardo del Bien Común, se ha puesto en sus manos el derecho de todo ciudadano de vivir en armonía, en medio de una sociedad que tienda al desarrollo, al trabajo en conjunto y que entregue la base para una vida integra, siendo por tanto responsabilidad del Estado la definición de las pautas que guiarán la convivencia entre todos los ciudadanos, definiendo por tanto los modos de vida socialmente valorados y las posibilidades de integración de sus miembros. En sus manos está el definir todos aquellos hechos que vayan en contra de la vida en sociedad, que atenten contra la convivencia social, contra el orden establecido, en definitiva contra el Bien Común, definiendo las penas que han de obtener.

Para cumplir con este gran cometido el Estado ha puesto en manos de los gobiernos locales la concreción de todas estas acciones, pues al ser estos las instancias de gobernabilidad más cercanas a la comunidad, en sus manos recae la responsabilidad de crear los espacios necesarios para que los ciudadanos se sientan parte en la coproducción de todas aquellas acciones que en definitiva afectarán su vida.

Al pensar en estos espacios sociales, donde es posible generar y potenciar la participación ciudadana que dará como origen la base de toda política social, podemos visualizar el espacio concreto que se hace necesario para la creación de una política social en la temática específica de Seguridad Ciudadana.

Pero no podemos pensar en la creación de un espacio social con miras a crear una política local de Seguridad Ciudadana sino pensamos primero en quiénes utilizarán este espacio, y a través de qué forma se hará uso de el, por tanto cobra vital importancia la Participación Ciudadana, porque cualquier acción que se realice en esta materia debe sustentarse en una fuerte coordinación entre todos los actores involucrados.

Es a partir de grupos humanos solidarios que se consolidan confianzas y se construye seguridad. Son comunidades organizadas las que pueden acoger y proteger a sus miembros más débiles para alejarlos de la criminalidad. Son los vecinos quienes mejor conocen los problemas que viven cada día y los que pueden proponer y activar las mejores soluciones.

Ahora bien dentro de la Línea de Acción *Protección Ciudadana* del Plan de Desarrollo Comunitario de la Dirección de Desarrollo Comunitario (DIDECO) de la Ciudad de Viña del Mar, se contemplan acciones que tienden a la prevención, a informar y proteger a la comunidad de aquellas situaciones, naturales o sociales, que ponen en riesgo la vida y la seguridad de las personas, así como de sus bienes materiales. En este contexto se desarrollará el presente proyecto de intervención, promoviendo la generación de un espacio social para la coordinación de los diferentes actores de una comunidad determinada que tienda a la prevención social del delito.

A estos espacios comunitarios se les ha denominado Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana (COVES), que se constituyen como una instancia de real participación ciudadana, siendo su principal función el contribuir a conjugar voluntades que tiendan a la prevención social del delito, mediante la coordinación de esfuerzos, el fortalecimiento de la red social, el propiciar una participación ciudadana informada, el encuentro entre las autoridades y la comunidad y la posibilidad que a través del diálogo que se genere se puedan establecer los principales focos de riesgo para la comunidad que atenten directamente contra su seguridad.

### 3. Estrategia de Intervención.

Para el logro de los objetivos y metas planteadas se hace necesario un tipo de intervención que tienda a la coordinación de los actores claves de la comunidad con miras al establecimiento de lazos fuertes, pero para ello es necesario potenciar la participación ciudadana, y es en este espacio donde actores claves como los patrulleros del Área Operativa de la I. Municipalidad de Viña del Mar cobran vital importancia, como se pudo constar en el diagnóstico sobre ellos reside la idea generalizada de la comunidad que son el símbolo de lo que el gobierno local está haciendo en materia de Seguridad Ciudadana, es por ello que para potenciar la participación ciudadana, se debe primero potenciar el rol del patrullero.

Una vez que se haya logrado afiatar y recobrar la confianza entre la comunidad y el gobierno local a través de sus representantes, será posible crear el espacio de participación ciudadana en materia de seguridad, denominado COVES.

Cabe destacar que el tipo intervención que se realizará en este eje tiende a la *prevención Primaria* del delito, pues se ocupa de comprender, interpretar y proponer acciones en el campo de las contradicciones y conflictos intracomunitarios<sup>51</sup>.

<sup>51</sup> La Seguridad Local en la Sociedad Global. Ibán de Remetería.

En base a todos estos antecedentes se puede decir entonces, que el modelo de intervención a utilizar desde el Trabajo Social responde al Modelo de Desarrollo Comunitario, descrito en un apartado anterior de este documento denominado Diseño de Investigación.

Desde el Programa Comuna Segura Compromiso 100, la metodología de intervención responde a los criterios transversales sobre los cuales se basa el programa, de Participación Ciudadana y Coordinación Intersectorial descritos en el Marco Institucional de este documento.

## ➤ Análisis de Situación.

### 1. Análisis de Grupos de Interés.

En este punto se identificarán y analizarán los intereses de todas las personas, grupos, organizaciones, instituciones, que de alguna manera estarán relacionados con este proyecto tanto, en su fase de planificación como durante su implementación.

#### a) Beneficiarios.

Corresponde al grupo de interés sobre el cual el equipo del Proyecto pretende impactar como resultado final a través de la acción.

#### *Comuna de Viña del Mar.*

##### Problema Evidente:

1. Escaso conocimiento de los fundamentos jurídicos en materia de Seguridad Ciudadana por parte de la Comunidad en general.
2. Baja Coordinación entre la Comunidad y los encargados de Programas Gubernamentales en Materia de Seguridad Ciudadana.
3. Escaso conocimiento de las acciones realizadas por los Programas u Oficinas encargadas de la implementación de las acciones Gubernamentales en materia de seguridad Ciudadana.
4. Falta de espacios destinados a la coordinación comunitaria que tiendan a la creación de estrategias de prevención social del delito.

#### b) Grupo de Interés Indispensable para llevar a cabo el Proyecto.

##### ➤ Programa Comuna Segura Compromiso 100.

##### Intereses.

En la base de este programa de Gobierno, se encuentran dos ejes transversales a toda acción impulsada por la División de Seguridad Ciudadana, los cuales son: Coordinación Intersectorial y Participación Ciudadana.

Dentro de los 5 objetivos que persigue el programa encontramos el de “Desarrollo de comunas Fuertes”, que incluye el desarrollo de la vigilancia natural, la reducción o eliminación de factores ambientales que generan inseguridad y el incremento de la participación ciudadana.

Potencialidades.

1. Apoyo Técnico al proyecto por parte del Secretario Técnico del Programa, Sr. Franco Villarroel Campodónico.
2. Financiamiento del Proyecto.
3. Red de contacto con otros programas e instituciones.

● *Área Operativa Oficina de Seguridad Ciudadana de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar.*

Intereses.

El interés principal dice relación con el Objetivo General:

Esta sección del Departamento está compuesta por 16 camionetas con sus respectivos chóferes, quienes tienen por objeto realizar un patrullaje preventivo por los 12 sectores de la comuna de Viña del Mar, coordinando acciones con los dirigentes vecinales, pobladores y establecimientos escolares, además de prestar servicios en las situaciones de emergencia, coordinando servicios y colaborando con las acciones de la Dirección de Desarrollo Comunitario.

Potencialidades.

1. Contacto directo con la Red Comunitarias.
2. Conocimiento de la realidad de la comuna.
3. Disposición para el trabajo.

● *Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso.*

Intereses.

1. Cumplimiento de su rol social.
2. Entrega de herramientas técnicas a través de facilitadores preparados metodológicamente.
3. Creación de un puente entre la comunidad y el alumnado, es decir, lograr que los alumnos conozcan la realidad de la comuna a través de su inserción en diversas organizaciones, a través de las cuales realizarán trabajos en terreno que fomenten el desarrollo de la comunidad.
4. Preparación de alumnos para su posterior inserción en el campo laboral.

Potencialidades.

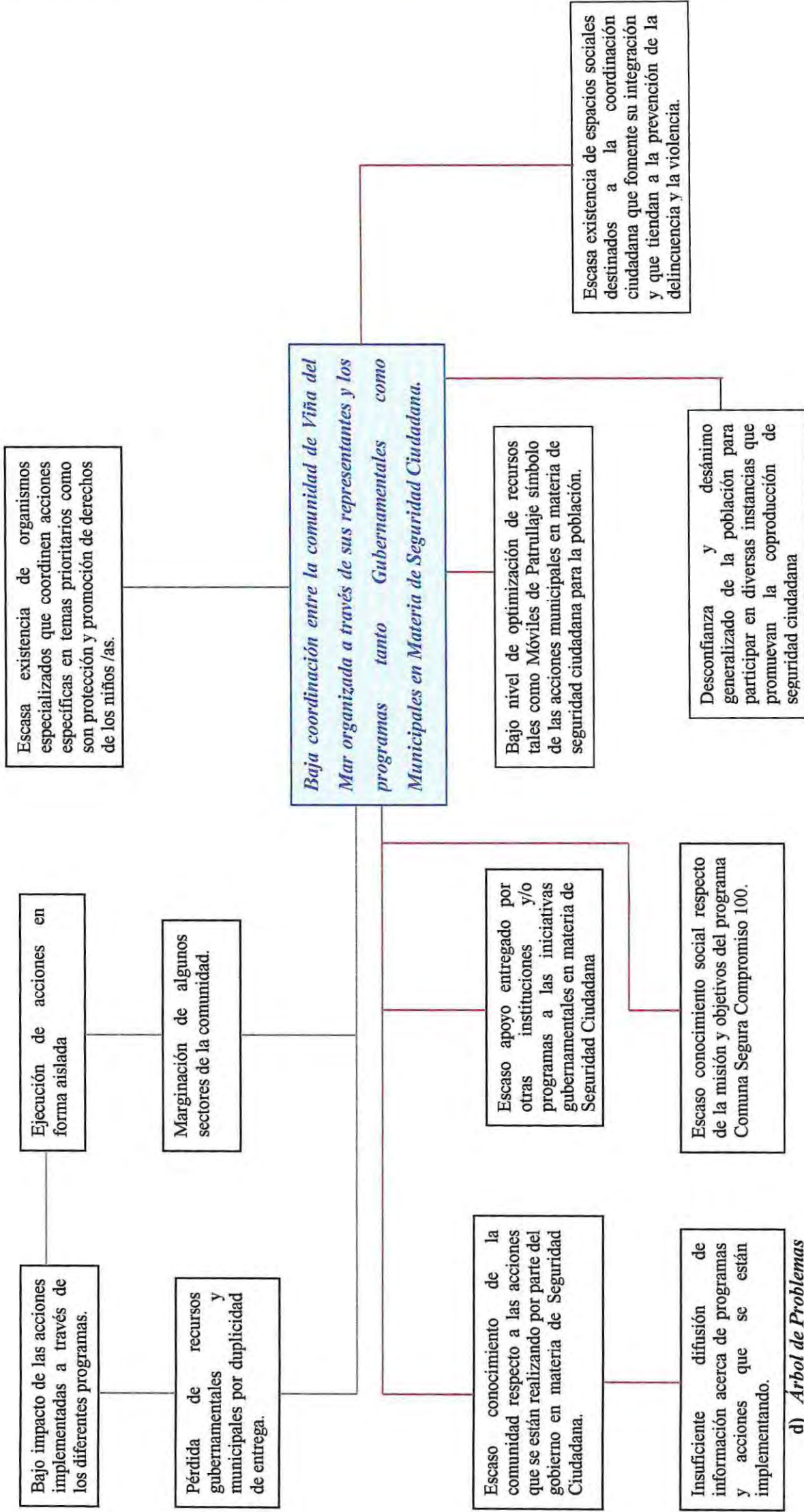
- Existencia de instancias dentro de la malla curricular que permite a los alumnos integrarse a un trabajo práctico dentro de una institución, por un período de tiempo que permite una intervención social, eficaz y eficiente.
- Entrega de herramientas metodológicas al alumnado, en cuanto a su preparación y desarrollo de habilidades personales, que le permiten insertarse en el campo de trabajo práctico siendo un aporte e instrumento útil para provocar un cambio social.
- Entrega de supervisiones periódicas por parte de un profesional de esta casa de estudios, que permite realizar un trabajo guiado y profesional.

c) *Análisis del Problema.*

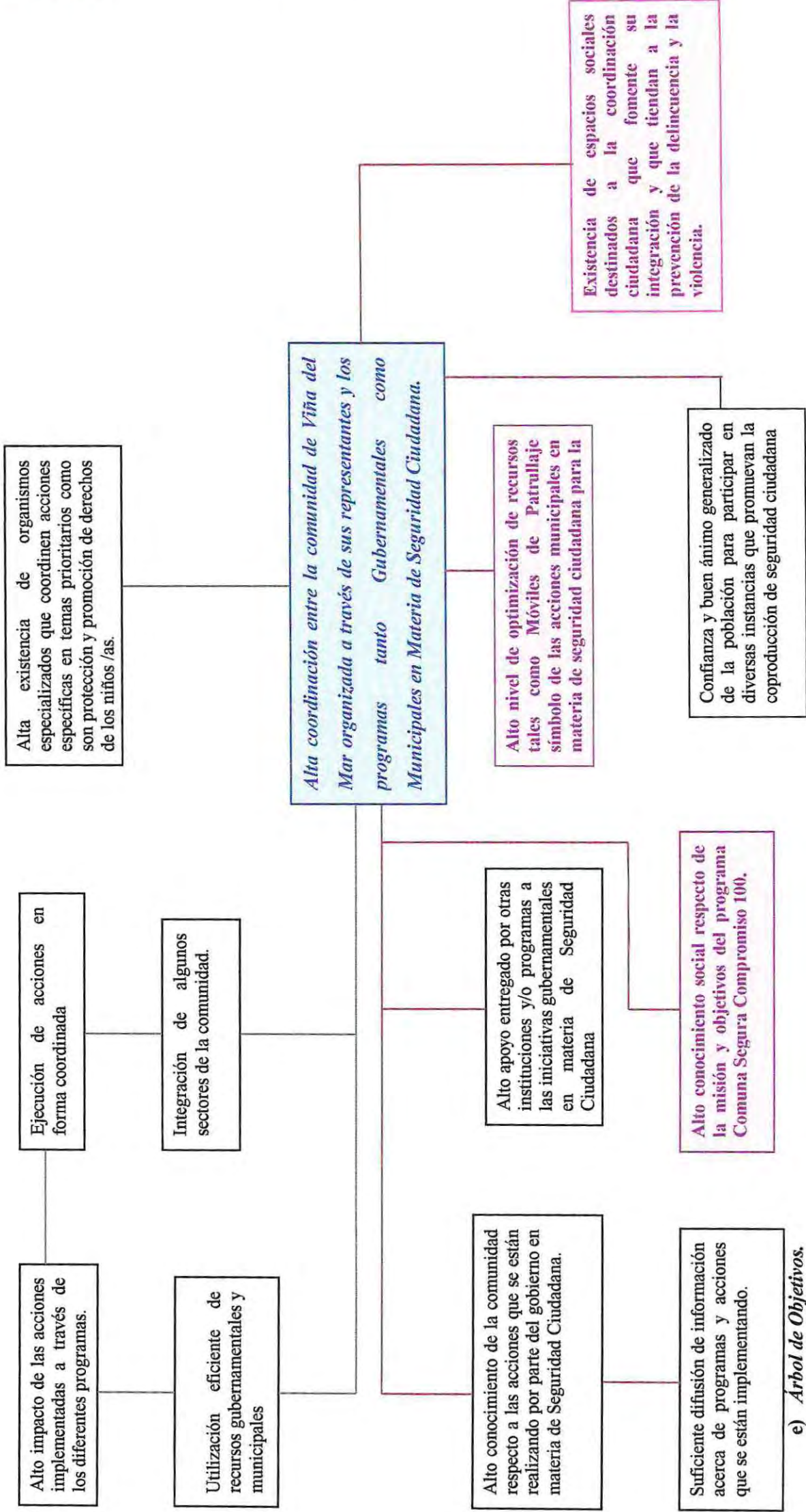
Para analizar la problemática, la planificación a través de Marco Lógico propone la construcción de un árbol de problemas donde:

Se identifica el problema central al cual el proyecto pretende impactar como resultado final:

- Se identifican las causas del problema.
  - Se identifican los efectos que provoca el problema central.
-



d) *Arbol de Problemas*



e) *Arbol de Objetivos.*

## 4. Líneas de Acción.

### Objetivo N° 1

*“Alto conocimiento social respecto de la misión y objetivos del programa Comuna Segura, Compromiso 100”.*

#### Medios.

- Contactar a representantes de organizaciones sociales (Funcionales y/o Territoriales), existentes en el sector de Glorias Navales, beneficiarias de Fondos Concursables del Programa Comuna Segura, Compromiso 100, durante el período 2004 - 2005.
- Potenciación de organizaciones sociales ejecutoras de proyectos sociales pertenecientes al Programa Comuna Segura, Compromiso 100 en Glorias Navales, en temáticas asociadas al trabajo coordinado.
- Potenciación del trabajo en red entre organizaciones sociales ejecutoras de proyectos sociales pertenecientes al Programa Comuna Segura Compromiso 100 y organizaciones sociales y/o funcionales pertenecientes a la Unidad Vecinal N° 118 Glorias Navales.

#### Estrategia

Se tomará contacto con cada uno de los representantes de las organizaciones sociales beneficiarias de recursos pertenecientes al Fondo Nacional Concursable del Programa Comuna Segura Compromiso 100, que ejecutarán sus iniciativas durante el período de tiempo 2004 - 2005, cuyas intervenciones se realicen en la Unidad Vecinal N° 118 Glorias Navales, a través de una visita en terreno.

Se realizarán talleres Socioeducativos, de capacitación donde participarán todas estas organizaciones sociales, que tiendan a potenciar el trabajo coordinado a fin de articular una red social abierta entre ellos, de tal forma que la matriz reticular sea potenciada.

Se realizará un taller socioeducativo que tienda a potenciar el trabajo en red entre las organizaciones sociales ejecutoras de proyectos sociales y las organizaciones sociales y funcionales pertenecientes a la Junta de Vecinos N° 118 Glorias Navales, a fin de maximizar los recursos, humanos, materiales, financieros y técnicos, que se incluyen en la ejecución de los proyectos sociales, de esta forma se propiciará un mayor impacto en la intervención y una alta promoción de los objetivos del Programa.

Se pretende además a través de este trabajo, lograr que la Comuna de Viña del Mar visualice el trabajo que se está realizando en este sector, de tal forma que los índices de estigmatización que sufren los miembros de este sector disminuyan.

A esto se suma que al posibilitar el levantamiento de una red de apoyo social, se tenderá directamente a fortalecer la identidad cultural de los miembros del sector.

### **Objetivo N° 2**

*“Existencia de espacios sociales destinados a la coordinación ciudadana que fomente su integración y que tiendan a la prevención de la delincuencia y la violencia”.*

### **Medios.**

- ✦ Identificación de Organizaciones Comunitarias Funcionales y/ Territoriales en el Sector de Glorias Navales.
- ✦ Confección Manual de Información Sistematizada.
- ✦ Formación COVES Glorias Navales, a través del trabajo coordinado entre; Programa Comuna Segura Compromiso 100 y Departamento de Seguridad Ciudadana.
- ✦ Capacitación de integrantes del COVES Glorias Navales respecto de:
  - ✦ Formulación de Proyectos Sociales.
  - ✦ Prevención del consumo de Drogas.

### **Estrategia**

Se iniciará el trabajo a través de una inserción de la alumna seminarista y una alumna en práctica del nivel de intervención comunidad de la universidad de Valparaíso, quienes identificarán a cada una de las organizaciones sociales funcionales y territoriales presentes dentro de los límites de la unidad vecinal N° 118 Glorias Navales.

Una vez recaba la información se procederá a su sistematización en una manual de redes del sector.

Se convocará a cada una de estas organizaciones con el fin de fundar el Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana del sector.

Una vez instaladas las bases de este Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana se procederá a la capacitación de los integrantes de este en las temáticas antes especificadas, como son la reforma procesal penal, la prevención de drogas y la formulación de proyectos sociales.

paralelo a este trabajo se realizará un diagnóstico acabado de la situación actual de las distintas juntas de vecinos que componen esta Unidad Vecinal, a través del levantamiento del Módulo Social Operativo del sector, documento que será entregado oportunamente a la coordinadora del Sector, Sra. Verónica Olivo, a fin de contribuir con su trabajo, permitiendo además la confección de este módulo Social Operativo, el trabajo sobre las problemáticas reales, evidenciadas y sentidas por la población, por parte de los organismos y programas competentes de las diferentes temáticas.

Los resultados de esta investigación serán expuestos en la primera reunión del comité Vecinal de Seguridad Ciudadana posterior a su inauguración, a fin de promover la empatía

entre los miembros de las distintas juntas de vecinos, que fortalezca el trabajo en conjunto en pro del bien común.

### **Objetivo N° 3**

*“Alto nivel de optimización de recursos tales como Móviles de Patrullaje símbolo de las acciones municipales en materia de seguridad ciudadana para la población”.*

#### **Medios.**

Entrega de herramientas metodológicas a través de capacitaciones a Patrulleros dependientes del Área Operativa de la Oficina de Seguridad Ciudadana de la I. Municipalidad de Viña del Mar, en temáticas tales como:

- 1. Ley de control de Estupefacientes.
- 2. Reforma Procesal Penal.
- 3. Lineamientos generales del Gobierno en materia de Seguridad Ciudadana.
- 4. Promoción de la participación comunitaria a través de los Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana.

#### **Estrategia.**

Se realizará un ciclo de 4 sesiones de capacitación destinado a los patrulleros que componen el Área Operativa del Departamento de Seguridad Ciudadana de la I. Municipalidad de Viña del Mar, a fin de potenciar su rol Comunitario, entregándoles herramientas técnicas y metodológicas que faciliten, su inserción en la comunidad, su mediación entre esta y el Gobierno Local, y que permita además potenciar y legitimar el espacio de participación ciudadana por sector, denominado Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana, donde el patrullero del sector sea el nexo y apoyo.

El ciclo de capacitaciones contará con la exposición de distintos profesionales que doctos en la materia a tratar.

En cuanto al punto N° 3, lo que se pretende es promover la intervención del gobierno en materia de seguridad ciudadana a través del Programa Comuna Segura, Compromiso 100, explicitando sus objetivos, misión, visión, líneas de intervención entre otros temas.

Dentro de este contexto se pretende reforzar el rol de los patrulleros a través de clarificación ideal de este y su inserción en un contexto general como es el objetivo en esta materia del Gobierno Local.

Al final este ciclo de capacitaciones se realizará una evaluación del proceso y de la internalización de contenidos que se alcanzó.

## Matriz del Proyecto.

Elementos Claves	Indicadores Objetivamente Verificables	Fuentes de Verificación	Supuestos.
<p><u>Objetivo de Desarrollo.</u> Los habitantes de la Comuna de Viña se sienten seguros en su ciudad.</p>	<p>Al término de la ejecución de plan comunal de Seguridad Ciudadana, el índice de temor ciudadano disminuirá en un 10%.</p>	<p>Documentos semestrales que arrojen índices de temor ciudadano.</p>	<p><u>Positivo:</u> El Gobierno Local muestra interés por saber la percepción que tienen los habitantes de la comuna respecto de su seguridad.</p> <p><u>Relativo:</u> Falta de presupuesto económico para realizar estudios frente al tema.</p>
<p><u>Objetivo Inmediato</u> <i>Alta coordinación entre la comunidad de Viña del Mar organizada a través de sus representantes y los programas tanto Gubernamentales como Municipales en Materia de Seguridad Ciudadana.</i></p>	<p>En el mes de Diciembre del Año en curso se contará con la presencia de un COVES en el sector de Glorias Navales, donde el patrullero del sector será uno de los principales agentes generadores de participación social, contando con el apoyo técnico del profesional a cargo del Programa Comuna Segura Compromiso 100 de Viña del Mar.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro Fotográfico.</li> <li>• Documento de Seminario de Título.</li> <li>• Lista de Asistencia.</li> <li>• Visitas a Terreno.</li> <li>• Acta de constitución Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana (COVES).</li> <li>• Acta de Reuniones del COVES</li> </ul>	<p><u>Positivo:</u> Existencia de un alto número de organizaciones funcionales y territoriales.</p> <p><u>Relativo:</u> Escasa información acerca del funcionamiento y objetivos de las organizaciones funcionales y territoriales del existentes en el sector.</p>

<p><u>Productos.</u></p> <p>1 Manual de Organizaciones Comunitarias del Sector de Glorias Navales.</p> <p>15 representantes de organizaciones sociales capacitados en Elaboración de Proyectos Sociales.</p> <p>13 Patrulleros capacitados en temáticas relacionadas a Seguridad Ciudadana, desde una visión comunitaria.</p> <p>1 COVES conformado en el sector de Glorias Navales.</p> <p>10 miembros del COVES de Glorias Navales capacitados en temáticas relacionadas a Seguridad Ciudadana.</p> <p>15 organizaciones capacitadas en Prevención de Drogas.</p> <p>1 actividad en coordinación entre organizaciones sociales ejecutoras de proyectos sociales pertenecientes al Fondo Nacional Concursable del Programa Comuna Segura, Compromiso 100</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Durante el primer semestre del año 2005, 5 organizaciones comunitarias presentarán proyectos sociales al Fondo Nacional Concursable del Programa Comuna Segura Compromiso 100.</li> <li>• En el mes de Diciembre del año 2004, 10 organizaciones comunitarias mantendrán una participación estable en el COVES de Glorias Navales.</li> <li>• En el mes de Octubre 3 organizaciones sociales realizarán un actividad coordinada.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Entrega del Manual de Redes.</li> <li>• Lista de Asistencia de ciclos de capacitación.</li> <li>• Registro Fotográfico.</li> <li>• Acta de sesiones COVES.</li> </ul>	<p><u>Positivo:</u> Motivación Ciudadana por participar en actividades que tienden al bien común.</p> <p><u>Relativo:</u></p>
---	--	--	---

**Actividades Objetivo N° 1.**

Actividades	Medios	Recursos	Responsable.
<p>1. Establecimiento del contacto con los responsables de los proyectos sociales financiados por el Programa Comuna Segura Compromiso 100 durante el período 2003 - 2004 de Glorias Navales</p> <p>1.2 Diseño Taller de Trabajo en Red para ejecutores de proyectos sociales.</p> <p>1.3 Ejecución Talleres de trabajo en red para ejecutores de proyectos sociales</p> <p>1.4 Evaluación Taller de Trabajo en Red para ejecutores de proyectos sociales</p> <p>1.5 Apoyo Técnico Actividad en coordinación entre organizaciones sociales ejecutoras de proyectos sociales pertenecientes al Programa Comuna Segura, Compromiso 100.</p>	<p>Capacitación Socioeducativa.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Equipo de apoyo técnico afin al tema de elaboración de proyectos sociales.</li> <li>• Sala de reuniones donde realizar las capacitaciones.</li> <li>• Visitas a terreno a los proyectos sociales.</li> </ul> <p>Apoyo técnico en terreno.</p>	<p><u>Humanos:</u></p> <p>1. Toma de contacto: 2 Profesional por dos semanas.</p> <p>1.2 Diseño Taller Trabajo en Red: 2 Profesionales por 2 Semanas.</p> <p>1.3 Ejecución Taller de Trabajo en Red: 2 Profesionales 1 Día.</p> <p>1.4 Evaluación Taller de Trabajo en Red: 2 Profesionales por 1 Semana.</p> <p>1.5 Apoyo Técnico Actividad en coordinación: 1 Profesional 1 día.</p>	<p>1. Alumna Seminarista <i>Srta. Pamela Vera Fierro</i></p> <p>Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunidad: <i>Srta. Pamela Peralta Rodríguez.</i></p> <p>1.2 Alumna Seminarista <i>Srta. Pamela Vera Fierro</i></p> <p>Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunidad: <i>Srta. Pamela Peralta Rodríguez.</i></p> <p>1.3 Alumna Seminarista <i>Srta. Pamela Vera Fierro.</i></p> <p>Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunidad: <i>Srta. Pamela Peralta Rodríguez.</i></p> <p>1.4 Alumna Seminarista <i>Srta. Pamela Vera Fierro</i></p> <p>Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunidad: <i>Srta. Pamela Peralta Rodríguez.</i></p> <p>1.5 Alumna Seminarista <i>Srta. Pamela Vera Fierro</i></p> <p>Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunidad: <i>Srta. Pamela Peralta Rodríguez.</i></p>

**Actividades Objetivo N° 2.**

Actividades	Medios	Recursos	Responsable.
<p>2 Diseño COVES Glorias Navales.                      2.1 Diseño Manual de Red.                      2.2 Confección Manual de Redes.                      2.3 Formación COVES Glorias Navales.                      2.4 Diseño capacitación en <b>Elaboración de Proyectos Sociales</b>.                      2.5 Ejecución de ciclo de capacitación en elaboración de proyectos sociales.                      2.6 Evaluación ciclo de capacitación                      2.7 Diseño Seminario en Prevención de Drogas en Familia                      2.8 Ejecución Seminario en Prevención de Drogas.                      2.9 Evaluación Seminario en Prevención de Drogas.</p>	<p>Capacitación Socioeducativa.                      Equipo de apoyo técnico afín al tema de elaboración de proyectos sociales y Prevención de Drogas.                      Sala de reuniones donde realizar las capacitaciones.                      Manual de Redes.                      Trabajo en Terreno para contactar a los representantes de cada una de las institucionales llamadas a participar.</p>	<p><u>Humanos</u>                      2 Diseño COVES: 2 Profesionales por 1 Semana.                      2.1 Diseño Manual de Red: 1 Profesional por 3 Días.                      2.2 Confección Manual: 2 Profesionales por 4 Semanas.                      2.3 Formación COVES: 3 Profesionales por 1 día.                      2.4 Diseño Capacitación en elaboración de Proyectos Sociales: 1 Profesional por 2 Semanas.                      2.5 Ejecución ciclo de capacitación: 2 Profesionales por 2 Semanas.                      2.6 Evaluación capacitación: 1 Profesional por 1 semana.                      2.7 Diseño seminario Prevención de Drogas: 2 Profesionales 1 Semana.                      2.8 Ejecución Seminario: 3 Profesionales por 2 semanas.                      2.9 Evaluación: 1 Profesional por 1 semana.</p>	<p>2 Alumna Seminarista: Srta. Pamela Vera Fierro                      Coordinadora Patrullaje Preventivo: Sra. Cecilia Muñoz.                      2.1 Alumna Seminarista: Srta. Pamela Vera Fierro.                      2.2 Alumna Seminarista: Srta. Pamela Vera Fierro                      Alumna Práctica Profesional Nivel de Intervención Comunidad. Srta Pamela Peralta                      2.3 Alumna Seminarista: Srta. Pamela Vera Fierro.                      Alumna Práctica Profesional Nivel de Intervención Comunidad. Srta Pamela Peralta                      Coordinadora Patrullaje Preventivo: Sra. Cecilia Muñoz.                      2.4 Alumna Seminarista: Srta. Pamela Vera Fierro.                      Alumna Práctica Profesional Nivel de Intervención Comunidad. Srta Pamela Peralta                      2.5 Alumna Seminarista: Srta. Pamela Vera Fierro                      Alumna Práctica Profesional Nivel de Intervención Comunidad. Srta Pamela Peralta                      Alumna Seminarista: Srta. Pamela Vera Fierro.                      2.7 Alumna Seminarista: Srta. Pamela Vera Fierro.                      Alumna Práctica Profesional Nivel de Intervención Comunidad. Srta Pamela Peralta                      2.8 Alumna Seminarista: Srta. Pamela Vera Fierro.                      Alumna Práctica Profesional Nivel de Intervención Comunidad. Srta Pamela Peralta. Encargada línea de Familia Programa Previene Sra. Andrea Martínez.                      2.9 Alumna Seminarista: Srta. Pamela Vera Fierro</p>

**Actividad Objetivo N° 3**

Actividad	Medios	Recursos	Responsable.
<p>3. Diseño de Capacitación en temáticas relacionadas a Fundamentos Jurídicos en Materia de Seguridad Ciudadana y Desarrollo Comunitario.</p> <p>3.1 Ejecución de ciclo de capacitación.</p> <p>3.2 Evaluación de la capacitación.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Capacitación Socioeducativa.</li> <li>● Equipo de apoyo afín al tema de Fundamentos Jurídicos en Materia de Seguridad Ciudadana.</li> <li>● Sala de reuniones donde realizar las capacitaciones.</li> </ul>	<p>3. Diseño de Capacitaciones: 1 Profesional por 1 Semana.</p> <p>3.1 Ejecución ciclo de capacitación: 4 Profesionales por 4 semanas.</p> <p>3.2 Evaluación de la capacitación: 1 Profesional por 2 Semanas.</p>	<p>3. Alumna Seminarista: Srta. Pamela Vera Fierro.</p> <p>3.1 Alumna Seminarista: Srta. Pamela Vera Fierro, Secretario Técnico Programa Comuna Segura Compromiso 100: Sr. Franco Villarreal. Abogado Asesor Ilustre Municipalidad de Viña del Mar Sr. Jorge Collao, Abogado Departamento de Seguridad Ciudadana I. Municipalidad de Viña del Mar Sr. Francisco Rojas.</p> <p>3.2 Alumna Seminarista: Srta. Pamela Vera Fierro.</p>

**5. Operación del Proyecto.**

Actividad	Agosto				Septiembre				Octubre				Noviembre			
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	Semana 11	Semana 12	Semana 13	Semana 14		
1. Contacto Ejecutores PS																
1.2 Diseño Taller Trab Red																
1.3 Ejecución Taller T.R																
1.4 Evaluación Taller TR																
1.5 Actividad Coordinación																
2. Diseño COVES																
2.2 Confección Manual Red																
2.3 Formación COVES																
2.4 Diseño Cap. Elab. Proye																
2.5 Ejecución Capacitación																
2.6 Evaluación Capact.																
2.7 Diseño Cap. Prev. Drog.																
2.8 Ejecución Cap. Pre. Drog																
2.9 Evaluación Cap. Pre.																
3 Diseño Capac. Patrulleros																
3.1 Ejecución Cap.																
3.2 Evaluación. Cap.																

**Simbología.**

Tiempo Real: \_\_\_\_\_  
 Tiempo Holgura: \_\_\_\_\_  
 Día Programa: ○

## 6. Seguimiento y Evaluación del Proyecto.

El seguimiento y evaluación del proyecto supone un examen continuo del proceso del proyecto, realizado por el Equipo del Proyecto.

### *Objetivos Centrales del Proceso de Evaluación:*

- Organizar la implementación del Proyecto.
- Medir los efectos del Proyecto en los grupos de interés o beneficiarios.
- Dar cuenta de la operación del proyecto.
- Distinguir los principales aprendizajes.

Para monitorear los avances del proyecto, se han organizado las actividades programadas en el tiempo que dura el Proyecto organizando de este modo también los recursos técnicos, materiales y humanos con los que se cuenta en el **Cronograma de Trabajo** que detalló anteriormente.

A lo largo del desarrollo del proyecto se realizarán reuniones con los Distintos Profesionales involucrados tales como:

- Secretario Técnico Programa Comuna Segura Compromiso 100: *Sr. Franco Villarroel Campodónico.*
- Profesor Guía Seminario de Título: *Sr. Christian Corvalán.*
- Coordinador Área Operativa Oficina de Seguridad Ciudadana: *Sr. Jorge Lagos.*
- Alumna en Práctica Nivel de intervención Comunidad de la Universidad de Valparaíso. *Srta. Pamela Peralta Rodríguez.*

A esto se suma la entrega de los insumos derivados de la intervención y el acompañamiento permanente a los miembros de la comunidad que se han involucrado en esta iniciativa.

Sobre la base de los productos definidos anteriormente en la **Matriz del Proyecto**, que se obtendrán al finalizar la intervención se considerará como satisfactoriamente logrado el objetivo planteado, y la realización de una intervención eficaz y eficiente, si al mes de Diciembre del año en curso, dentro de los límites de la **Unidad Vecinal N°118 Glorias Navales** se cuenta con la existencia de un espacio destinado a la creación de estrategias tendientes a la prevención de la delincuencia y la violencia denominado **Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana**.

## 7. Instrumentos de Evaluación

### Presentación.

A continuación se darán a conocer los instrumentos que se utilizarán como medio de evaluación, durante el proceso y al finalizar este, a fin de obtener la información necesaria para medir el grado de impacto, eficacia, eficiencia, logro de objetivos planteados y metas propuestas para esta intervención.

### Forma de Evaluación del Proceso.

A. La estrategia de intervención será evaluada a través de:

1. Pautas de Observación simple.
2. Cuestionarios referidos a los contenidos entregados durante el desarrollo de las capacitaciones.
3. Aplicación Test Antes - Después.
4. Reflexión grupal e individual en la última sesión.
5. Tabla Gantt.

B. En cuanto al **impacto de la intervención** será medido en base a la consideración tres factores.

1. A corto plazo se medirá en base a los nuevos conocimientos adquiridos por los asistentes a las capacitaciones en los temas de: Prevención de Drogas, Elaboración de Proyectos Sociales, Trabajo en Red, Taller dirigido al Área Operativa del Departamento de Seguridad Ciudadana.

2. A mediano plazo se espera que los participantes del taller de Prevención de Drogas logren articular nuevas actividades con el Programa PREVINE de la comuna de Viña del Mar, que los participantes del Taller de Elaboración de Proyectos Sociales logren presentar durante el primer semestre del año 2005 al menos tres proyectos sociales a los diferentes fondos concursables disponibles en la comuna de Viña del Mar, que los participantes del taller de Trabajo en Red logren realizar al menos una actividad en coordinación, y que los patrulleros pertenecientes al Área Operativa del Departamento de Seguridad Ciudadana, optimizar los recursos existentes a través de una mejor derivación y detección de problemáticas presentes en las comunidades asignadas.

3. A largo plazo se espera fortalecer la organización comunitaria a través del levantamiento de una red social fundamentada en el espacio del Comité Vecinal de Seguridad ciudadana en el sector de Glorias Navales.

### **Evaluación del Proceso de Intervención.**

En cuanto a los criterios de Evaluación del Proceso de intervención se considerarán los siguientes factores.

**Eficacia:** Se entenderá como el cumplimiento de los objetivos planteados y la entrega de los contenidos programados.

**Tiempo:** El tiempo real utilizado en la ejecución de los proyectos planteados.

**Motivación:** Conjunto de elementos o factores que están activamente presentes en un momento dado, en la conciencia del ser humano y que configuran las fuerzas psíquicas y los mecanismos de estímulo que conducen a la acción.

Se trata de los factores internos (necesidad, instinto, aspiración), que intervienen en la elaboración de una intención, dando motivo, razón adecuada, estímulos suficientes y energía necesaria para inducir a una acción deliberada y voluntaria encaminada a satisfacer alguna necesidad individual o social.

**Participación:** Significa “Tomar parte” en una cosa. Se trata de un cierto ejercicio por un sujeto/agente que está involucrado en un ámbito en donde puede tomar decisiones.

**Puntualidad:** Se entenderá como tal, a la presencia de los participantes en los diferentes talleres en el lugar de la actividad y a la hora determinada para el comienzo de esta.

### **Forma de Evaluación.**

1. La **Motivación** será medida cualitativamente en base a la conducta de los participantes en la capacitación, tomándose como puntos de referencia, las intervenciones que estos realicen durante el desarrollo de la actividad, sean estas intervenciones preguntas y/o comentarios, considerándose a un participante motivado a aquel que durante el desarrollo de la actividad realice al menos 5 intervenciones.

2. La **Participación** será medida en base a dos indicadores:

**Puntualidad** de los participantes dándoles un margen de atraso de 5 minutos del tiempo de inicio programado para cada actividad.

**Asistencia a las sesiones.** En el caso de las capacitaciones de más de una sesión (Temas de Elaboración de Proyectos Sociales, Prevención de Drogas, Taller dirigido al Área Operativa del Departamento de Seguridad Ciudadana), este ítems constará de dos puntos, y se considerará un participante activo a aquel cuyo puntaje sea igual o superior a 4 puntos.

- La **Eficacia** se medirá en base a la aplicación de un Test Antes - Después en las capacitaciones que corresponda, cuya modalidad es cualitativa, de tal forma que será evaluado a través de una matriz.
- El **Tiempo** se medirá en base a la Tabla Gantt que se encuentra adjunta a esta planificación, donde se especifica el tiempo ideal que se utilizará para la intervención y al final de esta se especificará el tiempo realmente utilizado. Considerándose una intervención exitosa en cuanto a tiempo, cuando la comparación entre tiempo ideal y real no supera a una semana.
- La **comprensión de contenidos** se medirá en base a 3 ejercicios en el caso de la Capacitación en la temática de Elaboración de Proyectos Sociales, 2 Ejercicios en la temática de Prevención de Drogas, 1 Ejercicio en la temática de Trabajo en Red, 2 Ejercicios en el Taller referido al Área Operativa del Departamento de Seguridad Ciudadana. distribuidos estos en la cantidad de sesiones específicas para cada tema, considerándose como comprensión adecuada a aquella donde al finalizar las sesiones correspondientes, el 60% de los participantes hayan sido capaces de desarrollar en forma correcta la totalidad de ejercicios planteados.
- La evaluación del **Desempeño de la Alumna Seminarista** se realizará a través de un Test de control aplicado a los participantes de las diferentes capacitaciones al finalizar el proceso de intervención, lo que será complementado con un autoevaluación.

#### **E. Metas por Objetivo.**

##### Objetivo N°1

*"Alto conocimiento social respecto de la misión y objetivos del programa Comuna Segura Compromiso 100"*

Se considerará cumplido el Objetivo si al finalizar la intervención al menos 3 organizaciones sociales pertenecientes al sector de Glorias Navales de Viña del Mar, elaboran un proyecto social destinado al Fondo Nacional Concursable de este programa, a ser presentado en mayo de 2005.

##### Objetivo N°2

*"Existencia de espacios sociales destinados a la coordinación ciudadana que fomente su integración y que tienda a la prevención de la delincuencia y la violencia".*

Se considerará cumplido al objetivo si al término de la intervención en el sector de Glorias Navales se cuenta con la presencia de un nuevo espacio social denominado Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana.

Objetivo N°3

*“Alto nivel de optimización de recursos tales como Móviles de patrullaje símbolo de las acciones municipales en materia de seguridad ciudadana para la población”.*

Se considerará como cumplido el objetivo si al término de la intervención al menos el 60% de los patrulleros logra internalizar un 70% de los contenidos entregados durante el desarrollo de la capacitación.

# Ejecución

Proyecto Fundamentos Jurídicos en  
Materia de Seguridad Ciudadana.

## Introducción.

A continuación se expondrá el desarrollo de las acciones programadas a ser realizadas durante los meses de Agosto a Noviembre del año en curso.

Cabe destacar que en la ejecución de estas actividades se contó con la importante colaboración de la Alumna en Práctica de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, Srta. Pamela Peralta Rodríguez, cuya práctica profesional en el nivel de intervención Comunidad se inserta dentro de las acciones de este proyecto, teniendo a su cargo el levantamiento de la red social de apoyo entre ejecutores de proyectos sociales pertenecientes al Programa Comuna Segura, compromiso 100 y entre estos y la comunidad en general.

A esto se suma su importante colaboración en el levantamiento del Catastro de Organizaciones Funcionales y Territoriales presentes dentro de los límites de la Unidad Vecinal N° 118 Glorias Navales.

Estando por tanto en manos de la Alumna Seminarista la creación del Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana del sector de Glorias Navales y su posterior capacitación en las temáticas descritas en el proyecto.

---

**Nombre Actividad:** Manual de Redes

**Hora Inicio:** 9:00 hrs.

**Hora de Término:** 12: 30 hrs.

**Lugar:** Junta de Vecinos N° 118 Glorias Navales

**Fecha:** Viernes 27 de Agosto 2004

<i>Objetivo</i>	<i>Responsable</i>	<i>Recursos</i>	<i>Descripción</i>	<i>Observaciones.</i>
<p><i>Identificar y caracterizar a las diferentes organizaciones funcionales y territoriales presentes en el territorio perteneciente a la Unidad Vecinal N° 118 Glorias Navales.</i></p>	<p>Alumna Seminarista: Srta. <i>Pamela Vera Fierro.</i>  Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunidad: Srta. <i>Pamela Peralta Rodriguez.</i></p>	<p>Pauta estructura de Entrevista.</p>	<p>En un primer momento a través de una visita a terreno se tomó contacto con 5 organizaciones territoriales pertenecientes a la junta de Vecinos N° 118 de Glorias Navales. CIJ Padre Damián, Junta de Vecinos N° 118, Escuela Salvador Allendes, Iglesia Latinoamericana, Jardín Infantil Melodía.  Se procedió a explicar a cada uno de los representantes de la distintas organizaciones, el objetivo de la presente actividad, contextualizándolos en el objetivo general del presente seminario.  En un segundo momento de la actividad se realizó una entrevista a cada uno de los representantes de las diferentes organizaciones a fin de caracterizarlas y obtener la información necesaria para la confección del manual de redes</p>	<p>Cabe destacar de la presente actividad, la disposición favorable que se pudo apreciar, a participar, de los distintos representantes de las organizaciones territoriales de esta junta de vecinos, así como también la gran disposición de los miembros de la Junta de Vecinos N° 118 Glorias Navales, en cuanto al apoyo a esta y a futuras actividades en el sector a través de la facilitación de su sede vecinal para la realización de reuniones y/o capacitaciones.  En cuanto al objetivo de esta actividad se puede decir que fue cumplido a cabalidad, ya que se logró obtener toda la información requerida, y se logró acceder al listado completo de todas las organizaciones existentes en esta junta de vecinos, lo cual facilitará la recolección de la información que aún es necesaria.</p>

**Nombre Actividad:** Manual de Redes

**Hora Inicio:** 15:00 hrs.

**Hora de Término:** 17: 30 hrs.

**Lugar:** Junta de Vecinos N° 118 Glorias Navales

**Fecha:** Martes 31 de Agosto 2004

<i>Objetivo</i>	<i>Responsable</i>	<i>Recursos</i>	<i>Descripción</i>	<i>Observaciones.</i>
<p><i>Identificar y caracterizar a las diferentes organizaciones funcionales y territoriales presentes en el territorio pertenecientes a la Unidad Vecinal N° 118 Glorias Navales.</i></p>	<p>Alumna Seminarista: Srta. <i>Pamela Vera Fierro.</i>  Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunidad: Srta. <i>Pamela Peralta Rodriguez.</i></p>	<p>Pauta estructura de Entrevista.</p>	<p>En un primer momento a través de una visita a terreno se tomó contacto con 4 organizaciones territoriales pertenecientes a la junta de Vecinos N° 118 de Glorias Navales. Cruz Roja, Parroquia Divina Providencia, Grupo de Adulto Mayor Juan Trullol Pobrete, Grupo de Formación de Carabineros de Viña del Mar.  Se procedió a explicar a cada uno de los representantes de la distintas organizaciones, el objetivo de la presente actividad, contextualizándolos en el objetivo general del presente seminario.  En un segundo momento de la actividad se realizó una entrevista a cada uno de los representantes de las diferentes organizaciones a fin de caracterizarlas y obtener la información necesaria para la confección del manual de redes del sector.</p>	<p>En cuanto al objetivo de la presente actividad se puede decir que fue satisfactoriamente cumplido, ya que se logró recabar la información necesaria para la confección del manual de redes.  Cabe destacar que los responsables de la Cruz Roja, no mostraron una actitud favorable ante la actividad, y a pesar de entregar la información que se les solicitó, manifestaron su escaso compromiso con futuras actividades que se realicen en el sector dentro del marco de este Seminario de Título.  En cuanto al grupo de Operaciones Especiales de Carabineros, a pesar de la gran disposición que mostraron frente a la actividad, por objetivos institucionales no podrán participar en acciones futuras.</p>

Nombre Actividad: Manual de Redes

Hora Inicio: 15:00 hrs.

Hora de Término: 17: 30 hrs.

Lugar: Junta de Vecinos Nuevo Horizonte, Junta de Vecinos Los Paltos, Junta de Vecinos Villa Brisas del Mar,

Fecha: Martes 7 de Septiembre 2004

Objetivo	Responsable	Recursos	Descripción	Observaciones
<p>Identificar y caracterizar a las diferentes organizaciones funcionales y territoriales presentes en el territorio perteneciente a la Unidad Vecinal N° 118 Glorias Navales.</p>	<p>Alumna Seminarista: Srta. Pamela Vera Fierro.  Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunidad: Srta. Pamela Peralta Rodriguez.</p>	<p>Pauta estructura de Entrevista.</p>	<p>En un primer momento a través de una visita a terreno se tomó contacto con las 3 Juntas de Vecinos pertenecientes a la Unidad Vecinal N° 118 de Glorias Navales.  Se procedió a explicar a cada uno de los representantes de la distintas juntas de vecinos, el objetivo de la presente actividad, contextualizándolos en el objetivo general del presente seminario.  En un segundo momento de la actividad se realizó una entrevista a cada uno de los representantes de las diferentes organizaciones a fin de caracterizarlas y obtener la información necesaria para la confección del manual de redes del sector.  Además de sostenerse una entrevista en profundidad con cada uno de ellos para la confección del M.S.O de la Unidad Vecinal.</p>	<p>En cuento al objetivo de la presente actividad se puede decir que fue satisfactoriamente cumplido, ya que se logró recabar la información necesaria para la confección del manual de redes y del M.S.O de la Unidad Vecinal  Se pudo apreciar un alto grado de compromiso por parte de las distintas juntas de vecinos en participar en la actividad así como también futuras actividades, que se enmarquen en el presente seminario de Título.  Cabe destacar que la entrevista programa con la junta de Vecinos El roble, no se logró concretar debido a que las alumnas durante el trayecto al lugar, fueron atemorizadas por un grupo de esquina de jóvenes pertenecientes al sector, por lo cual se coordinó una nueva reunión en un lugar seguro para las alumnas.</p>

**Nombre Actividad:** Manual de Redes

**Hora Inicio:** 16:00 hrs.

**Hora de Término:** 18:00 hrs.

**Lugar:** Junta de Vecinos Nuevo Horizonte, Junta de Vecinos Los Paltos, Junta de Vecinos Villa Brisas del Mar.

**Fecha:** Viernes 10 de Septiembre 2004

<i>Objetivo</i>	<i>Responsable</i>	<i>Recursos</i>	<i>Descripción</i>	<i>Observaciones</i>
<p><i>Identificar y caracterizar a las diferentes organizaciones funcionales y territoriales presentes en el territorio perteneciente a la Unidad Vecinal N° 118 Glorias Navales.</i></p>	<p>Alumna Seminarista: Srta. <i>Pamela Vera Fierro</i>.  Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunidad: Srta. <i>Pamela Peralta Rodriguez</i>.</p>	<p>Pauta estructura de Entrevista.</p>	<p>En un primer momento a través de una visita a terreno se tomó contacto con las distintas organizaciones territoriales pertenecientes a las 3 Juntas de Vecinos pertenecientes a la Unidad Vecinal N° 118 de Glorias Navales.  Se procedió a explicar a cada uno de los representantes de la distintas juntas de vecinos, el objetivo de la presente actividad, contextualizándolos en el objetivo general del presente seminario.  En un segundo momento de la actividad se realizó una entrevista a cada uno de los representantes de las diferentes organizaciones a fin de caracterizarlas y obtener la información necesaria para la confección del manual de redes del sector.</p>	<p>En cuanto al objetivo de la presente actividad se puede decir que fue satisfactoriamente cumplido, ya que se logró recabar la información necesaria para la confección del manual de redes.  Se logró constatar a través de la presente actividad la baja coordinación existente al interior de estas juntas de vecinos a diferencia de lo que se logró observar en la Junta de Vecinos N° 118, llama la atención la escasez de organizaciones territoriales y/o funcionales asociadas a la vida en comunidad, por ejemplo, jardines infantiles, grupos de Adultos Mayor, etc. En base a esta problemática se estableció como tema prioritario para el Futuro Comité Vecinal el fortalecimiento organizacional..</p>

**Nombre Actividad:** Manual de Redes

**Hora Inicio:** 10:00 hrs.

**Hora de Término:** 14:00 hrs.

**Lugar:** 1° Sector de Gómez Carreño

**Fecha:** Lunes 13 de Septiembre 2004

<i>Objetivo</i>	<i>Responsable</i>	<i>Recursos</i>	<i>Descripción</i>	<i>Observaciones</i>
<p><i>Identificar y caracterizar a las diferentes organizaciones funcionales y territoriales presentes en el territorio perteneciente a la Unidad Vecinal N° 118 Glorias Navales.</i></p>	<p>Alumna Seminarista: Srta. <i>Pamela Vera Fierro</i>.  Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunidad: Srta. <i>Pamela Peralta Rodriguez</i>.</p>	<p>Pauta estructura de Entrevista.</p>	<p>En un primer momento a través de una visita a terreno se tomó contacto con las organizaciones funcionales que trabajan en la Unidad Vecinal N° 118 Glorias Navales. Plan Cuadrante de Carabineros de Chile, Consultorio Cien Fuegos, Parroquia Divina Providencia, 5° Compañía de Bomberos.  Se procedió a explicar a cada uno de los representantes de la distintas organizaciones funcionales, el objetivo de la presente actividad, contextualizándolos en el objetivo general del presente seminario.  En un segundo momento de la actividad se realizó una entrevista a cada uno de los representantes de las diferentes organizaciones a fin de caracterizarlas y obtener la información necesaria para la confección del manual de redes del sector.</p>	<p>En cuanto al objetivo de la presente actividad se puede decir que fue satisfactoriamente cumplido, ya que se logró recabar la información necesaria para la confección del manual de redes.  Cabe mencionar que no se logró realizar contacto con la 5° Compañía de Bomberos.  En cuanto a la Sub Comisaría de Gómez Carreño del cual depende el Plan cuadrante de Glorias Navales, no se logró apreciar una disposición favorable a participar en futuras actividades que se enmarquen en el presente Seminario de Título, a pesar de que no mostraron dificultad en facilitar la información necesaria para la confección del manual de redes del sector.</p>

**Nombre Actividad:** Sistematización Manual de Redes

**Hora Inicio:** 09:00 hrs.

**Hora de Término:** 17:00 hrs.

**Lugar:** Domicilio Particular Alumna Seminarista

**Fecha:** Lunes 20 de Septiembre 2004

<i>Objetivo</i>	<i>Responsable</i>	<i>Recursos</i>	<i>Descripción</i>	<i>Observaciones</i>
<p><i>Sistematizar información recaba perteneciente a las organizaciones funcionales y territoriales de la Unidad Vecinal N° 118 Glorias Navales en un Manual de Redes del Sector.</i></p>	<p>Alumna Seminarista: Srta. <i>Pamela Vera Fierro.</i>  Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunidad: Srta. <i>Pamela Peralta Rodriguez.</i></p>	<p><u>Materiales.</u> 1 computador.</p>	<p>En un primer momento se procedió a diseñar el manual de redes del sector de Glorias Navales, estableciéndose como objetivo principal para esta actividad la confección de un manual que debía ser de fácil uso de tal forma que favoreciera la coordinación entre las distintas organizaciones, para lo cual debía contener la información necesaria para establecer coordinaciones.  A través de una matriz tipo se integraron los antecedentes recabados en las distintas entrevistas sostenidas con los representantes de las organizaciones funcionales y territoriales pertenecientes a la unidad Vecinal N° 118 Glorias Navales.  Producto Manual de Redes disponible en Carpeta Anexos Proyecto N° 1 página 358</p>	<p>En cuento al objetivo de la presente actividad se puede decir que fue satisfactoriamente cumplido, ya que se logró confeccionar un manual de redes del sector de Glorias Navales, cuyo diseño permite a los usuarios contar con la principal información de cada una de las organizaciones, tales como, Teléfono, Nombre del Representante, Objetivos de la organización, costo, horario, dirección etc.</p>

**Nombre Actividad:** Conformación Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana de Glorias Navales

**Hora Inicio:** 15:00 hrs.

**Hora de Término:** 16:00 hrs.

**Lugar:** Sede Vecinal Junta de Vecinos N° 118 Glorias Navales. Avenida Mar de Chile s/n Glorias Navales

**Fecha:** Sábado 25 de Septiembre 2004

Objetivo	Responsable	Recursos	Descripción	Observaciones
<p>Promover la asociatividad entre los representantes de las distintas organizaciones funcionales y territoriales pertenecientes a la Unidad Vecinal N° 118 Glorias Navales.</p>	<p>Alumna Seminarista: Srta. <i>Pamela Vera Fierro</i>.  Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunidad: Srta. <i>Pamela Peralta Rodriguez</i>.  Coordinadora Patrullaje Preventivo Departamento de Seguridad Ciudadana. Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. Srta. <i>Cecilia Muñoz</i>.</p>	<p><u>Materiales.</u> 1 computador. 1 Data Show.  1 Lugar de reuniones. 1 Mesa. 30 Sillas.</p>	<p>Se dio inicio a la actividad con la presentación de la Sra. Cecilia Muñoz, quien explicó a los presentes el objetivo del Gobierno Local en el cual se fundamenta la iniciativa de la conformación de Comités de Vecinales de Seguridad Ciudadana.  En un segundo momento de la actividad, la Alumna Seminarista procedió a exponer el propósito de la conformación de este Comité Vecinal en relación a la creación de un espacio que permitiera la coordinación entre los distintos actores sociales pertenecientes a esta unidad vecinal, a fin de crear estrategias preventivas frente a la delincuencia y la violencia, integrándose en este contexto las 3 prácticas profesionales en el nivel de intervención Comunitaria de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso.</p>	<p>Cabe destacar que de las 26 organizaciones convocadas a esta actividad, sólo se contó con la presencia de 12 de ellas. (Ver listado de asistencia en <i>Carpetta Asistencia: 2</i>).  En cuanto al objetivo de la presente actividad se puede decir que fue cumplido a cabalidad. Se lograron establecer las primeras coordinaciones entre la Alumna Seminarista y los representantes de algunas organizaciones territoriales para las futuras actividades a ser realizadas en el marco de este Seminario de Título. Es así como se coordinó una capacitación en la temática de prevención de incendios a cargo de la 5° Compañía de Bomberos, a ser realizada en forma voluntaria por uno de sus representantes, en cada una de las juntas de vecinos de la Unidad Vecinal.</p>

**Nombre Actividad:** Inauguración Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana de Gloria Navales

**Hora Inicio:** 11:45 hrs.

**Hora de Término:** 12:30 hrs.

**Lugar:** Sede Vecinal Junta de Vecinos N° 118 Gloria Navales. Avenida Mar de Chile s/n Gloria Navales

**Fecha:** Miércoles 29 de Septiembre 2004

Objetivo	Responsable	Recursos	Descripción	Observaciones
<p><i>Establecimiento y firma de convenio de cooperación entre la Autoridad Política de la Comuna de Viña del Mar, Programas y Departamentos asociados a la Seguridad Ciudadana y miembros del Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana de Gloria Navales.</i></p>	<p>Alumna Seminarista: Srta. <i>Pamela Vera Fierro.</i></p> <p>Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunidad: Srta. <i>Pamela Peralta Rodriguez.</i></p> <p>Coordinadora Patrullaje Preventivo Departamento de Seguridad Ciudadana. Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. Srta. <i>Cecilia Muñoz.</i></p>	<p><u>Materiales.</u></p> <p>1 computador. 1 Data Show.</p> <p>1 Lugar de reuniones. 1 Mesa. 60 Sillas.</p>	<p>Se dio inicio a la actividad con las palabras del Director del Departamento de Seguridad Ciudadana. Sr. José Pazo Muñoz, posteriormente se explicó el objetivo de la conformación de un comité Vecinal de Seguridad Ciudadana y se instó a los vecinos a participar en el.</p> <p>En un segundo momento se procedió a la firma del convenio de cooperación entre las autoridades presentes y los representantes de las distintas organizaciones.</p> <p>Posteriormente se dirigió a los presentes el Alcalde de la Comuna de Viña del Mar. Sr. Jorge Kaplan Meyer.</p> <p>Finalmente en representación de los vecinos presentes se dirigió a ellos la presidenta de la Junta de Vecinos N° 118 Gloria Navales. Srta. Carmen Cabrera.</p>	<p>Cabe destacar que en la presente actividad se contó con la asistencia de todas las organizaciones convocadas. (Ver listado de asistencia y registro fotográfico Carpeta Anexos Proyecto N° 1 página 403).</p> <p>En cuanto al objetivo de la presente actividad se puede decir que fue cumplido a cabalidad.</p> <p>Se quiere destacar el alto compromiso mostrado por la Autoridad Política en participar en esta actividad y legitimar este espacio para la creación de estrategias preventivas contra la violencia y la delincuencia.</p> <p>Cabe destacar el alto compromiso mostrado tanto por la Alumna en Práctica como por la Alumna Seminarista en la realización de la convocatoria de esta actividad, entregando personalmente cada una de las invitaciones.</p>

**Nombre Actividad:** Taller de Prevención de Drogas en Familia.

**Hora Inicio:** 17:00 hrs.

**Hora de Término:** 17:30 hrs.

**Lugar:** Escuela Salvador Allende. Avenida Mar de Chile s/n Glorias Navales

**Fecha:** Viernes 22 de Octubre de 2004

Objetivo	Responsable	Recursos	Descripción	Observaciones
<p><b>Objetivo General.</b>  <i>"Existencia de espacios sociales destinados a la coordinación ciudadana que fomente su integración y que tiendan a la prevención de la delincuencia y la violencia".</i></p> <p><b>Objetivos Específicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Fortalecer la identidad particular de cada familia.</li> <li>◆ Identificar las fortalezas, como familia, frente al consumo de drogas.</li> <li>◆ Reflexionar acerca de las características de la Adolescencia y su relación con el consumo de drogas.</li> </ul>	<p>Alumna Seminarista: Srta. <i>Pamela Vera Fierro.</i></p> <p>Alumna en Práctica Nivel de Intervención de Comunidad: Srta. <i>Pamela Peralta Rodriguez.</i></p> <p>Coordinadora Línea de Familia PREVIENE Viña del Mar: Srta. <i>Andrea Martinez.</i></p>	<p><u>Materiales.</u></p> <p>1 Lugar de reuniones.</p> <p>1 Mesa.</p> <p>40 Sillas.</p> <p>1 Computador.</p> <p>1 Data Show.</p>	<p>La presente actividad no fue realizada debido a la baja asistencia de participantes, llegando a la sesión sólo 4 personas, por lo cual se procedió a poner en marcha el Plan de Contingencia, que consistió en dar la bienvenida y las gracias a las personas que asistieron, se les entregó material de apoyo y se les explicó la finalidad de la actividad, se coordinaron nuevas estrategias de convocatoria donde estas personas comprometieron su tiempo en pro del beneficio de la comunidad.</p> <p>Finalmente se llegó a la conclusión que la mejor estrategia para capacitar a los diferentes dirigentes vecinales y representantes de organizaciones sociales en esta temática específica era a través de un tipo de capacitación denominado Seminario.</p>	<p>Cabe destacar que la fecha elegida no fue la indicada, esto porque los dirigentes vecinales y los representantes de las organizaciones se encuentran trabajando activamente en las campañas políticas, esto en consideración de que sólo resta una semana para las elecciones. Sin embargo un hecho importante, es que una de las personas que asistió a la sesión, es representante de una organización social del sector de Expresos Viñas (Ver Lista de Asistencia Carpeta Proyecto N° 1), localidad que será incluida en una segunda fase en el Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana de Glorias Navales durante el transcurso del próximo año por los profesionales del Departamento de Seguridad Ciudadana. Cabe destacar que la convocatoria fue realizada sólo en Glorias Navales, por lo cual se destaca su asistencia e interés y se quiere manifestar el alcance de la difusión logrados.</p>

**Nombre Actividad:** Taller de Prevención de Drogas en Familia.

**Hora Inicio:** 17:00 hrs.

**Hora de Término:** 17:30 hrs.

**Lugar:** Sede Junta de Vecinos N° 118 Glorias Navales. Avenida Mar de Chile s/n Glorias Navales

**Fecha:** Jueves 4 de Noviembre de 2004

Objetivo	Responsable	Recursos	Descripción	Observaciones.
<p><b>Objetivo General.</b>  <i>“Existencia de espacios sociales destinados a la coordinación ciudadana que fomenten su integración y que tiendan a la prevención de la delincuencia y la violencia”.</i></p>	<p>Alumna Seminarista: Srta. <i>Pamela Vera Fierro.</i>                       Alumna en Práctica Nivel de Intervención                      Comunidad: Srta. <i>Pamela Peralta Rodriguez.</i></p>	<p><u>Materiales.</u>                      1 Lugar de reuniones.                      1 Mesa.                      40 Sillas.                      1 Computador.                      1 Data Show.</p>	<p>Se dio inicio a la actividad con la aplicación de un <b>Test Antes</b> cuyo objetivo es Identificar el grado de conocimiento previo que manifiestan los participantes respecto de las temáticas a tratar en el taller”.</p> <p>Posterior a eso se dividió a los presentes en dos grupos, uno a cargo de la alumna seminaristas y el otro a cargo de la alumna en práctica, y se trabajó con las tarjetas de factores protectores.</p> <p>Luego la alumna seminarista trabajó con todos los participantes en la temática de adolescencia y consumo de drogas.</p> <p>En un tercer momento se abrió el espacio y se generó un debate entre todos los participantes. Finalmente se aplicó un <b>Test de Evaluación</b> de la actividad a todos los participantes.</p>	<p>Cabe destacar el entusiasmo demostrado por los participantes en la actividad, quienes de buena gana contaron al grupo sus experiencias de vida, respecto a la problemática del consumo de drogas.</p> <p>El hecho de que la encargada de la línea de Salud de Previene haya asistido, motivó aún más a los presentes, pues estos sintieron que en verdad en este espacio que se ha creado como es el Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana, han podido encontrar respuestas reales a sus problemáticas.</p> <p>Cabe mencionar que la Asistencia no fue la esperada (Ver Anexos, lista de asistencia <i>Chupeta Asistencia 2</i>). Sólo asistieron 7 organizaciones sociales, lo cual se atribuye al escaso interés manifestado por la comunidad en general, respecto a la prevención, pues validan más el control, las acciones preactivas en esta materia.</p>
<p><b>Objetivos Específicos.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Fortalecer la identidad particular de cada familia.</li> <li>◆ Identificar las fortalezas, como familia, frente al consumo de drogas.</li> </ul> <p>Reflexionar acerca de las características de la Adolescencia y su relación con el consumo de drogas.</p>	<p>Coordinadora Línea de Salud <b>PREVIENE</b> Viña del Mar: Srta. <i>Silvia Morales.</i></p>			

**Nombre Actividad:** Taller de Elaboración de Proyectos Sociales.

**Hora Inicio:** 20:00 hrs.

**Hora de Término:** 21:30 hrs.

**Lugar:** Sede Junta de Vecinos N° 118 Glorias Navales. Avenida Mar de Chile s/n Glorias Navales

**Fecha:** Martes 16 de Noviembre de 2004

<i>Objetivo</i>	<i>Responsable</i>	<i>Recursos</i>	<i>Descripción</i>	<i>Observaciones</i>
<p><b>Objetivo General.</b>  <i>"Existencia de espacios sociales destinados a la coordinación ciudadana que fomenta su integración y que tiendan a la prevención de la delincuencia y la violencia".</i></p> <p><b>Objetivos Específicos.</b>  <i>Entregar herramienta técnicas y metodológicas en materia de elaboración de proyectos sociales.</i></p>	<p>Alumna Seminarista: Srta. <i>Pamela Vera Fierro.</i></p>	<p><u>Materiales.</u>                      1 Lugar de reuniones.                      1 Mesa.                      40 Sillas.                      1 Computador.                      1 Data Show.</p>	<p>Se dio inicio a la actividad con la bienvenida por parte de ala alumna Seminarista a los representantes de las distintas organizaciones sociales.                      En un segundo momento se procedió a entregar los contenidos en relación a la elaboración de proyectos sociales, para la cual se comenzó desde la definición de proyecto social, seguido de la formulación de objetivos, planificación del tiempo, recursos y actividades, responsables, cotizaciones, fundamentación de la problemática a intervenir, entre otros temas.                      En un tercer momento se procedió a la realización de 2 ejercicios prácticos.                      En un cuarto momento se procedió a responder las diferentes inquietudes de los participantes respecto de situaciones puntuales de sus organizaciones, se hizo hincapié en la necesidad de definir bien la problemática a intervenir respecto del fondo concursable al cual postular.</p>	<p>Cabe destacar la alta asistencia de organizaciones a esta actividad (Ver lista de asistencia Carpeta asistencia 2), lo cual deja de manifiesto la conciencia de los directivos de estas organizaciones y su compromiso con la comunidad, para optar a distintos adelantos a través de la postulación a los Fondos Concursables presentes en nuestra comuna.                      A esto se suma la validez que se ha logrado respecto del espacio social denominado Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana, lo cual deja de manifiesto la eficiencia y eficacia de la intervención.                      Con esta actividad se cierra el proceso de intervención en la comunidad de Glorias Navales dentro de el contexto de este espacio social.                      Finalmente se quiere destacar la integración del patrullero del sector a este espacio, quien participó activamente en la capacitación aportando desde su experiencia en la priorización de las problemáticas a intervenir.</p>

**Nombre Actividad:** Taller de Capacitación Trabajo en Red.

**Hora Inicio:** 17:00 hrs.

**Hora de Término:** 18:30 hrs.

**Lugar:** Sede Vecinal Junta de Vecinos N° 118 Glorias Navales. Avenida Mar de Chile s/n Glorias Navales

**Fecha:** Martes 12 de Octubre de 2004

<i>Objetivo</i>	<i>Responsable</i>	<i>Recursos</i>	<i>Descripción</i>	<i>Observaciones</i>
<p><b>Objetivo General</b>                      "Alto conocimiento social respecto de la misión y objetivos del programa Comuna Segura, Compromiso 100".</p> <p><b>Objetivo Específico.</b>                      "Entregar herramientas metodológicas, en la temática de Trabajo en Red a los ejecutores de los Proyectos Sociales del Programa Comuna Segura Compromiso 100, de Glorias Navales".</p>	<p>Alumna Seminarista: Srta. <i>Pamela Vera Fierro</i>.</p> <p>Alumna en Práctica Nivel de Intervención                      Comunidad: Srta. <i>Pamela Peralta Rodríguez</i>.</p>	<p><u>Materiales.</u></p> <p>1 Lugar de reuniones.                      1 Mesa.                      15 Sillas.</p>	<p>En un primer momento se dio la bienvenida a todos los asistentes al taller y se les explicó la modalidad y objetivos de la actividad.</p> <p>En un segundo momento la alumna en práctica Srta. Pamela Peralta procedió a entregar los contenidos de la sesión a través de una charla expositiva utilizando como medio de apoyo papelógrafos que contenían los principales tópicos a tratar.</p> <p>En un tercer momento se realizó un ejercicio de evaluación de internalización de contenidos.</p> <p>Posteriormente un representante de cada organización procedió a explicar su proyecto y se logró coordinar una actividad entre las tres organizaciones sociales presentes.</p>	<p>Cabe destacar que en la presente actividad se contó con la asistencia de todas las organizaciones convocadas. (Ver listado de asistencia Carpeta Asistencia 2).</p> <p>En cuanto al objetivo de la presente actividad se puede decir que fue cumplido a cabalidad ya que se logró coordinar al menos una actividad entre las organizaciones sociales beneficiarias con proyectos sociales del programa Comuna Segura.</p> <p>Se quiere destacar el alto compromiso mostrado por los representantes de las distintas organizaciones y su disposición para trabajar en conjunto en pro del bien común del sector donde se insertan.</p>

**Nombre Actividad:** Fiesta de la Primera

**Hora Inicio:** 15:00 hrs.

**Hora de Término:** 18:30 hrs.

**Lugar:** Sede Vecinal Junta de Vecinos N° 118 Glorias Navales. Avenida Mar de Chile s/n Glorias Navales

**Fecha:** Sábado 23 de Octubre de 2004

Objetivo	Responsable	Recursos	Descripción	Observaciones
<p><b>Objetivo General.</b>                      “Alto conocimiento social respecto de la misión y objetivos del programa Comuna Segura, Compromiso 100”.</p> <p><b>Objetivo Específico.</b>                      “Lanzamiento Proyecto Social CIJ Padre Damián”</p>	<p>Alumna Seminarista: Srta. Pamela Vera Fierro.</p>	<p><u>Materiales.</u>                      1 Lugar de reuniones.                      1 Mesa.                      40 Sillas.                      Amplificación.                      1 Camión                      3 Camionetas                      Cartulina.                      Lápices.                      Disfraces                      Pinturas.  <u>Humanos.</u>                      Grupos Musicales.                      Grupos de Teatro.</p>	<p>La presente actividad corresponde al lanzamiento del proyecto Social financiado a través del Programa Comuna Segura, Compromiso 100, elaborado por el Centro Infanto Juvenil Padre Damián, organización participante del Taller de Capacitación en Trabajo en Red de glorias Navales.</p> <p>En un primer momento se dio inicio a la actividad con la bienvenida de todos los asistentes, para luego proceder al desfile de los carros alegóricos y finalizar la actividad con un acto masivo de premiación al mejor disfraz, música, y la presentación de un grupo de baile. Donde además se presentó a la comunidad el proyecto social adjudicado mencionando su objetivo y el Programa que les apoyo tanto técnica como financieramente, como es el Programa Comuna Segura.</p>	<p>Cabe destacar que la presente actividad no fue planificada por la alumna Seminarista, sino por el equipo ejecutor del Proyecto social perteneciente a Centro Infanto Juvenil Padre Damián.</p> <p>Sin embargo esta es la actividad en la cual las organizaciones sociales, CIJ Padre Damián, Comité de Adelanto Chicas Poderosas, Grupo Juvenil Jungehope, participantes del taller de Trabajo en Red, aunaron esfuerzos y coordinaron recursos en pro del bien común. Es así como El CIJ Padre Damián y el grupo Juvenil JungeHope, prepararon carros alegóricos, y el comité de Adelanto estuvo presente a través de la participación de niños y jóvenes, apoyando la actividad, a pesar de que no prepararon un carro alegórico.</p> <p>Al presentarse en el lanzamiento del proyecto la misión y visión del Programa Comuna Segura, se cumplió el objetivo a cabalidad.</p>

**Nombre Actividad:** Taller de Acompañamiento Área Operativa. Departamento de Seguridad Ciudadana

**Hora Inicio:** 12:30 hrs.

**Hora de Término:** 14:30 hrs.

**Lugar:** Salón de Música Palacio Vergara.

**Fecha:** Viernes 5 de Noviembre de 2004

Objetivo	Responsable	Recursos	Descripción	Observaciones
<p><b>Objetivo General.</b>                      “Alto Nivel de optimización de recursos tales como Móviles de Patrullaje simbolo de las acciones municipales en materia de Seguridad Ciudadana para la población”.</p>	<p>Alumna Seminarista: Srta. <i>Pamela Vera Fierro.</i></p>	<p><u>Materiales.</u>                      1 Lugar de reuniones.                      1 Mesa.                      40 Sillas.                      Lápices.                      1 computador.                      1 Data Show.</p>	<p>Se dio inicio a la presente actividad con la bienvenida a los participantes por parte de Alumna Seminarista se procedió a la aplicación del Test <b>Antes.</b>                      En un Segundo momento se dirigieron a los presentes el Secretario Técnico del Programa. Sr. <i>Franco Villarroel</i> y el Asesor Regional del Programa Sr. <i>Jorge Gallardo.</i>                      En un tercer momento se procedió a la entrega de los resultados de la investigación realizada por la alumna durante el primer semestre del año en curso, para luego contrastar la visión del rol del patrullero desde el ámbito comunitario y desde el ámbito institucional, finalizando la exposición con los conceptos prácticos de trabajo en red y desarrollo comunitarios a través de la potenciación de los Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana.</p>	<p>Cabe destacar el debate que se logró generar entre los asistentes a la actividad, donde en un marco de respeto estos fueron capaces de analizar las causas de la distancia existentes entre el rol real y el ideal de un patrullero.                      Entre las causas mencionadas se incluyen las relacionadas con el escaso apoyo institucional a su labor, con el escaso conocimiento comunitario de su labor, pero principalmente con la escasa coordinación entre el Área Operativa y el Área de Análisis y Estudios del Departamento de Seguridad Ciudadana, situación que ha juicio de los asistentes ha generado el mayor menoscabo a su rol, ya que no son considerados en los equipos de trabajo, sino que se les reduce a simples choferes, no reconociéndose su gran conocimiento de la realidad comunitaria, en cuanto a la generación de Planes de Intervención dentro de los espacios de los COVES.</p>
<p><b>Objetivo Especifico.</b>                      “Entregar herramientas metodológicas en materia de Desarrollo Comunitario desde un actor Clave”</p>			<p>Finalmente se procedió a la aplicación de un test de evaluación de la actividad.</p>	

**Nombre Actividad:** Taller de Acompañamiento Área Operativa. Departamento de Seguridad Ciudadana

**Hora Inicio:** 12:30 hrs.

**Hora de Término:** 14:00 hrs.

**Lugar:** Centro Cultural de Viña del Mar.

**Fecha:** Martes 16 de Noviembre de 2004

<i>Objetivo</i>	<i>Responsable</i>	<i>Recursos</i>	<i>Descripción</i>	<i>Observaciones</i>
<p><b>Objetivo General.</b>  <i>“Alto Nivel de optimización de recursos tales como Móviles de Patrullaje símbolo de las acciones municipales en materia de Seguridad Ciudadana para la población”.</i></p>	<p>Alumna Seminarista: Srta. <i>Pamela Vera Fierro.</i>                      Expositor Invitado: Sr. <i>Franco Villarroel Campodónico.</i> Secretario Técnico Programa Comuna Segura, Compromiso 100.</p>	<p><u>Materiales.</u>                      1 Lugar de reuniones.                      1 Mesa.                      40 Sillas.                      Lápices.                      1 computador.                      1 Data Show.</p>	<p>Se dio inicio a la actividad con una introducción por parte de la alumna seminarista, donde se introdujo el tema en base a la sesión interior, poniendo el acento en el desarrollo comunitario a través de un actor clave.                      En un segundo momento el expositor, entregó los lineamientos generales del gobierno en materia de seguridad, pasando luego a contextualizar estos objetivos, en las iniciativas ejecutadas en la comuna de Viña del Mar, tales como la creación del Departamento de Seguridad Ciudadana, el Plan Cuadrante y la instalación del programa Comuna Segura Compromiso 100, analizando cada una de ellas en forma breve.                      Finalmente el expositor entregó los objetivos del Programa.</p>	<p>Cabe destacar la entusiasta participación de los miembros del área operativa del Departamento de Seguridad Ciudadana, quienes a lo largo de la exposición realizaron intervenciones de tipo pregunta y/o comentarios que tendieron al enriquecimiento del tema abordado.                      En cuanto al objetivo para esta actividad se puede decir que fue satisfactoriamente cumplido, ya que al finalizar la actividad y de acuerdo a los comentarios expresados por los participantes, se puede establecer que esto lograron recoger los elementos necesarios para entender en el contexto en el cual se insertan de tal forma que se logró contribuir significativamente al esclarecimiento de su rol como agentes claves en el desarrollo de las comunidades.</p>
<p><b>Objetivo Específico.</b>  <i>“Contextualización del Área Operativa respecto de la política Nacional en materia de Seguridad Ciudadana”</i></p>				

**Nombre Actividad:** Taller de Acompañamiento Área Operativa. Departamento de Seguridad Ciudadana

**Hora Inicio:** 12:00 hrs.

**Hora de Término:** 14:00 hrs.

**Lugar:** Sala de Consejo Municipio de Viña del Mar.

**Fecha:** Jueves 18 de Noviembre de 2004

<i>Objetivo</i>	<i>Responsable</i>	<i>Recursos</i>	<i>Descripción</i>	<i>Observaciones</i>
<p><b>Objetivo General.</b>  <i>“Alto Nivel de optimización de recursos tales como Móviles de Patrullaje simbolo de las acciones municipales en materia de Seguridad Ciudadana para la población”.</i></p>	<p>Alumna Scminarista: Srta. <i>Pamela Vera Fierro.</i>                      Expositor Invitado: Sr. <i>Jorge Collado.</i> Abogado Asesor I. Municipalidad de Viña del Mar.</p>	<p><u>Materiales.</u>                      1 Lugar de reuniones.                      1 computador.                      1 Data Show.</p>	<p>Se dio inicio a la presente actividad con una introducción por parte de la alumna seminarista, cuyo fin fue contextualizar a los presentes y destacar la importancia que para ellos como patrulleros cobra el manejo de información como es la Ley de Drogas, en sus aspectos más prácticos. En un segundo momento el expositor comenzó por establecer los fundamentos de la Ley de drogas, su data y alcances, para luego proceder a introducir a los presentes en los aspectos más técnicos haciendo un simil entre su labor y los diferentes artículos que la componen.</p>	
<p><b>Objetivo Especifico.</b>  <i>“Entregar herramientas metodológicas en materia de Ley de Drogas”</i></p>			<p>En un tercer momento el expositor, procedió a entregar a los presentes una especificación de las distintas categorías de delitos y sus penas de acuerdo a las últimas reformas que se han establecido dentro del contexto de esta ley. Finalizando esta actividad con una conclusión por parte de la alumna seminarista e relación a la labor del patrullero en el contexto comunitario.</p>	

**Nombre Actividad:** Taller de Acompañamiento Área Operativa. Departamento de Seguridad Ciudadana

**Hora Inicio:** 12:00 hrs.

**Hora de Término:** 14:00 hrs.

**Lugar:** Sala de Consejo Municipio de Viña del Mar.

**Fecha:** Viernes 26 de Noviembre de 2004

Objetivo	Responsable	Recursos	Descripción	Observaciones
<p><b>Objetivo General.</b>                      "Alto Nivel de optimización de recursos tales como Móviles de Patrullaje símbolo de las acciones municipales en materia de Seguridad Ciudadana para la población".</p>	<p>Alumna Seminarista: Srta. <i>Pamela Vera Fierro.</i>                      Expositor Invitado: Sr. <i>José Francisco Fuentes.</i>                      Abogado Departamento de Seguridad Ciudadana</p>	<p><u>Materiales.</u>                      1 Lugar de reuniones.                      1 computador.                      1 Data Show.</p>	<p>Se dio inicio a la presente actividad con una introducción por parte de la Alumna Seminarista, destacando la importancia que para ellos tienen la Reforma Procesal Penal, en cuanto a su rol como patrulleros en consideración que son empleados públicos.                      En un Segundo momento el expositor, entregó los lineamientos básicos de esta reforma, haciendo un paralelo entre el régimen anterior y el que en la actualidad se aplica, destacando las principales ventajas y desventajas que presenta.                      En un tercer momento se abordó específicamente la responsabilidad que le cabe al área operativa en cuanto a la detención de personas sorprendidas en hechos delictivos flagrantes, así como en obligatoriedad de denunciar hechos delictivos, por causa de su rol y su dependencia de un organismo público.                      En un cuarto momento procedió a aplicar el test después a cada uno de participantes.</p>	<p>Cabe destacar la gran disposición presentada por los miembros del área operativa del Departamento de Seguridad Ciudadana durante la realización del presente ciclo de capacitación.                      Cabe mencionar que en cuanto a motivación, participación e internalización de contenidos, esta actividad se considera altamente satisfactoria, cumpliéndose a cabalidad el objetivo planteado.                      Esto se menciona sobre la base que una vez terminada la exposición, los participantes sostuvieron un debate en cuanto a los alcances y significados de la Reforma Procesal Penal, en cuanto a su rol como patrulleros, donde el expositor pudo aclarar importantes interrogantes que surgieron durante esta discusión.</p>
<p><b>Objetivo Específico.</b>                      "Entregar herramientas metodológicas en materia Reforma Procesal Penal"</p>				

# Evaluación.

Proyecto Fundamentos Jurídicos en  
Materia de Seguridad Ciudadana

## A. Introducción.

A continuación se presenta la evaluación del Proyecto N° 1 "*Fundamentos Jurídicos en materia de Seguridad Ciudadana*", ejecutado a través de diferentes acciones, que responden al planteamiento de tres objetivos específicos, realizadas durante el período de tiempo comprendido entre los meses de Agosto - Noviembre del año en curso, por la Alumna Seminarista Srta. *Pamela Vera Fierro* y la Alumna en Práctica de Nivel de Intervención Comunidad Srta. *Pamela Peralta Rodriguez*, en el marco del desarrollo de Seminario de Título y Práctica Profesional respectivamente.

Los talleres realizados respondieron a dos modalidades. En un primer lugar se encuentran aquellos cuya duración no excede a tres horas distribuidas en un día denominado Seminario, y en un segundo momento se encuentran aquellos talleres de capacitación que no exceden a 10 horas distribuidos en no menos de 4 días, realizándose cada sesión con una diferencia de no menos de una semana, denominado Taller de Acompañamiento.

## B. Evaluación por Objetivo.

### Objetivo Específico 1:

*“Alto conocimiento Social respecto de la misión y Objetivos del Programa Comuna Segura, Compromiso 100”.*

Para la consecución de este objetivo se utilizaron dos medios.

1. Capacitación de ejecutores de proyectos sociales con fondos pertenecientes al Programa Comuna Segura, Compromiso 100 en la temática específica del Trabajo en Red; la cual se llevó a cabo a través de un Seminario.
2. Asesoría en Terreno: la cual se llevó a cabo a partir del mes de Septiembre del año en curso, donde se tomó contacto con las organizaciones, se realizó la convocatoria y se les instó a participar además en el espacio de coordinación social denominado Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana, hechos que permitieron a los miembros de las tres organizaciones sociales, CIJ Padre Damián, Comité de Adelanto Chicas Poderosas y Grupo Juvenil JungeHope, participantes en el taller de capacitación dirigido a ellos específicamente, integrarse al Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana de Glorias Navales junto a las restantes organizaciones funcionales y territoriales existentes en el sector y recibir herramientas metodológicas en cuanto al trabajo en red, lo cual redundó en la realización de una actividad en forma coordinada que fue liderada por una de las organizaciones por cuanto correspondía al lanzamiento del proyecto social adjudicado por el CIJ Padre Damián, oportunidad en la que se le presentó a la comunidad reunida, la misión y objetivos del Programa Comuna Segura, Compromiso 100, demostrando con hechos concretos el respaldo a las iniciativas planteadas.

### A. Evaluación por Variable Seminario Trabajo en Red.

#### Participación.

Para la evaluación de este aspecto se consideraron dos variables: Puntualidad y Asistencia.

En cuanto a la Puntualidad se puede decir que los miembros de las organizaciones sociales, Grupo Juvenil JungeHope y Comité de Adelanto Chicas Poderosas no registraron ningún atraso en cuanto a su hora de llegada. En cuanto a los miembros de la organización social CIJ Padre Damián la totalidad de ellos se incorporó a la actividad con 15 minutos de retraso.

En cuanto a la Asistencia se puede decir que del total de los miembros de las directivas de las diferentes organizaciones sociales convocados, no se registró ninguna inasistencia.

En base a lo anterior se puede decir que la actividad según este criterio fue altamente eficaz.

### Motivación.

En cuanto a este criterio se puede decir que los miembros de las diferentes organizaciones sociales, se mostraron altamente motivados en participar durante el desarrollo de la sesión, ya que se logró que estos aportaran desde su experiencia comentarios referentes a la ejecución de anteriores proyectos sociales pertenecientes a otros fondos concursables, así como también a la descripción de las actividades que componen sus actuales proyectos sociales financiados a través del Fondo Nacional Concursable del Programa Comuna Segura, Compromiso 100, número de beneficiarios, lugar entre otras cosas. Cabe destacar en este contexto que un representante dio cuenta de la misión y objetivos de cada una de estas organizaciones y cómo sus iniciativas transformadas en proyectos sociales financiados por el Programa Comuna Segura, Compromiso 100 vienen a fortalecer sus objetivos como organización.

Durante el desarrollo de la sesión, se pudo constatar que los asistentes realizaron intervenciones de tipo pregunta y aportes a las ideas que se presentaban, mostrando buena disposición a cumplir con el desafío planteado de realizar una actividad en coordinación.

Al finalizar el Seminario se logró concretar el día, hora y lugar en que se realizaría la actividad en coordinación, donde la Organización CIJ Padre Damián, tomó el liderazgo de la situación en forma natural, invitando a las otras dos organizaciones a participar en la Fiesta de la Primera donde realizarían el lanzamiento de su proyecto social, actividad que comprende un desfile de carros alegóricos, para lo cual las dos organizaciones restantes debían construir su propio carro, propuesta de que fue de buena gana aceptada.

Durante el desarrollo de la sesión se realizó un ejercicio de evaluación, donde la totalidad de los asistentes participó no registrándose ningún tipo de marginación.

En base a lo anterior se puede establecer que la actividad fue eficazmente realizada según el criterio de motivación.

### Tiempo.

En cuanto a esta variable se puede decir que la actividad se realizó en el día, horario y lugar previamente estipulado.

Se puede señalar además que el tiempo programado para la entrega de los contenidos fue el suficiente, ya que existió el tiempo necesario para que los participantes pudiesen hacer preguntas y/o comentarios. Por lo cual se considera satisfactoriamente cumplida la intervención respecto esta variable.

### Eficacia.

La eficacia del proceso está referida a la internalización de contenidos, que será medida a través del ejercicio realizado durante el desarrollo de la sesión, a través de una lluvia de ideas realizada al inicio de la actividad y a la concreción de una actividad en coordinación al finalizar el proceso.

La lluvia de ideas realizadas al inicio de la sesión estuvo dirigida a la confección de una definición de Red Social, donde se pudo constatar que los participantes al Seminario en un 70% confunden Trabajo en Red con Trabajo en Equipo.

En cuanto al ejercicio realizado luego de la entrega de contenidos se puede señalar que estuvo dirigido a la diferenciación por parte de los participantes entre una Red Social Abierta y una Red Social Focal, para lo cual se le presentó a los asistentes una situación problema ficticia y ellos debían dibujar círculos concéntricos indicando según grado de cercanía las personas a las cuales acudiría, señalando en el último círculo a las instituciones y/o agrupaciones a las cuales se dirigirían, para cerrar el ejercicio con una exposición de cada asistente respecto de sus respuestas.

A través de este ejercicio se pudo profundizar en el tema y reforzar los contenidos entregados, constándose que la totalidad de los participantes fue capaz de diferenciar una red social abierta de una focal esto sobre la base del orden entregado y las personas integradas en cada uno de los círculos.

Finalmente en cuanto a la concreción de una actividad en coordinación, se puede decir que las tres organizaciones asistentes estuvieron de acuerdo en la realización de una actividad coordinada denominada "Fiesta de la Primera". Más allá de la actividad en sí misma se quiere destacar la capacidad de liderazgo natural presentada por los miembros del CIJ Padre Damián que se vislumbra como la organización capaz de generar y fortalecer los vínculos que se han establecido hasta fecha entre las organizaciones sociales del sector.

### **Conclusión Seminario Trabajo en Red.**

El objetivo de esta actividad fue logrado a cabalidad, ya que al finalizar la intervención los distintos miembros de las organizaciones sociales participantes fueron capaces de reconocer las ventajas que representa el Trabajo en Red, en relación con:

1. Maximización de recursos, en relación al aumento en el impacto de las actividades y fortalecimiento de los vínculos sociales que tienden a la solidaridad comunitaria.
2. Estrategia de Trabajo válida para disminuir la marginalidad social<sup>52</sup> de muchos de los miembros del sector de Glorias Navales aumentando el número de beneficiarios de sus actividades, por cuanto aumenta la difusión de estas.
3. Medio apropiado para disminuir la alta estigmatización de cual son víctimas los miembros de esta comunidad, por cuanto iniciativas positivas como estas, son reconocidas por agentes internos y externos a esta comunidad, lo cual permite que el sector sea reconocido por acciones socialmente valoradas.

---

<sup>52</sup> Marginalidad social, entendida en este contexto como aquella situación de no participación e integración de algunos miembros de una comunidad determinada, en las organizaciones y/o actividades que se desarrollan en esa comunidad que tienden al bien común y al desarrollo social.

## Objetivo Específico N°2

*“Existencia de espacios sociales destinados a la coordinación ciudadana que fomente su integración y que tiendan a la prevención de la delincuencia y la violencia.”*

Para la consecución de este objetivo se utilizaron tres medios.

1. Capacitación de Dirigentes Vecinales y/o Representantes de Organizaciones Sociales Funcionales y Territoriales presentes en el Sector de Glorias Navales, en las temáticas de Prevención de Drogas en Familia y Elaboración de Proyectos Sociales.
2. Levantamiento de un Catastro de Organizaciones Sociales Funcionales y Territoriales el cual se confeccionó durante los meses de Septiembre y Octubre del año en curso, para lo cual se trabajó en terreno, tomando contacto con cada uno de los representantes de las organizaciones sociales, a quienes se les aplicó un cuestionario, que sirvió de base para el levantamiento del catastro, el cual posteriormente fue entregado a los participantes de los distintos talleres realizados. (disponible en el respaldo digital de este documento Carpeta Anexos Proyecto N° 1 Página 358).
3. Creación Espacio de Coordinación Vecinal en Materia de Seguridad Ciudadana, denominado Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana, lo cual se llevó a cabo durante el mes de Octubre y sobre la base del catastro confeccionado, pues esa fue la fuente de información sobre las organizaciones sociales que habrían de componer este espacio de participación comunitaria.

### **A. Evaluación por Variable Seminario Prevención de Drogas.**

#### Participación.

Para la evaluación de este aspecto se consideraron dos variables: Puntualidad y Asistencia.

En cuanto a la Puntualidad se puede decir que los miembros de las organizaciones sociales, Grupo Juvenil JungeHope, Junta de Vecinos el Roble y Junta de Vecinos N° 118 Glorias Navales fueron los únicos participantes que se presentaron en el lugar a la hora señalada, los demás asistentes lo hicieron 20 minutos después.

En cuanto a la asistencia de participantes a la actividad de las 14 Organizaciones Sociales convocadas 7 se hicieron presentes en el lugar (ver lista de asistencia anexos en el respaldo digital Carpeta asistencias 2).

Sobre la base de las variables consideradas se puede decir que en cuanto a participación, se considera medianamente cumplido el Objetivo.

### Motivación.

En cuanto a este criterio se puede señalar que los asistentes a esta actividad se mostraron altamente motivados en compartir con los presentes sus experiencias tanto familiares como vecinales en la temáticas de drogas, señalando las mayores dificultades que viven en sus sectores en cuanto a grupos de esquina focalizados de jóvenes que consumen drogas lícitas e ilícitas, además de las problemáticas que sufren al interior de sus familias con el consumo de Alcohol principalmente.

A esto se suma además los valiosos comentarios realizados por los asistentes durante el desarrollo de la actividad, en relación a la etapa de vida denominada Adolescencia, cuyos aportes fueron principalmente preguntas, que permitieron una mayor claridad y focalización en la entrega de contenidos.

En cuanto a las técnicas utilizadas durante la entrega de contenidos, estas estuvieron referidas principalmente al trabajo en grupos pequeños, que favorecieron el intercambio de experiencias.

Se puede decir que los participantes se mostraron de acuerdo y a gusto durante el desarrollo de esta actividad ya que ninguno se marginó de esta, cumplieron con las labores pedidas y lograron extraer importantes conclusiones que vinieron a fortalecer el trabajo de la alumna seminarista.

Finalmente cabe destacar que la presencia de la coordinadora del Área de Salud de Previene Viña del Mar, fue un elemento altamente motivante para los asistentes, ya que en palabras de estos, sintieron que “al fin habían respuestas concretas a sus peticiones”.

En base a estos antecedentes expuestos se puede decir que el objetivo de la presente actividad en cuanto a motivación fue altamente cumplido.

### Tiempo.

En cuanto a esta variable se puede decir que la actividad se realizó con dos semanas de diferencia respecto a la fecha original, ya que el día programado sólo 4 personas se hicieron presentes en el lugar, por lo cual se decidió suspenderla y realizarla en una fecha posterior. No se pudo realizar la actividad la semana siguiente a la primera fecha, por motivo de las elecciones municipales que se llevaron a cabo en la comuna.

Cabe mencionar que la actividad fue realizada el día, en el horario y lugar estipulado en la segunda ocasión.

Se puede señalar además que el tiempo programado para la entrega de los contenidos fue el suficiente, ya que existió el tiempo necesario para que los participantes pudiesen hacer preguntas y/o comentarios. Por lo cual se considera satisfactoriamente cumplida la intervención respecto esta variable.

---

### Eficacia.

La eficacia del proceso está referida a la internalización de contenidos, que será medida a través de la aplicación de un Test Después que será contrastado con la visión de los participantes en cuanto al rol de familia en la prevención del consumo de drogas, medido a través de una lluvia de ideas realizada al inicio de la actividad.

### Lluvia de Ideas.

En cuanto al concepto de familia señalado por los participantes se puede decir que hay concordancia con el estipulado por el Gobierno a través del Programa de Prevención del Consumo de Drogas para las Familias, que plantea una definición del concepto de familia basada en individuos con una visión de grupo de parentesco, integrando una concepción transversal y plural, inspirada en los aportes de la Comisión Nacional de la Familia del año 1993: "La familia entendida como grupo social unido entre sí por vínculos de consanguinidad, filiación (biológica o adoptiva) y de alianza, incluyendo las uniones de hecho cuando son estables".

A través de este ejercicio se pudo constatar la importancia y valor que atribuyen los participantes a la familia tanto nuclear como extendida, en relación al consumo de drogas, como así también a otro tipo de problemáticas sociales relacionadas principalmente con los factores de riesgo que presenta esta comunidad.

---

### **Análisis.**

En cuanto al concepto de prevención cabe mencionar que la totalidad de los participantes fue capaz de internalizar el sentido de este concepto, en su relación con el consumo de drogas y en relación con otras problemáticas sociales que intervienen en el sentimiento de inseguridad.

En cuanto a los factores protectores de la familia, medido a través de la segunda pregunta del test, cabe mencionar que; comunicación familiar, confianza entre los integrantes de la familia, valores en término genérico y límites claros, fueron priorizados por los participantes en relación a la prevención del consumo de drogas, lo cual viene a manifestar un alto grado de internalización de contenidos, ya que estos factores fueron trabajados a través de ejercicios prácticos, a los cuales se sumó un discusión grupal, de cuyas conclusiones se desprenden las respuestas señaladas.

En cuanto a la etapa de vida Adolescencia, tema principal de la presente actividad por el alto índice de adolescentes dentro de los límites de la Unidad Vecinal N° 118 constatados a través de la realización del diagnóstico social, así como también por la existencia de grupos focalizados de esquina que influyen significativamente en el sentimiento de inseguridad de la comunidad, se puede decir que los participantes fueron capaces de comprender y empatizar con estos, por la vulnerabilidad que esta etapa de vida por sí sola representa, internalizando eficazmente planteamientos relacionados con el apoyo familiar, interés por las actividades del otro y principalmente interés por conocer a las amistades de sus hijos y/o nietos y la necesidad de que estos sean bienvenidos en el hogar, a fin fomentar la confianza entre los adolescentes y los adultos significativos a cargo de su cuidado.

Finalmente se logró difundir a través de esta actividad el Programa PREVIENE afianzando de este modo los lazos entre la comunidad y los profesionales a su cargo.

En base a lo anteriormente expuesto se puede decir que si bien los participantes al inicio de la actividad fueron capaces de reconocer y establecer la importancia de la familia en cuanto a la prevención del consumo de drogas, a través de la actividad se reforzaron los factores protectores relacionados principalmente con la comunicación y el establecimiento de límites claros y flexibles dentro del contexto familiar, así como también se logró afianzar y difundir el programa PREVIENE de la comuna. Por lo cual se considera satisfactoriamente cumplido el objetivo en cuanto a internalización de contenidos por parte de los participantes.

---

### Test de Evaluación de la Actividad.

Junto a cada ítems los participantes señalaron según su grado de satisfacción con la actividad una calificación que fluctúa entre 1 - 7.

El instrumento de encuesta incluido en los anexos de este documento.

Nota por participante	Puntualidad al iniciar la actividad	Material entregado durante la actividad	Material de apoyo en la entrega de contenidos.	Exposición de los temas.	Horario de la actividad.	Temas tratados durante la actividad.
Promedio	6	6.7	6	6.4	6.2	6.7

### Análisis.

De acuerdo a los valores asignados por los participantes se puede establecer que la actividad fue altamente valorada por los estos.

Se quiere destacar el alto valor asignado a los temas tratados durante el desarrollo de la actividad, lo cual viene a ratificar el diagnóstico social realizado en el sector y la posterior priorización de problemáticas sociales susceptibles de ser abordadas en esta intervención.

La estrategia establecida para el desarrollo de esta actividad, como es Charlas socioeducativas, fue altamente valorada por los participantes, por lo cual se puede establecer que el eficaz logro de los objetivos fue mediatizado por la eficiente implementación de las acciones programas para su consecución.

## **B. Evaluación por Variable Seminario** *Elaboración de Proyectos Sociales.*

### Participación.

Para la evaluación de este aspecto se consideraron dos variables: Puntualidad y Asistencia.

En cuanto a la puntualidad se puede decir que los miembros de las organizaciones sociales convocadas, se hicieron presentes a la hora previamente estipulada, registrándose el atraso de sólo un participante.

En cuanto a la asistencia de participantes a la actividad de las 14 organizaciones sociales convocadas 8 se hicieron presentes en el lugar contándose con un total de 13 participantes (ver lista de asistencia en respaldo digital de este documento Carpeta Asistencia 2).

Sobre la base de las variables consideradas se puede decir que en cuanto a participación se considera eficazmente cumplido el objetivo.

### Motivación.

En cuanto a este criterio se puede señalar que los asistentes a esta actividad se mostraron altamente motivados en participar, conocer y aclarar diversas dudas con respecto al tema abordado, lo cual se pudo constatar en la realización de diversas preguntas referente a los requisitos para la postulación a los diversos fondos concursables presentes en el comuna de Viña del Mar, así como también a partir de una iniciativa, la existencia de un fondo concursable idóneo.

Cabe destacar que durante el desarrollo de la actividad los asistentes se mostraron atentos a los contenidos entregados, no registrándose ningún tipo de comentario ni preguntas, las cuales fueron realizadas al finalizar la exposición.

Se quiere mencionar esto por la extensión del período de tiempo en que estas personas se mantuvieron atentas, tomando nota de lo que se les presentaba a través de la exposición por parte de la alumna seminarista.

En base a lo expuesto se puede decir que la actividad fue altamente eficaz y eficiente respecto al criterio de motivación de los participantes.

### Tiempo.

En cuanto a esta variable se puede decir que la actividad se realizó en el día, horario y lugar previamente estipulado.

Se puede señalar además que el tiempo programado para la entrega de contenidos fue suficiente, ya que existió el tiempo suficiente al finalizar la actividad para que los asistentes pudiesen hacer preguntas y/o comentarios. Por lo cual se considera satisfactoriamente cumplida la intervención respecto esta variable.

### Eficacia.

La eficacia del proceso está referida a la internalización de contenidos, que será medida a través de la realización de dos ejercicios prácticos al finalizar la actividad.

El primer ejercicio estuvo referido a la priorización de la problemática a intervenir en relación a un proyecto social, donde a través de la entrega de una serie de problemáticas sociales existentes en el sector comprendido por la Unidad Vecinal N° 118 Glorias Navales, diagnosticados a través del Módulo Social Operativo del sector confeccionado por la alumna, los participantes fueron capaces de descartar aquellas problemáticas cuya solución no estaba en sus manos, sino en las de las autoridades, por ejemplo la escasa iluminación por baja potencia de las luminarias. Este ejercicio se realizó a través de la Técnica Lluvia de Ideas, pues se consideró pertinente escuchar a los participantes, en cuanto a la lógica de su pensamiento para que de esta forma se le pudiesen brindar o reforzar técnicas y/o métodos para planificar las actividades necesarias y suficientes para al alcanzar los objetivos planteados, en base a la problemática diagnosticada, y se consideró pertinente que los participantes se escucharan entre sí, ya que a través de esta actividad se buscó además aportar instancias que favorecieran el fortalecimiento de los vínculos comunitarios levantados en el contexto del Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana formado por la alumna en este sector.

Cabe mencionar que las problemáticas finalmente priorizadas como susceptibles de ser abordadas por ellos como comunidad, dicen relación principalmente con la recuperación de sitios eriazos y con la realización de talleres preventivos, sociorecreativos, sociodeportivos entre otros, destinados a la población Infanto - Juvenil del sector.

El segundo ejercicio realizado estuvo dirigido a dos aspectos técnicos en la elaboración de proyectos sociales, como son el planteamiento de Objetivos y la Fundamentación de la problemática, este ejercicio también se realizó en conjunto con todos los asistentes, donde se estableció una problemática única entre las mencionadas en el ejercicio anterior, desde la cual se desprendieron los objetivos. Se puede decir que los participantes fueron capaces de distinguir y utilizar eficientemente los verbos de acción y entregar coherencia a la estructura entre la problemática y los objetivos del proyecto, de los cuales se esbozaron las posibles actividades a realizar en el contexto de su proyecto.

En base a lo anterior se puede decir entonces que respecto a la internalización de contenidos el objetivo de la actividad fue altamente logrado.

### C. Evaluación respecto de la creación de un Espacio de Coordinación Vecinal en Materia de Seguridad Ciudadana denominado Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana.

Esta actividad comprende uno de los principales productos de este proyecto de Seminario de Título, y se puede decir que al finalizar el proceso de intervención el Objetivo General fue eficazmente cumplido, ya el día **29 de Septiembre** del año en curso, se firmó el acta de constitución del *Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana* (COVES) de Glorias Navales, acta que ratifica el compromiso de trabajo en conjunto entre las organizaciones sociales, funcionales y territoriales del sector, las Autoridades Políticas de la comuna, Establecimientos Educativos, Policías, Bomberos entre otras. (El acta de constitución y fotografías se encuentran a disposición en los anexos digitales de este documento Carpeta Anexos Proyecto N° 1 Página N° 400)

Ahora bien el proceso de formación de este COVES fue sustentado sobre la base de la confección del catastro de organizaciones sociales de Glorias Navales, con cuya información se levantó un **Manual de Redes**, la realización de este catastro mediatizó en gran medida el alto impacto y compromiso de las organizaciones con la iniciativa, ya que se contactó personalmente a cada dirigente, se le explicó en detalle la lógica de la intervención y se escuchó las principales problemáticas que les aquejaban en cuanto a la temática de la inseguridad social, que posteriormente fueron abordadas a lo largo de la intervención a través principalmente de la entrega de herramientas metodológicas, asesoramiento técnico en terreno y vinculación con departamentos específicos dentro del contexto municipal.

Un segundo aspecto que es importante de mencionar es la gran disposición de los dirigentes en participar en esta iniciativa, ya que como se pudo comprobar durante el tiempo que duró la intervención, no existía un espacio de coordinación que fomentara los vínculos sociales entre las distintas juntas de vecinos que comprende la Unidad Vecinal N° 118 Glorias Navales, no existía un espacio donde la comunidad organizada tuviese acceso a las autoridades de la comuna dentro de su lugar de residencia, es por ello que la creación de este COVES, vino a satisfacer una gran carencia de este sector.

Ahora bien, si nos remontamos al inicio de este seminario, se puede decir que los logros e impacto de esta intervención fueron en gran manera altos, ya que al iniciar la investigación en el sector 6 vecinos estuvieron dispuestas a participar en las mesas de discusión realizadas durante el primer semestre y sólo una institución nos prestó su apoyo incondicional. Hoy al finalizar la intervención, existen 8 Organizaciones Sociales activamente participando en el COVES del sector, y al menos 40 vecinos comprometidos en alguna manera con este proyecto.

Un tercer aspecto necesario de mencionar, es que en el contexto de este COVES, se logró establecer un vínculo entre los profesionales del Programa PREVIENE y la comunidad, hecho que cobra vital importancia si se considera el alto índice de población Infante - Juvenil, alto índice de consumo y microtráfico de drogas y el grado de temor consignado en el diagnóstico del sector, en palabras de un vecino donde se puede apreciar en su dimensión real, lo que para

ellos significó este COVES se puede decir, “Al fin tenemos respuestas concretas y conocemos a los que nos pueden ayudar”.

Finalmente se quiere mencionar que es en el contexto de este Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana, donde los dirigentes vecinales tuvieron acceso a diversas herramientas metodológicas que sirvieron de base para una mejor gestión por sus sectores, ya que ahora están capacitados para presentar proyectos sociales en igualdad de condiciones técnicamente hablando, con otras organizaciones sociales de la comuna, que cuentan entre sus miembros con profesionales altamente calificados.

### **Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana en el Contexto del Programa Comuna Segura,**

#### **Compromiso 100.**

Al considerar una líneas de trabajo básicas del programa Comuna Segura, Compromiso 100, como es el *Desarrollo de Comunidades Fuertes*, se puede establecer fehacientemente que a través de la conformación de este COVES en el sector de Glorias Navales, espacio altamente estigmatizado y cuyos índices sociales lo han situado entre las comunidades altamente vulnerables socialmente hablando y por tanto prioritarias para cualquier intervención, se puede decir que a lo largo de esta intervención se promovió la asociatividad entre los miembros de la comunidad, entre estos y sus organizaciones, entre las organizaciones de una misma junta de vecinos, entre estas y otras juntas de vecinos y finalmente entre estas y el Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana, soporte comunitario en materia de Seguridad Ciudadana.

El desafío adquirido al iniciar esta actividad fue promover la participación social superando la mera participación instrumental, avanzando hacia una mayor racionalidad en el accionar principalmente de los dirigentes vecinales, sobre la primeriza de que comunidades fuertes y organizadas son capaces de acoger a los miembros más débiles a través de la generación de apoyo social. Comunidades fuertes que son capaces de realizar intervenciones focalizadas eficaces y eficientes ya que el diagnóstico y la priorización de las problemáticas a intervenir nace de las bases. Comunidades organizadas capaces de integrar los recursos existentes dentro de sus comunidades a la oferta estatal en diferentes ámbitos que llevan a aumentar el impacto de cualquier acción.

Finalmente se quiere destacar que a través de la conformación de este COVES se dieron importantes pasos en cuanto al fortalecimiento de la identidad comunitaria, a través del fomento del sentimiento de pertenencia.

### Objetivo N° 3

*“Alto nivel de optimización de recursos tales como Móviles de Patrullaje símbolo de las acciones municipales en materia de seguridad ciudadana para la población”.*

Para la consecución de este objetivo se utilizó un medio.

- Charlas socioeducativas en temáticas relacionadas con: Desarrollo Comunitario desde un actor Clave, Política Nacional de Seguridad Ciudadana, Ley de Drogas y Reforma Procesal Penal.

#### Evaluación por Variable.

##### Participación.

Para la evaluación de este aspecto se consideraron dos variables: Puntualidad y Asistencia.

En cuanto a la puntualidad se puede decir que los miembros del Área Operativa del Departamento de Seguridad Ciudadana, durante el ciclo de charlas no registraron ningún retraso en su hora de llegada.

En cuanto a la Asistencia se puede decir que por efectos y disposición de turnos de trabajo, del promedio de 15 asistentes por sesión, un grupo de 10 personas se mantuvo constante en las 4 sesiones y 5 fueron fluctuantes (ver listas de asistencia Carpeta Asistencia 2)

En base a lo anterior se puede decir que respecto este criterio se considera eficazmente logrado el objetivo de intervención.

##### Motivación.

En términos generales respecto esta variable se puede decir que los asistentes a este ciclo de capacitación se mostraron durante todo el proceso altamente motivados, ya que realizaron interesantes aportes durante la entrega de contenidos derivados de sus experiencias personales durante el cumplimiento de sus labores como patrulleros, realizaron diversas preguntas que fueron en directo beneficio de su rol, ya que permitieron reforzar los contenidos entregados.

Ahora bien en términos específicos se puede decir que durante la primer sesión, cuyo tema fue “Desarrollo Comunitario desde un Actor Clave”, cuya exposición estuvo a cargo de la alumna seminarista, los asistentes se mostraron absortos frente a la visión de su rol por parte de la comunidad, generándose una interesante discusión por parte de los asistentes, quienes inicialmente no lograban entender el escaso valor a su labor asignado por la comunidad, tratando estos por tanto de buscar innumerables respuestas ante esta situación, de cuyas conclusiones se pudo reforzar la idea central del diagnóstico comunitario realizado como base de esta intervención, donde se pudo constatar que el esta área del Departamento de Seguridad Ciudadana, es quien reside el reconocimiento comunitario, son cara visible de todas las acciones municipales, por tanto son constantemente evaluados por su accionar en el contexto de su labor

en terreno, esta discusión generó en los participantes momentos de alta tensión, discusión que fue guiada exitosamente por la alumna seminarista, ya que se mantuvo bajo los márgenes del orden y el respeto.

Derivado de esta actividad se obtuvo un producto inesperado que dice relación con que los miembros de el Área Operativa desde esta actividad en adelante los días de reunión de equipo entregan a uno de sus miembros un tema de actualidad que tenga relación con su labor, para lo exponga y sea analizado en grupo, con lo cual esperan aumenta bagaje de conocimiento que vaya en directo beneficio del desarrollo de sus labores en el contexto comunitario.

En cuanto a la segunda sesión donde se abordó la temática de “Política Social en Materia de Seguridad Ciudadana”, el principal logro en cuanto a motivación relacionado con la internalización de contenidos, dice relación con los Objetivos del Programa Comuna Segura, compromiso 100, ya que como se verá a continuación en base al Tes Antes – Después, los miembros del área oratita no lograban salir de la lógica programa que sólo aporta recursos para el desarrollo de proyectos sociales.

En cuanto a la tercera sesión donde se abordó la temática de “Ley de Drogas”, se puede decir que esta fue la sesión en donde los asistentes se mostraron mayormente motivados, ya que realizaron comentarios y preguntas durante todo el desarrollo del tema, las que fueron resueltas y acogidas con gran disposición por parte del expositor invitado. Cabe mencionar que los asistentes en su totalidad no conocían el tema tratado, por tanto fue altamente valorada la iniciativa de la alumna seminarista en cuanto a la entrega de herramientas metodológicas en esta temática.

Finalmente durante la cuarta sesión se abordó la temática de la “Reforma Procesal Penal”, tema que si bien había sido abordado con anterioridad en otras capacitaciones a las que los miembros del Área Operativa habían asistido, se mostraron altamente motivados en inquirir en los conocimientos previos que tenían de lo expuesto, mostrando gran disposición por el trabajo propuesto por el expositor, alcanzando el punto culmine la actividad en la temática específica de la Detención por sospecha y la Obligatoriedad de denuncia para funcionarios municipales, temas no abordados con anterioridad y que significaron dos grandes aportes técnicos a su labor.

En base a los anteriormente expuesto se puede decir que el objetivo de el ciclo de charlas fue eficaz y eficientemente logrado en relación al criterio de motivación de los participantes.

### Tiempo.

En cuanto a esta variable se puede decir que de las 4 actividades programadas 2 fueron realizadas en el día y horario previamente establecido y dos tuvieron que se modificadas por problemáticas ajenas a la alumna seminarista, relacionadas con la disponibilidad de los expositores invitados.

En cuanto al tiempo programado para la entrega de contenidos, este fue el suficiente y adecuado para la realización de una intervención eficaz y eficiente.

---

En cuanto al orden de los temas abordado en el ciclo de capacitación, este producto de las problemáticas antes mencionadas fue alterado, lo cual no afectó en ninguna manera la internalización de contenidos, ni el logro del objetivo general de esta línea de intervención.

En base a lo expuesto se considera altamente logrado el objetivo en términos de tiempo de la intervención.

### Análisis Test Antes

Como se puede apreciar en las respuestas expresadas por los miembros del Área Operativa, en cuanto al rol en el contexto comunitario que ellos desempeñan no existe claridad ni coherencia entre los asistentes, lo cual se deriva principalmente de la incoherencia entre el rol ideal y el rol real que estos desarrollan a diario.

En cuanto a la Ley de Drogas (2º Pregunta) y sobre la base que el consumo de drogas lícitas e ilícitas a aumentado en la comuna entre el segmento de la población más joven<sup>53</sup>, que el microtráfico es una figura de delito sancionada en la actualidad por la ley y es una de las principales problemáticas junto al consumo de estupefacientes con las que se enfrentan a diario estos funcionario, es preocupantes su desinformación, ya que ninguno de los asistentes reconoció ni siquiera un aspecto relevante de esta ley. Situación que se repite en cuanto a la Reforma Procesal Penal.

En cuanto al reconocimiento de los Objetivos del Programa Comuna Segura, Compromiso, respuesta Gubernamental a la problemática de la inseguridad ciudadana en materia preventiva, ninguno de los 5 participantes que contestaron esta pregunta, fue capaz de reconocer el espíritu del programa a través de sus objetivos, reduciéndose a la entrega de recursos a las comunidades a través del Fondo Concursable, situación problemática si se considera que el programa Comuna Segura y el Departamento de Seguridad Ciudadana donde ellos desarrollan su labor, comparten el mismo espacio físico, problemática si se considera que a su juicio y en base a la primera pregunta son ellos el nexo entre la respuesta municipal en materia de seguridad ciudadana y las comunidades.

En cuanto al reconocimiento de el espacio de participación vecinal en materia de seguridad ciudadana denominado Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana, de los 5 asistentes que contestaron esta pregunta, 3 fueron capaces de reconocer al menos quienes lo componen y sólo uno fue capaz de establecer con cierta claridad su objetivo central, realidad preocupante si se considera que cada uno de ellos firmó el acuerdo de colaboración entre las autoridades políticas y las organizaciones sociales del los distintos sectores de la comuna de Viña del Mar, como patrulleros del sector.

En cuanto a las iniciativas que ellos implementarían para potenciar el desarrollo comunitario a través de su rol, tema central de la primera sesión de capacitación, de los 7 asistentes que contestaron esta pregunta, 5 siguen la lógica del trabajo que hoy realizan como patrulleros, uno suma a su actual labor la entrega de información y uno integra elementos claramente represivos, lo cual no deja de ser preocupante si se considera que el Área Operativa es una instancia de prevención no de disuasión.

---

<sup>53</sup> Diagnóstico Comunal de Seguridad Ciudadana. Franco Villarroel Campodónico. Programa Comuna Segura, Compromiso 100. Diciembre 2003. 2 Oriente 1021 Viña del Mar.

En cuanto a las preguntas N° 7 - 8 referentes a la Red Social base de esta intervención, se puede decir que ninguno de los asistentes reconoció al menos sus elementos. Y si a este análisis se suma la pregunta N° 9 referente al trabajo en quipo, se puede decir que al menos no confunden los dos términos lo que favorece la entrega de contenido en cuanto a este tema.

Finalmente respecto al rol que los asistentes desarrollan dentro del equipo multidisciplinario que interviene en las comunidades, cabe mencionar que estos no logran reconocerse como parte del equipo, sino más bien como agentes externos cuya labor redundará sólo en la entrega de información derivada del patrullaje preventivo que desarrollan.

### Análisis Test Después.

De acuerdo a los nuevos antecedentes obtenidos al finalizar el último taller expositivo se pudo constatar que:

1. Respecto al rol desarrollado por el Área Operativa del Departamento de Seguridad Ciudadana, en base al Test Antes, se constató una incoherencia generalizada respecto al rol real y al ideal, además de una incoherencia moderada entre las respuestas de los asistentes. En base al Test Después se puede establecer que existe una mayor coherencia entre las respuestas de los participantes, que 12 de ellos reconocen labores preventivas y de nexos entre la comunidad y el Municipio, lo cual se ajusta al rol real que desempeñan estos funcionarios.
  2. En cuanto a la Ley de drogas en base al Test Antes, ninguno de los participantes fue capaz de reconocer algún aspecto de esta ley. En base al Test Después se puede decir que 6 de los asistentes fueron capaces de definir cualidades claras de esta Ley, incluso uno fue capaz de señalar el número de esta Ley, lo cual sin duda es un gran logro, y un aporte significativo a su labor en pro del desarrollo de las comunidades.
  3. En cuanto a la Reforma Procesal Penal, inicialmente ninguno de los participantes fue capaz de señalar algún aspecto o característica relevante o que sirviera de base para guiar a los miembros de la comunidad en caso de que fuera necesario, al finalizar la intervención se puede establecer que 11 participantes fueron capaces de señalar aspectos relevantes de la nueva composición y procedimientos judiciales, internalizando eficazmente el nuevo proceso, lo cual sin duda favorece el desempeño de sus funciones en el contexto comunitario.
  4. En cuanto al Programa Comuna Segura, Compromiso 100, se puede señalar que inicialmente ninguno de los participantes fue capaz de reconocer los objetivos del programa, reduciéndolo sólo al Fondo Concursable. Al finalizar la intervención se pudo constatar que de los 10 que contestaron esta pregunta, 5 siguen bajo la lógica del fondo concursable, señalando que el programa sólo financia iniciativas comunitarias y recuperación de espacios públicos, pero 5 lograron reconocer el espíritu del programa a través de sus objetivos, entre los cuales destaca el fomento para la generación de comunidades fuertes a través de la participación social.
  5. En cuanto al Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana, inicialmente solo un participante fue capaz de reconocer su objetivo con cierta claridad, al finalizar la intervención, 8 participantes fueron capaces de reconocer este espacio, como un lugar privilegiado para la participación social, donde se conjugan esfuerzos, se priorizan problemáticas y se buscan soluciones en conjunto, que tienden al involucramiento de las bases, lo cual genera solidaridad social y 4 participantes siguen confundiendo su objetivo, y sólo se remiten a identificar a sus miembros.
-

6. En cuanto al desarrollo de la comunidad desde un actor clave, en este caso específico desde la labor que desempeñan los patrulleros, inicialmente 5 seguían la lógica de su actual rol, es decir desde el patrullaje sin mayor involucramiento y uno sumó a su actual labor la entrega de información útil a las comunidades. Finalizada esta intervención se pudo constatar que 4 participantes suman a su actual labor los nuevos conocimientos adquiridos como necesarios para el desarrollo de las comunidades, transmitiéndolos por tanto a las bases, 4 siguen en la lógica inicial, es decir, no logran salir del rol de patrullaje sin involucramiento y 1 justifica su respuesta señalando la importancia que tiene el integrarse definitivamente a la labor de los COVES como agente importante en cuanto a la entrega de información y generación de vínculos entre las comunidades, sus miembros y los distintos departamentos de la Municipalidad.
7. En cuanto a las preguntas N° 7 - 8, específicas en cuanto a la diferencia entre una Red Social Focal y una Abierta y cuál de ellas se integran como patrulleros, se pudo constatar que inicialmente ninguno de los asistentes contestó esta pregunta, a finalizar la intervención de los 11 que las contestaron 5 lograron identificar con éxito las dos redes y diferenciarlas integrándose todos ellos a la Red Social Abierta, contribuyendo de esta forma al fortalecimiento de los vínculos intra y extra comunitarios.
8. En cuanto al trabajo en equipo (pregunta N°9), se puede decir que los 13 asistentes señalaron como base para un buen desempeño el que cada uno realice la labor que le corresponde, sea solidario y existan funciones claras y determinadas para cada uno, basando los logros obtenidos en el esfuerzo individual y colectivo.
9. Finalmente en cuanto al rol que se desempeñan como patrulleros en el contexto de los equipos multidisciplinario que interviene en las comunidades, inicialmente ninguno fue capaz de salir de la lógica de "chofer" de los profesionales, al finalizar la intervención se puede decir que 9 reconocen un rol preventivo semejante al que desempeñan a diario, es decir, no lograr establecer labores diferenciadas de acuerdo al contexto o la necesidad que se le presente, pero los 5 restantes señalan que se integran como informantes claves, lo cual contribuye significativamente a la labor de los profesionales sobre la base, de la confección de los diagnósticos que guiarán las posteriores intervenciones, permitiendo una focalización adecuada que redunde en la maximización de los recursos y del impacto de las acciones realizadas en el contexto comunitario.

Por tanto sobre la base de lo anteriormente expuesto se puede señalar que el objetivo de esta intervención fue altamente logrado.

## Evaluación por Criterio.

Pregunta	Puntualidad al iniciar la actividad	Material entregado durante la actividad	Material de apoyo en la entrega de contenidos	Exposición de los temas	Horario de la actividad	Temas tratados durante la actividad.
Promedio						
Total ponderación de notas entre 1 -7.	6.25	6.28	6.03	6.64	6.03	6.5

De acuerdo a los valores asignados por los participantes se puede señalar que la intervención respecto a las variables que estuvieron en la manos de la alumna seminarista, por cuanto eran variables susceptibles de ser controladas en pro de una intervención eficaz y eficiente y que por lo tanto se constituyen como elementos significativos a la hora de señalar si la intervención fue exitosa, se puede decir que todas las variables fueron exitosamente prevista y controladas en pro de la realización de una exitosa intervención.

Cabe señalar que la calidad de los expositores fue altamente valorada por los participantes asignándole el promedio más alto, seguido de los temas tratados.

### C. Evaluación del Impacto de la Intervención.

En la fase de planificación se señaló que el impacto de la intervención en esta línea, sería evaluado en tres momentos a Corto, Mediano y Largo Plazo, en este punto se evaluará la intervención sólo respecto de los logros a corto plazo, esto porque no se cuenta con los elementos necesarios para una evaluación de mediano o largo plazo, por el escaso tiempo transcurrido entre la redacción de este informe y la finalización del proceso de intervención.

Se señaló que el impacto sería evaluado en base a los nuevos conocimientos adquiridos por los asistentes a las capacitaciones en los temas de: Prevención de Drogas, Elaboración de Proyectos Sociales y Trabajo en Red. Temas abordados en el contexto Comunitario y a las capacitaciones en las temáticas de: Desarrollo comunitario desde un actor clave, Política Nacional de Seguridad Ciudadana, Ley de Drogas y Reforma Procesal Penal en el contexto del Área Operativa del Departamento de Seguridad Ciudadana.

En base a los análisis señalados y consignados en este capítulo respecto a la internalización de contenidos de cada una de las capacitaciones se puede establecer que esta intervención tuvo un alto impacto, ya que se entregaron herramientas significativas en temáticas que en su conjunto contribuyen al desarrollo de Comunidades Fuertes, sobre la base de la generación de **Capital Social**, que en este eje en específico está definido como las *normas y reglas que regulan la vida en sociedad*, ya que se logró avanzar significativamente en la internalización de estas herramientas por los agentes que a juicio de la alumna seminarista deben ser claves en el desarrollo de las comunidades, esto al considerar la creación en el contexto de este seminario de un espacio social destinado a la participación informada de las comunidades en la temática específica de la Seguridad Ciudadana, denominado Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana.

En cuanto al ámbito comunitario si bien el mayor impacto se logró en cuanto a la participación de la comunidad en las actividades desarrolladas, se quiere destacar el levantamiento de la Red Social abierta entre los ejecutores de proyectos sociales financiados a través del Fondo Nacional Concursable del Programa Comuna Segura, Compromiso 100 que influyó significativamente en el impacto y maximización de los recursos de estos 3 proyectos, entre estas organizaciones beneficiarias de proyectos sociales y las demás organizaciones funcionales y territoriales existentes dentro de los límites de la Unidad Vecinal N° 118 Glorias Navales, a lo cual se suma el resurgimiento de la Red Social Abierta entre las organizaciones del sector pertenecientes a esta Unidad Vecinal, otorgándosele un valor agregado a las Juntas de Vecinos. Se quiere destacar esto sobre la base de que el objetivo último de esta intervención es el fortalecimiento de las comunidades a través del fomento de los vínculos sociales que tiendan al apoyo social, lo cual sin duda se logró con creces a luz de los productos concretos de este Seminario.

## D. Evaluación de las Metas de Intervención.

### Objetivo N°1

*“Alto Conocimiento social respecto de la misión y objetivos del Programa Comuna Segura, Compromiso 100”.*

La meta propuesta señala que se considerará cumplido el objetivo si al finalizar la intervención al menos 3 organizaciones sociales pertenecientes al sector de Glorias Navales de Viña del Mar, elaboran un proyecto social destinado al Fondo Nacional Concursable de este programa, a ser presentados en mayo de 2005.

Al finalizar la intervención se puede señalar que 5 organizaciones sociales asistentes al taller de capacitación en la temática de Elaboración de Proyectos Sociales, elaboraron un proyecto, donde 3 de ellos están destinados a fondos concursables distintos al del Programa Comuna Segura, Compromiso 100, sin perjuicio de lo cual se considera exitosamente lograda la meta planteada.

### Objetivo N°2

*“Existencia de espacios sociales destinados a la coordinación ciudadana que fomente su integración y que tienda a la prevención de la delincuencia y la violencia”.*

La meta propuesta señala que se considerará cumplido el objetivo si al finalizar la intervención dentro de los límites de la Unidad Vecinal N° 118 Glorias Navales, se cuenta con la presencia de un nuevo espacio social denominado Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana.

Como consta en el acta de constitución de este Comité Vecinal de 29 de Septiembre de 2004, hoy se cuenta con esta espacio dentro de la Unidad Vecinal N° 118, por tanto se considera exitosamente cumplida la meta propuesta para este Objetivo.

### Objetivo N°3

*“Alto nivel de optimización de recursos tales como Móviles de patrullaje símbolo de las acciones municipales en materia de seguridad ciudadana para la población”.*

La meta propuesta señala que se considerará cumplido el objetivo si al finalizar la intervención al menos el 60% de los patrulleros logra internalizar un 70% de los contenidos entregados durante el desarrollo de la capacitación.

En base a los antecedentes entregados en la evaluación específica de esta actividad se considera cumplida la meta de esta objetivo.

En base a lo anteriormente expuesto se considera exitosamente cumplido el Objetivo de esta línea de intervención.

Proyecto N° 2  
Participación Social

## 1. Introducción.

El Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana se presenta orgánicamente en la Comuna de Viña del Mar, como una alianza local, presidido por el Alcalde y cuenta entre sus miembros con los dos Consejales de mayor votación individual, el Comisario de Carabineros, el Comisario de Investigaciones, el fiscal del Ministro Público, un representante del Programa de Prevención de Drogas, tres representantes de Juntas de Vecinos, un representante de Comités de Seguridad, un representante de padres y apoderados. Asimismo se deja abierta la posibilidad de ampliar los integrantes siempre que el propio Consejo lo considere apropiado.

El Consejo Comunal es la instancia que sostienen el funcionamiento del Programa Comuna Segura Compromiso 100, ya que es donde la ciudadanía en forma organizada y a través de sus representantes, tiene injerencia en la toma de decisiones que posteriormente afectarán su vida, es la única instancia real, que se presenta donde las personas sí pueden influir en la programación de las acciones que se han de realizar, en la priorización de los problemas que la afectan, de ahí que se nos presente como una instancia pluralista y diversa.

Este Consejo basa su accionar en el Diagnóstico Comunal de Seguridad Ciudadana que en el caso específico de la Comuna de Viña del Mar, fue elaborado en el año 2003, donde además de entregarse datos sobre los delitos de mayor connotación social, se establecieron la prioridades de intervención.

Sin embargo el principal rol que este consejo debe desarrollar es sin duda la elaboración del Plan Comunal de Seguridad Ciudadana, que es la estrategia local de construcción participativa de la seguridad, esto porque recordemos el gobierno ha definido una visión estratégica que ha de implementarse, la cual entiende que para lograr una mayor seguridad es necesaria la participación ciudadana. Esta perspectiva implica involucrar a todos los actores locales en una intervención focalizada.

El accionar del consejo promueve la movilización y compromiso de la comunidad local, institucional y organizada en torno a dar solución a los problemas prioritarios, generando alianza entre los diversos actores locales para construcciones participativa de soluciones, lo cual nos introduce en la conformación de una Red Social Abierta, esta red conformada por el Consejo cuyos beneficiarios son todos los habitantes de la comuna de Viña del Mar y cuyo foco de atención es la seguridad ciudadana, debe a través de la interacción de sus nodos entregar apoyo social.

## 2. Presentación de la Información.

### *Reseña Histórica del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana.*

El Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana en la Comuna de Viña del Mar se crea en Septiembre del año 2001, como instancia de participación social, algunos años antes de que el programa de gobierno Comuna Segura, Compromiso 100 se instalara en la comuna, esto como una iniciativa directa del Alcalde en conjunto con el Departamento de Seguridad Ciudadana.

Durante estos años las organizaciones y estamentos comunitarios invitados a participar superaban en número y diversidad a los que actualmente componen el consejo, es así como en aquellos años se contaba con la participación de Cruz Roja, Bomberos, Defensa Civil, representantes de algunas juntas de vecinos, uniones comunales, entre otros, cuya modalidad de intervención era distinta a la actual, esto en términos reales se traduce en un Consejo que se reunía principalmente para ser capacitado en diversos temas para luego dar paso a un período de preguntas, a esto se suma un Fondo Concursable que ascendía a \$5.000.000, para financiar iniciativas comunitarias en materia de seguridad Ciudadana aportado por el Municipio, donde el rol del consejo al igual que ahora era de calificar, acompañar y evaluar las acciones.

Esta dinámica se mantuvo hasta el año 2003, cuando la Comuna de Viña del Mar se integra oficialmente al Programa Comuna, Segura Compromiso 100, firmándose el convenio entre el Municipio y el Ministerio del Interior, en el mes febrero de ese año, instalándose el programa definitivamente el 11 de marzo.

La primera acción que se realiza es evaluar lo que hasta el momento se había realizado en la comuna, adaptando de este modo el consejo existente a los requerimientos del programa determinados en el convenio firmado, razón por la cual el número de organizaciones se reduce, es así como organismos tales como Cruz Roja, Bomberos y las Juntas de Vecinos fueron marginados, lo que se pretendía era realizar una intervención comunal entendiendo la seguridad ciudadana como la resolución de problemas de violencia y/o delito, sin duda fue un cambio importante que repercutió en la dinámica interna del consejo y trajo en alguna medida roces menores entre sus integrantes.

Sin embargo así como hubo miembros que fueron marginados, hubo algunos otros actores que se sumaron, modificando el acuerdo firmado que estable un máximo de 3 Uniones Comunales, en el Consejo de Viña del Mar se cuenta con la presencia de las 7 Uniones Comunales existentes, se incorporó además al jefe del Departamento de Seguridad Ciudadana de la I. Municipalidad, se incorporó al representante del Consejo Económico Social y al representante de la Asociación de Comerciante de la calles Valparaíso.

En cuanto a los roles que desempeñaba el consejo se cuentan también cambios importantes, ya que a lo largo de los últimos años se ha intentado vitalizar al consejo, es decir, sacarlo de la lógica pasiva de ser receptor de conocimientos a través de capacitaciones y llevarlo a un rol activo donde sea protagonista de los cambios y acuerdos que deben ser tomados y

realizados en beneficio de la comuna. Es así como se hicieron parte de la formulación del Diagnóstico Comunal, diálogos Ciudadanos, Fondo Concursable, se hicieron partícipes en la evaluación técnica de los proyectos, de esta forma se ha ido cambiando la dinámica de este consejo.

Hoy en día el Consejo se encuentra en un proceso de transición donde se hace necesaria la capacitación de los integrantes de esta instancia de participación social, en temas de prevención, el Consejo debe ser capaz de asumir que el plan comunal de seguridad ciudadana, que ellos crearon debe ser ejecutado en conjunto, en forma coordinada, que es algo importante y que su resultado es a largo plazo.

#### *Situación Inicial (Abril 2004).*

En la práctica el Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana de Viña del Mar, no se encuentra presidido por el Alcalde de la Comuna, lo cual ha repercutido ajuicio de algunos de los integrantes del consejo en aspectos como: la validez de las decisiones que se toman dentro del consejo y el alcance de las acciones que se han implementado.

En la búsqueda de elementos de la red social abierta presentes en el Consejo se llegó a la conclusión que si existen, es decir, el Consejo está compuesto por diferentes nodos, los que presentan la ventaja de ser variados y de contar en forma intrínseca con un alto número de recursos, entendidos estos como ventajas comparativas más allá de su dimensión económica, esto es importante al pensar que se cuenta con el elemento básico para la formación de una red, sin embargo al seguir analizando la situación llegamos al establecimiento de Vínculos, los cuales objetivamente se puede decir no existen, ya que la dinámica de este consejo influida por su historia, lleva a que cada uno de los nodos no se sienta parte de la red, y vea al Consejo como una forma de obtener recursos (en su dimensión económica), para el sector al que representa, por tanto al no existir los vínculos, no existe el intercambio y por ende no hay apoyo social.

Al buscar una explicación para este fenómeno llegamos a la dimensión del rol que cada uno de los consejeros debe desempeñar, los que teóricamente han sido definidos en este documento, sin embargo en la práctica los consejeros no son capaces de reconocer sus roles, no se sienten comprometidos con su labor, y no logran salir de la lógica reduccionista, es decir ver al Programa Comuna Segura como algo más que el Fondo Concursable, por tanto difícilmente podrán establecer relaciones fuertes que den sustento a esta red, será imposible que el apoyo social trascienda hacia la comunidad y seguirán siendo una instancia desconocida, sin validez y sin lograr los objetivos por los cuales fueron convocados.

La definición del rol de cada uno de los consejeros comienza por la motivación que tienen para asistir o formar parte del Consejo, en la búsqueda de esta información se llegó a la conclusión que existen al menos tres tipos de participantes:

Los que por su cargo deben estar presentes:

"Lo que pasa, primero yo voy por razón de mi cargo, tengo que ir para allá, y segundo es una instancia bastante positiva respecto a personas que tienen su experiencia especialmente en la parte social, comunal y poblacional, y yo puedo recoger información de parte de ellos, y no solamente dirigentes poblacionales, sino también distintos profesionales que están trabajando en prevenir, en el caso de Uds. Que es Comuna Segura, CONACE que están trabajando, directores de colegios, de los cuales yo voy sacando información y así a la vez yo voy aportando a ellos y me sirve para comunicarme en el tema para unir el trabajo, cosas que a mi me van a servir para mi gestión operativa es decir a mi ellos me van a dar información que a veces yo no tengo, principalmente".

Los que ven al Consejo como una oportunidad para la ayuda social.

"Tratar de ayudar en lo que uno pueda dentro de los medios que uno tiene con esto de las diligencias vecinales y en conjunto con las autoridades vecinales, es lograr incentivar a los niños a los jóvenes y al adulto mayor, en general a todos, porque todo el mundo está desmotivado por el sistema que está imperando en el país en general".

Los que ven al Consejo como una instancia de intercambio de experiencia.

" Sé que es una vía bastante positiva de poder abordar el tema principalmente, el tema de la delincuencia no solamente atacarlo de una manera entre comillas represiva, sino también buscar vías de alternativa de recuperar a esta gente que no han tenido opción de hacerlo".

Identificada la principal motivación que tienen los consejeros de asistir, es importante conocer la definición que tienen respecto del rol que deben desempeñar dentro del Consejo, a través de las entrevistas se pudo concluir que no existe claridad en el tema, un alto porcentaje de los entrevistados sólo se ve como un agente pasivo, que "ayudó a hacer un diagnóstico" y cuya principal misión se basa en la evaluación de los proyectos que se adjudicarán el fondo concursable.

Sin embargo cabe destacar que hay al menos dos visiones distintas dentro de la definición del rol que hace cada consejero, una que va en directa relación con el rol de facilitador de inquietudes o mejor dicho peticiones comunitarias que se puede encontrar en los representantes de la Uniones Comunales. "Yo creo que estoy haciendo un aporte súper importante, a ver ¿cómo le podría decir?, el rol que yo estoy, el principal que estoy haciendo yo es entregar las inquietudes de las bases reales que tiene la comunidad las necesidades reales que tiene la comunidad y que puede solucionar el departamento de Seguridad Ciudadana, en este caso el Consejo".

Y el segundo es el relacionado con el aporte que se pueda realizar a través de la institución que representan, donde no logran salir de la visión parcelada de acción, que si bien en el discurso pudiesen identificarse atisbos de trabajo coordinado, en la práctica y en un análisis profundo de los temas recurrentes, se llega a la conclusión de que su rol como consejeros no se desliga de su rol como agentes sociales, " Yo creo que, es súper relevante, es

muy relevante, porque uno como Mayor, como comisario de una unidad ve una realidad permanente, ve una realidad atravesada, ve que es lo que está pesando afuera, y es parte de lo que hago o sea, lo que está haciendo como dice la palabra comuna segura de eso yo soy uno de los protagonistas, yo no, Félix Flores no, sino que mi cargo, Carabineros somos los grandes protagonistas, aquí, si bien es cierto somos los grandes protagonistas somos los principales actores, pero somos varios, ojo con eso que para eso está la Municipalidad están los colegios estamos nosotros, está el Gobierno interior, o sea hay varios que están en este tema"

Un tercer punto importante de ser considerado en la visión que tienen los consejeros respecto de la función que debe cumplir el Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana, si bien ninguno de los entrevistados logró identificar al menos un aspecto de los definidos teóricamente en esencia al menos se acercaron al espíritu del programa, que es fomentar la participación ciudadana para la coproducción de estrategias preventivas de la delincuencia y la violencia.

"Nosotros como consejo primero que nada somos comunicadores, o sea comunicar todos los acuerdos que nosotros tomemos los avances que hemos hecho, y todo lo que nosotros recibimos de las autoridades mayores, que en este caso es el gobierno que entrega las herramientas y nosotros tenemos que pasárselas a la comunidad".

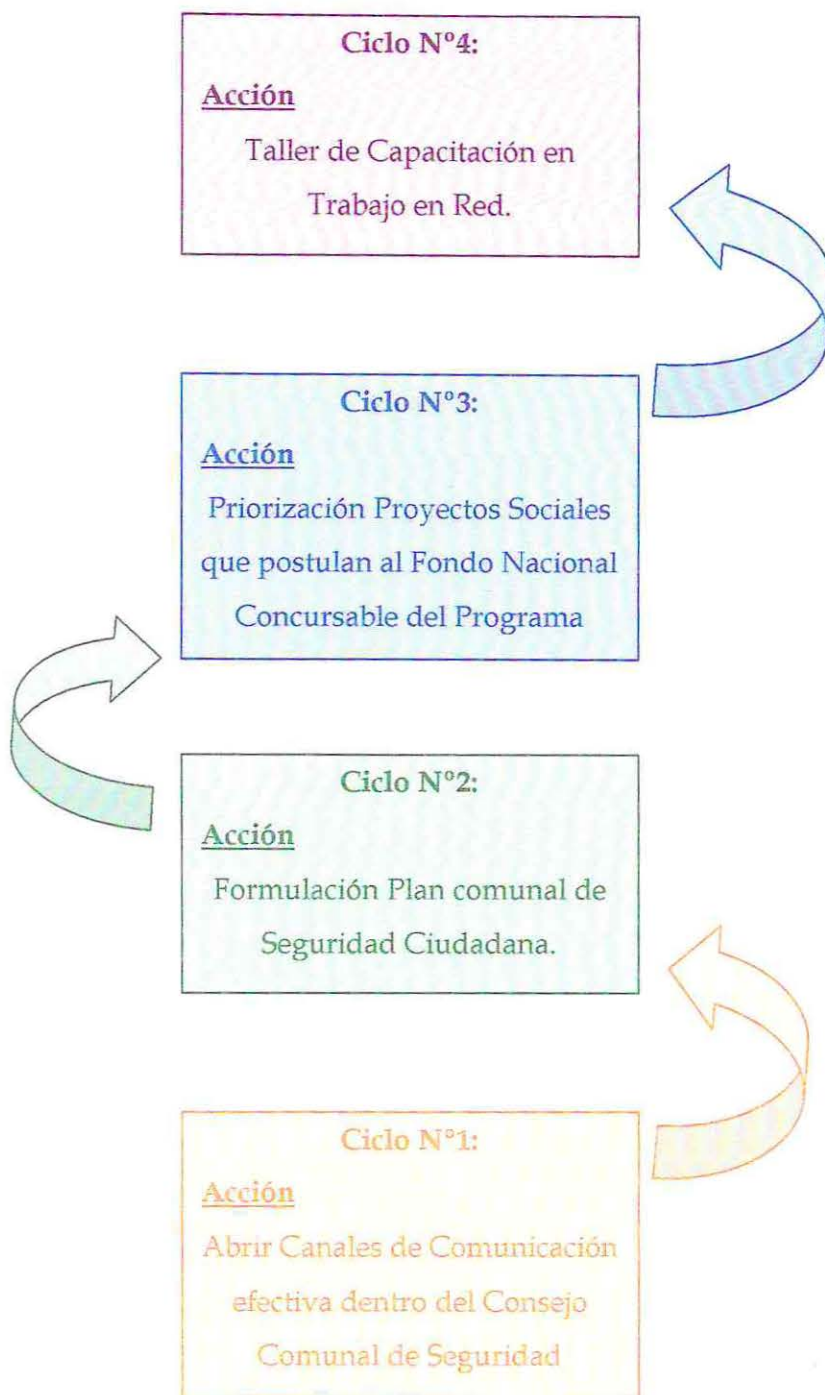
"Organizar a la comunidad y hacerles saber a ellos que el objetivo principal que la organización que se da para estos efectos es la prevención social del delito y en eso tenemos que trabajar, ahí deben estar todos nuestros esfuerzos"

"El objetivo es buscar el consenso entre todos estos integrantes del consejo en que tengan un solo objetivo, privilegiar a la ciudad en todo porque en la medida que la ciudad se privilegie en el tema de la seguridad en la medida que los consejeros se den cuenta que su trabajo es tan trascendental que incluso su voto, o su decisión va a definir una política en cuanto a seguridad ciudadana eso el día de mañana se va a ver reflejado sin saber y sin quererlo en que la ciudad mejore como consecuencia de su decisión o el ciudadano común mejore su percepción de seguridad de la ciudad vale decir la sensación de seguridad que sea mejor que sea optima porque esto en la medida que tu mejores la sensación de seguridad, la sensación de seguridad no estoy hablando de las medidas de seguridad, en la medida que se optimice por supuesto que va a ser muy bueno para la ciudad con eso va a ver una mayor cantidad de turismo, porque el va a pensar o va a tener el convencimiento a través de los medios de comunicación social que la ciudad que va a ir a visitar o que pretende visitar es una ciudad segura y eso no es solamente turismo, sino que también yo inversionista yo empresario, por supuesto yo voy a venir a arriesgar un capital voy a ir a invertirlo en un lugar que me de la garantía que me voy a poder desenvolver, que voy a poder desarrollar mi trabajo y mi inversión la voy a poder desarrollar en paz en tranquilidad en donde realmente no voy a tener peligro de inseguridad, no van a andar asaltando ni incendiando ni eliminando la inversión que yo he puesto en la ciudad entonces en la medida que hay esta sensación de seguridad que se magnifique que traspase los muros de la ciudad y que lo conozcan en el país, que lo conozcan fuera de las fronteras del país, va a ser

mucho mejor porque eso va atraer inversionistas va atraer más gente que visite la ciudad, y si eso puede derivar en que ese inversionista me va a dar un trabajo a mí va a sacar un potencial delincuente de la calle".

**Nota:** A continuación se presentará un mapa conceptual donde se entrega la lógica seguida durante la intervención realizada en el contexto del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana de la Comuna de Viña del Mar, a través de los 4 ciclos que serán descritos a cabalidad a continuación del cuadro resumen.

**Ciclos Metodológicos** Aplicados durante el Período Abril – Octubre de 2004 en el contexto del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana de la Comuna de Viña del Mar.



*Fuente: Pamela Vera Fierro*

## Ciclo N° 1.

### Presentación

Este Primer ciclo se llevó a cabo durante las sesiones del Consejo Comunal, realizadas en los meses de Abril y Mayo.

El grupo Crítico Reflexivo Participativo, estuvo compuesto por:

- Secretario Técnico Programa Comuna Segura Compromiso 100: Sr. Franco Villarroel Campodónico.
- Asesor Regional Programa Comuna Segura Compromiso 100: Sr. Jorge Gallardo Pérez.
- Alumna Seminarista Trabajo Social: Srta. Pamela Vera Fierro.

Para el establecimiento de los diferentes elementos que componen el ciclo metodológico, el grupo crítico reflexivo participativo, se reunió en 5 ocasiones.

### Descripción.

**Acción:** “Abrir canales de comunicación efectiva dentro del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana”.

**Pregunta:** ¿Qué tipo de comunicación beneficiará el compromiso de los Consejeros con su rol social?.

### Hipótesis:

- Al establecer un tipo de comunicación directa entre los consejeros a través de un moderador, en este caso el Secretario Técnico del Programa, se lograrán abrir canales de comunicación en el consejo.
- Al establecer dentro del consejo un ambiente de libre expresión enmarcado en el respeto, se fomentará el compromiso social que reúne a los miembros de este consejo.

### Indicadores.

- Alta participación de los consejeros en los debates.
- Asistencia regular de los consejeros a las sesiones.
- Cambio en el discurso de los consejeros desde una lógica centrada en la defensa y priorización del sector y/o institución que representa a una lógica comunitaria que privilegie el bien común.

### Instrumentación:

- Pauta de Observación.
- Entrevista en Profundidad.
- Revisión actas Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana.

### Teorías.

La disposición de los canales de comunicación entre los miembros del consejo puede ser vista como un aspecto de la estructura del consejo.

“La comunicación es un proceso central en la interacción del grupo. El flujo de información entre los miembros de un grupo determina, hasta un punto significativo, la eficiencia del mismo y la satisfacción de sus miembros”<sup>54</sup>.

*Pragmática de la Comunicación Humana por Paul Watzlawick.*<sup>55</sup>

Los elementos centrales en esta teoría que sirven de base para la investigación que se desarrolla dentro del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana de la Comuna de Viña del Mar, son la circularidad, las relaciones y la interacción.

La pragmática de la comunicación se desarrolló fundada en los planteamientos de la Teoría general de los sistemas y en la Cibernética. Desde el entendimiento sistémico - Cibernético la comunicación es conceptualizada como un proceso predominantemente circular, que no puede ser comprendido a partir de cada uno de los individuos que participan en ella, sino a partir de la interacción y las relaciones que ellos establecen.

Esta teoría focaliza su atención en los efectos que la conducta comunicativa de alguien en interacción tiene sobre el comportamiento de otro. Asimismo, considera que la comunicación en su sentido más global está gobernado por reglas de ahí que en este eje se comience a trabajar sobre esas reglas, dentro del contexto del consejo.

Dichas reglas estarían, usualmente, fuera de la percepción de quienes se comunican, pero al igual como el conocimiento formal de la gramática no hace menos determinantes su papel en los actos lingüísticos entre las personas, los principios básicos de la pragmática comunicacional estarían presentes en todo intercambio comunicativo humano. En consecuencia con lo anterior, la pragmática de la comunicación postula cinco axiomas básicos que vienen a ser las reglas operativas fundamentales, que guían la acción de todo comunicante.

*Axiomas de la Pragmática de la Comunicación Humana.*

1. No es posible no Comunicar.
2. Toda Comunicación tiene un aspecto de contenido y un aspecto de relación, tales que el segundo clasifica al primero y es, por ende, una metacomunicación.
3. Los seres humanos se comunican tanto digital, como analógicamente. El lenguaje digital cuenta con una sintaxis lógica compleja y poderosa, pero carece de una semántica adecuada en el campo de la relación, mientras que el lenguaje analógico posee la semántica, pero no usa una sintaxis adecuada para la definición de relaciones.
4. Todos los intercambios comunicacionales son simétricos o complementarios, según estén basados en la igualdad o en la diferencia.

<sup>54</sup> Dinámica de Grupo. Marvin E. Shaw.

<sup>55</sup> Comunicación en Terapia Familiar Sistémica. Bosquejo de una Epistemología Cibernética. Guido Demicheli. M. 1995

5. La naturaleza de una relación depende de la puntuación de las secuencias de comunicación entre los comunicantes.

De acuerdo a la atingencia del ámbito sobre el cual se realizó el proceso de reflexión crítica se desarrollará en extenso el axioma N° 2.

*El Contenido y la Relación.*

El axioma referido a estos aspectos de la comunicación, destaca que ambos están estrechamente ligados en su dimensión pragmática, y que es el aspecto relacional el que porta información indicativa acerca de cómo debe entenderse el contenido.

Existen seis posibilidades relativas al modo en que los interactuantes pueden manejar los aspectos de contenido y relación durante sus intercambios comunicativos:

- Los más favorables, es aquella en que los interactuantes están de acuerdo, tanto en lo relativo al contenido de sus comunicaciones, como en la definición de su relación.
- Una favorabilidad predominante, en que los interactuantes no están de acuerdo en el nivel del contenido de sus comunicaciones, pero sí concuerdan en la definición de su relación.
- Una desfavorabilidad (potencial) predominante, en que los interactuantes están de acuerdo en el contenido, pero no en la definición de relación. Esto da origen a situaciones de frágil estabilidad, que terminan apenas desaparece la necesidad de seguir estando de acuerdo respecto del contenido.
- La más desfavorable, en que los interactuantes muestran desacuerdo, tanto a nivel del contenido, como en lo relativo a su definición de relación.
- En la interacción, también pueden presentarse confusiones respecto de los niveles de contenido y relación. Los interactuantes pueden intentar resolver problemas de relación en el nivel donde no existen (el de contenido), o pretender manejar un desacuerdo de contenido mediante una maniobra racional.
- Una última posibilidad es que una persona se vea obligada de un modo u otro, a dudar de sus propias percepciones en el nivel del contenido, para no poner en peligro una relación vital con otra persona.

Por otra parte, toda expresión de un contenido conlleva una propuesta de relación; es decir, cada vez que alguien manifiesta algo a otra persona, conjuntamente le pone una definición de relación entre ambos, respecto de la cual el segundo debe pronunciarse.

En el nivel relacional, las personas no comunican nada relativo a hechos externos a la relación, sino que proponen definiciones acerca de esa relación, y por implicación, de sí mismo. El mensaje metacomunicativo es siempre del tipo "así me veo yo, en relación a ti en esta situación".

Ante el imperativo de pronunciarse frente a cada proposición de definición de relación inherente a todo intercambio comunicativo, existen tres posibilidades concretas de manejo:

- Confirmar la definición que el otro hace de la relación y de sí mismo, lo cual constituye el factor básico para que la comunicación humana se haya desarrollado en sus actuales dimensiones.
- Rechazar la definición que el otro hace de la relación y de sí mismo, lo cual aunque resulte conflictivo, no niega la realidad de la imagen que aquél tiene de sí, pues el rechazo supone un reconocimiento, aunque sea limitado, de lo que se rechaza.
- Desconformar al otro, negando la realidad (o validez) que éste tiene como posible fuente de definición de relaciones. Esta posibilidad es la más significativa desde el punto de vista psicopatológico pues dice relación con la pérdida de la "mismidad", es decir, con la alienación.

### ● Descripción del Ciclo

Se implementaron durante las sesiones técnicas de comunicación a través de las cuales se pretendía lograr que los miembros del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana de Viña del Mar:

- Visualizaran como beneficiaria directa de su acción a la Comuna en general y no al sector que representan.
- Se integraran más Consejeros a las discusiones grupales que se sostienen durante las sesiones.
- Existiera un mayor compromiso por parte de los Consejeros en participar en las diferentes comisiones que se han implementado para realizar un trabajo más eficiente.
- Existiera claridad entre los consejos respecto del rol que desempeñan en este contexto.

Para esto el Secretario Técnico del Programa tomó durante las 4 sesiones que se realizaron un rol directivo, desde una posición intermedia, es decir, formó parte del sistema pero ejerció poder a través del discurso, ejerciendo por tanto el rol de moderador de la discusión grupal. Esto permitió abrir canales comunicacionales efectivos dentro del consejo. Estos canales fueron abiertos incentivando a algunos consejeros a participar en las discusiones grupales, ofreciéndoles directamente la palabra.

El ejercicio de este rol directivo asumido por el Secretario Técnico del programa, además permitió establecer límites entre los consejeros que fomentaran la clarificación de su función, el respeto y el análisis crítico de su accionar, con miras a potenciar un compromiso social en las tareas que deben asumir, esto se logró a través de acciones como ordenar el uso de la palabra dentro de las discusiones grupales y acotar los temas a ser tratados para evitar que rencillas personas se expusieran en el consejo.

Paralelo a este proceso se realizaron 8 entrevistas en profundidad a diferentes miembros del Consejo elegidos al azar simple, a través de las cuales se incentivó la participación de estos

en las sesiones, se les guió a un análisis de su discurso a través de la entrevista, con el fin de que tomarán conciencia de la importancia del rol social que cumplen como consejeros y se confirmó la definición de la relación que cada consejero tiene tanto con los demás consejeros como con el Secretario Técnico del programa Comuna Segura, así como también con la Comuna de Viña del Mar, estas entrevistas permitieron además aclarar los objetivos del programa sirviendo como medio de promoción.

Durante el desarrollo de las sesiones el Secretario Técnico del programa además de tomar un rol directivo dentro de las discusiones grupales, realizó una confirmación de la relación entre los consejeros primeramente, esto a través del discurso utilizando técnicas de intensidad, donde se utilizaron palabras claves como “en conjunto”, “bien común”, “nuestra responsabilidad”, entre otras que fueron incluidas en el discurso y que se iban repitiendo con cierta frecuencia a fin de que fueran internalizadas por los consejeros.

Posteriormente el Secretario Técnico trabajó sobre el rol de los consejeros en relación a la Comuna y al Programa, rechazando la definición que los consejeros tenían respecto de su rol y de su relación con la comunidad en general, esto también a través del discurso, por medio del cual fueron entregados elementos significativos que permitieron que los consejeros ampliaran su visión y clarificaran su misión, cabe destacar que en este punto la técnica de la empatía cobró vital importancia, la cual fue utilizada en relación con la comunidad, es decir, se entregaron elementos significativos como el resumen del Diagnóstico Comunal de Seguridad Ciudadana, donde se presentó al consejo la situación que vive la comuna en el tema que les convoca.

#### **D Evaluación.**

A través de este primer ciclo se logró primeramente incentivar a los diferentes consejeros a establecer un compromiso real con la labor que están desarrollando, esto se pudo verificar a través de la alta asistencia a las sesiones.

Se logró además abrir importantes canales de comunicación, ya que de los 3 consejeros que participaban regularmente en las discusiones el número aumentó a al menos 7 consejeros, lo cual contribuyó significativamente a enriquecer el accionar del consejo, al establecimiento de las primeras relaciones entre sus integrantes, situación que se pretende ir reforzando a fin de que estas primeras interacciones con un propósito determinado se transformen en vínculos que den como resultado el apoyo social al que se aspira como meta final en esta intervención.

Se logró además en alguna medida que los consejeros tomaran conciencia respecto de la importancia que tiene privilegiar el bien comunal por sobre el bien de sus sectores, esto en base al esclarecimiento del rol que como consejeros les compete realizar.

Finalmente y como producto inesperado de este primer ciclo, se logró afianzar los lazos entre el Secretario Técnico y al menos 3 Consejeros que comprometieron importantes horas de su tiempo en la colaboración conjunta a través de una comisión especial destinada a la

evaluación financiera de los proyectos sociales que postularon al Fondo Nacional Concursable del Programa durante el presente año.

---

## Ciclo N° 2

### A. Presentación

Este segundo ciclo se llevó a cabo durante las sesiones del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana, realizadas en el mes de Junio.

El grupo Crítico Reflexivo Participativo, estuvo compuesto por:

- ◆ Secretario Técnico Programa Comuna Segura Compromiso 100: Sr. Franco Villarroel Campodónico.
- ◆ Asesor Regional Programa Comuna Segura Compromiso 100: Sr. Jorge Gallardo Pérez.
- ◆ Alumna Seminarista Trabajo Social: Srta. Pamela Vera Fierro.

Para el establecimiento de los diferentes elementos que componen el ciclo metodológico, el grupo crítico reflexivo participativo, se reunió en 3 ocasiones.

### B. Descripción.

**Acción:** Formulación Plan comunal de Seguridad Ciudadana.

**Pregunta:** ¿Qué tipo de participación deben ejercer los consejeros para desarrollar una labor eficaz y eficiente en la formulación del Plan comunal de Seguridad Ciudadana?

### Hipótesis.

- ◆ El establecimiento de comisiones temáticas derivadas de la priorización del Diagnóstico Comunal de Seguridad Ciudadana, tiende a generar mayor compromiso entre los participantes con la tarea que desarrollan y permite la realización de un trabajo eficaz y eficiente.

### Indicadores.

- ◆ Lineamientos del Plan Comunal de Seguridad Ciudadana claramente definidos.
- ◆ Conformación de al menos 3 comisiones de trabajo.
- ◆ Establecimiento de una mayor interacción entre consejeros.
- ◆ Asistencia regular a las sesiones del consejo.

### Instrumentación.

- ◆ Observación
- ◆ Entrevistas en Profundidad.
- ◆ Listas de asistencia.
- ◆ Revisión actas de consejo.

## Teoría

### *Un Estructura para el estudio de la Acción del Grupo.*<sup>56</sup>

Es importante establecer una estructura sobre la cual puedan descansar las muy diversas ideas respecto de la formación y acción del grupo, sus metas y sus métodos.

Los grupos como los individuos desarrollan necesidades y deseos. Algunos de los cuales establecen como metas. En su esfuerzo para alcanzar estas metas seleccionan ciertas técnicas. Estos son los tres elementos básicos en el proceso del grupo: el grupo, las metas y las técnicas.

#### El Grupo

El individuo en el grupo, es único en cuanto es diferente a todo otro miembro. Trae al grupo ciertos intereses, impulsos y motivaciones, generales y específicos. Tiene ciertas esperanzas y aspiraciones que puede haber traducido o no en metas. Trae consigo valores, disposiciones, hábitos, sentimientos y creencias definidos.

#### Metas de los Grupos

¿Por qué existe un grupo? Debe tener objetivos, es decir, los fines que procura, ya estén éstos manifestados explícitamente o solo sobreentendidos. Algunas veces los grupos parecen tener poca idea de los motivos de su existencia, que es lo que intentan realizar o por qué participan en las actividades que realizan. Existen principalmente porque "siempre han existido" y la gente continúa celebrando reuniones. Pero muchos grupos tienen, por el contrario, propósitos específicos. A menudo están bien definidos e integrados. Tales objetivos pueden ser de largo alcance, como también de corto alcance, pueden ser objetivos de propósitos múltiples o únicos y pueden ser específicos o generales.

Si un grupo debe producir deberá tener metas y éstas deben comprenderse. Si un grupo tiene que progresar deben existir metas para poder medir con ellas el progreso realizado. Si hay que elegir medios eficaces, el progreso hacia las metas es el único medio por el cual se puede medir su eficacia. Los objetivos adecuados son un requisito primordial de la acción grupal eficaz.

#### Técnicas

Los medios mediante los cuales las necesidades y los deseos del grupo se traducen en metas y también los medios mediante los cuales aquéllas se persiguen y alcanzan se denominan técnicas.

Una técnica de grupo, un esquema prefijado para la interacción humana, ofrece un mejor potencial para el progreso hacia las metas que la conducta casual, sin estructurar. Hay muchas técnicas disponibles. Algunas son bastante uniformadas y tradicionales, mientras que otras son de naturaleza más espontánea.

Una técnica adecuada tiene el poder de activar los impulsos y las motivaciones individuales y de estimular tanto la dinámica interna como una externa, de manera que las fuerzas puedan estar mejor integradas y dirigidas hacia las metas del grupo.

<sup>56</sup> Conducción y Acción dinámica del Grupo. Geohce. M. Beal y otros autores.

### **Descripción del Ciclo**

Durante la primera sesión que comprende este 2do ciclo se contó con el apoyo técnico de un consultora perteneciente a la División de Seguridad Ciudadana, esto por estar contemplado en el desarrollo del programa Comuna Segura, Compromiso 100 este tipo de apoyo técnico, ya que como se mencionó en apartados anteriores el programa cuenta sólo con el Secretario Técnico como recurso humano.

Se establecieron 4 comisiones de trabajo, donde sólo se propuso el tema a tratar derivado de la priorización establecida en el Diagnóstico Comunal de Seguridad Ciudadana dejando plena libertad a los consejeros para integrarse al grupo cuya temática le resultara más afín.

Cada uno de los grupos contó además con un moderador, rol ejercido por el Secretario Técnico, el Asesor Regional del Programa, la profesional encargada del apoyo técnico y la Alumna Seminarista. Como producto del trabajo de cada grupo se entregaron los objetivos generales y específicos por cada temática, a ser incluidos en el Plan comunal de Seguridad Ciudadana, se establecieron actividades a realizar, plazos y los recursos necesarios para implementar dichas acciones.

Finalmente se realizó un análisis general del trabajo realizado y se valoró el importante aporte de cada consejero.

Durante el desarrollo de este ciclo el rol ejercido por el Secretario Técnico fue más bien lejano y directivo, desde su posición de experto, ya que era necesario que los consejeros sintieran un fuerte soporte técnico que diera seguridad a su accionar.

### **Evaluación.**

A través de la implementación de este segundo ciclo, se logró reforzar y ampliar los canales comunicacionales abiertos en el ciclo anterior.

Se logró trabajar en la motivación de los consejeros, lo que se vio fielmente reflejado en la alta asistencia de los consejos.

Se logró afianzar aún más la relación entre el Secretario Técnico y el consejo y entre los miembros del consejo.

Se logró realizar un trabajo eficaz y eficiente, que entregó como producto los lineamientos generales del Plan comunal de Seguridad Ciudadana de la Ciudad de Viña del Mar, que entrará en vigencia durante los últimos meses del presente año y se extenderá hasta el año 2006.

Cabe destacar el alto compromiso demostrado por los consejeros en el trabajo de cada una de las comisiones, ya que lograron establecer diálogos fructíferos y por sobre todas las cosas se quiere destacar que el Plan comunal creado tiende principalmente a la disminución de la sensación de inseguridad a través de la acción conjunta con la comunidad.

Los lineamientos generales de esta Plan comunal dicen relación con:

1. Recuperación de sitios eriazos dentro de la comuna.

2. Disminución en el Consumo de drogas lícitas e ilícitas entre el segmento más joven de la población.
3. Propender a la disminución de los índices de deserción escolar
4. Generar oportunidades reales para los jóvenes de la comuna.

Finalmente se puede afirmar que durante el desarrollo de este ciclo se logró incentivar el compromiso de los consejeros con la labor que realizan en cuanto a la generación de estrategias que tiendan a aumentar la seguridad ciudadana en la comuna de Viña del Mar.

## Ciclo N° 3

### Presentación

Este tercer ciclo se llevó a cabo durante las sesiones del Consejo Comunal, realizadas entre los meses de Julio - Agosto.

El grupo Crítico Reflexivo Participativo, estuvo compuesto por:

- Secretario Técnico Programa Comuna Segura Compromiso 100: Sr. Franco Villarroel Campodónico.
- Asesor Regional Programa Comuna Segura Compromiso 100: Sr. Jorge Gallardo Pérez.
- Alumna Seminarista Trabajo Social: Srta. Pamela Vera Fierro.

Para el establecimiento de los diferentes elementos que componen el ciclo metodológico, el grupo crítico reflexivo participativo, se reunió en 5 ocasiones.

### Descripción.

**Acción:** Priorización Proyectos Sociales que postulan al Fondo Nacional Concursable del Programa Comuna Segura, Compromiso 100.

### Pregunta:

¿Qué postura deben tomar los consejeros frente a las propuestas que se les presenten a fin de propiciar el aumento del bienestar de la comuna de Viña del Mar a través de la disminución de los factores que aumentan la inseguridad de su población?

### Hipótesis.

- A mayor visión comunitaria mayor valoración de propuestas que tiendan a la integración comunitaria.
- A mayor claridad de los objetivos de los objetivos del Programa Comuna Segura, compromiso 100, menor valoración de propuestas que promuevan un accionar de tipo represivo.
- A mayor claridad de su rol social, mayor compromiso de los consejeros en aprobar propuestas que tiendan al desarrollo de la comuna.

### Indicadores.

- Asistencia a las sesiones del consejo.
  - Priorización de proyectos que tiendan a la disminución de los factores que inciden en el temor ciudadano.
  - Priorización de proyectos que se ajusten al espíritu del programa Comuna Segura Compromiso 100.
-

### **Instrumentación.**

- Lista de asistencia al consejo.
- Revisión actas del consejo.
- Lista de proyectos priorizados.

### **Teoría**

#### **Percepción Social.<sup>57</sup>**

El hombre se encuentra inmerso en un medio físico, donde existe una estructura y una formación socioeconómica que determina el tipo de relación con el medio y con los demás hombres. En esta relación existen factores constantes, relativamente permanentes tanto físicos (natural o artificial) como sociales. Estas constancias o regularidades existen también en las conductas que el sujeto o el grupo despliegan frente al medio. Regularidades en la estimulación física, en la relación y en el contacto con los demás, en las contingencias reforzantes que recibe, etc; lo cual lleva a adoptar patrones de recepción de información procesamiento y decisión, restringidos en función de las características del ambiente. Las características del medio físico y la praxis del individuo determinan cuáles aspectos de la realidad van a tener importancia para la adaptación supervivencia. La posición que ocupe el sujeto en el medio social y económico determinará todo un campo de experiencias y conductas que afectarán la forma como se perciben y actúa frente al medio.

Podemos en consecuencia suponer la existencia de una relación entre las características del medio y los mecanismos cognoscitivos y preceptuales.

La percepción social no sólo depende de la naturaleza y características de la estimulación, sino que resulta afectada por los estados momentáneos o permanentes de los sujetos, el contexto en el cual se realiza el proceso y por las expectativas respecto a las consecuencias reforzantes.

La percepción resulta afectada por las características permanentes o estables del medio físico, social y cultural, y por el tipo de relaciones que el individuo establece con dicho medio. La relación no es unidireccional; el medio afecta las percepciones de los hombres, pero éstos, a su vez, afectan y transforman el medio ambiente en función de su desarrollo cultural y social, en base a programar y planes que suponen preconcepciones y expectativas sobre la realidad.

#### ***La Influencia del Grupo sobre la Percepción.***

Se acepta que el proceso de influencia a nivel perceptual está mediado por el mecanismo de conformidad y se han aislado diversas variables que lo afectan.

- a. Cohesión del Grupo: se acepta que, a mayor cohesión del grupo, mayor influencia normativa y, en consecuencia, mayores los efectos sobre los procesos preceptuales.

---

<sup>57</sup> Psicología Social. José Miguel Salazar. Capítulo 3 "Percepción Social" Eduardo Santoro.

- b. Ambigüedad de la estimulación y tipo de respuesta: a mayor ambigüedad en la estimulación, menores posibilidades de verificación, y mayores las influencias del grupo.
- c. Competencia del grupo: mientras más competente se juzgue a los integrantes del grupo en la tarea perceptiva, mayor la influencia. Lo mismo es válido para la competencia individual, es decir, mientras menos autorizado se considere al grupo y más confianza tenga el sujeto en sus propias respuestas, menores serán las posibilidades de influencia.
- d. Tamaño del grupo: al parecer, el tamaño del grupo no tiene influencia después de un cierto número de sujetos; el aumentar el tamaño no modifica las respuestas de los sujetos.
- e. Validez de los juicios del Grupo: Cuando existen contradicciones entre los juicios del sujeto y los del grupo, se producen convergencias sólo hasta un determinado momento; cuando el grupo difiere significativamente del sujeto, éste parece dudar de los juicios del grupo, y en consecuencia, la convergencia es menor.

### **E. Descripción del Ciclo**

Se presentó ante el consejo la totalidad de proyectos sociales que estaban en la categoría de admisibles a fin de que se priorizarán los que se adjudicarían el financiamiento para su ejecución durante el período de tiempo comprendido entre 2003 - 2004.

La presentación de estos proyectos consistió en la exposición por parte del Secretario Técnico del Programa y la Alumna Seminarista, de los objetivos, medios y forma de ejecución de las acciones programadas por cada grupo solicitante, además se dio la especificación del monto solicitado, destacando los ítems en los que estos fondos serían distribuidos.

Cada uno de los consejeros contó con una cartilla evaluativa donde debían consignar el puntaje para cada proyecto en base a 5 criterios establecidos desde el Programa Comuna Segura, Compromiso 100. La votación que cada uno de los consejeros realizó fue en forma personal y secreta.

Durante la exposición de los proyectos cada consejero tenía la oportunidad de solicitar mayor información respecto de cualquier área del proyecto que pudiese influir en su decisión.

### **F. Evaluación.**

A través de este tercer ciclo se logró aumentar la cohesión dentro del Consejo Comunal, se logró visualizar la internalización del espíritu del programa, de la importancia que adquiere la comunidad en la formulación de estrategias tendientes a la prevención de la delincuencia y la violencia, la importancia que ha adquirido para los consejeros el rol que desempeñan en este consejo, esto a través del discurso de los consejos durante el período de análisis de los proyectos que han sido priorizados para el financiamiento de sus actividades.

Se logró apreciar en el discurso de los consejeros frases referentes a:

1. Necesidad de potenciar medidas proactivas y no reactivas ante el fenómeno de la violencia.
2. Compromiso sentido por los consejeros por apoyar las iniciativas que se han priorizado.
3. Importancia que adquiere en el contexto local la labor de los consejeros en función de la planificación de actividades tendientes a la prevención social del delito, más allá del fondo concursable del Programa Comuna Segura, Compromiso 100.

En cuanto al tipo de metodología que se utilizó para la exposición de las propuestas, cabe destacar que fue una herramienta eficaz en la profundización de los objetivos del programa, permitió la creación de espacios apropiados para la discusión grupal referente a las propuestas presentadas, permitió además entregar con claridad y en profundidad los objetivos y principales acciones que componen los diferentes proyectos sociales.

En cuanto a la acción inicial de este tercer ciclo de acción, cabe destacar fue eficaz y eficiente, esto porque la forma de entregar la información, el influencia ejercida por la cohesión grupal que a la fecha se ha logrado dentro del consejo comunal y principalmente la influencia del medio social y la internalización del rol que desempeñan en este contexto los miembros de este consejo, permitió que los proyectos priorizados representarán en su totalidad el espíritu del programa.

## Ciclo N° 4

### A. Presentación

Este cuarto ciclo se llevó a cabo durante la sesión del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana, realizada el 29 de Octubre de 2004.

El grupo Crítico Reflexivo Participativo, estuvo compuesto por:

- Secretario Técnico Programa Comuna Segura Compromiso 100: Sr. Franco Villarroel Campodónico.
- Asesor Regional Programa Comuna Segura Compromiso 100: Sr. Jorge Gallardo Pérez.
- Alumna Seminarista Trabajo Social: Srta. Pamela Vera Fierro.

Para el establecimiento de los diferentes elementos que componen el ciclo metodológico, el grupo crítico reflexivo participativo, se reunió en 6 ocasiones.

### B. Descripción.

**Acción:** Taller de capacitación en Trabajo en Red.

**Pregunta:**

¿A través de qué mecanismo el Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana, puede entregar apoyo social a las distintas organizaciones representadas y no representadas en el?

**Hipótesis.**

- A mayor claridad respecto al rol que cumple un consejero, mayor disposición al Trabajo en Red.
- A mayor internalización de los objetivos, misión y visión del Programa Comuna Segura, Compromiso 100, mayor visión de Trabajo Comunitario.
- A mayor cohesión grupal, mayor disposición al Trabajo en Equipo.
- A mayor trabajo coordinado entre consejeros, mayor apoyo social.

**Indicadores.**

- Asistencia a la sesión del consejo.
- Motivación entendida como: Conjunto de elementos o factores que están activamente presentes en un momento dado, en la conciencia del ser humano y que configuran las fuerzas psíquicas y los mecanismos de estímulo que conducen a la acción.  
Se trata de los factores internos (necesidad, instinto, aspiración), que intervienen en la elaboración de una intención, dando motivo, razón adecuada, estímulos suficientes y energía necesaria para inducir a una acción deliberada y voluntaria encaminada a satisfacer alguna necesidad individual o social.
- Concreción de una visita en terreno del consejo a los proyectos sociales

### **Instrumentación.**

- Lista de asistencia al consejo.
- Revisión actas del consejo.
- La **Motivación** será medida cualitativamente en base a la conducta de los consejeros durante el desarrollo del taller de capacitación, tomándose como puntos de referencia, las intervenciones que estos realicen durante el desarrollo de la actividad, sean estas intervenciones preguntas y/o comentarios, considerándose a un participante motivado a aquel que durante el desarrollo de la actividad realice al menos 5 intervenciones.

### **Teoría**

Dentro de este Ciclo la teoría central de intervención se fundamenta en las Redes Sociales, que fueron descritas en función de la variable central de esta Seminario de Título, Capital Social, en el Marco de Referencia en el Capítulo N°2 de este documento, pero se consideró necesario retomar algunos elementos específicos que son el fundamento de la intervención que se realizó en el Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana en esta sesión.

#### *Redes Sociales.*

La satisfacción de la necesidad de protección por parte del hombre en su entorno se da solo cuando estos son capaces de establecer vínculos estables, asociaciones, que tengan como base la cooperación, lo que inevitablemente nos lleva a pensar en las *Redes Sociales*, eje fundamental de esta intervención.

Una red será entendida como un conjunto de grupos, organizaciones e individuos, que establecen relaciones e intercambios de manera continua, con el fin de alcanzar metas comunes en forma colectiva y eficiente. El propósito u objetivo específico común a los miembros de una red es la razón de ser de la misma; es lo que articula y convoca a los diversos actores sociales.

Una red social es un espacio de trabajo donde se potencia el intercambio y se reciclan experiencias; se genera un tejido humano que promueve la participación no jerárquica; se establecen relaciones e intercambios en múltiples direcciones.<sup>58</sup>

Las redes son un espacio de diálogo y coordinación a través de la cual se vinculan organizaciones sociales e instituciones públicas y privadas en función de un objetivo común y sobre la base de normas y valores compartidos.

Las redes pueden ser definidas también como un conjunto de personas que representan a organizaciones e instituciones que establecen relaciones y producen intercambios de manera continua, con el fin de alcanzar metas comunes en forma efectiva y eficiente. Las redes sociales han permitido generar relaciones de colaboración, poner en común recursos, desarrollar actividades en beneficio de los participantes, ampliar y estrechar vínculos, crear sentido de

---

<sup>58</sup> Fundación Pobreza.cl

pertenencia, socializar conocimientos, experiencias y saberes, reconstituir la confianza social y establecer relaciones de intercambio y reciprocidad.

A través de las redes, sus integrantes han podido acceder a múltiples beneficios, como incrementar sus niveles de información, adquirir nuevos conocimientos, establecer relaciones de colaboración, ampliar y estrechar vínculos.

De acuerdo a lo anteriormente planteado, se postula que no se puede estudiar las características de los individuos independientemente de sus relaciones con los demás. En este sentido el individuo está obligado a eso por el hecho que vive de manera constante en una relación de dependencia funcional con otros individuos; es parte de las cadenas que constituyen a los demás y cada uno de esos otros individuos -directa o indirectamente- es parte de las cadenas que lo ligan. Estas cadenas no son tan visibles ni tangibles como unas cadenas de hierro. Son más elásticas, más variables y más cambiantes, pero no son menos reales ni seguramente menos sólidas.

Las personas pertenecientes a comunidades de bajos ingresos, manejan y gestionan sus relaciones sociales para ganar acceso a recursos, puesto que conseguir recursos mediante el mercado o la burocracia es muy limitado para este grupo. En efecto, los **vínculos fuertes** son los más presentes en este estrato de la población. En estos grupos, el parentesco extendido no opera y la mayoría de los lazos se refieren al núcleo familiar directo. De esta manera, existe una clara falta de **vínculos débiles**, dentro de la comunidad, que son justamente los que aseguran la integración social a escala mayor, a la sociedad global. Los vínculos fuertes corresponden a los parientes, amigos y personas muy cercanas y los vínculos débiles son los conocidos círculos sociales. Una sociedad con pocos vínculos débiles suele ser fragmentada y con problemas de cohesión.

En función de lo anterior, es posible establecer como fortalezas de las redes que estas:

1. Potencian al máximo la capacidad de sus miembros
  2. Optimizan el uso de los recursos
  3. Mejoran los niveles de información y coordinación institucional
  4. Recuperan la confianza entre las personas
  5. Refuerzan los vínculos y el sentido de pertenencia
  6. Fortalecen la organización, reconstituyendo el tejido social
  7. Generan instancias de diálogo, reflexión y creación
  8. Permiten enfrentar los problemas de manera integral
  9. Refuerzan la identidad y mejoran la autoestima
  10. Promueven la participación y el ejercicio democrático
  11. Respetan la diversidad de sus componentes
-

Promoviendo estas fortalezas dentro de la comunidad, se contribuye significativamente a la creación de Capital Social; cuyo término corresponde a la calidad y la extensión de la red de relaciones de una persona<sup>59</sup>.

Es así como la asociación de organizaciones comunitarias de base (organizaciones funcionales, territoriales), con otros actores, se vuelve un factor relevante para colaborar con el logro de la expansión de la ciudadanía y el desarrollo humano y comunitario, a través de la gestión asociada de estas organizaciones se posibilita una instancia superadora que permite lograr una mayor equidad para colaborar en la inclusión socioeconómica de los más desprotegidos, avanzando significativamente en la sentimiento de seguridad social.

### **Descripción del Ciclo**

El presente ciclo comprendió la realización de un Taller de Capacitación en la temática específica del Trabajo en Red como forma de abordar la problemática de la inseguridad ciudadana, la estigmatización social, a lo cual se agrega como una forma de clarificar y entregar elementos significativos a la labor de los consejeros.

Se dio inicio al taller con una breve descripción de los objetivos de intervención de esta línea de acción que fueron desarrollados durante los meses de Abril - Octubre del año en curso.

Posteriormente a través de los distintos ciclos se expuso ante el consejo, los objetivos, técnicas, fundamentos teóricos y conclusiones que fueron derivados de la intervención, de tal forma que ellos pudiesen identificar los significativos avances obtenidos durante este período, a fin de fortalecer su estructura y avanzar en su cohesión grupal.

Finalmente a través de la contrastación de dos mapas conceptuales construidos en dos momentos distintos de la intervención sobre la base de la Teoría de Redes Sociales, donde se entregó la visión diagnóstica del consejo, que será incluida en las conclusiones de línea de intervención y la situación final, es decir al momento de la desvinculación de la alumna seminarista, se profundizó en rol del Consejo Comunal como espacio de participación social a través de sus representantes, como espacio privilegiado para la definición de las estrategias lineamientos y fundamentos de lo que será la postura comunal en materia de seguridad ciudadana.

A esto se suma la entrega de herramientas metodológicas en cuanto a las ventajas del trabajo en red, en cuanto a mayor impacto de las acciones, eficacia y eficiencia en la distribución de recursos, y al apoyo social susceptible de ser entregado en base a una estructura sólida formada por los consejeros capaz de acoger a las comunidades más débiles y marginales de la comuna de viña del Mar.

---

<sup>59</sup> Vicente Espinoza, "Redes sociales y superación de la pobreza", Revista de Trabajo Social.

#### D. Evaluación.

A través de este cuarto ciclo se logró reforzar la cohesión grupal, se logró afianzar los lazos establecidos entre los consejeros, avanzando significativamente en el establecimiento de vínculos estables entre organizaciones representadas en el.

se logró reforzar a través del fomento en el rol del consejero, en la internalización del espíritu del programa comuna Segura, Compromiso 100, se logró además que los consejeros visualizaran sus función en un contexto amplio, es decir, a nivel comunal, que logran visualizar la importancia de su función más allá de la priorización de proyectos sociales, sino que logran ver el espacio social del consejo, como el espacio privilegiado para crear los lineamientos, establecer los objetivos que guiarán las acciones en materia de seguridad Ciudadana en la comuna de Viña del Mar.

Se logró que los consejeros, propusieran a nivel de petición una visita en terreno a al menos 5 proyectos sociales antes de finalizar el mes de Noviembre.

Se logró que fueran capaces de reconocer elementos claves de la teoría de red social en cuanto a sus ventajas y beneficios para apoyar a las comunidades más débiles en términos sociales, vulnerables y marginales.

---

### 3. Conclusiones.

Durante el primer ciclo la acción estuvo centrada en abrir canales comunicacionales sobre la base de la pragmática de la comunicación humana, donde su principal postulado sostiene que:

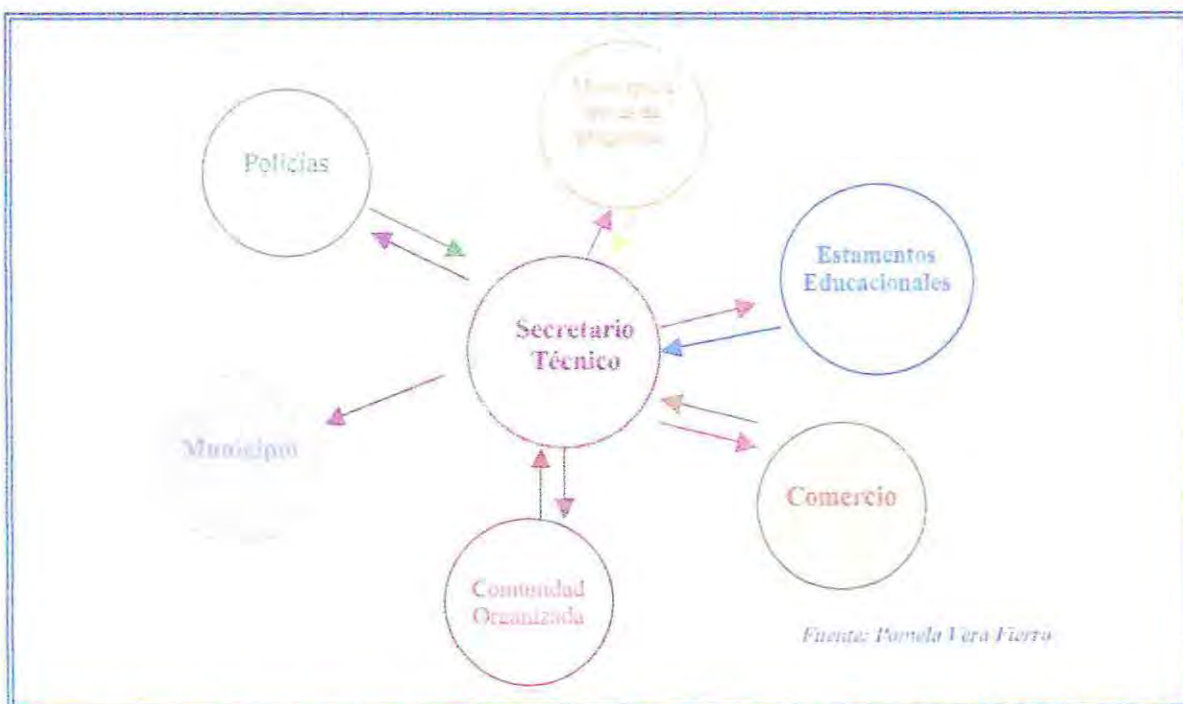
*Los interactuantes están de acuerdo en el contenido, pero no en la definición de la relación.*

Esto da origen a situaciones de frágil estabilidad, que terminan apenas desaparece la necesidad de seguir estando de acuerdo.

En cuanto al masaje metacomunicativo expresado dentro del contexto del Consejo "Así me veo yo, en relación a ti en esta situación", se puede establecer que existía una incongruencia entre el rol ideal y rol real desempeñado por los consejeros, además de una incoherencia generalizada en cuanto a la definición que ellos dieron de sus funciones, datos constatados a través del diagnóstico realizado en esta línea de intervención. Situación que como se señaló anteriormente provocaba graves inestabilidades en cuanto a participación, compromiso y generación de actividades dentro del contexto de este Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana.

Se trabajó durante este primer ciclo en la confirmación de la definición que el otro, en este caso el Secretario Técnico hace de la relación de los consejeros y de sí mismo, lo cual constituye el factor básico para la comunicación humana que se haya desarrollado en sus actuales dimensiones.

Al finalizar el primer ciclo se tiene:



Se establecieron canales efectivos de comunicación entre los Consejeros y el Secretario técnico del Programa, ya que se definieron claramente los roles y funciones de cada uno, con lo que se logró visualizar las desdibujadas fronteras de la relación que afirma el otro respecto de mi.

Desde ese momento y a la fecha el Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana ha realizado la priorización de 24 Proyectos Sociales que han de ser implementados durante el período de tiempo 2004 - 2005, se ha confeccionado el Plan Comunal de Seguridad Ciudadana que tiene una vigencia de 2 años y se ha realizado la priorización de un sector altamente vulnerable donde se invertirá el 30% de los fondos destinados a la línea de Proyectos Sociales de este año por el Programa.

Sin duda el consejo Comunal de Seguridad Ciudadana ha cambiado la visión de si mismo desde Abril de este año, hoy podemos observar interesantes debates en sus sesiones, vemos consejeros comprometidos con su labor, consejeros que sienten la necesidad de conocer en terreno los resultados de su labor. Hoy es otro el escenario desde donde se debe mirar la Seguridad Ciudadana.

Inicialmente el Consejo Comunal de Seguridad contaba con todos los elementos necesarios para formar un Red Social que brindara y tendiera al apoyo Social, sin embargo los nodos, es decir, cada uno de los consejeros no lograba establecer relaciones reales con los demás miembros, lo cual no permitía el levantamiento de estos vínculos.

Sin duda los cambios que durante este año se fueron generando, como fue la adopción de un rol mediador por parte del Secretario Técnico del Programa, así como también la generación de espacios para la libre expresión de cada uno de los miembros del consejo, como la creación de nuevos canales comunicaciones y la fijación de fronteras claras, permitieron que se fueran generando estos vínculos sociales que poco a poco dieron origen a un sistema de vínculos que lentamente se transformó en el sustento de muchas intervenciones.

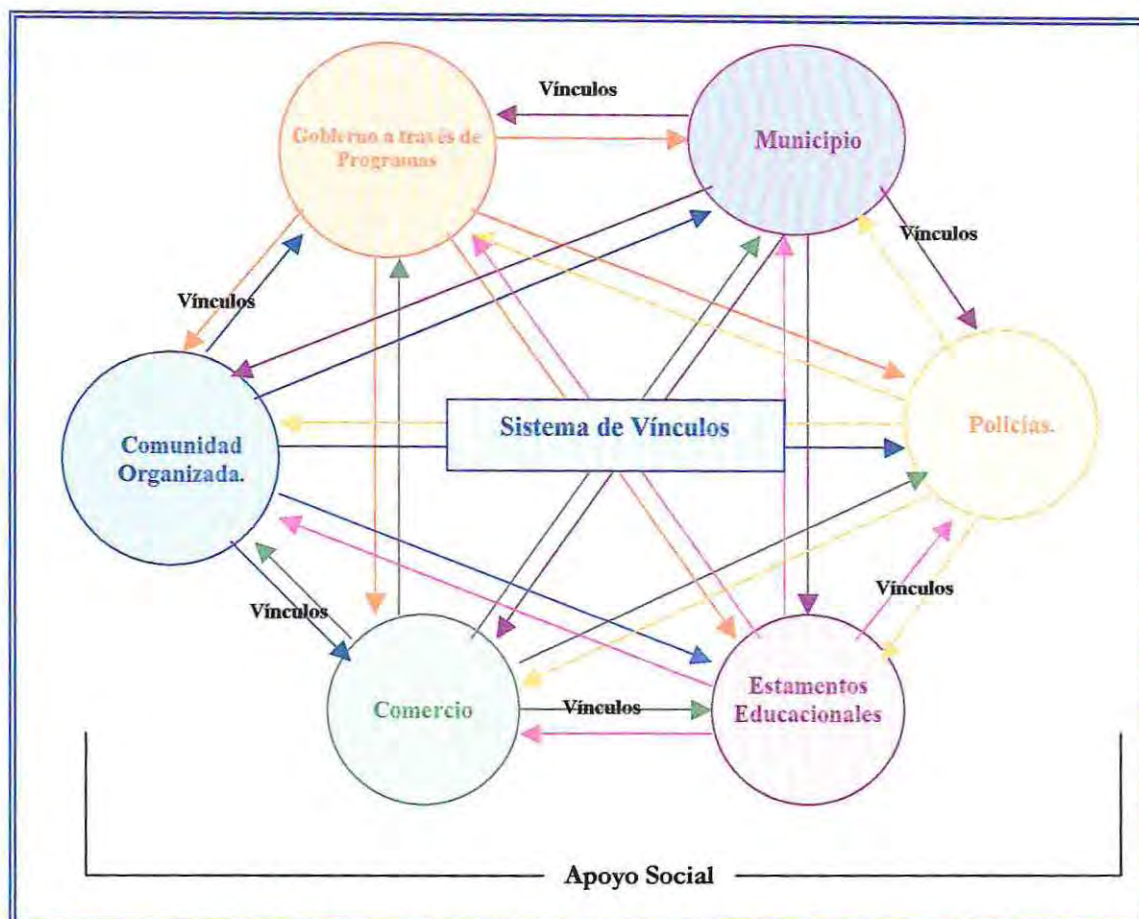
Por tanto al finalizar el 4º y último ciclo el escenario que se presentaba en el Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana de Viña del Mar era muy semejante al ideal descrito en el Marco de Regencia de este documento.

Los consejeros lograron cambiar su discurso desde una lógica pasiva y receptiva, a una lógica activa y propositiva, de entre los consejeros nace la iniciativa de visitar los proyectos sociales priorizados y ejecutados durante el período 2003 - 2004, que fue contemplada posteriormente como una actividad de la Línea de Intervención N°3 "Capital Social", de Seminario.

Hubo avances significativos en cuanto a la visión que del bien común manifestaban los consejeros, inicialmente se tendía a la defensa de los sectores representados, hoy podemos ver en los debates y fue un hecho que se comprobó fehacientemente en el período de priorización de los proyectos sociales a ser ejecutados durante el 2004 - 2005, que los consejeros entienden el bien común, como el bienestar de la Comuna de Viña del Mar, lo cual se entiende por la internalización del espíritu del programa, lograda a través de la influencia social a través de la técnica de intensidad utilizada por el Secretario Técnico del programa durante la presentación de las iniciativas sociales.

---

Un aspecto importante durante el desarrollo que vivió este consejo, fue sin duda el fomento y fortalecimiento de los vínculos entre ellos, lo cual se logró a través del fomento del trabajo en equipo, en comisiones y a través del debate que constantemente de un tiempo a esta parte se ha generado en las sesiones de consejo, por tanto no difícil pensar que lo que hoy se ve en consejo Comunal de Seguridad Ciudadana es semejante al modelo teórico presentado en el Marco de Referencia de esta línea, que puede ser representado de la siguiente manera:



Sin embargo los alcances obtenidos en el contexto del consejo Comunal no cobran sentido si no se analizan en función de los avances en el contexto comunitario, es por ello que a continuación se presenta un resumen de los logros que serán debidamente desarrollados en los dos ejes restantes de este seminario, según corresponda.

#### **Acciones Realizadas en el contexto Comunitario.**

Para el logro de los objetivos y metas planteadas en esta línea se hace necesario un tipo de intervención que tienda a la coordinación de los actores claves de la comunidad con miras al establecimiento de lazos fuertes entre estos y sus representantes, pero para ello es necesario potenciar la participación ciudadana en las bases.

La comunidad a la cual estos consejeros en su mayoría representan vivió un proceso semejante de desarrollo y coordinación al ponerse en marcha un proyecto de organización social

denominado **Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana** a cargo del Departamento de Seguridad Ciudadana de la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, que para efectos de este Seminario le fue concedido a la alumna seminarista trabajar en la creación de uno de ellos, el Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana de Glorias Navales, analizado en detalle en el Proyecto N° 1 "*Fundamentos Jurídicos en materia de Seguridad Ciudadana*", de este documento.

Los Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana se constituyen como una instancia de real participación comunitaria, siendo su principal función el contribuir a conjugar voluntades que tiendan a la prevención social del delito, mediante la coordinación de esfuerzos, el fortalecimiento de la red social, el propiciar una participación ciudadana informada, el encuentro entre las autoridades y la comunidad y la posibilidad que a través del diálogo que se genere se puedan establecer los principales focos de riesgo para la comunidad que atenten directamente contra su seguridad.

### **Resultados Obtenidos a la Fecha.**

Durante el período de tiempo comprendido entre los meses de Agosto a Septiembre se levantó un catastro de todas las organizaciones sociales y funcionales presentes en el sector de glorias Navales, con cuya información se creo un Manual de Redes del sector.

El día **Sábado 25 de Setiembre de 2004** se celebró la primera reunión del Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana en Glorias Navales.

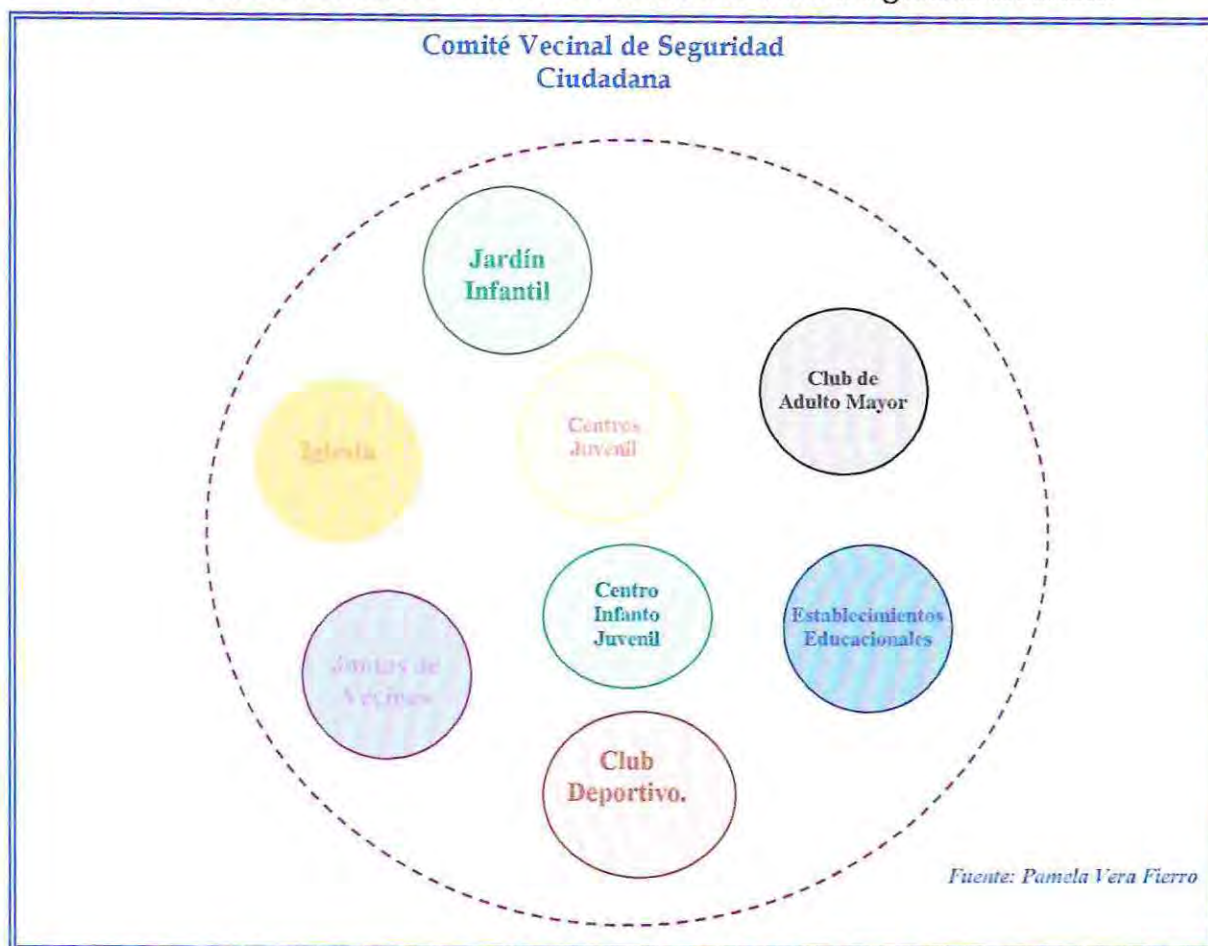
El día **Miércoles 29 de Septiembre de 2004** se firmó el convenio de cooperación entre el Municipio de Viña del Mar, representado por el Alcalde Sr. Jorge Kaplan Meyer y la totalidad de las organizaciones sociales y funcionales presentes en el sector de Glorias Navales.

En una Segunda instancia se procedió a levantar una Red Social abierta de colaboración entre las organizaciones sociales ejecutoras de proyectos financiados a través del Programa Comuna Segura, Compromiso 100, lo cual logró concretarse durante el mes de Octubre. El objetivo de esta acción dice relación con la maximización de recursos entregados al sector a través de fondos concursables, a la promoción del programa Comuna Segura, Compromiso 100, al fomento de la participación social y por tanto a la maximización del impacto de las acciones realizadas.

Paralelo a este proceso dentro de los límites de la Junta de Vecinos Nuevo Horizonte de Glorias Navales, a través del fortalecimiento de un proyecto Social adjudicado por el Comité de Adelanto Chicas Poderosas, se procedió a la creación de un club Deportivo en el sector, este proyecto social consta de dos etapas, durante el período de tiempo 2003 - 2004 se recuperó un sitio eriazo (quebrada) existente en el sector, con la creación de una mini cancha, en una segunda etapa comprendida entre el período de tiempo 2004 - 2005 se procederá al cierre perimetral de la mini cancha, su iluminación y la ejecución de talleres deportivos abiertos a la comunidad, es en este contexto donde se inserta el apoyo técnico entregado desde el contexto institucional, cuyo

objetivo central, fue fomentar la organización social en torno a la creación de una organización social, denominada Club Deportivo.

Al finalizar la intervención en el contexto comunitario se tiene el siguiente escenario.

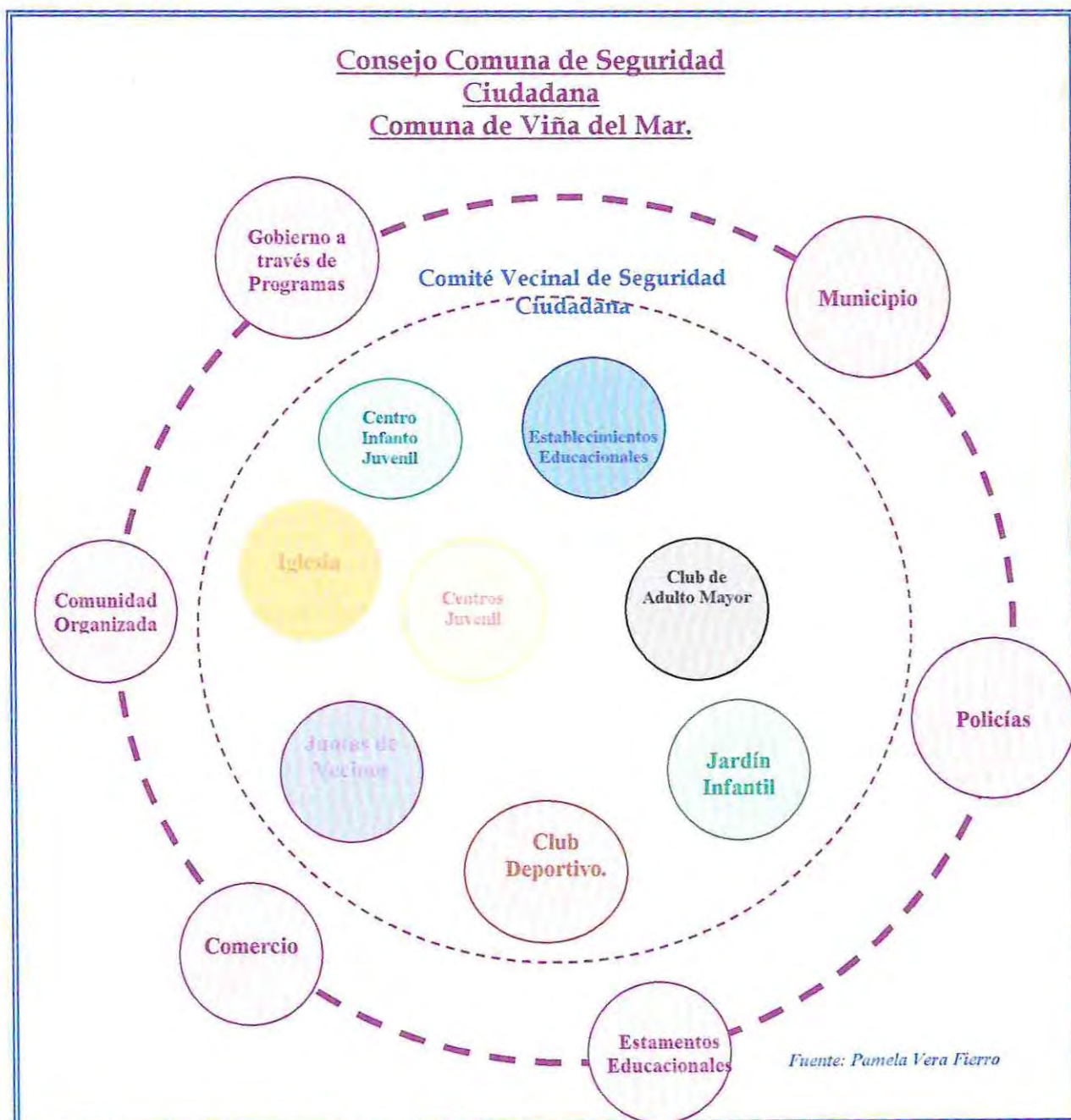


**Nota:** Se establece que la línea punteada representa los vínculos entre las organizaciones sociales y funcionales.

Al considerar las dos representaciones por separado, se puede concluir que son grandes los avances logrados en ambos contextos, sin embargo la apuesta sobre la cual se basa la intervención en este eje dice relación con la variable central **Capital Social**, que para efectos de este eje asume la definición de: "Tipo de relaciones que se establecen entre las organizaciones que tienden al apoyo social". Bajo el supuesto central de intervención de que las relaciones entre las personas contribuyen a la movilidad en cuanto incrementan el acceso a oportunidades, movilidad entendida como los lazos o conexiones intercomunitarios que tiendan a la superación de la marginalidad y la exclusión de una comunidad determinada, por tanto la intervención no estuvo finalizada a concretar al menos un encuentro entre la comunidad y los consejeros que se llevó a cabo el día Lunes 8 de Noviembre de 2004, donde 10 consejeros visitaron en terreno 6 proyectos entre los cuales estuvo el proyecto desarrollado por el Comité de Adelanto Chicas Poderosas pertenecientes a Glorias Navales.

No se puede hablar aún del establecimiento de vínculos entre ambas redes levantadas en el contexto de este seminario de título, pero sí se puede hablar de importantes avances para su

concreción, hoy entre la comunidad es conocido y valorado positivamente el espacio de participación social concretado en el Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana, así mismo los consejeros, están en conocimiento de la creación de los espacios de participación comunitaria denominados Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana, quedará por tanto el desafío para una posterior intervención de levantar y articular la red que de soporte a las comunidades más débiles y marginales de nuestra sociedad, donde el siguiente cuadro no sea sólo un modelo teórico



# Diagnóstico

Proyecto N° 3 Capital Social

## I. INTRODUCCION

En este apartado se entregará un primer acercamiento a la realidad del sector que ha sido priorizado por la institución patrocinante de este Seminario de Título, Programa Comuna Segura Compromiso 100, por su vulnerabilidad ante, la violencia y la delincuencia como además por el alto consumo y microtráfico de drogas lícitas e ilícitas. Este primer acercamiento se realizará desde la perspectiva del Trabajo Social Comunitario.

Se trabajará en base a la definición operacional entregada por Laurence Moore de comunidad, descrita esta como "*la forma más grande de grupo de localidad primaria que pueda adaptarse a una operación*", esto porque el autor al entregar esta definición se ubica dentro del nivel práctico, señalando que para intervenir en la comunidad es necesario definir su tamaño, información exigida para evaluar la viabilidad económico - técnica de los proyectos de desarrollo local.

Definir el tamaño de la comunidad significa, según el mismo autor, analizar el *Módulo Social Operativo*, con el cual se va a trabajar, es decir la comunidad real.

El Módulo Social Operativo representa el Diagnóstico realizado en la Junta de Vecinos Nuevo Horizonte. A su estructura original la alumna seminarista ha agregado una descripción de las potencialidades presentes en la comunidad a intervenir, esto porque se considera de vital importancia, presentar la base sobre la cual se pretende fundamentar el cambio social.

Se ha decidido realizar el diagnóstico comunitario en base a la confección del Módulo Social Operativo del sector, por la facilidad que presenta el trabajar con este tipo de documentos, además de permitir visualizar en forma rápida la información primordial que contiene.

Módulo Social Operativo Junta de Vecinos  
Nuevo Horizonte Glorias Navales.

---

## I. Presentación.

El presente informe da cuenta de un proceso descriptivo dividido en dos fases, de la Junta de Vecinos "Nuevo Horizonte" de Glorias Navales, que incluye los aspectos morfológicos y estructurales de esta, para llegar a una segunda fase Diagnóstica que da cuenta de las principales problemáticas evidenciadas en el sector y sentidas por los vecinos pertenecientes a esta junta de vecinos.



## II. Identificación M.S.O.

**Nombre:** Junta de Vecinos "Nuevo Horizonte" de Glorias Navales.

**Ubicación Sede:** Calle Hyatt N° 203.

**Presidente de la Junta de Vecinos:** Sra. Rosa Alfaro Nieto.

**Ubicación Geográfica:** Norte Población Raúl Silva Henríquez, Sur calle Hyatt, Este Glorias Navales, Oeste Camino Internacional.

**Naturaleza:** Es una organización territorial denominada Junta de Vecinos.

## III. Reseña Histórica.

Se acercaba la Navidad de 1995 y con ella el cumplimiento de uno de los mayores sueños de muchas familias, obtener al fin su casa propia, con fecha 20 de Diciembre fueron entregadas las obras del Condominio Social ubicado en Glorias Navales, que vendría a solucionar la problemática habitacional de las familias organizadas en los comités de Allegados de los sectores de Miraflores y Glorias Navales, y algunas otras que estaban para esos años viviendo en asentamientos humanos precarios en la comuna de Viña del Mar.

El Alcalde de la comuna de Viña del Mar don Jorge Santibañez junto al Ministro de Vivienda y Urbanismo don J. Hermosilla, en un acto simbólico firmaron junto a don Juan Jaque dirigente vecinal del sector, un compromiso de honor, donde se comprometían a trabajar en conjunto para organizar a este nuevo condominio de tal forma de dar solución a las problemáticas que muy pronto se presentarían por el hecho de aún no estar terminadas las obras.

Los primeros meses fueron duros para todos, era difícil aprender a vivir en conjunto, y sobre todo cuando se dieron cuenta que el nuevo condominio no cumplía con las expectativas y sueños que ellos tenía, y que se resumían simplemente en darle una vida digna y mejor a sus hijos, ya que los niños y jóvenes no encontraban su lugar, su espacio en el Condominio, esto porque no existía. Fue entonces cuando los jóvenes comenzaron a adueñarse de las escaleras y esquinas del condominio, y así llegaron los conflictos entre los vecinos, el ruido, la música hasta alta horas de la noche, las riñas entre pandillas, la violencia, la delincuencia, el consumo y abuso de drogas lícitas e ilícitas, se hicieron parte del paisaje habitual del sector, el temor y la

desconfianza entonces se apoderaron de los vecinos. Han sido arduos años de luchas y sólo hasta junio del año 2004, por iniciativa de un grupo de vecinas y a través del financiamiento de un proyecto social los vecinos ven hoy como sus hijos ansiosos esperan la pronta inauguración de la primera multicancha del sector.

Sin duda durante los primeros meses de convivencia se vivieron los momentos de más alta participación, porque aún faltaban muchas cosas por terminar en el Condominio, fue entonces cuando nacieron diversos comités de adelanto que con arduo trabajo lograron pavimentar todas las calles del sector, a través del programa pavimento participativo.

Durante esos meses recibieron la ayuda y orientación de la Asistente Social coordinadora de la Oficina de Desarrollo Urbano quien les introdujo en la nueva ley de Condominio, esto potenció aquellos primeros atisbos de organización social, y dio paso a la actual organización a través de Sub - Administradores por Block que dependen de un Administrados del Condominio que trabaja en conjunto con la Junta de Vecinos.

Sin embargo cuando todos sentían que las cosas podían mejorar y garantizar el desarrollo social del sector, la directiva de la junta de vecinos del año 2000, presenta un proyecto social que les es adjudicado y apropiándose de la sede comunitaria instalan una amasandería, la que trajo grandes dividendos a quienes participaron en ella, pero trajo la peor disputa que se ha vivido entre los vecinos, la escasa unidad que se había logrado se disipó entre sus manos, y un sentimiento de impotencia se apoderó de todos ellos. Pasarían aún algunos años antes que alguien quisiera hacer algo. Durante este mismo año una toma ilegal de terreno impide a la comunidad utilizar los terrenos posteriores del lugar donde se encuentra emplazado el condominio para la construcción de una iglesia y un jardín infantil.

Es así como en el año 2002 y luego de una ardua campaña asume ganando su derecho democráticamente una nueva directiva, que abrió las puertas de la sede a todos los vecinos. Han sido arduos años de lucha por recobrar la confianza y cuando las cosas comenzaban a ir mejor se desató una oleada de robos menores que tienen atemorizada a toda la población, las acciones de Carabineros tienen en total descontento a las familias, porque no han logrado dar una solución real a los vecinos.

El futuro es aún incierto y es preciso que se detengan las olas de delincuencia que se han desatado para poder mirar con optimismo el futuro de todos de ellos.

#### **IV. Semblanza Poblacional.**

Al comenzar la primera visita y recorrer las calles de esta comunidad nos encontramos con señales que advierten un lugar que ha nacido bajo la atenta mirada de la urbanización, calles pavimentadas nos dan la bienvenida, alumbrado público acompaña en las noches los pasos de los vecinos, escaleras y un sin fin de adelantos clásicos de una sociedad moderna nos invitan a recorrer el lugar con mayor tranquilidad.

---

Los edificios nos hablan de una vida estructura, planificada, gris y atemorizada, gruesos barrotes impiden la entrada y salida a cada uno de ellos, altos montículos de tierra sostienen las bases de este condominio que se emplaza extraño y orgulloso en medio de una comunidad que le observa absorto.

Seguimos nuestro recorrido por las sendas grises y polvorientas envueltas por una extraña atmósfera de insegura tranquilidad, ojos silenciosos observan nuestro paso desde lo alto de las construcciones, en ocasiones pequeños personajes se dejan ver entre las cortinas de alguna ventana, no hay gente en las calles, a lo lejos parecen escucharse las voces de algunos niños que vuelven del colegio, no hay padres ni madres esperándolos, pero si amigos que les invitan a ocupar una escalera.

El panorama se ve apacible, pero no se siente de igual forma, de pronto un grupo de jóvenes se acerca, observan con curiosidad y se alejan, tras ellos bajan las escaleras niños que les siguen, el ambiente se torna bullicioso, hay discusiones, explicaciones, que no son entendidas ni escuchadas, hace su aparición un cuchillo, que viene a instalarse en el cuello de uno de los niños, desde lo alto muchos ojos observan la escena, que termina con la disolución espontánea del grupo, vuelve la calma.

Los fines de semana es un momento importante para este sector, ya que se pueden observar grandes grupos de jóvenes, el orden que se ha establecido y las normas básicas de convivencia se ponen a prueba, fuerte música hasta altas horas de la noche son el detonante para que haga su aparición Carabineros de Chile, recomendaciones e inspección del lugar son el medio utilizado a través del cual vuelve en parte la calma a la noche, pero no es suficiente, porque solo el alba es capaz con su luz de romper la discordia y traer la paz.

Ya el día comienza a terminar, la noche se aproxima y con ella un nuevo escenario donde habitantes ajenos a este entorno se hacen presentes, seres originarios de otros escenarios que traen consigo prácticas temidas por los habitantes de este sector, drogas y alcohol se hacen presentes junto ellos, es entonces cuando la paz y el bien común se ven fuertemente amenazados, pero con la luz de un nuevo día estas tinieblas van desapareciendo, para dar paso a una nueva semana en la Junta de Vecinos Nuevo Horizonte de Glorias Navales.

---

## V. Tipología de la Comunidad<sup>60</sup>.

### Clasificación de la Comunidad.

#### Según grado de libertad en el origen y evolución de las comunidades.

La junta de vecinos "Nuevo Horizonte" perteneciente a la Unidad Vecinal N° 181 de Glorias Navales, corresponde a una comunidad de origen y evolución controlada, ya que se fundó y desarrolló sobre la base de un plan en el que se prevén las condiciones para su existencia social. Se han incorporado aspectos de planificación, especialmente en relación con el uso del espacio físico, la vivienda y la infraestructura comunitaria y de servicios.

#### Según el grado de urbanización que caracteriza su forma de vida.

La comunidad se puede definir como predominantemente urbana, evidenciándose lo anterior en el estilo de vida que se ha adoptado, existe una fuerte tendencia a la formación de familias extendidas, es decir, en un mismo espacio habitacional coexisten al menos tres generaciones, padres hijos y nietos, centrando su actividad económica en los sectores relacionado con el comercio ambulante, con la locomoción colectiva, talleres mecánicos, obreros no calificados y en el caso de la mujeres, a labores de asesoras del hogar. Su localización física se encuentra bien definida la cual se caracteriza por el fácil acceso al centro de la ciudad. En cuanto a su infraestructura cuenta con todos los elementos característicos de una urbe( pavimento, alumbrado público, alcantarillado. Etc.)

#### Según el grado de desarrollo económico y social alcanzado.

De acuerdo con la información recolectada por medio de entrevistas a las autoridades correspondientes a la comunidad y a al revisión de los documentos atinentes a la investigación, tales como datos estadísticos del último Censo realizado, se clasifica a la presente comunidad como de mediano nivel de desarrollo, se señala esto en base a los parámetros de emplazamiento comunal de la unidad vecinal, puesto que, corresponde a un sector que aun cuando evidencia signos de atraso en el desarrollo de la comunidad local está catalogada como un sector con un nivel de pobreza media.

#### Según el grado de integración interna.

La presente comunidad corresponde a una protocomunidad, ya que se encuentra en proceso de lograr un nivel superior de vida colectiva, donde está presente la solidaridad en pequeños grupos, tales como los formados por algunos vecinos y los dirigentes de la junta de vecinos, asociados a su vez con Carabineros de Chile, presentan además un sentido de totalidad social manifestado en el mejoramiento de su sector. Sin embargo coexisten fuerzas de tendencia individualista, propias del estilo de vida urbana, de resistencia a la cooperación y a la

<sup>60</sup> García, L Patricio, Servicio Social y Desarrollo Local, segunda edición, Valparaíso 1995.

afectividad, por parte de algunos miembros de la comunidad, lo que dificulta el proceso de integración de sus nuevos miembros.

Según enfoque con se observa la comunidad.

Comunidad Territorial: la comunidad reúne los factores ecológicos de localización es decir se encuentra definida e identificada sectorialmente por determinadas calles, dando lugar a que se genere la interacción necesaria para la convivencia de sus miembros, tanto a nivel familiar como a nivel de las organizaciones sociales en general.

## VI Descripción de la Comunidad.

### A. Estructura de la comunidad

#### ♣ **Infraestructura Material.**

#### Infraestructura de vivienda y Equipamiento

##### Equipamiento Comunitario.

Se puede observar la presencia de algunas organizaciones tales como comités de adelanto por Block, que sin embargo no contribuyen a una mejor distribución de los recursos comunitarios, esto por su baja coordinación.

#### Vivienda.

En cuanto a las viviendas observadas en el sector son 34 Block de 12 departamentos cada uno, de material sólido, emplazados en las laderas de un cerro.

Este tipo de construcción y distribución facilita la función biológica de la comunidad, pues permite la intimidad y relación entre ambos sexos.

La distribución de las viviendas está acorde al plano regulador.

Sin embargo la distribución de las construcciones no permite el normal desarrollo del sector infante juvenil, pues no presenta lugares de esparcimiento, ni de recreación para ellos, además de que existen un sin fin de factores de riesgo en cuanto a desniveles, quebradas cercanas, falta de luminaria y de rejas de protección en los costados de los Block.

#### Producción y Trabajo.

Existe una primacía de actividades relacionadas con el comercio ambulante. Sin embargo se registra un alto índice de cesantía dentro del sector más joven de la comunidad, lo cual dificulta el cumplimiento de la función económica de la comunidad.

Se evidencia una carencia de sucursales bancarias y centros de pagos, que obliga a los vecinos a trasladarse hacia el centro de la ciudad aumentando los tiempos de traslado y costo de estos, influyendo en las familias ya que disminuye su capacidad de consumo y por ende, su nivel y calidad de vida.

Por otro lado, esta comunidad no genera empleos para sus habitantes, los cuales deben trasladarse hacia otros sectores para trabajar.

#### Recreación.

En el sector, existe un déficit de lugares de recreación y esparcimiento, siendo el único lugar una plazuela, la cual se ubica en el límite superior del territorio de la junta de vecinos, a la que vino a sumarse la reciente multicancha construida a través de los Fondos Concusables del Programa Comuna Segura Compromiso 100.

A esto se suman las actividades realizadas por la junta de vecinos para la entretención de los niños/as durante el verano.

#### Vías de Comunicación y Transporte.

La junta de Vecinos, se encuentra geográficamente ubicada en un sector aledaño a la entrada de Glorias Navales, a pesar de lo cual los vecinos no pueden acceder a una gran variedad de servicios, tales como centros de Salud, comercio, recreación y trabajo tanto en la comuna como en comunas aledañas.

Con respecto a los medios de transporte, existen dos líneas de microbús, 24, 63, que transitan por el sector y posibilitan el traslado de los habitantes del sector a diferentes lugares.

#### Infraestructura de Servicios Básico.

En base a lo observado se puede señalar que el total de las viviendas del sector cuenta con alumbrado domiciliario y público, agua potable para el consumo, estando conectados a la red de alcantarillado para la eliminación de excretas y desechos líquidos.

En relación al combustible utilizado privilegian el gas licuado para la preparación de alimentos, sin que exista gran demanda por la utilización de combustibles de apoyo tales como leña o carbón para la calefacción de las viviendas, esto porque el lugar donde están emplazadas y la distribución de estas, permite que estén en constante exposición a la luz solar, lo que posibilita mantener ambientes secos y cálidos.

En cuanto a los sistemas de comunicación, prevalecen los teléfonos domiciliarios y públicos, que posibilitan el intercambio con otros sectores de la región. A pesar de ser este un sector de mediano desarrollo no se pueden encontrar servicios tales como Internet y televisión por cable, aunque cabe señalar que aproximadamente en el año 2002 un vecino instaló una antena satelital, a través de la cual proporciona servicio de cable a la junta de vecinos, cobrando \$5.000 mensuales por departamento, estando esto regulado por un contrato de servicio que le da derecho a quien presta el servicio, de cobrar por retrasos, cortes y reposiciones, es importante hacer presente que la antena está instalada en terrenos correspondientes a la junta de vecinos, que fueron entregados en comodato para la instalación de un jardín infantil.

Por su parte, la junta de Vecinos, cuenta con alumbrado público en la gran mayoría de sus calles, y con pavimento en la totalidad de sus calles, sin embargo cabe consignar que la

mitad de la calle principal (Hyatt) está sin pavimento, esto porque una parte corresponde a la junta de vecinos y la otra a SERVIU, por lo cual cuando los vecinos se organizaron y lograron ingresar al programa "Pavimento Participativo", lograron obtener el beneficio para todas sus calles, y esta parte al no figurar dentro de su jurisdicción no fue pavimentada, lo que genera graves problemas a la población del sector en la temporada de invierno, por la gran cantidad de barro que se acumula lo que dificulta el traslado de las personas, y en verano es un foco constante de polvo.

## VII Estructura Sociodemográfica.

Este aspecto corresponde a los datos censales básico organizados de forma estructurada, lo cual permite contar con una evaluación global de la cantidad y calidad de la población objeto de estudio (los valores entregados son cifras exactas entregadas por la Oficina de Desarrollo Urbano, Ilustre Municipalidad de Viña del Mar.), las categorías son:

Número total de población Junta de Vecinos Nuevo Horizonte: 715 Personas

### Distribución de la población por sexo:

Hombres: 332

Mujeres: 383

Se puede apreciar que existe un predominio del sexo femenino, aunque cabe destacar que las cifras son bastante similares.

### Edad:

Rango Etéreo	Hombres	Mujeres.
Menor de 5 años	47	37
6 - 13 años	69	73
14 - 17 años	43	27
18 - 23 años	43	48
24 - 28 años	16	24
29 - 39 años	45	70
40 - 49 años	52	59
50 - 59 años	12	24
60 y más años	5	21
	Total: 332	Total: 383

Fuente: I. Municipalidad de Viña del Mar. Departamento de Desarrollo Social. Oficina de Estadísticas Sociales y Cas II

**Población Mayor de 6 años según nivel de estudios, tramo etéreo y línea de pobreza**

Línea de Pobreza	Sin Estudios	Básica Incompleta	Básica Completa	Media Incompleta	Media Completa	Superior	Total
Indigentes	10	58	15	31	17	1	132
Pobres no Indigentes	11	95	55	57	48	5	271
No Pobres	9	61	18	47	69	17	221

Fuente: I. Municipalidad de Viña del Mar. Departamento de Desarrollo Social. Oficina de Estadísticas Sociales y Cas II

**Categoría ocupacional.**

**Población Mayor de 15 años según categoría ocupacional, tramo etéreo y línea de pobreza.**

Línea de Pobreza	Sin Actividad	Cuenta Propia	Dependiente Urbano	Emp. Sec. Público o Municipal	Jubilado, Pensionado, Montepiado	Total.
Indigente	51	27	5	1	8	92
Pobres no Indigentes	94	46	44	6	8	198
No Pobres	58	36	59	10	19	182

Fuente: I. Municipalidad de Viña del Mar. Departamento de Desarrollo Social. Oficina de Estadísticas Sociales y Cas II

**Nivel de ingreso Económico**

**Población distribuida según sexo, tramo etéreo y tramo de ingresos.**

Tramo	Hombres	Mujeres	Total
Menos \$ 150.000	183	219	402
\$ 150.000 - \$ 299.999	125	140	265
\$300.000 - \$ 399.999	24	24	48

Fuente: I. Municipalidad de Viña del Mar. Departamento de Desarrollo Social. Oficina de Estadísticas Sociales y Cas II

**Estratificación social asociado a la localización geográfica:** Al ser esta Junta de Vecinos un Condominio, no existe una distribución geográfica por nivel socioeconómico sino por asignación de departamento, que es aleatorio.

Estructura social.

**Estratificación Social:** En la comunidad se pueden encontrar pobladores de diversas clases sociales predominando el estrato socioeconómico bajo - Alto.

**Estructura organizacional:** Se puede decir, que la estructura de esta comunidad está cimentada sobre los pequeños grupos primarios, principalmente en torno a las familias, cuyo número aproximado en esta junta de vecinos es de 158 familias, entre las cuales predominan las familias de tipo extendida y nuclear simple, sin embargo ligado a este tipo de características sociales no hay instituciones asociadas a la vida familiar, tales como: Clubes deportivos, iglesias, jardines infantiles, etc.

## VIII Organización.

### Organizaciones funcionales.

La junta de Vecinos Nuevo Horizonte es una organización territorial y funcional correspondiente a la Unidad Vecinal N° 118 de Glorias Navales, no cuenta con organizaciones funcionales y territoriales, las cuales tiendan a integrar al gran número de sus habitantes.

## IX Participación.

Para una mejor descripción de la Participación en la comunidad es necesario mencionar dos aspectos importantes en relación a esta.

En primer lugar se destaca la intervención de la organización social en torno a un objetivo común como herramienta clave en la participación comunitaria, basado en la premisa que el ser humano, entre una de sus características, posee una condición social que lo impulsa a buscar la compañía de otras personas. Entre estas instancias se encuentran las organizaciones, las que permiten dar respuestas a determinados intereses y/o necesidades variadas: alimentación, diversión, amistad, desarrollo económico y personal entre otras. Se utilizará como base esta premisa ya que se logró advertir a través del desarrollo del Diagnóstico un alto compromiso, responsabilidad y conciencia en la realización de actividades para la comunidad, con el fin de mejorar las condiciones de vida de la población.

En segundo lugar, uno de los aspectos negativos relacionados con la participación mencionados por los dirigentes entrevistados, fue en relación al rol de la comunidad en su totalidad, el cual se caracteriza por ser inactivo, delegando gran parte de la responsabilidad y accionar a las autoridades de la Junta de Vecinos. Aún no se han tomado medidas para remediar esta situación por lo cual se pudo observar que aún prevalece una actitud que privilegia la satisfacción de necesidades individuales por sobre las comunes, en este aspecto se puede señalar, que si bien es cierto la participación de la comunidad es aún un tanto pasiva, es destacable la organización y motivación de los dirigentes de base, pues con su espíritu de colectividad, tratan de superar este obstáculo, en pro de un mejor bienestar de la comunidad.

## X Aspectos Psicosociales de la Comunidad.

Tomando en consideración lo observado e investigado en la comunidad, se infiere que la población en general, se caracteriza por un marcado individualismo, privilegiando el bienestar del núcleo familiar en desmedro del de la comunidad. Esto se visualiza en el escaso compromiso en asumir responsabilidades por parte de los habitantes de la Junta de Vecinos, lo que corroboraría la tesis de la atomización generalizada, que ha provocado en los dirigentes vecinales un gran despliegue de energía en promover la participación comunitaria, generando espacios suficientes para estos.

En cuanto a la función psicosocial como tal, se puede mencionar que la comunidad no explota sus fortalezas y beneficios perdiendo gran parte de ellos o más bien, atrofiando la

potencialidad de desarrollar tales aspectos, a pesar de poseer problemáticas graves en cuanto a infraestructura, recursos y seguridad, no existe una organización que permita tener injerencia en las autoridades municipales de tal forma que estas problemáticas sean solucionadas, a pesar de que los dirigentes vecinales han buscado arduamente abrir el camino hacia el dialogo y formar un nexo entre las autoridades y la comunidad.

## **XI Diagnóstico**

### ***Problemáticas identificadas.***

1. Cesantía.
2. Escasez de equipamiento adecuado para el Adulto Mayor.
3. Grupos focalizados de jóvenes drogadictos.
4. Delincuencia focalizada de agentes externos e internos al sector.
5. Problemáticas asociadas al esparcimiento de la población infanto - juvenil.
6. Problemática relacionada con la regularización de algunos terrenos.
7. Micrográfico de Drogas.
8. Escasez de Organizaciones sociales funcionales y/o Territoriales.

### ***Organizaciones Sociales y/o organizaciones del Estado.***

Con respecto a la problemática relacionada con la delincuencia y drogadicción focalizada, la junta de Vecinos se encuentra trabajando en coordinación con la Tenencia de Carabineros, en el plan cuadrante, este plan permite un mayor número de efectivos en las calles y el estado de alerta de los pobladores de la comunidad en cuanto a hechos extraños o fuera de lo común, a esto suma el trabajo coordinado con la Oficina de Seguridad Ciudadana dependiente de la I. Municipalidad de Viña del Mar, que se traduce en la asignación de un patrullero para el Sector.

En términos prácticos, el plan cuadrante no ha logrado satisfacer los requerimientos de la comunidad, por falta de efectivos y el patrullero de la Unidad Operativa de la Oficina de Seguridad Ciudadana, no cumple con el objetivo por el cual fue asignado. Esto a juicio de los pobladores.

En cuanto a la drogadicción no se evidencia un trabajo coordinado con el Programa PREVIENE de la comuna.

### ***Análisis General de las Potencialidades de la Junta de Vecinos.***

Al establecer prioridades de intervención en el sector es necesaria la focalización de recursos en las necesidades señaladas por la población, es decir en aquellas problemáticas que ellos han identificado, más allá de aquellas que a través de este Diagnóstico se han logrado establecer, ya que lo que se pretende a través de esta intervención es fomentar y facilitar la creación de Capital Social, para aumentar la seguridad Ciudadana, por tanto las acciones deben

impactar en la identidad del sector, teniendo presente que quizás el construir un Jardín Infantil impacte de una mayor manera la vida de esta comunidad que miles de millones de pesos destinados a capacitaciones y cursos, no existe un dogma establecido por lo tanto hay que hacer construcciones variadas.

Ahora bien, es necesario analizar antes de establecer los lineamientos básicos de intervención las potencialidades que esta Junta de Vecinos presenta, susceptibles de ser potenciadas para una acción más eficaz y eficiente, es así como se puede afirmar que existe un alto grado de compromiso por parte de un número importante de vecinos, por respetar las normas básicas de convivencia del Condominio.

La labor del Administrador y los Sub- Administradores ha contribuido a la resolución efectiva de conflictos entre los vecinos.

Al existir una necesidad real y sentida, como por ejemplo la falta de pavimento se cuenta con el compromiso del total de los vecinos.

Existe en el discurso de los vecinos la temática frecuente de la preocupación por la población Infanto - Juvenil, por no existir un lugar de esparcimiento para ellos y por la falta la necesidad específica de un Jardín Infantil.

#### *Análisis de la Situación a Intervenir.*

Para contextualizar el trabajo a realizar es necesario definir conceptos esenciales que dan significado a las directrices sobre las cuales se llevará a cabo el proceso de intervención. En este sentido, tomando en consideración el área específica en donde se enmarcará dicha intervención profesional, cabe caracterizar en términos amplios lo que es un Condominio de Viviendas Sociales.

“Para efectos de esta Ley<sup>61</sup> se entenderá por condominio las construcciones o los terrenos acogidos al régimen de copropiedad inmobiliaria regulada por la siguiente Ley. Se distinguen 2 tipos de Condominio los cuales no podrán estar emplazados en un mismo predio: Tipo A: Construcciones divididas en unidades, emplazadas en un terreno de dominio común y Tipo B: Los predios con construcciones aprobados, en el interior de cuyos deslindes existan simultáneamente sitios que pertenezcan en dominio exclusivo a cada copropietario y terrenos de dominio común de todos ellos”.

#### Condominio social.

Artículo 40: Se considerarán viviendas sociales a las viviendas económicas de carácter definitivo; destinadas a resolver los problemas de la marginalidad habitacional, cuyo valor de tasación no excede en más de un 30% el señalado en el Decreto Ley 2552 de 1972.

La Ley de Condominios, tiene además como propósito regular las situaciones que genera la vida en comunidad, es decir, normar la vida de los copropietarios, asignar orden y racionalidad a las acciones que realizan, con la intención de definir una determinada forma de

<sup>61</sup> Ley N°19.537 de Copropiedad Inmobiliaria.

vida por medio de un nuevo tipo de funcionamiento, administración y organización. A pesar de la existencia de la ley, siguen manifestándose problemas, puesto que los condominios de viviendas sociales constituyen una realidad social compleja y multicausal, por lo que abordarla implica tomar medidas que no sólo se remiten a un reglamento, sino más bien se deben tomar en consideración dimensiones como la construcción de barrio, la integración socio urbana de los habitantes de los condominios, entre otras cosas.

---

# Programación

## Proyecto N°3 Capital Social

## 1. Introducción.

En base a las principales problemáticas diagnosticadas se realizará una intervención cuyo alcance sin duda responde a los recursos que se encuentran a disposición de la Alumna Seminarista, en cuanto a recursos humanos, materiales y disposición de los actores involucrados en la intervención.

## 2. Presentación.

La información contenida en el Diagnóstico de esta línea de intervención, se realizó en base al Módulo Social Operativo de la Junta de Vecinos Nuevo Horizonte de Glorias Navales, desde donde se logró obtener la priorización de las principales problemáticas susceptibles de ser abordadas en este Seminario de Título.

## 3. Definición del Problema.

El problema central de esta Junta de Vecinos dice relación con la escasez de organizaciones sociales sean estas funcionales o territoriales que tiendan a una mejor distribución de los recursos tanto comunitarios como extra comunitarios, que además sirvan de soporte social para la consecución de los satisfactores adecuados para las necesidades básicas sentidas por el conjunto de la población, tales como la necesidad de educación y recreación, que potencien a su vez la participación comunitaria bajo un objetivo común y que tienda al fortalecimiento y generación de Capital Social.

## 4. Fundamentación.

El ser Humano, entre una de sus principales características, posee una condición social que lo impulsa a buscar la compañía de otras personas. Entre estas instancias se encuentran las organizaciones, las que permiten dar respuestas a determinados intereses y/o necesidades variadas: alimentación, diversión, amistad, desarrollo económico y personal entre otras.

Las organizaciones existen porque a través de ellas resulta mucho más eficiente la tarea de satisfacer las necesidades de las personas en la sociedad. Esto significa que en vez que cada persona busque por si misma las vías de solución y respuesta a sus necesidades, puede existir un lugar para trabajar en conjunto, especialmente pensado y creado para este objetivo.

Pero para que una organización sea eficiente debe cumplir con algunos requisitos, entre los cuales se tiene:

1. Una meta o un desafío que cumplir
2. Que existan personas con una necesidad u objetivo común
3. Que se coordinen actividades
4. Canales comunicacionales expeditos

La organización de la comunidad se refiere, en particular, a aquellas organizaciones territoriales (organizaciones comunitarias representativas de las personas que viven en el mismo territorio que comprende su jurisdicción) y funcionales (las que representan y promueven valores específicos de la comunidad) que promueven de manera concreta el progreso económico y social en la localidad.

Toda organización tiene razón de existir siempre y cuando cumpla una razón necesaria para la sociedad en que está inserta, ya que deben proporcionar un lugar o espacio para que las personas que participen en ella puedan influir más directamente en la sociedad y, en particular, sobre su entorno más cercano, es decir, brindar instancias para la participación organizada de la comunidad.

Asociarse, es una tendencia natural para la consecución de los objetivos que superan la calidad y los medios de que puedan disponer los individuos de manera separada. Esta aspiración responde tanto, a concretar la igualdad de oportunidad para todas las personas, como a una creciente personalización y responsabilidad individual y comunitaria.

Esta dimensión de lo organizacional y sociológico permite reconocer una variedad de ventajas para potenciar el desarrollo endógeno de la comunidad, ya que el espacio local es el lugar donde las personas pueden organizarse más fácilmente, y así enfrentar las distintas necesidades y problemas que la afectan. En este sentido, el desarrollo local permite descubrir no solo las necesidades, sino que también potencialidades, porque las personas manifiestan en lo cotidiano, los valores, las normas, y las prácticas grupales que resultan de compartir la vida en común. El hecho de compartir un territorio, y con ello, ciertas condiciones físicas y de habitabilidad similares, permite suponer una base de objetivos comunes y, por lo tanto una mayor motivación para participar. Los problemas comunes ofrecen la posibilidad de organizarse para compartir tareas. De esta forma, el habitar cotidiano es percibido como un lugar posible de concertación de interés y de construcción de solidaridades, donde el recurso humano aparece como elemento clave en la tarea del desarrollo.

De lo anterior se infiere, que el espacio local posibilitaría el surgimiento de una identidad colectiva, ya que es en este sentido donde se daría con mayor fuerza el sentido de pertenencia al territorio, al reconocerse en él una historia común, valores y costumbres compartidas, así como relaciones cotidianas. De este modo se infiere que la identidad se presentaría como una fuerza movilizadora que le daría al grupo la posibilidad de articularse, permitiéndole enfrentar un real proceso de desarrollo.<sup>62</sup>

---

<sup>62</sup> Álvarez, Lorena, "Organización de condominios sociales, modalidad SERVIU". Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso. 2000

Al potenciar el desarrollo de las comunidades a través de la conformación de organizaciones funcionales y/o territoriales se potencia la generación de Capital social, ya que se contribuye a la asociación social, a la reciprocidad en el recibir y en dar a otros y por sobre todas las cosas se potencia la solidaridad. No podemos partir sobre el supuesto de la participación por la sola participación porque no es real, estamos atravesando por lo que se ha denominado la segunda Revolución Individualista, nuestro país responde a un modelo económico que tiende al establecimiento de relaciones de tipo competitiva, que sólo menoscaban las relaciones comunitarias, es por ello que la apuesta de esta intervención se realiza sobre la base de buscar objetivos comunes entre los miembros de la comunidad, que tiendan a la revalorización de los lazos comunitarios, ya que si se logra crear al menos una organización funcional o territorio, se logrará fomentar la generación de Capital Social y con esto se avanzará significativamente en la disminución de la sensación temor e inseguridad de la población, pues se ha comprobado que ha mayor Capital Social menor grado de inseguridad, mayor movilidad social y mayor participación.

### 5. Estrategia de Intervención.

Desde el Programa Comuna Segura Compromiso 100 se apuesta por el Fortalecimiento de la estructura preventiva local y regional.

El desarrollo de pequeñas iniciativas comunitarias deberían insertarse en un gran objetivo de fortalecimiento de la red social abierta que es la base del sistema comunal de prevención.

El proceso debe tender a impactar a los siguientes niveles:

1. *Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana*: con un rol activo en las decisiones de inversión en el tema. En este ámbito se sugiere incentivar a los miembros de este consejo por conocer la realidad específica de este lugar e integrarlos en alguna medida en la intervención que tendrá lugar.
2. *Fortalecimiento de la Red Social Abierta*: posibilitando la consolidación de las etapas de "dinamización reticular" y "dinamización comunitaria" del sistema comunal.
  - *Dinamización reticular*: El propósito de este módulo es activar una red que articule organizaciones institucionales y comunitarias en torno a la prevención social del delito en el espacio comunal. Esta articulación reticular debe construirse sobre la base de una adecuación recíproca entre las organizaciones institucionales y las comunitarias.
  - *Dinamización Comunitaria*: El Propósito de este módulo es activar una red de organizaciones y actores comunitarios entorno a la prevención social del delito en sus espacios de vida.

En cuanto a los principios orientadores de la metodología de intervención, básicamente se debe considerar, a la luz de los desafíos de estas etapas, que lo que se busca finalmente, es el

desarrollo de capacidades comunitarias y del propio sistema en torno al eje de ejercicio de ciudadanía, (es decir un eje político más que asistencial o prescriptivo), ello implica dar prioridad al desarrollo organizacional, la constitución de sujetos sociales, la visibilización de los mismos, el desarrollo de autonomía y compromiso social y la cogestión de los procesos de cambio.

## Análisis de Situación.

### *Análisis de Grupos de Interés.*

En este punto se identificarán y analizarán los intereses de todas las personas, grupos, organizaciones, instituciones, que de alguna manera estarán relacionados con este proyecto tanto, en su fase de planificación como durante su implementación.

#### *A. Beneficiarios.*

Corresponde al grupo de interés sobre el cual el equipo del Proyecto pretende impactar como resultado final a través de la acción.

*Junta de Vecinos Nuevo Horizonte. Glorias Navales. Viña del Mar.*

#### Problema Evidente:

1. Escaso Equipamiento Comunitario.
2. Existencia de altos índices de inseguridad.
3. Altos índices de cesantía.
4. Inexistencia de Jardín Infantil.
5. Altos índices de consumo y micrográfico de drogas.
6. Escasa participación y solidaridad entre los componentes de la junta de Vecinos.
7. Escasez de organizaciones sociales Territoriales y/o Funcionales.

#### *B. Grupo de Interés Indispensable para llevar a cabo el Proyecto.*

- Programa Comuna Segura Compromiso 100.

#### Intereses.

En la base de este programa de Gobierno, se encuentran dos ejes transversales a toda acción impulsada por la División de Seguridad Ciudadana, los cuales son: Coordinación Intersectorial y Participación Ciudadana.

Dentro de los 5 objetivos que persigue el programa encontramos el de "Desarrollo de comunas Fuertes", que incluye el desarrollo de la vigilancia natural, la reducción o eliminación de factores ambientales que generan inseguridad y el incremento de la participación ciudadana.

Potencialidades.

1. Apoyo Técnico al proyecto por parte del Secretario Técnico del Programa, Sr. Franco Villarroel Campodónico.
2. Financiamiento del Proyecto.
3. Red de contacto con otros programas e instituciones.

- Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso.

Intereses.

1. Cumplimiento de su rol social.
2. Entrega de herramientas técnicas a través de facilitadores preparados metodológicamente.
3. Creación de un puente entre la comunidad y el alumnado, es decir, lograr que los alumnos conozcan la realidad de la comuna a través de su inserción en diversas organizaciones, a través de las cuales realizarán trabajos en terreno que fomenten el desarrollo de la comunidad.
4. Preparación de alumnos para su posterior inserción en el campo laboral.

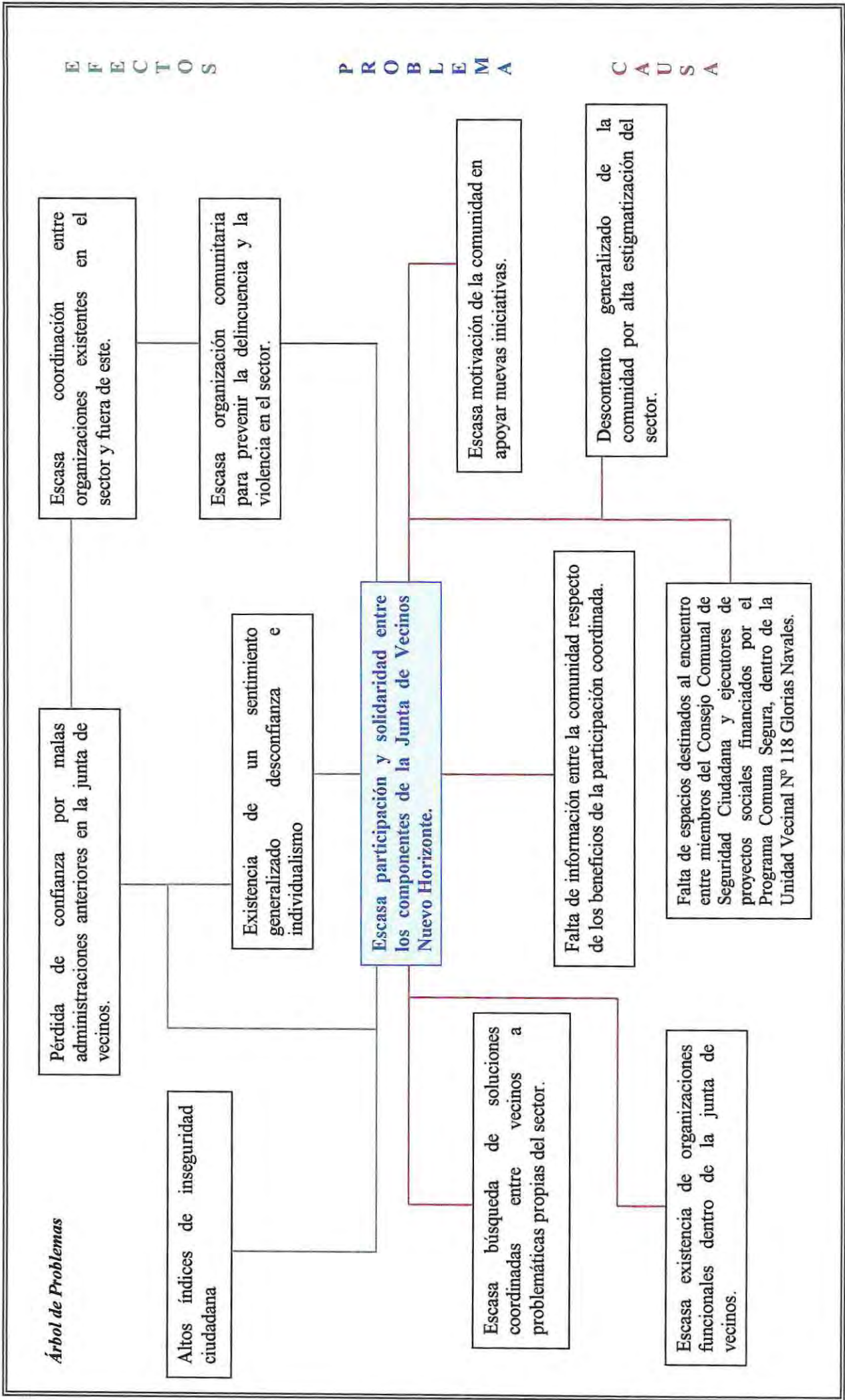
Potencialidades.

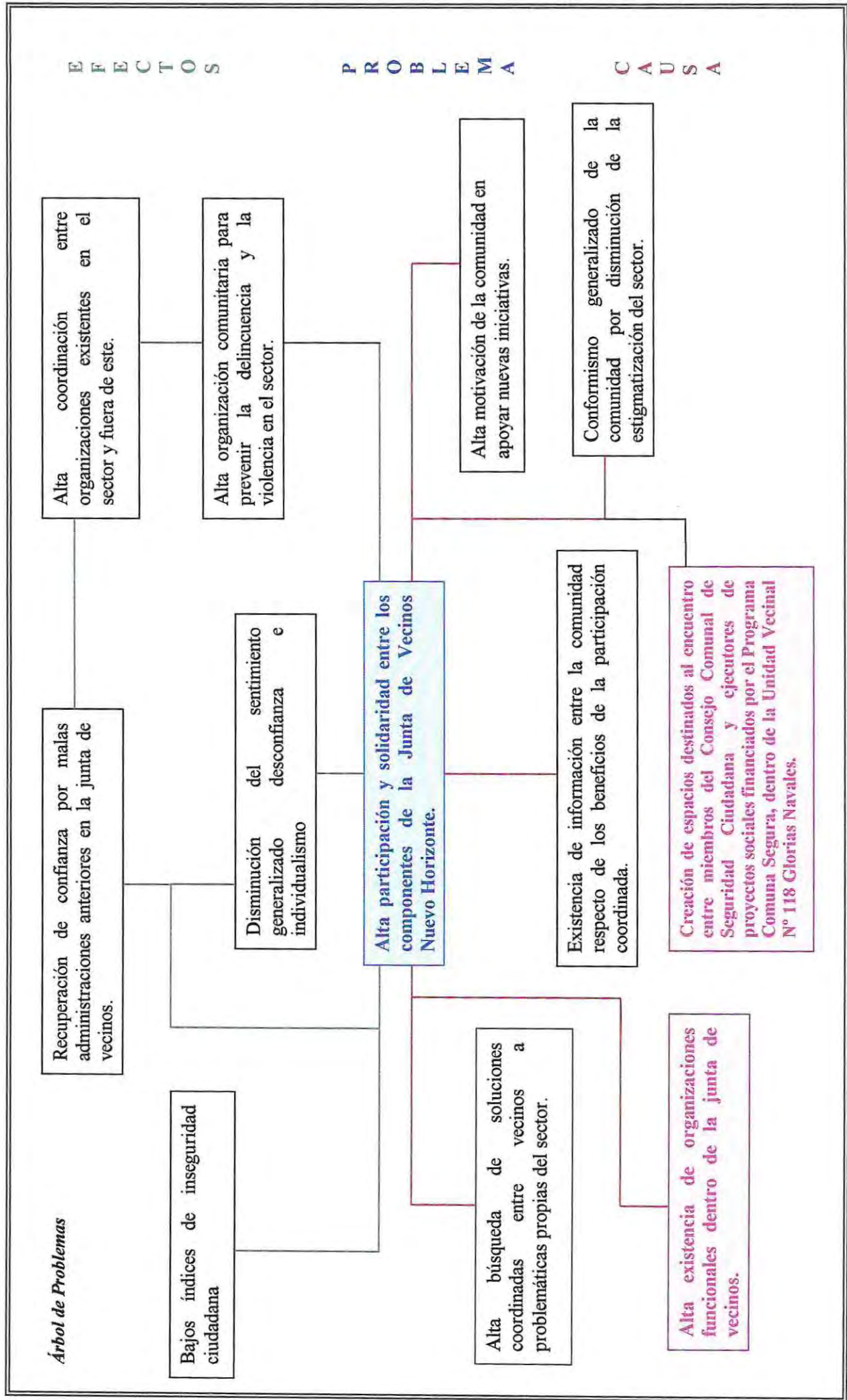
- Existencia de instancias dentro de la malla curricular que permite a los alumnos integrarse a un trabajo práctico dentro de una institución, por un período de tiempo que permite una intervención social, eficaz y eficiente.
- Entrega de herramientas metodológicas al alumnado, en cuanto a su preparación y desarrollo de habilidades personales, que le permiten insertarse en el campo de trabajo práctico siendo un aporte e instrumento útil para provocar un cambio social.
- Entrega de supervisiones periódicas por parte de un profesional de esta casa de estudios, que permite realizar un trabajo guiado y profesional.

***Análisis del Problema.***

Para analizar la problemática, la planificación a través de Marco Lógico propone la construcción de un árbol de problemas donde:

- Se identifica el problema central al cual el proyecto pretende impactar como resultado final:
  - Se identifican las causas del problema.
  - Se identifican los efectos que provoca el problema central.
  - Se construye un esquema de relación tipo árbol.
-





## 6. Líneas de Acción

### Objetivo N° 1

*“Alta existencia de organizaciones funcionales dentro de la junta de vecinos Nuevo Horizonte de Glorias Navales”*

#### Medios.

- Generación de una organización funcional, Club Deportivo, que favorezca el establecimiento de canales comunicacionales y vínculos entre los miembros de la junta de vecinos.
- Fortalecimiento de la organización funcional, Club Deportivo.
- Potenciación del adecuado uso del tiempo libre como forma de integración social.

#### Estrategia.

A través de la potenciación del proyecto social financiado por el Fondo Nacional Concursable del Programa “Comuna Segura, Compromiso 100”, elaborado por el Comité de Adelanto “Las Chicas Poderosas”, que consistió en una primera etapa en la recuperación de un sitio eriazo (quebrada), con la construcción de una mini cancha y en una segunda etapa a el cierre perimetral de la mini cancha y la ejecución de talleres deportivos abiertos a la comunidad, se pretende crear una organización funcional denominada Club Deportivo, para ello se capacitará a los miembros de dicho Comité de Adelanto y a los miembros de la Junta de Vecinos en temáticas asociadas a la formación de una organización social, administración de esta y buen uso del tiempo libre, entregándoseles de esta forma herramientas metodológicas atingentes a la realidad social, a la problemática a intervenir y al objetivo planteado.

Paralelo a este proceso se realizará un acompañamiento técnico cuya función será coordinar a la nueva organización funcional, con otras semejantes existentes dentro de la unidad Vecinal N° 118 Glorias Navales, a la cual pertenece esta junta de vecinos, de tal forma de coordinar actividades deportivas en conjunto que incentiven la participación comunitaria, tiendan a la potenciación de la identidad y de la integración intergeneracional, favoreciendo de esta forma la generación de Capital Social.

**Objetivo N° 2**

*Creación de espacios destinados al encuentro entre miembros del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana y ejecutores de proyectos sociales financiados por el Programa Comuna Segura, dentro de la Unidad Vecinal N° 118 Glorias Navales.*

**Medios.**

Visita en terreno de los miembros del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana a proyectos sociales financiados a través del Fondo Nacional Concursables del Programa Comuna Segura, Compromiso 100.

**Estrategia.**

Se procederá a tomar contacto con los responsables de al menos 6 Proyectos Sociales ejecutados durante el período de tiempo 2003 - 2004, priorizando aquellos que se encuentran en la Unidad Vecinal N° 118 Glorias Navales.

Se citará a Consejo extraordinario, invitándose a los consejeros a conocer en terreno los resultados de las distintas ejecuciones de proyectos sociales en la comuna de Viña del Mar, donde serán los ejecutores de estos, quienes realicen la labor de guías en terreno explicando a los consejeros, cómo se vivió el proceso y cuales fueron sus resultados, de esta forma se fortalecerán los lazos entre el Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana y la comunidad organizada, además de permitir a los consejeros conocer los resultados de su labor como tales, fortaleciendo su rol dentro de este contexto.

## Matriz del Proyecto.

Estrategias y Acciones	Indicadores Objetivamente Verificables	Métodos de Verificación	Factores Externos
<p><u>Objetivo de Desarrollo:</u> Los habitantes de la Comuna de Viña del Mar se sienten seguros en su ciudad.</p>	<p>Disminución de los índices de temor ciudadano.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Encuesta de percepción ciudadana.</li> <li>• Encuestas de victimización.</li> </ul>	
<p>Objetivo Inmediato. <i>Alta participación y solidaridad entre los componentes de la Junta de Vecinos Nuevo Horizonte.</i></p>	<p>En el mes de Diciembre del año en curso se contará con la presencia de un Club Deportivo dentro del territorio de la Junta de Vecinos Nuevo Horizonte de Glorias Navales, donde habrá al menos 40 niños/as, jóvenes, participando activamente de las actividades que se realicen. El cual contará en su base con la participación activa de al menos 6 Adultos pertenecientes a la comunidad.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Registro fotográfico.</li> <li>• Documento de Seminario de Título.</li> <li>• Lista de Asistencia.</li> <li>• Acta de constitución.</li> <li>• Visita en Terreno.</li> <li>• Copia del certificado de personalidad Jurídica.</li> </ul>	<p><u>Positivo:</u> Existencia de un alto porcentaje de niños/as y Jóvenes dentro de los límites de la Junta de Vecinos Nuevo Horizonte de Glorias Navales.</p> <p><u>Relativo:</u> Escasa coordinación entre organizaciones existentes dentro de los límites de la Unidad Vecinal N° 118 Glorias Navales a la cual pertenece esta Junta de Vecinos.</p>

Productos			<u>Positivo:</u> Motivación Ciudadana por participar en diversas actividades.
1 Organización social territorial (Club Deportivo).	En el mes de Diciembre del año en curso se contará con la participación activa de al menos 4 personas en la organización social	Lista de Asistencia a las capacitaciones.	
7 Dirigentes vecinales capacitados en temáticas relacionadas a la formación y administración de organizaciones sociales.	Club Deportivo en la Junta de Vecinos Nuevo Horizonte de Glorias Navales.	Registro Fotográfico.	
1 Actividad deportiva en conjunto con otro Club Deportivo perteneciente a la Unidad Vecinal N° 118 Glorias Navales.	En el mes de Diciembre al menos 12 Consejeros habrán constatado en terreno la inversión que se realizó a través de la priorización de proyectos sociales durante el primer semestre del año en curso.	Actas Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana. Entrega de material Socioeducativo a los participantes en las capacitaciones.	
1 Visita en terreno de al menos 12 miembros del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana , a por lo menos 5 proyectos sociales financiados a través del Fondo Nacional Concursable del Programa Comuna Segura, Compromiso 100.			

Actividades Objetivo N° 1 “Alta existencia de organizaciones funcionales dentro de la junta de vecinos Nuevo Horizonte de Glorias Navales”

Actividades	Medios	Recursos	Responsables
1. Reunión de Coordinación vecinos población Nuevo horizonte.	Contacto Telefónico.	1. 1 Profesional por 3 días.	1. Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunidad. <i>Srta. Tatiana Vicencio.</i>
1.1 Charla Informativa.	Invitaciones a través de Presidente	1 Teléfono.	1.1 Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunidad. <i>Srta. Tatiana Vicencio.</i>
1.2 Diseño Capacitación en formación de Organizaciones Sociales.	Comité de Adelanto Chicas Poderosas	20 invitaciones.	1.2 Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunidad. <i>Srta. Tatiana Vicencio.</i>
1.3 Ejecución capacitación en reglamentación General de Organizaciones Sociales.	Sra. Alicia Fernández.	1.1 1 Profesional por 1 día.	1.3 Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunidad. <i>Srta. Tatiana Vicencio.</i>
1.4 Ejecución capacitación en requisitos, deberes y derechos de un socio.	Visitas en terreno.	Material fungible. 20 invitaciones.	Alumna Seminarista <i>Srta. Pamela Vera Fierro.</i>
1.5 Asesoramiento Técnico para la realización de actividad Deportiva en coordinación con un Club Deportivo perteneciente a la Unidad Vecinal N° 118		1.2 1 Profesional por 3 semanas	1.4 Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunidad. <i>Srta. Tatiana Vicencio.</i>
1.6 Elección Directiva Provisoria Club Deportivo.		1.3 2 Profesionales por 1 día.	Alumna Seminarista <i>Srta. Pamela Vera Fierro.</i>
1.7 Reunión de coordinación con directiva provisoria Club Deportivo.		1.4 2 Profesionales por 1 día.	1.5 Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunidad. <i>Srta. Tatiana Vicencio.</i>
		1.5 1 profesional 1 semana.	1.6 Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunidad. <i>Srta. Tatiana Vicencio.</i>
		1.6 2 profesionales por 1 día.	1.7 Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunidad. <i>Srta. Tatiana Vicencio.</i>
			Alumna Seminarista <i>Srta. Pamela Vera Fierro.</i>

**Actividades Objetivo N° 1 "Alta existencia de organizaciones funcionales dentro de la junta de vecinos Nuevo Horizonte de Glorias Natales"**

Actividades	Medios	Recursos	Responsable
<p><b>1.8</b> Creación Estatutos Club Deportivo Junta de Vecinos Nuevo Horizonte.</p>	<p>Contacto Telefónico. Invitaciones a través de Presidente</p>	<p><b>1. 8</b> 2 profesionales por 1 Semana</p>	<p>1.8 Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunidad. <i>Srta. Tatiana Vicencio.</i> Alumna seminarista <i>Srta. Pamela Vera</i></p>
<p><b>1.9</b> Concurso infantil para asignar un nombre al nuevo club deportivo.</p>	<p>Comité de Adelanto Chicas Poderosas Sra. Alicia Fernández.</p>	<p><b>1.10</b> 2 profesionales por 1 día</p>	<p>1.9 Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunidad. <i>Srta. Tatiana Vicencio.</i></p>
<p><b>1.10</b> Aprobación de estatutos generales del club deportivo por parte de la asamblea.</p>	<p>Visitas en terreno.</p>	<p><b>1.11</b> 2 Profesionales por 1 día. <b>1.12</b> 2 Profesionales por 2 semanas</p>	<p>Alumna seminarista <i>Srta. Pamela Vera</i> <b>1.10</b> Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunidad. <i>Srta. Tatiana Vicencio.</i> Alumna seminarista <i>Srta. Pamela Vera</i></p>
<p><b>1.11</b> Asignación de la comisión electora. Elección de la directiva permanente Club Deportivo.</p>			<p><b>1.11</b> Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunidad. <i>Srta. Tatiana Vicencio.</i> Alumna seminarista <i>Srta. Pamela Vera</i></p>
<p><b>1.12</b> Asamblea Constitutiva del Club Deportivo.</p>			<p><b>1.12</b> Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunidad. <i>Srta. Tatiana Vicencio.</i> Alumna seminarista <i>Srta. Pamela Vera</i></p>
<p><b>1.13</b> Evaluación del proceso</p>			<p><b>1.13</b> Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunidad. <i>Srta. Tatiana Vicencio.</i> Alumna seminarista <i>Srta. Pamela Vera</i></p>

**Actividades Objetivo N° 2** "Creación de espacios destinados al encuentro entre miembros del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana y ejecutores de proyectos sociales financiados por el Programa Comuna Segura, dentro de la Unidad Vecinal N° 118 Glorias Navales".

Actividades	Medios	Recursos	Responsables
2.1 Coordinación Ejecutores de Proyectos Sociales.	Contacto Telefónico	2.1 1 Profesional por 1 semana 1 Teléfono.	2.1 Alumna Seminarista Srta. Pamela Vera Fierro.
2.2 Citación Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana.		2.2 1 profesional por 1 día.	2.2 Secretario Técnico Programa Comuna Segura, Compromiso 100. Sr. Franco Villarroel.
2.3 Elaboración programa de vista en terreno.	Equipo de apoyo técnico afín al tema.	2.3 1 profesional por 1 semana.	2.3 Alumna Seminarista. Srta Pamela Vera Fierro.
2.4 Visita en Terreno.		2.4 1 profesional por 1 día.	2.4 Alumna Seminarista. Srta Pamela Vera Fierro.
2.5 Evaluación Actividad.		2.5 1 profesional por 2 semanas	2.5 Alumna Seminarista. Srta Pamela Vera Fierro.

7. Operación del Proyecto.

Actividad	Agosto				Septiembre.				Octubre				Noviembre			
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	Semana 11	Semana 12	Semana 13	Semana 14		
1. Reunión coordinación																
1.1 Charla informativa					o o o o		o									
1.2 Diseño Capacitación																
1.3 Ejec. Capacitación.								o								
1.4 Ejecución Capacitación									o							
1.5 Asesoramiento Téc.									o							
1.6 Elección Directiva Prov.									o							
1.7 Reunión Coordinación																
1.8 Creación Estatutos.																
1.9 concurso.																
1.10 Aprob Estatutos.																
1.11 Asignación Comisión																
1.12 Asamblea																
1.13 evaluación																
2.1 Coordinación EPS																
2.2 citación consejo																
2.3 Elaboración programa																
2.4 Vista en terreno																
2.5 evaluación.																

Simbología.

Tiempo Real: \_\_\_\_\_  
 Tiempo Holgura: - - - - -  
 Día Programa: o

## 8. Seguimiento y Evaluación del Proyecto

El seguimiento y evaluación del proyecto supone un examen continuo del proceso del proyecto, realizado por el Equipo del Proyecto.

Objetivos centrales del Proceso de Evaluación.

- Organizar la implementación del Proyecto.
- Medir los efectos del Proyectos en los grupos de interés o beneficiarios.
- Dar cuenta de la operación del proyecto.
- Distinguir los principales aprendizajes.

Para monitorear los avances del proyecto, se han organizado las actividades programadas en el tiempo que dura el proyecto organizado de este modo también los recursos técnicos, materiales y humanos con los que cuenta el Cronograma de Trabajo que se detalló anteriormente.

A lo largo del desarrollo del proyecto la Alumna Seminarista mantendrá reuniones periódicas con los distintos profesionales involucrados tales como:

1. Secretario Técnico Programa Comuna Segura, Compromiso 100: *Sr. Franco Villarroel Campodónico.*
2. Profesor Guía Seminario de Título: *Sr. Christian Corvalán Rivera.*
3. Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunidad: *Srta. Tatiana Vicencio.*

Sobre la base de los productos definidos anteriormente en la Matriz del Proyecto, que se obtendrán al finalizar la intervención se considerará como satisfactoriamente logrado el objetivo planteado, y la realización de una intervención eficaz y eficiente si al mes de Diciembre del año en curso, dentro de los límites de la Junta de Vecinos nuevo Horizonte de Glorias Navales se cuenta con una organización territorial denominada Club Deportivo, y si a esa fecha al menos 12 miembros del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana hayan visitado en terreno al menos 5 proyectos sociales, financiado a través del Programa Comuna Segura, Compromiso 100.

## 9. Instrumentos de Evaluación.

### Presentación.

A continuación se darán a conocer los instrumentos que se utilizarán como medio de evaluación, durante el proceso y al finalizar este, a fin de obtener la información necesaria para medir el grado de impacto, eficacia, eficiencia, logro de objetivos planteados y metas propuestas para esta intervención.

### Forma de Evaluación del Proceso.

- La estrategia de intervención será evaluada a través de:
    1. Pautas de Observación simple.
    2. Cuestionarios referidos a los contenidos entregados durante el desarrollo de las capacitaciones.
    3. Aplicación Test Antes – Después.
    4. Reflexión grupal e individual en la última sesión.
    5. Tabla Gantt.
  
  - En cuanto al **impacto de la intervención** será medido en base a la consideración tres factores.
    - ◆ A corto plazo se medirá en base a los nuevos conocimientos adquiridos por los asistentes a las capacitaciones en los temas de: ¿Qué es una Organización Social?, ¿Cuáles son los beneficios que implica pertenecer a una de estas organizaciones?, Deberes y Derechos de un socio, Requisitos para la obtención de la personalidad jurídica, Formulación de Proyectos Sociales.
    - ◆ A mediano plazo se logra incentivar al menos 20 niños y/o jóvenes en participar activamente en las actividades deportivas del Club Deportivo.
    - ◆ A largo plazo se espera fortalecer la organización comunitaria a través de la formación de un Club Deportivo dentro de los límites de la Junta de Vecinos Nuevo Horizonte de Glorias Navales.
-

## Formulación de los Criterios de Evaluación

Se utilizarán los siguientes conceptos como ítem evaluativos de la intervención profesional realizada en la Junta de Vecinos Nuevo Horizonte de Glorias Navales.

### 1. Participación Comunitaria:

Se entenderá como la actividad humana por medio de la cual se expresan intereses comunes de varios individuos, hecho que los conduce a formar colectivamente algún tipo de relación social más o menos estructurada, donde dicha relación cobra importancia cuando, a través de ésta, se intenta cambiar una situación adversa, desventajosa o problemática.

### 2. Organización Comunitaria:

Capacidad que posee la comunidad de otorgar un orden o una cierta estructura a su desarrollo como tal, promoviendo así su propio progreso económico y social. También se refiere a la coordinación racional de actividades de un cierto número de personas que intentan conseguir una finalidad u objetivo común y explícito mediante la división de las funciones y el trabajo y a través de una jerarquización.

### 3. Integración:

Entendida esta como la capacidad de internalizar los temas tratados durante la intervención y desarrollarlos proactivamente, a través de lo cual puedan ingresar a la red social de la manera adecuada.

### ▲ Evaluación del Proceso de Intervención.

En cuanto a los criterios de Evaluación del Proceso de intervención se considerarán los siguientes factores.

**Eficacia:** Se entenderá como el cumplimiento de los objetivos planteados y la entrega de los contenidos programados.

**Tiempo:** El tiempo real utilizado en la ejecución de los proyectos planteados.

**Motivación:** Conjunto de elementos o factores que están activamente presentes en un momento dado, en la conciencia del ser humano y que configuran las fuerzas psíquicas y los mecanismos de estímulo que conducen a la acción.

Se trata de los factores internos (necesidad, instinto, aspiración), que intervienen en la elaboración de una intención, dando motivo, razón adecuada, estímulos suficientes y energía

necesaria para inducir a una acción deliberada y voluntaria encaminada a satisfacer alguna necesidad individual o social.

**Participación:** Significa “Tomar parte” en una cosa. Se trata de un cierto ejercicio por un sujeto/ agente que está involucrado en un ámbito en donde puede tomar decisiones.

**Puntualidad:** Se entenderá como tal, a la presencia de los participantes en los diferentes talleres en el lugar de la actividad y a la hora determinada para el comienzo de esta.

## B. Forma de Evaluación.

1. La **Motivación** será medida cualitativamente en base a la conducta de los participantes en la capacitación, tomándose como puntos de referencia, las intervenciones que estos realicen durante el desarrollo de la actividad, sean estas intervenciones preguntas y/o comentarios, considerándose a un participante motivado a aquel que durante el desarrollo de la actividad realice al menos 5 intervenciones.
2. La **Participación** será medida en base a dos indicadores:
  - Puntualidad de los participantes dándoles un margen de atraso de 5 minutos del tiempo de inicio programado para cada actividad.
  - Asistencia a las sesiones. Este ítems constará de dos puntos, y se considerará un participante activo a aquel cuyo puntaje sea igual o superior a 4 puntos.
3. La **Eficacia** se medirá en base a la aplicación de un Test Antes - Después en las sesiones que corresponda, cuya modalidad es cualitativa, de tal forma que será evaluado a través de una matriz.
4. El **Tiempo** se medirá en base a la Tabla Gantt que se encuentra adjunta a esta planificación, donde se especifica el tiempo ideal que se utilizará para la intervención y al final de esta se especificará el tiempo realmente utilizado. Considerándose una intervención exitosa en cuanto a tiempo, cuando la comparación entre tiempo ideal y real no supera a una semana.
5. La **comprensión de contenidos**
6. La evaluación del **Desempeño de la Alumna Seminarista** se realizará a través de un Test de control aplicado a los participantes de las diferentes capacitaciones al finalizar el proceso de intervención, lo que será complementado con un autoevaluación.

## **Metas por Objetivo.**

### Objetivo General:

*“Establecer espacios e instancias de encuentro a través de los cuales se pueda fomentar la generación de capital social”*

### **Meta.**

Al mes de Diciembre del año en curso se cuente dentro de los límites de la Junta de Vecinos Nuevo Horizonte con una nueva organización social denominada Club Deportivo.

### Objetivo específico N°1

*“Generación de una organización funcional que permita el establecimiento de canales comunicacionales y vínculos tanto entre los vecinos de la población Nuevo Horizonte como al interior del grupo familiar”*

### **Meta**

Al término de la intervención al menos 5 familias se encuentren participando activamente en las actividades realizadas por el club Deportivo.

### Objetivo específico N ° 2

*“Fortalecimiento de la organización funcional a través de la entrega de herramientas metodológicas en temáticas relacionadas con la administración de las misma”.*

### **Meta**

Al término de la intervención el Club Deportivo estará coordinado con otras organizaciones sociales y funcionales de la Unidad Vecinal N° 118 Glorias Navales a través del Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana

# Ejecución

Proyecto N°3 Capital Social

## Introducción

A continuación se expondrá el desarrollo de las acciones programadas a ser realizadas durante los meses de Agosto a Noviembre del año en curso.

Cabe destacar que en la ejecución de estas actividades se contó con la importante colaboración de la Alumna en Práctica de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, Srta. Tatiana Vicencio Vicencio, cuya práctica profesional en el nivel de intervención Comunidad se inserta dentro de las acciones de este proyecto, teniendo a su cargo la creación de una organización territorial denominada Club Deportivo, a partir de la potenciación de un proyecto social ejecutado en una primera fase durante el período 2003 - 2004 que consistió en la recuperación de un sitio eriazo (quebrada), a través de la construcción de una mini cancha, y en una segunda fase, a el cierre perimetral de la mini cancha y la ejecución de talleres deportivos abiertos a la comunidad, financiado todo esto a través del Fondo Nacional Concursable del Programa Comuna Segura, Compromiso 100.

A esto se suma su importante colaboración en el levantamiento del Catastro de Organizaciones Funcionales y Territoriales presentes dentro de los límites de la Unidad Vecinal N° 118 Glorias Navales.

Estando por tanto en manos de la Alumna Seminarista el apoyo técnico al proceso y la coordinación de esta nueva organización territorial con otras organizaciones funcionales y territoriales existentes dentro de la Unidad Vecinal N° 118 Glorias Navales, a la cual pertenece esta Junta de Vecinos, a través del comité Vecinal de Seguridad Ciudadana de Glorias Navales.

Y el fortalecimiento de los vínculos entre los miembros del Consejo Comunal de Seguridad y organizaciones ejecutoras de proyectos sociales financiados a través del Programa Comuna Segura, Compromiso 100.

---

**Actividad:** Reunión de Coordinación

**Fecha:** Sábado 02 de Octubre 2004

**Lugar:** Multicancha Junta de Vecinos Nuevo Horizonte.

**Hora Inicio:** 17:10 hrs.

**Hora termino** 17: 55 hrs.

Objetivo	Responsable	Actividad	Desarrollo	Evaluación
<p>Informar a los miembros de la Comunidad de la Junta de Vecinos Nuevo Horizonte de Glorias Navales, respecto de los objetivos de intervención.</p>	<p>Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunidad: Srta. Tatiana Vicencio.</p>		<p>La reunión se desarrollo en la multicancha y contó con la presencia de 21 personas, entre los que se encontraban niños, jóvenes y adultos de la población Nuevo Horizonte. En instancias en que los jóvenes y niños aun no terminaban un partido de bayby fútbol la atención se logro captar de la manera adecuada, puesto que si bien no se contaba con un espacio idóneo para el adecuado desarrollo de esta actividad, los presentes mostraron motivación ante la actividad de presentación y coordinación. En un primer momento se procedió a la presentación de la Alumna en Práctica a cargo del proyecto, esto en relación a la institución en la cual se inserta, Programa Comuna Segura, Compromiso 100. En un segundo momento se procedió a informar a los presentes respecto a los objetivos de intervención, referidos principalmente a la conformación de un Club Deportivo, como forma de dar continuidad y sentido a la creación de la mini cancha. En un tercer momento se procedió a coordinar la primera acciones que serán realizadas por las alumnas y la comunidad respecto de este proyecto.</p>	<p>De acuerdo a los resultados obtenidos se puede decir que la presente actividad fue cumplida en cuanto a los objetivos planteados, esto porque al término de esta se logró contar un grupo de personas pertenecientes a la Junta de Vecinos Nuevo horizontes informada respecto de los objetivos y tiempos del proceso de intervención, de esta forma se logró además presentar a la comunidad el equipo de alumnas que estará a cargo de la intervención. En cuanto a los participantes de esta actividad se puede decir que estos se mostraron altamente motivas en participar del proceso de formación del Club Deportivo, motivación que ha sido mediatizada y favorecida por la presencia de el monitor de deportes que comprende el proyectos social sobre el cual se fundamenta esta intervención.</p>

**Actividad:** Taller de Capacitación sobre Reglamentos Generales de una Organización Social.

**Fecha:** Sábado 09 de Octubre 2004

**Lugar:** Sede Social Junta de Vecinos Nuevo Horizonte. Calle Hyat S/N

**Hora Inicio:** 18:10 hrs.

**Hora termino** 19: 15 hrs.

Objetivo	Responsables	Materiales	Desarrollo con	Observaciones
<p>Contribuir en la formación de un grupo organizado de miembros de la Junta de Vecinos Nuevo Horizonte, que integren el Club Deportivo, a través de la entrega de herramientas metodológicas.</p>	<p>Alumna en Práctica Nivel de Intervención Srta. Tatiana Vicencio</p>	<p>Estatutos Organizaciones Funcionales</p>	<p>La actividad se desarrollo en la sede social de la población Nuevo Horizonte y se contó con la presencia de un total de 24 personas, entre niños, jóvenes y adultos ( Ver Anexos lista de asistencia Carpeta Asistencia I). Se dio inicio a la actividad con la realización de una Dialogo Vecinal, con el objetivo de conocer los intereses y expectativas de los miembros de esta comunidad respecto a la intervención a ser realizadas. En un segundo momento y luego que las personas que no estaban interesadas en el tema se retiraron, se procedió a realizar un breve introducción sobre los estatutos generales que rigen a una organización social, temáticas que serán profundizadas durante la segunda sesión. Durante el desarrollo de los temas en una primer momento de procedió a explicar la definición de organización funcional, posteriormente se introdujo en la capacitación los requisitos para la conformación de una organización funcional como son el número mínimo de integrantes, limite de edad para ser socio y condiciones y/o requisitos para lo mismo. Finalmente se recalco la necesidad de integrar a un mayor numero de personas mayores de quince años (edad minima para ser socio de un club deportivo), esto con el fin de entregar a la mayor cantidad posible de participantes la información que se requiere para ser parte del mismo. Como tarea se encomendó a los presentes y sobre todo a los niños el motivar a los padres y al resto de los vecinos para que se acerquen y conozcan el proyecto y puedan ser parte del mismo.</p>	<p>De acuerdo a los resultados obtenidos y al numero de participantes en esta actividad puede decir que su objetivo fue eficazmente logrado. Se puede afirmar esto sobre la base del interés mostrado por los participantes en esta actividad. Cabe destacar que durante el desarrollo de esta actividad se lograron establecer lo horarios y días de las posteriores sesiones a ser desarrolladas. La información entregada contribuyo al conocimiento personal e informal que poseían algunos de los presentes y genero interés en aquellos que no poseían información respecto a una organización funcional.</p>

**Actividad:** Taller Motivacional

**Fecha:** Sábado 16 de Octubre 2004

**Lugar:** Sede Social Junta de Vecinos Nuevo Horizonte, Calle Hyat S/N

**Hora Inicio:** 17:30 hrs.

**Hora termino:** 18:30 hrs.

Objetivo	Responsable	Recursos	Proceso de la Actividad	Observaciones
<p>Incentivar a los miembros de la junta de Vecinos Nuevo Horizonte, a participar en la creación del Club Deportivo.</p>	<p>Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunitad: Srta. Taitiana Vicencio                      Alumna Seminarista: Srta. Pamela Vera Fierro                      Monitor de Deporte Sr. Alfonso Morales</p>	<p>Videos Deportivos, Afiches</p>	<p>Se dio inicio a la actividad con la bienvenida a todos los miembros de la comunidad que asistían por primera vez. Se procedió a la presentación de los objetivos generales de intervención y de la presente actividad.                      En un segundo momento se procedió a la presentación de un conjunto de videos a cargo del monitor de deporte Sr. Alfonso Morales, donde se les presentó a los vecinos la historia de una comunidad que con esfuerzo logró crear un club deportivo, para evitar que sus niños ingresaran a una carrera criminal o se iniciaran en el consumo de drogas, finalizando este con la visita de sus niños al Estadio Nacional.                      En un segundo momento se procedió a la entrega de contenidos, donde se profundizó en los requisitos mínimos para la conformación de un Club Deportivo, además de entregar los pasos lógicos para su oficialización. Cabe destacar que la estrategia utilizada para la entrega de contenidos fue adecuada por la alumna en práctica, esto con el fin de motivar y reforzar el compromiso de los niños presentes en las actividades, es por ello que todo el proceso fue realizado a través de afiches lúdicos.                      La entrega de contenidos fue reforzada con la presentación de un díptico resumen de los principales tópicos abordados en la sesión, entregado a los adultos presentes.                      Finalmente se procedió a incentivar a los presentes a tomar un compromiso serio con la organización territorial que se pretende formar.</p>	<p>Cabe destacar la alta motivación presentada principalmente por los niños y jóvenes del sector, en la concreción de este proyecto, lo cual fue reforzado a través de la presente actividad, y se les incentivó a motivar a sus padres a integrarse a las actividades del club deportivo.                      En cuanto al objetivo de la presente actividad se puede decir que fue satisfactoriamente cumplido, pues se logró motivar a los participantes, y se logró reforzar y profundizar los tópicos programados para esta sesión.                      Cabe destacar el compromiso y apoyo en estas actividades del monitor de deportes y de la presidenta del Comité de Adelanto Chicas Poderosas, Sra. Alicia Fernández.</p>

**Actividad:** Taller de Capacitación sobre Requisitos, Deberes y Derechos de un Socio.

**Fecha:** Sábado 23 Octubre 2004

**Lugar:** Sede Social Junta de Vecinos Nuevo Horizonte. Calle Hyat S/N

**Hora Inicio:** 17:30 hrs.

**Hora termino** 18:20 hrs.

Objetivo	Propósito	Materiales	Actividad
<p>Entregar a los participantes una visión más acabada de lo que implica ser socio de un club deportivo.</p>	<p>Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunitad: Srta. Tatiana Vicencio.</p> <p>Alumna Seminarista Srta. Pamela Vera Fierro</p>	<p><u>Materiales</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Estatutos</li> <li>Organizaciones Funcionales</li> <li>◆ Dípticos</li> <li>◆ Afiches.</li> </ul>	<p>Se dio inicio a la actividad con un repaso de los principales aspectos abordados durante la sesión anterior, a fin de continuar en la profundización de estos, la estrategia utilizada para esto, fue la entrega a los presentes de dípticos resumen.</p> <p>En un segundo momento se procedió a analizar el segundo de los requisitos fundamentales para la creación de un Club Deportivo, que corresponde a la obtención de la personalidad jurídica, para lo cual se explicaron los estatutos que debe cumplir la organización para obtenerla.</p> <p>Un segundo tema abordado fue la necesidad de definir el objetivo general que guiará al Club Deportivo, el cual si bien debe ir relación con la actividad física, debe implicar aspectos generales de la vida en comunidad y los estilos de vida saludables, por tanto el objetivo a ser planteado debe implicar el desarrollo integral de los miembros de la comunidad, no sólo en el aspectos fisiológico, sino también en el aspectos psicológico, social y familiar., donde lo que se busca es el equilibrio, biopsicosocial de cada miembros de la comunidad y la generación de Capital Social, a través de la integración intergeneracional y el fortalecimiento de los vínculos sociales, basados en la solidaridad y la reciprocidad.</p> <p>En un tercer momento se procedió a motivar a los niños presentes a incentivar a sus padres en la incorporación de esto a este proyecto.</p> <p>En cuanto a los objetivos planteados para la presente actividad, se puede decir que fueron satisfactoriamente cumplidos, ya que se logró incentivar a un número considerable de adultos, en tomar un compromiso serio con este proyecto (ver lista de asistencia en Anexos), y se logró entregar y reforzar dos de los principales requisitos para la formación de una organización social, en este caso específico de un club deportivo, que dicen relación con el número mínimo de socios y la obtención de personalidad jurídica.</p> <p>Cabe destacar el interés mostrado por los presentes en cuanto a los contenidos entregados, esto sobre la base de la cantidad de preguntas y/o comentarios que se expresaron, durante y después de finalizada la actividad.</p> <p>En cuanto a la dinámica interna del grupo de participantes, cabe destacar que al ser estos todos miembros del equipo que trabaja con el monitor deporte, a los que se suman sus padres, el nivel de confianza que existe y la cohesión lograda ha facilitado la entrega de contenidos durante el desarrollo de la presente actividad.</p>

**Actividad:** Elección Directiva Provisoria Club Deportivo.

**Fecha:** Sábado 23 de Octubre 2004

**Lugar:** Sede Social Junta de Vecinos Nuevo Horizonte. Calle Hyat N° 203

**Hora Inicio:** 18:20 hrs.

**Hora termino** 18:45 hrs.

Objetivo	Responsable	Recursos	Actividad	Observaciones
<p><i>Conformar un equipo de trabajo que permita sentar las bases para la directiva permanente del club deportivo</i></p>	<p>Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunidad: Srta. <i>Tatiana Vicencio</i>  Alumna Seminarista Srta. <i>Pamela Vera Fierro</i>.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>◆ Estatutos</li> <li>Organizaciones Funcionales</li> <li>◆ Trípticos</li> <li>◆ Afiches</li> </ul>	<p>Se dio inicio a la actividad con la presentación teórica respecto a la composición de la directiva de un Club Deportivo, explicitando los requisitos, deberes y derechos de cada uno de ellos. En un segundo momento de la exposición se procedió a explicar a los presentes a través de afiches, los pasos a seguir luego de la elección de la directiva provisoria del club deportivo hasta la asamblea constitutiva con la cual se cerrará el proceso de intervención. En un segundo momento se procedió a la elección de la directiva provisoria, proceso que se vio dificultado por la escasez de postulantes, lo cual cabe destacar no se debió a falta de interés o compromiso, sino más bien, a la falta de tiempo disponible para la realización de una labor comprometida y responsable. Finalmente, se logró constituir la directiva provisoria, la que cuenta con dos jóvenes en los cargos de Presidente y Vicepresidente y con tres señoras en los cargos de Secretaria, tesorera y director.</p>	<p>Cabe destacar que en cuanto a la elección de la directiva provisoria, se logró evidenciar un alto compromiso por parte de los menores de 18 años, que por ley no pueden optar a ocupar un cargo dentro de la directiva a pesar de ser socios de la organización, quienes manifestaron estarían apoyando incondicionalmente a las personas que optaran por ocupar alguno de los cargos, hecho que motivó y redundó en la conformación de la directiva provisoria. En cuanto a los objetivos planteados para la presente actividad, se puede decir, que fueron satisfactoriamente cumplidos, esto sobre la base que al término de esta se contó con una directiva provisoria y se logró establecer fecha y hora para la realización de la reunión extraordinaria para la redacción de lo estatutos del Club Deportivos.</p>
<p>Finalmente se procedió a fijar una reunión extraordinaria para la redacción de los estatutos del Club Deportivo, que serán presentados a la asamblea en la siguiente sesión.</p>				

**Actividad:** Redacción Estatutos Club Deportivo.

**Fecha:** Martes 26 de Octubre 2004

**Lugar:** Sede Social Junta de Vecinos N°118 Glorias Navales. Avenida Mar de Chile S/N Glorias Navales

**Hora Inicio:** 20:05 hrs.

**Hora termino** 21:30 hrs.

Contexto	Responsable	Materiales	Desarrollo	Observaciones
<p>Confección Estatutos Club Deportivo.</p>	<p>Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunidad: Srta. Tatiana Vicencio .</p>	<p><u>Materiales.</u> Hojas Lápices. Café. Galletas.</p>	<p>Se dio inicio a la actividad, con la exposición y explicación de lo que significa la confección de los estatutos de una organización. Posterior a eso, la secretaria del Club Deportivo procedió a tomar nota de todas las normativas que los miembros de la directiva señalaron debían ser incluidos en los estatutos, a si mismo se establecieron los costos de las cuotas, las multas, la frecuencia de las asambleas, las sanciones para los socios, los beneficios, el destino de los fondos, las formas de aumentar los fondos, como la realización de actividades, entre otras cosas. En un segundo momento de la actividad, se procedió a definir el objetivo general del Club Deportivo y los Objetivos Específicos de este, los que serán incluidos en el libro de actas de la organización. En un tercer momento y como primera actividad oficial del club deportivo, se definió la realización de un concurso dirigido a los menores de 14 años, quienes tendría la oportunidad de elegir el nombre del Club Deportivo, para lo cual depositarán sus propuestas en una caja que será abierta el próximo sábado, Optando el ganador del concurso a una Torta. Finalmente se estableció que serian las alumnas quienes confeccionarían el informe que será presentado a la asamblea de miembros del Club Deportivo en la siguiente sesión, para la aprobación de los estatutos.</p>	<p>Cabe destacar el gran interés mostrado por los participantes en esta actividad, quienes sienten un gran compromiso con los menores de 15 años que están participando en este proyecto. A la motivación que presentan estas personas, se suma además su convicción de que esta nueva organización contribuirá en que los niños y jóvenes de esta junta de vecinos, puedan optar a nuevos beneficios como es la adjudicación de algún fondo concursable para la su implementación, a lo que se suma, la convicción de que las actividades que serán realizadas en el contexto del club deportivo, contribuirán a prevenir el inicio en el consumo de drogas o en una carrera delictual, ya que los niños y jóvenes tendrán la opción de ocupar de una buena forma su tiempo libre, a lo que se suma la instalación de estilos de vida saludables. Finalmente se quiere destacar el gran interés demostrado por este grupo de vecinos, de fortalecer los lazos comunitarios, incentivados otros padres y vecinos a involucrarse en las actividades de sus hijos, con lo cual se potenciara además el empoderamiento comunitario de sus sectores. En cuanto a los objetivos planteados para esta actividad cabe destacar que fueron satisfactoriamente cumplidos.</p>

**Actividad:** Concurso Infantil "Ponle un Nombre a tu Club".

**Fecha:** 7 de Noviembre de 2004

**Lugar:** Sede Social Junta de Vecinos N°118 Glorias Navales. Avenida Mar de Chile S/N Glorias Navales

**Hora Inicio:** 13:00 hrs.

**Hora termino** 13:30 hrs.

Objetivo	Ejecución	Recursos	Desarrollo	Observaciones
<p>Fomentar el sentido de pertenencia y la identidad de los miembros hacia el Club Deportivo.</p>	<p>Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunidad: Srta. Tatiana Vicencio.</p>	<p><u>Materiales.</u> 1 Torta.</p>	<p>Se dio inicio a la actividad con la recolección de todas las propuestas de nombre que entregaron los niños pertenecientes a la Junta de Vecinos Nuevo Horizonte, inicialmente el concurso estaba destinado a los menos de 14 años, pero debido a la insistencia y al gran entusiasmo de los mayores de 14 años que han estado presentes durante todo el proceso de formación del Club Deportivo, se tomó la decisión de recibir también sus propuestas, pues lo que se espera es que el nombre aúne lleve el Club Deportivo, reúna los intereses de todos sus miembros. Fue así como de entre todas las propuestas que superaron las 40, se escogieron las 5 más votadas, de entre las cuales se escogieron 2 y de esas dos, finalmente se obtuvo al ganador. Es así como el nombre del Club Deportivo es, "Unión Nuevo Horizonte". Finalmente se le hizo entrega al ganador de una torta, como se había estipulado en las bases del concurso.</p>	<p>Cabe destacar el gran interés mostrado por los niños, niñas y jóvenes del Junta de Vecinos, en participar en esta actividad, se quiere destacar así mismo, que este concurso significó un gran avance en el fortalecimiento de la identidad y sentido de pertenencia al Club Deportivo, ya que si bien a través de los talleres deportivos, se ha logrado cohesionar a un número importante de niños, a través de la conformación de un equipo, este tipo de actividades, permite la integración de todos aquellos niños, niñas y jóvenes que por una u otras razón no integran este equipo, además permitió que los padres y vecinos del sector se integraran a esta actividad, compartiendo la expectación y entusiasmo de los niños. Es por esto que en cuanto al objetivo de esta actividad, se puede decir que fue satisfactoriamente logrado, lo que permitió avanzar significativamente en el objetivo central de esta intervención, que dice relación con la formación de una organización social que tienda a la generación de Capital Social a través del fomento de la Solidaridad, la reciprocidad y apoyo social, avanzándose además en el establecimiento de sólidas relaciones intergeneracionales.</p>

**Actividad:** Aprobación de los Estatutos Generales del Club Deportivo.

**Fecha:** 7 de Noviembre de 2004

**Lugar:** Sede Social Junta de Vecinos N°118 Glorias Navales. Avenida Mar de Chile S/N Glorias Navales

**Hora Inicio:** 13:30 hrs.

**Hora termino** 14: 45 hrs.

Objetivo	Responsable	Materiales	Descripción	Observación
<p><i>Propender al establecimiento de un compromiso de los miembros para con el club a través de sus propias reglas y objetivos</i></p>	<p>Alumna en Práctica Nivel de Intervención Comunidad: Srta. Tatiana Vicencio .</p>	<p><u>Materiales.</u> Hojas Lápices. Documento síntesis de la reunión de trabajo con la directiva provisoria.</p>	<p>Se dio inicio a la actividad con la presentación a la asamblea general del documento de trabajo confeccionado por la directiva provisoria, respecto de los reglamentos internos del Club Deportivo, tales como cuotas, multas, días de región frecuencia de estas, quórum, entre otras cosas, así mismo como el objetivo central que persigue la formación de un Club Deportivo. Cabe destacar que la asamblea estuvo de acuerdo en gran parte de los acuerdos establecido, aunque cabe destacar que aunque cabe destacar que se objetaron los puntos relacionados con los montos establecidos como multas por insistencia a las reuniones del Club Deportivo, planteándose como alternativa que los jugadores serían suspendidos, Un segundo punto objetado dice relación con el costo establecido de pago de los equipos no pertenecientes a esta junta de vecinos</p>	<p>Si bien esta es la primera reunión que se realiza en este horario dentro del contexto del Club Deportivo, se pudo contar con la presencia de una gran cantidad de asistentes, (Ver lista de Asistencia Anexos). En su mayoría, jóvenes y niños quienes suspendieron sus actividades habituales de deportes para asistir a la reunión, no obstante debido a una descoordinación que escapa a las manos de la alumna en práctica, no se contó con la presencia de los adultos que han sido parte de este proceso, ya que no fueron informados a tiempo del cambio de horario de esta sesión. Cabe destacar el alto compromiso adquirido por lo niños, niñas y jóvenes presentes en la sesión , respecto de ser socios de este Club Deportivo, manifestando su entusiasmo y sentido de la responsabilidad con que han tomado este nuevo espacio que se le abre.</p>

**Actividad:** Ceremonia Constitutiva Club Deportivo.

**Fecha:** Sábado 27 de Noviembre de 2004

**Lugar:** Sede Social Junta de Vecinos "Nuevo Horizonte". Calle Hyat N° 203.

**Hora Inicio:** 17:00 hrs.

**Hora termino** 19: 20 hrs-

<i>Objetivo</i>	<i>Responsable</i>	<i>Requisitos</i>	<i>Descripción</i>	<i>Observaciones</i>
<p><i>Celebrar ceremonia constitutiva del Club Deportivo Unión Nuevo Horizonte.,</i></p>	<p>Alumna en Práctica: Srta. Tatiana Vicencio. Alumna Seminarista: Srta. Pamela Vera Fierro.</p>	<p>Sede Vecinal. 50 Sillas. Material fungible. Libro de Actas. Lista de socios Club Deportivo.</p>	<p>Se dio inicio a la actividad con la presentación del Ministro de fe Sr. Francisco Vergara, quien incentivó a los presentes en comprometerse con la naciente organización. En un segundo momento se ratificó a la directiva provisoria quienes seguirán en su cargos por un mes más, hasta que sea tramitada la personalidad jurídica. En un tercer momento se llamó a firmar el acta de constitución a los 20 socios inscritos en los registros del Club Deportivo, trámite que alargo la ceremonia, ya que la lista original no contenía los datos necesarios, por lo cual se tuvo que confeccionar una nueva lista en el momento. En un tercer momento se dirigió a los presentes el monitor de deportes, quien felicitó a los presentes por su constancia y entusiasmo, instándolos también a asumir un compromiso real con la organización. En un cuarto momento se dirigió a los presentes el Secretario Técnico del Programa Comuna Segura, compromiso 100, quien felicitó a los presentes y agradeció el esfuerzo e imprescindible labor de los miembros del comité de Adelanto Chicas poderosas, sin quienes este proyecto no habría sido viable. Finalmente se invitó a los asistentes a celebrar la constitución con una convivencia preparada.</p>	

# Evaluación

Proyecto N°3 Capital Social

## A. Introducción.

A continuación se presentará la evaluación de las actividades ejecutadas dentro del contexto del proyecto de formación de una organización Social, dentro de los límites de la Junta de Vecinos Nuevo Horizonte de Glorias Navales.

El presente apartado por tanto da cuenta como primer punto de la evaluación de las actividades ejecutadas durante los meses de Septiembre - Noviembre del año en curso, las que fueron lideradas por la Alumna en Práctica de la Escuela de Trabajo Social de la Universidad de Valparaíso, *Srta. Tatiana Vicencio*, estando en manos de la Alumna Seminarista el acompañamiento luego de la programación de las actividades.

Como segundo punto de este apartado se presentará una evaluación de las actividades en torno al objetivo central de intervención que dice relación con el fomento del Capital Social.

Finalizando por tanto este apartado, con las principales conclusiones y aprendizajes del proceso.

---

## B. Evaluación Según Criterios Establecidos.

### **Participación Comunitaria:**

Para efectos de esta intervención la participación comunitaria fue entendida como la actividad humana por medio de la cual se expresan intereses comunes de varios individuos, hecho que los conduce a formar colectivamente algún tipo de relación social más o menos estructurada, donde dicha relación cobra importancia cuando, a través de ésta, se intenta cambiar una situación adversa, desventajosa o problemática.

Se puede establecer que la comunidad perteneciente a la Junta de Vecinos Nuevo Horizonte de Glorias Navales, a través del apoyo técnico entregado por las alumnas de la Escuela de Trabajo Social, de los niveles de Práctica Profesional y de Seminario Titulo, fueron capaces de definir y priorizar de entre la múltiples problemáticas que les aquejan las más sentidas por la población, destacando entre estas la escasez de espacios para el desarrollo integral de niños, niñas y jóvenes, la que dio origen al objetivo central de intervención de este eje, que dice relación con la creación de espacios sociales destinados a fortalecer la estructura comunitaria, estrechar lazos e incentivar las relaciones intergeneracionales, siendo por tanto la creación de un Club Deportivo el objetivo planteado.

Durante el desarrollo de este objetivo, se pudo constatar el alto compromiso adquirido principalmente por la población infanto - juvenil del sector, quienes se transformaron en el elemento central de toda actividad realizada.

A través de la formación de este Club Deportivo, los miembros de esta junta de Vecinos, pudieron superar en parte una de las situaciones más desventajosas que a su juicio les estaba afectando, que decía relación, con el mal uso del tiempo libre de los niños, niñas y jóvenes del sector, quienes al no existir un espacio acorde a sus necesidades de desarrollo, ni una estructura social capaz de sostenerlos e integrarlos estaban expuestos a los principales factores de riesgos, ante el inicio de una carrera delictual o ante el inicio en el consumo de drogas, por tanto a través de la potenciación del Proyecto Social, de construcción y cierre de una mini cancha, liderado por el Comité de Adelanto "Chicas Poderosas", se logró primeramente sumar al equipamiento comunitario un nuevo espacio idóneo para el esparcimiento de la población infanto juvenil, con el cual además se recuperó un sitio eriazo, que a la fecha presentaba grandes problemáticas de salubridad para toda la comunidad, a través de esta intervención ese proyecto social, se vio fortalecido por la entrega de herramientas metodológicas que permitieron la creación de una organización social denominada Club Deportivo, lo cual ha permitido en el corto plazo, fortalecer los lazos comunitarios estableciendo nuevas relaciones de tipo solidarios entre los miembros de esta comunidad.

### **Organización Comunitaria:**

En cuanto a esta variable definida como la capacidad que posee la comunidad de otorgar un orden o una cierta estructura a su desarrollo como tal, promoviendo así su propio progreso económico y social, se puede establecer que la comunidad de la Junta de Vecinos, fue capaz de crear una organización social, establecer dentro de ella un orden jerárquico y además sumarse al orden existente ya en el contexto comunitario de la Unidad Vecinal N° 118 Glorias Navales, a través de su integración en el Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana del sector, conformado dentro del contexto de este Seminario de Título, promoviendo su desarrollo y consolidación, ya que sus nuevos directivos fueron capacitados en Elaboración de Proyectos Sociales, con lo cual se pretende que esta nueva organización sea capaz de acceder a los fondos sociales existentes dentro de la Comuna de Viña del Mar, en igualdad de condiciones, con otras instituciones u organizaciones de la misma índoles o distinta.

A través de la formación de esta nueva organización social, se logró contribuir significativamente al desarrollo social de esta comunidad, en tanto ahora existe una nueva organización que tiende a una distribución más eficaz y eficiente de los recursos sociales, tiende además a la generación y potenciación de nuevos recursos derivados de su objetivo, tiende al fortalecimiento de la comunidad a través del fomento de las relaciones sociales.

### **Evaluación del Proceso de Intervención.**

En cuanto a los criterios de Evaluación del Proceso de intervención fueron considerados los siguientes factores.

#### **Motivación**

Fue medida cualitativamente en base a la conducta de los participantes durante el desarrollo del proceso de formación del Club Deportivo, tomándose como puntos de referencia, las intervenciones que estos realizaran durante el desarrollo de las actividades.

Se puede establecer que durante el desarrollo de las seis sesiones que comprendían específicamente la entrega de contenidos relacionadas con los requisitos y pasos lógicos a seguir para la formación de una organización social denominada Club Deportivo, los participantes en su conjunto fueron capaces de establecer un diálogo abierto y constante con las alumnas, lo que contribuyó a juicio de estas en una mayor internalización de contenidos, ya que a través de las preguntas y/o comentarios se logró profundizar en muchos de los contenidos entregados.

Cabe destacar que la diferencia de edad entre los participantes no fue impedimento para que este tipo de relación se pudiese establecer.

La muestra concreta de la motivación de los participantes se dio durante el desarrollo de la asamblea constitutiva del Club Deportivo, donde la ley señala deben existir al menos 15 socios (personas mayores de 15 años), número que durante las primer 4 sesiones de este proceso no se logró, sin embargo los niños, niñas menores de 15 años, que se mantuvieron constantes durante

todo el proceso, fueron los generadores de la mayor motivación social, ya que en base a su esfuerzo principalmente apoyado por la labor de las alumnas, se logró convocar a 20 socios el día de la asamblea constitutiva, sin contar a los demás asistentes que no cumplían el requisito mínimo de edad.

Por tanto respecto esta variable se considera satisfactoriamente cumplido el objetivo.

### **Participación**

En cuanto a esta variable fue medida en base a dos indicadores:

- **Puntualidad** De acuerdo al plan de intervención y a los horarios previamente definidos para la realización del conjunto de sesiones que lo componía, se puede decir que 2 de las 9 actividades fueron realizadas en un horario distinto del previamente establecido, por razones que escaparon a las manos de las alumnas, relacionados directamente con la dinámica comunitaria, que si vio fuertemente turbada por el proceso de elección de autoridades en la comuna durante el mes de Noviembre del año en curso, por tanto se puede decir que respecto este criterio se considera satisfactoriamente cumplido el objetivo.
- **Asistencia a las sesiones.** Respecto a este criterio y en base a los listados de asistencia que se encuentran en los anexos a este documento en su formato digital, se puede establecer que hubo un grupo constante de participantes de 25 personas que asistieron a la totalidad de sesiones programadas, y hubo un grupo fluctuante de alrededor de 10 personas que asistió al menos al 50% de estas, por tanto se considera satisfactoriamente cumplido el objetivo respecto esta variable, sobre la base que para la formación de un Club Deportivo, se necesitan como mínimo 15 socios.

Por tanto respecto estos criterios, se puede establecer que en cuanto a la variable participación se considera satisfactoriamente cumplido el objetivo.

### **Tiempo**

Respecto esta variable que fue medida en base a la Tabla Gantt que se encuentra adjunta en la planificación de este proyecto, se puede establecer que la totalidad de sesiones fue realizada durante el plazo de tiempo establecido, si bien dos de las 9 actividades fueron realizadas en fechas distintas, no excedieron al tiempo de holgura programado, por tanto en términos generales el tiempo de intervención no fue alterado, por lo cual se puede establecer que respecto esta variable se considera una intervención altamente eficaz.

A continuación se podrá apreciar esto en base a la contrastación del tiempo programado con el tiempo realmente utilizado durante el proceso de intervención.

Actividad	Agosto				Septiembre.				Octubre				Noviembre			
	Semana 1	Semana 2	Semana 3	Semana 4	Semana 5	Semana 6	Semana 7	Semana 8	Semana 9	Semana 10	Semana 11	Semana 12	Semana 13	Semana 14		
1. Reunión coordinación																
1.1 Charla informativa							o x									
1.2 Diseño Capacitación						ooo xxx										
1.3 Ejec. Capacitación.							o x									
1.4 Ejecución Capacitación								o x								
1.5 Asesoramiento Téc.								o x								
1.6 Elección Directiva Prov.								o x								
1.7 Reunión Coordinación								o x								
1.8 Creación Estatutos.									o x							
1.9 concurso.																
1.10 Aprob Estatutos.																
1.11 Asignación Comisión										o x						
1.12 Asamblea												o x				
1.13 evaluación																
2.1 Coordinación EPS																
2.2 citación consejo												o x				
2.3 Elaboración programa																
2.4 Vista en terreno													o x			
2.5 evaluación.																

**Simbología.**

Tiempo Programado: \_\_\_\_\_

Tiempo real: \_\_\_\_\_

Día Programa: o      Día Real: x

Cabe mencionar respecto al tiempo de intervención, que se considera suficiente el tiempo programado para conformar una organización social, que los miembros de esta tuvieron el tiempo necesario para adquirir las herramientas y técnicas necesarias que servirán de base para un buen funcionamiento, que el acompañamiento realizado por las alumnas no redundó en dependencia de los asistentes y socios de la nueva organización social, por tanto, si se considera esta intervención como modelo de futuras propuestas, se puede establecer fehacientemente que en un plazo no inferior a 4 meses y no superior a 6 meses es posible conformar una organización social funcional y/o territorial, partiendo desde su promoción y motivación comunitaria.

Respecto al tiempo programado por sesión para la entrega de contenidos, se puede establecer que fue el necesario para que los asistentes internalizaran los contenidos básicos para un buen funcionamiento de la nueva organización social, considerando que al menos 50% de los participantes es menor de 15 años, lo cual si bien pudo ser una debilidad por el tipo de estrategia necesaria de implementar para una mejor entrega de contenidos por parte de las alumnas, fue más bien una fortaleza porque estas fueron capaces de formar un grupo que tiende a la cohesión, altamente motivado y que generó a lo largo de la intervención lazos de solidaridad social, capaces de incluir y sostener a nuevos miembros.

### Eficacia

En cuanto a esta variable que fue medida en base a la aplicación de un Test Antes - Después durante la sesión N°3 y N°8 se puede establecer que:

### Análisis Test Antes.

En base al Test Antes se puede establecer que:

1. No existe conciencia entre los participantes respecto a lo que es una organización social en su esencia, de entre las respuesta 2 de los 10 señalaron aspectos significativos, pero ninguno fue capaz de relacionar la organización comunitaria como forma válida para solucionar problemáticas comunes o como una forma eficiente que tiende al desarrollo comunitario, a través de la maximización de recursos intra o extra comunitarios.
2. En cuanto al reconocimiento de Derechos y Deberes adquiridos a través de la asociación voluntaria a una organización social, en este caso específico a un Club Deportivo, los asistentes sólo relacionan sus derechos con el poder desarrollar algún deporte en la mini cancha del sector. No señalando ninguno de ellos algún deber.
3. En cuanto a la estructura del Club Deportivo en general los asistentes reconocen los cargos más comunes que cualquier tipo de organización tiene, como son Presidente, Tesorero y Secretario, sin hacer clara alusión a cargos específicos como el de Director que corresponden a un tipo de organización como esta.
4. En cuanto a las preguntas N° 4 -5, que tienden al reconocimiento de las labores diferenciadas por cargo se puede establecer que los asistentes no conocen ni distinguen las labores asociadas a cada uno de los cargos, por tanto se subentiende entonces que no están capacitados en estos momentos para decidir quiénes son las personas más idóneas para acceder a cada uno de ellos.
5. En cuanto a la Personalidad Jurídica se puede decir que sólo un participante fue capaz de describir lo que es este documento y uno reconoció los beneficios de esta, sin definir en concreto lo que es.
6. En cuanto a la Asamblea Constitutiva, sólo uno de los participantes especificó en concreto lo que implica este ceremonia, sin embargo esto se debe a su experiencia como dirigente vecinal por cuanto ha participado en más de un oportunidad en este tipo de eventos.
7. En cuanto al fin último que se pretende alcanzar con la formación de un Club Deportivo dentro de los límites de la Junta de Vecinos Nuevo Horizonte de Glorias Navales, se puede decir que en general los participantes lo asocian sólo a la práctica de deportes en el mini cancha.

### Análisis Test Después.

En base al Test Después se puede establecer que:

1. Inicialmente no existía una conciencia clara entre los participantes respecto a lo que es una organización social en su esencia, al finalizar el proceso de capacitación se puede establecer que 8 participantes fueron capaces de reconocer en esencia o que es una organización social relacionándolo básicamente con la búsqueda soluciones en conjunto, lo que sin duda repercute en la visión que estos tengan de su comunidad y las organizaciones que dentro de sus límites coexisten o son susceptibles de ser formadas.
  2. En cuanto al reconocimiento de Derechos y Deberes adquiridos a través de la asociación voluntaria a una organización social, inicialmente este reconocimiento estuvo ligado al derecho de poder desarrollar algún deporte en la mini cancha del sector. Al finalizar esta intervención se pudo constatar que 11 de los 12 asistentes que contestaron el Test, reconocen como uno de sus derechos el poder opinar en las decisiones que de tomen dentro del contexto del Club Deportivo, y como uno de sus deberes, el asistir a reuniones que se realicen y estar al día con las cuotas, elementos altamente significativos pues si se consideran son la base para un buen funcionamiento dentro de cualquier organización social.
  3. En cuanto a la estructura del Club Deportivo, inicialmente los participantes en general reconocieron los cargos más comunes que cualquier tipo de organización, como son Presidente, Tesorero y Secretario, sin hacer clara alusión a cargos específicos como el de Director que corresponden a un tipo de organización como esta. Al finalizar el proceso de intervención se tiene que entre las respuestas 9 de los 12 participantes reconocen al Director como miembros de la Directiva distinguiendo claramente sus funciones.
  4. En cuanto a las preguntas N° 4 -5, que tienden al reconocimiento de las labores diferenciadas por cargo se puede establecer que los asistentes inicialmente no lograron reconocer labores asociadas a cada uno de los cargos. Al finalizar el proceso se tiene que la totalidad estos reconocen al menos la función específica de uno de sus miembros.
  5. En cuanto a la Personalidad Jurídica se puede establecer que inicialmente sólo un participante fue capaz de describir lo que es este documento, si bien al finalizar esta intervención al menos 6 participantes respondieron esta pregunta, 3 de ellos confunden la personalidad jurídica con una persona natural susceptible de representarlos legalmente, por ejemplo ante el Municipio. Sin embargo cabe destacar que las pregunta siguiente, respecto de la utilidad de la personalidad jurídica, todos los asistentes que contestaron esta pregunta, señalaron cualidades y beneficios reales que se pueden obtener a través de esta.
  6. En cuanto a la Asamblea Constitutiva, inicialmente sólo uno de los participantes especificó en concreto lo que implicaba esta ceremonia, al finalizar la intervención la totalidad de los participantes la señaló como el requisito previo para formar el Club Deportivo.
-

7. En cuanto al fin último que se pretende alcanzar con la formación de un Club Deportivo dentro de los límites de la Junta de Vecinos Nuevo Horizonte de Glorias Navales, se puede decir que en general los participantes al iniciar esta intervención vincularon inevitablemente este proceso con la práctica más menos organizada de deportes en el mini cancha, sin embargo a través de tiempo que duró el proceso, el apoyo técnico brindado por las alumnas a esta comunidad, se logró dejar instalado en el discurso de esto, la solidaridad y la necesaria organización vecinal en pro del bien común, elementos altamente significativos en cuanto a la variable central de intervención, Capital Social, que será explicitada a continuación en este análisis.

Por tanto respecto de la variable de internalización de contenidos, se puede establecer fehacientemente, que el objetivo fue eficaz y eficientemente logrado.

### C. Evaluación del Impacto de la Intervención.

En la fase de planificación se señaló que el impacto de la intervención en esta línea, sería evaluado en tres momentos a Corto, Mediano y Largo Plazo, en este punto se evaluará la intervención sólo respecto de los logros a corto plazo, esto porque no se cuenta con los elementos necesarios para una evaluación de mediano o largo plazo, por el escaso tiempo transcurrido entre la redacción de este informe y la finalización del proceso de intervención.

Se señaló que el impacto sería evaluado en base a los nuevos conocimientos adquiridos por los asistentes a las capacitaciones en los temas de: ¿Qué es una organización Social?, ¿Cuáles son los beneficios que implica pertenecer a una de estas organizaciones?, Deberes y Derechos de un socio, Requisitos para la Obtención de la personalidad Jurídica, Formulación de Proyectos Sociales.

En base a los análisis señalados y consignados en este capítulo respecto a la internalización de contenidos de cada una de las sesiones que comprendió este proceso de intervención se puede establecer que esta intervención tuvo un alto impacto a nivel comunitario, ya que se entregaron herramientas significativas en temáticas que en su conjunto contribuyen al desarrollo de Comunidades Fuertes, sobre la base de la generación de **Capital Social**, que en este eje en específico está definido como la Conjugación de la *asociatividad, participación y reciprocidad social*, ya que se logró avanzar significativamente en estos tres ámbitos ya que si bien la intervención en sus primeras actividades contó la presencia de gran número de niños, niñas y jóvenes que se mantuvieron constantes durante todo el proceso, a ellos se sumaron un número significativos, de padres, madres y/o adultos significativos para estos niños, quienes sintieron el compromiso de apoyar a este grupo infante - juvenil en el desafío que habían adquirido de formar su propio Club Deportivo, desde esa base se puede establecer que se logró avanzar significativamente en la generación vínculos sociales se fomentó la solidaridad y participación intergeneracional, ya que el grupo activito del Club Deportivo está compuesto, por niños, niñas,

jóvenes, madres, padres y adultos significativos, lo cual sin duda redundó en la generación de participación comunitaria.

Al iniciar esta intervención las actividades propuestas se sustentaron sobre la base del supuesto que a mayor generación de Capital Social, menor sentimiento de inseguridad, si bien con la creación del Club Deportivo no han disminuidos las tasas de los Delitos de Mayor connotación Social si se puede establecer fehacientemente que los miembros de la Junta de Vecinos se sienten más seguros porque ahora saben dónde están sus hijos, qué están haciendo, y disminuyeron significativamente los grupos focalizados de niños, niñas y jóvenes que ocupaban las escaleras y esquinas del condominio social.

Un segundo aspecto importante de mencionar respecto a este punto es que a través de la participación social lograda en este proceso de intervención, se logró aumentar el sentimiento de pertenencia, de identificación con el lugar de residencia, lo que sin duda influye en el sentimiento seguridad, ya que a través del análisis del discurso de los vecinos se puede establecer que están orgullosos de lo logrado y que no se avergüenzan de vivir en el sector de Glorias Navales, reconocen que están altamente estigmatizados pero están motivados por cambiar esa situación a través del deporte, a través de que la comunidad en general conozca su labor.

Finalmente y como un producto inesperado de esta intervención se puede señalar que a la organización comunitaria se integraron nuevos dirigentes vecinales, que son jóvenes menores de 25 años quienes han logrado a través de su trabajo y compromiso real con la labor desarrollada, ganarse el respeto de los demás miembros de esta Junta de Vecinos.

## D. Evaluación de las Metas Planteadas por Objetivo.

### Objetivo N°1

*“Generación de una organización funcional que permita el establecimiento de canales comunicacionales y vínculos tanto entre los vecinos de la población Nuevo Horizonte como al interior del grupo familiar”.*

La meta propuesta señala que se considerará cumplido el objetivo si al finalizar la intervención al menos 5 familias se encuentran participando activamente en las actividades realizadas por el Club Deportivo.

Al finalizar la intervención se puede señalar que son al menos 8 las familias que se encuentran participando activamente en las actividades de este Club Deportivo, y que han comprometido su esfuerzo para que esta iniciativa se consolide en el tiempo, formando parte de la directiva de esta nueva organización social, colaborando activamente en el desarrollo de esta intervención.

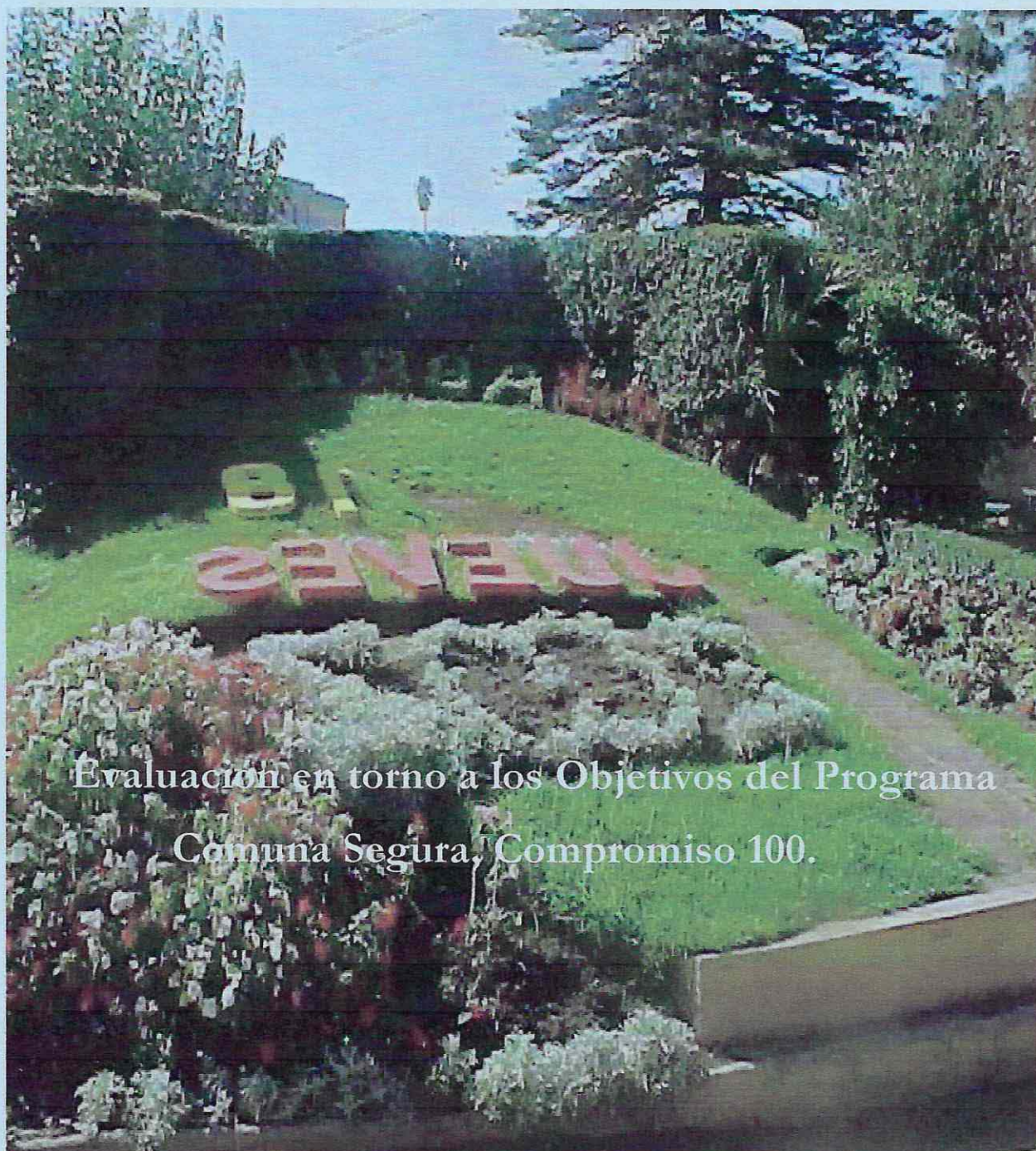
## Objetivo N°2

*“Fortalecimiento de la organización funcional a través de la entrega de herramientas metodológicas en temáticas relacionadas con la administración de las mismas”.*

La meta propuesta señala que se considerará cumplido el objetivo si al finalizar la intervención el Club Deportivo formado, se encuentra coordinado con otras organizaciones sociales y funcionales de la Unidad Vecinal N° 118 Glorias Navales a través del Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana.

En base a los antecedentes entregados en esta evaluación, se puede establecer que si bien no se puede hablar de una organización propiamente tal y una relación fluida entre estas organizaciones, si se puede establecer que existen relaciones básica de conocimiento e integración, lo cual se señala sobre la base que en la Asamblea Constitutiva del Club Deportivo, entre los asistentes se encontraban miembros del Grupo Juvenil JungeHope y de la Junta de Vecinos Nuevo Horizonte, quienes conocieron a los directivos de este Club Deportivo en el desarrollo del Taller de Elaboración de Proyectos Sociales, realizado en el contexto del Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana, lo cual nos permite señalar que las bases están puestas, sólo se deben propiciar las instancias para que estas incipientes relacionen lleguen a formar vínculos sólidos que den paso al apoyo social.

En base a lo anteriormente expuesto se considera exitosamente cumplido el Objetivo de esta línea de intervención.



Evaluación en torno a los Objetivos del Programa  
Comuna Segura, Compromiso 100.

## I. Introducción.

Este apartado ha sido confeccionado con el fin de aportar elementos significativos a quienes tienen en sus manos el tomar decisiones en materia de seguridad ciudadana que afectarán la vida de los miembros de nuestra comuna.

Aporta valiosa información referente a cómo se está tratando el tema de la seguridad ciudadana en los ámbitos Macro Social, Meso Social y Micro Social, niveles descritos durante el desarrollo de este documento, este es el valor del estudio que se ha realizado, porque se ha logrado captar las impresiones de todos los actores involucrados en el proceso, desde aquellos en quienes reside la responsabilidad de planificar las acciones que se han de ejecutar hasta la de aquellos miembros de la comunidad que viven los procesos y los resultados de todas estas acciones.

## II. Evaluación del Seminario de Título en torno a los Objetivos del Programa.

Hoy día sabemos mucho más sobre los beneficios reales que brinda una seguridad comunitaria adecuada, que lo que sabíamos en el pasado. Ello pone de relieve la importancia de la *investigación* en las tareas de prevención. Hay abundantes pruebas acerca de los factores que colocan a *la gente y a los lugares en situación de riesgo* vinculado al delito y la victimización. Es destacable la similitud en este campo entre diversos países (Farrington,2000), incluyendo aspectos como la pobreza y el ambiente inadecuado, las prácticas erróneas de educación familiar, los conflictos intrafamiliares y la violencia, los signos prematuros de comportamiento agresivo, el pasar demasiado tiempo ocioso con los amigos y sin contacto con adultos responsables, el bajo rendimiento escolar o el abandono y la fuga escolares, el fracaso en el aprendizaje de adecuadas habilidades para el trabajo y la ausencia de oportunidades de empleo, el vivir en áreas empobrecidas carentes de buenos servicios e instalaciones, y el fácil acceso a las drogas. Factores que se incluyen en el modelo de la múlticausalidad del delito que se ha utilizado a lo largo de este seminario como base para explicar el fenómeno de la violencia y la delincuencia, podemos afirmar que es indispensable que se asuman respuestas integrales, donde las oficinas y/o departamentos dependientes de la administración del Gobierno Local representado por la Ilustre Municipalidad de Viña del Mar, aúnen esfuerzo de tal forma de disminuir los factores de riesgo que inciden en que una persona ingrese a una carrera delictual o se mantenga en conflicto con la justicia, los alcaldes y los gobiernos locales han llegado a considerar la seguridad en sus comunidades como un *derecho humano fundamental* y un aspecto más de la *calidad de vida*.

Debemos llegar a ser capaces como comunidad de:

- Registrar un cambio en el enfoque relativamente estrecho de prevención del delito, al más amplio problema de la seguridad y la protección como bien público
- Manifestar un creciente consenso sobre la necesidad de trabajar por la seguridad en las comunidades, erradicando las condiciones económicas y sociales que favorecen el delito y la victimización
- Reconocer que los gobiernos locales, las comunidades y las asociaciones a diferente nivel deben hacer de la prevención del delito una de sus más importantes prioridades.
- Reconocer el papel crucial cumplido por los *Dirigentes Vecinales* como nexos entre las comunidades, el Gobierno local y las Instituciones, dentro de este proceso, mediante la organización y el estímulo de asociaciones diversas entre aliados locales a fin de crear comunidades más seguras y saludables.
- Reconocer la eficacia que demuestran diversas experiencias que se basan en el postulado que la intervención sobre los factores de riesgo pueden llegar a ser *efectivas* y de *bajo costo* en la reducción del delito y otros problemas sociales.

Una forma de lograr esto es dando valor al **Plan Comunal de Seguridad ciudadana**, pero este debe ser único, donde todos los actores llamados se involucren, no podemos seguir bajo la lógica de un trabajo parcelado de planificación sólo por las elite, porque sin duda de seguir con esto, sólo se lograra mantener el sentimiento de inseguridad dentro de nuestra comuna, aumentar el sentimiento de marginalidad, estigmatización, los recursos seguirán siendo utilizados ineficazmente y el impacto de las acciones seguirá estando por debajo del ideal que todos esperamos.

A esto se suman además el hecho de que el rol del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana debe ser potenciado a través de la participación activa de la autoridad política. Los alcaldes ocupan un lugar estratégico que puede producir resultados importantes. Su liderazgo para identificar y lograr la movilización de asociados claves, una rigurosa auditoria de seguridad que permita desarrollar un plan de acción con objetivos a corto y largo plazos implementados, realizando seguimientos y evaluaciones a los planes, intercambiando experiencia, acciones que en su conjunto suministrarán un método para garantizar la seguridad en las comunidades.

Acciones como la conformación del Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana, deben ser acogidas por una red mayor, donde las comunidades sean incentivadas a participar en la coproducción de su propia seguridad.

A esto podemos agregar el hecho que es necesario desarrollar observatorios sociales con carácter permanente que contribuyan a mejorar la comprensión y la evaluación de los planes de acción dirigidos a resolver problemas concretos. Estos observatorios deben tender a la búsqueda de patrones comunes que entreguen los lineamientos generales del avance o retroceso de todos

aquellos factores de riesgo que inciden en la seguridad ciudadana. Además de mantener a las comunidades informadas para potenciar una participación informada.

Es necesario contribuir a mantener activas las asociaciones que dan origen a la red social abierta que se ha logrado visualizar dentro de los límites de la Unidad Vecinal N° 118 Glorias Navales, a fin de contribuir en la disminución de los altos niveles de estigmatización esto a través de la extrapolación de la intervención realizada a los miembros de la comuna de Viña del Mar.

Este tipo de instancia debe ser un apoyo para el Consejo Comunal de Seguridad, en cuanto a la actualización en conjunto de lo que se ha denominado Diagnóstico Comunal de Seguridad Ciudadana, esto sin duda dará un soporte mayor a las estrategias incluidas en el Plan Comunal de Seguridad Ciudadana

En cuanto a la prevención social del delito, se puede afirmar que si bien hoy la prevención ocupa un lugar secundario tanto en el inconsciente colectivo como en las actuales acciones que se han implementado en nuestro país, el Plan Cuadrante viene a demostrar los enormes beneficios que puede reportar el potenciar este tipo de estrategias, es necesario un cambio en la focalización de las estrategias, buscando un escenario equilibrado entre el rol de las policías y el rol de la comunidad, dejando espacio para el pleno desarrollo del gobierno local en pro del bien común.

#### *En cuanto a la participación informada de la comunidad.*

A pesar de que los niveles de delito y victimización se encuentran aún por sobre los niveles deseados, y que los mismos continúan siendo una preocupación pública importante, la comunidad está a menudo desinformada en lo referente a la Reforma Procesal Penal, e igualmente desconoce las recientes reducciones del delito y la violencia.

No podemos por tanto asegurar una disminución de los altos índices de temor ciudadano, no podemos esperar que las comunidades sean capaces de organizarse en torno a objetivos comunes que tiendan a la búsqueda de estrategias de tipo preventivas de todos aquellos factores que le atemorizan, no podemos esperar un acercamiento entre la autoridad política y los miembros de la comunidad. Quienes asumen el gran desafío que implica trabajar en comunidad, deben mediatizar el acercamiento de todo tipo de información a las bases, porque es la única forma de que se logre una participación que tienda a algún objetivo, y se logren obtener beneficios, saliendo al fin de la lógica de la participación por la sola participación.

#### *Evaluación en relación a la Política Nacional en Materia de Seguridad Ciudadana.*

Al iniciar este proyecto en el país no existía una política social en materia de seguridad ciudadana, situación que fue resuelta durante los últimos días del mes de Octubre del año en curso, a un mes de terminar este proceso, lo cual contribuyó a entregar un contexto más sólido a este proyecto.

La primera tarea que enfrentó el Gobierno fue la elaboración de un concepto compartido de seguridad ciudadana, entregado a través de la División de Seguridad Ciudadana en el año 2000, concepto del cual se desprenden los ámbitos de investigación y posterior intervención de este proyecto. Concepto que engloba los fenómenos de la criminalidad y la sensación de temor en sus ámbitos objetivos y subjetivos.

Cabe destacar que la distinción de ambos fenómenos dentro de la definición de Seguridad Ciudadana, permite definir acciones y estrategias que buscan actuar de manera concomitante sobre ambos aspectos.

#### Características de nuestra Actual Política Social en Materia de Seguridad Ciudadana.

El documento representa el esfuerzo de más de 6 meses de trabajo conjunto de instituciones vinculadas al temor de la Seguridad Ciudadana, para estos efectos se creó una mesa compuesta por representantes de instituciones sectoriales del Estado, Justicia, parlamentarios miembros de la Comisión de Seguridad Ciudadana, Policías de Investigaciones, centros de estudio, expertos individuales, delegados de partidos políticos y organizaciones no gubernamentales.

La Mesa llegó al consenso de entender 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 tanto a valores sociales de respecto a la vida, la integridad física y patrimonio de los otros, como el libre ejercicio de las libertades económicas, políticas y sociales necesarias para el adecuado y normal funcionamiento de la comunidad.

A la fecha de publicación de la Política de Seguridad Ciudadana, existían distintas iniciativas, planes y programas en materia de seguridad ciudadana en el país, las que fueron surgiendo como se puede apreciar en el diagnóstico de la Línea N°1 "Fundamentos Jurídicos en materia de Seguridad Ciudadana" de este Seminario de Título, descoordinadamente, frente a situaciones específicas y respondiendo a distintas motivaciones; existiendo áreas en donde no se logra apreciar claramente las responsabilidades asignadas, y otras en que se generan duplicidad y falta de coordinación entre los distintos niveles del Estado.

"Urgía entonces, una Política Nacional de Seguridad Ciudadana, que integrara las iniciativas actuales e incorporara nuevas herramientas al quehacer preventivo y de control; que surja luego de una diagnóstico técnicamente sólido; que especifique objetivos medibles y con plazos definidos; que estableciera responsables; que lograra consensos importantes; que coordinara todos los niveles de gobierno y los tres poderes del Estado, y que en su proyección, trascienda los períodos presidenciales. Esta estrategia para combatir la delincuencia debía ser de amplio espectro, de modo que lograra incorporar elementos de prevención primaria, secundaria y terciaria. Cada acción, programa, plan y política debe integrarse armónicamente al resto y

aprovechar la complementariedad entre ellos para alcanzar la meta de reducción de la criminalidad”<sup>63</sup>.

**Propuesta.**

Si se logran establecer algunos *cambios importantes* en la forma en que el gobierno, tanto local como nacional, comprende las problemáticas del delito, la violencia y la inseguridad, y en la manera en que se ha comenzado a enfrentar por parte del gobierno local. Numerosas comunidades se verían altamente beneficiadas.

El tipo de intervención que se realizó dentro de este Seminario de título tiende a la consideración de los problemas subyacentes de las comunidades, sobre la base de un cuidadoso análisis y una adecuada planificación y con la colaboración de la ciudadanía y diversos programas locales que prestaron su colaboración incondicional. Esto representa un enfoque mucho mejor concertado y multifacético de la prevención, con mayores posibilidades de reducción de costos y capaz de ofrecer mejores beneficios a la comunidad, que simplemente reaccionar luego de que los acontecimientos y las tragedias han tenido lugar.

La apuesta que se realizó en este seminario fue el fomento del capital social como forma de disminuir la sensación de temor en una comunidad determinada, el tema se trabajó en base a tres niveles de intervención donde el capital social tomó significados y alcances diferentes, por lo cual se considera importante considerar el hecho de que es necesario visualizar por parte del gobierno local esta nueva estrategia que se propone con el fin de lograr una intervención integral que sume esfuerzos, más que entregue duplicidad de recursos por falta de coordinación, a esto se suma la importancia que asume el trabajo en la comunidad y con la comunidad no podemos pretender formular planes y estrategias en pro de la disminución de la sensación de temor, de episodios de violencia y delincuencia dentro de nuestra comunidad si los actores principales no están incluidos en su formulación, para ello se debe potenciar una participación informada, la participación social coordinada y por sobre todas las cosas el valor de la opinión de las comunidades, es por ello que los Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana se presentan como una buena estrategia como espacios de encuentro y coordinación entre la comunidad, sus representantes y la autoridad política, como además de actores indispensables en esta materia como son las policías y el gobierno a través de los distintos programas que tienden a la prevención social por ejemplo de drogas, a esto es a lo que hemos denominado coproducción en la prevención social del delito.

En un nivel superior pero bajo la misma lógica encontramos al Consejo comunal de Seguridad Ciudadana encargado de la producción de las bases donde se fundamentará la política local de seguridad ciudadana, pero para ello es la autoridad política quien debe guiar el proceso, porque es bajo su liderazgo cuando las resoluciones logran la legitimidad necesaria, en este punto es imprescindible la colaboración e inclusión del Programa Comuna Segura,

<sup>63</sup> Política Nacional de Seguridad Ciudadana. División de Seguridad Ciudadana. Octubre 2004.

compromiso 100, ya que es el representante del gobierno, de los lineamientos que se han establecidos a nivel nacional en esta materia, en base a agentes preparados como es el caso del Secretario Técnico de dicho programa como lograremos avanzar sustancialmente en esta materia en pro del beneficio de nuestra comuna. Asumiendo estas lógicas y formas de trabajo no será difícil entonces que el programa pase de manos del gobierno central al gobierno local, siendo un insumo importante e imprescindible para guiar a un trabajo con un horizonte claro, que tienda la consecución de objetivos reales, que logre diferenciar estrategias de tipo represivo de aquellas de tipo preventivo.

Es imprescindible considerar también el aporte que deben realizar las universidades en esta y otras materias a través de su apoyo técnico, además de la realización de estudios que actualicen y entreguen las bases para una intervención atingente a la realidad que privilegie el desarrollo social, así como el desarrollo de herramientas y conocimiento sobre formas de participación, evaluación de las necesidades, desarrollo de planes, optimización de prácticas, implementación, intervención efectiva y evaluación.

#### *Conclusiones Consejo.*

Es importante tener presente que este Consejo no es una mera instancia formal de reunión de distintas instituciones, sino que por el contrario, debe constituirse en aquel lugar privilegiado de decisión y debate sobre cuáles son aquellas acciones y prácticas que es necesario emprender para prevenir factores de riesgo y las condiciones que generan delincuencia en la comuna. Por lo anterior, resulta necesario el efectivo compromiso y participación de las instituciones y personas que componen este Consejo.



## I. Introducción

A continuación se presenta la descripción de la evaluación interna del proyecto de Seminario de Título, que será realizado por la Alumna Seminarista en conjunto con:

1. Secretario Técnico Programa Comuna Segura, Compromiso 100. Sr. *Franco Villarroel Campodónico*.
2. Coordinador Área Operativa Departamento de Seguridad Ciudadana I. Municipalidad de Viña del Mar. Sr. *Jorge Lagos*.
3. Alumnas en Práctica Escuela de Trabajo Social, Universidad de Valparaíso. Srta. *Pamela Peralta Rodríguez*, Srta. *Tatiana Vicencio Vicencio*.

Se considera pertinente trabajar con las personas antes mencionadas durante el proceso de evaluación interna del proyecto de tesis, por su acabado conocimiento del proceso derivado de su continua colaboración y apoyo durante la ejecución de este.

El trabajo a realizar con este grupo personas se divide en dos momentos. En un primer momento se procederá a realizar un análisis del proceso de desarrollo del proyecto desde el Diagnóstico hasta la Ejecución a través de la técnica cualitativa de *Discusión Grupal*, para en un segundo momento, proceder a la entrevista estructurada a través de la técnica *cuestionario* aplicado individualmente. Los tópicos a tratar en la mesa de discusión dicen relación principalmente con los productos en función de los objetivos planteados, sumándose una Autoevaluación del desempeño de la alumna seminarista durante el proceso.

En un tercer punto se procederá a la evaluación de la Estructura del Proyecto de Seminario de Título, del Modelo de Planificación de este, de las Metodología de intervención utilizadas, de las supervisiones Académicas e institucionales, cerrando el capítulo con las conclusiones y aportes al Trabajo Social.

## II. Evaluación Interna.

<p>Evaluación Global.</p> <p>Marque con una X</p>	<p>Conclusiones y Recomendaciones.</p>
<p>Excelente Proyecto</p>	<p>En cuanto al nivel teórico - práctico es importante decir que coinciden y entregan una intervención guiada, es decir, se persigue un objetivo planteado desde el conocimiento de la realidad y estructurado a la luz de las teorías.</p>
<p>Buen Proyecto.</p>	<p>En cuanto al tema tratado. Es un tema nuevo para el Trabajo Social, el proyecto tiene un muy buen análisis de modelos teóricos susceptibles de ser utilizados.</p>
<p>Proyecto Regular.</p>	<p><u>Diagnóstico</u>: No fue dirigido, los resultados permitieron conocer falencias importantes, que permitieron incluir diferentes estrategias para superarlas en el contexto Institucional.</p>
<p>Mal proyecto.</p>	<p><u>Programación</u>: Fue adecuada, quizás se pudiese haber profundizado más en el ámbito institucional, pero dadas las condiciones que no favorecían una intervención más profunda por problemáticas ajenas a la alumna seminarista, no se logró concretar, aunque la disposición existía por parte de la alumna.</p>
	<p><u>Ejecución</u>: Muy buen dominio de las técnicas, se destaca el desarrollo personal y profesional. La capacidad de la alumna seminarista en asumir críticas al proceso de conducción de grupo, falencia que logró superar con creces.</p>

Criterios de Evaluación.

<p style="text-align: center;"><b>Sub – Criterios de Proceso</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Los factores de riesgo del proyecto estuvieron adecuadamente previsto y fueron manejados exitosamente.</li> <li>• Fueron considerados todos los esfuerzos del entorno que pudiesen haber complementado la iniciativa, evitar duplicaciones y optimizar sinergias.</li> <li>• Las articulaciones interinstitucionales requeridas por el proyecto estuvieron claramente establecidas y fueron viables.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Conclusiones y Recomendaciones.</b></p> <p>Los factores de riesgo fueron adecuadamente previstos en la fase de planificación y manejados exitosamente en la ejecución. En cuanto a la consideración de todos los esfuerzos del entorno, durante el Diagnóstico se visualizaron todos los recursos que fueron bien distribuidos y considerados en la planificación. Se lograron desarrollar vinculaciones fuera del Departamento de Seguridad Ciudadana y se generaron nuevos vínculos que favorecieron el desempeño del Programa Comuna Segura, Compromiso 100.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Sub – Criterios de Productividad</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• La transferencia de herramientas metodológicas y difusión del proyecto entre sus beneficiarios estuvo adecuadamente prevista y diseñada.</li> <li>• Los productos señalados en el proyecto fueron los entregados al finalizar la intervención.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Conclusiones y Recomendaciones.</b></p> <p>Lo que se programó en este proyecto de Seminario de Título fue lo que se hizo efectiva y eficientemente, se puede establecer que los resultados están a la vista y son palpables. De las tres líneas de intervención se considera que hubo alta consistencia en el accionar. La única debilidad que se puede señalar fue quizás la metodología utilizada en la intervención con el Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana, ya que si bien se logró mucho más de lo planificado, aquí podemos hablar más bien de estrategias personales más que metodológicas.</p>
<p style="text-align: center;"><b>Sub – Criterios de Impacto en Fortalecimiento de Capacidades</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribución a la creación de redes y alianzas estratégicas valiosas Intra y extra comunitarias.</li> </ul>	<p style="text-align: center;"><b>Conclusiones y Recomendaciones.</b></p> <p>Se logró levantar una red entre los dirigentes, este es el primer paso la idea es que se pueda continuar. Es común ver duplicidad de funciones, a través de la intervención quedó claro dónde y cómo ocurren, lo que provocó un importante cuestionamiento individual de las falencias. Hubo grandes aciertos en el Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana, se le dio contenido y herramientas para que se sintieran parte lo que facilitará el proceso del año 2005. La utilización de ciertas redes permitió su fortalecimiento y contribuyó a darles formalidad.</p>

Criterios de Evaluación.

<p><b>Sub – Criterios de Impacto Social</b></p>	<p><b>Conclusiones y Recomendaciones.</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Contribución real al mejoramiento efectivo de la calidad de vida en materia de seguridad ciudadana.</li> <li>• Aporte al acervo cultural de la comuna.</li> <li>• Utilización óptima de los recursos comunitarios.</li> </ul>	<p>Hoy tenemos patulleros más preparado para desarrollar una mejor función.</p> <p>Hubo gran impacto en la calidad de vida a nivel comunitario, sobre la base de las variables de Asociación y Solidaridad que se logró generar.</p> <p>A esta iniciativa en una etapa posterior se le deben sumar instancias vinculadas al control.</p> <p>En cuanto a la temática específica de Seguridad Ciudadana, se puede establecer que tuvo gran impacto, ya que se logró instalar en el discurso a nivel de los dirigentes el tema de la prevención.</p> <p>En cuanto al Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana el impacto es susceptible de ser medido a través de la comparación en la priorización de proyectos entre los años 2003 y 2004.</p>
<p><b>Sub – Criterios de Pertinencia</b></p>	<p><b>Conclusiones y Recomendaciones.</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Pertinencia en relación a los objetivos del Programa Comuna Segura Compromiso 100.</li> <li>• Pertinencia en relación a la política nacional en materia de Seguridad Ciudadana.</li> <li>• Pertinencia en relación a las demandas específicas de la comunidad y la institución patrocinante del proyecto.</li> </ul>	<p>La apuesta resultó. Por aquí vamos, este es el camino correcto.</p> <p>El gran aporte fue la formación de un COVES que tuvo un sello distinto, se entendió a la red comunitaria como algo más que la entrega de recursos, sino como un espacio político, donde se toman decisiones que influyen en la vida de todos.</p> <p>Se logró fortalecer a una comunidad, se logró uno de los principales objetivos del programa, la generación de comunidades fuertes.</p> <p>Se logró sacar al programa de la lógica de sólo los proyectos sociales en el contexto comunitario, se sintió el apoyo durante toda la intervención.</p>

#### IV. Autoevaluación Alumna Seminarista.

Esta se realizará bajo cinco conceptos.

**Compromiso:** En cuanto al compromiso con la institución, la alumna se esforzó durante todo el proceso por colaborar con los objetivos instituciones, lo cual se vio favorecido por la confianza y libertad en cuanto a su labor entregada por el Supervisor Institucional de este proyecto.

La alumna durante el tiempo que duró su proceso de Seminario de Título se esforzó por retribuir en forma adecuada la confianza manifestada por este profesional en ella, preocupándose por indagar en los temas requeridos, por cumplir con las tareas asignadas a tiempo y en forma responsables y entregar un apoyo técnico de calidad en las actividades en las que fue requerida su presencia.

La alumna además manifestó un alto grado de compromiso con la carrera de Trabajo social al respetar y poner en práctica los principios de la carrera, comenzando por la Autodeterminación que a pesar de no estar trabajando con casos individuales, se vio reflejada en el respeto por las decisiones tomadas tanto por los equipos ejecutores de proyectos sociales como por los participantes en los seminarios realizados tanto en el contexto institucional como en el comunitario.

Cabe destacar además el compromiso mostrado por la alumna seminarista en cuanto al desarrollo de material socioeducativo en diferentes temas, que sirvieron de apoyo en diversas actividades desarrolladas por la institución.

**Responsabilidad:** En cuanto al trabajo realizado en las tres líneas de intervención, con los miembros del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana, con los miembros del Comité Vecinal de Seguridad Ciudadana y con los vecinos participantes en la formación de la organización social Club Deportivo, se cumplió con todas las actividades programadas para esta intervención, se respeto el horario y el lugar fijado para su desarrollo, se utilizaron los recursos humanos, materiales y financieros necesarios para un desarrollo optimo de estás y por sobre todas las cosas se establecieron vínculos profesionales con estos grupos tan distintos de personas.

En cuanto al trabajo institucional se realizaron todas las tareas asignadas con seriedad y compromiso, se cumplieron los horarios de inicio y término de jornada durante todo el proceso, se estuvo siempre presente en el lugar donde se le necesitó, y se apoyaron las actividades institucionales.

**Dedicación:** Esto se evaluará en el contexto de terminar cada una de las actividades comenzadas, utilizando estrategias adecuadas al nivel educacional y cultural de las comunidades a intervenir, se mostró un alto grado de preocupación por conocer en terreno cada una de las instituciones, conversar con sus encargados, conocer además la comunidad, a sus pobladores, escuchar sus problemáticas, de tal forma de efectuar una intervención atingente a su realidad, que fuese realmente significativa para ellos de tal forma que los contenidos causaran el impacto necesario para el cambio de actitud, buscando los momentos oportunos para una mejor intervención y utilizando el tiempo necesario para una buena guía profesional.

En cuanto a documentos formales, se invirtió gran cantidad de tiempo en su redacción y corrección cuando fue necesario, con el fin de lograr un buen ejercicio profesional y un alto aprendizaje del proceso.

En cuanto a la intervención realizada en el contexto institucional, se indagó diligentemente en la historia del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana así como en la del Área Operativa del Departamento de Seguridad Ciudadana, a fin de entender la situación actual de ambos escenarios.

Se dedicó tiempo importante en conocer personalmente a los consejeros, a fin de establecer vínculos que favorecieran el proceso de intervención.

Esfuerzo: Esta característica se demostró desde el inicio del proceso en Abril del año en curso y que prosiguió y fue en ascenso durante el desarrollo de su Seminario de Título, ya que el hecho de haber recibido un alto grado de confianza y apoyo en el contexto institucional y académico, sumado a la complacencia personal por el tema abordado en el proyecto fue un móvil importante para querer alcanzar importantes metas a nivel profesional y personal, de las cuales hoy muchas son realidad.

El esfuerzo también estuvo presente en cuanto a la necesidad de la alumna por conformar equipos de trabajo con las alumnas en práctica profesional de nivel de intervención comunidad de la Escuela de Trabajo Social, lo que le implicó adaptarse a nuevas formas de trabajo, a ritmos distintos y a tareas distintas en el contexto institucional, como fue el apoyo metodológico y en terreno de las alumnas, lo cual fue asumido y realizado con profesionalismo por la alumna seminarista, alcanzando con gran éxito las metas propuestas, pudiendo afirmarse que se contribuyó a la formación de dos nuevas profesionales, que también contribuyeron significativamente en la formación personal y profesional de la alumna seminarista.

El esfuerzo también estuvo presente en cuanto a la preparación del material entregado en las capacitaciones, tanto en el contexto institucional como en el comunitario, indagándose en abundante bibliografía que sirviera de sustento para una mejor intervención.

Punto importante dentro de este análisis es el hecho de que la alumna tuvo que reforzar cualidades adquiridas en las prácticas profesionales realizadas en los niveles de intervención de caso, grupo y comunidad, como es la cualidad de tolerancia a la frustración, en momentos cuando las personas convocadas a los seminarios llegaban tarde o bien no asistían, a pesar de todos los esfuerzos por motivarlos a participar.

Esta cualidad también estuvo presente en la entrega de contenidos durante el desarrollo de esta intervención, ya que se debieron buscar formas dinámicas que permitieran generar un alto grado de internalización de contenidos, además de establecer vínculos entre los participantes en estos talleres.

Interés: Este se manifestó en cuanto al ámbito donde se desarrolla la labor institucional, la alumna demostró por tanto respeto y un alto compromiso en las tareas asignadas por el Secretario Técnico del Programa Comuna Segura, Compromiso 100.

A modo de síntesis se puede decir que los mayores aprendizajes de la alumna seminarista tienen relación, con el hecho de enfrentarse a una realidad cambiante y difícil de entender que pudo ser abordada con un modelo flexible de intervención que permitió el desarrollo tanto de los miembros de la comuna en general, como de la alumna.

## V. Evaluación de la Estructura del Proyecto de Seminario de Título.

El desarrollo de este Seminario de Título se enmarcó dentro del **Ciclo Tecnológico** del Trabajo Social, esto en cuanto a su estructura general, pues respondió a los procesos de *Diagnóstico* de una problemática, *Programación* de las acciones a seguir en la intervención de dicha problemática, *Ejecución* de las acciones planificadas y *Evaluación* de las acciones y el proceso llevado a cabo.

Sin embargo en cuanto a su estructura específica este proyecto se enmarca dentro de la lógica de la *Evaluación de Programas Sociales*, lo cual le entrega características distintas a otro tipo de proyectos, enmarcándose en este contexto a raíz de la problemática a intervenir, que tiene relación directa con la Política Nacional de Seguridad Ciudadana, es por ello que sobre la base del Ciclo Tecnológico se construyó la propuesta que a continuación se evaluará.

En el proceso de **Diagnóstico**, se realizó una investigación diferenciada según el eje definido a partir de la definición de Seguridad Ciudadana, fue así como se definieron 3 Ámbitos de Investigación:

- Fundamentos Jurídicos en Materia de Seguridad Ciudadana.
- Participación Social.
- Capital Social.

Que en conjunto responden a una misma problemática, pero se encuentran en distintos niveles, partiendo desde el nivel macro social al micro social, restringido este último al contexto de una Unidad Vecinal específica. Por tanto se presentó la primera dificultad, ¿Cómo abordar tres ámbitos distintos a través de un solo proceso de diagnóstico, con un modelo definido?, dificultad a la que se sumó el requerimiento institucional de apoyar técnicamente al Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana, en el cual se enmarcó el segundo ámbito de investigación y posterior intervención.

Se tomó entonces el desafío de asumir el proceso diagnóstico como una etapa general, donde lo central era identificar las bases que sustentaría la posterior intervención, asumiéndose 3 modelos diferentes de acuerdo a la atinencia con el ámbito a investigar.

Finalizada la etapa diagnóstica se obtuvieron importantes hallazgos diferenciados según tema y contexto, los que permitieron una focalización eficaz y eficiente que redundó en una programación atinente.

El segundo paso y derivado del anterior dice relación con la programación de las acciones a ejecutar, para lo cual se utilizaron dos modelos distintos según requerimiento de la realidad a intervenir, el Modelo de Planificación de Marco Lógico que será analizado en detalle en el siguiente punto y el Modelo de Investigación Acción Participativa, específico para la segunda línea de intervención en el contexto del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana. Esta metodología que si bien está enfocada al área de Ecuación y que presenta ciertas dificultades a la hora de ser adaptada al Trabajo Social, inicialmente presentó serias dificultades por cuanto se basa en el paradigma Crítico - Reflexivo, sin embargo asumiendo y acotando su utilización sólo al proceso, a la lógica de intervención e investigación y a las técnicas, se obtuvieron importantes productos, más allá del apoyo técnico requerido, se logró avanzar significativamente en el desarrollo de un espacio de participación ciudadana a través de sus representantes, real y activo, ya que esta metodología permitió ir introduciendo de acuerdo a los avances obtenidos distintas medidas de corrección, lo que redundó en una intervención guiada, y programada a corto plazo donde los productos fueron susceptibles de ser evaluados durante el proceso, permitió además la constitución de un grupo crítico reflexivo eficiente, lo que focalizó aún más la intervención del Secretario Técnico del programa.

Al asumir el Ciclo Tecnológico como etapas, a partir de las cuales se pueden diferenciar ámbitos de investigación y ejes de intervención, fue posible la derivación desde el Objetivo General, de tres proyectos independientes entre si, en tres ámbitos distintos, Provincial, Comunal y Vecinal, lo que permitió abordar y responder ante la problemática de la inseguridad ciudadana de una forma integral, eficiente y eficaz, aportando elementos significativos a la prevención. La elaboración de 3 proyectos independientes permitió conocer, medir y evaluar las acciones implementadas y de qué forma estas son recibidas desde un nivel macro, donde se ubican quienes tienen la facultad de crear estrategias hasta un nivel micro donde se ubican quienes ven afectadas sus vidas por la puesta en marcha de estas acciones, pasando por un nivel meso donde encontramos a quienes tienen la responsabilidad de adecuar a la realidad local todo tipo de intervención.

Finalmente se quiere destacar que la estructura de este proyecto de seminario de Título, permitió entregar importante información a los responsables de tomar las decisiones en materia de Seguridad Ciudadana sobre la que se programarán las próximas acciones a seguir en la comuna de Viña del Mar.

Por tanto se concluye que este Seminario ha sido un importante aporte para futuras intervenciones.

## VI. Evaluación Modelo de Planificación.

Para la formulación de dos de los ejes de este proyecto de Seminario de Título, la Alumna Seminarista utilizó el modelo de planificación *Marco Lógico*, de cuyo árbol de objetivos se desprendieron el Objetivo General y los Objetivos Específicos para cada acción.

Este modelo de planificación presentó diferentes ventajas comparativas para la alumna, siendo la principal de ellas la factibilidad de realizar una evaluación de las diferentes acciones realizadas bajo dos modalidades, la primera que da cuenta del proceso de intervención rescatando todo lo cualitativo y subjetivo y la segunda referida a los productos del proyecto de Seminario de Título señalados en la Matriz del Proyecto, referido a las Capacitaciones, Manual de Redes, Creación de Espacios de Coordinación y entrega de Herramientas Metodológicas, principalmente. Esto porque el modelo permite definir indicadores para medir impacto y efectos del proyecto en forma concreta.

Este modelo de planificación permitió además visualizar claramente el grupo de beneficiarios de esta intervención lo cual facilitó la focalización durante el proceso, lográndose optimizar los recursos destinados a ella, realizándose por tanto una intervención eficiente.

Un punto importante de mencionar respecto al modelo de planificación dice relación con que este es utilizado por la institución patrocinante de este Seminario de Título, lo cual permitió que los documentos entregados durante el proceso de intervención tuviesen una mejor comprensión por parte de los profesionales que ahí se desempeñan por su familiaridad con la metodología.

Este modelo de planificación además, permitió estructurar los elementos del proyecto de intervención, destacando las relaciones lógicas entre los recursos disponibles, actividades planificadas y resultados esperados.

Sin duda el **árbol de problemas** fue uno de los elementos más significativos durante el desarrollo de este Seminario de Título ya que permitió a la Alumna Seminarista identificar el encadenamiento de causas que originaron el problema y sus efectos posteriores, lo cual redundó en una intervención eficaz, ya que se intervino sólo en las causas de la problemática, avanzándose significativamente en la consecución del objetivo de desarrollo planteado en la matriz del proyecto.

Permitió además tener mayor claridad durante la planificación de los medios y estrategias a ser implementadas, por cuanto es una representación gráfica que se construye a partir del enunciado del problema, en lo que ordenan tanto las causas (hacia abajo) como los efectos (hacia arriba) de manera secuencial, estableciendo niveles de relación con el problema principal.

En los árboles que se construyeron para los proyectos N° 1 y N° 3 de este Seminario, se encontrarán efectos de diferentes niveles, que pueden estar asociados a distintas esferas institucionales de acción (Municipal, Sectorial, Regional, etc.). La Determinación de todas las instituciones responsables de esferas o ámbitos afectados por el problema ayudaron

significativamente a encontrar interesados en colaborar en la gestión del proyecto, tales como el programa PREVIENE de Viña del Mar o el Departamento de Seguridad Ciudadana de la I. Municipalidad de Viña del Mar.

El árbol de objetivos por tanto se presentó en esta intervención como una herramienta que facilitó la identificación de alternativas al problema analizado.

A partir de el se pudo formular la secuencia equivalente de medios y fines, en que cada una de las causas y efectos que encuentran su opuesto.

## VI. Evaluación Supervisión Académica e Institucional.

### En cuanto a la Supervisión Académica

1. **Conocimiento específico del Trabajo Social y del campo donde se está aplicando:** Si bien la temática específica abordada en este Seminario de Título es nueva para el Trabajo Social, cabe destacar, que dentro de sus márgenes más amplios, es decir con respecto a Políticas Sociales, intervención en comunidad, creación de espacios destinados a la participación ciudadana informada, levantamiento de Redes Abiertas que tiendan al apoyo social y a la generación de Capital Social, el profesional a cargo de las supervisiones académicas de la Alumna Seminarista, demostró durante todo el proceso un conocimiento acabado, que sirvió de base para las reflexiones entorno al proceso, en torno a los objetivos de intervención, para que todas las acciones implementadas tendiera y se encontraran dentro de los márgenes específicos del accionar del Trabajo Social.
2. **Haber sido Supervisado:** En cuanto a este punto se quiere mencionar que el sistema de supervisiones no estuvo regido por una calendarización previa, sino más bien se basó principalmente en las necesidades de la Alumna Seminarista, quien de acuerdo a los acontecimientos acaecidos durante el desarrollo de su intervención, solicitó diversas entrevistas las que fueron concedidas en su totalidad, programándose 3 entregas de estados de avance del documento de seminario de título, además de una exposición de los fundamentos teóricos y de la programación propuesta ante la problemática diagnosticada antes de ser iniciada la fase de ejecución. Se quiere destacar que este tipo de supervisión favoreció al proceso de desarrollo personal y profesional de la alumna, considerándose pertinente mencionar el respeto por la autodeterminación y libertad con que contó la alumna durante todo el proceso.
3. **Capacidad de Comunicación: Saber escuchar:** En cuanto a esta variable, el supervisor durante todo el proceso se mostró pronto a escuchar y guiar a la alumna, demostrando un alto grado de compromiso con la intervención y el desarrollo personal y profesional de la alumna. Se quiere mencionar que esta variable cobra mayor sentido en esta evaluación considerando que el desarrollo del proyecto de Seminario de Título fue

desarrollado sólo por una alumna, lo que dificultó en algún momento el compartir las experiencias e iniciativas susceptibles de ser implementadas en pro de una mejor intervención con otras personas, necesidades que fueron suplidas y abordadas a cabalidad durante las supervisiones académicas.

**Saber transmitir una capacidad de análisis, autocrítica y autonomía:** Sin duda estas tres variables son las que mejor definen el proceso que se vivió durante el presente año en el contexto de las supervisión académica, considerándose pertinente que a estas tres variables se sume la confianza depositada en la alumna por parte de su supervisor, ya que el profesional a cargo de guiar a la alumna desde el inicio del proyecto fue un referente importante y apoyo incondicional, fue más que un supervisor una guía constante, quien a través de diversas formas motivó a la alumna a realizar análisis reflexivos, tanto de su accionar profesional como personal, creo espacios apropiados para que la alumna pudiese demostrar y trabajar en la autonomía de acción y decisión avalando y respetando todas las decisiones que esta tuvo que enfrentar durante el proceso.

**Capacidad receptiva y segura, aceptando las dudas:** En cuanto estas variables se puede decir que el supervisor académico durante todo el proceso se mostró presto a resolver dudas e interrogantes surgidas tanto del proceso de investigación como de intervención, proponiendo diversas soluciones, respetando siempre la autonomía de la alumna seminarista, ya que ninguna de sus respuestas fue impositiva o hizo a través de ella realizó el trabajo de análisis, reflexión o revisión bibliográfica por la alumna, sino que la guió y acotó los temas.

**Agilidad mental y analítica:** A través de las diferentes supervisiones dentro de las cuales se propició la creación de espacios reflexivos se pudo ahondar en cuanto a la temática central de este proyecto, donde el supervisor académico fue capaz de guiar a la alumna hacia un análisis más profundo y amplio de su accionar en torno a los objetivos y metas planteadas, mostrando un conocimiento acabo del proceso, de las temáticas abordadas y por sobre todas las cosas demostró rapidez en su respuestas y coherencia en sus conclusiones.

**Interés por la docencia:** En esta variable se resume quizás de la mejor forma el proceso de guía realizado por este profesional, ya que contribuyó significativamente a la formación profesional de la alumna por una parte, pero contribuyó también a la formación personal de la alumna.

**Saber transmitir una concepción amplia del Trabajo Social:** El profesional a cargo de las supervisiones permitió y motivó a la alumna a utilizar diversas técnicas y metodología nuevas para el trabajo social, las que en algunos momentos superaron los alcances técnicos de la alumna, que fueron bien resueltos y guiados por este profesional, quien

contribuyó por tanto a la entrega de nuevas herramientas técnicas y metodológicas al bagaje de la alumna seminarista.

**Sentido del humor:** sin duda esta es una de las características personales que más se agradece dentro del contexto de desarrollo de un proyecto de la envergadura que este tuvo, ya que el desgaste emocional y mental derivado del esfuerzo que significa su creación, implementación y evaluación para una sola persona es muy grande, por tanto es una cualidad que estuvo presente en las supervisiones y que sin duda motivó y animó en gran manera a la alumna, para obtener los resultados que están a vista en este documento.

### En cuanto a la Supervisión Institucional.

**Conocimiento específico del Trabajo Social y del campo donde se está aplicando:** En cuanto a esta variable, el supervisor académico más que un referente metodológico del campo específico del Trabajo Social, fue un referente práctico de cómo este se implementa en temáticas tan desconocidas desde las aulas como es la Seguridad Ciudadana, mostró a la alumna de qué forma se pone en práctica el Rol del Trabajador Social como Implementador de Políticas Sociales o de Educador Social Informal, lo cual contribuyó significativamente a la formación profesional de la alumna, permitiéndole contrastar las teóricas entregadas en una realidad en constante cambio.

**Haber sido Supervisado:** En cuanto a esta variable al igual que las supervisiones académicas, las supervisiones institucionales no fueron calendarizadas con anterioridad, sino más bien fueron realizadas de acuerdo a las necesidades de la alumna seminarista, viéndose favorecida la realización de estas por el desarrollo de trabajo institucional que realizó la alumna lo que le llevó a permanecer en la institución bastos periodos de tiempo que propiciaron espacios para la reflexión en tono a la investigación y posterior intervención que se suman a los de las supervisiones formales. Se quiere mencionar que durante el proceso el supervisor institucional mostró gran disposición a realizar al menos 3 supervisiones académico - institucional, lo que favoreció en gran medida la coherencia de las exigencias en ambos contextos.

**Capacidad de Comunicación: Saber escuchar:** En cuanto a esta variables, se puede decir que durante todo el proceso el supervisor se mostró llano a escuchar a la alumna seminarista, existiendo si bien algunos momentos en los que no fue posible una comunicación eficaz debido a los requerimientos que el supervisor académico debió cumplir derivados de su trabajo, donde no le fue posible sostener un diálogo fluido con la alumna, lo cual en ninguna manera afectó su desempeño como supervisor, ni la guía que pudo entregar a la alumna.

**Saber transmitir una capacidad de análisis, autocrítica y autonomía:** sin duda al igual que en el contexto académico esta tres variables resumen lo que fue el proceso de

supervisión institucional, pero en este contexto cobra un significado espacial la variable confianza, ya que si bien la confianza en el contexto académico estuvo avalada por un conocimiento del profesional previo de la alumna derivado de su rol como docente, en el contexto institucional fue entregada sin ningún conocimiento previo, lo cual se agradece y se volara en extremo, ya que esto motivó en alguna medida a que la alumna se esforzara aún más por retribuir en forma adecuada toda la confianza depositada en ella. Este mismo hecho motivó al supervisor a crear espacios donde el análisis de las acciones estuvo contextualizado en la autocrítica de la alumna aceptándose su autonomía, la que en todo momento fue respaldada en todo ámbito.

- **Capacidad receptiva y segura, aceptando las dudas:** En cuanto a estas variables, las dudas más recurrentes que fueron abordadas dentro del contexto institucional, dicen relación con las redes específicas del Programa Comuna Segura, Compromiso 100, del proceso de intervención comunitaria y del proceso formal de conducción en el contexto del Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana, dudas que fueron abordadas con profesionalismo y buena disposición y que fueron resueltas diligentemente en pro de una intervención eficaz y eficiente.
- **Agilidad mental y analítica:** En cuanto a estas variables se puede decir que fueron utilizadas en el contexto de las 3 supervisiones académico - institucional realizadas durante el proceso, donde se fusionó la praxis del trabajo social a través de los aportes teóricos y prácticos de ambos profesionales, que permitieron a la alumna realizar importantes reflexiones en torno al proceso vivido.
- **Interés por la docencia:** En cuanto a esta variable el profesional a cargo más que su interés por la docencia en términos académicos se mostró presto a desarrollar un rol de educador en cuanto a habilidades que sirvieran para el desarrollo personal de la alumna seminarista.
- **Saber transmitir una concepción amplia del Trabajo Social:** En cuanto a esta variable el profesional se mostró presto a transmitir a la alumna desde su labor desarrollada en el contexto del Programa Comuna Segura, Compromiso 100 y su experiencia de vida, el amor por la carrera de Trabajo Social.
- **Sentido del humor:** En cuanto a esta variable, siempre estuvo presente y fue un elemento importante dentro de la relación entre el supervisor institucional y la alumna, lo cual contribuyó significativamente a crear un espacio grato y motivante para el desarrollo de esta proyecto.

## VII. Conclusiones y Aportes al Trabajo Social.

En cuanto a la temática específica del la **Seguridad Ciudadana** abordada en este proyecto de Seminario de Título, se puede decir que es una temática nueva para el Trabajo Social, así como también lo es dentro de la agenda nacional, dentro del contexto de las intervenciones gubernamentales y dentro de la puesta en marcha de planes y programas específicos. Sin embargo no es nuevo para el Estado el ser considerado como el encargado de suplir las necesidades básicas de protección y seguridad que permita el desarrollo pleno de todo ciudadano, así como tampoco es nuevo para el Trabajo Social la propiciación de espacios donde las personas, los miembros de la sociedad se sientan libres e integrados para la creación de estrategias que tiendan a la consecución de todos aquellos satisfactores que son necesarios para el desarrollo de una vida plena en sociedad.

Basados sobre los principios de la carrera como son la Autodeterminación y el respeto por la Dignidad Humana se tomó el desafío de la realización de este proyecto, donde a través del Trabajo Social Comunitarios se intentaría responder a la problemática social de la inseguridad ciudadana vivida y sentida en la Comuna de Viña del Mar. Hoy al finalizar el proceso, son muchas las conclusiones que se pueden mencionar y que en cierta forma han sido desarrolladas en los diversos apartados anteriores destinados a este propósito, por tanto nos remitiremos a en este apartado sólo a aquellos referentes al Trabajo Social.

Generalmente al tomar el desafío de una intervención social, se piensa en los mecanismos o estrategias más apropiadas para conseguir los objetivos planteados que vayan en armonía con los principios orientadores del trabajo Social y que tiendan sin duda a la consecución del bien común. En el contexto más amplio de toda intervención se viene a nuestra mente los roles de **Implementador de Políticas Social y Educador Social** desarrollados por los profesionales trabajadores sociales, hablamos así en términos específicos del rol de implementador de políticas sociales, como aquel que tiende a la puesta en práctica de las iniciativas del gobierno en diversas temáticas sociales que tiendan a la entrega de un piso mínimo para todos los ciudadano, rol importante por tanto a la hora de considerar la coherencia que debe existir en cuanto a la formulación e intervención en una temática específica. A través de este proyecto se pudo poner en práctica este rol específico del Trabajo Social el cual sin duda facilitó y orientó la intervención, velando y permitiendo un trabajo basado en el respeto por la dignidad humana, la autodeterminación y el no juzgar ni condenar, sin embargo a través de este proyecto se dieron importantes pasos en cuanto a un nuevo rol del trabajo social aunque se está segura que ha sido implementado y practicado con éxito por otros profesionales Trabajadores Sociales a lo largo de la historia de nuestra profesión, en pro del desarrollo de nuestro país, el cual dice relación con el rol de **Creador de Políticas Sociales**, se puede afirmar esto sobre la base que el Trabajador Social, cuenta con todas las herramientas técnicas para ser el nexa adecuado, el facilitador que se necesita para el desarrollo de políticas locales focalizadas, atingentes a una realidad en constante

modificación, donde se resguarde la integridad y se tienda a la integración de todos los sectores de nuestra sociedad, el profesional Trabajador Social, se encuentra capacitado para responder a los requerimientos comunales en cuanto a la creación de espacios idóneos donde las bases se sientan parte de su propio desarrollo.

Además del rol de creador de políticas sociales, en el contexto de este seminario de título se probó y se puso en práctica el rol de **Educador Social**, importante labor desarrollado por el Trabajo Social, a la hora de considerar que la participación social hoy en día no puede seguir siendo considerada o pensada desde la lógica de la participación por la sola participación, dada la complejidad de las problemáticas como la inseguridad ciudadana y la integralidad en las respuestas que deben ser entregadas, es necesaria una participación ciudadana guiada por objetivos claros, una participación informada que tienda a la organización social, que favorezca la **generación de Capital Social**, porque es la única forma que las comunidades marginales o vulnerables socialmente se sientan parte y sean los verdaderos protagonistas de su desarrollo pleno, contribuyendo así al desarrollo de toda la sociedad. A través del desarrollo del rol de Educador Social Informal, la alumna seminarista y las dos alumnas en práctica profesional de nivel de intervención comunidad que participaron en este proyecto, se pudo contribuir significativamente al desarrollo de una comunidad altamente estigmatizada y vulnerable como es Glorias Navales en Viña del Mar. Se señala esto sobre la base que los recursos técnicos aportados desde las alumnas a los miembros de la comunidad se sumaron a los recursos personales de los miembros de esta comunidad.

En términos amplios si bien la puesta en marcha de soluciones mediáticas, como son la entrega de recursos materiales para satisfacer necesidades apremiantes dentro del contexto de comunidades como la que fue intervenida en este proyecto, son altamente valoradas por los miembros de la comunidad y que tienden a la reducción del rol del Trabajador Social sólo a la entrega y distribución de recursos, principalmente económicos. A través de este proyecto, donde sólo se entregaron recursos técnicos en diversas temáticas como las que fueron abordadas en desarrollo de los ciclos de capacitación, permitió demostrar con pruebas fehacientes que este tipo de recursos entregados por los Trabajadores Sociales son doblemente valorados por los miembros de estas mismas comunidades, ya que les lleva a posesionarse con mayor seguridad en un escenario social desigual. Por tanto siendo posible a través del Trabajo Social la entrega de herramientas que servirán de sustento para la consecución de otro tipo de recursos, gestionados a través de la organización social y por sobre todas las cosas se logró mediatizar el desarrollo local desde las bases, desarrollo que sin duda será sustentable en el tiempo porque fue planificado, nació desde las aspiraciones de miembros de la comunidad, existiendo por tanto un alto grado de compromiso, lo cual hace que sea más difícil su pérdida o difusión, porque las estrategias no vinieron desde fuera en forma impositiva, sino más bien fueron concebidas desde dentro, desde el sentimiento de identidad y amor por lo propio.

El Trabajo Social Comunitario en materia específica de Seguridad Ciudadana es un elemento imprescindible, ya que permite y mediatiza el levantamiento y resurgimiento de redes sociales que tienden a la búsqueda y a la recuperación de la seguridad que antaño brindara la comunidad a sus miembros, permite el fortalecimiento de la estructura social, capaz de sostener a los miembros más débiles, permite en el contexto del programa Comuna Segura Compromiso 100, la concreción de aquellos objetivos nacionales de crear comunidades Fuertes.

# VIVIVA



Bibliografía.

**Libros.**

- Ander - Egg, Ezequiel. 1996. *Como elaborar un proyecto: Guía práctica para diseñar proyectos sociales y culturales*. Buenos Aires : Lumen/Humanitas, 1996 13a.ed
- Ander - Egg, Ezequiel. 1995. *Diccionario del Trabajo Social* Buenos Aires ; Argentina Lumen 1995.
- Ander - Egg, Ezequiel. 1993. *Metodología y Práctica de la Comunidad*. : Argentina ; Buenos Aires Humanitas, 1993 11a.ed
- Ander - Egg. 1990. *Evaluación de Programas Sociales*. Evaluación de programas de trabajo social Buenos Aires ; Argentina Humanistas, 1990 2a.ed
- Araya Moya Jorge, Sierra Cisterna David. Junio 2002. *Influencia de Factores de Riesgo Social en el Origen de Conductas Delictuales*. División de Seguridad Ciudadana Gobierno de Chile. Santiago 2002.
- Briones, Guillermo. 2002 *Evaluación de Programas Sociales* México Trillas 2002 2a. Ed
- Buckley, Walter. 1970. *La Sociología y la Teoría moderna de los Sistemas*. Buenos Aires ; Argentina Amorroutur 1970
- Barros Lezaeta, Luis. 2003. *Planificación de la Actividad Delictual en casos de robo con violencia o intimidación*. Serie de Estudios CESC. Marzo 2003. Santiago de Chile.
- Barros, Carmen. 1970. *La Vejez Marginada (Situación del anciano en Chile)*. Instituto de Sociología Universidad Católica de Chile. Margdalena Aguirre Editora. Santiago de Chile.
- Cohen, Ernesto. 1996 *Evaluación de Proyectos Sociales*. México Siglo 21 1996
- Cuevas, Hernán. 1995. *Cultura e Identidad en América Latina*. Editado por el Instituto Chileno de Estudios Humanísticos, ICHEH, Área de Estudios, Primera Edición; Chile Noviembre 1995.
- Dastres Abarca, Cecilia. 2002. *¿Visiones Personales, Ideología o Mercado al momento de informar*. Serie de Estudios CESC. Noviembre 2002. Santiago de Chile.
- De Ceballos, Paloma. 1998. *Un método para la investigación acción participativa*. Popular 3º Edición Madrid 1998.
- Demicheli, Guido. 1995. *Comunicación en Terapia Familiar Sistémica. Bosquejo de una Espitemología Cibernética*. Universidad de Valparaíso. Valparaíso Chile 1995.
- Espinoza, Mario. 1993 *Evaluación de Proyectos Sociales* Buenos Aires ; Buenos Aires Humanitas, 1993. 3a.ed
- Espinoza, Vicente. 2002. *Indicadores y generación de datos para un estudio comparativo de Capital Social y Trayectorias Laborales*. CEPAL - Serie. Políticas Sociales.
- García Letelier, Patricio. 1995. *Servicio Social y Desarrollo Local*. Universidad de Valparaíso Chile. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales. Escuela de Trabajo Social. EDEVAL. 1995.
- Light, Donald. 1996. *Sociología*. McGraw - Hill. 1996.
- Lillo, Nieves. 2001. *Manual para el Trabajo Comunitario* Madrid Narcea, 2001
- Maldonado, Jorge. 1991. *Desarrollo Comunitario*. Instituto Chileno de Estudios Humanísticos. 1991

- Maira, Luis. 2002. *Superando la Pobreza, Construyendo la equidad*. MIDEPLAN. 1º Edición, Santiago de Chile 2002.
- Musitu, Gonzalo. 1993. *Psicología de la Comunicación Humana*. Buenos Aires ; Argentina Lumen, 1993
- Pastén Cordovés, Fernando. 1995. *Metodología de la Investigación*. Universidad de Valparaíso Chile. Facultad de Derecho y Ciencias Sociales. Escuela de Trabajo Social. EDEVAL. 1995.
- Pérez Serrano, Gloria. 1994. *Investigación Cualitativa. Retos e Interrogantes*. Tomo II. Técnicas y Análisis de Datos. Editorial La Muralla, S.A. 1994.
- Sobrerilla, David, 1998. *Ideas e Historia de la Filosofía de la Cultura, en VV.AA, Filosofía de la Cultura*. Enciclopedia Iberoamericana de Filosofía, N°15, Editorial Trotta.
- Terry Gregorio, José Ramón & Antonio Terry Gregorio. 2001. *Desarrollo Comunitario Integrado: Una Aproximación Estratégica*. Universidad de Ciego de Ávila. Diciembre 2001.
- Vanderschueren, Franz. Lunecke, Alejandra. 2004. *Prevención de la Delincuencia Juvenil. Análisis de experiencias Internacionales*. Serie de Estudios CESC. Marzo 2004. Santiago de Chile.

### Artículos de Revistas.

- ¿La sociedad del malestar, o el malestar de la sociedad?. Dávila León, Oscar. Revista de Desarrollo Comunitario. Comunitaria. N°2 2003. Página 13 - 15.
- Víctimas y Victimarios: Síntoma de una sociedad en conflicto. Valladares Carvajal, Vanessa. Revista de Desarrollo Comunitario. Comunitaria. N°2 2003. Página 21 - 25.
- Seguridad Ciudadana, sus fundamentos. Pazo Muñoz, José, Fuentes Manríquez, José Francisco. Revista de Desarrollo Comunitario. Comunitaria. N°2 2003. Página 27 - 31.
- Seguridad Ciudadana. Realidad y ficción de un problema de Política Pública. Rojas Advis, Francisco. Revista de Desarrollo Comunitario. Comunitaria. N°3 2004. Página 77 - 84.
- "La Investigación - Acción como proceso de cambio y creatividad social en la tarea pedagógica". Domingo Bazán & Loreto González. Más Luz. Revista Iberoamericana de Psicología y Pedagogía. Universidad Educare. Chile. Noviembre 1998. Páginas 71 - 87.
- Redes Sociales hacia un modelo de intervención. SENAME. SENAME 1997
- Indicadores y Generación de datos para un estudio comparativo de Capital Social y trayectorias laborales. Espinosa, Vicente. CEPAL, Serie Políticas Sociales N° 55. Páginas 23 - 32.
- Capital Social y representaciones socioculturales juveniles. Un estudio en jóvenes secundarios chilenos. Parker Gumucio, Cristián. Instituto de Estudios avanzados. Universidad de Chile. Marzo 2002. Santiago de Chile.
- Transformaciones Culturales e Identidad Juvenil en Chile. Ravinet Muñoz, Eugenio. PNUD, Temas de Desarrollo Humano sustentable N°9 Septiembre 2004. Páginas 5 - 53.

**Trabajos Presentados en Seminarios, Conferencias, Congresos y Eventos Similares.**

*Seguridad Ciudadana en la Ciudad.* Oviedo, Enrique. Red - 14 Programa URB- AL de la Comisión Europea. Ilustre Municipalidad de Valparaíso. Octubre 2004. Valparaíso Chile.

*Seguridad Ciudadana: Experiencias y Desafíos.* Dammert, Lucía. Red - 14 Programa URB- AL de la Comisión Europea. Ilustre Municipalidad de Valparaíso. Octubre 2004. Valparaíso Chile.

*Sistematización del Programa Comuna Segura Compromiso 100.* Lunecke, Alejandra. Taller para Secretarios Técnicos. Universidad Jesuita Alberto Hurtado. Marzo 2004. Santiago de Chile.

*Programa Chile + Seguro.* Programa Comuna Segura, Compromiso 100. Jornada Nacional de Secretarías Técnicas. Gobierno de Chile Ministerio del Interior. Diciembre 2003. Santiago de Chile.

*Pierre Bourdieu: La Sociología del Poder y la Violencia Simbólica.* (Germaná César). Honeto, César. Estrategias para la superación de la Pobreza. Escuela de Trabajo Social. Universidad de Valparaíso. Colón 2128 Valparaíso.

*Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana 2003.* Ministerio del Interior - Instituto Nacional de Estadísticas. Región de Valparaíso. Junio 2004. Santiago de Chile.

*Diagnóstico de la Seguridad Ciudadana en Chile.* Foro de Expertos en Seguridad Ciudadana. División de Seguridad Ciudadana. Abril 2004. Santiago de Chile.

**Documentos No Publicados.**

*Resumen Ejecutivo "Estrategia Regional de Desarrollo. Región de Valparaíso.* Francisco Rojas. Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. Viña del Mar 2003. 2 Oriente N° 1021 Viña del Mar.

*La Seguridad Ciudadana.* Pazo Muñoz, José. Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. Viña del Mar 2003. 2 Oriente N° 1021 Viña del Mar.

*Buenas Prácticas Comunitaria e Institucionales en Prevención de criminalidad violencia y temor.* Programa Comuna Segura, Compromiso 100. Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. Viña del Mar 2003. 2 Oriente N° 1021 Viña del Mar.

*Comuna Segura, Compromiso 100 Fase III - 2003.* División de Seguridad Ciudadana. Programa Comuna Segura, Compromiso 100. Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. Viña del Mar 2003. 2 Oriente N° 1021 Viña del Mar.

*Marco Lógico.* Castañeda Meneses, Patricia. Escuela de Trabajo Social. Universidad de Valparaíso. Colón 2120 Valparaíso.

*Plan Cuadrante. Implementación en Carabineros de Chile.* Programa Comuna Segura Compromiso 100. Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. Viña del Mar 2003. 2 Oriente N° 1021 Viña del Mar.

*Protección Ciudadana. Comités Vecinales de Seguridad Ciudadana.* Pazo Muñoz, José. Departamento de Seguridad Ciudadana. Ilustre Municipalidad de Viña del Mar. Viña del Mar 2003. 2 Oriente N° 1021 Viña del Mar.

*Antecedentes para la formulación de Proyectos Sociales.* Castañeda Meneses, Patricia. Escuela de Trabajo Social. Universidad de Valparaíso. Colón 2120 Valparaíso.

**Entrevistas realizadas a Expertos.**

Nombre del Entrevistado: Felix Flores.

Nombre del Entrevistador: Pamela Vera Fierro.

Fecha: 2 de Mayo de 2004.

Tema: Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana.

Dirección: 4 Norte / 4 Poniente Viña del Mar.

Forma en que está disponible: Transcripción, cinta.

Nombre del Entrevistado: Máximo Arnao.

Nombre del Entrevistador: Pamela Vera Fierro.

Fecha: 2 de Mayo de 2004.

Tema: Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana.

Dirección: Blanco Vergara N° 1903 Forestal Viña del Mar.

Forma en que está disponible: Transcripción, cinta.

Nombre del Entrevistado: José Pazo Muñoz.

Nombre del Entrevistador: Pamela Vera Fierro.

Fecha: 10 de Junio de 2004.

Tema: Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana.

Dirección: 2 Oriente 1021 Viña del Mar.

Forma en que está disponible: Transcripción, cinta.

Nombre del Entrevistado: Franco Villarroel Campodónico.

Nombre del Entrevistador: Pamela Vera Fierro.

Fecha: 10 de Junio de 2004.

Tema: Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana.

Dirección: 2 Oriente 1021 Viña del Mar.

Forma en que está disponible: Transcripción, cinta.

Nombre del Entrevistado: Jorge Gallardo Pérez.

Nombre del Entrevistador: Pamela Vera Fierro.

Fecha: 11 de Junio de 2004.

Tema: Política Nacional de Seguridad Ciudadana

Dirección: 2 Oriente 1021 Viña del Mar.

Forma en que está disponible: Transcripción, cinta

Nombre del Entrevistado: Waldo Soto.

Nombre del Entrevistador: Pamela Vera Fierro.

Fecha: 15 de Junio de 2004.

Tema: Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana.

Dirección: 2 Oriente N° 67 Viña del Mar.

Forma en que está disponible: Transcripción, cinta

Nombre del Entrevistado: Miguel Roncagiolo.

Nombre del Entrevistador: Pamela Vera Fierro.

Fecha: 15 de Junio de 2004.

Tema: Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana.

Dirección: 1 Norte / 2 Oriente Viña del Mar.

Forma en que está disponible: Transcripción, cinta

Nombre del Entrevistado: Fernando Madrid.

Nombre del Entrevistador: Pamela Vera Fierro.

Fecha: 16 de Junio de 2004.

Tema: Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana.

Dirección: Margarejo N° 229, piso 15, Valparaíso

Forma en que está disponible: Transcripción, cinta

Nombre del Entrevistado: Guillermo Reyes.

Nombre del Entrevistador: Pamela Vera Fierro.

Fecha: 16 de Junio de 2004.

Tema: Consejo Comunal de Seguridad Ciudadana.

Dirección: Calle 8 N° 2118 entre 19 y 20 Norte. Santa Inés Viña del Mar.

Forma en que está disponible: Transcripción, cinta

Nombre del Entrevistado: Paula Fortes Valdivia.

Nombre del Entrevistador: Pamela Vera Fierro.

Fecha: 18 de Junio de 2004.

Tema: Política Nacional de Seguridad Ciudadana.

Dirección: Agustinas N° 1235, piso 8 Santiago de Chile.

Forma en que está disponible: Transcripción, cinta.