

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

Anamaria Silva Mena
Corporación Ciudad Viva
anamariasilvamenaa@yahoo.com

INTRODUCCIÓN

La plataforma www.BarriosEnAccion.cl tiene su antecedente más directo en la plataforma inglesa www.FixMyStreet.com. La premisa de la plataforma, es que sean los mismos vecinos (as) quienes puedan reportar problemas barriales, tales como estados de las calles, grafitis, basura, luminarias en mal estado, entre otros, georreferenciándolos en un mapa e informándolos a los respectivos concejos municipales (FixMyStreet- Press Briefing , 2014). De acuerdo a los datos registrados por la organización Open Society (responsable de la web de FixMyStreet), más del 50% de las personas que registran problemas en la página, son personas que nunca han contactado a las autoridades de su comunidad.

Durante el año 2015, se desarrolló la ejecución del proyecto “Participación ciudadana en la identificación de problemas de seguridad urbana en la Región Metropolitana”, con financiamiento de la Subsecretaría de Prevención del Delito, en el marco del Fondo Nacional de Seguridad Pública (2014-2015). Su cara más visible ha sido la plataforma web colaborativa, www.BarriosEnAccion.cl, implementada por la Corporación Ciudad Viva. Esta plataforma, así como sus aplicaciones móviles, fueron diseñadas para funcionar en los barrios Bellas Artes y Lastarria de la comuna de Santiago y en el barrio Bellavista, emplazado en las comunas de Providencia y Recoleta. La idea general de la plataforma, es que los vecinos y vecinas puedan identificar factores relacionados con el entorno urbano de sus barrios que alteren su sana convivencia y permitan la ocurrencia de delitos, tales como luminarias apagadas o consumo de alcohol en la vía pública, los cuales son ingresados a la plataforma, y ésta gestiona los requerimientos frente a la municipalidad correspondiente.

La puesta en marcha de la plataforma fue sólo uno de los elementos de un proyecto más amplio. Uno de los principales objetivos de éste, fue lograr la participación, tanto de vecinos (as) como de funcionarios (as) municipales en el desarrollo y gestión de la

plataforma. De esta forma, se buscaba reconocer la participación como un elemento central en la autogestión de la seguridad.

La ejecución de este proyecto deja planteada ciertas inquietudes respecto a la manera en que los vecinos deciden enfrentar los problemas de seguridad en sus barrios, su aproximación a la tecnología, el tipo de respuestas de los municipios frente a nuevos canales de comunicación con sus vecinos(as) y sobre quienes son los (as) usuarios (as) de estas nuevas formas de comunicación.

ANTECEDENTES

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

En este contexto, la ejecución de políticas públicas de seguridad con participación ciudadana, se desarrolla con el afán de hacer de las primeras unas más eficaces, recurriendo al capital social que se desarrolla en ciertas comunidades –en tanto residentes de una zona determinada, quienes comparten problemas y necesidades similares, aunque no necesariamente, una asociación para enfrentarlos (Candina, 2006)-, y a la identificación que las mismas hacen de sus necesidades. Al mismo tiempo, el uso de herramientas tecnológicas da cuenta de una realidad cotidiana actual, pero que al mismo tiempo enfrenta a distintas formas de participación.

Formalmente, la participación ciudadana ha sido entendida como un proceso necesario para llevar a cabo planes y proyectos, los que en su finalización, generan sentimientos de satisfacción de todas las partes involucradas, de acuerdo a sus requerimientos y expectativas de progreso y bienestar individual y colectivo.

Al reconocerse el espacio público, la sociedad civil se configura como un espacio interrelacionado del Estado, la comunidad y el mercado, destacándose por su voluntariedad, asociacionismo, compromiso de responsabilidad, participación en causas sociales y oferentes de bienes mixtos (García Inda/Martínez de Pisón, 2001 en Sierra, 2009). En este contexto, las Organizaciones No Gubernamentales (ONGs) construyen un nuevo espacio público de encuentro, pues sobrepasan lo privado-mercantil y ensanchan lo público-estatal, instalándose como garantes del bienestar de los (as) ciudadanos (as) (Gutiérrez Resa, 1997 en Sierra, 2009). Además, cumplen un rol muy importante al poseer la capacidad de interpelar al gobierno y a los poderes del Estado para abrir temáticas públicas a la comunidad, o como plantea Habermas, el cumplimiento de la comunicación directa con los participantes, con los ciudadanos que se acercan a sus redes y estructuras no gubernamentales (Sierra, 2009, pp. 125-126). La experiencia indica que los proyectos donde la ciudadanía no se involucra desde su formulación van a tender a estar dominados por los expertos y funcionarios (as) públicos, los que procuran naturalmente a aplicar soluciones generales y estandarizadas, sin lograr una vinculación con las demandas de la comunidad (Bresciani, 2006).

En materia de seguridad ciudadana, la participación comunitaria se ha transformado en un elemento clave al momento de aportar una nueva mirada sobre la problemática. De esta forma, la participación contribuye al fortalecimiento del tejido social generando sentido de pertenencia y apropiación sobre el territorio, cooperación y solidaridad entre sus habitantes y una mayor efectividad de las estrategias instrumentadas (López, 2011).

La seguridad ciudadana “implica que los ciudadanos, de manera individual y colectiva, están en situación de vivir y convivir disponiendo de una protección necesaria tal que les permita superar los peligros propios de un entorno social riesgoso”, por lo que alcanzar esta seguridad es responsabilidad tanto de los organismos competentes del Estado, como de los ciudadanos (De la Puente & Torres, 2000, p. 22).

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

El incremento de la sensación de inseguridad muchas veces se relaciona con la pérdida de los espacios públicos, con el aumento del individualismo y de una sensación de angustia y temor que va en aumento. Los países han tenido que abandonar los planteamientos simplistas respecto a esta problemática y se ha debido trabajar en políticas de largo plazo que incluya el involucramiento de la ciudadanía (Gómez, Vidal, Alcócer, Alarcón, & Ijurra, 2013). Así, el paradigma ha transitado a uno más integral, que progresivamente ha abordado la inseguridad como producto de múltiples “factores que vulneran y afectan los derechos de las personas y el desarrollo humano” (Tudela, 2010, pp. 2-3).

El tránsito a un paradigma más integral ha traído de la mano la incorporación de políticas de carácter preventivo de la criminalidad, cuyo principal foco se encuentra en actuar sobre los factores que potencialmente podrían inducir la utilización de la violencia o a comisión de delitos. Esta tarea implica el involucramiento de nuevos actores, nuevos escenarios de acción, aristas y dimensiones en las políticas públicas.

Esta concepción reconoce la multicausalidad de la delincuencia y entiende que para evitarla, es necesaria la acción en en múltiples frentes, involucrando a diversas instituciones del Estado, de organizaciones no gubernamentales y de la ciudadanía en general (Dammert & Lunecke, 2004).

La prevención comunitaria corresponde a una perspectiva que incluyen iniciativas que combinan la prevención situacional y la prevención social. Los objetivos de ésta incluyen todas las iniciativas destinadas al barrio, tanto como destino de la política pública y ejecutor de las mismas (Walklate, 2001 en (Dammert & Lunecke, 2004)). Uno de los desafíos que presenta este tipo de enfoque son las expectativas sobre los resultados, considerando los diversos factores que pueden influir en ellos. En este sentido, cabe mencionar la necesidad de control de las expectativas, ya que no se pueden generar resultados impresionantes ni definitivos en breves periodos de tiempo. El desafío es lograr que se sostengan en el tiempo (Candina, 2006).

Por lo general, las políticas más exitosas en materia de seguridad han sido aquellas estrategias que han contado con la participación de diversos actores desde su gestación y que han valorado el aporte que las comunidades pueden hacer respecto a gestionar su propia seguridad (De la Puente & Torres, 2000). Uno de los principios rectores de las acciones en el campo de la prevención es la prevención de base social, y uno de los

campos de acción con medidas reconocidas como eficaces son las acciones orientadas a la organización y participación de la comunidad (Tudela, 2008).

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

BARRIOS EN ACCIÓN

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

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

Ahora bien, en el marco de lo que se conoce como "globalización", se han desarrollado nuevas formas de producción, mayor intercambio cultural y desarrollo tecnológico a

niveles nunca antes vistos. Así, la penetración de las Tecnologías de la Información y Comunicación (TIC's) ha permitido que se desarrolle una estructura social en red, provocando una intensa interdependencia (Castells, 2005). La globalización ha obligado también al Estado a modernizar sus instituciones y a adquirir un nuevo modelo de gestión pública (Prince & Jolías, 2011).

Lo anterior ha repercutido en todo ámbito y la seguridad no escapa de ello. Desde el Estado se ha hecho uso de la tecnología en el cumplimiento de una de sus funciones principales, como lo es el combate a la inseguridad, para lo que se ha dispuesto de tecnologías que pueden ser utilizadas en tres niveles: prevención o detección; resolución; y control (Prince & Jolías, 2011).

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

Hoy en día, es innegable el desarrollo de las herramientas tecnológicas a todo nivel, tanto ciudadano e institucional, accesible e inaccesible a la población. Dammert et al. (2015) sostienen que la tecnología ofrece distintas alternativas y herramientas que se pueden implementar al servicio de la seguridad pública, optimizando sustancialmente el proceso de prevención y respuesta a la delincuencia, dando la posibilidad de cambiar la forma de vigilancia, prevención y control. El informe de Dammert et al. (2015) identifica, a partir de la revisión de las diferentes políticas públicas de seguridad con innovaciones tecnológicas en la región, cuatro ejes de análisis para dichas políticas. Estos ejes ofrecen respuestas a problemas específicos en espacios territoriales específicos: comunitario nacional; institucional nacional; institucional local; y comunitario local. El análisis de

estos ejes da cuenta que la formulación e implementación efectiva de las políticas de seguridad ciudadana se forja en una fuerte y activa coordinación intersectorial (Dammert, Valenzuela, Silva, Vargas, & Vergara, 2015).

LA INVESTIGACIÓN

Este estudio de caso tuvo por objetivo analizar la participación de la comunidad en la gestión de la seguridad a través de herramientas tecnológicas, a partir del caso local del programa Barrios en Acción, enfocándose en la participación de los (as) vecinos (as) tanto en las instancias de participación tradicionales, como talleres vecinales, como en formas no tradicionales, representada por la plataforma, y la respuesta que sus respectivos municipios les dan. Por este motivo, se decidió optar por un estudio de tipo exploratorio y descriptivo, con un enfoque metodológico cualitativo, mediante el cual se buscó, a través de la experiencia del programa Barrios en Acción, dar una mirada sobre el rol de la tecnología en la autogestión de la seguridad ciudadana por parte de las comunidades (Mella, 1998)(Fernández, 2006). Se recurrió a fuentes primarias para la realización de este estudio, que en este caso corresponden a entrevistas semi estructuradas a las personas involucradas en la implementación del programa Barrios en Acción, tanto usuarios (as), vecinos, (as) participantes de talleres como funcionarios (as) municipales de las comunas en las cuales el programa es implementado: Providencia, Recoleta y Santiago, así como a datos aportados por la plataforma web Barrios en Acción, tales como: tipo de requerimientos registrados, perfil de los (as) usuarios (as), tasa de respuesta municipal, tipo de respuesta municipal, entre otros.

HALLAZGOS

Los datos que han dejado los reportes en la plataforma www.BarriosEnAcción.cl desde su puesta en marcha en julio de 2015 a junio de 2016 dan cuenta que la plataforma ha recibido 99 reportes, 22 en Providencia, 18 en Recoleta y 59 en Santiago(Corporación Ciudad Viva, 2016).La comuna de Santiago concentra de manera evidente los reportes hechos por los (as) usuarios (as), siendo éstos casi un 50% más de los hechos en las otras dos comunas. De los 99 reportes que se han recibido en la plataforma, los (as) usuarios (as) que la han utilizado son 61, y están distribuidos de la siguiente forma en las comunas

participes del programa. La mayoría de los (as) usuarios (as) que han reportado son de la comuna de Santiago. Sin embargo, este porcentaje es considerablemente menor que en la cantidad de reportes. Esto se explica por la tasa de reportes por usuario, que en la comuna de Santiago es más alta que en Providencia y Recoleta. Cabe destacar que la tasa de reportes por usuario es 1,62. Es decir, es esperable que quienes hayan reportado una vez, vuelvan a hacerlo. Aún con esta salvedad, sigue siendo la comuna de Santiago la que presenta una mayor tasa de reportes por usuarios.

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

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

De esta manera, se pone de manifiesto uno de los problemas planteados por Dammert y Lunecke (2004), relacionado con la falta de definición tanto de ciudadanía como de comunidad. Un problema que por lo demás, no es sólo teórico, sino que también se relaciona con la misma concepción que la comunidad tiene de sí misma. Las entrevistas dan cuenta, en las tres categorías de entrevistados, la importancia que éstos dan a la participación tradicional. Difieren, no obstante, en que significa participar desde las herramientas tecnológicas: ¿es participación individual o comunitaria? Esta cuestión surge con bastante fuerza entre los entrevistados (as) que sí participaron de los talleres organizados por la Corporación Ciudad Viva. Para ellos, la participación comunitaria comprometida es física, “hay que estar ahí”.

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

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

Por otra parte, destaca la percepción de los(as) usuarios (as) y de algunos (as) vecinos(as), que tanto el proyecto como la herramienta web abre la posibilidad de conocerse con vecinos(as), de estar conectados y, de esta forma, trabajar en el mejoramiento de la sensación de seguridad en sus respectivos barrios. Pareciera ser que los usuarios logran comprender que la construcción de la percepción de seguridad en sus barrios es un ejercicio del cual ellos también son responsables. Por lo mismo, comparten sus inquietudes en forma de reportes. Esto, más allá de las soluciones que ésta pueda ofrecer.

Al respecto, Dammert et al. (2015) sostienen en su estudio que uno de los ejes de las políticas públicas de seguridad con innovaciones tecnológicas es el Comunitario Local, es decir, aquel que destaca por su aproximación con la población y el uso extensivo e intensivo de la información. La proximidad a la comunidad permite una capacidad de involucramiento y activa participación de la construcción de la seguridad pública, en tanto que el uso de herramientas tecnológicas acerca a la comunidad con las autoridades. De esta manera, los (as) usuarios (as) de la plataforma entienden que el uso que ellos den a

las herramientas tecnológicas, en este caso, la plataforma www.BarriosEnAccion.cl, es una de las formas que ellos tienen de participar activamente en la construcción de la seguridad pública.

No obstante, surge la interrogante, si quienes reportan sienten que lo que identificaron en la individualidad de su computador o smartphone afecta a toda la comunidad, es o no participación comunitaria. Es claro que no es participación comunitaria en las formas en que ésta tradicionalmente se ha manifestado. Por otra parte, las mismas políticas públicas de seguridad están contemplando el uso de herramientas tecnológicas en la construcción de la seguridad desde la comunidad. Sin embargo, el uso de las mismas, es personal. A la luz del análisis de las entrevistas, no sólo es personal, sino que raramente está permeado por la participación en JJ.VV. o asociaciones vecinales de algún tipo. Quizás, es necesario plantearse que se entiende por comunidad, y frente a la nebulosa teórica que hay al respecto, existe la posibilidad de plantear que estamos en una sociedad donde las personas buscan diferentes formas para generar lazos con su comunidad y que la participación individual virtual puede ser, al mismo tiempo, comunitaria.

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

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

que permitieron, en alguna medida, generar lazos entre los (as) vecinos (as) que no se conocían previamente.

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

A pesar de la transversalidad de esta opinión, quienes participan en organizaciones vecinales no optan por hacer uso de este tipo de herramientas. La consideración es que hay poco compromiso en este tipo de participación y ésta última, dicen, debe ser directa. Sin embargo, hay un punto en el que coinciden tanto usuarios de la plataforma como actores barriales. Esto es, que la participación en las distintas instancias existentes tiene que ver con un tema de responsabilidad comunitaria, una suerte de mosquetería, lo que afecta a mi vecino (as), me afecta a mí, y lo que me afecta a mí, afecta a mi vecino (as). Lo que se desprende de las entrevistas, es un entendimiento del barrio como un lugar en el que circulan múltiples actores, pero en el cual todos son responsables de hacerlo un lugar en el cual se pueda convivir. Entonces, el punto de discordia entre estos distintos tipos de actores es cómo se hace. Un dato positivo a este respecto lo entregan los municipios que recibieron los reportes de los (as) usuarios (as) de la plataforma: ni uno de los 99 reportes recibidos en este tiempo corresponde a uno falso.

Pese a la casi nula participación de los miembros de JJ.VV. o asociaciones vecinales en el uso de la plataforma, existe un consenso entre sus miembros. Esto es, que las herramientas tecnológicas son complementarias a las formas tradicionales de participación. O mejor dicho, las herramientas tecnológicas son funcionales a las tareas que ellos llevan a cabo. El ejemplo más mencionado es el caso de los grupos de Whatsapp. Éste es descrito como una buena instancia para coordinarse e informarse de manera rápida y efectiva entre los (as) vecinos (as), y de alguna manera, comprometer a quienes están en ellos en los temas barriales. Sin embargo, lo que estos miembros activos de la comunidad vecinal plantean, deja fuera a quienes no son parte de las JJ.VV. o asociaciones vecinales, en definitiva, a quienes no están en el grupo. Por el contrario, los

(as) usuarios (as) entrevistados dejan entrever que Barrios en Acción les abrió una puerta de participación que antes no estaba ahí.

La participación de las distintas comunidades tuvo un rol tanto en la fase del diagnóstico de las principales problemáticas de los barrios, como en la elaboración de la plataforma web, lo que permitió que la plataforma web presentara una valoración positiva transversal como tal. Ésta es concebida como una herramienta bien pensada, bien hecha, acotada de manera correcta sobre el tipo de problemas para reportar y con la gran ventaja que permite cargar archivos fotográficos. De esta manera, la gran limitante que tiene la plataforma es el acceso a la tecnología, el cual está lejos de ser universal.

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

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

tecnológicas parece complementar el trabajo que las formas más tradicionales de participación barrial que hacen.

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

De esta manera, el uso de herramientas tecnológicas permitiría abrir estos espacios y dar cumplimiento a estos principios. Sin embargo, la voluntad de las autoridades, tanto municipales como vecinales, es clave para el correcto desempeño de este tipo de proyectos.

Barrios en Acción fue concebido de como un proyecto participativo, sin embargo, más allá de la participación comunitaria en el proyecto, éste era inviable sin la participación activa de los municipios en los cuales se ubican los barrios en cuestión, puesto que son ellos quienes deben dar curso y respuesta a los requerimientos ingresados a la plataforma. Este compromiso se consiguió previo a la postulación al Fondo Nacional de Seguridad Pública 2014.

No obstante el compromiso municipal existía en el papel, la realidad fue otra. La presencia de funcionarios (as) municipales en los talleres fue escasa en el caso de la Municipalidad de Santiago. Si bien en el caso de Recoleta y Providencia siempre se contó con la presencia de algún funcionario (a), la vinculación con ambos municipios fue muy diferente. Así, la Municipalidad de Providencia fue la única con la que se pudo ejecutar el proyecto a cabalidad, llevando a cabo su personalización y reuniéndose periódicamente para discutir distintos aspectos del proyecto. Si bien se llevó a cabo una reunión con una importante autoridad de Recoleta, ésta quedó sólo en un compromiso formal, que nunca

dio paso a mayores avances. En tanto con Santiago, nunca se desarrolló reunión de trabajo alguna. Es posible entender entonces que la cara más visible del Estado frente a sus ciudadanos (Prince & Jolífas, 2011), en el caso de Recoleta y Santiago, no estuvo presente en este proyecto. Sin embargo, esto tuvo consecuencias diferentes en cada barrio. Como ya fue mencionado, Santiago fue la comuna que acaparó la mayor parte de los requerimientos, mientras que Recoleta fue la que menos tuvo. Por el contrario, Recoleta tuvo una mejor tasa de respuesta que Santiago. Aunque la comparación de las respuestas de los (as) usuarios (as) entrevistados (as), las respuestas de Recoleta siempre fueron “tipo”, mientras que las de Santiago ofrecieron algo más que el acuso de recibo. Providencia, en cambio, es la que mejor logró equilibrar la relación entre respuestas y soluciones.

Por este motivo, cabe preguntarse por el rol que desempeñaron los municipios en la ejecución de este proyecto. Al respecto, las entrevistas analizadas dan cuenta de dos factores que se traslapan en la ejecución del proyecto. El primero de ellos, hace referencia al trabajo vincular que la misma Corporación debió haber llevado a cabo en la ejecución del proyecto. El primer acercamiento que se hizo con los municipios fue con los departamentos de seguridad y, salvo con la excepción de Providencia, se quedó estancado ahí. Con Providencia se logró pasar a más departamentos, como el de Computación y la DIDECO, abriendo el abánico de interlocutores y actores involucrados desde la municipalidad. En cambio, tal como lo indican funcionarios (as) de las otras municipalidades, este trabajo quedó trunco con Santiago y Recoleta, limitando el compromiso de estos municipios con el proyecto.

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

De esta forma, es posible afirmar que desde los municipios de Santiago y Recoleta no hubo la receptividad que sostiene la participación comunitaria (Sandoval, Sanhueza, & Williner, 2015), limitando el proceso de planificación y la participación misma. Este

punto, va profundamente ligado al segundo aspecto que fue resaltado en las entrevistas, el compromiso municipal con el proyecto, manifestado como compromiso de alguna autoridad del municipio. De esta forma, es posible inferir que el compromiso que existía a nivel de mandos municipales, tuvo una influencia directa en el funcionamiento y apoyo que recibió el proyecto en las comunas en cuestión.

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

Un último tema que surgió con fuerza en las entrevistas, tuvo que ver con las expectativas puestas en el proyecto, en especial en la aplicación web y aplicación móvil. Para quienes acostumbran a utilizar aplicaciones en sus *smartphones*, la inmediatez es una cuestión esencial, por lo que vincular esta tecnología a la solución de problemas sociales es complejo, puesto que la respuesta institucional requiere de más tiempo para cumplir los procedimientos establecidos. De esta forma, el nivel de coordinación en el municipio es clave para generar una respuesta pronta y para dar proyección al programa.

Las expectativas iniciales surgieron entorno a los (as) usuarios (as) de la aplicación, de los (as) funcionarios (as) municipales que cumplieron el rol de receptores de los reportes y de los (as) vecinos (as) invitados (as) a participar en la fase de diagnóstico de los problemas de seguridad del barrio. El porcentaje de respuesta a los reportes realizados por los (as) vecinos (as) fue de 47,5%, pese a que existía un compromiso municipal con el funcionamiento de esta herramienta.

Entre los (as) usuarios (as) entrevistados (as) las apreciaciones respecto al cumplimiento de las expectativas que tenían en torno al funcionamiento de Barrios en Acción difieren. El análisis de las entrevistas da cuenta que las expectativas sobre el funcionamiento de

ésta recaen sobre tienen diversas aristas: expectativa de los (as) usuarios (as) sobre la plataforma, expectativas de los (as) usuarios (as) sobre la municipalidad que recibe el reporte y expectativas de los (as) funcionarios(as) municipales respecto de la plataforma. En este sentido, hay una valoración general positiva hacia la plataforma, no así frente a la respuesta municipal.

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

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

CONCLUSIONES

Los hallazgos de esta investigación dan cuenta que la participación está lejos de ser una, no sólo en su concepción teórica, sino que también en el entendimiento de quienes participan en las distintas instancias existentes. En el año 2004, el Informe del PNUD sobre el poder nos decía respecto de la sociedad civil que la acción colectiva autónoma no es algo que surja mágicamente por el mero hecho de la existencia de la asociatividad. Más aún, sostiene que no hay de hecho diferencias sustantivas entre quienes participan activamente en organizaciones sociales y quienes no lo hacen (PNUD Chile, 2004). Esto pareciera seguir presente de alguna manera en los barrios investigados. Sin embargo, quienes participan activamente no parecen estar advertidos de estos criterios.

Una situación similar sucede a nivel municipal con el surgimiento de nuevas “ventanas de atención al vecino”. Simplemente, no saben cómo manejarlas. En los tres casos presentados se manifiesta una cierta resistencia y temor a esta nueva ventana: ¿cuántos reportes recibiremos? ¿podremos hacernos cargo de esos reportes? Este tipo de preguntas genera un temor que no existe frente a las JJ.VV. Éstas han sido tradicionalmente el canal de comunicación que han tenido los municipios con sus distintos barrios. Conocen a sus dirigentes, conocen a quienes las componen y éstos últimos, los conocen a ellos.

No es novedoso plantear que un funcionamiento óptimo de una herramienta de este tipo tiene mucho que ver con la respuesta que encuentra en su contraparte. Las expectativas en este proyecto fueron variadas de parte de los (as) usuarios (as), pero no de los municipios. Al respecto, cabe resaltar que la ejecución del proyecto “Barrios en Acción” siempre contempló la necesidad de que los municipios participaran en su ejecución, pero nunca se consideraron las expectativas municipales en el proyecto. Este es un tema importante, pues tiene directa relación con la respuesta municipal a la ejecución del proyecto. Contemplando que la gran mayoría de los (as) usuarios (as) reportó más de una vez, pareciera ser que lo que pesó más en el funcionamiento de la plataforma, desde los (as) usuarios (as), fue la respuesta que recibieron desde los municipios.

Ya en el año 2006 internet ya era concebido como una herramienta democratizadora (PNUD Chile, 2006). Se le reconocía como un espacio de igualdad –más allá de la limitante del acceso-, como un espacio de control ciudadano y como un espacio de participación. Como espacio de control, la plataforma permite de igual manera, tanto a usuarios, funcionarios (as) municipales y curiosos ver qué y cuántos reportes se han hecho, cuándo se han hecho y si han recibido respuesta desde el municipio. En el ámbito de la participación, se apela a la posibilidad de generar debate, participación, opinión, e interacción.

De esta manera, se convierte en una herramienta con un gran potencial fiscalizador si su uso fuera masivo. No es de extrañar entonces, algunas de las resistencias municipales que recibió. No obstante, es también una herramienta con un gran potencial territorial para uso municipal, pues su uso permitiría la colaboración de los (as) vecinos (as) en la creación de mapas de conflictos potenciales. Este es el fin que persigue como herramienta de

seguridad vecinal. Tanto miembros de las JJ.VV. como los (as) usuarios (as) de la plataforma parecen comprender, que la construcción de la seguridad vecinal es un asunto que va más allá de la dotación de Carabineros en sus barrios. Comprenden que hay un elemento preventivo, que tiene que ver con las condiciones que el barrio ofrece a sus vecinos(as). No obstante, difieren en la forma en la que esa construcción es llevada a cabo, y en algunos casos, cuestionan la forma que otros usan para ello.

El Informe PNUD 2006 advierte sobre las resistencias y temores que internet presentaba en la sociedad civil, tanto organizada como no organizada. En este trabajo, a esos temores se suma el de las autoridades frente a la posibilidad de control y de desborde su capacidad real de acción. De esta manera, es posible observar que el panorama, en cuanto a percepción, no ha variado mayormente en los últimos años, a pesar del gran desarrollo que han presentado las herramientas tecnológicas y de la masificación del acceso a internet en los últimos 10 años. En definitiva, la ejecución del proyecto obvió un asunto que a la larga resultó fundamental para su funcionamiento. Esto es, la redistribución de los poderes locales y la resistencia que ésta genera en quienes lo ejercen.

Tal como fue planteado en las primeras páginas de esta investigación, el involucramiento de la sociedad civil en los asuntos públicos es un elemento fundamental del fortalecimiento de la democracia. Lo que está en juego en estas disputas, es la generación de canales distintos y diversos para la incorporación de nuevos intereses, y la manera en que éstos puedan ser articulados y representados. De esta manera, uno de los desafíos que la situación actual plantea a las políticas públicas en general y a las de seguridad en particular, es cómo fortalecer a aquellos que están fuera sin convertirse en una amenaza para aquellos que sí están dentro del muro de la política municipal.

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

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

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

BIBLIOGRAFÍA

- Bello-Montes, C. (2012). Nuevos desafíos de los cuerpos policiales en un mundo globalizado.
- Bresciani, L. (2006). Del conflicto a la oportunidad: participación ciudadana en el desarrollo urbano. *Urbano* , 14-19.
- Candina, A. (2006). Comunidad y Seguridad: una guía para la prevención a nivel local. 61. Santiago, Chile: CESC.
- Castells, M. (2005). *La sociedad red*. España: Alianza Editorial.
- Corporación Ciudad Viva. (Junio de 2016). Informe de Seguimiento a los Reportes de la Plataforma "Barrios en Acción". Santiago, Chile.
- Crawford, A. (1998). *Crime Prevention and Community Safety: Politics, Policies and Practices*. London: Longman.
- Dammert, L., & Lunecke, A. (2004). *La prevención del delito en Chile. Una visión desde la comunidad*. Santiago: CESC/ INAP Universidad de Chile.
- Dammert, L., Valenzuela, C., Silva, A., Vargas, P., & Vergara, M. (2015). *Innovación Tecnológica para la Seguridad en América Latina*. Universidad de Santiago. Santiago: USACH/ Motorola Solutions Foundation.

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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