



**OJOS EN ALERTA**

# **Evaluación del primer año de implementación del Programa Ojos en Alerta en la ciudad de Rafaela**

**Rafaela evalúa**

Una iniciativa para la transparencia y la participación



**Ciudad de Rafaela**  
GOBIERNO MUNICIPAL

# Introducción

**En este informe se analiza el primer año de implementación del Programa Ojos en Alerta en la ciudad de Rafaela, desde su inicio en junio de 2021 hasta junio de 2022.**

**Se persiguen los siguientes objetivos específicos:**

- Describir el funcionamiento del programa considerando sus distintos componentes y roles en función de distintos indicadores.
- Conocer las percepciones de la ciudadanía respecto al funcionamiento del programa.
- Indagar acerca de los recursos humanos y tecnológicos utilizados por el programa en la prevención de delitos.
- Detectar oportunidades de mejora.

Para ello, se realiza una triangulación de información primaria y secundaria. Se relevan datos cuantitativos y cualitativos ya existentes sobre el programa mediante la técnica de análisis documental y, a su vez, se construyen instrumentos metodológicos que permiten recollectar información específica para este trabajo (entrevistas y encuestas).

La evaluación se lleva adelante desde el programa Rafaela Evalúa, dependiente de la Secretaría de Auditoría, Evaluación y Transparencia de la Municipalidad de Rafaela. Para su ejecución fue fundamental el trabajo conjunto con la Secretaría de Prevención en Seguridad, área encargada de la implementación de Ojos en Alerta.

# El programa

**Ojos en Alerta es un programa de seguridad ciudadana diseñado para la prevención del delito.**

Se trata de una iniciativa colaborativa y participativa que permite a la ciudadanía aportar información precisa sobre situaciones sospechosas o emergencias, mediante audios, videos, textos, fotos, y ubicación en tiempo real mediante Whatsapp. Comenzó en el Municipio de San Miguel en el año 2016 y es implementado en la ciudad de Rafaela desde junio de 2021.

La clave del programa radica en quienes lo conforman, comerciantes, taxistas y vecinas/os. Por ello, se brindan capacitaciones en distintos puntos de la ciudad para que antes de enviar un mensaje, sepan cómo comunicar de manera eficiente y conozcan las herramientas del municipio para dar respuestas. Luego de las capacitaciones, las personas pueden adherirse al programa enviando un mensaje a la central operativa. Se pueden alertar situaciones sospechosas, emergencias, siniestros viales, situaciones de violencia por motivos de género, entre otras.

Al mes de junio del año 2022 son 16 los municipios que implementan Ojos en Alerta en todo el país: Rafaela, Esperanza, Sunchales (Santa Fe); San Miguel, 9 de Julio, Escobar, Morón, Olavarría, Pergamino, Pinamar, 3 de Febrero, Rauch, Rosales (Buenos Aires); Mendoza (Mendoza); Bella Vista (Tucumán); Catamarca (Catamarca).

# Metodología de trabajo

En el presente informe se utilizó la técnica de triangulación de información primaria y secundaria, relevando datos cuantitativos y cualitativos ya existentes sobre el programa mediante la técnica de análisis documental como también a través de instrumentos metodológicos que permitieron recolectar información específica para este trabajo. Para complementar el análisis documental, se realizaron entrevistas a tres personas del equipo de trabajo del área municipal involucrada y se construyó y aplicó una encuesta a personas adheridas al programa. La misma se realizó de manera online, a través de Whatsapp, y estaba compuesta por 16 preguntas: 2 abiertas y 14 cerradas.



## Ojos en Alerta Ficha técnica

- **Universo:** 2531 personas adheridas al Programa
- **Técnica elegida para el diseño muestral:** muestreo probabilístico al azar
- **Error muestral:** 5%
- **Nivel de confianza:** 95%
- **Tamaño de la muestra:** 341
- **Período de referencia:** julio de 2022

Con la información recolectada se analizó el programa como un proceso conformado por distintos componentes y roles. A continuación se especifican los mismos



## Ojos en Alerta en 7 etapas



# La implementación del Programa Ojos en Alerta en la ciudad de Rafaela

En este apartado, se realiza el análisis del programa a partir de los componentes descritos anteriormente. En cada subtítulo, se explica el componente y se presentan los datos obtenidos.

# 1. Difusión

Para que el sistema de prevención en seguridad funcione, es necesario que cuente con una gran base de alertantes que participen desde los distintos puntos de la ciudad, esto significa que mientras más ojos en alerta haya, mejor podrá funcionar la iniciativa. En ese sentido, la etapa de difusión es central para aumentar el nivel de conocimiento en la ciudadanía, generando consciencia acerca de su importancia y utilidad.

La difusión del programa por parte de la Municipalidad se realiza principalmente en los medios de comunicación de la ciudad (diario, tv, radio) que luego replican el contenido en sus redes sociales. Además, se brinda información en cada uno de los barrios que se recorren en el marco del Programa Rafaela en Acción<sup>1</sup>.

En las encuestas realizadas, quienes asistieron a capacitaciones fueron consultados/as acerca de sugerencias de mejora o comentarios sobre el programa.

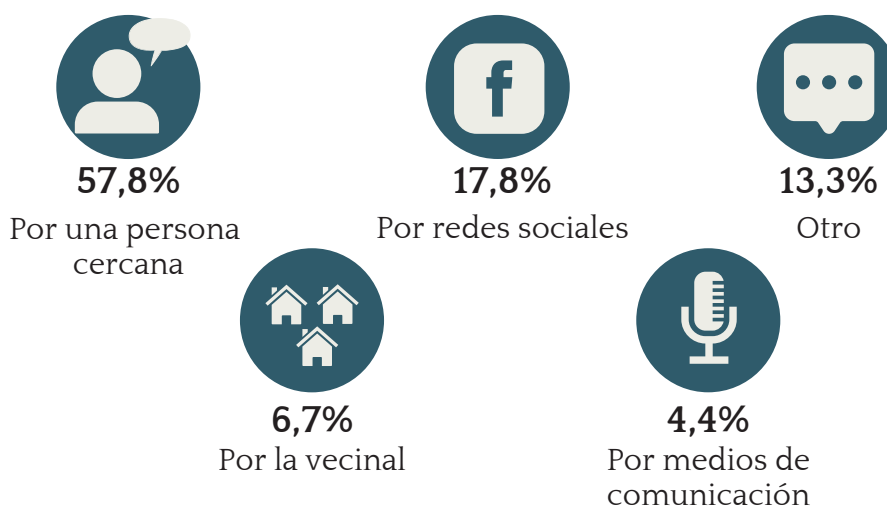
En primer lugar se registraron comentarios positivos de distinto tipo en cuanto a continuar con la misma línea de trabajo (48,5%), y luego, en segundo lugar, aparece la necesidad de realizar mayor difusión (13,9%). Esta cifra da cuenta de una observación compartida por gran parte de la base de adherentes, quienes notan un bajo nivel de conocimiento de la existencia de Ojos en Alerta en el resto de la ciudadanía.

Al consultar acerca de cómo se enteraron del programa, la mayoría señaló que fue por una persona cercana (57,8%), con lo cual el rol del boca en boca para dar a conocer Ojos en Alerta es clave; en segundo lugar se posicionan las redes sociales (17,8%); en tercer lugar aparece la categoría "otro" (13,3%) dentro de la que se destaca el rol de las escuelas; en cuarto lugar se posicionan las vecinales (6,7%), y por último los medios de comunicación tradicionales como radio y tv (4,4%)<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> Rafaela en Acción es un programa de la Municipalidad de Rafaela. Se trata de un dispositivo móvil que recorre los barrios de la ciudad acercando trámites y servicios.

<sup>2</sup> En este punto sería oportuno matizar el último dato respecto al rol de los medios de comunicación, ya que si se indaga con mayor profundidad sobre la difusión en redes sociales, en muchos de los casos se trata de los diarios de la ciudad que replican la información en sus redes, aumentando así su relevancia como agentes de difusión.

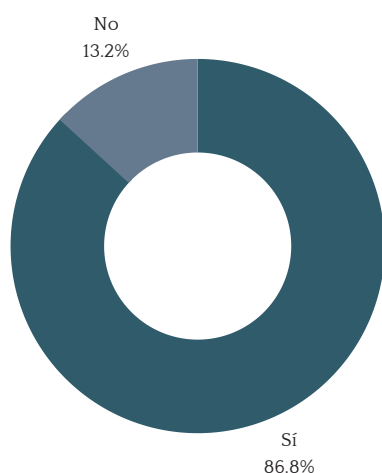
## ¿Cómo te enteraste del Programa Ojos en Alerta?



## 2. Capacitación

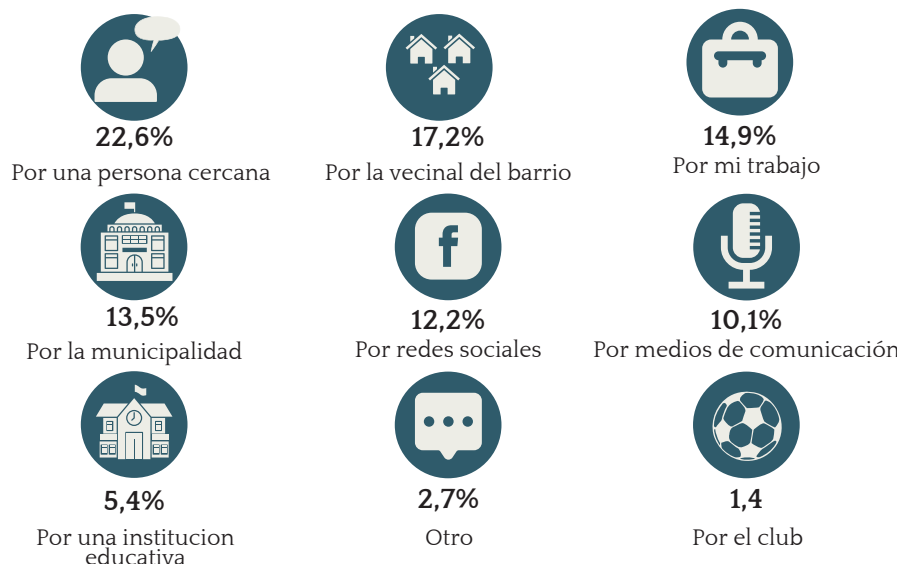
El otro pilar para el buen funcionamiento del programa es la etapa de capacitaciones. Este componente es el que garantiza el uso adecuado y responsable de la herramienta. Se trata de conocer cómo y qué tipo de situaciones pueden ser alertadas. Las capacitaciones tienen una duración aproximada de 1 hora y se realizan en distintas instituciones de la ciudad, de manera presencial o virtual, o en algunos casos a demanda en domicilios particulares. Desde el inicio del programa en junio de 2021, hasta el mes de septiembre de 2022, se han realizado 211 capacitaciones, tanto virtuales como presenciales.

### ¿Asististe a alguna capacitación?



El 86,8% de las personas encuestadas, manifestaron haber asistido a una capacitación, y entre ellas, más de la mitad (54,7%) se enteraron de la misma mediante 3 fuentes de información principales: el 22,6% por una persona cercana, el 17,2% por la vecinal del barrio, y finalmente, el 14,9% por su lugar de trabajo.

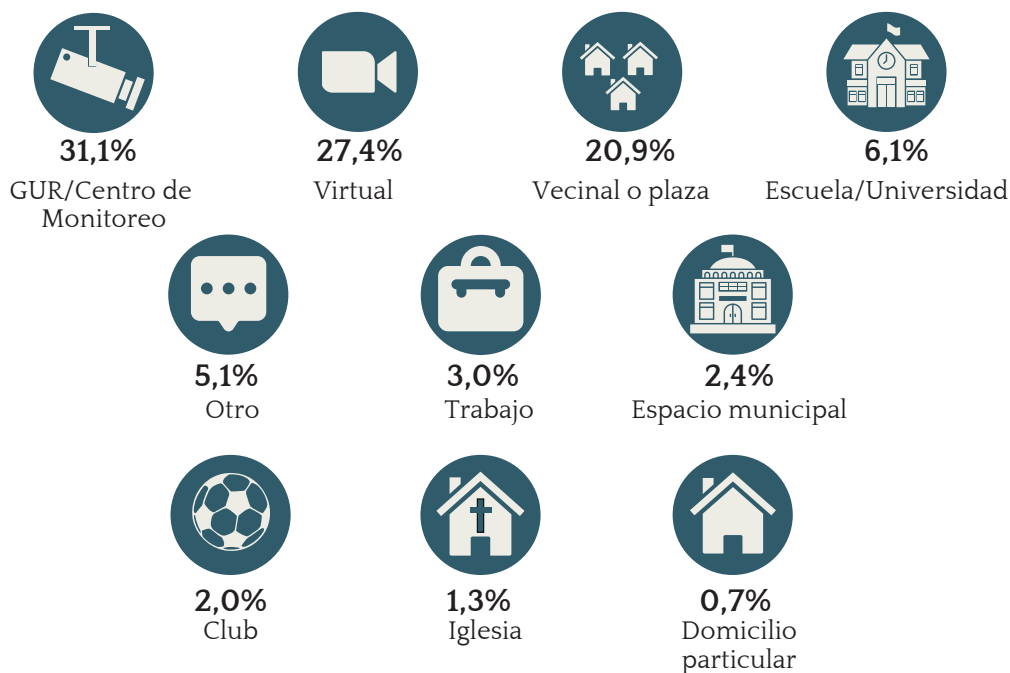
### ¿Cómo te enteraste de la capacitación?



<sup>3</sup> Este dato contextualiza la implementación del programa, que comenzó durante el período de Aislamiento Social, Preventivo y Obligatorio, producto de la pandemia por COVID-19.

En cuanto a los lugares en donde se realizaron las capacitaciones, el 31,1% manifestó haber asistido de manera presencial al Centro de Monitoreo, mientras que el 27,4% la realizó de manera virtual. En tercer lugar, se registra la importancia de las vecinales (20,9%), que se posicionan con un rol preponderante como agentes de difusión y también de capacitación.

### ¿Dónde fue la capacitación?



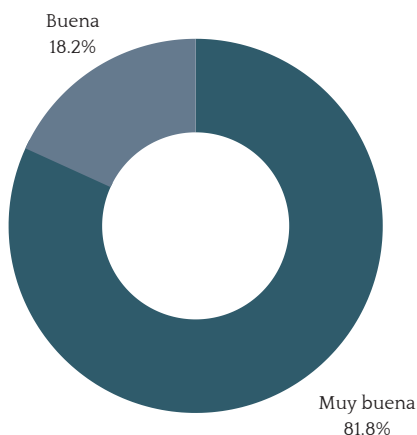
<sup>4</sup> El Centro de Monitoreo Urbano de Rafaela es una herramienta de vigilancia mediante cámaras utilizada para la prevención del delito, que trabaja las 24 h. en coordinación directa con GUR, policía y gendarmería.

<sup>5</sup> La Guardia Urbana Rafaelina es un cuerpo civil no armado, que depende de la Secretaría de Prevención en Seguridad. Su función es consolidar la presencia del Estado Municipal en los espacios públicos, promoviendo mejores condiciones de seguridad ciudadana mediante la prevención, el control, alerta temprana y coordinación con otros organismos estatales.

El Centro de Monitoreo Urbano (CeMU)<sup>4</sup> aporta un valor diferencial como lugar de capacitaciones ya que los grupos vecinos y vecinas además de recibir la información sobre el programa, pueden conocerlo en persona y ver su funcionamiento, como también el trabajo de la Guardia Urbana Rafaelina (GUR)<sup>5</sup> y los distintos recursos con los que cuenta la ciudad para trabajar en la prevención y acción en temas de seguridad.



### ¿Qué te pareció la capacitación?

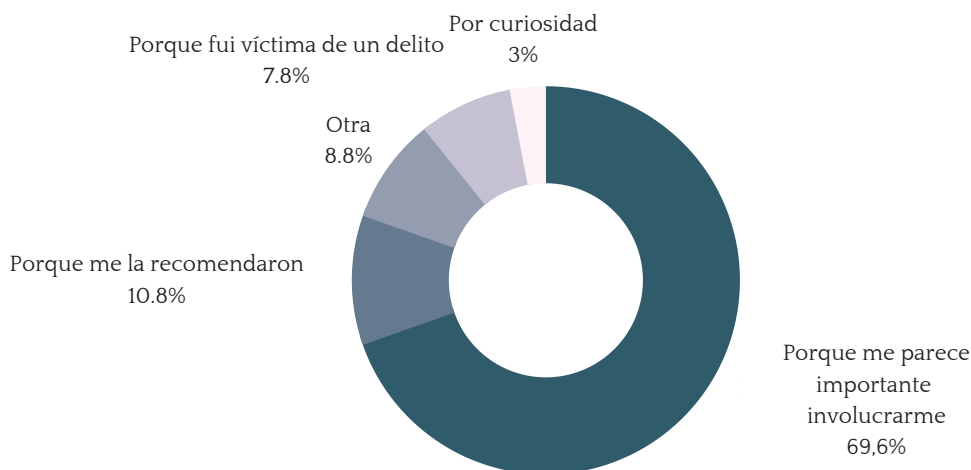


### ¿Te pareció útil la información brindada en la capacitación?



En cuanto a la calidad de las capacitaciones, el 81,8% de quienes asistieron considera que fue muy buena, y el 18,2% la califica como "buena" y ninguna de las personas manifestó opiniones negativas. Estos datos proporcionan un primer diagnóstico acerca del buen funcionamiento de la instancia de capacitaciones, en las que además, el 91,2% indica haber recibido información que fue muy útil, y el 8,8% "algo útil", mientras que las opciones más bajas de la escala ("poco útil" o "nada útil") no fueron seleccionadas en ningún caso.

### ¿Por qué decidiste participar?

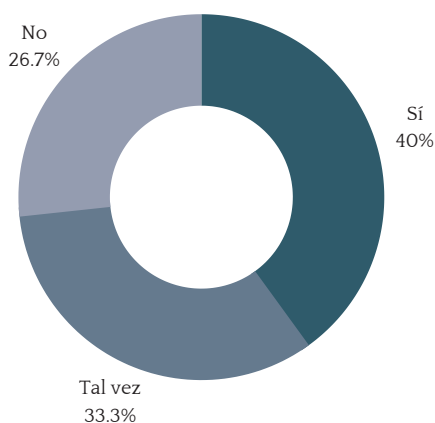


Un análisis de relevancia se desprende de la pregunta acerca de las motivaciones para participar de las capacitaciones, en donde la gran mayoría (69,6%) manifestó participar porque les parece importante involucrarse. La dimensión del involucramiento ciudadano es central para el funcionamiento del programa y para trabajar sobre la temática a nivel local. En segundo lugar, el 10,8% indicó que participan porque se lo recomendaron, y este dato analizado en conjunto con el de quienes se enteraron de la capacitación mediante una persona cercana (22,6%), refuerza la hipótesis acerca del rol central que tiene el boca a boca entre vecinos y vecinas que recomiendan el programa y transmiten la información. Finalmente, haber sido víctima de un delito también es una de las razones esgrimidas para decidir participar de las capacitaciones (7,8%), dando cuenta de que la experiencia personal suele ser causal del involucramiento.

Los y las asistentes además, aportaron comentarios positivos (48,5%) acerca de sus percepciones respecto a las capacitaciones y el funcionamiento del programa en general. Si se procesan las distintas opiniones, las palabras repetidas con mayor frecuencia son:



Además de los comentarios, también realizaron sugerencias de mejora, entre las que se destacan aquellas que recomiendan realizar mayor difusión (13,9%), y más capacitaciones (8,9%), en particular en escuelas y en vecinales. En cuanto a sugerencias varias (5,9%), se menciona el pedido de control de animales en vía pública, más cámaras, más cuadrillas y mayor articulación con el Poder Judicial. Entre los pocos comentarios negativos realizados (5,9%), se hace referencia a posibles prejuicios o sesgos que recaen sobre las personas en situación sospechosa al realizar las alertas.



En la misma línea, se consultó a quienes no habían asistido a ninguna capacitación, si tenían interés en participar. Se detectó un alto interés ya que el 40,0% señaló que les gustaría participar, mientras que el 33,3% respondió "tal vez", y el 26,7% que no.

### 3. Registro

La etapa de adhesión es el momento en el cual las personas se registran en el programa, enviando un mensaje al número de Ojos en Alerta, indicando Nombre, Apellido, DNI, Domicilio, y si realizaron la capacitación.

Para adherirse al programa es un requisito deseable haber participado de las capacitaciones, de tal manera de conocer el funcionamiento y correcto uso de la herramienta, pero no es una condición excluyente, por lo cual muchas de las personas que se adhieren no han asistido a las capacitaciones. Esto puede impactar en la implementación del programa por tener una base de usuarios/as que no cuenta con información adecuada y es uno de los principales aspectos a considerar.

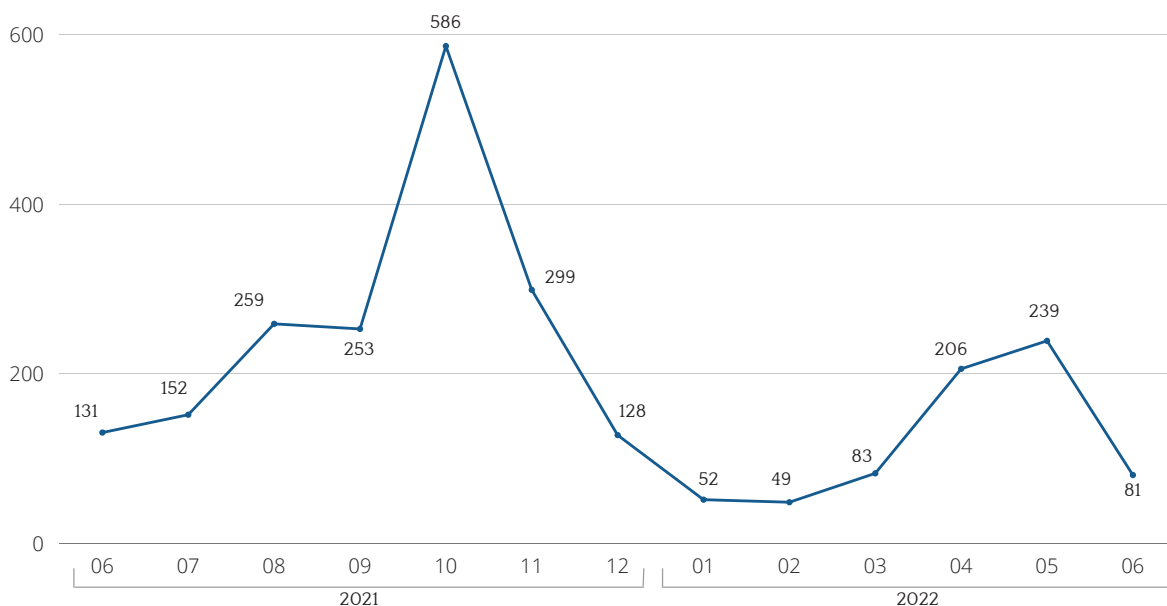
El número telefónico del Whatsapp de Ojos en Alerta se comparte en las capacitaciones, y es posible que luego lo compartan con personas cercanas, familiares, amigos, etc.

Ahora bien, al recibir el número, las personas pueden optar por adherirse al programa, o bien permanecer no inscriptas, por lo que aparece un punto ciego en el cual se desconoce la cantidad de personas que actualmente cuentan con el número en su celular pero no están en la base de datos como alertantes.

Se estima una ratio de 1:4, es decir que en promedio cada persona que está registrada en el programa, comparte el número con otras cuatro personas, y por ello para junio de 2022 se calculó una base de 2518 personas, y se proyectó una base estimada de 10072.

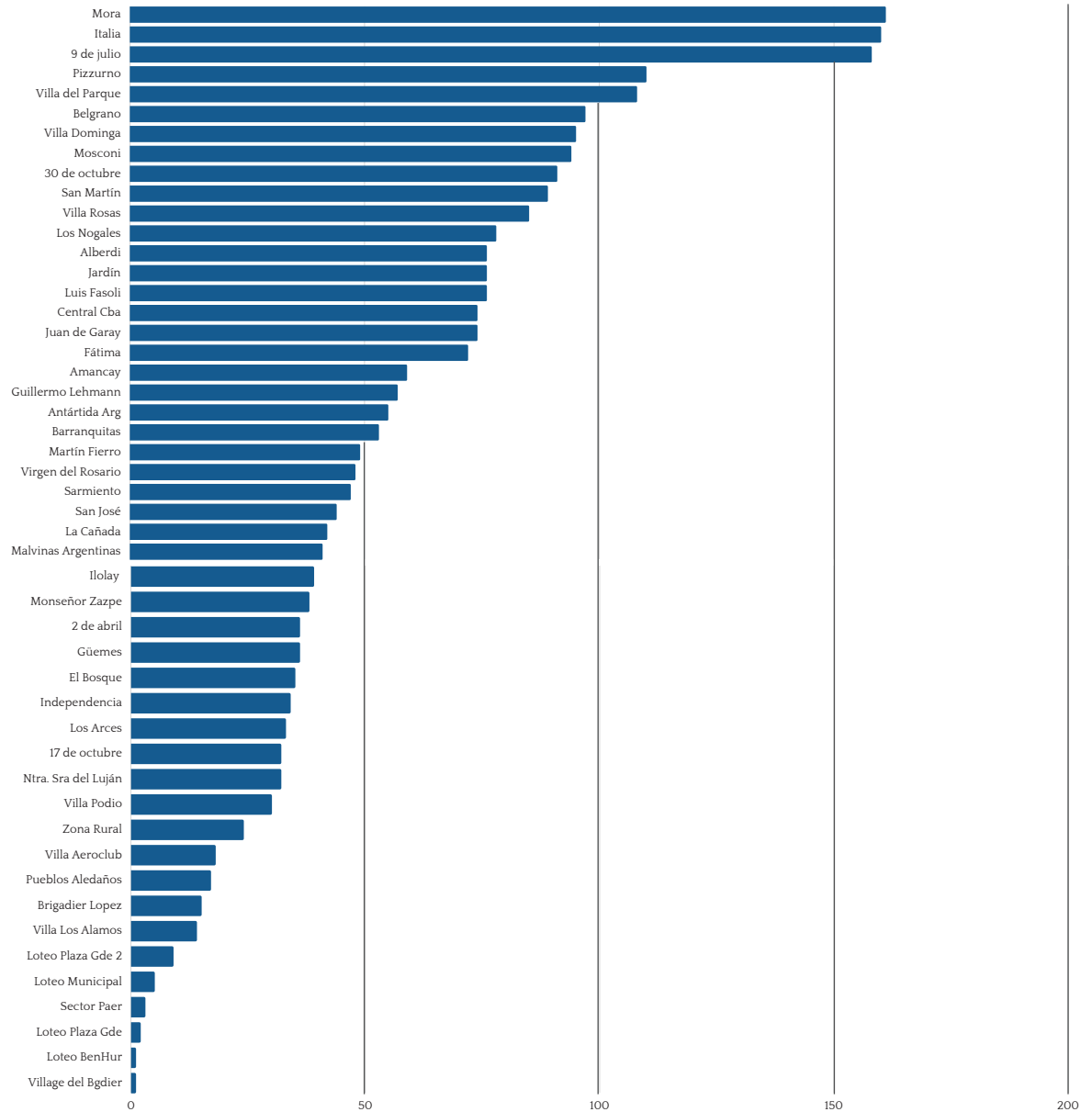
En el análisis mensual, se observa una gran variación en la cantidad de adhesiones recepcionadas, existiendo una correlación directamente proporcional con la cantidad de personas capacitadas en el mes.

**Cantidad de adhesiones mensuales (junio 2021-junio 2022)**



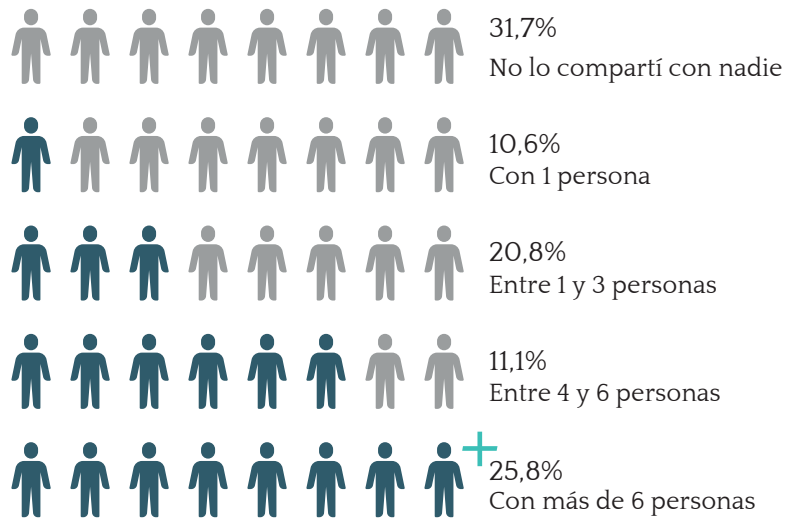
El alcance territorial del programa es amplio, con capacitaciones y personas adheridas en todos los barrios. El objetivo es poder tener al menos 1 vecino/a que tenga Ojos en Alerta en cada lateral de cuadra, para cubrir la superficie total de la ciudad.

### Cantidad de adhesiones por barrio



Fuente: elaboración propia en base a datos registrados por el equipo de Ojos en Alerta.

## ¿Con cuántas personas compartiste el número de Ojos en Alerta?

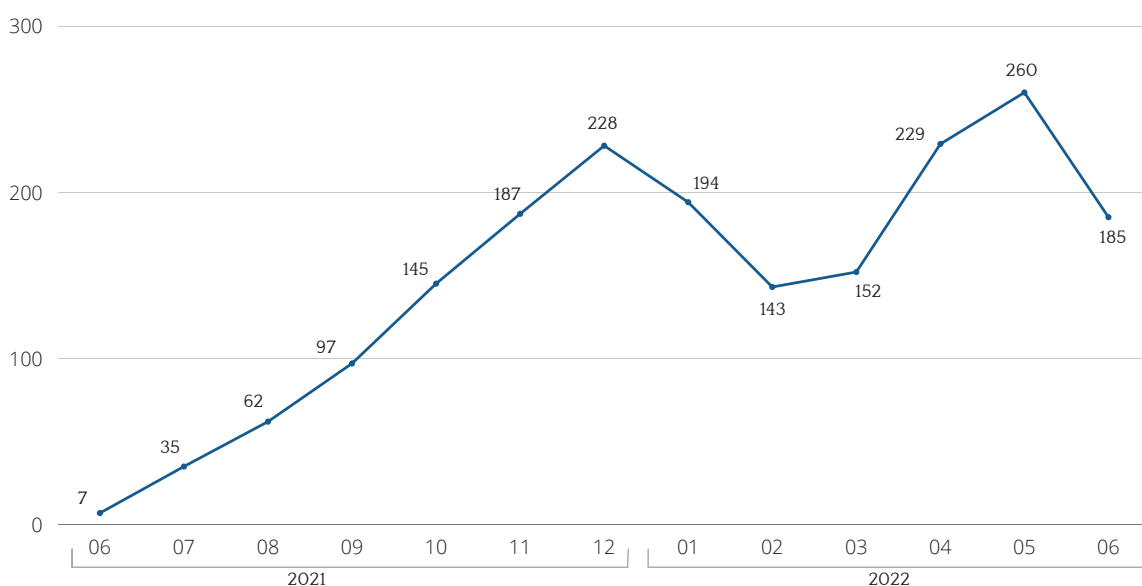


Para conocer más acerca del comportamiento de quienes cuentan con el número, se les consultó la cantidad de personas con las cuales lo compartieron. El 31,7% no lo compartió con nadie, mientras que el 68,3% señalaron haber compartido el número: con 1 persona (10,6%), entre 1 y 3 (20,8%), entre 4 y 6 (11,1%) y con más de 6 personas (25,8%). En las capacitaciones se pone especial énfasis en que, al compartir el número, se insista en la participación en la instancia de capacitación para un buen uso de la herramienta.

## 4. Ingresa la alerta

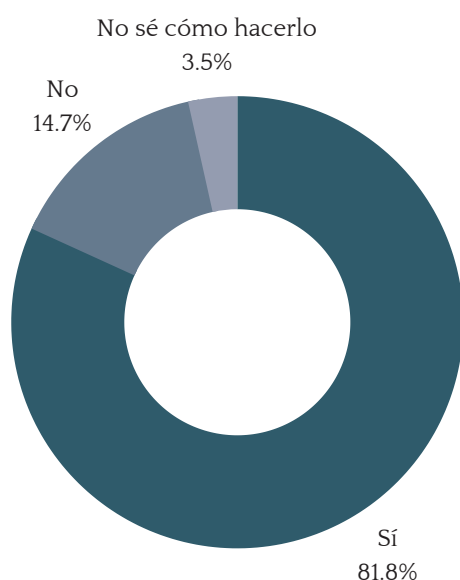
En esta instancia quienes cuentan con el número de Ojos en Alerta se convierten en usuarios/as activos/as del programa, y ponen en funcionamiento el sistema de alertas, haciéndolas llegar por mensaje, audio, imagen o video mediante Whatsapp a la central de operaciones. Además, el sistema de mensajería permite compartir la ubicación de la persona en tiempo real, para conocer el lugar al cual hay que acudir. Durante el primer año de implementación (junio 2021 a junio 2022), el programa recibió un total de 1924 alertas, lo cual da un promedio de 4,88 alertas por día desde que comenzó la implementación en junio de 2021.

### Cantidad de alertas mensuales (junio 2021-junio 2022)



Fuente: elaboración propia en base a datos registrados por el equipo de Ojos en Alerta.

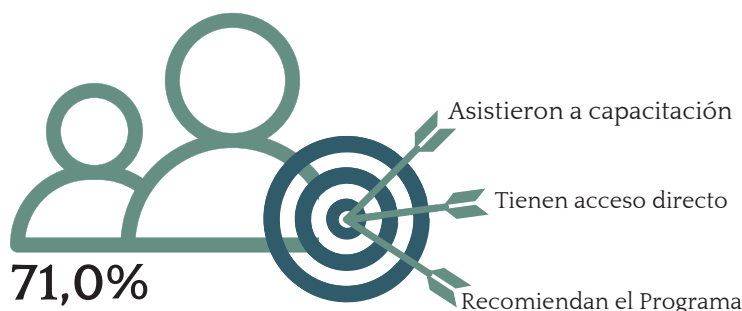
### ¿Tenés el acceso directo del Whatsapp de Ojos en Alerta en la pantalla de tu celular?



Uno de los aspectos centrales de la instancia de capacitaciones es que puedan colocar el acceso directo del Whatsapp de Ojos en Alerta en la pantalla de inicio del celular, de tal manera de acceder rápidamente en caso de una emergencia. La mayoría de encuestados/as cumple con esta condición (81,8%), mientras que el 14,7% no tiene el acceso directo, y el 3,5% manifiesta no saber cómo hacerlo.

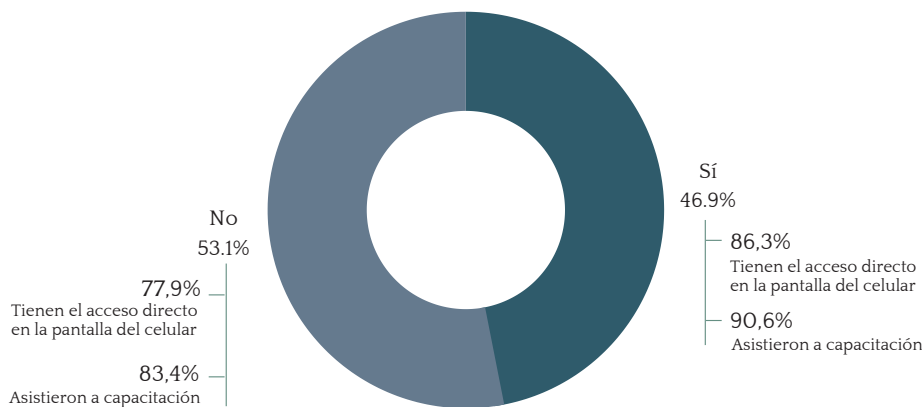
9 de cada 10 personas que tienen el acceso directo instalado, asistieron a capacitaciones, si a esto se suma una tercera condición deseable que es recomendar el programa a otras personas, se encuentra que el 71,0% de personas encuestadas cumple con las 3 características del usuario/a tipo ideal de Ojos en Alerta.

### Usuario/a tipo ideal



Entre el total de personas encuestadas, el 46,9% realizaron una alerta, mientras que el 53,1% aún no utilizó el sistema. Si se cruza con las dos variables de relevancia, se detecta que entre el grupo de quienes realizaron alerta, el 90,6% asistieron a capacitación y el 86,3% tiene el acceso directo en la pantalla de su celular.

### ¿Realizaste alguna alerta mediante Whatsapp?



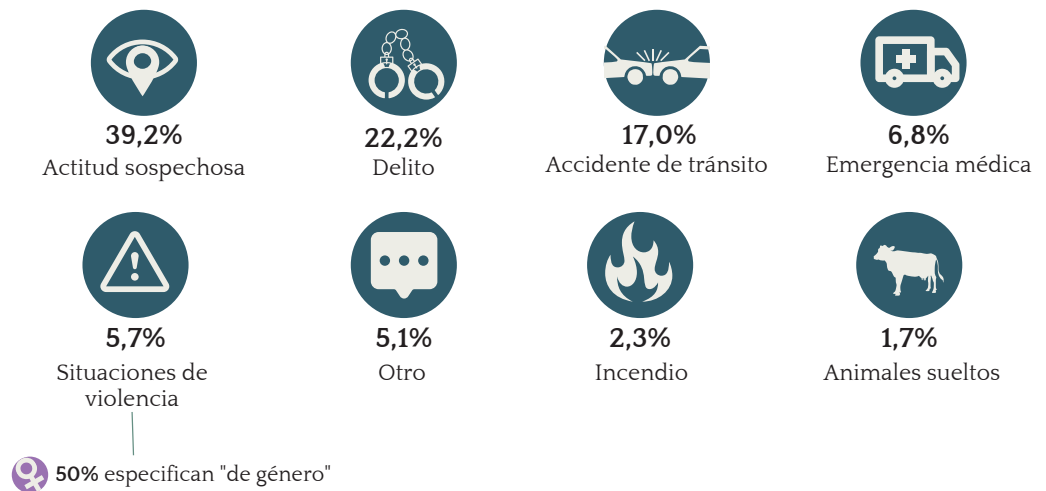
<sup>6</sup> Cabe destacar que la opción "delito" hace referencia a la observación de una situación delictiva in fraganti, aunque se tiene en cuenta que la persona alertante no está en condiciones precisas de juzgar si lo que alerta constituye delito.

<sup>7</sup> Desde el año 2019, la Guardia Urbana Rafaelina cuenta con un Protocolo de Actuación para la Prevención y Atención de las Mujeres en Situación de Violencia (Decreto 48.679). El mismo prevé criterios de actuación para las situaciones que atenten contra la libertad, integridad física, sexual o psicológica de las mujeres, la cooperación y articulación con otras áreas municipales y la construcción de información sobre violencia de género.

Quienes realizaron alguna alerta fueron consultados acerca del tipo de situación alertada, pudiendo indicar más de una si así fuera el caso. El 39,2% de las respuestas indicaron haber alertado por una situación sospechosa, mientras que el 22,2% por un delito<sup>6</sup>, y el 17,0% accidentes de tránsito. Luego de esas tres primeras opciones seleccionadas, se posicionan por detrás, alerta por emergencia médica (6,8%), otro (5,1%), animales sueltos (1,7%), e incendio (2,3%). Con el 5,7% de las respuestas aparecen las situaciones de violencia, dentro de las cuales la mitad hacen referencia explícita a situaciones de violencia por motivos de género<sup>7</sup>.

En la misma línea, los datos internos registrados por el programa señalan que el tipo de alerta más recibida son los casos de actitud sospechosa (25,89%), seguido por la categoría "varios" (17,36%), luego se registra el ingreso de alertas por accidentes de tránsito (10,5%) y por delitos (10,39%). Estos registros muestran similitud con los datos obtenidos en las encuestas, con la diferencia de la categoría "varios". El objetivo es poder disminuir ese segmento de alertas que no se vinculan con los usos correctos del programa. Además, los datos sistematizados por el equipo implementador indican que el 9,61% de los mensajes recepcionados es por solicitud de adhesiones, lo cual denota el crecimiento que está teniendo el programa. A eso le sigue el 9,07% de alertas por prevención de daño, y un 3,45% de mensajes erróneos.

### ¿Qué tipo de situación alertaste?





## 5. Derivación y coordinación

Una vez que ingresa el alerta, se realiza la derivación y se coordina con el resto de las unidades para dar una respuesta eficiente. Las alertas son recibidas y derivadas por un equipo de 4 operadores/as y 2 coordinadores, en un servicio de atención las 24 horas del día y durante los 7 días de la semana.

El criterio de eficiencia está dado por la velocidad con la cual se llegue a intervenir in situ, mientras mayor nivel de inmediatez, más eficiente se considera la respuesta. Al consultarle a quienes realizaron alertas, acerca de la velocidad de atención, el 92,5% indicó que la respuesta fue inmediata, el 6,9% que hubo un poco de demora, y el 0,6% mucha demora, mientras que nadie señaló no haber tenido respuesta. Al indagar acerca del tipo de alerta realizada por quienes indicaron haber tenido mucha demora, se identifica que fueron alertas de tipo "otra" por lo cual se podría inferir que no eran aquellas estipuladas para el correcto funcionamiento del programa.

### ¿Cómo fue la respuesta?



92,5%

Inmediata



6,9%

Hubo un poco de demora



0,6%

Hubo mucha demora



0,0%

No hubo respuesta

La velocidad de respuesta varía según la situación alertada y las características de la intervención requerida: si es necesaria la coordinación para que actúen fuerzas provinciales o nacionales, además de la Guardia Urbana. En dichos casos, el Centro de Monitoreo cuenta con conexión directa para solicitar la intervención policial. El objetivo es reducir la velocidad de respuesta al mínimo posible.

Las derivaciones se realizan mediante el Comando Unificado, que incluye la coordinación multinivel entre el municipio, las fuerzas provinciales, y nacionales. Por parte de la Municipalidad intervienen la Secretaría de Prevención en Seguridad y Protección Vial y Comunitaria (Secretaría de Gobierno y Participación); a nivel provincial la Unidad Regional V de Policía, la Agencia de Investigación Criminal, la Policía de Acción Táctica, la Guardia Rural Los Pumas, la Policía Vial y el Sistema Integrado de Emergencias Sanitarias (107); y en lo que respecta al nivel nacional interviene la Policía Federal y las fuerzas de Gendarmería. Todas estas instancias fueron parte de los diálogos iniciales para la implementación de Ojos en Alerta en la ciudad, e intervienen en cada uno de los casos.

El análisis de los datos muestra un alto nivel de eficiencia en las respuestas y en la atención de los casos que ingresan al sistema, y por tanto, una adecuada labor de coordinación por parte de los equipos.

## 6. Acción

Esta instancia consiste en la respuesta propiamente dicha, el momento en que se llega al lugar, situación o escena y se procede a accionar. En este punto es propicio señalar que la acción puede ser de manera directa para quien realizó la alerta, o tratarse de una respuesta para un tercero. Pese a que la presunta víctima y la persona alertante pueden no coincidir, quien realizó el alerta suele estar cerca de la situación o bien es informado/a acerca de la medida tomada.

Al ser consultadas sobre el nivel de satisfacción con la respuesta brindada, la gran mayoría de personas encuestadas (81,3%) señaló un nivel alto de satisfacción, mientras que un reducido grupo indicó un nivel medio (16,3%), y el 1,2% indicaron bajo o muy bajo. Estos datos señalan percepciones positivas por parte de los y las usuarios/as con respecto al accionar del programa.

### ¿Cuál es el nivel de satisfacción con la respuesta brindada?



Para brindar una respuesta eficiente, el Centro de Monitoreo trabaja con 230 cámaras distribuidas por la ciudad que incluyen: 8 lectores de patentes, 1 dron, 100 cámaras que se encuentran en los minibuses municipales y 121 cámaras instaladas en la vía pública. Además, cuenta con 11 vehículos y 13 motovehículos para acudir a las escenas.

## 7. Respuesta al vecino/a alertante

Como se mencionó anteriormente, a veces la víctima y quien realiza la alerta son dos figuras diferenciadas, por lo que la persona alertante puede no estar al tanto de la respuesta que efectivamente se haya dado a la situación. Por este motivo, desde Ojos en Alerta se realiza por protocolo una devolución del caso mediante mensaje de Whatsapp. Esta instancia es una de las prioridades para el buen funcionamiento del programa, y si se considera que en promedio son 5 alertas diarias, es viable realizar las devoluciones pertinentes caso por caso.

La calidad de atención y de la respuesta brindada es central para lograr un alto nivel de conformidad, y por ello en la encuesta se consultó si recomendarían el programa a otra persona. Esta respuesta se torna sumamente relevante si se considera que el principal medio de difusión del programa es el boca en boca, por lo que tener la recomendación de otra persona sería la clave para comenzar a participar. El 96,8% señaló que recomendaría el programa, el 2,6% indicó que tal vez lo recomendaría, mientras que el 0,6% no lo haría.

### ¿Recomendarías el Programa a otra persona?



96,8%  
Sí recomendaría



2,6%  
Tal vez recomendaría



0,6%  
No recomendaría

# Reflexiones

---

En las últimas décadas, producto de diversos procesos, los gobiernos locales pasaron a ser receptores directos de nuevas demandas y reclamos, en tanto nivel estatal más próximo al ciudadano, entre los que se encuentra la (in)seguridad. A su vez, la transición desde el enfoque tradicional de seguridad pública, centrado en el control y la represión del delito, hacia un paradigma preventivo centrado en la participación de actores no tradicionales, revalorizó el rol de los municipios (Rodríguez Games, N; Fernández, S; Sain, M; 2017).

En ese marco, desde la Municipalidad de Rafaela se decide accionar sobre la temática y la implementación del programa Ojos en Alerta desde el año 2021, forma parte de una red de estrategias llevadas adelante por la Secretaría de Prevención en Seguridad. Área jerarquizada, modernizada y profesionalizada en los últimos años, producto de la cada vez mayor relevancia de la problemática a nivel local.

Si se combina el nivel alto de recomendación (96,8%), con el alto nivel de satisfacción con la respuesta brindada (81,3%), y la velocidad de respuesta inmediata (92,5%), se puede arribar a la conclusión de que el desempeño del programa en su primer año de implementación es sumamente positivo.

Para los gobiernos locales la articulación multinivel es una estrategia y una necesidad. En Ojos en Alerta se evidencia la centralidad que tiene el trabajo de articulación con los otros niveles del Estado, conformando una red de actores en el territorio, que buscan brindar respuestas, mediante el diálogo y el intercambio para pasar a la acción.

Se observa además un gran nivel de involucramiento por parte de la ciudadanía, que no sólo reclama sino que está comprometida con la resolución de la problemática. Ese compromiso también está en otros actores del territorio como, por ejemplo, la Federación de Entidades Vecinales y las Comisiones Vecinales de cada barrio.

# Oportunidades de mejora

---

**-Sistematizar la información:** contar con datos es central para la toma de decisiones estratégicas, una de las características del programa es que permite el registro de grandes volúmenes de datos ya que todos los intercambios quedan registrados y se pueden medir. Además propicia la obtención de información sobre delitos que no suelen ser denunciados por medios tradicionales. Actualmente el equipo implementador cuenta con registros de los principales indicadores, que podrían complementarse con otros, para construir información de calidad.

**-Elaborar manuales digitales:** para complementar las capacitaciones, podrían crearse manuales digitales que sean concisos e informativos. La difusión por redes sociales permitiría llegar a más ciudadanos adheridos.

**-Realizar encuestas aleatorias:** para analizar el grado de conocimiento del programa por parte de la ciudadanía o de públicos específicos como juventudes o determinadas instituciones.

**-Evaluar el nivel de conocimiento adquirido en las capacitaciones:** trabajar en cómo medir dicho indicador sobre algunos aspectos básicos que se necesitan para hacer un uso correcto del programa, para así poder detectar si los contenidos brindados en las capacitaciones están siendo recepcionados por las personas participantes o si es necesario introducir mejoras.

**-Ampliar el mapa de actores:** visibilizar qué otros actores hay en el territorio que sean relevantes para trabajar articuladamente con el programa, y fortalecer el vínculo que ya se tiene con otros.

**-Aumentar la difusión del programa:** desarrollar una estrategia de comunicación en redes sociales y campañas en la vía pública, con énfasis en la importancia del involucramiento ciudadano. En la estrategia se deberá considerar la centralidad del boca en boca para la difusión del programa y la importancia de las redes sociales y entidades vecinales como agentes de difusión.

**-Aumentar la cantidad de personas adheridas:** trabajar sobre la eficacia e inmediatez de la respuesta brindada, permite mostrar los resultados para que cada vez más personas participen. Para ello, una de las estrategias posibles sería aumentar la difusión de casos concretos en los que intervino el programa con resultados positivos.

**-Realizar capacitaciones internas:** capacitar al personal encargado de la implementación del programa sobre los distintos protocolos existentes, en instancias de reflexión donde los equipos puedan intercambiar los saberes y experiencias acumulados durante este primer año.

**-Realizar instancias de intercambio:** si bien existen encuentros entre las distintas localidades que implementan el programa, sería oportuno intensificar el intercambio de información y experiencias de una manera sostenida en el tiempo, para detectar posibles alianzas estratégicas y crear sinergias entre actores.

**-Anticiparse al crecimiento:** vinculado al punto anterior, la experiencia inicial de San Miguel muestra que en el tercer año de implementación se produjo un crecimiento exponencial de la base de adherentes y alertas recepcionadas. Es importante desarrollar un plan de mediano plazo para llegar a ese momento con una base de recursos que permitan la consolidación del programa en el tiempo.

## **Equipo de trabajo**

**Secretaría de Auditoría,  
Evaluación y Transparencia**

**Cecilia Gallardo**

**Lucía Rojo**

**Josefina Parra**