



Licenciatura en Seguridad Pública

TESINA

Experiencia de implementación del modelo de Policía Comunitaria, el caso del Barrio Santa Ana, Guaymallén, Mendoza 2018-2022

Estudiante: Fernando Sergio Rico

Director de Tesina: Mgtr. Roberto Acosta

Coordinación de Tesina: Lic. Graciela Matricani

Mendoza, agosto de 2022

Agradecimientos

Mi especial agradecimiento a los profesores del Instituto Universitario de Seguridad Pública, quienes han sido mi guía en el presente trabajo de investigación.

A mi madre Angela quien siempre me recuerda que debo seguir adelante, con total abnegación en mi carrera.

INTRODUCCIÓN

El modelo de policía comunitaria enmarcado en el Paradigma de la Seguridad Ciudadana y la gestión de conflictividad, refiere que la Seguridad Pública Democrática, es una dimensión específica de la seguridad humana, y por lo tanto es necesario el compromiso comunitario en la resolución de sus propios conflictos.

La Ley provincial N° 6721/99, en su artículo 3° incorpora la noción de los componentes comunitarios, permitiendo así legitimar el ejercicio del derecho a la participación ciudadana en la toma de decisiones sobre sus cuestiones de seguridad. Posteriormente, el artículo 12° incluye los Foros Vecinales como una de las expresiones de participación comunitaria que favorece la interacción entre el personal policial y la comunidad.

Por lo expuesto, en este trabajo de investigación, se busca poner de manifiesto la experiencia de policía comunitaria llevada a cabo en el Barrio Santa Ana, durante los años 2019 a 2022, la cual consideramos que debe ser tomada en cuenta como modelo para replicar en el resto de la provincia de Mendoza, logrando así, cumplir con lo establecido en la norma legal vigente.

El enfoque de policía comunitaria no puede pensarse sin la confianza y la colaboración de la comunidad, dado que plantea formas diferentes de resolver los problemas de inseguridad. Estas formas buscan generar una red de colaboración mutua, en la que cada uno de los actores involucrados sea un agente de cambio. A su vez, desplaza al delito y su prevención como el eje de intervención policial específica, pasando a construir intervenciones con ayuda de los ciudadanos.

Los principios fundamentales de la policía comunitaria son la estrategia organizacional, el compromiso con el fortalecimiento de la comunidad, la descentralización y personalización de la policía, la solución proactiva de problemas de mediano y largo plazo, y reforzar los valores de ética, legalidad y responsabilidad policial.

Los métodos de trabajo destinados a alcanzar los objetivos que se plantean en cada comunidad, están programados particularmente en cada barrio, y pueden constituirse en patrullajes, ya sea a pie, en bicicleta, moto o auto. Estas acciones deben permitirle al personal, mantener una relación fluida y continua con los miembros de la comunidad.

Frente a lo expuesto se plantean las siguientes preguntas de investigación:

- ¿Cuáles son los aportes que, desde la experiencia llevada a cabo en el Barrio Santa Ana de policía comunitaria, desde el año 2018 a 2022?
- ¿Cómo se pueden aplicar en otras comunidades de Mendoza en la actualidad?
- ¿Cómo puede influir la propuesta de policía comunitaria en la reducción de hechos delictivos que se registran en el barrio Santa Ana durante el período comprendido entre los años 2018 a 2022?
- ¿Los modelos de policía comunitaria, resultan más efectivos, eficaces y eficientes para abordar la problemática de inseguridad en la comunidad?
- ¿Cómo se pueden llevar a cabo intervenciones comunitarias adecuadas con el fin de controlar, o al menos disminuir, los hechos delictivos que se presentan en cada comunidad en particular?
- ¿De qué manera, la importancia de la respuesta y la responsabilidad hacia la comunidad, puede influir en la reducción de la inseguridad ciudadana en el barrio Santa Ana?

En base a estas preguntas se plantean los siguientes objetivos

Objetivo general:

Analizar la experiencia de implementación del modelo de policía comunitaria con participación de la comunidad, en el Barrio Santa Ana durante los años 2018 a 2022.

Objetivos específicos:

- Describir las características específicas del modelo de policía comunitaria, en el marco del paradigma de la Seguridad Ciudadana y la gestión de conflictividad.
- Determinar la influencia de la importancia de la respuesta y la responsabilidad hacia la comunidad, en la reducción de la inseguridad ciudadana en el barrio Santa Ana.
- Explicitar las condiciones del surgimiento de la implementación del modelo de policía comunitaria en el barrio Santa Ana durante los años 2018 a 2022.

- Analizar los aspectos más importantes de la relación entre la policía y la comunidad en el abordaje de los problemas particulares de inseguridad.
- Mostrar la influencia en la prevención que se dio con la implementación de este modelo en el barrio Santa Ana durante el período de estudio.
- Señalar como incidió la aplicación de este programa sobre el índice delictivo en la zona estudiada.
- Visibilizar la incidencia de la aplicación de este modelo en prevención de inseguridad de los y las vecinas del barrio.

En base a lo expuesto se desprende la siguiente hipótesis:

La implementación del modelo de policía comunitaria, contribuye a mejorar las condiciones de seguridad del Barrio Santa Ana del departamento de Guaymallén, durante los años 2018 a 2022, atendiendo las necesidades de la comunidad y fortaleciendo la relación policía-comunidad.

El diseño metodológico de la presente investigación es flexible ya que utiliza técnicas cuantitativas y cualitativas en relación con los objetivos planteados. Para su desarrollo se ha optado por un enfoque metodológico de campo, con alcance descriptivo ya que busca visibilizar una experiencia de policía comunitaria en el Barrio Santa Ana, departamento de Guaymallén, Mendoza, y por otra parte es explicativa, porque busca mostrar la incidencia de la implementación del modelo de policía comunitaria, sobre la tasa de índices delictivos en la jurisdicción de la Sub Comisaría Mauricio Fernando Conde.

Los datos primarios surgen de encuestas realizadas al personal policial que actúa en jurisdicción de la Sub Comisaría Mauricio Fernando Conde, del Barrio Santa Ana y entrevistas semiestructuradas a los vecinos referentes del mismo barrio.

Los datos secundarios surgen de la observación documental respecto a las estadísticas de hechos delictivos, registrados en libros de Registro de Causas, de la Sub Comisaría Mauricio Fernando Conde, correspondientes a los años 2018 a 2022.

Las unidades de análisis son:

- Modelo de policía Comunitaria
- Problemática delictiva de la zona estudiada.
- Participación comunitaria de los vecinos del barrio.

Las fuentes de información provienen de la observación documental de textos específicos del tema, las normas legales correspondientes, y las estadísticas obtenidas de los libros de Registros de Causas de la Sub Comisaría Mauricio Fernando Conde Maza, donde se vuelca la información respecto a hechos delictivos ocurridos en el Barrio Santa Ana, en el período de estudio.

Además, se realizaron encuestas a personal policial para conocer su experiencia en el Barrio Santa Ana, y entrevistas semiestructuradas realizadas a vecinos a quienes se les solicitó su opinión sobre las actuaciones policiales durante el período de estudio.

El trabajo se organiza en cuatro capítulos:

En el primer capítulo se desarrollan las políticas públicas en seguridad, analizando las que se implementan en Argentina y la provincia de Mendoza. Entre ellas se describen los Consejos de Seguridad departamentales y los Foros Vecinales de Seguridad, junto con la participación comunitaria en el contexto de la seguridad pública de la provincia.

En el segundo capítulo presentamos los conceptos de participación comunitaria, sus componentes como la comunidad, los tipos y elementos de la comunidad, la organización participativa de los grupos y las estrategias en participación y prevención comunitaria en seguridad.

En el tercer capítulo desarrollamos los modelos policiales para incluir en ellos, el que interesa a la presente investigación que es el modelo de policía comunitaria. Se describen sus orígenes, características, objetivos y beneficios. En el mismo apartado se presentan antecedentes de experiencias de policía comunitaria en el mundo y en Argentina, para finalizar exponiendo las acciones llevadas a cabo en el Barrio Santa Ana, Guaymallén, Mendoza.

En el capítulo cuarto desarrollamos el proceso metodológico con la investigación de campo y el análisis estadístico e interpretativo. El trabajo finaliza con las conclusiones a las que hemos arribado y los aportes al tema desde la Seguridad Pública.

MARCO CONTEXTUAL

CAPÍTULO I

POLÍTICAS PÚBLICAS EN EL MARCO DEL PARADIGMA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y LA ACTIVIDAD POLICIAL EN LA COMUNIDAD

En este capítulo vamos a hablar las políticas públicas, su conceptualización y el diseño que se lleva a cabo en los Estados, para luego llevarlas al campo de la seguridad pública, donde describimos específicamente, las políticas públicas en seguridad que incluyen la participación comunitaria, y el rol que adquiere la policía comunitaria a través de la implementación de diferentes estrategias de intervención comunitaria.

1.1 Políticas Públicas

Las políticas públicas han evolucionado en el siglo XX en función de las necesidades sociales, culturales, políticas, económicas e institucionales de los países. En el siglo XXI, la fuerte participación de múltiples actores surgidos en el siglo anterior, generaron que las mismas se basaran en el consenso y dieran respuestas a las nuevas demandas que diariamente surgen en un país. De igual manera, las concepciones del término, fueron variando, pudiendo citar a Bañón & Carrillo (1997) quienes refieren que es “el conjunto de objetivos, decisiones y acciones que lleva a cabo un gobierno para solucionar los problemas que en un momento determinado los ciudadanos y el propio gobierno consideran prioritarios” (p. 32).

Aguilar Villanueva (1996), por su parte, señala que una política pública es “en suma el diseño de una acción colectiva intencional, y el curso que efectivamente toma la acción como resultado de las muchas decisiones e interacciones que comporta y, en consecuencia, los hechos reales que la acción colectiva produce” (p. 62).

Méndez Martínez, José Luis (1998) menciona que una política pública es un paquete de acciones relacionadas que, de acuerdo con una estrategia, involucra cierta secuencia y recursos, con el fin de cumplir objetivos fijados por el Estado en función de un diagnóstico y dirigidos a resolver un problema y/o proveer un bien público. En ese sentido, tendría cuando menos seis elementos básicos, a saber: “1) el problema, 2) el diagnóstico, 3) la solución, 4) la estrategia, 5) los recursos y 6) la ejecución” (p. 45). Este autor diferencia a una política pública de otros conceptos, como decisión o propuesta pública.

Oszlak y O'Donnell (1981) sostienen que

“...las políticas estatales (o públicas) en nuestra definición la concebimos como un conjunto de acciones u omisiones que manifiestan una determinada modalidad de intervención del Estado en relación con

una cuestión que concita la atención, interés o movilización de otros actores de la sociedad civil” (p. 12).

Kraft y Furlong (2006) plantean que una política pública es un curso de acción o de inacción gubernamental, en respuesta a problemas públicos:

“Las políticas públicas reflejan no sólo los valores más importantes de una sociedad, sino que también el conflicto entre valores. Las políticas dejan de manifiesto a cuál de los muchos diferentes valores, se le asigna la más alta prioridad en una determinada decisión” (p. 32).

Como observamos, los conceptos permiten inferir que las decisiones de los gobiernos, se convierten en acciones que se plasman en las políticas públicas diseñadas. Estas, se basan en la búsqueda de satisfacción de las necesidades de los ciudadanos, para lo cual los Estados, realizan un conjunto de planificaciones que organizan los satisfactores de las necesidades ciudadanas.

En el Estado de Derecho, las políticas públicas se refieren a materias o sectores diversos como educación, desarrollo social, salud, seguridad pública, infraestructura, comunicaciones, energía, agricultura, etc. Para esto, se definen diversas áreas de análisis que comprenden desarrollo social, economía, comunicación, educación, seguridad, salud, vivienda, infraestructura, entre otras. La condición de las políticas públicas es que resulta imprescindible partir de las necesidades de los mismos grupos sociales, ya que es a ellos hacia quienes van dirigidas.

Las políticas públicas se modifican en forma permanente en relación a múltiples variables como las necesidades sociales, los cambios tecnológicos, los cambios de paradigmas, entre otras que requieren una constante renovación y reformulación. Oslak y O'Donnel (1981) sostienen que

“A lo largo de este proceso, diferentes actores afectados positiva o negativamente por el surgimiento y desarrollo de la cuestión, toman posición frente a la misma. Los comportamientos (decisiones, acciones, etc.) involucrados en estas tomas de posición, tienden a modificar el mapa de relaciones sociales y el universo de problemas que son objeto de consideración en la arena política en un momento determinado” (p. 13)

En este sentido, las políticas públicas se convierten en resoluciones que incluyen las decisiones de organizaciones estatales, y constituyen el modo de intervención del Estado. En nuestro caso, el Estado genera políticas públicas tendientes a proteger los

derechos de los ciudadanos, entre estas políticas se encuentran las políticas de seguridad.

1.2 Políticas públicas en seguridad

Las políticas públicas en seguridad son definidas por varios autores como un conjunto de acciones que lleva a cabo el Estado destinadas a prevenir, investigar y castigar los delitos en diferentes jurisdicciones. Roth (2007) sostiene que estas políticas se construyen en función de los objetivos colectivos que se consideran importantes por las organizaciones gubernamentales, con el fin de modificar la situación percibida por los ciudadanos, como insatisfactoria o problemática. Subirats (2014) sostiene que estas políticas surgen desde los “imaginarios de inseguridad que se expresan en los índices de victimización, las encuestas de opinión pública, las marchas, los medios de comunicación, las demandas sociales, entre otras” (p. 32).

Este conjunto organizado y estructurado de acciones que buscan satisfacer las demandas de los ciudadanos, transformar condiciones de vida, modificar comportamientos, generar valores o actitudes que se correspondan con la ley, la moral y la cultura propios de una comunidad, buscan responder a los problemas de inseguridad, violencia, delincuencia y crimen que afectan a una comunidad, entendiendo éstos como problemas públicos, que como tal demandan una intervención desde el espacio público. Intervención que, como sugiere Subirats (2014), requieren de la toma de decisiones por parte de un gran número de actores que deben decidir “que existe un problema, que deben resolverlo, de la mejor manera posible y con los instrumentos (recursos humanos, físicos, económicos, y legislación, entre otros) adecuados” (p. 33).

Una política pública coherente, bien formulada y con visión de futuro fortalece a las instituciones que la desarrollan, de igual forma, un conjunto de instituciones fuertes y activas ayudan a desarrollar una política pública con las mismas características. De esta forma se entiende que, a fin de lograr el desarrollo de una política pública destinada a la seguridad pública, debe contar con la participación de todos los actores que interactúan en la sociedad. Para hacer esto posible, es necesario tener en cuenta que estas políticas deben reconocer los aspectos objetivos y subjetivos. Los primeros de ellos, son los cuantificables, entre los que podemos mencionar cantidad de hechos delictivos en relación a delitos contra la propiedad, por ejemplo. Mientras que los

segundos, se refieren a la dimensión subjetiva, la cual es difícil de cuantificar, difícil de atender, y difícil de unificar en grandes dimensiones.

Autores como Rico (1997); Rico y Chuinchilla (2002); Sain (2005); Salles Kobilanski (2011) refieren que las políticas públicas en seguridad, oscilan ideológicamente, según se acercan a modelos de seguridad de derecha o de izquierda. Las dimensiones que se cuestionan radican en las formas de gobierno del sistema de seguridad y las acciones a emprender para prevenir el delito, investigar, enjuiciar y castigar a los criminales. Las políticas de seguridad cercanas al polo izquierdo, promueven modelos participativos de seguridad, mientras que las políticas ubicadas al polo derecho, promueven políticas menos participativas, y se ajustan a las denominadas políticas de mano dura (Salles Kobilanski, 2011).

Estos modelos cercanos al lado izquierdo, sostiene Ciafardini (2015), buscan atender el problema de la inseguridad a partir de reforzar los factores de la educación, el trabajo, las relaciones sociales, la comunidad participativa, el respeto por los Derechos Humanos, entre otras a fin desincentivar el crimen. Las políticas propuestas por estos modelos tienen la característica de ser integrales, ayudando a los sectores más vulnerables en su organización laboral y social, brindando sistemas de salud adecuados, acceso a la educación, al deporte, entre otros, y generando la organización ciudadana en la toma de decisiones, especialmente en los asuntos vinculados con la seguridad.

En relación a las políticas públicas en seguridad de derecha, sus defensores sostienen que el sistema penal debe estar en manos de miembros de las fuerzas armadas, “especialistas en el manejo de la violencia legítima”, con una estructura organizada en la centralidad que diseñen políticas destinadas a implementar castigos penosos. Desde esta perspectiva las garantías y derechos procesales pasan a segundo plano, por ejemplo, reduciéndose las exigencias de licitud y admisibilidad de la prueba, de investigación secreta y clandestina, se amplían los plazos de detención policial y de prisión preventiva para el cumplimiento de fines investigadores, incluso se admiten las vejaciones a los presuntos delincuentes y en función de controlar su peligrosidad y la de otros (Diez Ripollés, 2004).

Entre ambas posturas se encuentran los paradigmas de seguridad del centro, combinando, de manera más o menos coherentes argumentos de derecha y de izquierda. En ellos se encuentran múltiples actores como políticos, y otros actores sociales relevantes que buscan mejorar las condiciones de vida de los sectores más vulnerables y

marginales, pero a la vez señalan políticas punitivas que castiguen a las personas que deciden cometer hechos delictivos(Carvajal Martínez, 2018)

En estos modelos más centrados, la prevención del delito se basa en políticas integrales, pero también utilizan políticas punitivas y disuasorias. Se respetan los derechos en la persecución delictiva, tanto de las víctimas como los victimarios, manteniendo las garantías y el debido proceso en la resolución de las investigaciones. Es un modelo más participativo en el cual se presta especial atención a las necesidades comunitarias, y se hace partícipes a los ciudadanos del proceso de toma de decisiones.

En Argentina, los modelos de políticas públicas han variado desde la derecha hacia el centro, como presentamos a continuación.

1.3 Políticas públicas en seguridad en Argentina

La República Argentina ha ingresado en democracia nuevamente en el año 1983, luego de una larga historia de gobiernos democráticos alternados por Golpes de Estado precedidos por gobiernos militares alejados del ejercicio democrático. Este año ha marcado un momento de inflexión en el siglo XX dado que se recuperaban los derechos democráticos luego de haber estado bajo el dominio de una de las dictaduras más dolorosas y crueles de la historia argentina. Desde entonces, el país se ha sostenido en diferentes gobiernos democráticos, los que fueron manteniendo, modificando y creando políticas públicas en relación con las necesidades sociales.

En materia de Políticas de Seguridad, Argentina ha girado cada vez más hacia un paradigma basado en los Derechos Humanos, modificando las actuaciones policiales, permitiendo que las fuerzas de seguridad reciban cada vez más capacitación y perfeccionamiento, pero con una mirada diferente.

Las diferentes reformas policiales que se produjeron en todo el territorio nacional, se dirigieron hacia modelos policiales democráticos, tal como se observa desde 1996 en las ciudades de Buenos Aires, Santa Fe, Mendoza y Córdoba, donde se implementaron estas profundas modificaciones en las policías y los sistemas penales. En este período se produjo el descabezamiento de cúpulas policiales, se crearon instancias civiles para la conducción de los cuerpos policiales, se crearon comisiones legislativas de supervisión y control interno para abordar problemas de corrupción y

abusos policiales, y se instalaron mecanismos de participación ciudadana, entre las grandes reformas. En nuestra provincia, estas reformas se llevaron a cabo a partir del año 1998, y dieron lugar a los grandes cambios en materia de Seguridad Pública.

1.4 Políticas de seguridad en la provincia de Mendoza

Como hemos mencionado, la reforma policial del año 1998 en la provincia llevó a que se crearan nuevas normas legales que regulan el funcionamiento policial. La primera de ellas fue la ley N° 6.651/98 que creó el Ministerio de Justicia el cual tuvo por objetivo "llevar a cabo la planificación, coordinación, organización, ejecución y control de la política de seguridad pública de la Provincia, en orden a la protección de la vida, la libertad, los derechos y los bienes de los habitantes de la Provincia" (Art. 3°).

Un año después, en noviembre de 1999, se creó la ley N° 6721/99 de *Bases Jurídicas. Políticas Institucionales. Sistema Provincial de Seguridad Pública. Principios. Organización. Funcionamiento de la Policía de Mendoza*, en la cual se plasma el inicio de una diagramación de políticas públicas en seguridad, basadas en los derechos humanos, entendiéndose que la responsabilidad principal por garantizar la seguridad de los ciudadanos, es responsabilidad del Estado. Define la conformación del sistema provincial de Seguridad Pública, el cual contempla múltiples instituciones provinciales, especialmente los municipios con los cuales se comienzan a crear los Consejos de Seguridad Departamentales y los Foros Vecinales, mostrando un claro interés en la participación comunitaria para la toma de decisiones en relación a la Seguridad Pública.

1.4.1 Consejos de Seguridad departamentales y Foros Vecinales de Seguridad

En la norma citada, el artículo 9° establece que en todo el territorio provincial se deberá crear un Sistema de Consejeros de Seguridad departamentales, los cuales tienen la misión de:

- Facilitar y promover la comunicación y cooperación entre la comunidad y las policías de la provincia en los ámbitos departamentales y vecinales.
- Propiciar la participación efectiva de la comunidad en la formulación y diseño de planes y proyectos atinentes a las condiciones de seguridad pública en su ámbito de actuación.

- Contribuir al mejoramiento en el funcionamiento de las policías de la provincia.
- Proponer a las autoridades competentes la elaboración e implementación de medidas, acciones y actividades, que redunden en el mejoramiento de las condiciones de seguridad pública en su ámbito de actuación.

De esta forma, la norma dio lugar a la implementación de un conjunto de acciones que posibilitaron la participación comunitaria en temas de seguridad, pero a su vez, llevaron al personal policial a crear, desde la perspectiva participativa, nuevas formas de intervención.

Los Foros Vecinales, son instituciones en las que se promueve la participación de ciudadanos y representantes barriales a los fines de que estos comuniquen a sus autoridades en que aspectos se podría mejorar la seguridad ciudadana. Esto se logra a través de reclamos o con propuestas puntuales.

La norma, a su vez, ha creado la figura del coordinador de seguridad el cual tiene la función de convocar a reuniones a los miembros de los Consejos de Seguridad departamentales, los representantes de los Foros Vecinales y los funcionarios policiales necesarios para llevar a cabo un abordaje participativo y comunitario, con la finalidad de acercar al personal policial, al ámbito de la comunidad.

Estos foros funcionan según el área de cobertura de cada comisaría de la Provincia y están integrados por representantes vecinales de entidades comunitarias con personería jurídica que desarrollen sus actividades en el mismo ámbito de actuación.

Los Consejos de Seguridad Departamentales están integrados por un representante del Ejecutivo Municipal, tres Concejales en representación de los distintos partidos políticos y un representante de cada Foro Vecinal que esté conformado dicho Departamento. El objetivo de los Consejos es el de promover la comunicación y la cooperación en materia de seguridad preventiva en un espacio integrador a tres actores centrales: El Municipio, la Policía y la Comunidad.

Estas acciones se llevan a cabo en el contexto del modelo de participación comunitaria en seguridad que se desarrollará en el capítulo II. En el siguiente apartado, explicamos las políticas públicas que se han formulado, en este modelo, conformando el contexto en el cual la participación comunitaria, ha adquirido mayor protagonismo.

1.4.2 La participación comunitaria en el contexto de la seguridad pública

La opción por el cambio de un modelo más democrático en políticas de seguridad, implicó el cambio del rol policial en la sociedad. Estos cambios incluyeron estrategias comunitarias, lo que no ha resultado una tarea sencilla. Uno de los principales problemas que enfrenta este modelo, es lograr una inclusión policial en la comunidad que no ha sido una tarea sencilla.

Las políticas enfocadas en la comunidad, permiten generar y fortalecer redes de apoyo, definir una identidad barrial y fomentar la cohesión entre los vecinos. Uno de los conceptos claves que permiten pensar en cómo incentivar la participación de una comunidad es la asociación, la cual apunta al involucramiento de todos los participantes de una comunidad, sean internos o externos en estrategias conjuntas y consensuadas de prevención para un área determinada. La prevención comunitaria propone que los actores asuman un rol activo ante lo que ocurre en sus barrios.

Los procesos de participación comunitaria, sostiene Lucía Dammert (2012), pueden comenzar por movilización de la propia comunidad o de otros actores, públicos o privados. Mientras que, los niveles de participación pueden ser informativos, consultivos, ejecutivos, integrales o de autogestión, y pueden actuar sobre las dimensiones subjetivas y objetivas a través de la reducción de factores de riesgo y el fortalecimiento de los factores protectores que favorecen, o eliminan la ocurrencia de ciertos hechos delictivos.

Las políticas de prevención y participación comunitaria apuntan al fortalecimiento ciudadano mediante la mediación comunitaria, la mediación intercultural, las alianzas estratégicas y las estrategias informativas y formativas. Estas estrategias combinan las prevenciones comunitaria, social y situacional. Para esto es necesario que se tengan en cuenta las fases de cada proyecto que se componen de: diagnóstico, diseño, implementación, monitoreo y evaluación, lo que posibilita la inclusión de toda la comunidad en la toma de decisiones de los procesos.

1.4.3 Antecedentes de políticas públicas participativas en Seguridad Pública

En función de los cambios legislativos que produjeron las reformas policiales, sumado a una creciente demanda social, uno de los actores que mayor protagonismo fue adquiriendo a nivel institucional, son los municipios. Muchos de ellos llevan adelante políticas de seguridad pública, en coordinación con las instituciones de seguridad provinciales.

Los municipios comenzaron a ensayar estrategias de prevención llevando adelante sus propias experiencias en función de las demandas que surgían en los foros. Muchas de estas demandas no solo recamaban mayor control en seguridad, sino que fueron surgiendo necesidades vinculadas con la gestión municipal como el mantenimiento de las luminarias, el cuidado del arbolado, las mejoras en calles y acequias, en el caso específico de Mendoza, la erradicación de asentamientos conflictivos, la instalación de alarmas comunitarias, entre otras medidas. Estas últimas, fueron las primeras medidas que incorporaron la tecnología al servicio de la comunidad, especialmente en la prevención de hechos delictivos.

Con el tiempo, las políticas municipales de seguridad se fueron institucionalizando de distintas maneras. En algunos casos se crearon áreas específicas de seguridad, (direcciones, secretarías o subdirecciones), y en otros se designaron funcionarios encargados de contener demandas y articular acciones. Los municipios del Gran Mendoza (Ciudad, Godoy Cruz, Guaymallén, Las Heras, Luján y Maipú) cuentan con direcciones de seguridad desde el año 2008, desde las cuales se ha fomentado la participación comunitaria.

En estos municipios los foros vecinales, se constituyeron en importantes instrumentos de reconocimiento de necesidades y también de soluciones que se fueron co-construyendo con la comunidad, a fin de dar respuestas en seguridad. Algunos municipios como Godoy Cruz, crearon en un momento las guardias urbanas, que buscaron identificar los problemas particulares de cada comunidad para así dar respuesta a las demandas específicas de cada zona. Estas guardias consisten en organizar a los vecinos, a quienes se les otorga contacto directo con personal policial al que recurren en caso de observar situaciones de riesgo en sus espacios comunitarios. Martín Appiolaza y Javier Ávila (2019), refieren que:

Otros municipios fueron creando sus propios cuerpos de guardias urbanas con diferentes denominaciones, facultades o niveles de dependencia de las policías provinciales. Esto ha implicado la incorporación de personal con funciones específicas de seguridad y a la asignación de mayor cantidad de recursos –móviles, equipamiento y comunicaciones– a las políticas locales de seguridad. De la mano, hubo una tendencia creciente a la implementación de cámaras de video vigilancia y centros de visualización.(Appiolaza, 2019)

La municipalidad de Godoy Cruz cuenta con el Sistema de Alerta Comunitaria, el que surgió en una reunión con vecinos, mediante el uso de tecnología que cada vez se ha perfeccionado y profundizado más, en función de las necesidades y demandas comunitarias. Este sistema nació en el año 2008, y consistió, en un principio, en un sistema de alarmas que unían viviendas de una manzana y que era activada, la alarma, por el vecino que se encontraba en peligro, (Municipalidad de Cruz, 2022). En la actualidad este sistema ha sido perfeccionado y se cuenta con tecnología desarrollada por el Polo Tecnológico en conjunto con la Municipalidad. Desde el año 2018 se creó una aplicación móvil, que se fue mejorando e incluyendo diferentes sistemas de alarma y ayuda que incorporó, incluso a hipoacúsicos:

Ilustración 1 Capturas de pantalla de Aplicación Sistema de Alarma Comunitaria Godoy Cruz



Fuente: Aplicaciones de Android. Sistema de Alarma Comunitaria. Godoy Cruz. Disponible en: https://play.google.com/store/apps/details?id=com.rlink.sac_mendoza&hl=es_419&gl=US (Recuperado el 13 de agosto de 2022)

La Municipalidad de la Ciudad de Mendoza, a través de la Secretaría de Seguridad Ciudadana, cuenta con un cuerpo de Preventores desde el año 2009 (Mendoza Ciudad, 2020). Se está implementando el Programa “Ojos en Alerta” y “Alarmas Comunitarias”, en materia de prevención de Seguridad Pública. Todas estas actividades se realizan en conjunto con el Ministerio de Seguridad de la provincia a través de la

Dirección de Participación Comunitaria, la cual lleva a cabo importantes actividades de participación en la comunidad a partir del fortalecimiento municipal. Estas políticas se llevan adelante gracias a la participación comunitaria, la participación del sector privado, conformado por comerciantes del departamento, y del denominado “Tercer Sector”, conformado por Organizaciones de la Sociedad Civil, Sindicatos, entre otros.

El programa Ojos en Alerta consiste en una inter vinculación de los vecinos cuenta con unos 500 vecinos que, a través de WhatsApp están ayudando a prevenir delitos en la Ciudad de Mendoza. El ciudadano adherido, que ha recibido la capacitación correspondiente, se comunica directamente con el Centro de Visualización y Monitoreo de la Ciudad de Mendoza y el Centro Estratégico de Operaciones de la Policía de Mendoza, y envía mensajes, audios, fotos o videos de la situación que tenga relación con un delito o una emergencia de la salud (Mendoza Ciudad, 2020).

Esta novedosa herramienta, además, permite a quienes estén adheridos mandar su propia ubicación, cumpliendo en este caso la función de botón antipánico, lo que permite dar aviso de cualquier acto sospechoso, accidente o hecho delictivo en tiempo real. Una vez que el operador de Ojos en Alerta recibe el mensaje se comunica de forma inmediata con Preventores y Policía de Mendoza. A la vez, de ser necesario, se pone en conocimiento al personal de Tránsito Municipal, ambulancia, bomberos o Defensa Civil, según el caso.

La clave del programa radica en quienes lo pueden conformar, comerciantes, choferes, encargados de edificios y vecinos, que son quienes transitan habitualmente en distintos puntos de la ciudad y pueden visualizar situaciones sospechosas. Esto facilita la detección y la respuesta inmediata de situaciones vinculadas al delito, a emergencias en el ámbito de la salud y a distintos tipos de siniestros que ocurren dentro de la Ciudad de Mendoza.

Ilustración 2 Centro de Monitoreo Municipalidad de Ciudad Mendoza



Fuente: Programa Ojos en alerta. Municipalidad de Mendoza. Disponible en: <https://ciudaddemendoza.gob.ar/2020/06/18/prevencion-del-delito-via-whatsapp-cientos-de-personas-ya-se-sumaron-al-programa-de-la-ciudad/> (Recuperado el 12 de julio de 2022)

Otro municipio que ha adoptado la modalidad de Alarma Comunitaria es el de Guaymallén.

Ilustración 3 Aplicación Sistema de Alarma Comunitaria de Guaymallén



Fuente: Aplicaciones de Android. Sistema de Alarma Comunitaria. Guaymallén. Disponible en: <https://play.google.com/store/apps/details?id=com.guaymallen.sac> (Recuperado el 13 de agosto de 2022)

Como se puede observar, los municipios han acudido al modelo de Alarma Comunitaria, como el más frecuente para brindar una primera respuesta de seguridad a la población. Estos sistemas se encuentran vinculados con los centros de atención ciudadana en los municipios, y a su vez, con el Centro Estratégico de Operaciones (CEO) del Ministerio de Seguridad, funcionando en coordinación y concurriendo a brindar ayuda a los ciudadanos. A su vez, los Sistemas de Alarmas Comunitarias, funcionan con una sirena ubicada en algunas viviendas, en proporciones previamente establecidas por los profesionales municipales, teniendo en cuenta la cercanía, cantidad de viviendas que cubre, entre otros factores. Desde la aplicación telefónica el vecino fácilmente puede presionar sobre el botón correspondiente (ilustración 1 y 3), y activar la bocina de la alarma, lo que a su vez funciona como disuasorio en el caso de intentos de hechos delictivos.

En todos los casos expuestos, la participación de la comunidad, ha sido fundamental tanto para poner en funcionamiento este tipo de dispositivos, como también para brindar seguridad integrando diferentes niveles de gobierno. De esta forma, el gobierno provincial, en conjunto con los gobiernos municipales, se encuentran construyendo respuestas a la comunidad, pero teniendo en cuenta la participación ciudadana y partiendo de cada diagnóstico particular realizado.

1.5 Policía comunitaria en Mendoza

La temática de la policía comunitaria, llegó a nuestra provincia por iniciativa del Gobierno de Mendoza y éste lo transmitió - vía Ministerio de Gobierno- , a conocimiento de los Oficiales Superiores de la Policía de la Provincia de Mendoza, quienes trasladaron estos conocimientos a través de la cadena de mandos a las jerarquías de Oficiales Jefes y Oficiales Subalternos, desde allí se empezó a tomar conciencia, a partir de ese mes de setiembre del año 1998, del cambio que podía operarse entre la policía tradicional y la filosofía de los servicios policiales que son prestados en Gran Bretaña y Gales, denominados por ellos Policía Comunitaria.

La ley N° 6721/99, en su artículo 3°, citado anteriormente, como en el artículo 12°, ha expresado que la policía deberá incorporarse en las comunidades y esto es posible a través de los Foros Vecinales.

En el ámbito del Ministerio de Seguridad, funciona la Subsecretaría de Relaciones con la Comunidad, la cual tiene a su cargo establecer los vínculos comunitarios necesarios para implementar diferentes relaciones con la comunidad, a fin

de garantizar la puesta en funcionamiento del modelo de policía comunitaria. Vale aclarar que en la provincia de Mendoza, no existe un programa de policía comunitaria, sino que solo se realizan acciones tendientes a su creación, desde esta institución.

La policía comunitaria es un actor público que establece vínculos cercanos con el vecino, que conoce el entorno en el cual presta servicios e identifica los problemas propios del contexto en el que desarrolla su actividad. Si bien en la provincia existen algunas experiencias como la realizada en el departamento de San Rafael en el año 2010 y la llevada a cabo en el Barrio Santa Ana, que se presenta en esta investigación, estas son aisladas y no conforman aún, una política gubernamental provincial.

Su implementación exitosa depende del enfoque, que como sostiene Bruno Leónidas Rossini (2020):

“El policiamiento comunitario es un enfoque que no puede pensarse sin la confianza y la colaboración de la comunidad, pues plantea un corrimiento de las soluciones tradicionales estatocéntricas, para pasar a una red de colaboración mutua, en la que cada uno de los actores involucrados sea un agente de cambio. A su vez, desplaza al delito y su prevención como el eje que estructura las actividades de la policía, pasando a un abordaje de conflictos para los cuales los canales de información tradicionales de la policía se muestran insuficientes” (p. 9). (Rossini, 2020)

Así, como ha expresado Trojanowcz (1990, citado por Rossini, 2020), se debe establecer un nuevo contrato entre la comunidad y la policía, que permita la distribución de funciones y expectativas entre ambos, a fin de sumar derechos y obligaciones logrando alcanzar un escenario más armónico. Las policías comunitarias, sostiene Trojanowcz (1990), son fuerzas policiales que se caracterizan por mantener e incorporar nuevas herramientas, como la vinculación cercana con el vecino a través de llamados telefónicos personalizados, manteniendo estas fuentes de información, pero a la vez tendiendo a realizar transformaciones de un nuevo modo de entender la relación con la comunidad. La policía comunitaria, refiere Rossini (2020) reconocen a la comunidad como un actor al que incorporan en la actividad policial, lo que facilita que aparezcan cambios en la comunidad y que con esto, se disminuya el delito.

Estos conceptos de policía comunitaria se desarrollan profundamente en el tercer capítulo donde presentamos el modelo de policía comunitaria. Como hemos puesto de manifiesto en el presente capítulo, en la provincia de Mendoza no se cuenta con un programa de policía comunitaria. Sin embargo, nos encontramos en una etapa de experimentación en este momento, en el cual se aplican estrategias del modelo, y se

busca vincular más al vecino con el personal policial a fin de lograr un vínculo mayor y mejorar las condiciones de inseguridad de cada zona en particular.

Estas experiencias se basan específicamente en la participación comunitaria en la búsqueda de recursos y soluciones, en conjunto con los profesionales de la seguridad, quienes cuentan con los conocimientos suficientes para colaborar con la comunidad. En el siguiente capítulo desarrollamos los conceptos de participación comunitaria, los que se consideran relevantes para el trabajo de investigación, ya que sin el compromiso de la comunidad no es posible implementar un modelo de policía comunitaria.

MARCO CONCEPTUAL

CAPÍTULO II

PARTICIPACIÓN COMUNITARIA, Y LA POLICÍA COMUNITARIA COMO AGENTE DE SEGURIDAD PÚBLICA

En el presente capítulo desarrollamos los conceptos que guían el trabajo de investigación sobre la participación comunitaria en la resolución de sus propios problemas. La implementación de un modelo de policía comunitaria, requiere la participación de todos los actores de la comunidad, por lo que es necesario conocer estos actores, su funcionamiento y su accionar particular.

2.1 La comunidad

En primera instancia, consideramos importante explicar qué es una comunidad, como se conforma, cuáles son sus características y sus formas particulares de relacionarse.

La comunidad, del latín *communitas*, *-ātis*, y se refiere inicialmente, a las personas que conviven, que comparten intereses y viven bajo las mismas reglas. Estos grupos de seres humanos tienen ciertos elementos en común como el idioma, las costumbres, los valores, las tareas, la visión del mundo, la ubicación geográfica, un estatus social, roles asignados, un contexto de encuentro entre otras características comunes. Estos grupos se caracterizan por adoptar una identidad común a todos que a su vez, los diferencia de otros grupos o comunidades.

Siguiendo la definición que propone Tönnies (citado por Álvaro, 2010), entendemos que el concepto de comunidad se envuelve en una esfera “indefinida” que debe ser anclada al territorio necesariamente, pero que este no define sus límites a través de una división político administrativa, sino, a través de las peculiaridades y particularidades que comparten cada uno de los integrantes de dicha comunidad y que por estar localizados en algún lugar pueden definir un territorio específico, como por ejemplo: la Unión Europea que es una comunidad política. (Álvaro, 2010)

Las definiciones de comunidad son múltiples y siguen en constante evolución. Ramos Feijóo (2014), retomando a Tönnies, Durkheim, Spencer y Simmel, llegó a la conclusión de que el término comunidad puede observarse como opuesto al término sociedad, ya que el primero sería un espacio de interacción cara a cara, es decir más cercano, mientras que la sociedad sería más amplio, más racional y donde las relaciones se desarrollan más formalmente.

Bauman (2003) sostiene que el concepto de comunidad actúa como algo bueno, como algo positivo, ya que frente a la sociedad, la comunidad viene a ser un espacio de seguridad en medio de un mundo cada vez más inhóspito. De esta forma se reivindica lo

comunitario en un sentido casi idílico, en el cual se espera superar las desigualdades y problemas generados por la “sociedad” actual de la globalización que ha provocado una fuerte extensión de los riesgos, de la incertidumbre y del miedo.

Posteriormente, Sancho (2009) sostendrá que la comunidad adquiere una dimensión simbólica en la vida de las personas, puesto que es más flexible, presenta un grado de indeterminación en relación a su definición y delimitación, pero sin embargo, resulta adecuada operativamente para múltiples acciones, ya que en ella se observan características específicas como un espacio o territorio compartido, relaciones interpersonales particulares y pautas de interacción que les son propias. Posteriormente Marchioni (2010) le incluye los recursos que posee la comunidad y las demandas que surgen de su propio seno. Así, podemos sostener, de acuerdo a ambos autores, que:

Encuadre demográfico-territorial: se refiere al espacio que ocupa la comunidad, la cual encontrarse asentada en un territorio, lo que sirve para contextualizarla en un espacio determinado. Sin embargo, es importante aclarar aquí que otras comunidades no necesariamente deben estar ubicadas en un espacio territorial específico, tal como sucede con la comunidad educativa o las comunidades religiosas.

Las relaciones interpersonales: en toda comunidad, las relaciones interpersonales son el motor de las mismas, puesto que gracias a ellas se pueden solucionar conflictos y acceder a satisfactores de demandas. Estas relaciones interpersonales también pueden ser conflictivas, lo que puede generar procesos de inclusión/exclusión social. Por otro lado, las relaciones contribuyen a la construcción de redes internas y externas y a la creación del control social.

Las pautas de interacción: estas se observan en el lenguaje analógico y digital que explicita el tipo de relación cotidiana o frecuente hacia el interior de los sistemas comunitarios. En cada comunidad existen interacciones características que les son propias, y se identifican tanto en la estructura comunitaria, como en el proceso de conformación, dependen del número de integrantes, los roles que desempeñan, el funcionamiento de cada miembro y la vinculación que establecen con otros miembros.

La comunidad y lo comunitario son un motor de cambio: en relación a sus recursos, la comunidad puede modificar su situación en un momento determinado. Las interacciones comunitarias permiten superar el individualismo y la fragmentación social. Dentro de la comunidad, el pensar y trabajar comunitariamente es una forma de

transformación social que posibilita el abordaje de los problemas, partiendo del propio reconocimiento y de la toma de decisiones para resolver dichos problemas.

2.1.1 Tipos de comunidad

Víctor Turner, antropólogo cultural escocés, estudioso de símbolos y ritos de las culturas tribales y su rol en las sociedades, definió en 1969 varios tipos de comunidad:

La *communitas* existencial o espontánea, es la experiencia personal y transitoria de unidad, una comunidad pasajera;

La *communitas* normativa, es una comunidad organizada en un sistema social permanente; y

La *communitas* ideológica, que se aplica a algunos modelos sociales utópicos (p. 72)

Otras clasificaciones de comunidad son:

Comunidad internacional: se conforma por el conjunto de países del mundo y las relaciones que estos establecen entre sí.

Comunidad local: se conforma por un conjunto de seres humanos que habitan en un área común y se relacionan unos con otros.

Comunidad de intereses: es el tipo de asociaciones entre personas que se juntan para compartir en torno a un interés común (Bauman, 2003).

2.1.2 Elementos de la comunidad

Los elementos más importantes para que exista una comunidad son:

La identidad: los miembros de la comunidad deben sentirse identificados con esta, sentir que pertenecen a este sitio y que se le tiene consideración.

La pertenencia o membresía: esta se compone de la historia, la identidad, los símbolos, los derechos, los deberes de la comunidad entre otros.

El reconocimiento: es necesario que los integrantes puedan avanzar en la jerarquía, tengan un reconocimiento por sus actuaciones y así sentirse recompensados.

La influencia: se refiere a la capacidad que se tiene para inducir o influenciar a otros individuos para realizar una determinada acción conjunta.

La integración: este elemento se refiere al reconocimiento, el respeto, la popularidad, el estatus, la satisfacción de todas las necesidades del grupo.

El compromiso: el deseo por llegar a las metas y el conocimiento de los miembros del grupo es suficiente para crear lazos emocionales firmes y brindar afecto, contención y seguridad.

Las normas: estas son exigibles en algunas comunidades para ingresar, es decir, los requisitos básicos a tener en cuenta, ya sea en comportamiento, en admisión, en la facilidad de abandono o las promociones que tenga dicha comunidad. Por ejemplo, hay comunidades que exigen un fuerte compromiso de sus miembros, por lo que hará que sea difícil abandonar dicha comunidad; o bien, el simple hecho de tener un comportamiento poco aceptable, puede provocar la expulsión y la no admisión en una comunidad.

Estos elementos que constituyen la comunidad, son fundamentales para la resolución de los problemas afectan a sus miembros. Es a través de la participación, sostiene Barbero (2005) que los individuos alcanzan los satisfactores necesarios a sus necesidades. Ahora bien, la participación comunitaria, como veremos a continuación, presenta una gran complejidad en su conformación, y requiere de un conjunto de estrategias para consolidar sus objetivos.

2.2 La participación comunitaria

La participación comunitaria debe partir de la propia reflexión conjunta sobre el significado de la convivencia en común, sobre los factores y actores que pueden atentar contra sus vínculos y valores colectivos, que conozcan e identifiquen como las políticas estatales. El proceso comunitario es un proceso participativo. Sin participación no hay proceso, no hay cambios reales o, mejor dicho, los cambios siempre serán el producto de las decisiones de otros y nosotros seremos simples receptores de las consecuencias de estas decisiones.

En una sociedad organizada existen muchas formas de participar, aunque muchas no nos satisfagan o resulten obsoletas o no funcionan como deberían. Desde la participación política en los partidos, o la participación en movimientos vecinales, en las asociaciones de padres y madres de alumnos, en comunidades vecinales, en consejos educativos o de salud, constituyen espacios aprovechables para el proceso de participación comunitario.

Roger Hart (2001) sostiene que “La participación es la capacidad de para expresar decisiones que sean reconocidas por el entorno social y que afectan a la vida propia y/o a la vida de la comunidad en la que uno vive” (p. 24)

Desde una perspectiva colectiva, el concepto participación aparece como “aquella intervención que requiere de un cierto número de personas cuyos comportamientos se determinan recíprocamente” (Hart, 2001, p. 25). De esta forma, participar es un sinónimo de intervención colectiva, que se manifiesta en la asociación del individuo con otro/s en determinadas situaciones y procesos más o menos estructurados, en los cuales el individuo adquiere un mayor ejercicio del poder en relación con los objetivos finales.

La participación es un proceso social, ya que no está previamente determinado ni pre establecido, sino que busca que las personas se sitúen y pongan en estado de deliberación sus problemas para movilizarse en la búsqueda de resolución de los mismos,(Wiesenfeld, 2015). Como es lógico, esto no puede ser determinado desde afuera y se encuentra sujeto al contexto en el cual se desarrolla puesto que tiene en cuenta los aspectos estructurales de la comunidad, como los coyunturales. Al ser un proceso, tiene momentos de reflujos en los que parece que se retrocede y otros en los que parece que se avanza rápidamente. Esto es propio de las dinámicas sociales, ya que la voluntad de participar depende de muchos factores puesto que involucra a grupos específicos con intereses propios.

La comunidad no es un grupo de personas homogéneas. Muy por el contrario, es en su base, heterogénea, y como tal presenta intereses e ideas contrapuestas, además de una gran complejidad social. Por este motivo la participación casi nunca implica la presencia de la totalidad de los miembros de la comunidad, sino a grupos concretos y específicos caracterizados por tener algo en común (una necesidad, un problema o un interés). Y es a través de estos grupos y redes que se puede llegar a extender el proceso a otros sujetos o miembros de la comunidad.

En consecuencia es necesario que uno o varios de esos grupos, sean capaces de identificar el elemento en común que los caracteriza. Esto significa que debe existir una necesidad, un problema o un interés propio que también perciban otras personas, siendo este uno de los puntos más relevantes de la comunidad puesto que se requiere poder identificar aquello que, de alguna manera, afecta al conjunto social.

Para poder hablar de participación comunitaria es también necesario que las personas sean capaces de tomar algún tipo de decisiones relativas al tema que les afecta, para poder actuar buscando alternativas de solución. En su base, la participación requiere de la toma de conciencia colectiva de la comunidad sobre los factores que les preocupan o inquietan. En este sentido, es necesario que la comunidad se vincule con el fin de:

- Investigar sus propios problemas y necesidades
- Identificar los recursos disponibles y su propio sistema de redes.
- Encontrar alternativas de solución a los problemas detectados

A fin de lograr esto, es necesario que la comunidad se encuentre organizada. En relación a su organización, surgen algunos interrogantes: ¿es necesario que alguien externo guíe a la comunidad en su organización? ¿cómo debe organizarse una comunidad para encontrar solución a sus problemas? Algunos autores proponen las soluciones que describimos en el siguiente apartado.

2.2.1 La organización participativa de la comunidad

Muchas veces una comunidad, sumida en sus propios problemas y necesidades, no encuentra alternativas de solución viables, o no logra los acuerdos necesarios para alcanzar esos recursos. Frente a esto, y respondiendo a las preguntas anteriores, en ocasiones es necesaria la intervención de un agente externo que permita la creación de un diagnóstico en el que se incluya la variedad de problemas que surgen, pero también los recursos disponibles en la comunidad y otros que pueden encontrarse fuera de esta, pero que resultan igualmente accesibles.

Astorga y Van der Bijl (1991) explica que, para que las comunidades puedan realizar cambios, en un primer momento es necesario elaborar un diagnóstico, el cual muchas veces requiere las intervenciones de agentes externos especializados en el/los problemas que se desea mejorar. Para esto es necesario comenzar por la elaboración de un diagnóstico participativo, el cual posibilitará realizar una planificación adecuada de las alternativas de solución.

El diagnóstico participativo, consiste en investigar los problemas que existen en la comunidad, no solo aquellos sentidos por los individuos, sino también aquellos que no son identificados por los individuos. Este tipo de diagnósticos permite poner de manifiesto a todos los participantes, las necesidades y problemas comunitarios,

pudiendo analizar las causas y consecuencias, pero además, identificando los recursos disponibles que pueden resultar adecuados para su problema. De esta forma se podrán elaborar los planes necesarios para dar respuestas a los problemas identificados(Astorga, 1991).

Uno de los problemas que más frecuentemente demandan atención en las comunidades ciudadanas, son los de inseguridad. Como hemos explicado en el capítulo anterior, los Estados responden a estos problemas desde la creación de políticas públicas destinadas a brindar seguridad a las poblaciones. En los modelos de participación comunitaria, estos problemas pueden ser resueltos en conjunto, entre la comunidad y el Estado. Al respecto la Licenciada Laura Chinchilla, realiza un aporte que se presenta en el siguiente ítem.

2.2.2 El modelo comunitario en el ámbito policial

El paradigma más reciente, en materia de seguridad surgido en los años 50 y 60, es el modelo comunitario. Este surgimiento se asienta en el gran crecimiento del problema criminal en diversos países de América Latina, donde se requieren nuevas formas de intervención que comenzarán a entrar en vigencia a fines del siglo XX, una vez que las renacientes democracias latinoamericanas, fueron consolidándose luego de años de golpes militares.

Laura Chinchilla (s.f.) considera que los modelos de respuesta rápida, patrullaje preventivo, radiocomunicación no resultan suficientes para dar respuestas a las demandas sociales, ya que los miembros de las comunidades son los que identifican, claramente, sus propias necesidades. Es por lo que considera necesario regresar a los modelos policiales en los que el ciudadano tiene un contacto directo y constante con el personal policial.

Los componentes del modelo se agrupan en cuatro grandes ejes:

- Las intervenciones que se solicitan a la policía, es más proactiva que reactiva: no hay que esperar a que las cosas sucedan, sino tratar de evitarlas. Esto se logra observando que las produce, cuáles son los tipos de situaciones delictivas más frecuentes y como se llevan a cabo. Esto permite intervenir más en las causas que pueden conducir a la comisión del delito.

- Se debe partir de la premisa que el ciudadano es la base. Este punto de partida marca una gran diferencia con el modelo tradicional ya que, desde una perspectiva participativa y comunitaria, la institución policial no es cerrada, sino que es una institución abierta y permeable que está donde el ciudadano la necesita.
- La redefinición geográfica de las responsabilidades ya no son las grandes porciones geográficas, sino que la unidad fundamental para la prevención del delito, se convierte en la unidad pequeña del vecindario.
- La intervención de la comunidad en prácticamente todas las tareas, desde la tarea de diagnóstico y planeación de las opciones que se implementaron, pasando por su ejecución, el control y la evaluación de los planes de trabajo.

Es por esto, sostiene Chinchilla, que el modelo comunitario de intervención, específicamente en seguridad, tiene los siguientes objetivos:

- Identificar problemas en la comunidad y propiciar soluciones sostenibles, particularmente sobre aquel tipo de problemas que se considere que pueden incidir sobre la proliferación de hechos delictivos o de problemas de orden público
- Mejorar la sensación de inseguridad en la comunidad.
- Incrementar el nivel de satisfacción de la comunidad con la intervención policial.
- Incorporar a la comunidad activamente en la producción de seguridad, sin sustituir a la policía, sino movilizarla en una serie de programas que permitan prevenir más efectivamente la comisión de delitos.
- Mejorar el control social sobre la actuación policial(Chinchilla, s.f.).

Otra característica importante en este modelo es que no es la policía solamente la fuente de autoridad, es decir el control social no es exclusivo de la policía o las leyes. Sino que también la comunidad, al apropiarse de sus propios problemas de inseguridad, define sus propias normas de control social como pueden ser las alarmas tempranas de acciones sospechosas, la implementación de cámaras de seguridad, los grupos de WhatsApp en los que se advierten situaciones al resto de los vecinos, entre otras acciones. Este control social es, además, ejercido por el personal policial que se

encuentra más vinculado con la comunidad, en primera instancia, y se recurre a niveles superiores para solicitar asistencia, en el caso de ser necesario. De esta forma, el modelo de participación comunitaria, nos muestra que se optimizan los recursos al hacer partícipes a todos en la solución de sus problemas.

Como todo modelo que implique intervenciones múltiples de diversos actores, presenta sus propios obstáculos.

2.2.3 Obstáculos de la participación comunitaria en seguridad

Estos obstáculos deben ser tenidos en cuenta, sostiene Chinchilla, toda vez que estamos transitando desde un modelo tradicional hacia uno comunitario, y aparecen las siguientes limitaciones:

- En Argentina siguen predominando las estructuras altamente centralizadas y jerarquizadas.
- La cultura organizacional de la policía sigue fuertemente arraigada en los valores propios del modelo paramilitar, que no son fáciles de revertir.
- Un personal muy poco capacitado, desinformado, inestable, con escasa iniciativa y pobremente dotado, lo que no es ideal para la policía comunitaria.
- Débiles mecanismos de acopio y gestión de la información. El modelo comunitario supone un gran desarrollo de acopio de información a efectos de conocer qué es lo que está pasando en cada uno de los sitios donde opera.
- Las dificultades con la sociedad, la que aún no logra confiar en el personal policial.

Si bien los obstáculos son varios y se presentan como difíciles de sortear, los procesos de cambio en las instituciones son más lentos que en las comunidades, por lo que se deben fijar estrategias viables para implementarlas en los espacios comunitarios.

2.2.4 Estrategias de participación y prevención comunitaria en seguridad

La creación de estrategias comunitarias depende, casi exclusivamente, de la participación de la mayor cantidad de miembros de una comunidad. Frente a esto, el fortalecimiento comunitario es un enfoque que permite generar y fortalecer las redes de apoyo, definir la identidad comunitaria y fomentar la cohesión ente los vecinos.

La participación comunitaria contribuye en la prevención puesto que considera que los actores asumen un rol activo ante lo que ocurre en sus barrios, proceso que puede iniciarse, como hemos mencionado, por movilización de sus miembros. Las estrategias más comunes son las que se describen en la Ilustración N° 4.

Ilustración 4 Estrategias de participación y prevención comunitaria



Fuente: Elaboración propia en base a la Guía de Prevención comunitaria en Seguridad Ciudadana del Gobierno de Mendoza (2019)

Las estrategias de participación comunitaria suelen compartir características con las acciones de prevención social y situacional, siendo un ejemplo de estas acciones la implementación de alarmas comunitarias que hemos presentado en el capítulo I. Esta prevención, de tipo situacional, se basa en la organización de los ciudadanos, mediante la comunicación y el fomento de los valores como la solidaridad. Las alarmas comunitarias suponen un gran aporte a la participación comunitaria, ya que detrás de ellas se encuentran los diferentes sistemas de comunicación que cada grupo ha creado. (Gobierno de Mendoza, 2019)

Como hemos detallado en el presente capítulo, la participación comunitaria es una herramienta efectiva que acerca a la comunidad con las instituciones policiales y viceversa, otorgando a estas últimas, un reconocimiento más profundo del territorio en

el cual realizan intervenciones, pero sobre todo, fortaleciendo los aspectos preventivos en materia de seguridad, lo que desarrollamos en el siguiente capítulo. .

CAPÍTULO III
LA POLICÍA COMUNITARIA Y SU ALCANCE EN
LA SEGURIDAD DE LA CIUDADANÍA

En el presente capítulo nos adentramos en la explicación del modelo de Policía Comunitaria, el cual se inserta en otros modelos policiales, que conviven en la actividad cotidiana del trabajo policial. Para esto hemos tomado como antecedentes las diferentes experiencias a nivel mundial que se desarrollan en la actualidad y que resultan de interés para la presente investigación.

3.1 Los modelos policiales

Desde los orígenes policiales podemos encontrar dos líneas muy marcadas en relación a lo que se considera cuál es la función policial. Por un lado la policía entendida como un cuerpo que suministra respuestas a la sociedad civil, en función de la demanda generada por los individuos en relación con la protección y la seguridad. Y, por otro lado, un cuerpo creado por el poder político destinado a imponer el respeto de las leyes y normas establecidas en todas las sociedades. Entre estos dos grandes extremos, existen variados modelos policiales que se adaptan a cada país en particular, puesto que cada región organiza su seguridad en función de sus propias particularidades.

Los modelos derivan de dos grandes rasgos, por un lado el modelo europeo continental, o de Policía de Estado, surgido en Francia, y el modelo anglosajón o de policía de comunidad surgido en Inglaterra. Ninguno de los dos modelos puede hallarse en estado puro, ya que ambos coexisten en muchos países. Cada uno de estos dos grandes modelos se fueron construyendo históricamente, en función de las necesidades sociales, los recursos disponibles, y las diferentes relaciones que se establecieron a lo largo de la historia.

Guillén Lasierra (2016) refiere que los modelos de policía implican una concepción determinada de la policía y de la seguridad que abarca todos sus ámbitos, y que se encuentra centrada y contextualizada en un momento determinado de la historia. Estos modelos no suelen darse en estado puro, sino que elementos de uno pueden aparecer y aparece en otro, entreverándose con los que son propios de él y dando lugar a un cierto y comedido mestizaje.

Los elementos que componen los diferentes modelos son:

- Las bases de legitimación
- Identificar la finalidad
- La relación con la ley

- La relación con los ciudadanos
- La organización policial
- Los mecanismos de control

A continuación, se describen los modelos policiales, especialmente el modelo de policía comunitaria.

3.1.1 Modelo gubernativo. Policía dependiente del Estado

Este sistema policial está constituido desde el Estado, es decir desde arriba hacia abajo, originado en el poder, en la organización política de las sociedades modernas. El Estado, tiene como función evitar la destrucción del hombre contra el hombre, sostiene Lubet del Bayle (2006), para lo cual requiere de una fuerza suficiente que se imponga a los que generan conflictos y ponen en peligro la estabilidad social. Es por esto por lo que el Estado se fue monopolizando en el ejercicio legítimo de la fuerza con la finalidad de ser capaz de dominar la fuerza destructiva de la naturaleza humana. Retomando a Maquiavelo, “lo fundamental es que haya un príncipe capaz de imponerse, que sea capaz de amedrentar para conseguir comportamientos normativos” (Maquiavelo, citado por Brotat, 2014). La manera como los poderes públicos llevarán a cabo el mantenimiento del orden y la seguridad, variarán con el tiempo.(Brotat, 2014)

Estos modelos policiales, en sus orígenes, dependían de las monarquías, pero se fueron acomodando paulatinamente a los nuevos gobiernos democráticos surgidos luego de las revoluciones liberales, especialmente la Revolución Francesa, momento en el que se desplazó la función del Estado a la protección de los derechos individuales de los miembros de la sociedad. No se abandonó la idea de que el Estado debe garantizar la seguridad, sino que por el contrario, con el paso de los años, esto se fortaleció, y se comenzaron a dividir la seguridad interna de la externa en los países, siendo la primera la que favoreció el origen de la policía.

Autores como Adam Smith y Beccaria, mencionan que la función policial, era la de mantener un orden económico rico y feliz (citados por Brotat, 2014), persiguiendo ataques de los espacios públicos, muy importantes en el nacimiento del Estado para brindar seguridad a los ciudadanos. En relación a los incidentes familiares estos quedaban en manos de la autoridad paterna, o quien la cumpliera, que resolvía y castigaba las acciones que consideraban inadecuadas para el grupo familiar. Al tiempo que evolucionó el Estado, se fue modificando en concepto de seguridad y redefiniendo

las acciones que se llegaban a cabo para mantener el orden público en las ciudades, especialmente.

Guillén (2016) menciona que el Estado tiene la misión de garantizar la libertad interviniendo poco, facilitando las condiciones para que las personas puedan tener unas condiciones de vida dignas, que les permitan gozar de la libertad e igualdad. En estos contextos la seguridad comienza a aumentar su ámbito de actuación.

Por otro lado, la aparición de los derechos consagrados en las revoluciones, obliga a los Estado a proteger cada vez más ámbitos, interviniendo en diferentes momentos y dejando menos espacios a la resolución de los problemas de seguridad en forma privada. De esta forma se fue formando la obligación del Estado de controlar la seguridad en sus ciudades. Aquí las causas de la delincuencia comienzan a ingresar en un primer plano, al ser consideradas como un origen social y determinarse que las mismas se basan en desigualdades sociales e injusticias estructurales, por lo que se considera necesario que el poder las tenga en cuenta y realice todas las acciones necesarias para mitigarlas.

Otro importante avance en materia de policiamiento en las ciudades, fue la progresiva introducción de la investigación empírica en el ámbito de la policía y la seguridad. Esto favoreció que se llevaran a cabo investigaciones sobre las estrategias policiales de patrullaje, sobre la efectividad de las acciones destinadas a la prevención del delito o aquellas relacionadas con la investigación de hechos delictivos y la obtención de pruebas.

En un intento por conocer mejor las cifras ocultas de delincuencia, se pusieron en marcha importantes encuestas de victimización que, además de sacar a la luz un número importante de delitos, pusieron sobre la mesa la importancia de la percepción ciudadana sobre la seguridad, la seguridad subjetiva, que influye notablemente en la seguridad, ya que condicionan la conducta de los ciudadanos (Carrer, 2000; Curbet, 2009; Guillén, 2016).

Los avances de esta policía, ya en el siglo XX, contribuyeron además, en los diseños urbanos, el ordenamiento territorial y el mantenimiento de los espacios públicos como elementos claves en la seguridad de los ciudadanos. Uno de los grandes aportes lo realiza la incorporación de tecnología, mediante la cual se logra mejorar las comunicaciones y el almacenamiento de datos.

En la función policial se caracteriza por:

- Su misión: garantizar el orden público y político dentro del cual se incluyen los derechos ciudadanos.
- Obediencia al gobierno.
- Implementar estrategias tendientes a desactivar las situaciones de conflicto.
- Su organización es burocrática, centralizada y jerarquizada, basada en el cumplimiento de órdenes.
- Responsabilidad de poder coactivo.
- Los riesgos son excesivos, ya que la influencia política puede generar una mayor sumisión a la ley.
- La mayor virtud y el mayor riesgo, es que este modelo policial depende del sistema político en el que se inserte.

Los grandes cambios que se produjeron en el mundo, especialmente con la aparición de la globalización, exigieron una policía más profesionalizada, capaz de analizar acciones, sean estas preventivas o no, de actuar responsablemente, buscando el respeto por los derechos humanos, pero también manteniendo el orden.

El contexto en el cual se insertaba este modelo policial fue cambiando radicalmente, lo que llevó a grandes reformas que incluyeron la profesionalización, como veremos en el siguiente apartado, lo que llevará a complejizar más las acciones policiales.

3.1.2 Modelo profesional

A partir del siglo XX, surge este modelo en los Estados Unidos, en el marco de una sociedad cada vez más urbanizada y menos rural, que requiere una policía profesionalizada capaz de hacer frente a los nuevos escenarios complejos que se presentaban en las ciudades.

El mayor impulsor de este modelo fue August Vollmer, jefe de la policía de Berkeley, quien propuso crear una profesión policial, incluyendo el conocimiento en el método científico (Guillén Lasierra, 2016). Esto permitió incrementar la formación profesional, alcanzar la especialización en diferentes contenidos, desarrollar

instrumentos para recabar información científica, aumentar estándares éticos y mejorar las condiciones laborales.

Un importante aporte es que se favoreció la creación de nuevos cuerpos policiales con una creciente mejora en los aspectos de su formación y especialización, con una clara idea de profesionalidad, lo que convierte a este personal policial en más idóneo para asegurar y brindar seguridad a los ciudadanos.

Lo más destacado de este modelo es:

- Misión: es objetiva y se basa en luchar contra la delincuencia.
- Organización jerárquica alta.
- Respecto al personal policial: trabajar sobre los conocimientos, habilidades, actitudes y aptitud en búsqueda de la excelencia.
- Trabajar sobre procedimientos y normas preestablecidas, estándares de trabajo que son orientados hacia una actuación policial más efectiva.
- Retomar la relación con la ciudadanía desde aspectos más cercanos a la comunidad.
- Ética y cumplimiento de la ley.
- Reconocimiento del trabajo mediante la implementación de salarios, especialmente escalafonados.

Uno de los mayores riesgos de este modelo policial fue su alejamiento de la ciudadanía y de las autoridades políticas. Bajo la idea de que el personal policial tenía conocimientos superiores al resto de los ciudadanos, y en consecuencia debía tomar las decisiones sin contar con nadie más que la estricta aplicación de la ley, significó un distanciamiento social muy grande de la policía que se limitaba a patrullar encapsulada en sus vehículos y a comunicarse a través de modernos aparatos de radio. “Como acertadamente comentaba Goldstein (1979), la Policía se había olvidado de que su finalidad tenía que ser solucionar los problemas de la gente, que ellos, la organización policial, no eran un fin sino un medio”(Guillén Lasierra, 2016, p. 50).

Otros modelos fueron surgiendo, específicamente en diferentes contextos en los cuales se requerían diversas formas de intervención. Sin embargo, un modelo que rescató varios aspectos de sus antecesores, resultando más participativo y en mayor contacto con la comunidad fue el de Policía Comunitaria que se describe a continuación.

3.1.3 Policía Comunitaria

El concepto de policía comunitaria es un nuevo marco de la reforma policial en el mundo, pero las prácticas de “policía comunitaria” varían entre los países correspondiendo a cada modelo una definición aproximada. El concepto de policía comunitaria comprende una variedad de cosas: desde esfuerzos por mejorar la imagen pública de la policía hasta profundos cambios estructurales y operativos para mejorar la colaboración entre la comunidad y la policía en la identificación y resolución de problemas. Los mejores programas de policía comunitaria a nivel mundial, le asignan a la comunidad un papel sustancial: su colaboración con la policía para identificar problemas de seguridad, priorizar las necesidades, y responsabilizar a la policía a darles seguimiento. Asimismo, estos programas mejoran las relaciones entre ambas partes, dando a la comunidad motivos para confiar en la policía y cooperar con ella.

Buscando acercar a la policía a la comunidad, se recuperaron los principios que sirvieron de base a la creación de la Policía Metropolitana de Londres en 1829 (Guillén, 2016), y se implementó en los años 60 en Europa nuevamente. Estos nuevos modelos buscaron reorientar la función policial hacia los ciudadanos, teniendo en cuenta los problemas de la comunidad y sus propios intereses. Guillén (2016) refiere que:

El carácter subjetivo de la seguridad requiere que la Policía tenga dificultades para concretar por su cuenta cuáles son las necesidades prioritarias de los ciudadanos. Como se mostró con mucha claridad en la ciudad holandesa de Ámsterdam durante la puesta en marcha de la política policial “sabiduría en la calle”, si la Policía consigue disminuir incidentes de seguridad que, aunque objetivamente existen, los ciudadanos no han identificado como prioritarios, no genera ningún incremento de seguridad ni satisfacción entre los ciudadanos (p. 42).

Para llevar a cabo este modelo de policía se requiere que el personal mantenga un mayor contacto con la ciudadanía, abandonando sus prácticas formalizadas que “parecen estar alejadas de la realidad en la que se encuentran inmersos”. De esta forma se buscó incrementar la eficacia y la legitimación policial en su accionar, pero sobre todo, buscó acercar a la policía a los grupos étnicos que en Europa como en Estados Unidos, representaban la mayor cantidad de enfrentamientos con la policía.

De la mano de las reformas de la policía que incluyeron su profesionalización, apareció la importancia de rescatar la relación y revinculación de la policía con la comunidad. De esta forma, la incorporación de la comunidad en las decisiones policiales y de la policía en la comprensión de la comunidad de sus problemas de seguridad,

surgió en el contexto de reformas más cercanas a la democracia y a los derechos humanos.

Las consecuencias tuvieron una intensidad diferente en función de las organizaciones, en las estructuras y funcionamiento policiales, modificando los perfiles y el desempeño de los agentes, así como su grado de autonomía en las actuaciones.

Las dificultades se presentaron en las organizaciones que deben abarcar mayores espacios territoriales, aunque se buscaron los mecanismos para crear vinculaciones con la comunidad, a través de reuniones entre policías y vecinos. El personal policial desarrolló encuestas que buscaron conocer la opinión de los ciudadanos sobre temas de seguridad, lo que permitió resolver conflictos, disminuyendo las actuaciones reactivas y represivas.

Este modelo se caracteriza por:

- Alentar la cooperación comunitaria, ya que motiva a los ciudadanos a participar en actividades de la policía, caminatas por la calle, conciliación entre vecinos, activar sistemas de alarma y advertencia, entre otros.
- Reconoce, fortalece y emplea las redes sociales existentes en la comunidad. Esto lo logra al generar alianzas con grupos organizados en la sociedad para tener mejor comunicación y desarrollar actividades que fortalezcan los lazos y la seguridad en el barrio.
- Provee soluciones. Genera metodologías de participación colectiva para, en conjunto con la sociedad, mejorar las condiciones de vida de la comunidad.
- Analiza información estadística de la situación en la comunidad de intervención para desarrollar programas pertinentes y que además, sean incluyentes ante las diferencias (género, edad, origen indígena, nacionalidad, entre otras).
- Mejora el marco de gestión institucional de los cuerpos policiales para la colaboración y la asociatividad con la comunidad. La acción de policía comunitaria se legitima con la participación de los ciudadanos en las tareas de coproducción de la seguridad en sus comunidades.

Respecto a las intervenciones, Oliver (2014) refiere que los agentes de la policía comunitaria muestran señales de un cambio sustancial, por ejemplo mayor satisfacción laboral debido a la relación y retroalimentación con otras instituciones y áreas de

seguridad. Por otro lado señalan que es una forma más rápida, eficaz y eficiente de solucionar con la comunidad, los problemas de delincuencia.(Oliver, 2014)

Yepez (2004) refuerza la concepción de la policía comunitaria al sostener que es “una manera de pensar, de sentir y obrar que deben tener los policías más próximos a la comunidad y que está basado en el buen trato a público, una mayor eficiencia y mejores servicios policiales” (p. 13).

La policía comunitaria no debe considerarse como un modelo piloto, ni como la cara amable de la policía, ya que cuenta con capacidades de investigación, como la inteligencia policial, y la de reacción (uso legítimo de la fuerza), que es una de sus características principales. Su objetivo no es la reunión con vecinos, ni llenar confirmas hojas de peticiones sino establecer espacios de diálogo entre iguales; en otras palabras: que la institución policial y sus representantes actúen para promoverla cooperación y la confianza con los ciudadanos.

3.1.3.1 Hacia un concepto de policía comunitaria

Una de las mayores dificultades frente al presente trabajo, es que los conceptos de policía comunitaria son múltiples, en consecuencia su definición aún no está acabada. Los siguientes conceptos son los que más se adecúan a la experiencia de policía comunitaria del presente trabajo de investigación.

Friedmann (1992, citado por Rossini 2020) consolidó diversos temas y dio la siguiente definición de policía comunitaria:

“Es una política y una estrategia apuntada a la realización de un control más eficaz y eficiente del delito, a reducir el temor al crimen, a mejorar la calidad de vida, a perfeccionar los servicios policiales y a legitimar más a la policía, a través de una seguridad proactiva sobre los recursos de la comunidad que vela por cambiar las condiciones que causan el crimen. Se asume la necesidad de una mayor responsabilidad de la policía, más participación del público en la toma de decisiones y más preocupación acerca de los derechos civiles y las libertades”. (p. 10)

Coincidimos con el Dr. Guillén (2016), que retomar un concepto de policía comunitaria es difícil ya que hay múltiples versiones que reivindican la filosofía del modelo. Las terminologías diversas que se refieren al mismo concepto, surgen desde el mundo anglosajón donde se le denomina policía comunitaria, mientras que en Francia e Italia se utiliza el concepto de policía de proximidad. En España se utilizan los conceptos de policía comunitaria, policía de comunidad y policía de barrio. En

Alemania el término *Bürgernahe Polizeiarbeit*, es similar a la policía de proximidad, es el utilizado y resulta de una mezcla de policía de barrio, de proximidad y vecindad. En Estados Unidos, se la denomina policía de proximidad como en Francia, mientras que en México se le asigna el nombre de comunitaria. Colombia hace referencia a la policía barrial, mientras que en nuestro país, algunas experiencias como la realizada por Santa Fe, la denominan Policía Comunitaria. Y su fin último es el acercamiento entre la policía y la comunidad, sobre todo porque en Gran Bretaña aparecieron graves problemas de distanciamiento con la comunidad. Explica el Dr. Guillén que:

“Los proyectos o programas comunitarios no constituyen, en la mayoría de los casos, un intento de construir (o de reconstruir) de manera completa una organización policial, sólo ha sucedido en los casos de Inglaterra y los Países Bajos. Muchos países solo han quedado en sus proyectos, como en el caso de Argentina, donde las estrategias e iniciativas que pretenden reorientar la tradicional endogamia de los cuerpos policiales para abrirlos al exterior y orientarlos hacia el público, hacia la comunidad, no han logrado instalarse como políticas de gobierno.

La valoración del modelo de policía comunitaria, explica el Dr. Guillén (2016) radica en la importancia que se otorga a las acciones preventivas, ya que facilitan que la policía extienda su actuación a etapas anteriores a la producción de actos ilícitos. El abordaje de la policía comunitaria no solo atiende a posibles hechos delictivos, sino que es posible que intervenga en pequeñas infracciones que se producen en la comunidad, lo que fortalece el vínculo entre policía y comunidad. Además, la policía comunitaria adquiere un rol protagónico en los conflictos que pueden darse en el interior de una comunidad, toda vez que funciona como mediadora de los mismos, lo que dependerá de la comunidad en la que se inserte y de la predisposición de los ciudadanos a facilitar una mediación policial.

La manera de afrontar el orden público por parte de la policía, es la de estar en contacto permanente con el tejido social, detectando focos de conflicto que pueden alterar el orden público, interviniendo de manera proactiva, estableciendo líneas de comunicación con los interlocutores correspondientes, poniéndolos en contacto con otros servicios públicos a fin de satisfacer las necesidades sociales.

Tal como refiere el Dr. Guillén (2016) no existen consensos respecto a un concepto único y acabado de policía comunitaria, sin embargo si se pueden describir características particulares como las que describimos en el siguiente apartado.

3.1.3.1 Características de la policía comunitaria

La policía comunitaria se caracteriza por:

- El objetivo es la resolución de problemas
- Los oficiales de línea tienen contacto con los ciudadanos de manera regular.
- Los ciudadanos identifican los problemas y participan en la creación del plan de trabajo con los ciudadanos de manera regular.
- La policía es responsable ante los ciudadanos.
- Ocurre un verdadero cambio organizacional (selección, capacitación y evaluación).
- Se requiere la aceptación del conocimiento del modelo de policía comunitaria en todos los miembros que intervienen en ella.
- La influencia es de abajo hacia arriba (incluidos los ciudadanos)
- El personal policial siempre es accesible en lugares descentralizados.
- El personal policial estimula la participación de los ciudadanos en la resolución de los problemas.
- El éxito se determina en base al mejoramiento de la calidad de vida de la ciudadanía(De León Escribano, 2014).

Para llevar a cabo este funcionamiento se requiere de reformas legales, las cuales se encuentran plasmadas en nuestra legislación provincial, tal como lo expresamos en el capítulo I. Además, se requieren reformas institucionales que modifiquen las funciones institucionales y organizativas de la policía, como también la construcción de estrategias, las que se desarrollan en el siguiente cuadro.

Tabla 1 Estrategias de Policía Comunitaria

TIPO DE ESTRATEGIA	DESCRIPCIÓN
Descentralización de las funciones policiales	La policía comunitaria debe tener cierta autonomía para la toma de decisiones ya que deben organizarse grupos de trabajo con la comunidad, sugerir soluciones a los problemas del barrio e implementar estrategias y programas flexibles, eficientes, adaptados a los diagnósticos particulares de cada comunidad.
Reorientar las actividades de patrullaje	El uso de la bicicleta o caminata para hacer rondines en la comunidad, permite tener una presencia cercana con la población. El hecho de que los miembros de la comunidad conozcan el nombre del personal policial que realiza las actividades en la zona, ya genera un primer empoderamiento comunitario, legitima la actividad policial, y produce un incremento en la sensación de seguridad de los ciudadanos. Esta estrategia permite que los policías y la comunidad, se relacionen más cercanamente en el contexto.
Fortalecimiento del compromiso y la responsabilidad policial hacia la comunidad	Conocer la población y el barrio donde se trabaja es fundamental para establecer relaciones de colaboración. Se requiere compromiso para que esta relación se fortalezca. Además, se requiere apertura por parte de las instituciones de seguridad y de los policías comunitarios, ya que establecer relaciones con la comunidad y otras instituciones, genera una mayor exposición a críticas por parte de la población.

Fuente: Elaboración propia (2022)

3.1.3.2 Objetivos de la policía comunitaria

Los objetivos que se presentan en este apartado reúnen los objetivos más importantes de este modelo.

- *Solución de problemas y orientación a la comunidad.* Fuertemente relacionados con la policía comunitaria, “la cual se enfoca en incidentes específicos”, sostiene MaríaVela- Fernández (2019), ya que este modelo genera que el personal policial inicie por un diagnóstico sus intervenciones,

identificando problemas, recursos y actores, lo que facilita la solución a mediano y largo plazo

- *Restitución de la confianza policía-comunidad.* El modelo propone una vinculación constante del personal policial en la comunidad donde interviene, de forma tal que no solo participa en diversas reuniones que pudieran organizarse en la zona, sino que además, al reforzar la relación con los miembros de la comunidad, la información es adecuada y permite analizar, desde el saber profesional, las posibles acciones a seguir, además de sitios en los que se requieren intervenciones para solucionar los problemas.
- *Alianzas.* La policía comunitaria establece redes de cooperación con la comunidad pero también promueve la apertura, el sondeo y la comunicación con la población y otras instituciones (como el gobierno local) para generar avances sustanciales en materia de seguridad. La pluralidad de voces y necesidades en relación con la inseguridad requiere estrategias coordinadas y en comunicación con diversos sectores. Contar con un grupo nutrido de personas interesadas en la seguridad generar herramientas y programas transversales y holísticos para la solución de los problemas que aquejan a la comunidad.

3.1.3.3 Beneficios para la comunidad y para el personal policial

Resulta importante remarcar que la ciudadanía debe ser contemplada como coproductora de la seguridad, junto con la policía a fin de obtener los siguientes beneficios:

Para la comunidad:

- Legitimación de las prácticas policiales adecuadas a los derechos humanos y las necesidades locales.
- Participación en la creación de políticas que generen barrios seguros.
- Regenerar el tejido social del barrio. La participación de la población trae como beneficios: mayor sentido de pertenencia y respeto entre la población.
- Posibilidad de examinar con mayor criterio, la labor policial.

Para la policía

- Disminuye el número de críticas hacia sus actividades.
- La concepción de policía comunitaria como mecanismo tranquilizador reduce los delitos.
- Apoyo por parte de diferentes sectores.
- Construcción de consensos
- Eleva la moral de la policía.
- Mejora la calidad de la información
- Fortalece su sistema de investigación e inteligencia

La policía comunitaria no debe ser entendida como una forma de transferencia de las funciones policiales a la comunidad sino como la construcción de una relación estrecha, de cooperación y de respeto, en donde se asume la coproducción de seguridad por ambas partes. Los beneficios presentados en esta sección del texto son sólo una muestra de que este cambio de paradigma genera transformaciones positivas de percepción, seguridad, valoración y cooperación entre la policía y la comunidad.

Uno de los aportes más importantes es el realizado al control social, sea este formal o informal, puesto que la función social de transmisión de valores que ejerce la comunidad a sus miembros, es una importante herramienta de control social informal, que a su vez, contribuye con el control social formal ejercido por la policía.

3.2 Experiencias de policía comunitaria

Los siguientes ejemplos de policía comunitaria implementados en el mundo, y el país, son antecedentes de experiencias que se llevan a cabo en la actualidad.

3.2.1 Policía comunitaria de Gran Bretaña y Gales. Condado de Gloucestershire

La moderna Policía de Gran Bretaña y Gales se creó en 1829 cuando como primera fuerza policial se estableció para controlar el área Metropolitana de Londres. Es una institución que entre 1829 y 1860 se establecía también en la mayoría de los condados, ciudades y pueblos de Inglaterra y Gales. Con una estructura que recién en 1960 deja de estar inalterada por cuanto se produjeron cambios en los límites policiales que redujeron el número de fuerzas policiales individuales. Es así como, para 1974 se estableció la actual estructura de 42 fuerzas de policías provinciales y la policía metropolitana. Bajo la Ley Policial de Gales que rige desde 1964, estableciendo una estructura tripartita para los servicios policiales que comprende el Gobierno Central, el Ministro del Interior es responsable ante el Parlamento por el control y gestión directa

de la Policía Metropolitana, pero también es responsable por la política y las estrategias en relación a las fuerzas policiales y la estructura legal para todas las fuerzas policiales de Inglaterra y Gales. Además de las 43 fuerzas policiales, hay dos estructuras nacionales formadas con agentes policiales pero que son entidades legales separadas. Estos dos cuerpos son la Escuadra Nacional del Crimen y el Servicio Nacional de Inteligencia Criminal con base en Londres pero que también tiene oficinas en toda Inglaterra y Gales.

Para 1969, el número total de fuerzas policiales en Gran Bretaña había sido reducido a 43 y así ha permanecido hasta hoy, iniciado el Siglo XXI.(Couselo, 2000)

La sensación que existía era que las fuerzas policiales se estaban distanciando de la comunidad y tendían a cuidarse internamente en lugar de cuidar a la gente. Reacciones violentas contra la policía llevaron al gobierno a disponer un estudio para observar qué es lo que estaba ocurriendo. El estudio fue encomendado al Juez Supremo Scarman, eminente juez, que hizo en su trabajo final varias recomendaciones para mejorar el diálogo entre la policía y la gente y de paso aumentar la responsabilidad policial. En respuesta también en estas recomendaciones agregó que este cambio se debía tener presente la realidad social, que ya no era la misma de dos décadas atrás. De esta respuesta del Juez Supremo Scarman surgió lo que hoy denominamos, el desarrollo moderno de la policía comunitaria(Couselo, 2000). Para esto, en primer lugar se procedió a elaborar un diagnóstico en conjunto con los miembros de la comunidad, que le permitiera al personal policial, tener un conocimiento pleno de las cuestiones que más le preocupaban a la ciudadanía y los recursos con los que estos contaban, para enfrentar sus problemas.

Las tres divisiones territoriales de *Gloucestershire* se vinculan directamente con estas áreas municipales. Por ejemplo la División *Gloucester* y *Forest*, cubre las mismas áreas geográficas que el Concejo Municipal *Gloucester* y el Consejo del Distrito de *Forest of Dean*. Estos Consejos tienen la responsabilidad de entregar servicios locales como vivienda, educación y servicios sociales(Couselo, 2000). Además, ambos concejos han elegido miembros que tienen la responsabilidad de controlar los servicios de sus respectivas áreas. Consiguientemente, las divisiones tienen un nexo político directo con las comunidades locales. Los límites de las áreas del inspector vecinal también respetan los límites del concejo local. Estas estructuras son una deliberada política para asegurar que las soluciones a nivel policial otorguen una solución eficaz y

duradera a los problemas policiales, en unión con los representantes electos de la comunidad local (es decir con los concejales).

Las acciones que se llevan a cabo de policía comunitaria en la región presentan un alto grado de albedrío por parte de las fuerzas de seguridad, ya que de esta forma se asegura los esfuerzos de todos los funcionarios para resolver los problemas comunitarios. Dentro del contexto de la policía comunitaria, toda la energía de los funcionarios debe dirigirse a la mejora de la calidad de vida en cada barrio mediante la reducción del crimen y los desórdenes o tranquilizando a la gente haciéndolos sentirse más seguros. No obstante, antes que dicha energía se dirija en ese sentido, resulta esencial que se pregunte a los miembros de la comunidad sobre sus dificultades y los verdaderos intereses que necesita se tengan presentes en las tareas de prevención y eventual intervención de la justicia.

Los miembros individuales del público ayudan a la policía mediante los titulares de las organizaciones de Cuidadores del Vecindario (*Neighbourhood Watch*) o pasándoles información por el número telefónico confidencial “*Crimes Toppers*” (detenedores de delitos). Además de estos individuos, la asociación local de vivienda, las agrupaciones de inquilinos y las otras asociaciones únicas de interés, tienen una contribución importante para hacer ayudas en su trabajo a los agentes policiales (Couselo, 2000).

También los miembros voluntarios de Apoyo a las Víctimas de Delitos pueden suministrar confianza, ayuda y asistencia a la gente que ha sido víctima de un crimen. Estas tareas liberan a los agentes policiales, ya que estos voluntarios están potencialmente mejor entrenados y tienen más tiempo para cumplir con este valioso trabajo de apoyo a las fuerzas policiales de seguridad pública.

El personal policial desarrolla un proceso de planificación anual que debe ser presentado dos meses antes de su implementación, a sus superiores. En el mismo se incluyen objetivos y metas que deberán alcanzar, y se reflejan las consultas que se han realizado a los ciudadanos, con la evaluación correspondiente de las oportunidades de asociación que se desarrollaron en la comunidad. Una vez aprobado por el Jefe Policial, el Plan se esquematiza para que, resumido, sea distribuido dentro de la comunidad. Mediante este proceso, la división hace un compromiso público con aquella para que la misma sepa con qué medios y las formas en que la policía comunitaria estará trabajando

para la gente de esa comunidad el año entrante. Los Inspectores Vecinales tendrán que desarrollar sus propios planes de acción basados en el Plan de la División, pero reflejando las necesidades específicas del vecindario, conforme lo que espera el mismo y queda reflejado en las consultas. Estos planes se discuten en foros públicos, para demostrar un enfoque abierto en el control de los servicios prestados por la policía.

3.2.2 Policía comunitaria de Belo Horizonte (Brasil)

En Brasil, Belo Horizonte, se implementó el modelo de Policía de Resultados, como policía comunitaria. Su creación se debió a que los grupos policiales existentes, reconstruyeron la relación con la comunidad a comienzos del siglo XXI. De esta forma se planificaron, en conjunto con la policía, las estrategias de vigilancia y la creación de programas de prevención adecuados a la población del área. Esta relación favoreció en gran medida a la policía ya que, desde los líderes comunitarios, pudieron obtener recursos como vehículos, que facilitaron la implementación del modelo comunitario.

En tres años de la Policía de Resultados, se demostró una caída sensible en las tasas de criminalidad, en especial de los homicidios en las áreas más vulnerables de la capital. Una de las dificultades, fue que se puso mucho énfasis sólo en la capacitación de los oficiales, lo que creó una división dentro de la misma corporación: de un lado, el oficialato o cuerpo de oficiales preparado para la reforma, y por el otro una base alineada con el discurso del orden y la garantía de la seguridad. Esta ausencia de armonía entre doctrina (representada por los oficiales) y práctica (representada por las plazas) contribuyó a la desestructuración del programa a finales de la década del 2000.

Sin embargo la propuesta no fue del todo finalizada ya que en el año 2002, se aplica en la favela Fica Vivo, en la cual se creó un Grupo Especial de Patrullaje en Áreas de Riesgo que luego fue denominado *Grupo Especial de Patrulhamento en Áreas de Risco* (Ribeiro, 2018). Inspirado en el modelo de ocupación permanente de favelas, donde se llevaron a cabo actividades rutinarias y sistemáticas de vigilancia comunitaria en las áreas de riesgo, buscando modificar la imagen negativa de la comunidad en relación con la policía, de manera a crear un ambiente de cooperación entre la comunidad y la institución, se procedió a realizar investigaciones en conjunto con los miembros de la comunidad más relevantes, quienes aportaron datos que facilitaron el reconocimiento territorial al personal policial. La diferencia para otras comunidades de policía militar es que este programa queda permanentemente situado en el área, sin atender a otras ocurrencias. Se trata de un programa que nunca fue descontinuado, sino

que permaneció en funcionamiento hasta los días actuales en las áreas de Fica Vivo y en algunos otros conglomerados de la capital.

En el año 2010, perfeccionadas las prácticas, se reformuló el esquema adoptando el modelo del Koban, que significa “policía” en japonés y está en práctica en Japón desde 1868. Este modelo se estructura a partir de distritos que funcionan durante las 24 horas del día, siete días a la semana, y que son alimentados por información reunida por vehículos e intenso patrullaje a pie, el cual permite una gran vinculación con el vecindario. Además existen los denominados *Chuzai-shos*, que son puestos localizados en áreas distantes de la base, coordinados por un policía residente en la misma comunidad, que conoce a los miembros de la comunidad y recolecta la información que ellos proporcionan, con el objetivo de volver más cercana a la policía, respecto de una determinada población. A estas dos dimensiones se suman las visitas comunitarias, realizadas por los policías para el registro de los residentes y de los establecimientos de la localidad donde obtienen información y proyectan con los vecinos, las acciones a seguir en forma periódica.

En la actualidad, son estas cuatro iniciativas -Bases Comunitarias, Bases Comunitarias Móviles, Policía y Familia y Red de Vecinos Protegidos- las que tienen como objetivo reconfigurar las relaciones entre la policía y la sociedad, reducir las tasas de criminalidad y aumentar la confianza de la comunidad en la policía. Recién a partir de 2015 estos programas fueron denominados como “*Policía Comunitaria. Construyendo Seguranças Comunitades*”.(Ribeiro, 2018)

3.2.3 Policía comunitaria en los Países Bajos

Desde fines de los años 70 la policía de La Haya estableció un sistema por el cual los oficiales serían asignados a una vecindad de forma permanente, para asegurar que los vecinos les reconocieran. La policía holandesa adoptó otra serie de medidas recomendadas por los proponentes de una policía comunitaria:

- Grupos informales de enlace, donde se reúnen periódicamente los residentes y los agentes de una comunidad para tratar temas de interés. La comunicación mejoró notoriamente y la policía adquirió un mejor entendimiento de la realidad vecinal.
- Una “memoria vecinal”, un récord de información analítica y estadística (cifras demográficas, estadísticas criminales, patrones socioeconómicos) que refleje la

situación de cada barrio. Los oficiales hacen uso del volumen para familiarizarse con las comunidades que patrullan.

- Para asegurar de que los servicios prestados por la policía sean los necesarios y adecuados, la policía lleva a cabo un estudio de mercado para verificar sistemáticamente que las necesidades de la comunidad se reflejan en la delineación de sus políticas. Así se asegura que la comunidad quede altamente complacida. Estas estrategias contribuyeron a una disminución en la delincuencia (Neild, 2014, p. 37)

3.2.4 Experiencia de policía comunitaria en Chubut, Argentina

La provincia de Santa Fe cuenta con la experiencia de mediación comunitaria y policía de proximidad con los vecinos. En este caso, podemos observar que el modelo de policía comunitaria es denominado como “policía de proximidad” en esta institución.

Este modelo policial que se implementa en la provincia de Chubut, nació en el año 1997 con diez integrantes por unidad. Hoy el área cuenta con divisiones en Rawson, Trelew, Comodoro Rivadavia, Esquel, Trevelin, Puerto Madryn y la Comarca Andina, con más de 150 efectivos policiales y el personal administrativo. Para llevarlo a cabo, cuentan con móviles policiales adecuados, en algunos sectores con camionetas y otros con autos, además de cámaras de seguridad y una comunicación fluida y constante con los vecinos.

En el radio de cámaras de seguridad estatales, incluyen las que poseen los establecimientos privados, logrando una mayor cobertura espacial. La Policía Comunitaria nació en 1997 con diez integrantes por unidad. “El primer objetivo fue que la línea de prevención tenía un solo camino y era la mediación comunitaria y la policía de proximidad”. Hoy la Policía de Proximidad tiene un rol importantísimo en el desarrollo estratégico de la Seguridad Pública en esta provincia, ya que con mayor recurso humano se ha logrado disminuir considerablemente los hechos delictivos como robos y hurtos.

El trabajo comienza con un diagnóstico comunitario en el cual cada vecino, referente, comerciante cuenta sobre la realidad en la que están inmersos y a partir de allí, se trabaja en conjunto para alcanzar una solución (Policía de Chubut, 2022).

Como hemos observado, las experiencias a nivel mundial parten de puntos en común: la escucha del vecino, la participación del mismo, la vinculación con la policía,

el acercamiento al territorio desde las propias experiencias vecinales los que, en conjunto con los conocimientos del personal policial, facilitan las intervenciones, especialmente preventivas. En la experiencia llevada a cabo en el Barrio Santa Ana, los pasos fueron similares.

3.2.5 Implementación del modelo de policía comunitaria en Barrio Santa Ana

Durante el mes de marzo de 2018, a raíz de varios problemas de inseguridad ocurridos en la zona de Buena Nueva, Guaymallén, específicamente en el Barrio Santa Ana que consistió en el incremento de robos agravados con uso de arma de fuego, robos agravados en la modalidad de entradera y/o salidera, varios de los cuales figuraron en los medios de comunicación poniendo en evidencia la gravedad de la situación, algunos miembros de la comunidad buscaron ayuda en el personal policial para terminar con la situación que preocupaba a la zona. Por este motivo se comenzó a realizar intervenciones de carácter comunitarias iniciando un proceso de escucha de la población, un análisis situacional y posteriormente, en conjunto con la comunidad, se hicieron propuestas que fueron debatidas con los ciudadanos.

3.2.5.1 Diagnóstico comunitario

El trabajo comenzó con la elaboración de un diagnóstico comunitario en el que se ordenaron los siguientes problemas:

- La comunidad presentaba una alta percepción de inseguridad, manifestada en que el barrio era considerado como zona liberada.
- Los hechos delictivos eran muy frecuentes presentando denuncias en forma diaria, con el agravante que muchos vecinos mencionaban haber sido víctimas de hurtos o robos que no fueron denunciados.
- La comunidad referenciaba que la policía no llegaba nunca cuando se los llamaba, o si llegaba lo hacía varias horas más tarde.
- Los propietarios de varios comercios referenciaban haber sido víctimas de asaltos o robos, y varios habían puesto en venta sus negocios para emigrar zonas más seguras.
- Las cámaras de seguridad que se encontraban en la zona en el año 2018 eran 10, de las cuales sólo 5 se encontraban operativas.
- No se realizaban patrullajes caminando, ni en bicicletas ni en movilidad, lo que significaba baja, o casi nula, presencia policial en la zona.

- No existía contacto entre la comunidad y el personal policial.
- El personal policial desconocía la problemática que se presentaba en el barrio.
- La Subcomisaria contaba con 23 efectivos operativos.
- La Sub Comisaría tiene en su edificio, calabozos los que nunca se utilizan para albergar personas detenidas, ya sea para averiguación de antecedentes y medios de vida o delitos.
- No se contaba con una movilidad propia, lo que es muy necesario cuando se debe cubrir un espacio territorial amplio.

Frente a lo expuesto se elaboró un proyecto, en conjunto con comunidad y se logró la ejecución.

3.2.5.2 Ejecución

Una vez analizada la situación, se llevaron a cabo las siguientes medidas:

- En relación a los recursos de Seguridad
 - Se solicitaron más cámaras de seguridad, llegando a cubrir las siguientes esquinas:
 - Calle Higuera con: Bandera de los Andes; Italia; Ramponi; Carril Godoy Cruz; (Puestas nuevamente en servicio)
 - Calle Tirasso con: Los Guindos (Puestas nuevamente en servicio)
 - Calle Fader con: Silvano Rodríguez; Italia; Chile. (Nuevas)
 - Calle Cabildo con: Roque Sáñez Peña; Benavente. (Nuevas)
 - Calle Corrientes y Silvano Rodríguez.
 - Calle Cabildo y Carril Godoy Cruz
 - Otras cámaras que se recuperaron:
 - Carril Godoy Cruz y Antonelli
 - Carril Godoy Cruz y Capilla del Rosario
 - Carril Godoy Cruz y Tirasso
 - Bandera de los Andes y Tirasso
 - Tirasso y Mendoza.
 - Higuera y Roca.
 - Se incorporaron dos móviles policiales
 - Se incorporaron dos bicicletas.
 - Se reforzaron los canales de comunicación

- Se reorganizó la infraestructura interna de la dependencia con el logro de mejores condiciones de trabajo para el personal.
- Desde Preventores de la Municipalidad de Guaymallén se acordó un apoyo que incluyó el aporte de móviles y motocicletas destinados al refuerzo de patrullaje, sumado a diferentes puestos fijos y control vehicular. Se incorporó la grúa municipal a fin de sacar de circulación vehículos y conductores que no cumplieran con las normas establecidas. Esto generó un impacto que llevó al colapso de la playa de secuestros vehiculares del municipio.
- Esta colaboración también contribuyó a sacar de circulación vehículos en estado de abandono.

- En relación al personal policial
 - Se realizaron academias informativas sobre: la identificación de la ubicación de las cámaras de seguridad disponibles en la zona, la obligación de identificar los comercios más relevantes e instituciones como establecimientos educativos los sectores que debían patrullar, los sectores donde existían mayor vulnerabilidad y que facilitaban la ocurrencia de hechos delictivos.
 - Se fortaleció el patrullaje de aproximación con personal en bicis, móviles policiales y patrullaje a pie. Estas patrullas llevan a cabo su tarea con objetivos precisos, haciendo hincapié en comercios, escuelas, hogares para ancianos, estaciones de servicio y manteniendo el contacto con la gente.
 - Se incrementó la vigilancia y el monitoreo de las cámaras de seguridad, a fin de informar en tiempo real de actividades sospechosas.
 -

- En relación a las acciones en conjunto con la comunidad
 - Se instruyó al personal a realizar entrevistas con los miembros de la comunidad con la finalidad de conocer la realidad específica del barrio, las necesidades, la percepción de seguridad de la población, y comenzar a identificar, específicamente, las características particulares de cada espacio.

- Se mantuvieron y fortalecieron reuniones con vecinos y referentes, a fin de establecer las pautas de trabajo, evaluar las acciones llevadas a cabo, modificar o potenciar dichas acciones.
- Gracias al acceso a la tecnología, se formó un grupo de WhatsApp en el que se incluyeron vecinos y personal policial. Con el tiempo, este grupo debió mutar a la plataforma de Telegram, dado que permite incorporar más de 200 miembros. Este grupo funcionaba para informar al responsable de la Sub Comisaría, respecto a las novedades que pudieron surgir en la comunidad y que requerían de las intervenciones policiales. Esto permitió mantener un contacto fluido entre la comunidad y el personal policial.
- Esta última estrategia fue importante ya que los vecinos se comunicaban con el personal policial en forma directa, intercambiaban archivos multimedia como fotos y videos en tiempo real, contribuyendo así a la videovigilancia, donde se encontraban las cámaras de seguridad, como también a facilitar la identificación de hechos delictivos o situaciones de riesgo. La importancia del uso de esta herramienta radica en que a los vecinos se los atiende las 24 h, todos los días del año, y se les brinda respuesta inmediata.
- En relación con otras instituciones
 - Se fortalecieron los vínculos con la Municipalidad de Guaymallén y se comenzaron a realizar trabajos con los Preventores municipales. Esto permitió crear la patrulla a pie.
 - En articulación con la municipalidad se procedió a la poda y deforestación de árboles, que impedían la visualización de las cámaras de seguridad o tapaban la iluminación artificial de las calles.
 - Se incorporaron los cuerpos de UMAP y UAP, los que contribuyeron con el patrullaje y los puestos fijos de control.

3.2.5.3 Resultados

Desde que comenzó la intervención de la policía comunitaria se ha logrado aprehender a más sujetos gracias a la videovigilancia, el patrullaje y la colaboración municipal. Se triplicó el traslado de aprehendidos a la dependencia.

Se pudo compartir información con las instituciones policiales correspondientes a fin de atrapar sospechosos o personas que estaban cometiendo un delito más rápidamente.

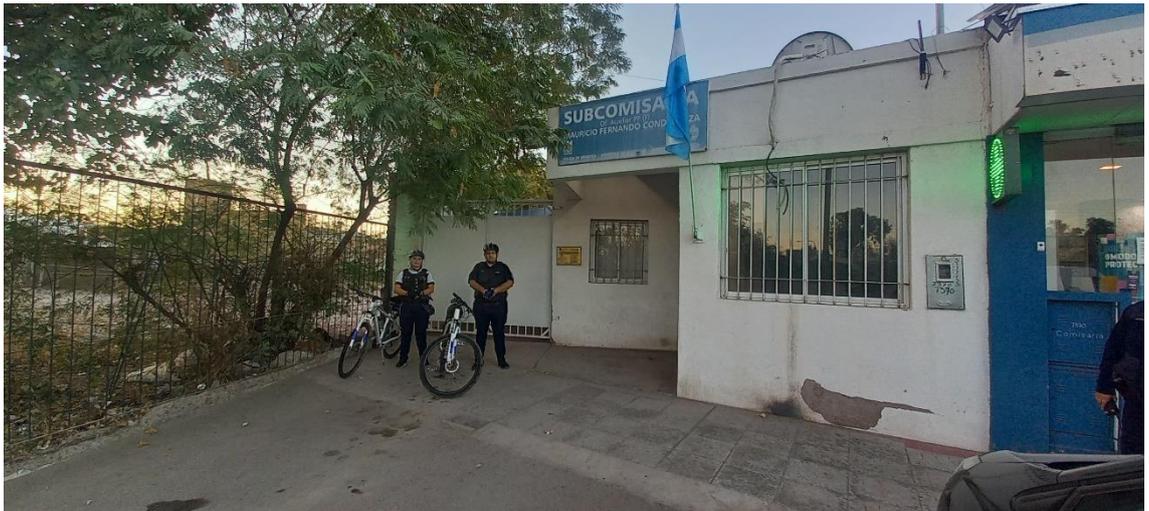
De esta forma se ha brindado respuesta a las demandas de la comunidad, partiendo de sus propias necesidades. En la actualidad la comunidad demanda otras soluciones a problemas vinculados con la protección del medio ambiente, o arreglos de calles, cunetas, entre otros. Esto pone en evidencia que el problema de la inseguridad ha sido desplazado, o por lo menos, disminuido.

Imagen 1 Móviles policiales asignados a Sub Comisaría Mauricio Fernando Conde



Fuente: Elaboración propia (2022)

Imagen 2 Biciclos asignadas a Sub Comisaría Mauricio Fernando Conde



Fuente: Elaboración propia (2022)

Imagen 3 Cámara de Seguridad ubicada en calle Bandera de los Andes y Tirasso



Fuente Google Maps (2022) <https://www.google.com.ar/maps/@-32.9096584,-68.7719708,3a,75y,40.94h,74.43t/data=!3m6!1e1!3m4!1scm2vX4-3jKnrB4vwQJGzgA!2e0!7i113312!8i6656>(Recuperado el 10 de julio de 2022)

3.2.5.4 Evaluación

La comunidad, en conjunto con el personal policial a cargo de la Sub Comisaría, realizaron las evaluaciones correspondientes. Para llevarlas a cabo se realizan reuniones tanto en la Unión Vecinal como en COBSA, con referentes comunitarios y todos los miembros de la comunidad que deseen participar.

En estas reuniones se evalúa la relación de la ciudadanía con el personal policial; el desempeño policial en función de los objetivos y metas propuestas desde la Sub

Comisaría; la cantidad de detenidos y/o aprehendidos en un período de tiempo determinado (el que se ha establecido previamente), la cantidad de intervenciones que se han realizado en la zona, y nuevos indicadores que pudieran aparecer.

En el siguiente capítulo, donde presentamos el trabajo de campo, se podrá visualizar los resultados de esta experiencia del barrio Santa Ana, el cual, al igual que las presentaciones anteriores, especialmente el modelo inglés, han comenzado por la elaboración de un diagnóstico con la comunidad y la co-construcción en conjunto, de medidas que favorecieron la disminución de hechos delictivos.

CAPÍTULO IV

TRABAJO DE CAMPO

EXPERIENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DEL
MODELO DE POLICÍA COMUNITARIA, EL CASO
DEL BARRIO SANTA ANA,
GUAYMALLÉN, MENDOZA 2018-2022

que estas fueron las últimas construcciones que se realizaron. Actualmente el barrio posee 70 manzanas en las que se encuentran aproximadamente 2.500 casas de acuerdo a los datos obtenidos de la Unión Vecinal.

4.1.1 Población

La población del Departamento de Guaymallén corresponde a 283.803 habitantes según el Censo de 2010. La tendencia de crecimiento ha demostrado que el tejido urbano se ha desarrollado armónicamente hacia el Este del casco municipal a lo largo de sus arterias principales: Calle Pedro Molina, Bandera de los Andes, Carril Godoy Cruz, y hacia el sur en la calle Remedios de Escalada en el distrito de Dorrego. El barrio Santa Ana se encuentra entre las calles Bandera de los Andes y Carril Godoy Cruz, siendo una de las zonas urbanas de clase media trabajadora y profesionalizada del territorio departamental.

El mayor crecimiento poblacional se observó entre los años 40-50 momento en el cual el tejido urbano presentaba una superficie habitada de 1,057 km², llegando a la década del 90 a tener una superficie cubierta de 5,46 km²(DEIE, 2020), en el departamento. En base a los datos del Censo Nacional del año 2010, se desprende que en Guaymallén el 50,10% de la población está ocupada; 46,60% inactivos y 3,20%(DEIE, 2020) desempleados. El elevado porcentaje de inactivos puede verse reflejado en un barrio compuesto por una gran cantidad de adultos mayores, como menciona la referente. La comunidad del Barrio Santa Ana es una comunidad compuesta en su mayoría, por adultos y adultos mayores. Esto se debe a que sus habitantes, se encuentran en el lugar desde la década del 60, y ya sea que algunos de los primeros habitantes como sus descendientes, continúan viviendo en la zona.

En el barrio funciona la Sub Comisaría Auxiliar Mauricio Conde ubicada en Carril Godoy Cruz Nro. 7370 de Capilla del Rosario, Guaymallén y es el lugar donde desarrollan las actividades policiales que se prestan a la zona del barrio. La Sub Comisaría está ubicada en un punto estratégico por la presencia de algunos barrios conflictivos. Su misión es la de custodiar alrededor de 66.000 habitantes. Esta dependencia de la Comisaría 9º se creó para descomprimir el trabajo que se realiza en la misma, al encontrarse más cercana a los vecinos de la zona.

Ilustración 6 Sub Comisaría Mauricio Fernando Conde Maza



Fuente: Elaboración propia (2022)

Las instituciones que se encuentran en el barrio son la Parroquia Santa Ana; Escuela N° 2-046 Profesora María Esther Reta, de educación primaria; Escuela N° 1-482 Tomás Alva Edison de educación primaria; Escuela N° 4-155 Ernesto Pérez Cuesta de educación secundaria. En la zona también funciona una delegación municipal.

El barrio cuenta con una plaza ubicada en la calle Tirasso e Italia

Ilustración 7 Plaza barrial



Fuente: Elaboración propia (2022)

Cuenta con varios comercios, entre ellos dos supermercados lo que genera una gran circulación de personas en forma permanente.

En el barrio se encuentra la Unión Vecinal, a cargo de la Sra. Viviana Ortubia, la cual está integrada por los vecinos del barrio que realizan diversas actividades vinculadas con las necesidades comunitarias. Además, funciona la Cooperativa Barrio Santa Ana (COBSA) donde se realizan diversas actividades deportivas, recreativas y educativas. Tanto la Unión Vecinal como esta Cooperativa facilitan la organización vecinal. Las instituciones educativas no solo contienen a miembros del barrio, sino que a las escuelas concurren niños, niñas y adolescentes de otras zonas aledañas.

En este contexto la participación de policía comunitaria ha sido muy importante ya que se logró disminuir el índice de hechos delictivos, como los delitos contra la propiedad, como se verá en las estadísticas aportadas por el personal de la Sub Comisaría Fernando Conde.

4.2 Desarrollo metodológico

El diseño metodológico de la presente investigación es flexible ya que utiliza técnicas cuantitativas y cualitativas en relación con los objetivos planteados. Para su desarrollo se ha optado por un enfoque metodológico de campo, con alcance descriptivo ya que busca visibilizar una experiencia de policía comunitaria en el Barrio Santa Ana, departamento de Guaymallén, Mendoza, y por otra parte es explicativa, porque busca mostrar la incidencia de la implementación del modelo de policía comunitaria sobre la tasa de índices delictivos en la jurisdicción de la Sub Comisaría Mauricio Fernando Conde.

Los datos primarios surgen de encuestas realizadas al personal policial que actúa en jurisdicción de la Sub Comisaría Mauricio Fernando Conde, del Barrio Santa Ana y entrevistas semiestructuradas a los vecinos referentes del mismo barrio.

Los datos secundarios surgen de la observación documental respecto a las estadísticas de hechos delictivos, registrados en libros de Registro de Causa, de la Sub Comisaría Mauricio Fernando Conde, correspondientes a los años 2018 a 2022.

4.2.1 Unidades de análisis

Las unidades de análisis son:

- Modelo de policía comunitaria.
- Problemática delictiva de la zona estudiada.

- Participación comunitaria de los vecinos del barrio

4.2.2 Fuentes de información

Las fuentes de información son aquellas que aportan conocimiento respecto al tema de investigación para luego transformarlas en datos. Para la presente investigación se acudió a fuentes secundarias y primarias que se desarrollan en el siguiente apartado.

4.2.2.1 Fuentes secundarias

Estas fuentes surgen de la observación documental de textos específicos del tema, las normas legales correspondientes, y las estadísticas respecto a hechos delictivos ocurridos en el Barrio Santa Ana, durante el período de estudio, obtenidos de los Registros la Sub Comisaría Mauricio Fernando Conde Maza. Los mismos son sometidos al análisis estadístico (Ver Anexo I, p. 89).

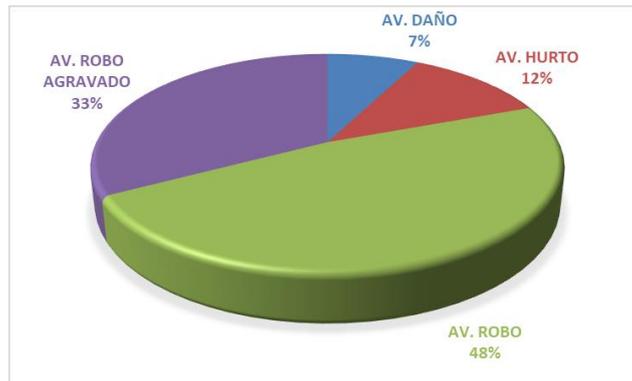
4.2.2.1.1 Estadísticas año 2018

De acuerdo a lo que observamos en la tabla N° 2 y el gráfico N° 1, los hechos delictivos en el año 2018 registrados en el Barrio Santa Ana, suman un total de 119, de los cuales el 48% corresponde a averiguación de robo; el 33% averiguación de robo agravado, el 12% averiguación de hurto y el 7% averiguación de daño.

Tabla 2 Estadísticas año 2018

Tipo de delitos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Av. Daño	9	7%	7%
Av. Hurto	14	12%	19%
Av. Robo	57	48%	67%
Av. Robo agravado	39	33%	100%
TOTAL	119	100%	

Gráfico 1 Estadísticas año 2018



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de estadísticas de Sub Comisaría Mauricio Fernando Conde (2022)

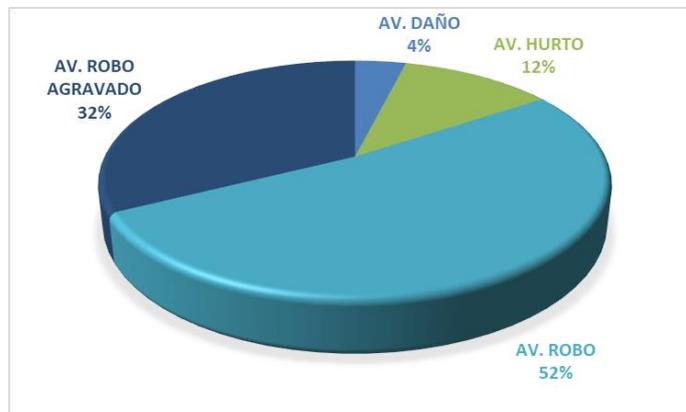
4.2.2.1.2 Estadísticas año 2019

Durante el año 2019 se realizaron 77 aprehensiones que incluyeron la averiguación de delitos de robo agravado, robo, hurto y daño. En la tabla y gráfico siguiente se observa que, en este año, se produjeron 40 aprehensiones por averiguación de robo; 25 por averiguación de robo agravado; 9 por averiguación de hurto y 3 por averiguación de daño.

Tabla 3 Delitos registrados en el año 2019

Tipo de delitos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Av. Daño	3	4%	4%
Av. Hurto	9	12%	16%
Av. Robo	40	52%	68%
Av. Robo agravado	25	32%	100%
TOTAL	77	100%	

Gráfico 2 Delitos registrados en el año 2019



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de estadísticas de Sub Comisaría Mauricio Fernando Conde (2022)

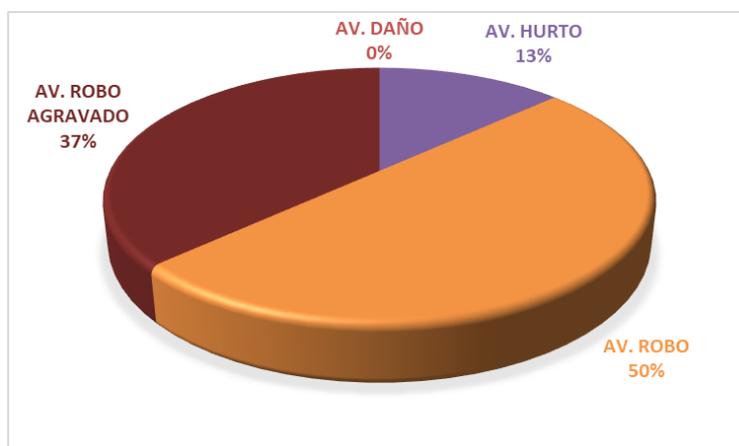
4.2.2.1.3 Estadísticas año 2020

Durante el año 2020 se registró la pandemia de Covid-19 y con ella, se inició el confinamiento de personas, lo que llevó a una disminución de hechos delictivos, tanto a nivel provincial, como nacional y mundial. En el caso de los hechos del Barrio Santa Ana, la situación fue semejante, registrando tan solo 38 hechos. De los mismos, observamos que la averiguación de daño no ha registrado ninguna aprehensión, mientras que la averiguación de hurto registró 5 hechos, la averiguación de robo 19 casos y la averiguación de robo agravado 14 casos.

Tabla 4 Estadísticas año 2020

Tipo de delitos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Av. Daño	0	0%	0%
Av. Hurto	5	13%	13%
Av. Robo	19	50%	63%
Av. Robo agravado	14	37%	100%
TOTAL	38	100%	

Gráfico 3 Estadísticas año 2020



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de estadísticas de Sub Comisaría Mauricio Fernando Conde (2022)

4.2.2.1.4 Estadísticas año 2021

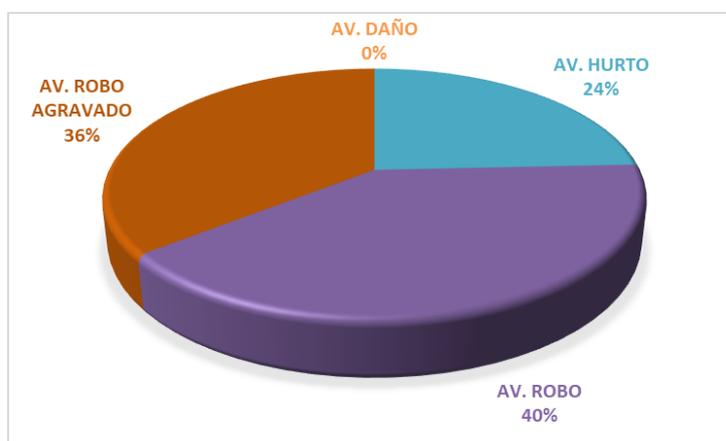
En la tabla N° 5, y su correspondiente gráfico, observamos que los hechos delictivos vuelven a incrementarse respecto al año anterior, pero no alcanzan los valores del año 2019, anterior a la pandemia. Durante el año 2021 se desprende que no se realizaron intervenciones de averiguación de daño. Respecto a la averiguación de hurto,

el 24% de los hechos delictivos correspondieron a este tipo de delito, mientras que el 40% fue por averiguación de robo y el 36% por averiguación de robo agravado.

Tabla 5 Estadísticas año 2021

Tipo de delitos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Av. Daño	0	0%	0%
Av. Hurto	17	24%	24%
Av. Robo	28	40%	64%
Av. Robo agravado	25	36%	100%
TOTAL	70	100%	

Gráfico 4 Estadísticas año 2021



Fuente: Elaboración propia en base a datos obtenidos de estadísticas de Sub Comisaría Mauricio Fernando Conde (2022)

4.2.2.1.5 Análisis estadístico

Durante el período de estudio se implementó el modelo de policía comunitaria en el Barrio Santa Ana. En el mismo se incrementaron los efectivos policiales que se desempeñaban en la institución, a la vez se incrementaron los patrullajes al contar con más recursos.

La información proviene desde las comunicaciones directas con la comunidad lo que facilita la llegada del efectivo policial al lugar de los hechos. A su vez, el incremento de cámaras de seguridad en el barrio, contribuyó a la prevención primaria. Esto se ha visto reflejado en la disminución de los hechos delictivos.

En el año 2018 observamos que se cometieron 119 ilícitos, siendo el robo el más frecuente, con 57 casos. Durante el año 2019 la cantidad de hechos delictivos fue de 77 hechos delictivos dentro de los cuales el robo presentó un descenso de 17 casos menos,

con solo 40 aprehensiones, mientras que el robo agravado tuvo una disminución de 6 casos.

En el año 2020, los datos disminuyeron drásticamente con respecto a los años anteriores producto de la pandemia, por lo que las estadísticas corresponden a la mitad del tiempo.

Ya en el año 2021 los casos retomaron una normalidad que fue menor al año 2019 con 70 casos en total. El hecho más frecuente sigue siendo el robo, con 28 casos, lo que representa 12 casos menos en comparación con el año 2019. Los casos de robo agravado se mantuvieron iguales, mientras que los de hurto sumaron 17 en 2021, 9 en 2019 y 14 en 2018.

En relación a los delitos de daño, desde el año 2020 no se han registrado hechos que requieran esta averiguación.

4.2.2.2 Fuentes primarias

Las fuentes primarias están constituidas por el personal policial que se desempeña en la Sub Comisaría Mauricio Fernando Conde, la cual cuenta con 30 efectivos policiales.

La información de estos efectivos se recolectó a través de técnicas de conversación como la encuesta, y utilizando el cuestionario como instrumento de recolección de datos.

El objetivo de esta encuesta se basa en la necesidad de conocer la experiencia y las acciones que han llevado a cabo en el barrio con la implementación de policía comunitaria.

Por otro lado, se realizaron entrevistas semiestructuradas a referentes y vecinos del barrio, quienes participaron en la experiencia. El objetivo de las mismas fue el de conocer la opinión, sobre la relación con el personal y sus actuaciones, desde sus propias vivencias. La misma se encuentra en el Anexo III, pág. 104.

4.2.2.2.1 Técnicas de conversación: encuesta

Para realizar esta encuesta se seleccionó el personal que trabaja en la Sub Comisaría Mauricio Fernando Conde, del Barrio Santa Ana. El total de efectivos que trabaja en la dependencia policial corresponde a 30, de los cuales se seleccionó una

muestra voluntaria de 15 personas, lo que equivale al 50% de la población de estudio. El modelo de cuestionario se encuentra en el Anexo II, pág. 102.

Variables de análisis

- *Intervención en experiencias de policía comunitaria en el Barrio Santa Ana:* en esta variable se busca conocer si el personal ha participado de la implementación del modelo de participación comunitaria.
- *Actividades realizadas:* a través de esta variable se busca identificar el tipo de actividades que han realizado en la comunidad.
- *Acciones preventivas llevadas a cabo:* mediante esta variable de estudio se busca identificar cuáles fueron las acciones de prevención que se llevaron a cabo en la comunidad.
- *Complejidad de la actividad:* el análisis de esta variable permite identificar si el personal considera que la actividad es más compleja que otras formas de intervención.
- *Importancia de la participación comunitaria:* en esta variable se indaga sobre la relevancia de la participación comunitaria en cuestiones vinculadas con la Seguridad Pública.

4.2.2.2.1.1 Análisis de las variables

A continuación, se analizan las variables incluidas en el cuestionario.

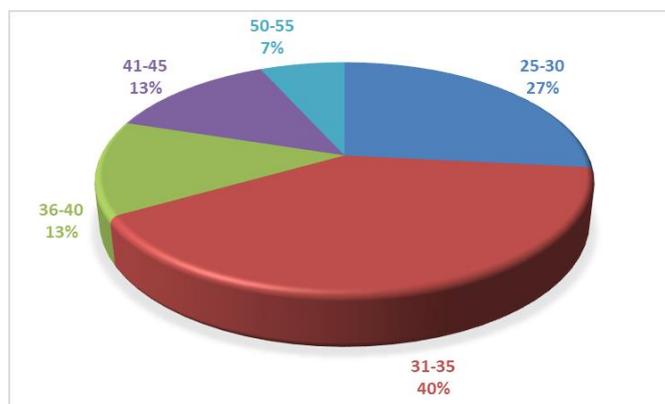
4.2.2.2.1.1.1 Edad

En la tabla N° 6 y el gráfico N° 5 observamos que el 40% de los encuestados tiene entre 31 y 35 años, seguido por el 27% que tiene entre 25 y 30 años, mientras que el grupo comprendido entre 26 y 40, y 41 y 45 representa el 13% respectivamente. Sólo 1 persona tiene entre 50 y 55 años.

Tabla 6 Edad de los encuestados

Edad	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
25-30	4	27%	27%
31-35	6	40%	67%
36-40	2	13%	80%
41-45	2	13%	93%
50-55	1	7%	100%
Total	15	100%	

Gráfico 5 Edad de los encuestados



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada en 2022

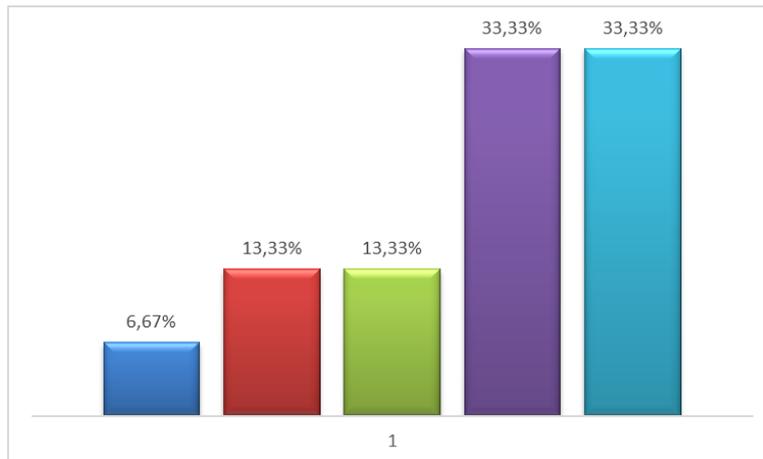
4.2.2.2.1.1.2 Jerarquía

De acuerdo a lo expresado en la tabla N° y el Gráfico N| observamos que el 33,33% de los encuestados corresponde a la jerarquía de Subayudante o Auxiliar; el 13,33% a Oficial Inspector o Ayudante, mientras que el 6,67% corresponde a subcomisario.

Tabla 7 Jerarquía de los encuestados

Jerarquía	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Subcomisario	1	6,67%	6,67%
Oficial Inspector	2	13,33%	20%
Ayudante	2	13,33%	43,33%
Subayudante	5	33,33%	76,66%
Auxiliar	5	33,33%	100%
Total	15	100%	

Gráfico 6 Jerarquía de los encuestados

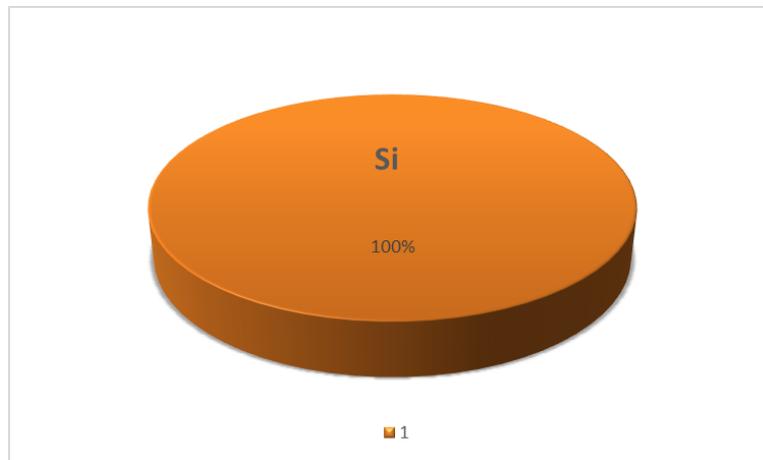


Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada en 2022

4.2.2.2.1.1.3 Intervención en experiencias de la Policía Comunitaria en Barrio Santa Ana

En relación a la intervención en experiencias el 100% de los encuestados ha respondido que sí las ha realizado, como se refleja en el gráfico N° 7.

Gráfico 7 Intervención en experiencias de Policía Comunitaria en Barrio Santa Ana



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada en 2022

4.2.2.2.1.1.4 Actividades que realizaron para fomentar la participación comunitaria

Respecto a las actividades que realizaron para fomentar la participación comunitaria, se les ofrecen varias alternativas de respuesta pudiendo elegir más de una, ya que se consideran que pueden realizar varias actividades en relación con los vecinos.

La mayor cantidad de frecuencias, 15 corresponde a la creación de nuevos vínculos comunitarios, lo que incluye el conocimiento mutuo con el vecino o comerciante, seguido por la frecuencia de 10 que corresponde a las entrevistas con vecinos y con comerciantes arrojando un número de 5. En relación a las reuniones con referentes comunitarios y las entrevistas personales con referentes, son actividades inherentes al personal de mayor jerarquía por lo que se observa que las mismas presentan una frecuencia menor de 2 cada una.

En relación al contacto telefónico personal, este se refiere a la utilización de WhatsApp o Telegram, dos aplicaciones que vinculan a los jefes de la comisaría con los vecinos.

Tabla 8 Actividades para fomentar la participación

Actividades para fomentar la participación	Frecuencia
Entrevistas personales a referentes comunitarios como Unión Vecinal, COBSA, establecimientos educativos.	2
Entrevistas a vecinos	10
Entrevistas con comerciantes	5
Reuniones con referentes comunitarios	2
Establecimiento de contacto telefónico personal	2
Creación de nuevos vínculos comunitarios	15

4.2.2.2.1.1.5 Para la realización del diagnóstico participativo tuvieron en cuenta:

Al igual que en la pregunta anterior, se les permitió seleccionar más de una respuesta por lo que las mismas fueron seleccionadas en su totalidad, a excepción de tener en cuenta el contexto en el cual se inserta el barrio.

Tabla 9 Datos para diagnóstico participativo

Datos para diagnóstico participativo	Frecuencia
Ubicación geográfica del barrio	15
Contexto en el cual se inserta	10
Características de la población	15
Características de la distribución territorial	15
Relaciones entre vecinos	15
Compromiso de participación vecinal	15
Hechos delictivos	15
Problemas referenciados por la comunidad	15

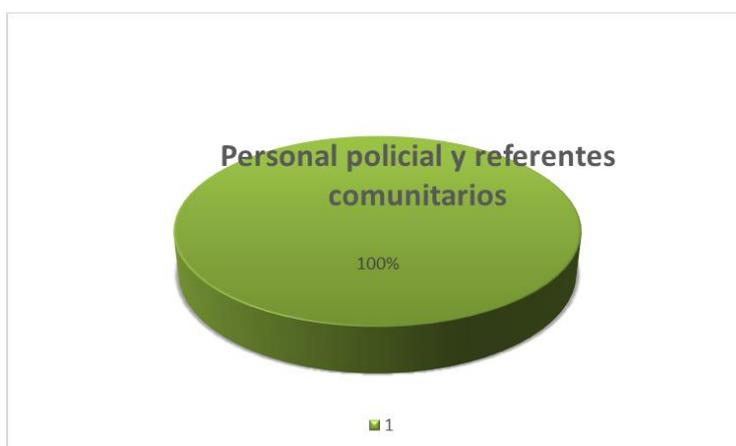
4.2.2.3.1.1.7 Una vez realizado el diagnóstico, el problema a abordar, fue seleccionado por:

En la tabla N° 10 y gráfico N° 8 observamos que el total del personal policial coincide en que la selección del problema a abordar, fue en conjunto entre el personal policial y los referentes comunitarios

Tabla 10 Selección del problema

Selección del problema	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Personal policial	0	0%	0%
Referentes comunitarios	0	0%	0%
Personal policial y referentes comunitarios	15	100%	100%
Total	15	100%	

Gráfico 8 Selección del problema



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada en 2022

4.2.2.3.1.1.8 ¿Qué acciones preventivas llevaron a cabo en la comunidad?

De acuerdo a lo referenciado por los encuestados y reflejado en la tabla N° 11 se observa que todos los encuestados coinciden en haber realizado acciones preventivas como comunicación directa entre los vecinos y el personal, incremento de estrategias de patrullaje, más vigilancia, instalación de cámaras de seguridad, mejorar la relación con la comunidad y otorgar más protagonismo a la comunidad.

Tabla 11 Acciones preventivas que se llevaron a cabo en la comunidad

Acciones	Frecuencia
Comunicación directa entre vecinos y con personal policial	15
Incrementar estrategias de patrullaje	15
Mayor vigilancia	15
Instalación de más cámaras de seguridad	15
Mejorar la relación con la comunidad	15
Otorgar participación a la comunidad	15

4.2.2.2.1.1.9 ¿Realizaron otras intervenciones específicas? Podría mencionar cuáles?

En los siguientes ítems se describen las otras intervenciones específicas que realizó el personal policial en el Barrio Santa Ana.

- Maniobras permanentes
- Traslado de personas sospechosas que merodeaban en el interior del barrio a la dependencia policial.
- Incrementar las comunicaciones telefónicas con vecinos
- Leer WhatsApp y Telegram en forma permanente en nuestros teléfonos

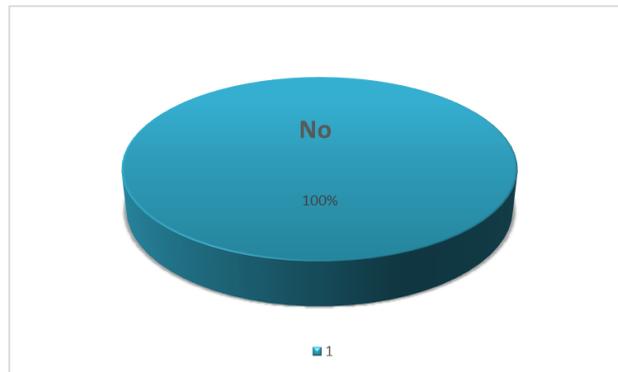
4.2.2.2.1.1.10 Desde su experiencia, ¿Considera que este modelo es más complejo de realizar?

Como podemos observar de acuerdo a lo expresado por los encuestados y reflejado en la tabla N° 12 y el gráfico N° 9, se observa que el personal considera que el modelo no es más complejo de realizar.

Tabla 12 Modelo más complejo

Modelo es más complejo	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Si	0	0%	0%
No	15	100%	100%
Total	15	100%	

Gráfico 9 Considera el modelo como más complejo de realizar



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada en 2022

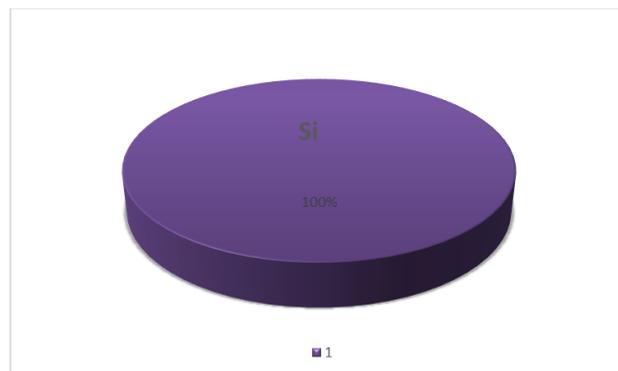
4.2.2.2.1.11 ¿Cree que estos modelos resultan más eficaces para la prevención del delito?

De acuerdo al gráfico N° 10 el 100% de los encuestados considera que estos modelos resultan más eficaces en la prevención del delito.

Tabla 13 Modelo más eficaz

Modelo más eficaz	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No	0	0%	0%
Si	15	100%	100%
Total	15	100%	

Gráfico 10 Modelo más eficaz



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada en 2022

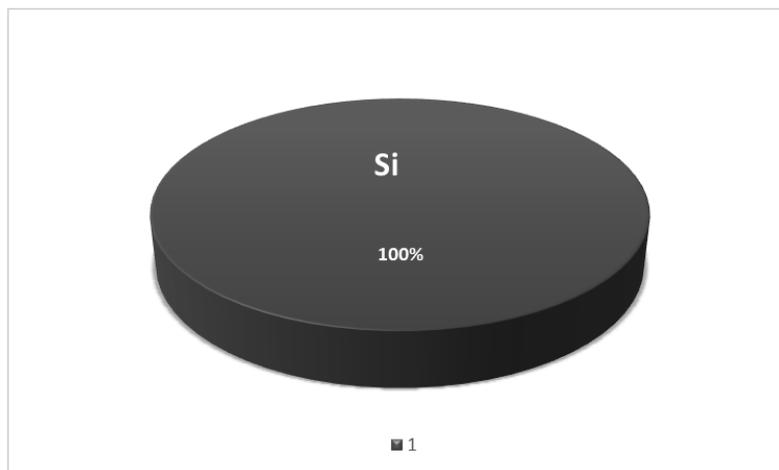
4.2.2.2.1.12 ¿Le parece relevante la participación de la comunidad en la resolución de estos problemas?

De acuerdo a lo expresado por los encuestados, todos consideran que es relevante la participación de la comunidad en la resolución de sus problemas, tal como queda reflejado en la tabla N° 14 y gráfico N° 11.

Tabla 14 Relevancia de la participación comunitaria

Relevancia de la participación comunitaria	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
No	0	0%	0%
Si	15	100%	100%
Total	15	100%	

Gráfico 11 Relevancia de la participación comunitaria



Fuente: Elaboración propia en base a encuesta realizada en 2022

4.2.2.2.1.1.13 Si su respuesta es sí, ¿podría decir por qué?

- La buena relación con los vecinos facilita la obtención de información
- Los vecinos funcionan como ojos que nos cuenta lo que sucede en tiempo real
- Contar con información, contribuye a la vigilancia de cámaras y patrullaje
- La relación con los vecinos es más fuerte y esto facilita la familiaridad con el entorno
- Conocemos el barrio más por los vecinos que por nuestro patrullaje
- Permite saber qué piensan los vecinos y contribuye a mejorar nuestra relación con ellos
- Enriquece el trabajo policial.
- El vecino respeta más al personal policial y comprende nuestra tarea y limitaciones.

- Familiariza con el barrio y conocemos más nuestro espacio territorial.
- Mayor obtención de datos reales.
- Acerca fuertemente a la policía con la comunidad alejando viejos esquemas obsoletos.
- Es más dinámico.

A continuación, se desarrollan las entrevistas realizadas a los vecinos del Barrio Santa Ana.

4.2.2.2.2 Técnicas de conversación: entrevista

Para realizar estas entrevistas hemos solicitado a algunos vecinos, su participación, a fin de conocer, desde su perspectiva, la opinión que tienen sobre el trabajo policial llevado a cabo en el Barrio Santa Ana.

El objetivo de la entrevista es volcar sus experiencias y opiniones sobre la importancia de contar con un mayor acercamiento policial y como ellos han observado algunas mejoras o si han detectado deficiencias.

La muestra es teórica o intencional y se realiza mediante una guía de entrevista (Ver Anexo III, pág. 104), sobre las siguientes categorías:

Categorías de análisis

- *Opinión sobre experiencia de policía comunitaria:* en esta categoría se busca conocer la opinión del vecino respecto de la experiencia de policía comunitaria en el barrio.
- *Inicio del acercamiento policial:* se busca conocer cómo se inició el acercamiento entre la comunidad y la policía.
- *Acciones que se realizaron:* se indaga sobre las acciones que el vecino ha observado que se llevaron a cabo en el barrio.
- *Disminución de delitos:* en esta categoría se espera conocer si los vecinos observan que los delitos disminuyeron en el barrio.
- *Percepción de más seguridad:* esta categoría indaga sobre la percepción de mayor, o menor, seguridad que tienen los vecinos con la experiencia.

- *Estrategias de seguridad*: se indaga sobre las estrategias de seguridad que han observado los vecinos que se llevaron a cabo en el barrio.
- *Mejoras que propone*: en esta categoría se busca conocer las propuestas que podrían contribuir a mejorar el modelo.
- *Cambios que haría*: esta categoría busca indagar sobre aquellas cosas que el vecino considera que deberían cambiarse.

4.2.2.2.2.1 Análisis de categorías

A continuación, se analizan las categorías incluidas en la guía de entrevistas

4.2.2.2.2.1.1 Opinión sobre experiencia de policía comunitaria

En relación con la opinión de los vecinos observamos que consideran que hay “*más presencia policial en el barrio*”. Esto ha surgido luego de mantener reuniones con la policía respecto a las necesidades de los vecinos.

Rescatan la colaboración entre la policía y los vecinos, como algo “*muy bueno*” y que se “*incrementó la presencia policial*”.

Consideran que es “muy útil, ya que permite que el vecino haga saber los problemas a la policía y se colaboren mutuamente”.

4.2.2.2.2.1.2 Inicio del acercamiento policial

A través de la Unión Vecinal “yo me presenté cuando se formaron los grupos de redes sociales de emergencia, así también el jefe de la Sub Comisaría me entrevistó”.

Graciela nos cuenta que este acercamiento se inició “*A través de una vecina, que anteriormente estaba en el grupo de seguridad del barrio, y por parte del jefe del Conde que me entrevistó en mi domicilio personalmente para crear el grupo de emergencia del barrio*”.

4.2.2.2.2.1.3 Acciones que se realizaron

Las acciones que identifican los vecinos son:

- Ingreso al grupo de seguridad del barrio
- Dar aviso de la situación.
- Más presencia policial en el barrio
- Se da una respuesta más rápida por parte de la policía.
- Más patrullaje en el barrio

- Mejora en la comunicación con los vecinos y la policía

4.2.2.2.1.4 Disminución de delitos

Todos los vecinos coinciden en que los delitos han bajado, *“ya que se veía la movilidad y los policías a pie en forma permanente”*.

“... ya no se escuchaban tantos robos y asaltos”

“... el delito ha disminuido de una forma increíble”

4.2.2.2.1.5 Percepción de más seguridad

La experiencia ha generado una mayor sensación de seguridad, ya que como lo expresan los vecinos *“sí, sé que todos nos sentimos más protegidos”*; *“la respuesta era inmediata, sin demoras”*; *“mejoró todo”*; *“la respuesta es inmediata”*; *“más rápido y eficaz, antes había mucha demora casi de varias horas, eso cambió por completo”*; *“este acercamiento genera mayor seguridad porque sabemos que la policía está”*.

Expresan que llamar al 911 presenta una *“demora y no poder comunicarnos, hacía que se produjeran grandes lapsos de tiempo entre el hecho y la policía que llegaba al lugar”*.

Contar con un grupo de WhatsApp o Telegram resulta más cómodo para los vecinos y, en consecuencia, es más valorizada la relación.

4.2.2.2.1.6 Estrategias de seguridad

- Grupos de WhatsApp
- Grupos de Telegram
- Instalación de cámaras de seguridad
- Instalación de alarma comunitaria
- Se hacían reuniones con el jefe de la Sub Comisaría *“para traer mayores recursos para el barrio”*

4.2.2.2.1.7 Mejoras que propone

Consideran que *“todo estaba perfecto”*.

Otros creen que deberían cambiar los llamados de la gente o sus requerimientos, ya que muchas veces los grupos se utilizan para otros fines diferentes a los que fueron creados.

4.2.2.2.1.8 Cambios que haría

Algunos vecinos consideran que no cambiarían nada, mientras que otros cambiarían los reclamos que hacen los vecinos, por temas que no son inherentes a la seguridad.

4.2.3 Análisis e interpretación de los resultados

En esta investigación hemos presentado dos ejes de estudio:

- Participación comunitaria
- Policía comunitaria

En relación con el primer eje, observamos que la comunidad del barrio ha mantenido una gran participación en la búsqueda de solución de problemas. Esto ha sido facilitado porque el barrio cuenta con la Unión Vecinal y COBSA, las que llevan varios años trabajando en la comunidad. Esto facilita contar con espacios para realizar reuniones y convocar a los vecinos.

En relación con la policía comunitaria, podemos observar que el modelo fue aplicado como en muchas otras experiencias a nivel nacional e internacional. El éxito de estos modelos se basa en:

- La escucha de los vecinos y sus problemas
- Reconocer que los vecinos, como parte fundamental de la comunidad, conocen su territorio, su organización, sus relaciones, es decir, el contexto en el cual desarrollan su vida cotidiana, y en consecuencia, son una fuente inagotable de información.
- Permitir que los vecinos se apropien de sus problemas, identifiquen sus recursos, identifiquen las situaciones peligrosas y problemáticas, es una forma de incorporarlos también en la búsqueda de sus propias soluciones.
- Facilitar la comunicación directa es una herramienta fundamental. El personal policial, de esta manera, se inserta en el territorio, no como agente persecutorio, sino como parte del mismo, realizando acciones preventivas que reportan más resultados positivos que negativos.

El modelo inglés, similar al aplicado en el Barrio Santa Ana, se basa en el diálogo entre la policía y la gente, lo que dio lugar al surgimiento de la policía comunitaria en Gloucestershire, sobre todo porque la policía contó con un alto grado de

albedrío en sus acciones. Esto, en nuestro caso del Barrio Santa Ana, fue posible gracias a una fuerte comunicación con el vecino y la obtención de mayores recursos destinados a la vigilancia y prevención. En relación con este modelo, si bien el voluntariado no partió de las instituciones barriales en su totalidad, si surge del compromiso vecinal.

Al igual que en los Países Bajos, observamos que la creación de grupos informales de enlace, como WhatsApp o Telegram, facilitan notoriamente la comunicación con la policía. Además, la realización de estadísticas criminales contribuye a comenzar una evaluación sobre el impacto que produce la implementación de este modelo en la comunidad. Como ha quedado reflejado en los datos estadísticos presentados, los hechos delictivos disminuyeron, llegando a desaparecer los casos de daño a las propiedades. Esto también se encuentra en relación con el modelo realizado en Brasil y la provincia de Chubut.

En este sentido, es importante destacar que esta provincia resulta pionera en la implementación de este modelo, ya que su territorio se encuentra totalmente cubierto con la policía comunitaria.

Respecto a la percepción de la seguridad por parte de la comunidad, hemos observado que las entrevistadas manifiestan una total satisfacción con el acercamiento policial y sus resultados, sintiendo que están más protegidos. En concordancia con estas expresiones, observamos que el personal policial considera que no se trata de un modelo difícil de implementar, sino que por el contrario, es de fácil implementación. En este punto también es importante rescatar que todo el personal policial ha mantenido una fluida relación con la comunidad en un proceso de escucha constante. Esto también ha contribuido a mejorar la imagen que la comunidad tiene de la policía.

CONCLUSIONES Y APORTES

Conclusiones

Luego de haber realizado el análisis de la experiencia realizada en el Barrio Santa Ana, habiendo escuchado las opiniones del personal policial y de los vecinos, consideramos que los modelos de policía comunitaria resultan de gran utilidad para resolver los problemas de inseguridad en los barrios. Sin embargo, entendemos que estos modelos tan específicos y quizás, pequeños en su implementación, requiere de un incremento en recursos que no siempre está disponible.

En Argentina, estas políticas públicas no son aplicadas en todo el territorio. Algunas experiencias provinciales como la realizada en la provincia de Chubut, ponen de manifiesto que su implementación resulta exitosa. En Mendoza, si bien la ley 6721/98 establece la obligatoriedad de la participación comunitaria a través de formar parte de los Foros Vecinales, observamos que no existe un programa específico de Policía Comunitaria, que esté diseñado para implementarse en el territorio. En este sentido, el personal policial interesado en su aplicación, es el que diseña alguna estrategia de este modelo y lo pone en práctica mientras permanece en alguna comunidad particular.

En cualquier estrategia que incorpore a la comunidad como parte de la solución de sus propios problemas, es necesario que se tengan en cuenta los conceptos de participación comunitaria, especialmente analizando el tipo de comunidad en la que se llevaría a cabo la experiencia, sus características y las estrategias de participación que pueden realizarse. Esto, entendiendo lo que hemos expresado en el capítulo II, que cada comunidad es particular en sí misma, y tiene sus propias características. En este punto se debe tener en cuenta que, la participación de la comunidad en la elaboración de un diagnóstico, requiere de un proceso que muchas veces, lleva demasiado tiempo para su implementación. Organizar grandes grupos comunitarios es complejo, por lo que una forma viable requiere identificar las organizaciones territoriales relevantes, y a través de ellas, realizar reuniones continuas que, si bien pueden resultar extensas, deben ir paulatinamente, acotándose para poder recortar los problemas que requieren solución.

El modelo de policía comunitaria, explicitado en el capítulo III, pone de manifiesto que, justamente, se basa en las características particulares de cada comunidad, por lo que la escucha, la atención y el análisis con la comunidad, debe

realizarse a partir de la participación de todos los actores vinculados. Un ejemplo de esto lo representa este barrio estudiado, donde no es la misma problemática que se presenta en las calles de mayor circulación que en las internas del barrio, o en las cercanías de la plaza o iglesia, en relación con la calle Bandera de los Andes. Su extensión y variedad, hace del barrio un espacio comunitario complejo, con problemáticas particulares en diferentes lugares, aunque comunes a toda la población. De esta forma podemos afirmar que este análisis profundo, solo es viable siempre que se tenga en cuenta la opinión de múltiples actores. Para esto, la participación de la comunidad es elemental.

Los modelos de Policía Comunitaria que hemos presentado, cuentan con recursos en personal, de movilidad y tecnología. En la actualidad la provincia de Mendoza, cuenta con móviles, bicicletas y motos como herramientas para el personal policial, que les permiten llegar a diferentes puntos donde son requeridos. Otro gran aporte lo constituyen la incorporación de drones, tecnología que silenciosamente puede observar situaciones delictivas y facilitar el acercamiento policial, al igual que la obtención de pruebas respecto de un hecho delictivo.

Las cámaras de video vigilancia son un gran aporte que toda comunidad debe tener. Los vecinos del Barrio Santa Ana, han valorado la obtención de estos recursos como medios de prevención primaria y esclarecimiento de hechos delictivos, como también identificación de responsables.

Las experiencias presentadas de Gran Bretaña, Brasil, Países Bajos y la provincia de Chubut, son ejemplos de la importancia de la elaboración de un diagnóstico participativo, en el que todos los actores forman parte del problema y la solución de los mismos, tal como se ha realizado en el Barrio Santa Ana: partiendo de la escucha, se organizan recursos y se procede a la solución del problema en conjunto.

El compromiso con la comunidad, desde el personal policial, facilitó la creación de herramientas encaminadas a prevenir, contener y encauzar las conductas que generan delito y temor al delito y acotar y reducir los daños que este ocasiona. De esta forma, el personal policial se convirtió en una herramienta de la propia comunidad y por lo tanto no pueden estar separadas o aisladas.

Otro factor importante, como sostiene Montbrun, es que la policía debe poder ser un ente descentralizado. El rol que desarrolla le facilita acercarse al ciudadano, a

través de la seguridad pública. Pero, al personalizarse la relación del policía con el espacio territorial de actuación, se intensifica su conocimiento y comprensión profunda de la problemática sobre la que debe actuar, de los actores con los cuales debe trabajar y de los procesos que están teniendo lugar y que se desea contener, prevenir y reconducir, si son negativos y potenciar o auspiciar si son considerados valiosos.

El personal policial que intervino en esta experiencia, pone de manifiesto la solución proactiva de problemas de inmediato o largo plazo, ya que el modelo busca que la solución de problemas no sea mitigadora, reduccionista o de corto plazo, sino que, por el contrario, opere sobre las causas reales de la disfunción, identificándolas y generando abordajes de tratamiento y contención creativos y en los cuales se involucre la comunidad. Esto implica que se amplíen las tareas policiales a otras tareas de organización de la comunidad en la prevención proactiva del delito, como son la organización del voluntariado, el trabajo con ONGs vecinales y de carácter específico, la mediación y facilitación, el contacto con otros organismos del gobierno, etc. Esto, a su vez, requiere de creatividad y apoyo local como también gubernamental.

En función de lo analizado, y retomando nuestra hipótesis de investigación consistente en “la implementación del modelo de policía comunitaria, contribuye a mejorar las condiciones de seguridad del Barrio Santa Ana del departamento de Guaymallén, durante los años 2018 a 2022, atendiendo las necesidades de la comunidad y fortaleciendo la relación policía-comunidad”, ha quedado comprobada.

Frente a lo expuesto, elaboramos los aportes que se presentan a continuación.

Aportes

- La provincia de Mendoza debe contar con un programa de Policía Comunitaria, el cual no solo destina su trabajo a la prevención primaria, sino que además, contribuirá a mejorar la imagen de la policía en el territorio.
- El modelo de policía comunitaria ha demostrado buenos resultados para su implementación. La aplicación en el ámbito de todo el territorio facilita, no solo el cumplimiento con lo establecido en el Capítulo V de la Ley 6721/98, sino que además, se ha demostrado que estos modelos disminuyen considerablemente el delito, es decir, actuando en la prevención.
- El acercamiento del policía a la comunidad donde se inserta requiere de personal capacitado en la escucha. Es importante destacar que a veces los reclamos resultan repetitivos, pero el vecino debe ser escuchado, no solo porque es su derecho, sino porque de esta escucha siempre obtendremos información.
- En relación con la vinculación policía-vecino, favorece no solo en el control delictivo, sino también en el control del trabajo policial, ya que facilita identificar con los vecinos, el patrullaje que se realiza, pudiendo hacer la supervisión correspondiente del mismo. Lo anterior, posibilita la re elaboración de estrategias que se llevan a cabo en el territorio y de esta forma aprovechar los recursos disponibles.
- La implementación de este modelo requiere de más recursos, sean estos humanos como tecnológicos. Sin embargo, la comunidad cuenta con más recursos que pueden ser aportados, como la comunicación a través de redes privadas.
- En este punto es necesario destacar que la comunicación con el vecino es uno de los ejes fundamentales de un trabajo exitoso. La complejidad de los problemas de seguridad requiere intervenciones específicas, por lo que la información en tiempo real proporcionada por el vecino, complementa la que se dispone en el Centro Estratégico de Operaciones, como por ejemplo el seguimiento de cámaras de seguridad. Esto contribuye a disminuir el delito.

- Por último, se debe tener en cuenta que la implementación de este tipo de modelos, requiere entender, por parte de personal policial, que el mayor éxito reside en la descentralización de la toma de decisiones. Los titulares de las dependencias policiales, deben tener la libertad de adoptar estrategias particulares de patrullaje y puestos fijos, con especial atención en los lugares en los cuales los indicadores delictivos, presentan una mayor concentración de hechos. Por lo que la posibilidad de decisión es fundamental para su desarrollo.
- Como futuro licenciado en Seguridad Pública, y contando con una vasta experiencia en la implementación del modelo de policía comunitaria, creo oportuno aportar las siguientes actividades para realizar en la comunidad, favoreciendo el acercamiento y trabajando fuertemente en la prevención
 - Reconocer en la comunidad, la libertad de expresarse y contar sus propias experiencias. Es en ellas donde se encuentra la base para nuestro accionar.
 - Concientizar a los propietarios de los locales comerciales y/o empresas que se encuentren en cada zona en particular, sobre la importancia de incorporar medidas de seguridad que contribuyan con el personal policial en la prevención y esclarecimientos de hechos delictivos.
 - Reforzar en la comunidad los mecanismos de denuncias de hechos delictivos menores o contravenciones, a fin de dar intervención a las autoridades judiciales correspondientes.
 - Gestionar, en conjunto con otras instituciones como municipios y Organizaciones No Gubernamentales de cada zona en particular, medidas tendientes a la disminución del delito.
 - Establecer canales de comunicación directos con la comunidad, mediante el uso de herramientas tecnológicas como WhatsApp o Telegram.
 - Tener en cuenta que el éxito de estos programas radica en abarcar espacios territoriales reducidos, ya que se debe tener en cuenta la particularidad delictiva de cada sector.

- Empoderar a la comunidad en la resolución de sus conflictos es tarea de todos y resulta de gran utilidad para el personal policial. Es por esto por lo que, particularmente, considero que el modelo de policía comunitaria es el más adecuado para disminuir los hechos delictivos en cualquier lugar del país.

ANEXOS

ANEXO I

Estadísticas de Sub Comisaría Mauricio Fernando Conde desagregadas por mes

**ESTADÍSTICA ROBO AGRAVADO, ROBOS, HURTOS Y DAÑOS BARRIO SANTA ANA.
AÑO 2018**

ENERO 2018	
AV. ROBO AGRAVADO	5
AV. ROBO	11
AV. HURTO	0
AV. DAÑO	0

FEBRERO 2018	
AV. ROBO AGRAVADO	2
AV. ROBO	3
AV. HURTO	2
AV. DAÑO	1

MARZO 2018	
AV. ROBO AGRAVADO	1
AV. ROBO	3
AV. HURTO	1
AV. DAÑO	2

ABRIL 2018	
AV. ROBO AGRAVADO	3
AV. ROBO	4
AV. HURTO	0
AV. DAÑO	1

MAYO 2018	
AV. ROBO AGRAVADO	2
AV. ROBO	7
AV. HURTO	4
AV. DAÑO	1

JUNIO 2018	
AV. ROBO AGRAVADO	4
AV. ROBO	2
AV. HURTO	0

AV. DAÑO	1
-----------------	----------

JULIO 2018	
AV. ROBO AGRAVADO	3
AV. ROBO	4
AV. HURTO	1
AV. DAÑO	0

AGOSTO 2018	
AV. ROBO AGRAVADO	2
AV. ROBO	2
AV. HURTO	0
AV. DAÑO	1

SETIEMBRE 2018	
AV. ROBO AGRAVADO	5
AV. ROBO	6
AV. HURTO	1
AV. DAÑO	0

OCTUBRE 2018	
AV. ROBO AGRAVADO	3
AV. ROBO	5
AV. HURTO	2
AV. DAÑO	0

NOVIEMBRE 2018	
AV. ROBO AGRAVADO	4
AV. ROBO	6
AV. HURTO	1
AV. DAÑO	1

DICIEMBRE 2018	
AV. ROBO AGRAVADO	5
AV. ROBO	4
AV. HURTO	2
AV. DAÑO	1

AÑO 2019

ENERO 2019	
AV. ROBO AGRAVADO	5

AV. ROBO	6
AV. HURTO	2
AV. DAÑO	0

FEBRERO 2019	
AV. ROBO AGRAVADO	4
AV. ROBO	3
AV. HURTO	1
AV. DAÑO	1

MARZO 2019	
AV. ROBO AGRAVADO	3
AV. ROBO	5
AV. HURTO	0
AV. DAÑO	0

ABRIL 2019	
AV. ROBO AGRAVADO	2
AV. ROBO	3
AV. HURTO	0
AV. DAÑO	0

MAYO 2019	
AV. ROBO AGRAVADO	3
AV. ROBO	4
AV. HURTO	2
AV. DAÑO	0

JUNIO 2019	
AV. ROBO AGRAVADO	1
AV. ROBO	3
AV. HURTO	1
AV. DAÑO	0

JULIO 2019	
AV. ROBO AGRAVADO	2
AV. ROBO	2
AV. HURTO	0
AV. DAÑO	0

AGOSTO 2019	
AV. ROBO	1

AGRAVADO	
AV. ROBO	2
AV. HURTO	0
AV. DAÑO	0

SETIEMBRE 2019	
AV. ROBO AGRAVADO	0
AV. ROBO	2
AV. HURTO	1
AV. DAÑO	1

OCTUBRE 2019	
AV. ROBO AGRAVADO	1
AV. ROBO	4
AV. HURTO	1
AV. DAÑO	0

NOVIEMBRE 2019	
AV. ROBO AGRAVADO	2
AV. ROBO	3
AV. HURTO	0
AV. DAÑO	0

DICIEMBRE 2019	
AV. ROBO AGRAVADO	1
AV. ROBO	3
AV. HURTO	1
AV. DAÑO	1

AÑO 2020

ENERO 2020	
AV. ROBO AGRAVADO	2
AV. ROBO	2
AV. HURTO	1
AV. DAÑO	0

FEBRERO 2020	
AV. ROBO AGRAVADO	2
AV. ROBO	4
AV. HURTO	2
AV. DAÑO	0

MARZO 2020	
AV. ROBO AGRAVADO	0
AV. ROBO	1
AV. HURTO	0
AV. DAÑO	0

ABRIL 2020	
AV. ROBO AGRAVADO	0
AV. ROBO	0
AV. HURTO	0
AV. DAÑO	0

MAYO 2020	
AV. ROBO AGRAVADO	0
AV. ROBO	0
AV. HURTO	0
AV. DAÑO	0

JUNIO 2020	
AV. ROBO AGRAVADO	0
AV. ROBO	1
AV. HURTO	0
AV. DAÑO	0

JULIO 2020	
AV. ROBO AGRAVADO	1
AV. ROBO	2
AV. HURTO	0
AV. DAÑO	0

AGOSTO 2020	
AV. ROBO AGRAVADO	0
AV. ROBO	2
AV. HURTO	1
AV. DAÑO	0

SETIEMBRE 2020	
AV. ROBO AGRAVADO	0
AV. ROBO	1
AV. HURTO	0
AV. DAÑO	0

OCTUBRE 2020	
AV. ROBO AGRAVADO	2
AV. ROBO	3
AV. HURTO	0
AV. DAÑO	0

NOVIEMBRE 2020	
AV. ROBO AGRAVADO	3
AV. ROBO	1
AV. HURTO	1
AV. DAÑO	0

DICIEMBRE 2020	
AV. ROBO AGRAVADO	4
AV. ROBO	2
AV. HURTO	0
AV. DAÑO	0

AÑO 2021

ENERO 2021	
AV. ROBO AGRAVADO	4
AV. ROBO	3
AV. HURTO	2
AV. DAÑO	0

FEBRERO 2021	
AV. ROBO AGRAVADO	1
AV. ROBO	4
AV. HURTO	0
AV. DAÑO	0

MARZO 2021	
AV. ROBO AGRAVADO	3
AV. ROBO	2
AV. HURTO	2
AV. DAÑO	0

ABRIL 2021	
AV. ROBO AGRAVADO	2
AV. ROBO	2
AV. HURTO	0

AV. DAÑO	0
-----------------	----------

MAYO 2021	
AV. ROBO AGRAVADO	3
AV. ROBO	1
AV. HURTO	0
AV. DAÑO	0

JUNIO 2021	
AV. ROBO AGRAVADO	4
AV. ROBO	3
AV. HURTO	8
AV. DAÑO	0

JULIO 2021	
AV. ROBO AGRAVADO	2
AV. ROBO	4
AV. HURTO	2
AV. DAÑO	0

AGOSTO 2021	
AV. ROBO AGRAVADO	1
AV. ROBO	1
AV. HURTO	0
AV. DAÑO	0

SETIEMBRE 2021	
AV. ROBO AGRAVADO	2
AV. ROBO	3
AV. HURTO	2
AV. DAÑO	0

OCTUBRE 2021	
AV. ROBO AGRAVADO	0
AV. ROBO	2
AV. HURTO	1
AV. DAÑO	0

NOVIEMBRE 2021	
AV. ROBO AGRAVADO	2
AV. ROBO	1

AV. HURTO	0
AV. DAÑO	0

DICIEMBRE 2021	
AV. ROBO AGRAVADO	1
AV. ROBO	2
AV. HURTO	0
AV. DAÑO	0

ANEXO II

Modelo de cuestionario para el personal de Sub Comisaría Mauricio Fernando Conde

1. Edad

.....

2. Jerarquía:

.....

3. ¿Ha intervenido en experiencias de la Policía Comunitaria en el Barrio Santa Ana? Marque con una X

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

4. ¿Qué tipo de actividades realizaron para fomentar la participación comunitaria? (Marque con una X los que considere pertinentes)

- Entrevistas personales a referentes comunitarios como Unión Vecinal, COBSA, establecimientos educativos.
- Entrevistas a vecinos
- Entrevistas con comerciantes
- Reuniones con referentes comunitarios
- Establecimiento de contacto telefónico personal
- Creación de nuevos vínculos comunitarios

5. Para la realización del diagnóstico participativo tuvieron en cuenta (marque con una X los que considere pertinentes)

- Ubicación geográfica del barrio
- Contexto en el cual se inserta
- Características de la población
- Características de la distribución territorial
- Relaciones entre vecinos
- Compromiso de participación vecinal

- Hechos delictivos
- Problemas referenciados por la comunidad

6. Una vez realizado el diagnóstico, el problema a abordar, fue seleccionado por: (marque con una X los que considere pertinentes)

Personal policial	<input type="checkbox"/>
Referentes comunitarios	<input type="checkbox"/>
Personal policial y referentes comunitarios	<input type="checkbox"/>

7. ¿Qué acciones preventivas llevaron a cabo en la comunidad? (marque con una X los que considere pertinentes)

Comunicación directa entre vecinos y el personal policial	<input type="checkbox"/>
Incrementar estrategias de patrullaje	<input type="checkbox"/>
Mayor vigilancia	<input type="checkbox"/>
Instalar más cámaras de seguridad	<input type="checkbox"/>
Mejorar la relación con la comunidad	<input type="checkbox"/>
Otorgar participación a la comunidad	<input type="checkbox"/>

8. ¿Realizaron otras intervenciones específicas? Podría mencionar cuáles?

.....

9. Desde su experiencia, ¿Considera que este modelo es más complejo de realizar?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>
Más o menos	<input type="checkbox"/>

10. ¿Cree que estos modelos resultan más eficaces para la prevención del delito?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

11. ¿Le parece relevante la participación de la comunidad en la resolución de estos problemas?

Si	<input type="checkbox"/>
No	<input type="checkbox"/>

11.1 Si su respuesta es sí, ¿podría decir por qué?

ANEXO III

Modelo de guía de entrevista a vecinos

1. ¿Qué opina de la experiencia de policía comunitaria que surgió en su barrio?
2. ¿Cómo comenzó el acercamiento con el personal policial?
3. ¿Qué acciones realizaban?
4. ¿Considera que la experiencia de acercamiento policial ha logrado bajar los índices delictivos en su barrio?
5. Este acercamiento, ¿le genera mayor seguridad?
6. ¿Cree que estas intervenciones son mejores que llamar al 911?
7. ¿Adoptaron otros mecanismos más de seguridad en barrio?
8. ¿Qué mejoraría?
9. ¿Qué sacaría?

ANEXO IV

Entrevistas a vecinos del Barrio Santa Ana

Entrevista 1 a la referente del Barrio Santa Ana Sra. Susana

1. ¿Qué opina de la experiencia de policía comunitaria que surgió en su barrio?

Se observó más presencia policial en el barrio, tras mantener reuniones sobre las necesidades del barrio con el jefe de la Subcomisaria Conde.

2. ¿Cómo comenzó el acercamiento con el personal policial?

A través de los bici policías, que se empezaron a ver en la zona haciendo los patrullajes.

3. ¿Qué acciones realizaban?

Los patrullajes en el barrio y se mejoró la comunicación con la policía por parte de la totalidad de los vecinos.

4. ¿Considera que la experiencia de acercamiento policial ha logrado bajar los índices delictivos en su barrio?

Si, se bajó la cantidad de hechos, ya que se veía la movilidad y los policías a pie en forma permanente, ya no se escuchaba las quejas de los vecinos del barrio.

5. Este acercamiento, ¿le genera mayor seguridad?

Si, este acercamiento genera mayor seguridad, porque sabemos que la policía está.

6. ¿Cree que estas intervenciones son mejores que llamar al 911?

Si porque al tener el grupo de WhatsApp y Telegram, ante un requerimiento de los vecinos la respuesta de la policía era inmediata.

7. ¿Adoptaron otros mecanismos más de seguridad en barrio?

Si la instalación de más cámaras de seguridad, como así también la alarma comunitaria.

8. ¿Qué mejoraría?

Se colaboraba con los policías en pasar información de sujetos que andaban en la vía pública observando los domicilios en forma sospechosa.

9. ¿Qué sacaría?

Nada no sacaría nada porque todo estaba bien, se trabajaba bien.

Entrevista 2 Referente Barrio Santa Ana Sra. BIBIANA

1. ¿Qué opina de la experiencia de policía comunitaria que surgió en su barrio?

Muy Buena colaboración entre la policía y los vecinos del barrio, se incrementó la presencia policial.

2. ¿Cómo comenzó el acercamiento con el personal policial?

A través de la Unión Vecinal, yo me presenté cuando se formaron los grupos de redes sociales de emergencia, así también el jefe de la Subcomisaria me entrevistó.

3. ¿Qué acciones realizaban?

Muy Buena, más presencia policial en el barrio, se notó el cambio y sobre todo lo esencial es que se daba repuesta a lo que la gente informaba. Excelente gestión.

4. ¿Considera que la experiencia de acercamiento policial ha logrado bajar los índices delictivos en su barrio?

Si se disminuyeron los hechos en el barrio de una forma increíble ya no se escuchaban tantos robos y asaltos.

5. Este acercamiento, ¿le genera mayor seguridad?

Si por supuesto se mejoró todo.

6. ¿Cree que estas intervenciones son mejores que llamar al 911?

Si más rápido y eficaz, antes había mucha demora casi de varias horas, eso cambió por completo.

7. ¿Adoptaron otros mecanismos más de seguridad en barrio?

Si la comunicación por el grupo de emergencia del barrio Telegram.

8.-¿Qué mejoraría?

Cambiaría los llamados de la gente o sus requerimientos que por ahí no eran importantes, se usaba con fines de otros temas y no de emergencia.

9. ¿Qué sacaría?

No cambiaria nada excelente trabajo en conjunto y experiencia.

Encuesta 3 Referente Sra. Graciela

1. ¿Qué opina de la experiencia de policía comunitaria que surgió en su barrio?

Que es muy útil ya que permite que el vecino haga saber los problemas a la policía y se colaboren mutuamente.

2. ¿Cómo comenzó el acercamiento con el personal policial?

A través de una vecina.

3. ¿Qué acciones realizaban?

El vecino ingresaba al grupo creado y daba aviso, y se obtenía la respuesta inmediata.

4. ¿Considera que la experiencia de acercamiento policial ha logrado bajar los índices delictivos en su barrio?

Si he intervenido desde la administración del grupo de emergencias que se creó, y el contacto permanente con la policía.

5. Este acercamiento, ¿le genera mayor seguridad?

Si, sé que todos nos sentimos más protegidos.

6. ¿Cree que estas intervenciones son mejores que llamar al 911?

Si, la respuesta era inmediata, sin demoras, al 911 la demora y no poder comunicarnos hacía que se produjeran grandes lapsos de tiempo entre el hecho y la policía que llegaba al lugar.

7. ¿Adoptaron otros mecanismos más de seguridad en barrio?

Se hacían reuniones con el jefe de Conde, para traer mayores recursos para el barrio.

8. ¿Qué mejoraría?

No creo que como estaba funcionando estaba perfecto.

9. ¿Qué sacaría?

Si cambiaría que en varias ocasiones los vecinos, hacían reclamos, por otros temas que no eran inherentes a la seguridad, pero ese es un tema de la gente y su falta de criterio para hacer uso de elementos que hacen a la seguridad de todos.

Bibliografía

- Aguilar Villanueva, L. (1994). Estudio introductorio. En L. Aguilar Villanueva, *Problemas públicos y agenda de gobierno*. México: Miguel Ángel Porrúa.
- Aguirre, E. (1999). *Ensayo de Criminología Crítica Argentina*. Buenos Aires: Scotti Editorial.
- Álvaro, D. (2010). Los conceptos de comunidad y sociedad de Ferdinand Tönnies. *Papeles del CEIC, 1(52)*. Obtenido de <http://www.intidadcolectiva.es/pdf/52.pdf>
- Appiolaza, M. y. (2019). ¿Qué pueden hacer los gobiernos locales para prevenir la violencia armada? Lo que Rosario nos enseñó. En T. y. Scheleider, *Municipios: los nuevos actores de la seguridad ciudadana* (págs. 89-92). Buenos Aires: BID.
- Astorga, A. y. (1991). *Manual de diagnóstico participativo*. Buenos Aires: Hvmanitas.
- Ávila, K. (2011). Participación comunitaria y seguridad: primeras reflexiones desde la teoría. *Revista Venezolana de Economía y Ciencias Sociales, 17(1)*, 13-31.
- Balardini, S. (2016). *La participación social y política de los jóvenes en el horizonte del nuevo siglo*. Buenos Aires: CLACSO.
- Bañón, R., & Carillo, E. (1997). *La nueva administración pública*. Alianza Universidad.
- Barbero, J. L. (2005). *Trabajo comunitario, organización y desarrollo social*. Madrid: Aliar.
- Bauman, Z. (2003). *Comunidad. En busca de seguridad en un mundo hostil*. Madrid: Siglo XXI.
- Binder, A. (2009). El control de la criminalidad en una sociedad democrática. Ideas para una discusión conceptual. En G. Kessler, *Seguridad y Ciudadanía*. Buenos Aires : Paidós.
- Brotat, R. (2014). Seguridad urbana: de la seguridad ciudadana al civismo y la convivencia en los espacios públicos. *Tesis doctoral*. Barcelona: Departamento de Ciencia Política. Universitat Autònoma de Barcelona.
- Carrer, F. (2000). Seguridad y espacio urbano. *Revista Catalana de Seguretar Pública(9)*, 65-84.
- Carvajal Martínez, J. (2018). El paradigma de la seguridad y las tensiones con los derechos humanos. *Redalyc*, 96-108.
doi:<https://doi.org/10.5281/zenodo.1462116>
- Chinchilla, L. (s.f.). La Seguridad Comunitaria: proyecto alternativo a la seguridad y participación ciudadana. *Documento de Cátedra*.
- Ciafardini, M. (2015). *Delito urbano en la Argentina: las verdaderas causas y las acciones posibles* (3° ed.). Buenos Aires: Ariel.

- Ciudad, M. (2020). *Prevención del delito vía WhatsApp: cientos de personas ya se sumaron al programa de la Ciudad*. Obtenido de Municipalidad de la Ciudad de Mendoza: <https://ciudaddemendoza.gob.ar/2020/06/18/prevencion-del-delito-via-whatsapp-cientos-de-personas-ya-se-sumaron-al-programa-de-la-ciudad/>
- Cruz, M. d. (2022). *Sistema de Alarma Comunitaria*. Obtenido de Municipalidad de Godoy Cruz: <https://www.godoycruz.gob.ar/tecnologia-al-servicio-la-seguridad-sistema-alerta-comunitaria-nacio-godoy-cruz-se-extiende-otras-ciudades-mendoza-argentina/>
- Curbet, J. (2009). *El rey desnudo. La gobernabilidad de la Seguridad ciudadana*. Barcelona: UOC.
- Dammert, L. (2005). Reforma policial en América Latina. *Quórum Revista Iberoamericana*, 12(1), 53-64.
- De León Escribano, R. (2014). Guía práctica de Seguridad Preventiva y Policía Comunitaria para oficiales de policía. *Paper*. Guatemala: Instituto de Enseñanza para el Desarrollo Sostenible.
- Diez Ripollés, J. (2004). El Nuevo Modelo Penal de la Seguridad Ciudadana. *Revista Electrónica de Ciencia Penal y Criminología*, 6(3).
- Felson, M. y. (2010). Cuestiones éticas en torno a la prevención situacional del delito. En J. Agustina, *Tendencias en prevención del delito y sus límites. Privacidad y dignidad humana frente al uso de las nuevas tecnologías*. Buenos Aires: Euros.
- Gili, N. (2018). El paradigma de la seguridad democrático y la violencia institucional de la provincia de Santa Fe. *Revista de Ciencias Sociales*, 12(3), 25-36.
- Graglia, J. (2012). *En la búsqueda del bien común. Manual de políticas públicas*. Buenos Aires: ACEP.
- Guillén Lasierra, F. (2016). *Modelos de policía. Hacia un modelo de seguridad plural*. Barcelona: Bosch.
- Hart, R. (2001). *La participación de los niños en el desarrollo sostenible*. Barcelona: Pau Educación.
- Kraft, M. y Furlong, S. (2006). *Políticas Públicas. Análisis y Alternativas*. Buenos Aires: Editorial Paidós.
- Marchioni, M. (2010). *Comunidad, participación y desarrollo: Teoría y metodología de la intervención comunitaria* (3° ed.). Madrid: Editorial Popular.
- Méndez Martínez, J. (1998). La política pública como variable dependiente: hacia un análisis más integral de las políticas públicas. *Revista Foro Internacional*, 33(1), 41-53.
- Mendoza, G. d. (2019). *Guía de Prevención Comunitaria. Recursos y herramientas para la Seguridad Ciudadana*. Mendoza: Gobierno de Mendoza.
- Montbrun, A. (2002). Policía y seguridad pública: modelos en marcha. *La Ley*, VI(1).

- Oliver, W. (2014). Policia comunitaria, un sistema apropiado para la intervención policial. *Upper Saddle River*(32), 12-28.
- Oszlak, O. y O'Donnel, G. (1981). *Estado y políticas estatales en América Latina: hacia una estrategia de investigación*. Buenos Aires: CEDES.
- Pérez Muller, A. (2015). Las necesidades de normar la policía comunitaria y su plan cuadrante para lograr la eficacia y la obligatoriedad de su funcionamiento. *Tesis de licenciatura en Ciencias Jurídicas y Sociales*. San Carlos, Guatemala: Universidad San Carlos de Guatemala.
- Pinilla García, J. (2010). La evaluación de políticas públicas. *SESPAS*(5), 114-119.
- Ramos Feijóo, C. (2014). Enfoque comunitario, modernidad y postmodernidad. El Trabajo Social en tiempos de la globalización. *Alternativas. Cuadernos de Trabajo Social*(28), 185-204.
- Rangugni, V. (2010). La Seguridad Ciudadana. *Cuadernos de Seguridad*(5).
- Rico, J. (1997). *Justicia penal y transición democrática en América Latina*. México: Siglo XXI Editores.
- Rico, J. y. (2002). *Seguridad ciudadana en América Latina hacia una política integral*. México: Siglo XXI Editores.
- Saín, M. (2005). *Guía de evaluación del estado de la seguridad ciudadana en América Latina*. PNUD LAC SURF.
- Salles Kobilanski, F. (2011). La política comparada de las reformas policiales en América Latina: contribuciones analíticas para el caso argentino. *Cuadernos de Seguridad*(14), 33-54.
- Salomón, A. (2021). Especialistas reflexionan sobre la seguridad pública en la Legislatura de Mendoza. Mendoza.
doi:<https://www.uncuyo.edu.ar/desarrollo/especialistas-reflexionaron-sobre-seguridad-publica-en-la-legislatura-de-mendoza>
- Sancho, J. (2009). Por una reconstrucción del concepto de comunidad que sea de utilidad para el trabajo. En J. Hernández Aristo, *El Trabajo Social comunitario en la sociedad individualizada* (págs. 55-92). Valencia : Nau Libres.
- Sozzo, M. (2008). *Inseguridad, prevención y policía*. Ecuador: FFLACSO.
- Subirats, H. y. (2014). *Decisiones públicas. Análisis y estudio de los procesos de decisión en políticas públicas*. Madrid: Ariel.
- Turner, V. (1969). *La Selva de los Símbolos*. Madrid: Siglo XXI.
- Uvalle Berrones, R. (1997). *Las transformaciones del Estado y la administración pública en la sociedad contemporánea*. México: UNAM.
- Varela, C. (2010). El concepto de "sensación de inseguridad" y su utilización en las encuestas victimológicas. *Ponencia II Jornadas Nacionales de Sociología*. Buenos Aires: Universidad de Buenos Aires.

- Virilio, P. (2006). *Ciudad Pánico*. (I. Kon, Trad.) Buenos Aires: Libros del Zorzal.
- Welzel, H. (1964). *Derecho penal alemán. El nuevo sistema del Derecho Penal*. Barcelona: Ariel.
- Wiesenfeld, E. (2015). Las intermitencias de la participación comunitaria: Ambigüedades y retos para su investigación práctica. *Psicología, Conocimiento y Sociedad*, 5(2), 335-387.
- Yepez, E. (2004). *Seguridad ciudadana: 14 lecciones fundamentales*. Lima: Instituto de Defensa Legal.

Índice

Agradecimientos	2
INTRODUCCIÓN	3
MARCO CONTEXTUAL	
CAPÍTULO I	
POLÍTICAS PÚBLICAS EN EL MARCO DEL PARADIGMA DE PARTICIPACIÓN COMUNITARIA Y LA ACTIVIDAD POLICIAL EN LA COMUNIDAD	9
1.1 Políticas Públicas.....	10
1.2 Políticas públicas en seguridad	12
1.3 Políticas públicas en Seguridad en Argentina.....	14
1.4 Políticas de Seguridad en la provincia de Mendoza	15
1.4.1 Consejos de Seguridad departamentales y Foros Vecinales de Seguridad	15
1.4.2 La participación comunitaria en el contexto de la seguridad pública	17
1.4.3 Antecedentes de políticas públicas participativas en Seguridad Pública	17
1.5 Policía comunitaria en Mendoza.....	22
MARCOCONCEPTUAL	
CAPÍTULO II	
PARTICIPACIÓN COMUNITARIA, Y LA POLICÍA COMUNITARIA COMO AGENTE DE SEGURIDAD PÚBLICA.....	26
2.1 La comunidad	27
2.1.1 Tipos de comunidad	29
2.1.2 Elementos de la comunidad.....	29
2.2 La participación comunitaria	30
2.2.1 La organización participativa de la comunidad.....	32
2.2.2 El modelo comunitario en el ámbito policial	33
2.2.3 Obstáculos de la participación comunitaria en seguridad	35
2.2.4 Estrategias de participación y prevención comunitaria en seguridad	35
CAPÍTULO III	
LA POLICÍA COMUNITARIA Y SU ALCANCE EN LA SEGURIDAD DE LA CIUDADANÍA	38
3.1 Los modelos policiales.....	39
3.1.1 Modelo gubernativo. Policía dependiente del Estado	40
3.1.2 Modelo profesional	42
3.1.3 Policía Comunitaria.....	44

3.1.3.1	Hacia un concepto de policía comunitaria	46
3.1.3.1	Características de la policía comunitaria.....	48
3.1.3.2	Objetivos de la policía comunitaria.....	49
3.1.3.3	Beneficios para la comunidad y para el personal policial	50
3.2	Experiencias de policía comunitaria	51
3.2.1	Policía comunitaria de Gran Bretaña y Gales. Condado de Gloucestershire .	51
3.2.2	Policía comunitaria de Belo Horizonte (Brasil)	54
3.2.3	Policía comunitaria en los Países Bajos	55
3.2.4	Experiencia de policía comunitaria en Chubut, Argentina	56
3.2.5	Implementación del modelo de policía comunitaria en Barrio Santa Ana.....	57
3.2.5.1	Diagnóstico comunitario	57
3.2.5.2	Ejecución.....	58
3.2.5.3	Resultados	60
3.2.5.4	Evaluación.....	62

CAPÍTULOIV

ANTECEDENTESDE EXPERIENCIA DE IMPLEMENTACIÓN DEL MODELO DE POLICÍA COMUNITARIA. BARRIO SANTA ANA, GUAYMALLÉN, MENDOZA 2018 -2022 **¡Error! Marcador no definido.**

4.1	Entrada en Contexto.....	65
4.1.1	Población.....	66
4.2	Desarrollo metodológico.....	68
4.2.1	Unidades de análisis	68
4.2.2	Fuentes de información	69
4.2.2.1	Fuentes secundarias.....	69
4.2.2.1.1	Estadísticas año 2018	69
4.2.2.1.2	Estadísticas año 2019	70
4.2.2.1.3	Estadísticas año 2020	71
4.2.2.1.4	Estadísticas año 2021	71
4.2.2.1.5	Análisis estadístico	72
4.2.2.2	Fuentes primarias	73
4.2.2.2.1	Técnicas de conversación: encuesta.....	73
4.2.2.2.1.1	Análisis de las variables	74
4.2.2.2.1.1.1	Edad.....	74
4.2.2.2.1.1.2	Jerarquía	75
4.2.2.2.1.1.3	Intervención en experiencias de la Policía Comunitaria en Barrio Santa Ana	76

4.2.2.2.1.1.4 Actividades que realizaron para fomentar la participación comunitaria	76
4.2.2.2.1.1.5 Para la realización del diagnóstico participativo tuvieron en cuenta: 77	
4.2.2.3.1.1.7 Una vez realizado el diagnóstico, el problema a abordar, fue seleccionado por	78
4.2.2.2.1.1.9 ¿Realizaron otras intervenciones específicas? Podría mencionar cuáles?	79
4.2.2.2.1.1.10 Desde su experiencia, ¿Considera que este modelo es más complejo de realizar?	79
4.2.2.2.1.1.11 ¿Cree que estos modelos resultan más eficaces para la prevención del delito?	80
4.2.2.2.1.1.12 ¿Le parece relevante la participación de la comunidad en la resolución de estos problemas?	80
4.2.2.2.1.1.13 Si su respuesta es sí, ¿podría decir por qué?	81
4.2.2.2.2 Técnicas de conversación: entrevista	82
4.2.2.2.2.1 Análisis de categorías	83
4.2.2.2.2.1.1 Opinión sobre experiencia de policía comunitaria	83
4.2.2.2.2.1.2 Inicio del acercamiento policial	83
4.2.2.2.2.1.3 Acciones que se realizaron	83
4.2.2.2.2.1.4 Disminución de delitos	84
4.2.2.2.2.1.5 Percepción de más seguridad	84
4.2.2.2.2.1.6 Estrategias de seguridad	84
4.2.2.2.2.1.7 Mejoras que propone	84
4.2.2.2.2.1.8 Cambios que haría	85
4.2.3 Análisis e interpretación de los resultados	85
CONCLUSIONES Y APORTES	
Conclusiones	88
Aportes	91
ANEXOS	94
ANEXO I	95
ANEXO II	103
ANEXO III	105
ANEXO IV	106
Bibliografía	109

Índice de Imágenes

Imagen 1 Móviles policiales asignados a Sub Comisaría Mauricio Fernando Conde ...	61
Imagen 2 Biciclos asignadas a Sub Comisaría Mauricio Fernando Conde.....	62
Imagen 3 Cámara de Seguridad ubicada en calle Bandera de los Andes y Tirasso	62

Índice de Gráficos y Tablas

Gráfico 1 Estadísticas año 2018	70
Gráfico 2 Delitos registrados en el año 2019	70
Gráfico 3 Estadísticas año 2020	71
Gráfico 4 Estadísticas año 2021	72
Gráfico 5 Edad de los encuestados	75
Gráfico 6 Jerarquía de los encuestados.....	76
Gráfico 7 Intervención en experiencias de Policía Comunitaria en Barrio Santa Ana...	76
Gráfico 8 Selección del problema	78
Gráfico 9 Considera el modelo como más complejo de realizar	80
Gráfico 10 Modelo más eficaz.....	80
Gráfico 11 Relevancia de la participación comunitaria.....	81
Tabla 1 Estrategias de Policía Comunitaria.....	49
Tabla 2 Estadísticas año 2018	69
Tabla 3 Delitos registrados en el año 2019.....	70
Tabla 4 Estadísticas año 2020	71
Tabla 5 Estadísticas año 2021	72
Tabla 6 Edad de los encuestados	75
Tabla 7 Jerarquía de los encuestados.....	75
Tabla 8 Actividades para fomentar la participación.....	77
Tabla 9 Datos para diagnóstico participativo	77
Tabla 10 Selección del problema.....	78
Tabla 11 Acciones preventivas que se llevaron a cabo en la comunidad.....	79
Tabla 12 Modelo más complejo	79
Tabla 13 Modelo más eficaz.....	80
Tabla 14 Relevancia de la participación comunitaria.....	81