

BUENAS PRÁCTICAS DE GESTIÓN LOCAL

USO DE TECNOLOGÍAS Y DATOS PARA COMBATIR EL DELITO: COMUNA DE LO ESPEJO

Comité editorial
Horizonte Ciudadano



HORIZONTE
CIUDADANO

Enero, 2026

**USO DE TECNOLOGÍAS Y DATOS PARA COMBATIR
EL DELITO: COMUNA DE LO ESPEJO**

Comité editorial | Horizonte Ciudadano

NOTAS CIUDADANAS – N° 4

© Fundación Horizonte Ciudadano

ISSN 3087-2812

Santiago de Chile, enero de 2026

Director

Eolo Díaz-Tendero

Comité Editorial

Eolo Díaz-Tendero

Pedro Güell

Hugo Rojas

Claudio Santis

Tito Bofill

María Paz Valdivieso

Carolina Soto Mannett

Diego Zurita

Diseño y diagramación

Cristina Grandón I.

Dirección

Capitán Fuentes 99, Ñuñoa

(Metro Monseñor Eyzaguirre), Santiago de Chile.

Sitio Web

www.horizonteciudadano.cl

USO DE TECNOLOGÍAS Y DATOS PARA COMBATIR EL DELITO: COMUNA DE LO ESPEJO

ENCUADRE

Iniciativa innovadora en la gestión de la información sobre el delito, mediante un sistema integral que permite reducir brechas en el acceso a tecnologías y promueve el accionar convergente entre actores institucionales. Esto, en base a evidencia empírica generada en la propia comuna y a la evaluación de resultados que orientan las definiciones en Seguridad Pública. Aspectos que contribuyen a reconstruir la confianza de la ciudadanía con las instituciones y a validar decisiones asumidas, promoviendo la justicia territorial y el seguimiento a los compromisos asumidos.

1. INNOVACIÓN

Levantamiento, gestión y sistematización de datos y diálogo con las y los vecinos.

1.1. Tecnología de costo accesible. Este sistema se centra en la implementación de un sistema de análisis de información recogida en el territorio, a través de un panel digital en línea (Dashboard), desarrollado con herramientas gratuitas, como Looker Studio (plataforma de Google que permite crear paneles e informes interactivos a partir de datos provenientes de planillas, formularios u otras fuentes) y un formulario digital tipo cuestionario (Kobo). Este sistema permite recopilar, ordenar y estandarizar la información, además de georreferenciarla, facilitando una mejor lectura y análisis. Así se suple la falta de recursos y de tecnologías costosas. En este tipo de sistemas, el principal costo no está en la tecnología, que es de acceso gratuito, sino en la contratación de un profesional analista, responsable de gestionar, interpretar y mantener actualizada la información¹.

¹ No obstante, es necesario una inversión para mayor efectividad, dada la limitación de la herramienta gratuita Kobo: soporta de 5.000 a 10.000 ingresos, y el municipio ya alcanzó los 20 mil, lo que obliga a crear múltiples cuestionarios.

1.2. Recolección de data y construcción de confianza comunitaria. Este sistema se sustenta en recoger información de las y los vecinos. Para ello, el acompañamiento de acciones concretas para las personas es clave para fortalecer el proceso. Así, los operativos visibles (como sacar cámaras y estructuras de narcotráfico con Carabineros) y la estrategia de proximidad con las unidades vecinales son centrales y complementarias para el proceso. Por ejemplo, con patrulleros que se centran en las organizaciones vecinales, reuniéndose periódicamente para interactuar y recoger información².

2. REGISTRO DE ACTIVIDADES Y RENDICIÓN DE CUENTAS

| Para optimizar la gestión y el conocimiento sobre el territorio.

2.1. Sistema de registro para orientar las acciones. En la gestión de este sistema, los patrulleros registran lo que hacen mediante un formulario digital integrado y centralizado por el sistema de información. Este registro cuantifica las labores de seguridad. Por ejemplo, patrullajes realizados, alarmas entregadas e identificación de riesgos situacionales entre otros. Estos datos claves para el análisis y cruce de información para decidir iniciativas y optimizarlas, reduciendo la dispersión.

2.2. Rendición de cuentas. La información generada tiene sentido y propósito posterior, en tanto permite optimizar la gestión, contribuye a la construcción de evidencia y dar seguimiento. También es utilizada, de manera fundamental, como insumo para la definición y proyección de nuevas iniciativas. De hecho, es exhibida de manera permanentemente en los Consejos Comunales de Seguridad Pública para explicar a la comunidad lo que se está haciendo, lo cual es también relevante para el proceso de información y para el restablecimiento de la confianza.

² De hecho, la comuna presenta una alta sensación de inseguridad y, a su vez, una desconfianza con la institucionalidad. Esto se expresa en que los vecinos no realizan denuncias (fenómeno asociado a la idea de escaso resultado).

3. DEFINICIONES

Basadas en evidencia y análisis dinámico para evitar la dispersión de esfuerzos.

3.1. Análisis de información como pilar de la política de Seguridad Pública. El análisis cuantitativo permite definir *qué, cómo, dónde y con qué frecuencia* ocurren los eventos. En esto es clave papel de los analistas (inteligencia de datos) para maximizar y utilizar de mejor forma los recursos disponibles. La estandarización de la información y su disponibilidad contribuye a la toma de decisiones, permite el seguimiento de compromisos y la adecuación mediante una evaluación constante.

3.2. Análisis dinámico y cualitativo del territorio y de la comunidad. Es vital para perfilar la situación de riesgo y distinguir, por ejemplo, entre una persona en situación de calle y un traficante de drogas en la distribución de recursos. Además, identificar el despliegue territorial del delito y establecer priorizaciones en barrios o puntos críticos con presencia de alto poder de fuego y microtráfico. De ahí la importancia de levantar data con apoyo de la comunidad y con mecanismos ad hoc (anonimato) y el mapeo georreferenciado de hechos relevantes (balaceras, operativos, denuncias). Situación que permite una priorización de la acción comunal y una orientación de la labor preventiva.

4. COORDINACIÓN INSTITUCIONAL

Interna y externa e intersectorialidad de iniciativas.

4.1. Coordinación inter institucional. El análisis de la información se presenta en una mesa jurídico-policial y en reuniones bilaterales con Carabineros y la Fiscalía, permitiendo optimizar recursos entre instituciones. Esto llevó, por ejemplo, al aumento del patrullaje mixto. A su vez, permitió establecer una mejor presencia territorial en base a mapeos territoriales, de actores y con cobertura georreferenciada, lo que sustenta la priorización ante las instituciones policiales y judiciales. De hecho, es posible vincular la data con levantamiento detallado y “cruzado” (intersectorialmente) de otras instituciones que intervienen en el espacio de lo local (por ejemplo, Salud, Educación, Infancia).

- 4.2. Coordinación intra municipal.** Este sistema, a través del Dashboard, se usa para integrar a la fiscalización a otras unidades municipales, como la Dirección de Tránsito, para evitar que se dupliquen esfuerzos “pasando por un mismo punto” en labores de patrullaje y seguimiento. Además, en vinculación con otras instituciones, se está en proceso de crear una Red contra las Violencias que articula Seguridad con la Oficina Local de la Niñez (OLN), puesto que el fenómeno de la delincuencia afecta a niños, niñas y adolescente (NNA) desde la convivencia en colegios, barrios y hogares.

5. PLANIFICACIÓN Y MEDICIÓN

| Postulación a otros proyectos e iniciativas.

- 5.1. Datos para evaluación ex-dure (durante la intervención).** Se cuenta con registros que permiten definir si las planificaciones operativas realizadas en función de los datos recolectados (como puntos fijos o visitas a colegios) realmente se llevan a cabo en el terreno. Para ello, como ejemplo, se utiliza el registro de constancias de visita a colegios para contrastar la información cuantitativa de los patrulleros, junto con la evaluación y la experiencia cualitativa de las comunidades educativas.

- 5.2. Planificación dinámica y evaluación de impacto.** Habiendo definido una base de datos histórica durante un año, se proyecta realizar luego un análisis ex-post al año siguiente. Esto para determinar la efectividad de intervenciones de largo plazo, como, por ejemplo, la instalación de alarmas comunitarias. De hecho, una de las ventajas de esta data, está en la disponibilidad de información estandarizada que permite justificar proyectos y postular a más fondos concursables.

6. ESTRATEGIAS INTEGRALES

| Su elaboración ante el carácter cambiante del delito.

- 6.1. Estrategias integrales.** Todos los servicios operativos se unifican y se ajustan anual, semestral y mensualmente, basándose en la información cualitativa y cuantitativa para responder al desplazamiento, comportamiento y adecuación del delito. Por ejemplo, a raíz de esta articulación se identificó una correlación espacial entre los lugares de desarme de autos robados y las zonas

de mayor intervención del programa LAZOS³, lo que sugiere la participación de menores de edad. Este tipo de hallazgos, potenciado desde el levantamiento de data territorializada permitió impulsar, por ejemplo, la necesidad de estrategias psicosociales y comunitarias que, dada la dimensión y dinamismo del fenómeno, necesitaban avanzar “más allá del patrullaje”.

6.2. La data permite desarrollar estrategias enfocadas en la vulnerabilidad. Es decir, la información recabada se puede articular en tres grupos prioritarios para la prevención y seguridad: niños, niñas y adolescentes, mujeres y personas mayores. Pues, la información vinculada permite la coordinación con otros programas sociales a través de la unificación de datos. Así, es posible contar con estrategias para combatir la violencia que incorporen múltiples tipos y abordajes institucionales. Cruzar datos de distintas unidades municipales permite mejorar el foco de las intervenciones y sumar, en situaciones críticas, criterios desde otras áreas para diseñar intervenciones familiares y psicosociales pertinentes.

LIMITACIONES Y FACTORES CRÍTICOS

- ♦ **Atención a las brechas de información y de datos.** Inexistencia de datos municipales actualizados, o no estandarizados y dispersos, lo que dificulta su integración y análisis. Así como dependencia de unidades municipales que no entregan información de manera sistemática, afectando la pertinencia y dinamismo del sistema de información. Considerar también brechas en organismos externos clave (Salud, SLEP), lo que limita el cruce de información para decisiones integrales.
- ♦ **Limitaciones tecnológicas y de capacidad operativa.** La propuesta depende del uso de tecnologías gratuitas, pero también requiere de analistas y equipos especializados, cuyo costo puede ser el principal factor crítico a superar. En paralelo, falta de sistemas avanzados, actualmente proyectados, lo que reduce la precisión territorial y la capacidad de respuesta en tiempo real.
- ♦ **Desconfianza comunitaria y reticencia a denunciar.** La desconfianza hacia la institucionalidad y el temor a represalias genera una reticencia a entregar

³ Programa LAZOS, Lazos es una iniciativa confidencial que apoya a las familias para que niños, niñas y adolescentes crezcan en un ambiente seguro y alejado de conductas de riesgo. Subsecretaría de la Prevención del Delito, Gobierno de Chile.

información, incluso de forma anónima. También está presente el riesgo de saturación de la data, así como intentos de “manipulación” del formulario anónimo por parte de bandas delictuales para intentar desvirtuar antecedentes.

- ♦ **Vulnerabilidad territorial y complejidad del delito.** Es decir, presencia de crimen organizado, alto poder de fuego y microtráfico, que exige capacidades operativas que el municipio puede no estar en condiciones de sostener. Esto plantea la necesidad de mapeos detallados (hogar por hogar) en zonas críticas, lo que demanda de mayores recursos y para una continuidad operativa eficaz.
- ♦ **Coordinación institucional insuficiente o irregular.** La efectividad de este proceso depende del compromiso de Carabineros, Fiscalía y Ministerio Público, y cualquier variación en estas relaciones afecta el modelo de articulación. También está presente el riesgo de sobrecarga institucional si el municipio debe suplir brechas de otros organismos en seguridad y prevención.

ELEMENTOS CLAVE A REPLICAR

- ♦ **Innovación y optimización en Seguridad.** Se expresa en la democratización del uso de tecnologías accesibles y gratuitas, diseñadas para suplir sistemas costosos. El análisis de datos se reconoce como condición esencial para avanzar hacia políticas de Seguridad basadas en evidencia.
- ♦ **Información como base para la toma de decisiones.** Orienta decisiones y respalda la rendición de cuentas externas mediante la presentación de evidencia en los Consejos Comunales de Seguridad. A su vez, permite evaluar la eficiencia y eficacia de las intervenciones planificadas.
- ♦ **Coordinación institucional con evidencia.** Entre Carabineros, Fiscalía y Ministerio Público se realizan análisis conjuntos para optimizar recursos y fortalecer acciones. El uso de datos posibilita incidir en otros programas y priorizar iniciativas ante territorios intervenidos pero complejos.
- ♦ **Relación con la comunidad y recuperación de la confianza.** La alta sensación de inseguridad y desconfianza se debe atenuar con acciones operativas visibles, generando retroalimentación positiva de la comunidad y validando la gestión municipal en un contexto de abandono histórico.
- ♦ **Seguimiento, priorización en lo territorial y coordinación operativa.** El seguimiento de compromisos con la comunidad y las instituciones se fundamenta

actualmente con datos. Estos análisis han permitido justificar priorización de barrios críticos ante policías y Ministerio Público, incorporando mapeos detallados y levantamientos caso a caso (incluso a nivel de hogares).

- ♦ **Integración de datos y enfoque en vulneración de derechos (NNA).** La articulación entre Seguridad y otros programas afines promueve la unificación de datos municipales, territorializando la vulneración de derechos de niños, niñas y adolescentes (NNA) orientando la identificación de necesidades y el diseño de iniciativas con enfoque en Infancia en barrios críticos.

NOTAS CIUDADANAS

Nº4

Enero, 2026



HORIZONTE
CIUDADANO