

CONTENIDO

- Problemática a intervenir2
 - Diagnóstico.....2
 - Problema a intervenir.....2
 - Justificación2
- Metodología y actividades2
 - Marco conceptual.....3
 - Factores protectores y de riesgo para la violencia y el delito5
 - Desorganización social.....6
 - Eficacia colectiva y el control social informal.....7
 - Enfoques de intervención8
 - Enfoque participativo.....8
 - La promoción de los derechos y la prevención de los delitos y la violencia9
 - La intervención social con un enfoque intercultural.....10
 - La importancia del enfoque de género12
- Tipología a: fortalecimiento comunitario.....14
 - Objetivos15
 - Estrategia metodológica16
 - Etapas del proyecto17
 - Equipo ejecutor.....22
 - Planificación.....22
 - Coordinación de redes.....22
 - Resultados esperados23
- Tipología b: resolución pacífica de conflictos a través de mediación24
 - Objetivos24
 - Estrategia metodológica24
 - Etapas del proyecto25
 - Equipo ejecutor29
 - Planificación.....29
 - Coordinación de redes.....29
 - Resultados esperados30
- Tipología c: Mediación intercultural31
 - Objetivos31
 - Estrategia metodológica31
 - Etapas del proyecto31
 - Equipo ejecutor36
 - Planificación.....36
 - Coordinación de redes.....36
 - Resultados esperados36
- Tipología d: Fortalecimiento comunitario más mediación de conflicto38
 - Equipo ejecutor.....38
 - Planificación.....38
 - Coordinación de redes.....38
 - Resultados esperados39
- Antecedentes recomendados para una correcta implementación del proyecto.....39
- Documentos39
- Bibliografía.....40

PROBLEMÁTICA A INTERVENIR

Diagnóstico

El delito, la violencia y la percepción de inseguridad son fenómenos complejos que no se expresan en los territorios de manera azarosa, por el contrario, su distribución está condicionada por múltiples factores sociales, económicos, culturales, institucionales y físico-espaciales que favorecen la probabilidad que en determinados sectores exista mayor victimización, así como también mayor concentración de residencia de personas que comenten infracciones a la ley penal, es que el diagnóstico debe dar cuenta de cómo se manifiesta la problemática en la comuna o territorio a intervenir.

Problema a Intervenir

Definir en coherencia con el diagnóstico y considerando que los principales factores de riesgo que afectan la calidad de vida a nivel comunitario se relacionan con el deterioro del tejido social y la reducida o nula interacción social.

Para el caso de proyectos de prevención social en general los factores de riesgo se relacionan con:

- Conductas agresivas y ruidosas
- Presencia de individuos percibidos consumiendo
- Sujetos amenazadores
- Falta de iluminación
- Lugares desiertos, rincones, callejones, etc.

Justificación

Se debe considerar que la falta de acciones en relación a estas dificultades en la comunidad puede afectar la calidad de vida de los vecinos, y como consecuencia de ello, se pueden enfrentar otros problemas tales como:

- Miedo de circular libremente a cualquier hora, restricción de la movilidad, limitaciones de su libre albedrío
- Obstáculos a la participación en la vida social: actividades físicas y de esparcimiento, estudios, trabajo
- Dependencia de la protección (de una persona real o virtual) o de aparatos (alarmas, etc.)
- Percepción de un mundo exterior amenazador y peligroso (desconfianza)
- Desarrollo de estrategias para protegerse o para eludir el peligro que llevan al aislamiento
- Sentimiento de responsabilidad y culpabilidad (¿Cómo vestirme o comportarme?)
- Miedo por los hijos(as), por la violencia escolar, por la familia

METODOLOGÍA Y ACTIVIDADES

El diseño de políticas públicas y sus respectivos programas y/o proyectos deben contar con la flexibilidad necesaria que permita abordar los diversos factores presentes tanto en la población como en determinados lugares de un territorio.

Para la Subsecretaría de Prevención del Delito (en adelante también SPD), es importante apoyar iniciativas que mejoren la calidad de vida de las comunidades buscando estimular y ampliar la participación local, la interacción social y la convivencia comunitaria reduciendo los factores de riesgo y el fortalecimiento de los factores protectores. Para esto se propone trabajar en dos líneas de acción:

a) Fortalecimiento Comunitario, que consiste en:

- Instalación de competencias y capacidades en la comunidad a través de actividades de capacitación a actores locales para la gestión social en prevención de la violencia y el delito.
- Promoción de la identidad local y la gestión social en seguridad pública a través de un Plan de Acción con actividades participativas y trabajo con las redes locales.
- Desarrollo de acciones de promoción del buen trato y prevención de la violencia en el espacio comunitario a través de acciones educativas y de difusión.
- Considerar la variable intercultural y migración como parte de la realidad socio-comunitaria actual, desarrollando acciones de integración para una buena convivencia.

b) Promoción de la convivencia comunitaria, que consiste en:

- Instalación de un servicio de Mediación Comunitaria para la resolución pacífica de conflictos, articulada con la red de justicia local.
- Desarrollo de acciones de promoción del buen trato y prevención de la violencia en el espacio comunitario a través de acciones educativas y de difusión.
- Considerar la variable intercultural y migración como parte de la realidad socio comunitaria actual, desarrollando acciones de integración, asesoría social, mediación de conflictos para una buena convivencia comunitaria.

Estas dos líneas de trabajo dan paso a la elaboración de proyectos en tres modalidades:

- 1.- Fortalecimiento comunitario para la prevención del delito y la violencia
- 2.- Mediación comunitaria para la resolución de conflictos e intermediación cultural
- 3.- Fortalecimiento comunitario y mediación

Marco Conceptual

A continuación, se presentarán algunos conceptos y principios de estas orientaciones técnicas (en adelante también OT) para el diseño de planes de prevención comunitaria del delito y la violencia, que se sugiere sean considerados en la elaboración de los proyectos a presentar a la Subsecretaría de Prevención del Delito.

Fortalecimiento Comunitario, pilar sustantivo para la prevención social del delito

Para la SPD, la comunidad es uno de los pilares fundamentales para el desarrollo de estrategias de prevención del delito y la violencia, pues es el espacio cotidiano donde habitan o interactúan las personas, se encuentran una gama importante de servicios públicos y privados, como también donde se expresan patrones culturales y sociales. Es ahí donde ocurren situaciones de violencia y hechos delictuales, pero también acciones que reflejan la organización de las personas para enfrentar o solucionar los distintos problemas que les afectan.

La comunidad no sólo comprende a un grupo de personas que comparten un espacio común, sino también al conjunto de experiencias, intercambios, significados y valores que constituyen el imaginario social de un grupo determinado. El principio fundamental de este concepto, descansa en que en la comunidad se encuentran presentes no sólo necesidades y problemas. De manera individual o colectiva es posible identificar en la comunidad recursos y capacidades, condición que permite, "controlar su situación de vida, actuar de manera comprometida, consciente y crítica, para lograr la transformación de su entorno según sus necesidades y aspiraciones, transformándose al mismo tiempo a sí mismos"¹.

¹ Teoría y práctica de la Psicología Comunitaria: la tensión entre comunidad y sociedad; Maritza Montero; Buenos Aires: Paidós; año 2003.

El delito y la violencia son el resultado, entre otros factores, del debilitamiento de la vida comunitaria, de los procesos de socialización y control social informal. Por tanto, re-integrar y reconstruir las confianzas entre vecinos, restaurar el lazo social, re-fortalecer las instituciones comunitarias y regenerar un "sentido de comunidad" con expectativas y objetivos comunes, son aspectos claves para impulsar la eficacia colectiva y el control social informal de las comunidades.

Por lo tanto, las estrategias de prevención comunitaria del delito, reconocen que el fortalecimiento comunitario es la estrategia que garantiza el compromiso y participación de los distintos actores locales. El fortalecimiento comunitario, está definido como el "proceso de obtener algún control sobre acontecimientos, resultados y recursos de importancia para un individuo o un grupo"².

Este fortalecimiento conlleva el desarrollo de acciones que promuevan la participación de los distintos actores en el desarrollo de acciones para el bienestar de la comunidad, incorporando a los distintos actores sociales, considerando diferencias de edad, nivel socioeconómico de etnia o raza. El fortalecimiento comunitario implica promoción del capital social, es decir reconociendo los recursos y potencial de organización de la comunidad para abordar los temas y necesidades que ellos estiman relevantes.

El fortalecimiento comunitario, asociado a la prevención del delito y la violencia surge como un enfoque pertinente para la generación de recursos del tipo capital social y redes de apoyo, consolidación barrial, generación de identidad, fomento de la cohesión y gestión del clima de confianza en la comunidad. Este enfoque considera que el trabajo de redes comunitarias y vecinos del barrio es relevante para lograr una interacción positiva entre la ciudadanía.

Ello conlleva la participación de personas en grupos de diversa naturaleza y la confianza de los vecinos, dentro del círculo virtuoso de: **buena convivencia = más confianza = más sensación de seguridad**. La comunidad fortalecida es capaz de proponer y realizar acciones preventivas, la comunidad fortalecida es capaz de cuidarse y generar lazos con las distintas redes sociales ligadas a la seguridad pública.

Desde este punto de vista, un buen trabajo con la comunidad implicaría que la intervención social, sea capaz de transferir capacidades a los actores presentes en el territorio, fomentando su participación activa en actividades comunitarias, pero también a través de instancias de capacitaciones cuyos contenidos sean pertinentes para la prevención de la violencia y la resolución pacífica de conflictos ahí presentes. Ello implica, además, la construcción de vínculos de confianza entre la comunidad y las organizaciones, el desarrollo de espacios para el reconocimiento colectivo de las asociaciones y la generación de instancias de coordinación y de redes de colaboración al interior de los barrios.

Este proceso también implica potenciar el acceso de los vecinos y sus agrupaciones al conjunto de la oferta pública, tanto municipal como a nivel central a través del fortalecimiento de las redes existentes.

A continuación, se presentan algunos conceptos fundamentales para los cuales este tipo de proyectos debiesen adscribir y/o para complementar sus enfoques:

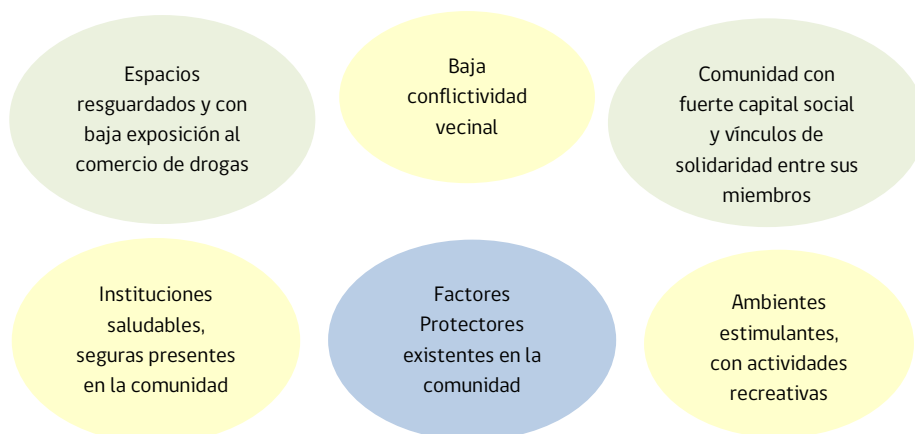
² Un modelo contextual-conductual de la potenciación: estudios de caso relacionados con las personas con discapacidad física; Fawcett; Diario de la psicología comunitaria; Volumen 22, Número 4, pp. 471-496; año 1994.

Factores protectores y de riesgo para la violencia y el delito

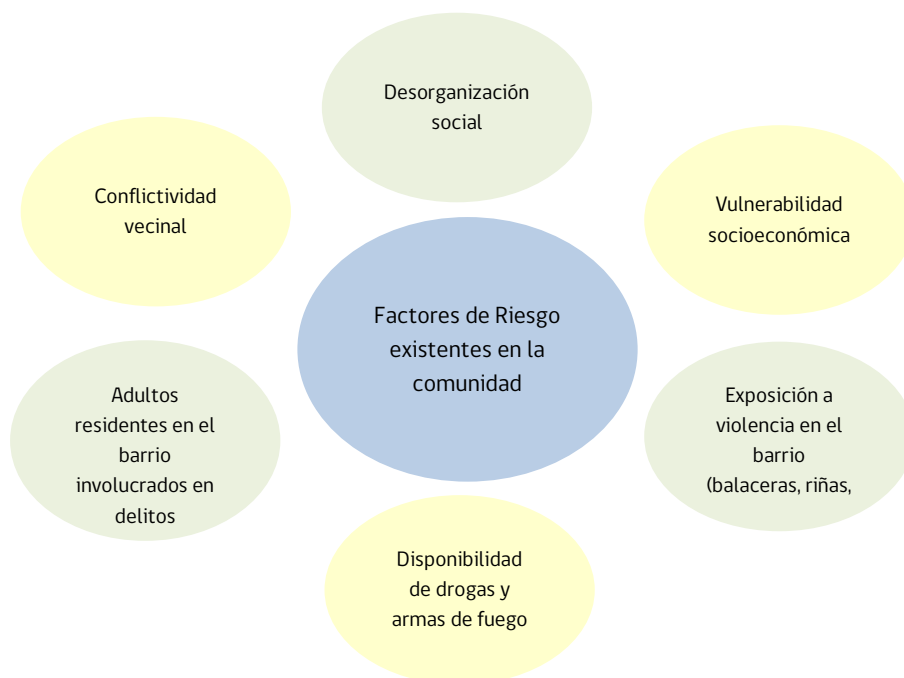
Los modelos de intervención para la prevención del delito y la violencia, que han generado evidencias en los resultados, reconocen la existencia de factores que favorecen o limitan la ocurrencia de estos hechos. A ellos se les reconoce como factores de riesgo y de protección, que son necesarios de reconocer para abordarlos en las distintas estrategias o programas de intervención.



Los **factores protectores** son condiciones o características sociales y ambientales que disminuyen o limitan la ocurrencia de determinados delitos. Se trata de recursos o potencialidades presentes en los distintos sistemas que al interconectarse constituyen un soporte que promueve conductas prosociales y frena algunas conductas transgresoras o delictivas. A nivel comunitario, los factores protectores se relacionan con el capital social o recursos con los que se cuenta, destacan en ello: capacidad organizativa, liderazgo, altos niveles de participación, identidad colectiva, existencia de organizaciones formales e informales, resolución pacífica de conflictos, vínculos de solidaridad entre los miembros de la comunidad, presencia de instituciones y servicios sociales, entre otros.



Por otra parte, los **factores de riesgo** para la comisión de delito o conductas transgresoras son entendidos como características individuales, sociales y ambientales que aumentan la probabilidad de que emerja o se mantenga una conducta antisocial³. A nivel comunitario es posible destacar, tráfico y microtráfico, presencia de pandillas, desorganización social, falta de participación, baja representatividad de líderes vecinales, hacinamiento, espacios públicos sin uso o deteriorados, consumo de alcohol y drogas en espacios públicos, entre otros.



Es importante señalar que a partir del análisis de la realidad social se han diferenciado los **factores de riesgo en estructurales o estáticos y de proximidad o dinámicos**. Los primeros dicen relación con aquellas condiciones o características basales tales como características físicas, culturales, históricas de personas o grupos, cuya modificación no es posible o son a muy largo plazo. Por factores de riesgo de proximidad o dinámicos se entenderán a las condiciones que actúan de manera contingente, que gatillan o incitan a la comisión de delitos o violencias. Son determinantes inmediatos y por tanto las medidas para su disminución deben ser a corto plazo.

Es importante destacar que la sola presencia de uno o más factores de riesgo no es condición suficiente para que se produzca una conducta infractora. Más bien, diversos tipos de factores ejercen su influencia en forma interrelacionada, por ende, mientras mayor sea el número de factores de riesgo que se presenten conjuntamente y menor sea el de factores protectores que medien, aumentará la probabilidad de comisión de delito. De esta forma los factores de riesgos y protectores deben ser entendidos desde una perspectiva dinámica.

Desorganización social

Otro concepto importante a considerar y que a nivel comunitario actúa como factor de riesgo, es la desorganización social, la cual es entendida por Sampson y Groves como "la incapacidad de la comunidad para hacer efectivos los valores de sus residentes y para mantener un control efectivo sobre sus conductas; es decir, la incapacidad para mantener el orden y solucionar problemas comunes"⁴.

³ Multiple risk factors for multiple problem violent boys; Farrington, David, 2002.

⁴ Estructura comunitaria y delito; Sampson y Groves, 1989.

Ésta se caracteriza por el desorden social visible (incivildades como vandalismo, rayados o grafitis que destruyen el entorno, prostitución, presencia de personas en situación de calle, entre otros); la inestabilidad residencial, la tensión y conflictividad vecinal, la debilidad de las redes de conocimiento mutuo y amistad entre los residentes; y la incapacidad para supervisar y orientar la conducta de niños y jóvenes⁵.

En términos comunitarios, es posible reconocer que la desorganización social surge como respuesta a partir de un problema o necesidad común, problema que no puede ser resuelto de manera individual y requiere la articulación y la fuerza de la demanda colectiva en torno a un interés compartido, convirtiendo a este en un espacio de cohesión, en un factor protector comunitario. Cuando la comunidad logra hacer este ejercicio, es decir, articula esfuerzos, alcanza consenso, y define acciones colectivas con el fin de obtener una solución, es capaz de transformarse en actor social.

Eficacia colectiva y el control social informal

La *eficacia colectiva* es concebida como la capacidad conjunta para actuar y lograr un efecto esperado, con un activo compromiso por parte de la comunidad⁶. Para Sampson, la presencia de eficacia colectiva requiere de ciertas condiciones como por ejemplo el control social informal, entendido como la capacidad de la comunidad para actuar en favor del beneficio colectivo y de la cohesión social.

El *control social informal* es opuesto al control policial que es formal y con roles claramente establecidos por ley. El control social refleja más bien la capacidad que tiene la comunidad para no sólo prever situaciones de riesgo, sino que también es capaz de actuar y coordinarse con las redes y actores para enfrentar los problemas que les afecta. Algunos ejemplos son acciones destinadas al cuidado del barrio y sus residentes, especialmente de los niños, niñas y adolescentes⁷. También incluye la vigilancia natural, entendida como el control visual que las personas ejercen al interior de un espacio público, o entre éste y uno privado, y viceversa⁸.

La eficacia colectiva, también se relaciona con el capital social, entendido como los recursos materiales e inmateriales de una comunidad, que posibilita la movilización para generar los cambios esperados. El capital social está relacionado con la identidad, presencia de liderazgos, historia, confianza, valores compartidos, normas y creencias, así como la construcción de lazos y redes sociales.

“Capital social se refiere a la cohesión social, representada en la confianza y cooperación (normas y valores compartidos), y el nivel de relacionamiento que tienen las personas de una comunidad (lazos sociales), que permiten organizarse y actuar en favor del beneficio colectivo para alcanzar las metas propuestas”⁹.

⁵ Crimen y Violencia Urbana. Aportes de la Ecología del Delito al Diseño de Políticas Públicas; Proyecto Anillos de Investigación en Ciencias Sociales, 2011.

⁶ Estrategias Comunitarias de Convivencia y Seguridad: Estudio exploratorio en los barrios sin homicidios en el 2004. Santiago de Cali.

⁷ Violencia en Barrios Críticos; Liliana Manzano; CESC Universidad de Chile; 2009.

⁸ Orientaciones Técnicas: Prevención de la violencia y el delito a través del diseño urbano seguro; Área Prevención de la SPD; 2012.

⁹ Elaboración conceptual en base a Narayan, Grootaert (2001), Durston (2001), Putnam (1993) y North (1990).

Enfoques de Intervención

Los enfoques que a continuación se presentan, buscan el fortalecimiento de los factores protectores que pueden estar presentes en la comunidad en la que se implementará el proyecto. Estos enfoques de intervención social, pueden ser utilizados de manera complementaria pues se plantean como principios orientadores para generar estrategias preventivas del delito y violencia en la comunidad. En ellos se enfatiza la importancia de la participación, promoción de derechos, enfoque de género, interculturalidad y resolución pacífica de conflictos (mediación) como ejes temáticos a ser abordados en las distintas tipologías de proyectos.

Enfoque Participativo

“El enfoque participativo es una forma de práctica investigativa en la cual grupos de personas organizan sus actividades con el objetivo de mejorar sus condiciones de vida y aprender de su propia experiencia, atendiendo a valores y fines compartidos. Su modelo constituye una espiral permanente de reflexión y acción fundamentado en la unidad entre la práctica y el proceso investigativo, que se desarrolla a partir de las decisiones del grupo, el compromiso y el avance progresivo. Para lo anterior implementa una estrategia de mejoramiento, observando los efectos de la acción, y se reflexiona colectivamente en torno a los resultados alcanzados, lo que conduce a una nueva planificación y a cambios sucesivos”¹⁰.

Así entendido, el enfoque participativo para la prevención social del delito y la violencia es fundamental ya que significa primero reconocer y reflexionar sobre los problemas de seguridad que afectan a los integrantes de la comunidad, para luego involucrarlos en la construcción de una estrategia consensuada que fortalezca el capital social como factor protector y la convivencia entre quienes la integran. Los proyectos con enfoque participativo deben apuntar a cumplir con los siguientes niveles de participación:

- **Información:** el proyecto genera espacios para mantener informada a la ciudadanía con respecto a las actividades que se realizarán.
- **Consulta y/o decisión:** la ciudadanía es consultada y/o participa activamente en la elaboración del proyecto proponiendo temáticas de interés de acuerdo con la situación local.
- **Control social y/o accountability:** los ejecutores rinden cuentas a la ciudadanía con respecto a los compromisos establecidos en el proyecto, tanto técnicos como de presupuesto.

Estos tres aspectos se deben estar presentes en los componentes de los proyectos a implementar, así como también los procesos participativos deben darse en cada una de las etapas del proyecto (diagnóstico o caracterización, definición e implementación del plan de acción comunitario y evaluación del plan de acción).

Es por ello que el enfoque participativo utiliza métodos y herramientas de planificación y evaluación que involucran a la comunidad en su conjunto representada a través de los distintos actores locales (públicos y privados) haciéndola parte del diseño, ejecución y evaluación de las iniciativas en prevención social del delito. De esta manera quienes integran la comunidad se sienten identificados y su compromiso es efectivo.

En ello, el trabajo coordinado con las redes sociales posibilita gestionar estrategias integrales para abordar las distintas problemáticas o factores que afecten a la comunidad. El desarrollo de mesas de trabajo de manera permanente en las que se monitorean las acciones y que llega a consenso, suele ser algunas de las estrategias que generan participación e involucramiento. Es por ello que instancias como estas se deben desarrollar en los proyectos de esta tipología.

¹⁰ http://www.ciget.pinar.cu/Revista/No.2009-4/articulos/enfoque_participativo.pdf

El considerar la participación como parte del enfoque de intervención, significa que la **Seguridad Pública no sólo es responsabilidad de las instituciones, sino también de la comunidad**. A través de iniciativas de prevención comunitaria se deben dejar capacidades instaladas reconociendo el capital social y sus recursos, de manera que una vez finalizado el proyecto, la comunidad sea capaz de abordar y gestionar sus propias necesidades y problemas, reconociendo sus líderes y las redes de apoyo presentes en el territorio.

La promoción de los derechos y la prevención de los delitos y la violencia

El desarrollo de estrategias de prevención de la violencia y del delito se relaciona estrechamente con el derecho de los ciudadanos de vivir y convivir en espacios libres de violencia. Para ello es fundamental que la comunidad conozca y haga respetar sus derechos, articulando sus necesidades con la oferta local más pertinente.

La promoción de derechos, conlleva acciones de fortalecimiento del capital social y fomento de los liderazgos y la representatividad de éstos como agentes movilizados de los cambios.

La promoción de derechos, no significa e implica desarrollar medidas asistencialistas por parte de los servicios, sino más bien relevar su rol como facilitadores de procesos, tendientes a mejorar la convivencia comunitaria y a posibilitar que ésta resuelva los conflictos de manera pacífica, sin violencia.

El ejercicio de los derechos ciudadanos, exige que la comunidad de manera organizada, asuma un rol activo en la seguridad de su entorno, haciéndola corresponsable en la implementación de acciones preventivas.

Para que el derecho a una vida libre de violencia, pueda ser ejercido, se requiere que las violencias puedan ser definidas como expresiones de una vulneración de derechos, como una conducta contraria al orden de relaciones que deben prevalecer en una sociedad libre de violencia y, en muchos casos como un eventual delito.

La participación activa de la comunidad debe estar acompañada de una adecuada articulación entre las instituciones y que éstas en su rol de facilitadores, entreguen insumos de asesoría, capacitación y atención en relación a los problemas de seguridad. Así por ejemplo a través de la implementación de esta tipología de proyectos se espera que los profesionales entreguen asesoría, capacitación sobre los derechos de los ciudadanos en temas de seguridad pública, resolución pacífica de conflictos, formulación y desarrollo de estrategias preventivas, trabajo de redes y otros afines.

Desde este punto de vista cobra relevancia **la orientación jurídica** (como una forma de acercar la justicia a la comunidad), así como la articulación de una **red de justicia local** que se constituyan en soportes esenciales para entregar una respuesta adecuada a las violencias y delitos que viven los habitantes en territorios específicos.

Considerando todo lo expuesto, la promoción de derechos en seguridad pública, puede resumirse en las siguientes consignas:

- Derecho de vivir y convivir en espacios libres de violencia y delitos
- Derecho al uso de espacios públicos
- No discriminación por etnia, sexo, edad o condición social
- Acceso a los servicios sociales y a las entidades a cargo de la seguridad pública

Cabe destacar que todas estas consignas conllevan una serie de responsabilidades por parte de la comunidad tales como el cuidado y mantención de los espacios públicos, resolver los conflictos de manera pacífica, empatía y tolerancia hacia los otros, etc., los cuales deberán ser materia de trabajo en las acciones que contemple el proyecto a ejecutar.

La intervención social con un enfoque intercultural

La sociedad chilena se ha transformado en un corto tiempo en una sociedad de inmigración. Los flujos migratorios internacionales, principalmente de América Latina y el Caribe han modificado sustancialmente el contexto social y comunitario¹¹. La diversidad cultural, la diferencia de identidad, de religión, de idioma, la desigualdad social, conducen a conflictos que son extremadamente difíciles de gestionar, siendo esta realidad, materia para la construcción de políticas públicas, con la finalidad de garantizar condiciones de bienestar social para toda esta población, en el marco de la promoción de los derechos humanos.

Las costumbres, lenguajes o patrones culturales no siempre afines con las chilenas, hacen que sea necesario abordarlos desde el ámbito de la prevención social de la violencia y la no discriminación. De no hacerlo, es posible generar situaciones graves de violencia que atenten contra la dignidad y calidad de vida de las personas. Es por eso que a través de la línea de prevención comunitaria se pretende abordar las problemáticas asociadas a la convivencia vecinal en sectores con altas tasas de inmigrantes, a través de acciones de mediación intercultural, promoción de derechos, educación intercultural, asesoría jurídica a población migrante, entre otros.

“En Europa por ejemplo con la llegada y asentamiento de inmigrantes y refugiados se han generado ámbitos para la mediación social principalmente por tres motivos: el desconocimiento por los foráneos del nuevo contexto social y cultural, las particularidades que se van produciendo en la “posición socioeconómica” de los sectores más marginados (precariedad jurídica, guetos residenciales, escolar o sanitaria, etc.) y su diferencia étnica, cultural, racial, religiosa y/o lingüísticas respecto a la sociedad receptora¹²”.

En estos contextos de inmigración y nueva multiculturalidad, la mediación social o sociocultural se va haciendo cada vez más necesaria en función de los siguientes aspectos (Giménez, 2003)¹³:

- Incorporación socioeconómica y residencial del migrante al nuevo contexto.
- Adaptación de las instituciones educativas, sanitarias, judiciales, etc., a los migrantes. Garantizar su acceso real y paritario a los recursos sociales.
- Establecimiento de relaciones sociales de convivencia efectiva entre la comunidad originaria y migrantes. Ello implica la superación de estereotipos, prejuicios, recelos y miedos.
- Prevención y resolución de conflictos, pasando por la difícil consecución del reconocimiento y comprensión del “Otro” como interlocutor y del establecimiento de comunicación real.

La intervención social con enfoque intercultural, permiten reconocer que en la comunidad existe diversidad cultural y étnica a propósito de las migraciones. El “interculturalismo, como la forma que propone una sociedad abierta enriquecida por la diversidad cultural. Dicho de otro modo, esta corriente propicia una relación de esto y aquello y más aquello, en lugar de esto o aquello, y promueve una sociedad que pueda acoger las diferencias culturales sin que estas pierdan su carácter”¹⁴.

¹¹ Actualmente Chile es receptora de población proveniente principalmente de Perú, Haití, Cuba Colombia, República Dominicana, Venezuela entre otros.

¹² <http://rabida.uhu.es/dspace/bitstream/handle/10272/252/b15133047.pdf?sequence=1>

¹³ Giménez, C. (2003). “La mediación social en contextos de inmigración”, en Entorno Social, diciembre 2003. Disponible en www.entornosocial.es/document/a09/html.

¹⁴ Mediación Comunitaria conflictos en el escenario social Urbano. Alejandro Nató, María Rodríguez, Liliana Carvajal, p. 142.

La educación y la mediación como estrategias comunitarias, aparecen entonces, como recursos que contribuyen a mejorar la comunicación, la relación y la integración entre culturas de origen extranjero y chileno. Se entiende este objetivo como un proceso que hará frente a tendencias discriminadoras, para asegurar el acceso de las personas migrantes a los servicios y a la participación comunitaria en igualdad de condiciones.

Ello significa generar las condiciones para fomentar la autonomía social de los migrantes, en su relación con los servicios sociales y la sociedad en general. Implica, también, potenciar al máximo la sensibilización y el conocimiento de las diferencias culturales al interior de la comunidad, reconocimiento de las diferencias, empatizando con las necesidades de la población extranjera.

Resolución Pacífica de Conflictos, a través de la Mediación

La línea de resolución pacífica de conflictos comunitarios, se fundamenta a partir de que en la interacción entre personas o grupos de una comunidad o barrio, se generan de manera natural e inevitable, algunos conflictos, los cuales no siempre tienen una adecuada solución. En ocasiones pueden generar tensiones y si estas se agudizan provocar manifestaciones de violencia o incivildades que inciden directamente en la percepción de inseguridad o temor de sus habitantes. Es por ello que las estrategias preventivas como la mediación, buscan abordar el conflicto en forma constructiva, de modo que no sólo se controle su potencial perjudicial y violento, sino que además se obtengan beneficios en términos de mejorar la calidad de los vínculos entre vecinos. De esta manera, el conflicto constituye una herramienta y una posibilidad de crecimiento y desarrollo para las organizaciones y sociedades cuando este es abordado a tiempo y de buena manera.

Algunos conflictos que se presentan en la comunidad pueden tener sus causas en los siguientes elementos que se señalan a continuación:

- Cuestiones edilicias tales como: medianería, filtraciones, mantenimiento de edificios referidos a normas del Código de Edificación y/o del Código de Planeamiento Urbano, que no siempre son compartidas por todos
- Falta de poda de las especies arbóreas
- Malas relacionales de convivencia (discriminación, falta de respeto mutuo, estereotipos, representaciones negativas, violencia en el discurso y en la acción, contaminación visual o sonora, olores desagradables)
- Mal uso de espacios comunes
- Tenencia irresponsable de animales domésticos
- Mal uso del espacio público
- Asentamientos ilegales

Los proyectos que incorporen activamente la resolución de conflictos comunitarios a través de la mediación, deberán aportar al desarrollo de una adecuada convivencia, considerando las causas del conflicto y a los distintos actores comunitarios, eso significa “establecimiento de relaciones armónicas basadas en la aceptación del pluralismo y la diversidad social, cultivando el diálogo como forma de resolver los conflictos y como una construcción activa, intencionada, sistemática en la que todos y todas participen”¹⁵. Cualquier sociedad, comunidad o grupo humano para moverse, crecer y ser más dinámico, exige que haya conflictos, entendiendo éstos como la situación donde dos o más personas o grupos humanos, vinculados en una misma relación social, tienen intereses, necesidades y criterios distintos.

¹⁵ “Un modelo de abordaje de la convivencia en el ámbito comunitario: los planes integrales de convivencia”; Yolanda Muñoz Hernán y M^a Eugenia Ramos Pérez; Fundación Gizagune; España; 2009.

Esto exige que los equipos que ejecutan esta tipología de proyectos, conozcan y se impliquen en la cultura local, que reconozcan las particularidades del territorio y de los lenguajes e identidades ahí presentes.

Según Belloso, se entiende “la mediación, más que como una forma “alternativa” de resolver los conflictos, como una forma “complementaria” de resolverlos, actuando en aquellas cuestiones que derivan del principio de autonomía de la voluntad y en las que, por consiguiente, las partes implicadas pueden encontrar y fijar ellas mismas la solución a su controversia.”¹⁶

Es decir la mediación ofrece la posibilidad de que ambas partes reciban su parte de satisfacción. Se limitan los procedimientos agresivos pero la metodología sigue siendo la de considerar los conflictos como problemas. El mediador debe centrarse en ayudar a resolver los conflictos. Se trata de superar las visiones individualistas y unilaterales del conflicto de forma que las partes puedan dar lugar a la configuración de una nueva salida a su problema, que ambas partes sientan como propia. En general, con la mediación se consigue aumentar la comunicación constructiva entre las partes e incluso se llega a “arreglar” el problema que ha hecho nacer el conflicto (Belloso, 2003).

Son los mismos actores que apoyados por el mediador logran conciliar sus diferentes posiciones en torno a un determinado conflicto.

Los principios básicos de la mediación incluyen:

- Autocomposición, que significa revisar el conflicto, definirlo, componerlo.
- Autonomía de las partes para llegar a acuerdo, significa generar un proceso en donde el mediador cumple un rol de facilitador para que las partes autónomamente puedan llegar a los acuerdos.
- Horizontalidad (igualdad de condiciones) de las partes. Es decir ambas partes son iguales, no hay diferencias de poder.
- Sin costos.
- Confidencialidad, es decir lo que se trata en los procesos de mediación no serán públicos y se resguarda la confianza y confidencialidad de las partes involucradas.

Como se ha mencionado, todos los enfoques expuestos son complementarios y la mediación en particular se relaciona estrechamente con el enfoque intercultural mencionado en el punto anterior. A través de acciones de mediación se podrá aportar a resolver las tensiones o conflictos que se pueden generar en la interacción comunitaria entre chilenos e inmigrantes. Se verá más adelante cuáles pueden ser las acciones a implementar desde una perspectiva de mediación intercultural.

La importancia del Enfoque de Género

En las temáticas de seguridad, la pertinencia de la perspectiva de género resulta relevante al ver los datos y verificar que las conductas y problemáticas presentan diferencias en relación con el género desde las distintas aristas del problema, percepciones de inseguridad y sus consecuencias así como en relación a la victimización¹⁷.

¹⁶ Belloso, N. (2003): “Inmigrantes y mediación intercultural”, en Cuadernos Electrónicos de Filosofía del Derecho, 7/2003.

¹⁷ Los hombres presentan porcentualmente una mayor participación en delitos violentos, tanto como víctimas como victimarios. Las mujeres por su parte son victimizadas principalmente en delitos sexuales, y en violencia intrafamiliar. El énfasis en los espacios públicos como sitios de inseguridad asume que el hogar es un sitio seguro o un refugio de la violencia de la calle; sin embargo, para las mujeres, la violencia les afecta en ambos espacios. Desde la perspectiva del espacio público son mayormente victimizadas en robos por sorpresa, y estas tienden a utilizar menos estos espacios en comparación a los hombres, replegándose de mayor forma en el espacio privado.

Para las Orientaciones Técnicas en prevención comunitaria, es necesario tener en cuenta, dentro de la perspectiva de género¹⁸, que la participación comunitaria es en mayor medida un espacio de participación femenina; son las mujeres las que tienen un papel más preponderante dentro de estas organizaciones. Esto puede explicarse por diversas razones, como la predominancia de las mujeres en el espacio privado como también en su mayor sensación de inseguridad, aun así, el rasgo más distintivo de la feminización de estos espacios es el rol de la mujer en el cuidado de los integrantes de su familia.

Las mujeres tienden a asumir la inseguridad de los integrantes de su núcleo familiar como propia, lo que lleva a aumentar su sensación de inseguridad. Por esta razón, la pertinencia del análisis de género en las políticas de seguridad, debe ser un elemento central a considerar ya que el análisis de esta variable permite una mirada más amplia y oportuna, la cual **debe ser integrada en todos los proyectos e intervenciones** que requieran recursos de la Subsecretaría de Prevención del Delito.

A modo práctico se presentan una serie de preguntas que orientarán la perspectiva de género en las iniciativas que sean desarrolladas:

- Sobre el punto de partida: identificar si la situación y posición de mujeres y hombres (orden de género) presenta desequilibrios o desigualdades.
- Sobre el punto de llegada: posibles efectos que tiene la actividad programada sobre mujeres y hombres o sobre las brechas de género identificadas.
- Sobre el contenido de la intervención: examinar la posible reproducción de las desigualdades a través del lenguaje sexista, imágenes, conocimientos transmitidos, estereotipos tradicionales, etc.
- ¿Los problemas que se trata de resolver afectan de igual manera a hombres y mujeres?
- ¿Las causas que los originan son las mismas?
- ¿Tienen hombres y mujeres las mismas necesidades?, si no son iguales ¿cómo las satisfacen, cómo se negocian los distintos intereses?
- ¿Se consideran las opiniones de las mujeres al igual que se consideran las de los hombres al decidir sobre diversos aspectos?
- ¿Qué limitaciones específicas derivadas del género afectan a las mujeres y hombres que participan?

Desde este punto de vista, la política de seguridad pública reconoce que los proyectos a desarrollarse se desenvuelven en un sistema de desigualdad entre hombres y mujeres. En tal sentido **la perspectiva de género debe transversalizarse en todos los programas o proyectos** orientados a prevenir la delincuencia, la violencia y la victimización. Lo transversal del enfoque de género puede incorporarse de diferentes formas. Algunas de ellas son¹⁹:

- Desde la problematización presentada en el diagnóstico y antecedentes que sustentan el proyecto.
- La identificación de necesidades.
- La identificación de intereses diferenciados entre hombres y mujeres.
- Posibles soluciones diferenciadas.

¹⁸ La categoría género es una construcción social e histórica de lo femenino y lo masculino: representaciones, ideas, valores, normas y prácticas que las sociedades imponen para asignar roles y funciones diferentes a hombres y mujeres que se adquieren mediante la socialización. Su resultado es el acceso asimétrico de hombres y mujeres al poder y a los recursos, convirtiendo la diferencia sexual en desigualdad social.

¹⁹ Presentación: "Transversalización de género en los programas de seguridad"; Carmen Andrade; 2014.

Con este propósito, la Subsecretaría de Prevención del Delito ha desarrollado la “Guía para la Inclusión del Enfoque de Equidad de Género en Proyectos de Prevención Psicosocial de la Violencia y el Delito”, como un aporte complementario a los lineamientos metodológicos que se plantean en las OT para proyectos psicosociales que se ejecutan en los territorios. Ese documento, presenta un conjunto de herramientas teóricas y prácticas para que los equipos ejecutores, incorporen el enfoque de equidad de género en las intervenciones que éstos realizan, pudiendo seleccionar aquellos ejercicios o técnicas más apropiadas para la población objetivo que contemplan sus proyectos.

Tipologías de Proyectos

Las entidades ejecutoras, podrán presentar proyectos en las siguientes modalidades y para ello deben considerar las necesidades o problemáticas identificadas en el diagnóstico comunal. Estas son:

- Fortalecimiento Comunitario
- Resolución de conflictos comunitarios a través de mediación
- Mediación Intercultural
- Fortalecimiento Comunitario + Mediación

Dichas modalidades podrán ser implementadas a nivel de barrio o sector y a nivel comunal. A continuación, se describe cada una de ellas.

TIPOLOGÍA A: FORTALECIMIENTO COMUNITARIO

La tipología de fortalecimiento comunitario se encuentra orientada a proyectos que pretendan generar estrategias de gestión e intervención comunitaria para la prevención del delito y la violencia, a través de acciones que promuevan la integración de los vecinos y la colaboración conjunta. Se espera crear dispositivos que fomenten la solidaridad, el compromiso en la labor preventiva y la participación activa en los espacios comunitarios, de manera de potenciar los factores protectores existentes en la comunidad.

Desde el modelo de Desarrollo Comunitario²⁰, la importancia de realizar acciones organizadas y gestionadas desde y para la comunidad, radica en la necesidad del mejoramiento de las coordinaciones entre los ciudadanos y sus representantes, además de promover y relevar las temáticas que aquejan a las comunidades, en este caso, en el área de la Seguridad Pública.

Siempre se deberá tener en cuenta que el primer beneficiario del proyecto es *la comunidad*, por lo que los servicios, objetivos, intervención y evaluación del proyecto deben apuntar a generar y sostener una visión de comunidad como entidad superior, cuya protección complementa y trasciende el beneficio individual.

Se sugiere que esta tipología sea focalizada a nivel de barrio o en sectores bien delimitados de la comuna, con el objeto de poder medir de mejor manera los resultados de las acciones realizadas.

²⁰ Consolidación de los Gobiernos Locales en Seguridad Ciudadana: Formación y Prácticas; Apuntes sobre Desarrollo comunitario; Arizaldo Carvajal; 2011.

Población beneficiaria y cobertura

La población objetivo para esta tipología puede ser a nivel focalizado o comunal, va a depender de las necesidades y problemas identificados. Sin embargo, de acuerdo a las características de los componentes, se sugiere que esta tipología tenga un alcance focalizado en barrios, villas o poblaciones con delimitación geográfica.

Para dichos casos se debe delimitar el o los sectores en que se focalizará el proyecto, incorporar datos que permitan justificar dicha focalización y determinar el número de la población objetivo.

Por población objetivo, se entenderá a todos los residentes de ese sector focalizado ya sean estos niños, niñas, adolescentes y adultos. Es importante que se defina por componente en número y tipo de beneficiarios, diferenciándolos además por sexo.

Ejemplo:

Componentes	Rango etario	Cobertura Total
Capacitación a líderes comunitarios	18-65 años	40
Coordinación comunitaria	18-65 años	50
Educación y difusión	15-80 años	500
Plan de acción comunitario	15-70 años	40
Promoción de la participación en espacios públicos	8-80 y más años	2000

Objetivos

Objetivo General

Fortalecer a la comunidad a través de la reducción de los factores de riesgo y el fortalecimiento de los factores protectores, fomentando la eficacia colectiva y al control social informal en las personas pertenecientes de la comuna.

Objetivos Específicos

- Realizar un diagnóstico, que permita identificar las condiciones de seguridad, convivencia, cohesión social, como también las formas de participación y recursos que tiene la comunidad frente a sus principales problemas de seguridad.
- Promover la participación y coordinación de las redes comunitarias, a través de una mesa local en la que participen representantes de las distintas organizaciones e instituciones presentes en el territorio.
- Elaborar un plan de acción participativo, que aborde las principales preocupaciones y problemáticas de seguridad detectadas por la comunidad.
- Fortalecer las competencias y el capital social existente a nivel comunitario, como factor protector de la violencia y el delito, a través de estrategias de capacitación y promoción de los liderazgos.

Estrategia Metodológica

La metodología de proyectos de fortalecimiento comunitario, supone la implementación de etapas con componentes y actividades. A continuación, se describirán primeramente los componentes que debiera considerar el proyecto, pues conllevan acciones de carácter transversal o permanente a implementar durante las distintas etapas del proyecto.

Componentes de Intervención

Para la implementación del proyecto, se deben tener presentes los siguientes componentes, que pueden ser implementados en las distintas etapas y por tanto son de carácter transversal a la ejecución del proyecto. Estos componentes son:

- **Componente Coordinación Comunitaria**

Cuya finalidad es la instalación de manera permanente de espacios de reunión y coordinación comunitaria, para la definición y desarrollo de un Plan de Acción con la comunidad que sea sostenido en el tiempo. Dichas instancias podrán ser por ejemplo mesas barriales y de coordinación comunitaria y de redes, con el objetivo de problematizar y buscar soluciones conjuntas a los problemas identificados. Estas instancias también posibilitan el seguimiento y monitoreo de las acciones planificadas.

La frecuencia de reunión de esta instancia, dependerá de las necesidades locales, sin embargo, se sugiere que en una primera etapa sea mensual y coordinada por el equipo ejecutor.

- **Componente Educación y difusión**

Cuyo objetivo es instalar el tema de Seguridad Pública en la comunidad, a través de actividades educativas y de difusión con apoyo de material gráfico, en los distintos espacios comunitarios y en las redes. Algunas de las actividades sugeridas son charlas, talleres temáticos y de capacitación con apoyo de otras instituciones de la red presentes en el territorio. A través de estas actividades se pueden abordar los siguientes temas:

- Prevención del consumo de alcohol y drogas
- Prevención situacional del delito
- Prevención comunitaria y rol de la comunidad
- Familia y prevención: habilidades parentales, parentalidad positiva, etc.
- Acciones de autocuidado para la prevención del delito, entre otros²¹.

- **Componente Promoción de la participación en espacios públicos**

Este componente puede ser parte del Plan de Acción de la comunidad que se detalla más adelante como una de las etapas del Proyecto. El objetivo, es promover animación sociocultural, la identidad y la historia de la comunidad. Son acciones que instan a la ocupación del espacio público y la participación comunitaria. Dan dinamismo y posibilitan el involucramiento activo de los distintos actores locales.

²¹ En función de los resultados de la caracterización, que derivan en el plan de acción, el equipo podrá plantear talleres dirigidos a determinados grupos específicos (niños, jóvenes, mujeres, adultos mayores, etc.) o en relación a determinadas temáticas (prevención del consumo abusivo de alcohol y/o drogas, violencia de género, etc.) como también más generales (prevención primaria) a todos los vecinos, en función de las problemáticas y los recursos disponibles en el territorio.

Etapas del Proyecto:

Las etapas mínimas a considerar en los proyectos de fortalecimiento comunitario son:

1. Diagnóstico
2. Instalación y Difusión
3. Implementación
4. Evaluación-Sistematización

Cabe señalar, que las etapas de Diagnóstico, Instalación y Difusión se pueden implementar de manera paralela pues las acciones pueden ser complementarias.

Etapa 1: Diagnóstico

El objetivo es caracterizar de manera general los problemas de seguridad y conflictos presentes en el entorno comunitario, que afectan la convivencia entre los vecinos. Para tal efecto se propone una metodología de recolección de información cuanti y cualitativa, que define el tipo de información que se requiere y las técnicas a utilizar. Con dicha información será posible focalizar y priorizar las problemáticas a abordar considerando los factores protectores y de riesgo en la definición de un plan de acción con la comunidad.

Esta caracterización, debe tener una complementariedad entre información cualitativa (levantada desde los actores clave de la comuna) y cuantitativa (datos objetivos sobre la realidad comunal), que permita rescatar las necesidades existentes. Con respecto a los datos cuantitativos, se sugiere el levantamiento de la siguiente información:

Antecedentes Cuantitativos

a. Datos demográficos y poblacionales del territorio

- Ubicación (localización del territorio, límites geográficos, calles y avenidas principales; definidas con anterioridad).
- Superficie del territorio (km²).
- Cantidad de habitantes (género y grupos etarios, según Ficha de Protección Social, FPS).
- Mapas georeferenciales (colegios, consultorios, comercio, comisarías).

b. Datos socioeconómicos del territorio

- Número de viviendas y hogares (censo y datos municipales).
- Promedio Ingreso familiar y promedio ingreso per cápita (FPS).
- Principales ocupaciones por sectores económicos (Censo - FPS).
- Porcentaje de pobreza en el territorio.
- Promedio de distribución de quintiles en el territorio (FPS).
- Porcentaje de cesantía (relacionado con la comuna completa, según género y edades, Censo).
- Promedio de nivel de escolaridad (relacionado con la comuna completa, según género y edades, Censo, FPS).
- Presencia de etnias (porcentaje de población con alguna identificación étnica).
- Centros educacionales del sector.
- Número de matrículas (cantidad de niños) en los distintos centros educacionales.
- Centros de salud.
- Cantidad de inscritos en los centros de salud del sector.

- Dirección de Desarrollo Comunitario: subsidios y beneficios sociales más solicitados por las familias del sector.
- Vivienda, tipologías de viviendas del sector.
- Organizaciones sociales presentes en el sector.

c. Datos de seguridad, violencia, victimización en el territorio

- Delitos más frecuentes en el sector.
- Conflictividad entre vecinos (tipos de conflictos más frecuentes y modos de resolución).
- Presencia de tráfico y consumo de drogas.
- Uso/abandono de espacios públicos (especificar lugar).
- Oferta programática de la SPD.
- Otra oferta institucional presente en el territorio.
- Si cuenta con Centro de la Mujer: cantidad de usuarias del barrio o sector focalizado.

d. Antecedentes policiales

- N° de cuadrante al que pertenece el barrio.
- Cantidad de denuncias (según rango de tiempo que la institución realiza sus estadísticas, año- mes).
- Tipos de delitos según denuncias.
- Número (o porcentaje) de detenciones realizadas en el barrio por flagrancia (según rango de tiempo que la institución realiza sus estadísticas).

e. Antecedentes de asociatividad

- N° de organizaciones sociales presentes en el barrio y a nivel comunal.
- N° de organizaciones territoriales y funcionales vigentes.

f. Catastro de oferta pública-privada

- Catastro de programas y/o intervenciones en el barrio en diversas áreas: vivienda, educación, salud, consumo drogas, alcohol, empleabilidad, deportes, cultura, etc.

g. Equipamiento comunitario del barrio y otros espacios de interés

- N° de sedes sociales (señalar estado).
- N° de centros de salud.
- N° de establecimientos escolares (incluir jardines infantiles).
- N° de áreas verdes, multicanchas.
- N° de recintos policiales.
- N° de micro basurales.

Antecedentes Cualitativos

Con respecto a los datos cualitativos, estos estarán orientados a la identificación de los principales factores de riesgo y protección de la convivencia comunitaria, aspectos relacionados con la participación, historia, identidad, formas de organización, formas de abordar los conflictos comunitarios, reconocimiento de líderes y organizaciones sociales, entre otros.

Para la recolección de esta información, puede ser mediante entrevistas a informantes clave, focus group, encuestas, reuniones, entre otros.

Conclusiones diagnósticas

Es importante precisar que a la luz de la información cuantitativa y cualitativa se puedan identificar y señalar los factores de riesgo y de protección en torno a la convivencia comunitaria, y cuáles de estos serán abordables a través de las estrategias de fortalecimiento comunitario, considerando las características de los actores locales, redes existentes, niveles de organización, etc. Toda esta información deberá ser expuesta por el equipo ejecutor a la comunidad, en instancias de reunión coordinadas y en la mesa barrial o de coordinación que se conforme en el territorio.

Esto es muy importante ya que a partir de la información diagnóstica, será posible la definición de un plan de acción a ser impulsado y coordinado por los actores comunitarios presentes en la mesa de coordinación²².

Etapa 2: Instalación, difusión y conformación mesa barrial

Las acciones mínimas a desarrollar en esta etapa son:

Acciones de Instalación

Consiste en realizar actividades para contactar y vincular a las organizaciones sociales, vecinos y red presente en la comuna. Dentro del proceso de instalación, el equipo ejecutor deberá presentarse en las distintas instancias de red y con todas las organizaciones sociales catastradas.

En estas acciones se debe presentar los objetivos, componentes y acciones generales del proyecto. Además, establecer compromisos de trabajo colaborativo con los actores claves presentes en el territorio.

En esta etapa se debe incentivar la generación de una mesa barrial dispositivo que la comunidad determine para planificar, coordinar y supervisar las diferentes actividades, en el marco del fortalecimiento de factores protectores, que se ejecuten en el territorio. Complementario a lo anterior el equipo ejecutor podrá realizar reuniones periódicas con actores claves de la comunidad para la organización de actividades de difusión.

Acciones de Difusión

Complementario a las acciones de instalación y en coordinación con los actores locales, se definirán acciones de difusión a realizar en la comunidad. Estas estarán orientadas a la promoción de las acciones a desarrollar por el proyecto, la oferta de servicios a implementar, como también respecto a contenidos educativos relativos a la prevención comunitaria y el fortalecimiento de los lazos sociales en el territorio.

Esta línea de acción debe enfatizar la necesidad de avanzar en la instalación de métodos colaborativos de resolución de conflictos en el marco de la cultura local y en la promoción de la participación.

Cabe destacar que las acciones de difusión podrán ser implementadas durante todo el desarrollo del proyecto, como un proceso permanente que contribuye al desarrollo de las acciones de fortalecimiento comunitario. Algunas de ellas sugeridas son: charlas, reuniones, distribución de material informativo y educativo, entre otras.

²² Esto se detalla en la descripción en la Etapa de Implementación, en la que se señala como podría ser definido el Plan de Acción con la comunidad.

Constitución Mesa Barrial o de Coordinación

Esta instancia está orientada a tener un rol central en la validación de las decisiones y en la orientación de las iniciativas a ejecutar en el marco de implementación de este proyecto. Para ello el equipo ejecutor es quien promueve y da inicio esta instancia, convocando a los actores claves tanto de las organizaciones sociales, líderes y representantes de las instituciones relevantes del territorio.

En las primeras reuniones de la mesa se acuerdan los objetivos, modo de funcionamiento, periodicidad de las reuniones, roles de los participantes, conformación de subgrupos de trabajo e incluso ver pertinencia de la creación de una directiva, etc.

Lo importante de esta instancia es que con el tiempo desarrolle autonomía y sea capaz de ir gestionando los temas de seguridad del territorio. Para lo cual es importante que sus participantes sean quienes asistan en instancias de capacitación implementadas a través de este proyecto, como también ir aportando al desarrollo de actividades. Esto será la base de la coordinación y organización de los vecinos que de sustento permanente al fortalecimiento de los lazos o vínculos comunitarios que permitan dar sustentabilidad del proyecto en la comuna.

Etapa 3: Implementación

Las acciones de esta etapa consisten en:

Capacitación a líderes comunitarios

Pretende dejar capacidades instaladas en la comunidad, para poder gestionar la solución de problemas comunitarios que afectan la convivencia o la percepción del temor. Para ello, las capacitaciones deben considerar la transferencia de contenidos y metodología a trabajar en el espacio comunitario. La población objetivo principal de esta línea son los líderes formales e informales y representantes de organizaciones sociales, así mismo representantes de instituciones que tengan mayor presencia en el espacio local. Lo ideal es que sean capacitados los participantes de la mesa barrial o de coordinación.

La modalidad y contenidos deben ser acordes a público objetivo y deben incorporar todos los temas afines a la prevención social del delito, como por ejemplo:

- Prevención comunitaria, y rol de la comunidad en la prevención.
- Factores de riesgo y protección.
- Liderazgos y participación comunitaria.
- Elementos de prevención situacional.
- Resolución pacífica de conflictos.
- Elaboración de proyectos.
- Elementos de planificación.

Los temas enunciados tienen la intencionalidad de aportar en la construcción colectiva de un **Plan de Acción Comunitario**, diseñado al finalizar las acciones de capacitación.

Como se verá más adelante, este plan de acción debe ser un conjunto coherente de iniciativas que los vecinos proponen emprender y desarrollar más allá del tiempo que durará este proyecto. Para ello, se debe gestionar, capacitar, informar y orientar a los líderes y vecinos en los diversos fondos concursables existentes de carácter comunitario (Fondo Social, Fondos División de Organizaciones Sociales, Fondos del Instituto Nacional de la Juventud, Fondo Nacional de Seguridad Pública, Fondo Regional de Seguridad Pública, etc.), para financiar esta agenda futura, con el propósito de dar sustentabilidad y sostenibilidad a la intervención y otorgar mayor autonomía a la comunidad.

Elaboración de un Plan de acción Comunitario

El Plan de acción Comunitario es el resultado del trabajo conjunto con los actores locales en la instancia de la Mesa Barrial o de Coordinación Comunitaria, en el que se analizan las situaciones del barrio o sector en que implementa el proyecto, se ven los recursos y el capital social que existe tales como historia, identidad, implementación de experiencias exitosas, etc. El equipo ejecutor debe diseñar estrategias para trabajar estos contenidos en la mesa. Una vez analizada esta información se debe realizar el Plan de Acción el cual debe contener acciones comunitarias a implementar en el espacio local y cuyo objetivo sea la promoción de la participación, además se debe incorporar el componente educativo y de coordinación antes descrito. Para que el Plan de acción sea más eficaz se deben proponer tareas y plazos de manera conjunta, como también espacios para la evaluación de dichas acciones. Es importante señalar que las actividades o eventos que sean diseñados deberán ser acordados con la Subsecretaría de Prevención del Delito y el Municipio respectivo.

Para el desarrollo de un plan de acción se deben considerar los siguientes elementos:

- En el caso de que se realicen actividades masivas estas deben ser generadas en conceso con la comunidad y se les debe dar responsabilidad en su ejecución como por ejemplo la convocatoria, difusión o gestión, como parte del modelo de Desarrollo Comunitario y siempre deben considerar la Seguridad Pública, como el eje central de la actividad masiva.
- Estas actividades que tienen como objetivo la activación de la comunidad y el fortalecimiento de sus organizaciones deben considerar ciertos estándares mínimos:
 - ✓ Amplificación, iluminación, servicios de producción, material de difusión, contratación de figuras públicas para eventos y actividades.
 - ✓ El uso de las redes sociales para difusión y visibilización de las acciones de Promoción Comunitaria.
 - ✓ El uso de los espacios públicos es relevante. Estas actividades son de carácter masivo, por lo que el uso de los espacios abiertos es importante. En caso que el clima no lo permita o las características de la actividad lo requiera, el uso de estadios o gimnasios comunales, también es esperado.

A continuación, se presentan algunos ejemplos de actividades:

- Ferias Preventivas en las que participan distintos servicios presentes en el territorio presentando su oferta, como también las acciones de las organizaciones sociales.
- Cabildos sociales o comunitarios sobre seguridad: búsqueda de espacios para que la comunidad, de forma masiva, converse, dialogue o proponga en temas de Seguridad Pública.
- Talleres preventivos y de promoción de habilidades prosociales que favorezcan los factores protectores en el territorio.
- Actividades en espacios públicos, que promuevan el encuentro entre vecinos y la sana convivencia (prevención social) como también la prevención situacional de los delitos entregando material informativo a los vecinos.
- Actividades infantiles en que se promueva el buen trato y la resolución pacífica de conflictos.

Etapa 4: Seguimiento, evaluación y sistematización

La implementación de esta fase deriva de la necesidad de identificar lo que funciona o no de este tipo de intervenciones para ello, los proyectos deben contemplar instrumentos para el registro de sus actividades y el seguimiento de los resultados obtenidos por cada componente de intervención.

Sistematización

Una vez terminada la ejecución del proyecto y con la información recopilada a través del monitoreo constante y las evaluaciones finales, se debe realizar una sistematización que incluya dicha información considerando que el eje central de la sistematización radica en la vinculación entre una mirada retrospectiva de los problemas, las interrogantes, los desafíos, las necesidades y contradicciones que se tienen durante el desarrollo de la experiencia, y una visión prospectiva que permita la mejora de futuras intervenciones traducidas en buenas prácticas.

Cabe destacar que la caracterización que se realizó en un inicio es un insumo importante a considerar en el informe de sistematización, así mismo la información que sea recolectada de las distintas actividades implementadas. Para ello se sugiere que el proyecto considere la creación de distintos instrumentos que den cuenta del proceso. Como por ejemplo alguna encuesta de satisfacción.

EQUIPO EJECUTOR

Los proyectos de intervención social, cualquiera sea la tipología de proyecto abordada, debe contar con un equipo ejecutor para llevar a cabo la ejecución del proyecto. Por lo anterior, cada tipología considera un equipo ejecutor acorde a los requerimientos solicitados, especificando la cantidad de profesionales, perfil profesión, experiencia, funciones asociadas, entre otros. (Revisar Instructivo de Equipos Ejecutores, Fondo Nacional de Seguridad Pública 2020.)

Considerar que los integrantes que conforman el equipo ejecutor y son financiados con cargo a los recursos entregados por la Subsecretaría deberán someterse al proceso de Evaluación Curricular. Es importante señalar que la implementación de los proyectos se realiza en jornada diurna y solo en casos excepcionales tales como a ceremonias y/o actividades, reuniones estas podrán realizarse en jornada nocturna.

PLANIFICACIÓN

Permite visualizar la implementación del proyecto considerando ámbitos administrativos, técnicos y financieros como también asignar tareas a cada miembro del equipo y plazo de ejecución.

En cuanto a lo técnico, todo proyecto deberá presentar un cronograma de actividades por 13 meses (el primer mes es únicamente para la puesta en marcha del proyecto) en el cual se resuma las fechas de inicio, duración y fechas de término de cada una de las actividades y sus componentes de manera gráfica (Carta Gantt).

COORDINACIÓN DE REDES

Se debe visualizar como un elemento relevante para la implementación, ya que la sustentabilidad del proyecto se vincula al trabajo coordinado con la oferta programática existente en el territorio para abordar integralmente la problemática.

Por tanto al formular el proyecto se debe identificar y definir qué tipo de coordinación se realizara y los objetivos a cumplir.

Se establece como requisito obligatorio carta (formato SPD) de Compromiso que apoye la implementación del proyecto mediante la derivación y trabajo intersectorial la cual debe ser firmada por el alcalde(sa) de la comuna focalizada y/o representante de fundación, ONG's, Corporaciones referentes en la temática en el territorio.

Se sugiere que se establezcan protocolos de derivación e información con las instituciones consideradas como red de apoyo al proyecto.

RESULTADOS ESPERADOS

En coherencia con los objetivos propuestos por cada tipología, se deben medir el cumplimiento de las metas propuestas. Es importante señalar que, si bien se establecen en porcentaje las metas, se requiere identificar el universo a medir, por ejemplo, 80% de las capacitaciones realizadas

Enunciado del objetivo	Indicadores/ Información			Medios de verificación
	Enunciado	Fórmulas de calculo	Meta	
Realizar un diagnóstico, que permita identificar las condiciones de seguridad, convivencia, cohesión social, como también las formas de participación y recursos que tiene la comunidad frente a sus principales problemas de seguridad.	Un diagnóstico social comunitario, que dé cuenta de condiciones de seguridad, convivencia, cohesión social, formas de participación y recursos comunitarios.	Existe o no existe.	Un diagnóstico social comunitario elaborado por el equipo ejecutor.	Documento impreso.
Promover la participación y coordinación de las redes comunitarias, a través de una mesa local en la que participen representantes de las distintas organizaciones e instituciones presentes en el territorio.	Constitución de la mesa de coordinación territorial, en la que estén representados las distintas organizaciones e instituciones presentes en el territorio.	Existe o no existe.	Constitución de la mesa de coordinación territorial en la que participan las distintas organizaciones e instituciones presentes en el territorio.	Actas de reunión, listado de asistencia, registros audiovisuales.
Elaborar un plan de acción participativo, que aborde las principales preocupaciones y problemáticas de seguridad detectadas por la comunidad.	Un plan de acción participativo, que aborde las principales preocupaciones y problemáticas de seguridad detectadas por la comunidad.	Existe o no existe	Un plan de acción participativo elaborado en conjunto con la comunidad.	Documento impreso.

Fortalecer las competencias y el capital social existente a nivel comunitario, como factor protector de la violencia y el delito, a través de estrategias de capacitación y promoción de los liderazgos.	Total de acciones de capacitación implementadas por el proyecto en la comunidad, para el fortalecimiento de las competencias y el capital social.	(Número de acciones de capacitación realizadas en la comunidad *100)/ Número de acciones de capacitación planificadas.	Que el equipo ejecutor realice al menos el 90% de las acciones de capacitación para el fortalecimiento de las competencias y el capital social de la comunidad.	Planificación de actividades de capacitación. Sesiones de capacitación, lista de asistentes, registro audiovisual y evaluación de satisfacción usuaria.
--	---	--	---	---

TIPOLOGÍA B: RESOLUCIÓN PACÍFICA DE CONFLICTOS A TRAVÉS DE MEDIACIÓN

Esta tipología tiene como principal objetivo el instalar un equipo de mediación que promueva una sana convivencia mediante la identificación y resolución pacífica de conflictos comunitarios en la comuna o lugar focalizado por el proyecto.

Objetivos

General

Promover una sana convivencia mediante la identificación y resolución pacífica de conflictos comunitarios.

Objetivos Específicos

- Instalar un dispositivo de mediación que promueva la sana convivencia comunitaria mediante la identificación y resolución pacífica de conflictos que puedan presentar los miembros de la comuna u organizaciones.
- Informar y orientar a la comunidad respecto a las normativas que regulan los deberes y los derechos de las personas en relación con la convivencia vecinal, comunitaria y otro tipo de conflictos que puedan presentarse, incluyendo leyes, reglamentos y ordenanzas municipales relativas a dicha materia.

Estrategia Metodológica

Población beneficiaria y cobertura

Son todas aquellas personas o grupos de personas residentes de la comuna o del barrio, población o villa focalizada, mayor de 18 años, que tengan la intención de buscar alternativas reparadoras y no violentas para la resolución de sus conflictos. Las vías de ingreso podrán ser por demanda espontánea o derivación de la red de servicios presente en el territorio.

Es importante que se defina por componente en número y tipo de beneficiarios, diferenciándolos además por sexo. Ejemplo:

Componentes	Rango etario	Total
Servicio de resolución pacífica de conflictos	18-65 años	40
Servicio de orientación Jurídica	18-65 años	30
Educación	15-80 años	80
Coordinación Intersectorial	18-70 años	40
Total		190

Etapas del Proyecto:

Etapa 1: Diagnóstico

El objetivo de esta fase es obtener información relevante sobre los problemas de seguridad y conflictos de convivencia que la comunidad percibe y, por tanto, forman parte del imaginario, de las representaciones sociales, que existen en el o los barrios/s o comuna y a partir de ello, diseñar un plan de acción adecuado a las características de la población, teniendo siempre en consideración los lineamientos técnicos de las presentes orientaciones.

Para realizar dicho diagnóstico se debe realizar una caracterización del territorio, independientemente de la focalización que se le quiera dar al proyecto (ya sea a nivel barrial o comunal). Esta caracterización, debe tener una complementariedad entre información cualitativa (levantada desde los actores clave de la comuna) y cuantitativa (datos objetivos sobre la realidad comunal), que permita rescatar las necesidades existentes.

Antecedentes Cuantitativos

a. Datos demográficos y poblacionales del territorio

- Ubicación (localización del territorio, límites geográficos, calles y avenidas principales; definidas con anterioridad).
- Superficie del territorio (km²).
- Cantidad de habitantes (género y grupos etarios, según Ficha de Protección Social, FPS).
- Mapas georeferenciales (colegios, consultorios, comercio, comisarías).

b. Datos socioeconómicos del territorio

- Número de viviendas y hogares (censo y datos municipales).
- Promedio Ingreso familiar y promedio ingreso per cápita (FPS).
- Principales ocupaciones por sectores económicos (Censo - FPS).
- Porcentaje de pobreza en el territorio.
- Promedio de distribución de quintiles en el territorio (FPS).
- Porcentaje de cesantía (relacionado con la comuna completa, según género y edades, Censo).
- Promedio de nivel de escolaridad (relacionado con la comuna completa, según género y edades, Censo, FPS).
- Presencia de etnias (porcentaje de población con alguna identificación étnica).
- Centros educacionales del sector.
- Número de matrículas (cantidad de niños) en los distintos centros educacionales.
- Centros de salud.
- Cantidad de inscritos en los centros de salud del sector.
- Dirección de Desarrollo Comunitario: subsidios y beneficios sociales más solicitados por las familias del sector.
- Vivienda, tipologías de viviendas del sector.
- Organizaciones sociales presentes en el sector.

c. Datos de seguridad, violencia, victimización en el territorio

- Delitos más frecuentes en el sector.
- Conflictividad entre vecinos (tipos de conflictos más frecuentes y modos de resolución).
- Presencia de tráfico y consumo de drogas.
- Uso/abandono de espacios públicos (especificar lugar).
- Oferta programática de la SPD.
- Otra oferta institucional presente en el territorio.
- Si cuenta con Centro de la Mujer: cantidad de usuarias del barrio o sector focalizado.

d. Antecedentes policiales

- N° de cuadrante al que pertenece el barrio.
- Cantidad de denuncias (según rango de tiempo que la institución realiza sus estadísticas, año- mes).
- Tipos de delitos según denuncias.
- Número (o porcentaje) de detenciones realizadas en el barrio por flagrancia (según rango de tiempo que la institución realiza sus estadísticas).

e. Antecedentes de asociatividad

- N° de organizaciones sociales presentes en el barrio y a nivel comunal.
- N° de organizaciones territoriales y funcionales vigentes.

f. Catastro de oferta pública-privada

- Catastro de programas y/o intervenciones en el barrio en diversas áreas: vivienda, educación, salud, consumo drogas, alcohol, empleabilidad, deportes, cultura, etc.

g. Equipamiento comunitario del barrio y otros espacios de interés

- N° de sedes sociales (señalar estado).
- N° de centros de salud.
- N° de establecimientos escolares (incluir jardines infantiles).
- N° de áreas verdes, multicanchas.
- N° de recintos policiales.
- N° de micro basurales.

Antecedentes Cualitativos

Con respecto a los datos cualitativos, estos estarán orientados a la identificación de los principales factores de riesgo y protección de la convivencia comunitaria, aspectos relacionados con la participación, historia, identidad, formas de organización, formas de abordar los conflictos comunitarios, reconocimiento de líderes y organizaciones sociales, entre otros.

Para la recolección de esta información, puede ser mediante entrevistas a informantes clave, focus group, encuestas, reuniones, entre otros.

Conclusiones diagnósticas

Es importante precisar que a la luz de la información cuantitativa y cualitativa se puedan identificar y señalar los factores de riesgo y de protección en torno a la convivencia comunitaria, y cuáles de estos serán abordables a través de las estrategias de mediación comunitaria, considerando las características de los actores locales, redes existentes, niveles de organización, etc. Toda esta información deberá ser expuesta por el equipo ejecutor a la comunidad, en instancias de reunión coordinadas y en la mesa barrial o de coordinación que se conforme en el territorio.

Etapa 2: Instalación y difusión

Instalación

Consiste en realizar la instalación del proyecto en la comuna o barrio focalizado, a través del contacto con las organizaciones sociales, vecinos y red presente en la comuna.

Dentro del proceso de instalación, el equipo ejecutor deberá presentarse en las distintas instancias de red y con todas las organizaciones sociales catastradas. En estas acciones se debe presentar los objetivos, componentes y acciones generales del proyecto. Además establecer compromisos de trabajo colaborativo con los actores claves presentes en el territorio.

Difusión

Complementario a las acciones de instalación y en coordinación con los actores locales, se definirán acciones de difusión a realizar en la comunidad. Estas estarán orientadas a la promoción de las acciones a desarrollar por el proyecto de mediación, los horarios y lugar de atención. Como también contenidos educativos relativos a la promoción de los derechos de las personas respecto a materias que habitualmente constituyen fuente de conflictos vecinales y/o comunitarios. Esta línea de acción debe enfatizar la necesidad de avanzar en la instalación de métodos colaborativos de resolución de conflictos en el marco de la cultura local y en la promoción de la participación.

Cabe destacar que la difusión del programa es implementada paralelamente a las demás etapas del proyecto y es parte de un proceso permanente a implementar desde el componente "educación y difusión", en el entendido que no sólo se realiza al inicio del proyecto, sino que debe ser reforzada durante el desarrollo del mismo.

Etapa 3: Implementación

Esta tipología conlleva cuatro componentes que se deben trabajar en forma paralela durante la ejecución del proyecto:

Componente de Instalación de un dispositivo de Mediación para la resolución pacífica de conflictos comunitarios.

Servicio prestado por profesionales capacitados para generar en la comunidad la voluntad y las condiciones necesarias para resolver conflictos mediante procesos de mediación. Para ello el equipo debe acoger la demanda, identificar el problema a través de una aproximación diagnóstica y evaluar la pertinencia de una acción mediadora.

Complementario a ello, podrá tomar contacto con las partes involucradas de manera separada y preparar el escenario de la mediación. En la eventualidad de llegar a acuerdo, ambas partes involucradas firmarán los compromisos adquiridos en la instancia de mediación, en la cual el profesional (mediador) es un testigo de los acuerdos y será el encargado de hacer seguimiento posterior.

Las acciones de mediación pueden considerar, vecinos o grupos en conflictos y la modalidad de la intervención dependerá de la materia a resolver y la apuesta que desarrolle el equipo ejecutor.

Algunos de los pasos sugeridos para esta estrategia son:

- Recepción de requerimientos por parte de la comunidad para realizar procesos de mediación para resolver algún tipo de conflicto comunitario.
- Ofrecer a las distintas partes de un conflicto la posibilidad de realizar una mediación.
- Ejecutar el proceso de mediación.

- Identificar los recursos locales que colaboren con servicios de mediación vecinal y/o comunitaria.
- Monitorear el cumplimiento de los acuerdos alcanzados. Para realizar esta actividad, se requiere contar con:
 - Pautas y/o protocolos para que los usuarios den cuenta de su conformidad/inconformidad frente a las soluciones acordadas gracias a la participación en el proyecto.
 - Registro detallado de los procesos de intervención realizados por el proyecto.
 - Elaborar fichas o instrumental de registro y seguimiento.
 - Aplicar encuesta de satisfacción usuaria.

Componente de orientación e información jurídica

A cargo del abogado o asesor jurídico, egresado de la carrera de derecho, dicho servicio está orientado a facilitar el acceso a instancias judiciales de resolución de conflictos, en aquellos casos en que las propuestas de solución colaborativa no resulten exitosas.

- Establecer coordinaciones con la red para aquellos casos que requieran derivación.
- Aportar una guía personalizada y específica a personas que ya se encuentran involucradas en conflictos vecinales o comunitarios, y que muestran interés en resolver estos problemas.
- Entregar información específica respecto de procedimientos colaborativos y adversariales formales, los pro y contra de cada uno (autonomía, tiempo, costo económico, formalización, etc.).
- Orientar y derivar aquellos casos que correspondan a medidas adversariales o que no sean abordables por el proyecto, a las instituciones que correspondan (Corporación de Asistencia Judicial y Juzgados de Policía Local, Ministerio Público).
- Realizar un trabajo personalizado dedicado al aporte de información específica, acompañando al beneficiario en el proceso de resolución y/o restauración, guiando el acceso a los recursos e instituciones que sea necesario según el tipo y complejidad del conflicto.
- Elaborar fichas o instrumental de registro y seguimiento.
- Aplicar encuesta de satisfacción usuaria.

Componente Educativo

Orientado a crear instancias psicoeducativas hacia la comunidad donde entreguen contenidos relativos a la prevención del delito y la violencia, resolución pacífica de conflictos, medidas de autocuidado, participación comunitaria, prevención situacional, factores protectores y de riesgo entre otros.

Algunas de las acciones de este componente podrán ser talleres de capacitación dirigido a los líderes comunitarios, capaces de replicar los contenidos y formarse en un agente preventivo en la comunidad. Además, se pueden implementar charlas o talleres educativos en materias afines, dirigidos a la comunidad en general con la finalidad de transversalizar el tema de seguridad y los aportes de la convivencia comunitaria como un factor protector relevante.

Componente de Coordinación Intersectorial

Es importante que esta tipología considere la coordinación con las redes existentes en materia de justicia local y con las otras redes de servicios presentes en el territorio, con la finalidad de una buena y pertinente gestión de los casos y su derivación cuando corresponda. Para ello es fundamental, gestionar un catastro y participación en instancias de coordinación.

Etapa 4: Seguimiento, evaluación y sistematización

La implementación de esta fase deriva de la necesidad de identificar lo que funciona o no de este tipo de intervenciones para ello, los proyectos deben contemplar instrumentos para el registro de sus actividades y el seguimiento de los resultados obtenidos por cada componente de intervención.

Sistematización

Una vez terminada la ejecución del proyecto y con la información recopilada a través del monitoreo constante y las evaluaciones finales, se debe realizar una sistematización que incluya dicha información considerando que el eje central de la sistematización radica en la vinculación entre una mirada retrospectiva de los problemas, las interrogantes, los desafíos, las necesidades y contradicciones que se tienen durante el desarrollo de la experiencia, y una visión prospectiva que permita la mejora de futuras intervenciones traducidas en buenas practicas.

Cabe destacar que la caracterización que se realizó en un inicio es un insumo importante a considerar en el informe de sistematización, así mismo la información que sea recolectada de las distintas actividades implementadas. Para ello se sugiere que el proyecto considere la creación de distintos instrumentos que den cuenta del proceso.

EQUIPO EJECUTOR

Los proyectos de intervención social, cualquiera sea la tipología de proyecto abordada, debe contar con un equipo ejecutor para llevar a cabo la ejecución del proyecto. Por lo anterior, cada tipología considera un equipo ejecutor acorde a los requerimientos solicitados, especificando la cantidad de profesionales, perfil profesión, experiencia, funciones asociadas, entre otros. (Revisar Instructivo de Equipos Ejecutores, Fondo Nacional de Seguridad Publica 2020).

Considerar que los integrantes que conforman el equipo ejecutor y son financiados con cargo a los recursos entregados por la Subsecretaria deberán someterse al proceso de Evaluación Curricular. Es importante señalar que la implementación de los proyectos se realiza en jornada diurna y solo en casos excepcionales tales como a ceremonias y/o actividades, reuniones estas podrán realizarse en jornada nocturna.

PLANIFICACIÓN

Permite visualizar la implementación del proyecto considerando ámbitos administrativos, técnicos y financieros como también asignar tareas a cada miembro del equipo y plazo de ejecución.

En cuanto a lo técnico, todo proyecto deberá presentar un cronograma de actividades por 13 meses (el primer mes es únicamente para la puesta en marcha del proyecto) en el cual se resuma las fechas de inicio, duración y fechas de término de cada una de las actividades y sus componentes de manera gráfica (Carta Gantt).

COORDINACIÓN DE REDES

Se debe visualizar como un elemento relevante para la implementación, ya que la sustentabilidad del proyecto se vincula al trabajo coordinado con la oferta programática existente en el territorio para abordar integralmente la problemática.

Por tanto al formular el proyecto se debe identificar y definir qué tipo de coordinación se realizara y los objetivos a cumplir.

Se establece como requisito obligatorio carta (formato SPD) de Compromiso que apoye la implementación del proyecto mediante la derivación y trabajo intersectorial la cual debe ser firmada por el alcalde(sa) de la comuna focalizada y/o representante de fundación, ONG's, Corporaciones referentes en la temática en el territorio.

Se sugiere que se establezcan protocolos de derivación e información con las instituciones consideradas como red de apoyo al proyecto.

RESULTADOS ESPERADOS

En coherencia con los objetivos propuestos se deben medir el cumplimiento de las metas propuestas. Es importante señalar que si bien se establecen en porcentaje las metas, se requiere identificar el universo a medir, por ejemplo, 80% de las capacitaciones realizadas.

Enunciado del objetivo	Indicadores/ Información			Medios de verificación
	Enunciado	Fórmulas de calculo	Meta	
Instalar un dispositivo de mediación que promueva la sana convivencia comunitaria mediante la identificación y resolución pacífica de conflictos que puedan presentar los miembros de la comuna u organizaciones.	Constitución de un dispositivo de mediación que promueva la sana convivencia comunitaria mediante la identificación y resolución pacífica de conflictos que puedan presentar los miembros de la comuna u organizaciones.	Existe o no existe.	Un dispositivo de mediación instalado en la comuna.	Constitución del equipo de ejecutor, ficha de ingreso de casos, flujograma de atenciones y derivaciones, acta de acuerdos de mediación, registro de visitas domiciliarias, ficha de casos, etc.
Informar y orientar a la comunidad respecto a las normativas que regulan los deberes y los derechos de las personas en relación con la convivencia vecinal, comunitaria y otro tipo de conflictos que puedan presentarse, incluyendo leyes, reglamentos y ordenanzas municipales relativas a dicha materia.	Total de acciones de orientación jurídica en materia normativas que regulan los deberes y los derechos de las personas en relación con la convivencia vecinal, comunitaria y otro tipo de conflictos que puedan presentarse, incluyendo leyes, reglamentos y ordenanzas municipales relativas a dicha materia.	(Número de acciones de orientación jurídica realizadas en la comunidad *100)/ Número de acciones de orientación jurídica planificadas.	Que el equipo ejecutor realice al menos el 90% de las acciones de orientación Jurídica para la comunidad.	Sesiones de asesorías, listado de asistentes, registro audiovisual y evaluación de satisfacción usuaria.

TIPOLOGÍA C: MEDIACIÓN INTERCULTURAL

Esta tipología, al igual que la anterior tiene como principal objetivo instalar un equipo de mediación que promueva una sana convivencia entre población residente de un sector o comuna. Pero en este caso la población objetivo será inmigrantes y chilenos afectados a problemas de convivencia de un territorio determinado.

Objetivos

General

Promover una sana convivencia mediante la identificación y resolución pacífica de conflictos interculturales.

Objetivos Específicos

- Instalar un dispositivo de mediación intercultural que promueva la sana convivencia entre chilenos e inmigrantes de un sector o comuna.
- Informar y orientar a la comunidad respecto a las normativas que regulan los deberes y los derechos de las personas en relación con la convivencia vecinal, comunitaria y otro tipo de conflictos que puedan presentarse, incluyendo leyes, reglamentos y ordenanzas municipales relativas a dicha materia.
- Brindar asesoría jurídica y laboral a la población inmigrante respecto deberes, derechos y trámites que requieran realizar producto de su residencia en el país.

Estrategia Metodológica

Población beneficiaria y cobertura

Son todas aquellas personas o grupos de personas residentes de la comuna o del barrio ya sean chilenos o inmigrantes, que productos de la convivencia cotidiana presentan algún tipo de conflicto y requieran de un tercero para poder resolverlo de manera pacífica. Ellos deben ser mayores de 18 años de edad y presentar voluntariamente la intención de buscar alternativas reparadoras y no violentas para la resolución de sus conflictos. Las vías de ingreso podrán ser por demanda espontánea o derivación de la red de servicios presente en el territorio.

Es importante que se defina por componente en número y tipo de beneficiarios, diferenciándolos además por sexo. Ejemplo:

Componentes	Rango etario	Total
Servicio de resolución pacífica de conflictos	18-65 años	40
Servicio de orientación Jurídica	18-65 años	30
Educación	15-80 años	80
Coordinación Intersectorial	18-70 años	40
Total		190

Etapas del Proyecto:

Etapa 1: Diagnóstico

El objetivo de esta fase es obtener información relevante sobre los problemas de seguridad y conflictos de convivencia entre población chilena e inmigrantes.

Para realizar dicho diagnóstico se debe realizar una Caracterización del territorio, independientemente de la focalización que se le quiera dar al proyecto (ya sea a nivel barrial o comunal).

Esta caracterización, debe tener una complementariedad entre información cualitativa (levantada desde los actores clave de la comuna) y cuantitativa (datos objetivos sobre la realidad comunal), que permita rescatar las necesidades existentes.

Antecedentes Cuantitativos

a. Datos demográficos y poblacionales del territorio

- Ubicación (localización del territorio, límites geográficos, calles y avenidas principales; definidas con anterioridad).
- Superficie del territorio (km²).
- Cantidad de habitantes (género y grupos etarios, según Ficha de Protección Social, FPS).
- Mapas georeferenciales (colegios, consultorios, comercio, comisarías).

b. Datos socioeconómicos del territorio

- Número de viviendas y hogares (censo y datos municipales).
- Promedio Ingreso familiar y promedio ingreso per cápita (FPS).
- Principales ocupaciones por sectores económicos (Censo - FPS).
- Porcentaje de pobreza en el territorio.
- Promedio de distribución de quintiles en el territorio (FPS).
- Porcentaje de cesantía (relacionado con la comuna completa, según género y edades, Censo).
- Promedio de nivel de escolaridad (relacionado con la comuna completa, según género y edades, Censo, FPS).
- Presencia de etnias (porcentaje de población con alguna identificación étnica).
- Centros educacionales del sector.
- Número de matrículas (cantidad de niños) en los distintos centros educacionales.
- Centros de salud.
- Cantidad de inscritos en los centros de salud del sector.
- Dirección de Desarrollo Comunitario: subsidios y beneficios sociales más solicitados por las familias del sector.
- Vivienda, tipologías de viviendas del sector.
- Organizaciones sociales presentes en el sector.

c. Datos de seguridad, violencia, victimización en el territorio

- Delitos más frecuentes en el sector.
- Conflictividad entre vecinos (tipos de conflictos más frecuentes y modos de resolución).
- Presencia de tráfico y consumo de drogas.
- Uso/abandono de espacios públicos (especificar lugar).
- Oferta programática de la SPD.
- Otra oferta institucional presente en el territorio.
- Si cuenta con Centro de la Mujer: cantidad de usuarias del barrio o sector focalizado.

d. Antecedentes policiales

- N° de cuadrante al que pertenece el barrio.
- Cantidad de denuncias (según rango de tiempo que la institución realiza sus estadísticas, año- mes).
- Tipos de delitos según denuncias.
- Número (o porcentaje) de detenciones realizadas en el barrio por flagrancia (según rango de tiempo que la institución realiza sus estadísticas).

e. Antecedentes de asociatividad

- N° de organizaciones sociales presentes en el barrio y a nivel comunal.
- N° de organizaciones territoriales y funcionales vigentes.

f. Catastro de oferta pública-privada

- Catastro de programas y/o intervenciones en el barrio en diversas áreas: vivienda, educación, salud, consumo drogas, alcohol, empleabilidad, deportes, cultura, etc.

g. Equipamiento comunitario del barrio y otros espacios de interés

- N° de sedes sociales (señalar estado).
- N° de centros de salud.
- N° de establecimientos escolares (incluir jardines infantiles).
- N° de áreas verdes, multicanchas.
- N° de recintos policiales.
- N° de micro basurales.

Conclusiones diagnósticas

Es importante precisar que a la luz de la información cuantitativa y cualitativa se puedan identificar y señalar los factores de riesgo y de protección en torno a los problemas de convivencia entre chilenos e inmigrantes, cuáles de estos serán abordables a través de las estrategias de mediación intercultural, considerando las características de los actores locales, redes existentes, niveles de organización de la población objetivo. Toda esta información deberá ser expuesta por el equipo ejecutor a la comunidad, en instancias de reunión coordinadas con la comunidad en el territorio.

Etapa 2: Instalación y difusión

Instalación

Consiste en realizar la instalación del proyecto en la comuna o barrio focalizado, a través del contacto con las organizaciones sociales, vecinos y red de presente en la comuna.

Dentro del proceso de instalación, el equipo ejecutor deberá presentarse en las distintas instancias de red y con todas las organizaciones sociales catastradas, así como también con los grupos y organizaciones que existan de inmigrantes.

En estas acciones se debe presentar los objetivos, componentes y acciones generales del proyecto. Además establecer compromisos de trabajo colaborativo con los actores claves presentes en el territorio.

Difusión

Estas estarán orientadas a la promoción de las acciones a desarrollar por el proyecto de mediación, los horarios y lugar de atención.

Esta etapa es muy importante ya que implica la generación de vínculos de confianza con la población objetivo. En el caso de inmigrantes, es fundamental que el equipo ejecutor sea capaz de identificar primeramente las costumbres y la cultura de ellos con la finalidad de establecer un dialogo cercano que reconozca las diferencias como oportunidades para concretar acuerdos para la implementación del proyecto.

Es importante que en la etapa de diagnóstico se puedan identificar aspectos culturales significativos de los potenciales beneficiarios como fechas y conmemoraciones importantes, aspectos identitarios y de los percepciones que tienen del espacio que habitan (factores de riesgo, protección y recursos).

Dentro de las acciones de difusión se deben consignar acciones educativas relativas a la promoción de los derechos de las personas respecto a materias que habitualmente constituyen fuente de conflictos vecinales y/o comunitarios. Esta línea de acción debe enfatizar la necesidad de avanzar en la instalación de métodos colaborativos de resolución de conflictos en el marco de la cultura local y en la promoción de la participación entre chilenos e inmigrantes. ***Promover aspectos relativos a la Tolerancia y la no discriminación racial y étnica.***

Cabe destacar que al igual que las tipologías antes mencionadas la difusión no sólo se realiza al inicio del proyecto, sino que debe ser implementado durante todo el desarrollo del proyecto.

Etapa 3: Implementación

Esta tipología conlleva cuatro componentes que se deben trabajar en forma paralela durante la ejecución del proyecto:

Componente de Instalación de un dispositivo de Mediación Intercultural para la resolución pacífica de conflictos

Servicio prestado por profesionales capacitados para generar en la comunidad la voluntad y las condiciones necesarias para resolver conflictos que se producen entre población chilena e inmigrantes extranjeros. Para ello el equipo debe acoger la demanda, identificar el problema a través de una aproximación diagnóstica y evaluar la pertinencia de una acción mediadora.

Las acciones contempladas en la mediación intercultural contemplan los mismos momentos que las indicadas anteriormente, sin embargo como se ha mencionado es necesario que el equipo ejecutor genere los vínculos de confianza considerando las características culturales de la población objetivo.

Algunos de los pasos sugeridos para esta estrategia son:

- Recepción de requerimientos por parte de la comunidad ya sean chilenos o inmigrantes extranjeros, para realizar procesos de mediación para resolver los conflictos comunitarios que los afecten.
- Ofrecer a las distintas partes de un conflicto la posibilidad de realizar una mediación.
- Ejecutar el proceso de mediación.
- Identificar los recursos locales que colaboren con servicios de mediación vecinal y/o comunitaria.
- Monitorear el cumplimiento de los acuerdos alcanzados. Para realizar esta actividad, se requiere contar con:
 - Pautas y/o protocolos para que los usuarios den cuenta de su conformidad/inconformidad frente a las soluciones acordadas gracias a la participación en el proyecto.
 - Registro detallado de los procesos de intervención realizados por el proyecto.
 - Elaborar fichas o instrumental de registro y seguimiento.
 - Aplicar encuesta de satisfacción usuaria.

Componente de orientación e información jurídica

A cargo del abogado o asesor jurídico, egresado de la carrera de derecho, dicho servicio está orientado a facilitar el acceso de información previa a instancias judiciales de resolución de conflictos, en aquellos casos en que las propuestas de solución colaborativa no resulten exitosas.

Así como también prestar asesoría legal en materias laborales, civiles a población inmigrante extranjera que ha ingresado a nuestro país por mejores expectativas de vida y trabajo. Algunas de las acciones son:

- Aportar una guía personalizada y específica a personas que ya se encuentran involucradas en conflictos vecinales o comunitarios, y que no muestran interés en resolver estos problemas de manera conjunta.
- Orientar y derivar aquellos casos que correspondan a medidas adversariales o que no sean abordables por el proyecto, a las instituciones que correspondan (Corporación de Asistencia Judicial y Juzgados de Policía Local, Ministerio Público).
- Realizar un trabajo personalizado dedicado al aporte de información específica, acompañando al beneficiario en el proceso de resolución y/o restauración, guiando el acceso a los recursos e instituciones que sea necesario según el tipo y complejidad del conflicto.
- Aportan información a población inmigrantes respecto a documentación requerida para residencia temporal o definitiva. Asesoría laboral sobre derechos y deberes.
- Elaborar fichas o instrumental de registro y seguimiento.
- Aplicar encuesta de satisfacción usuaria.

Componente Educativo

Orientado a crear instancias psicoeducativas hacia la comunidad donde entreguen contenidos relativos a la prevención del delito y la violencia, resolución pacífica de conflictos, medidas de autocuidado, participación comunitaria, prevención situacional, factores protectores y de riesgo entre otros.

Para el caso de la mediación Intercultural, es importante abordar a través de esta área aspectos relativos a la tolerancia, no discriminación racial y étnica, aspectos de la identidad comunitaria del sector en que se implementa el proyecto entre otros temas relevantes identificados en el diagnóstico.

Algunas de las acciones de este componente podrán ser talleres, charlas, entrega de material educativo, entre otras.

Componente de Coordinación Intersectorial

Es importante que esta tipología considere la coordinación con las redes existentes en materia de interculturalidad y con las otras redes de servicios presentes en el territorio, con la finalidad de una buena y pertinente gestión de los casos y su derivación cuando corresponda. Para ello es fundamental, gestionar un catastro y participación en instancias de coordinación.

Etapa 4: Seguimiento, evaluación y sistematización

Sistematización

Una vez terminada la ejecución del proyecto y con la información recopilada a través del monitoreo constante y las evaluaciones finales, se debe realizar una sistematización que incluya dicha información considerando que el eje central de la sistematización radica en la vinculación entre una mirada retrospectiva de los problemas, las interrogantes, los desafíos, las necesidades y contradicciones que se tienen durante el desarrollo de la experiencia, y una visión prospectiva que permita la mejora de futuras intervenciones traducidas en buenas prácticas.

Cabe destacar que la caracterización que se realizó en un inicio es un insumo importante a considerar en el informe de sistematización, así mismo la información que sea recolectada de las distintas actividades implementadas. Para ello se sugiere que el proyecto considere la creación de distintos instrumentos que den cuenta del proceso.

EQUIPO EJECUTOR

Los proyectos de intervención social, cualquiera sea la tipología de proyecto abordada, debe contar con un equipo ejecutor para llevar a cabo la ejecución del proyecto. Por lo anterior, cada tipología considera un equipo ejecutor acorde a los requerimientos solicitados, especificando la cantidad de profesionales, perfil profesión, experiencia, funciones asociadas, entre otros. (Revisar Instructivo de Equipos Ejecutores, Fondo Nacional de Seguridad Pública 2020.).

Considerar que los integrantes que conforman el equipo ejecutor y son financiados con cargo a los recursos entregados por la Subsecretaría deberán someterse al proceso de Evaluación Curricular. Es importante señalar que la implementación de los proyectos se realiza en jornada diurna y solo en casos excepcionales tales como a ceremonias y/o actividades, reuniones estas podrán realizarse en jornada nocturna.

PLANIFICACIÓN

Permite visualizar la implementación del proyecto considerando ámbitos administrativos, técnicos y financieros como también asignar tareas a cada miembro del equipo y plazo de ejecución.

En cuanto a lo técnico, todo proyecto deberá presentar un cronograma de actividades por 13 meses (el primer mes es únicamente para la puesta en marcha del proyecto) en el cual se resuma las fechas de inicio, duración y fechas de término de cada una de las actividades y sus componentes de manera gráfica (Carta Gantt).

COORDINACIÓN DE REDES

Se debe visualizar como un elemento relevante para la implementación, ya que la sustentabilidad del proyecto se vincula al trabajo coordinado con la oferta programática existente en el territorio para abordar integralmente la problemática. Por tanto al formular el proyecto se debe identificar y definir qué tipo de coordinación se realizara y los objetivos a cumplir.

Se establece como requisito obligatorio carta de Compromiso que apoye la implementación del proyecto mediante la derivación y trabajo intersectorial la cual debe ser firmada por el alcalde(sa) de la comuna focalizada y/o representante de fundación, ONG's, Corporaciones referentes en la temática en el territorio.

Se sugiere que se establezcan protocolos de derivación e información con las instituciones consideradas como red de apoyo al proyecto.

RESULTADOS ESPERADOS

En coherencia con los objetivos propuestos por cada tipología, se deben medir el cumplimiento de las metas propuestas. Es importante señalar que si bien se establecen en porcentaje las metas, se requiere identificar el universo a medir, por ejemplo, 80% de las capacitaciones realizadas.

Enunciado del objetivo	Indicadores/ Información			Medios de verificación
	Enunciado	Fórmulas de calculo	Meta	
Instalar un dispositivo de mediación intercultural que promueva la sana convivencia entre chilenos e inmigrantes de un sector o comuna.	Constitución de un dispositivo de mediación intercultural que promueva la sana convivencia comunitaria mediante la identificación y resolución pacífica de conflictos que puedan presentar los miembros de la comuna u organizaciones.	Existe o no existe.	Un dispositivo de mediación intercultural instalado en la comuna.	Constitución del equipo de ejecutor, ficha de ingreso de casos, flujograma de atenciones y derivaciones, acta de acuerdos de mediación, registro de visitas domiciliarias, ficha de casos, etc.
Informar y orientar a la comunidad respecto a las normativas que regulan los deberes y los derechos de las personas en relación con la convivencia vecinal, comunitaria y otro tipo de conflictos que puedan presentarse, incluyendo leyes, reglamentos y ordenanzas municipales relativas a dicha materia.	Total de acciones de orientación jurídica en materia normativas que regulan los deberes y los derechos de las personas en relación con la convivencia vecinal, comunitaria y otro tipo de conflictos que puedan presentarse, incluyendo leyes, reglamentos y ordenanzas municipales relativas a dicha materia.	(Número de acciones de orientación jurídica realizadas en la comunidad *100)/ número de acciones de orientación jurídica planificadas.	Que el equipo ejecutor realice al menos el 90% de las acciones de orientación Jurídica para la comunidad.	Sesiones de asesorías, listado de asistentes, registro audiovisual y evaluación de satisfacción usuaria.
Brindar asesoría jurídica y laboral a la población inmigrante respecto deberes, derechos y trámites que requieran realizar producto de su residencia en el país.	Total de acciones de orientación jurídica en materia de deberes, derechos y trámites que requieran realizar producto de su residencia en el país.	(Número de acciones de orientación jurídica realizadas en la comunidad *100)/ número de acciones de orientación jurídica planificadas.	Que el equipo ejecutor realice al menos el 90% de las acciones de orientación Jurídica para la comunidad.	Sesiones de asesorías, listado de asistentes, registro audiovisual y evaluación de satisfacción usuaria.

TIPOLOGÍA D: FORTALECIMIENTO COMUNITARIO MÁS MEDIACIÓN DE CONFLICTO

Los proyectos que elijan esta tipología, deberán trabajar las dos áreas antes mencionadas; por una parte el fortalecimiento comunitario y por el otro, la instalación de un dispositivo de mediación. La definición y las acciones de dichas intervenciones fueron definidas anteriormente.

EQUIPO EJECUTOR

Los proyectos de intervención social, cualquiera sea la tipología de proyecto abordada, debe contar con un equipo ejecutor para llevar a cabo la ejecución del proyecto. Por lo anterior, cada tipología considera un equipo ejecutor acorde a los requerimientos solicitados, especificando la cantidad de profesionales, perfil profesión, experiencia, funciones asociadas, entre otros. (Revisar Instructivo de Equipos Ejecutores, Fondo Nacional de Seguridad Publica 2020.)

Considerar que los integrantes que conforman el equipo ejecutor y son financiados con cargo a los recursos entregados por la Subsecretaria deberán someterse al proceso de Evaluación Curricular. Es importante señalar que la implementación de los proyectos se realiza en jornada diurna y solo en casos excepcionales tales como a ceremonias y/o actividades, reuniones estas podrán realizarse en jornada nocturna.

PLANIFICACIÓN

Permite visualizar la implementación del proyecto considerando ámbitos administrativos, técnicos y financieros como también asignar tareas a cada miembro del equipo y plazo de ejecución.

En cuanto a lo técnico, todo proyecto deberá presentar un cronograma de actividades por 13 meses (el primer mes es únicamente para la puesta en marcha del proyecto) en el cual se resuma las fechas de inicio, duración y fechas de término de cada una de las actividades y sus componentes de manera gráfica (Carta Gantt).

COORDINACIÓN DE REDES

Se debe visualizar como un elemento relevante para la implementación, ya que la sustentabilidad del proyecto se vincula al trabajo coordinado con la oferta programática existente en el territorio para abordar integralmente la problemática.

Por tanto al formular el proyecto se debe identificar y definir qué tipo de coordinación se realizara y los objetivos a cumplir.

Se establece como requisito obligatorio carta de Compromiso que apoye la implementación del proyecto mediante la derivación y trabajo intersectorial la cual debe ser firmada por el alcalde(sa) de la comuna focalizada y/o representante de fundación, ONG's, Corporaciones referentes en la temática en el territorio.

Se sugiere que se establezcan protocolos de derivación e información con las instituciones consideradas como red de apoyo al proyecto.

RESULTADOS ESPERADOS

En coherencia con los objetivos propuestos por cada tipología, se deben medir el cumplimiento de las metas propuestas (guiarse por indicadores de las subtipologías de Fortalecimiento Comunitario y Subtipología de Mediación).

Aspectos Financieros

El presupuesto del proyecto debe ser distribuido según las categorías establecidas en el instructivo administrativo financiero de la SPD asociando los gastos estrictamente necesarios para implementar y ejecutar los proyectos, siendo coherente con los objetivos, metas y componentes asociados a cada iniciativa.

ANTECEDENTES RECOMENDADOS PARA UNA CORRECTA IMPLEMENTACIÓN DEL PROYECTO

Sin perjuicio de la documentación reglamentaria y exigible para la postulación a esta tipología, ***es altamente deseable e indicado*** que los proyectos presenten un dossier en donde estén disponibles todos los formatos con los que se trabajará en las distintas etapas del proyecto. En el caso de realizar intervenciones individuales, se debe contemplar una ficha para cada caso atendido, en donde esté disponible su registro de ingreso, plan de intervención, etc. Como línea general considerar al menos los siguientes, si aplica:

- Instrumentos de diagnóstico y otros necesarios para realizar las actividades propuestas en la OT.
- Consentimientos informados. Este documento debe referir explícitamente el objetivo del proyecto, qué deberes tiene la organización proveedora, qué uso se dará a la información, la voluntariedad permanente de la participación, etc.
- Contrato de intervención.
- Ficha individual de casos atendidos.
- Plan de intervención (consignar fechas, objetivo de la actividad, resultados, participantes, etc.).
- Listas de asistencia (consignar fecha, nombre de la actividad, lugar).
- Registros fotográficos de las actividades realizadas.
- Informe de cierre por cada caso que fue intervenido de manera individual.
- Bitácoras de visitas domiciliarias, si aplica.
- Encuestas de satisfacción.
- Verificadores de gestiones de red para el usuario/a o grupo de trabajo con programas relevantes o derivaciones.

DOCUMENTOS:

Todos los proyectos presentados deben considerar:

- Carta de compromiso de apoyo a la implementación del proyecto mediante la derivación y trabajo intersectorial firmada por el Alcalde de la comuna focalizada. Para el caso de organizaciones comunitarias Carta de compromiso de apoyo a la implementación del proyecto mediante la derivación y trabajo intersectorial firmada por el Alcalde de la comuna focalizada y/o el representante de alguna Fundación o ONG que trabaje en la temática en el territorio. (Admisibilidad).

BIBLIOGRAFÍA

- "Estructura comunitaria y delito"; Sampson y Groves, 1989.
- "Crimen y Violencia Urbana. Aportes de la Ecología del Delito al Diseño de Políticas Públicas"; Proyecto Anillos de Investigación en Ciencias Sociales; 2011.
- "Multiple risk factors for multiple problem violent boys Farrington"; Farrington David; 2002.
- "Un modelo contextual-conductual de la potenciación: estudios de caso relacionados con las personas con discapacidad física"; Diario de la psicología comunitaria; Volumen 22, Número 4, PP 471-496; Agosto de 1994.
- "Teoría y práctica de la Psicología Comunitaria: la tensión entre comunidad y sociedad"; Maritza Montero; Buenos Aires: Paidós; año 2003.
- "Estrategias Comunitarias de Convivencia y Seguridad: Estudio exploratorio en los barrios sin homicidios en el 2004"; Santiago de Cali; 2004.
- "Violencia en Barrios Críticos"; Liliana Manzano C.; CESC Universidad de Chile; 2009.
- "Orientaciones Técnicas: Prevención de la violencia y el delito a través del diseño urbano seguro"; Área Prevención de la SPD; 2012.
- "Un modelo de abordaje de la convivencia en el ámbito comunitario: los planes integrales de convivencia"; Yolanda Muñoz Hernán y M^a Eugenia Ramos Pérez; Fundación Gizagune; España; 2009.
- "Sistematización del programa de Paz y Convivencia de la caja de compensación familiar de Antioquia OMFAMA"; Zapata R. William Alfonso; Depto. de Sociología, Facultad de Ciencias Sociales y Humanas; Universidad de Antioquia; Medellín; 2004.
- Tesis Doctoral: "Métodos Alternos de Solución de Conflictos: Justicia Alternativa y Restaurativa para una Cultura de Paz"; Pérez S. José Benito; Universidad Autónoma de Nuevo León; Facultad de Derecho y Criminología; México; 2011.
- Presentación: "Transversalización de género en los programas de seguridad"; Andrade, Carmen; 2014.
- "La Comunicación como Estrategia para Orientar a la Ciudadanía frente a la Violencia y la Criminalidad"; Dastres, Cecilia y Muzzopappa, Eva; Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana (CESC); 2004.
- "Base Conceptual de la Seguridad"; Ruiz, Juan Carlos y Vanderschueren, Franz; 2007.
- "Consolidación de los Gobiernos Locales en Seguridad Ciudadana: Formación y Prácticas"; Apuntes sobre Desarrollo comunitario; Carvajal, Arizaldo; 2011.
- "Violencia en Barrios Críticos. Explicaciones teóricas y estrategias de intervención basadas en el papel de la comunidad. Estudio de caso en dos barrios de Santiago de Chile: Legua Emergencia y Yungay"; Liliana Manzano; Centro de Estudios en Seguridad Ciudadana (CESC), Instituto de Asuntos Públicos, Universidad de Chile; Ril Editores; Octubre; 2009.
- Informe Desarrollo Humano en Chile, parte II: Asociatividad y capital social; PNUD; 2000.
- Un modelo de abordaje de la convivencia en el ámbito comunitario: los planes integrales de convivencia; Yolanda Muñoz Hernán y M^a Eugenia Ramos Pérez; Fundación Gizagune; España; 2009.
- Políticas de seguridad ciudadana en el contexto urbano y prevención comunitaria. La experiencia anglosajona; Medina Ariza; Juanjo Universidad de Manchester; 2010.
- Libro Primero del Código Penal de Chile; Art. 1º; Biblioteca del Congreso Nacional; 1874.