Bloomberg Cities
Idea Exchange

INFORME DE EVALUACIÓN

Ojos en Alerta aumenta la disposición de los/as residentes a reportar incidentes



Ojos en Alerta (OEA) permite a los/as residentes reportar fácilmente actividades sospechosas y recibir una respuesta coordinada de las instituciones locales. Los/as residentes usan WhatsApp para enviar mensajes de texto, fotos, videos, notas de voz y su ubicación en tiempo real a un centro de monitoreo. En tiempo real, los operadores revisan cada reporte, lo contrastan con las imágenes de las cámaras de circuito cerrado y los datos del 911, y envían ambulancias o patrullas de la policía municipal. El modelo está diseñado para actuar con rapidez: los operadores tienen como meta responder en menos de 1 minuto, y las patrullas tienen como meta llegar al lugar en menos de 10 minutos.

El programa "Ojos en Alerta"

A mediados de la década de 2000, los municipios en Argentina carecían de datos esenciales sobre seguridad pública. Los/as residentes rara vez reportaban delitos y la policía solía responder con lentitud, por lo que los municipios no podían identificar con precisión los focos de delincuencia ni diseñar estrategias de prevención efectivas.

La ciudad de San Miguel lanzó el programa Ojos en Aleta (OEA) en 2016 y, desde entonces, ha ayudado a extenderlo a docenas de ciudades de toda Argentina, incluida Mendoza. En 2025, el Fondo de Evaluación de Idea Exchange evaluó el programa en San Miguel y Mendoza y concluyó que OEA está cumpliendo su objetivo principal: incrementar la disposición de los/as residentes a reportar incidentes de seguridad.

Los/as usuarios/as de OEA son de **2 a 3 veces más propensos/as a reportar incidentes** que quienes no lo utilizan.

OEA aumentó el número total de reportes y desvió las llamadas no urgentes del 911.

Una **fuerza policial dedicada a la prevención y los tiempos de respuesta rápidos** son factores clave del éxito de OEA.

Conozca más sobre Idea Exchange

INFORME DE EVALUACIÓN

Resumen ejecutivo

DESAFÍO

A mediados de la década del 2000, las ciudades de Argentina carecían de datos esenciales sobre seguridad pública. Los residentes rara vez reportaban los delitos y la policía solía tardar en responder. Sin datos en tiempo real, **los municipios no podían identificar con precisión los puntos críticos de delincuencia ni desarrollar estrategias efectivas de prevención de crímenes.**

SOLUCIÓN

El municipio de San Miguel creó **un programa que combina el reporte de delitos a través de WhatsApp con una respuesta coordinada de seguridad pública: "**Ojos en alerta**" (OEA).** Mediante WhatsApp, los y las residentes pueden informar sobre actividades sospechosas mediante mensajes de texto, fotos, videos, notas de voz y su ubicación en tiempo real. Los operadores de un centro de monitoreo reciben y revisan los reportes, los contrastan con las imágenes de las cámaras de circuito cerrado de televisión (CCTV) y otros reportes de emergencia, y coordinan ambulancias o patrullas de la policía municipal en tiempo real. El modelo está diseñado para actuar con rapidez: se espera que los operadores respondan en menos de 1 minuto, y que las patrullas de la policía municipal lleguen al lugar en menos de 10 minutos. Desde su implementación, el municipio de San Miguel ha trabajado para extender el programa a docenas de ciudades en Argentina, incluida Mendoza.

IMPACTO

Realizamos una evaluación de métodos mixtos que combina el análisis de contribución con una evaluación de procesos para analizar la efectividad de los reportes a través de WhatsApp en dos ciudades: San Miguel y Mendoza. Encontramos **evidencia sólida de que los reportes por WhatsApp han aumentado la disposición de los/as residentes a notificar incidentes.** Los/as usuarios/as son de 2 a 3 veces más propensos a reportar incidentes que los/as no usuarios/as. Entre las víctimas de delitos en San Miguel, 7 de cada 10 usuarios/as activos/as de OEA reportaron el incidente, en comparación con 4 de cada 10 de quienes no utilizan el servicio. El programa también aumentó el número total de reportes y desvió reportes que no suponían emergencias de la línea 911.

El impacto de los reportes a través de WhatsApp en otros resultados es menos claro. **Sobre percepciones de seguridad y confianza en la policía:** en cuanto a estos resultados, observamos que el impacto depende de cómo se integre el programa en el sistema policial de una ciudad. Por ejemplo, los residentes de San Miguel se sienten más seguros porque el programa despliega agentes por toda la ciudad y garantiza una respuesta oportuna ante los riesgos de seguridad. **Delincuencia:** Los delitos violentos han disminuido en ambas ciudades. Si bien existe una correlación entre las actividades de OEA y las tasas más bajas de delincuencia, otros factores (por ejemplo, la respuesta policial) son factores importantes que influyen en los resultados.

FACTORES QUE POTENCIAN EL IMPACTO

Identificamos que contar con **una fuerza policial dedicada a la prevención** y el tener **tiempos de respuesta rápidos** son factores clave para el éxito de los programas de reporte de incidentes y riesgos a través de WhatsApp. También observamos que existen ventajas y desventajas en las diferentes formas en que las ciudades permiten a los residentes registrarse para utilizar el sistema de reporte por WhatsApp. El registro abierto probablemente fomenta una mayor concientización y uso por parte de la comunidad, pero exigir capacitación puede ayudar a que el mecanismo de reporte tenga éxito durante su implementación inicial.



Índice

Intervención 4

Metodología de evaluación 9

Resultados de la evaluación 14

Recursos adicionales 24

APÉNDICE A:
Costos de implementación y mantenimiento 25

APÉNDICE B:
Teoría del cambio - Ojos en Alerta San Miguel 27

APÉNDICE C:
Teoría del cambio - Ojos en Alerta Mendoza 28

APÉNDICE D:
Detalle de los métodos de análisis de contribución 29

APÉNDICE E:
Detalle del análisis de contribución en San Miguel 31

APÉNDICE F:
Detalle del análisis de contribución en Mendoza 41



Intervención

El desafío: involucrar a los y las residentes en la seguridad pública

Prevenir la delincuencia es vital para la seguridad pública. Contar con una fuerza policial sólida es importante, pero los municipios pueden trabajar de manera aún más efectiva cuando disponen de buena información sobre lo que está sucediendo en el lugar.

Los avances tecnológicos han facilitado que los municipios recojan información de los residentes y aborden de manera más proactiva los incidentes antes de que estos surjan o se conviertan en actos de violencia. San Miguel fue uno de los primeros en innovar en este ámbito al crear **«Ojos en Alerta» (OEA), un canal para reportar riesgos de seguridad a través de WhatsApp**. El 80% de la población argentina ya utiliza WhatsApp, lo que significa que a la mayoría de los y las residentes les resulta muy sencillo adoptar OEA. Al integrar una plataforma popular de mensajería en la infraestructura de seguridad de la ciudad, el municipio buscó fortalecer las relaciones entre la policía y los residentes, garantizando que la información fluya de forma efectiva entre ellos.

Los programas de reporte de riesgos de seguridad a través de WhatsApp, como OEA, forman parte de un modelo de seguridad pública denominado "policía de proximidad", un enfoque desde el cual las autoridades de seguridad establecen relaciones más sólidas con los y las residentes. Las estrategias basadas en este enfoque pueden incluir facilitar esfuerzos colaborativos para evaluar la seguridad comunitaria, fomentar el intercambio de información a través de líneas directas de reporte o diseñar conjuntamente tácticas de prevención con los y las residentes. Asimismo, dichas estrategias suelen centrarse en facilitar que los residentes compartan información con las autoridades, lo que aumenta la probabilidad de que reporten delitos y compartan información que pueda ayudar en la respuesta ante el crimen.

Intervención en la práctica: reporte de delitos a través de WhatsApp y respuesta ante el crimen

Varias ciudades de Argentina han adoptado OEA, un programa de reporte de delitos a través de WhatsApp y respuesta ante el crimen. Los y las residentes utilizan WhatsApp para reportar actividades sospechosas mediante mensajes de texto, fotos o videos (no se pueden realizar llamadas). Los operadores de un centro de monitoreo reciben los reportes, verifican la información con las cámaras de vigilancia en tiempo real y coordinan de inmediato la llegada de ambulancias o patrullas policiales. El énfasis en la rapidez es una característica fundamental del programa, ya que los operadores deben responder en un minuto, y se espera que los agentes lleguen al lugar en diez minutos, máximo. OEA transforma el trabajo de la policía local, centrando la atención en una respuesta inmediata basada en datos y en la rendición de cuentas.



1. INCIDENTE DE SEGURIDAD



Un/a residente observa una situación sospechosa, es testigo o es víctima de un delito.

2. REPORTE



El/la residente envía un reporte en WhatsApp mediante un mensaje, una ubicación, una foto, un video o una nota de voz.

3. TRIAJE Y RESPUESTA



El centro de monitoreo recibe el reporte.



Un/a operador/a del OEA responde y hace preguntas de seguimiento para aclarar los detalles. Luego, envía una unidad de patrulla si fuera necesario.



Un/a oficial de prevención de la policía atiende el reporte.

4. PROCESAMIENTO DE DATOS



Un/a operador/a del OEA registra los detalles del reporte y la respuesta.



Los agentes de policía utilizan datos semanales agregados para identificar patrones, orientar el despliegue de patrullas y planear acciones preventivas.

Historia de "Ojos en Alerta" en San Miguel y Mendoza

La seguridad pública ha sido una preocupación importante para los residentes de toda Argentina. Dado que la seguridad pública en el país es una competencia provincial, los gobiernos locales han tenido históricamente un papel limitado en la prevención del delito. Sin embargo, la preocupación por la delincuencia y la inseguridad se convirtió en un tema central para los municipios argentinos durante la década del 2000. Las autoridades municipales reportaron una presencia limitada y largos tiempos de respuesta por parte de la policía provincial, la única agencia responsable del orden público y la persecución de delitos. Asimismo, existía una brecha de información significativa: durante reuniones rutinarias con los y las residentes, las autoridades municipales notaron que muchos delitos ocurrían sin su conocimiento y nunca llegaban a figurar en los informes oficiales.

La ciudad de San Miguel decidió asumir un papel más directo en la prevención del crimen, primero mediante la creación de una fuerza policial preventiva y, luego, al establecer y ayudar a difundir el sistema de reporte por WhatsApp a través de OEA.

2007 Mendoza

En 2007, Mendoza estableció una fuerza policial preventiva ("preventores"), que reemplazó a un programa de policía comunitaria más general en la ciudad.

2010 - 2015 SAN MIGUEL

Creación del grupo de preventores: San Miguel incorporó "preventores" locales para ampliar el papel del municipio en materia de seguridad pública. Los/as oficiales de prevención aumentaron la capacidad operativa general para responder a la delincuencia. Además, el municipio inauguró su primer centro de monitoreo para dar seguimiento a los datos sobre delincuencia a nivel local y orientar las actividades diarias de prevención.

- En **2013**, San Miguel comenzó a coordinar los esfuerzos municipales de prevención del delito directamente con la policía provincial, lo que incluyó la formación de parejas de agentes de prevención y agentes de la policía provincial para el patrullaje. En ese momento, el municipio formalizó la policía municipal como una fuerza policial de prevención bajo la Secretaría de Seguridad del municipio. Para garantizar los estándares profesionales, los nuevos reclutas completaron un programa de capacitación de dos meses que abarcaba los límites legales, la defensa personal y patrullaje.

"**¿Qué son los «agentes de prevención»?** Si bien la mayoría de los y las agentes de policía son empleados/as de las provincias en Argentina, los y las policías de prevención/municipales son empleados de la ciudad. Estos policías reciben capacitación básica y se enfocan en patrullar los vecindarios. Los/as policías de prevención ofrecen una fuerte presencia comunitaria, pero su autoridad es limitada. No pueden investigar delitos, realizar arrestos ni registrar propiedades privadas."

2016 SAN MIGUEL

Proyecto piloto "Ojos en Alerta" (OEA): A pesar de que la policía municipal aumentó su presencia y las tasas de criminalidad disminuyeron, aun persistía una brecha de información. Los/as policías municipales seguían observando delitos en los vecindarios que nunca llegaban a los registros oficiales, lo que dejaba al municipio con un panorama incompleto de la seguridad local. San Miguel lanzó OEA como un programa piloto diseñado para reducir las barreras al reporte de delitos mediante WhatsApp. La implementación comenzó estratégicamente con los taxistas, quienes fueron seleccionados por su presencia constante y alta visibilidad en toda la ciudad. Se solicitó a los taxistas completar una sesión de capacitación de una hora de duración antes de tener acceso al canal de WhatsApp. Tras el éxito inicial, el programa se formalizó mediante una ordenanza municipal en noviembre de 2016 y se expandió gradualmente para incluir a otros grupos, como recolectores de basura, vendedores de periódicos y personal municipal.

2018 SAN MIGUEL

Ampliación a toda la ciudad: La municipalidad actualizó su marco legal para ampliar el programa a toda la ciudad, poniéndolo a disposición de todos/as los/as residentes mayores de 16 años. La capacitación formal pasó a ser opcional, una medida destinada a reducir las barreras de acceso. Ahora, todos/as los/as residentes adultos/as podían reportar de manera anónima actividades sospechosas a través de WhatsApp.

2019 SAN MIGUEL

Ampliación a nivel nacional: El programa recibió atención de los medios nacionales en 2018. Los municipios de otras ciudades se pusieron en contacto con San Miguel para aprender de su experiencia. Estas primeras colaboraciones dieron lugar a la creación de un marco de replicación, el cual incluye convenios formales, directrices operativas y normas de marca para garantizar la coherencia en las ciudades que se han sumado recientemente.

Cuando los municipios se comunican con San Miguel, el equipo de OEA evalúa si el municipio interesado cuenta con las condiciones necesarias para implementar el programa. Los municipios deben tener la capacidad suficiente para responder a los reportes por WhatsApp, coordinarse estrechamente con la policía provincial y llegar al lugar de los incidentes en un plazo de diez minutos. Hasta la fecha, OEA ha sido adoptado por más de 100 ciudades en toda Argentina.

Mendoza

En 2019, la ciudad aumentó su inversión en la fuerza policial y en operaciones de prevención del delito a alrededor del 15 % de su presupuesto. El municipio de Mendoza contactó al municipio de San Miguel en 2019 y rápidamente decidió adoptar OEA, aprovechando el centro de monitoreo ya existente.

2020 - 2022 Mendoza

Replicación en Mendoza: Mendoza lanzó OEA en 2020 para reducir las barreras en el reporte de delitos y recoger datos de seguridad en tiempo real. El lanzamiento de OEA se produjo tras múltiples inversiones en seguridad pública en los años anteriores.

- En Mendoza, los/as residentes deben asistir a una capacitación antes de poder acceder al canal de WhatsApp de OEA. Durante la pandemia, la capacitación virtual fue muy desafiante y resultó ser ineficaz. Por esta razón, el municipio ha mantenido sesiones presenciales que son obligatorias para todas las personas interesadas en utilizar el programa. Desde 2022, el personal municipal ha visitado escuelas, negocios y barrios para impartir la capacitación directamente.

¿Qué hace que “Ojos en Alerta” sea único?

Entre otras iniciativas de prevención del delito, OEA destaca por combinar el reporte de los/as residentes a través de WhatsApp (con acceso más fácil), la respuesta humana en tiempo real y las capacidades de monitoreo dirigidas por el municipio. Otros programas se han basado principalmente en aplicaciones móviles independientes, que a menudo generan más dificultades, o en líneas directas de emergencia tradicionales, que por lo general tienen tiempos más largos de respuesta.

Entre los elementos que diferencian a OEA de otros programas de reportes de riesgos de seguridad se incluyen:

1. El aprovechamiento de un canal ampliamente utilizado con capacidad multimedia

Al estar basado en WhatsApp, una plataforma muy familiar para la mayoría de los/as residentes, el programa elimina la necesidad de que los/as usuarios/as descarguen una nueva aplicación móvil o aprendan a usar un nuevo sistema. Por lo tanto, OEA presenta muy pocas barreras de adopción en comparación con otras herramientas de reporte. OEA aprovecha las funciones integradas de WhatsApp para permitir reportes más detallados, entre ellas:

- Compartir la ubicación en tiempo real
- Fotos
- Videos
- Notas de voz

Estas funciones permiten a los operadores y a la policía localizar lugares con mayor rapidez e identificar a personas sospechosas con mayor facilidad.

2. Integración con la infraestructura de vigilancia municipal y las líneas directas tradicionales

OEA se integra con el ecosistema de seguridad más amplio de la ciudad. Los operadores pueden cruzar la información de los reportes de los residentes con imágenes de vigilancia en tiempo real y otras herramientas de monitoreo para verificar la situación en el terreno y coordinar una respuesta. En San Miguel, las operaciones del 911 y de OEA están estrechamente coordinadas para que, en caso de emergencia, se pueda enviar a policías tanto provinciales como municipales.

3. Respuesta colaborativa entre la policía municipal y provincial

San Miguel despliega parejas de agentes —un policía municipal y un agente de la policía provincial— para atender los reportes de OEA. Esta configuración permite un enfoque dual: el/la policía municipal, especializado/a en la interacción con los/as residentes, puede enfocarse en realizar entrevistas y recoger datos exhaustivos, mientras que el/la agente provincial, capacitado/a y equipado/a para la defensa personal, se encarga de las detenciones o de las situaciones que se agravan. Esta división de roles mejora la capacidad del equipo para responder de manera efectiva a los reportes.

En Mendoza, algunas patrullas están compuestas tanto por un preventor como por un agente de la policía provincial, pero la mayoría de las patrullas cuentan únicamente con preventores. Los operadores despliegan las patrullas según el tipo de reporte y la disponibilidad de los/las agentes.



Diferencias en la implementación entre ciudades

Si bien los componentes centrales mencionados anteriormente son los mismos tanto en San Miguel como en Mendoza, los municipios difieren en sus contextos de seguridad y en la forma en que implementan OEA.

Tabla 1. Cómo se implementa OEA en San Miguel y Mendoza

	SAN MIGUEL	MENDOZA
Contexto de la ciudad	• **Ubicación:** en las afueras de Buenos Aires • **Población:** ~328 000 • **Contexto:** Área urbana con mayores índices de pobreza y desigualdad que la capital vecina.	• **Ubicación:** Oeste de Argentina • **Población:** ~127 000. Al ser uno de los principales destinos turísticos del país, recibe a cientos de miles de visitantes cada año. • **Contexto:** La ciudad tiene un nivel de vida relativamente alto en comparación con otras partes de Argentina, pero aún enfrenta desafíos en materia de seguridad pública.
Resumen de la implementación	**Promoción:** Redes sociales de la ciudad, vallas publicitarias y materiales impresos **Acceso:** Uso sin restricciones para todos los/as residentes • Cualquier residente puede enviar un reporte directamente al número de WhatsApp de OEA • OEA ofrece sesiones de capacitación en las que se explica cómo funciona el programa y cómo reportar de manera efectiva, pero la participación es voluntaria • La capacitación se imparte a través de formatos flexibles, incluyendo sesiones específicas para grupos pequeños y actividades de divulgación en espacios públicos **Coordinación con los servicios de emergencia:** • Totalmente integrado con la respuesta del 911 • Los operadores de OEA derivan los reportes que requieren servicios de emergencia directamente a la central del 911	**Promoción:** el sitio web del municipio y las redes sociales, boletines y calcomanías colocadas por toda la ciudad **Acceso:** Se requiere capacitación obligatoria para participar • Los/as residentes deben inscribirse en la capacitación a través del sitio web del municipio y asistir a una sesión programada • La sesión de capacitación incluye una visión general de las inversiones y mejoras recientes en materia de seguridad de la ciudad, una introducción a OEA y orientación sobre cómo reportar actividades delictivas a través del canal de WhatsApp • Una vez que los/as residentes completan la capacitación, pueden comenzar a reportar utilizando el número de teléfono de OEA **Coordinación con los servicios de emergencia:** • No hay integración permanente con los servicios del 911 • Los operadores de OEA indican a los/as usuarios/as que llamen al 911 si es necesario
Fecha de lanzamiento + alcance	• Lanzado en **2016** • **25 % de adopción** en toda la ciudad	• Lanzado en **2020** • **10 % de adopción** en toda la ciudad
Respuesta policial	• **Un equipo** compuesto por un **policía municipal** y un agente de la policía **provincial** responde a **todos** los reportes (tanto relacionadas con la seguridad como no relacionadas con ella) • Tiempo medio de respuesta: **9 minutos** en 2025	• Un equipo de **preventores** responderá a todos los reportes **relacionadas con la seguridad** • Tiempo medio de respuesta: **9 minutos** en 2025

Metodología de evaluación

Lecciones aprendidas de la evidencia existente

Se han realizado numerosas investigaciones sobre cómo prevenir el crimen. Sin embargo, no encontramos estudios causales que evaluaran el impacto de las herramientas de reporte y las plataformas digitales vecinales (incluidos los grupos de WhatsApp, los canales municipales y las aplicaciones de seguridad) que complementan las líneas de servicio de emergencia 911 (o similares) ya existentes.

Tres estudios sobre herramientas de prevención del crimen que utilizan WhatsApp provienen de grupos en los Países Bajos. A diferencia de OEA, estos grupos que utilizan WhatsApp son dirigidos y moderados por la propia comunidad. Los estudios sugieren que, si bien estas herramientas administradas por los/as residentes pueden aumentar el intercambio de información y la percepción de cohesión social, hay poca evidencia de que reduzcan la delincuencia. Los autores también destacaron riesgos potenciales, entre ellos el aumento de la vigilancia lateral, la discriminación por origen étnico, el vigilantismo y la falta de claridad en la rendición de cuentas entre los residentes y la policía.

En Santa Catarina, Brasil, el estado ha puesto en marcha un programa de policía comunitaria, Rede de Vizinhos **(RdV), que facilita el intercambio de información en tiempo real a través de grupos de WhatsApp con participación policial**. RdV permite a los/as residentes presentar una solicitud para crear grupos de WhatsApp según su lugar de residencia o negocio, y compartir información entre ellos y con la policía local. No se ha realizado una evaluación formal de la efectividad general del programa, pero los investigadores evaluaron una campaña de información aleatoria para fomentar el conocimiento y la participación en el programa. Ese estudio encontró efectos limitados de una campaña de mensajes en Facebook sobre la participación en RdV, lo que, según la hipótesis de los investigadores, se debió a que el nivel de conocimiento inicial ya era alto (más del 50 % de los residentes que no vieron los mensajes ya estaban familiarizados con RdV).

Aunque la evidencia del impacto de enviar reportes a través de WhatsApp en la práctica es limitada, **un** estudio simulado de 2025 en el Reino Unido **sugiere mecanismos que harían que las herramientas digitales para reportar tengan éxito en las ciudades.** Los investigadores descubrieron que las herramientas deben ser fáciles de usar, demostrar eficiencia en la respuesta y hacer que los/as residentes se sientan respetados/as para aumentar la disposición a reportar y mejorar la confianza en la respuesta municipal.

Estos hallazgos sugieren que el éxito de un programa depende de cómo una institución responde a la información que proporcionan los/as residentes. Si bien encontramos ejemplos de programas de policía comunitaria que no han logrado generar confianza ni reducir el crimen, hay otros estudios que muestran que estos programas están relacionados con un aumento de los reportes en comunidades en riesgo. Además, los modelos de respuesta alternativos que abordan reportes de incidentes no violentos y relacionados con la salud conductual (por ejemplo, personas en estado de ebriedad en lugares públicos) también han tenido éxito en reducir las detenciones y aumentar el acceso a los servicios médicos.

Nuestra evaluación contribuye a este conjunto de evidencia –cada vez mayor, aunque con resultados mixtos– sobre cómo los municipios deberían implementar programas exitosos de labor policial orientada a la comunidad.

Objetivos de la investigación

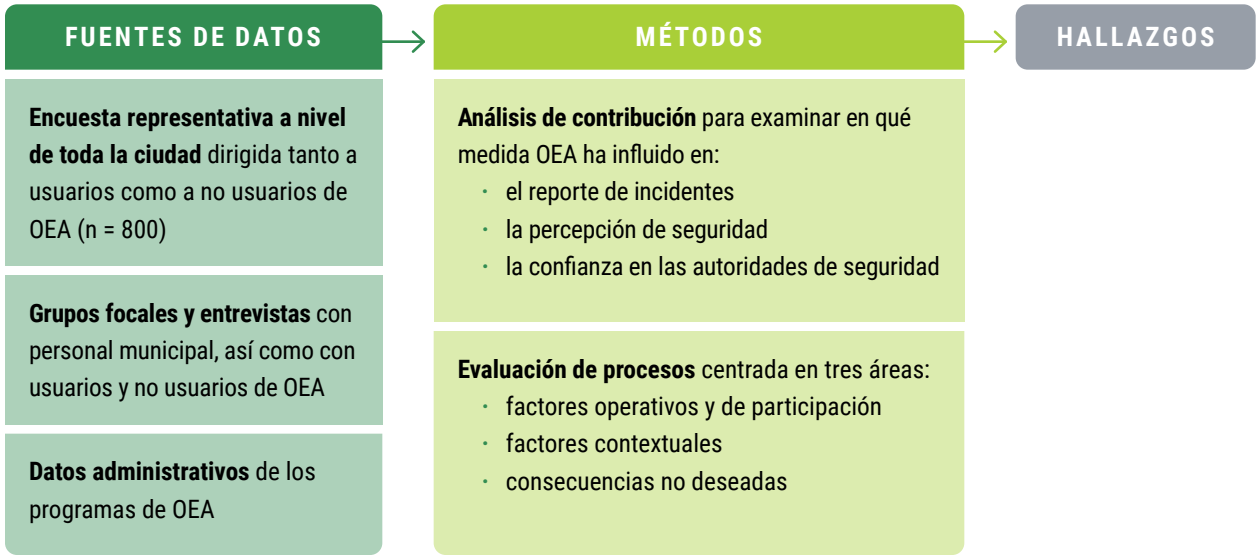
Nos propusimos alcanzar los siguientes objetivos mediante la realización de una evaluación del programa OEA en San Miguel y Mendoza:

- Evaluar en qué medida el canal de reporte de WhatsApp y la respuesta coordinada han contribuido a:
  - aumentar la disposición a reportar,
  - mejorar la percepción de seguridad, y
  - fortalecer la confianza en las autoridades de seguridad.
- Evaluar cómo las operaciones y la participación de los/as residentes influyen en el éxito del programa para identificar las mejores prácticas para otras ciudades.
- Evaluar en qué medida el programa ha provocado efectos adversos no deseados.

Métodos de evaluación

Realizamos una evaluación de métodos mixtos. El diseño de la evaluación combina el análisis de contribución y una evaluación de procesos para evaluar la efectividad y las implicaciones de OEA en San Miguel y Mendoza.

Gráfico 1. Resumen de las fuentes de datos y los métodos



Análisis de contribución

Utilizamos un análisis de contribución[1] para examinar **en qué medida OEA ha influido en los resultados observados relacionados con el reporte de incidentes, la percepción de seguridad y la confianza en las autoridades**

1 *El análisis de contribución* es un enfoque de evaluación que se utiliza para determinar si una intervención contribuyó de manera plausible a los resultados observados y de qué forma lo hizo, especialmente en contextos complejos donde no es factible aplicar diseños experimentales. En lugar de intentar demostrar la causalidad, este enfoque construye y pone a prueba una explicación causal basada en la teoría, utilizando la evidencia para evaluar qué tan probable es que la intervención haya contribuido de manera significativa a un resultado, junto con otros factores influyentes. Puede encontrar más información sobre el análisis de contribución aquí.

de seguridad en San Miguel y Mendoza. El análisis de contribución evalúa la influencia de una intervención en los resultados, especialmente cuando entornos complejos impiden la realización de ensayos experimentales. En lugar de demostrar una atribución absoluta, crea una narrativa causal para medir el impacto de la intervención frente a otros factores influyentes.

Evaluamos tres hipótesis de contribución:

- **Hipótesis de contribución 1: disposición a reportar.** OEA ha aumentado la disposición de los/as residentes a reportar incidentes y preocupaciones de seguridad.
- **Hipótesis de contribución 2: percepción de seguridad.** OEA ha mejorado la percepción de seguridad de los miembros de la comunidad.
- **Hipótesis de contribución 3: confianza en las autoridades de seguridad.** OEA ha aumentado la confianza en las autoridades de seguridad entre los/as residentes y las personas que trabajan o estudian en la ciudad.

Para obtener más información sobre los análisis de contribución, consulte:

- Apéndice D para obtener más detalles sobre cómo realizamos el análisis de contribución.
- Apéndice E para ver los resultados detallados del análisis de contribución realizado para San Miguel.
- Apéndice F para ver los resultados detallados del análisis de contribución realizado para Mendoza.

Evaluación de procesos

Complementamos el análisis de contribución con una evaluación de procesos para explorar cómo se implementa el programa y los factores que determinan su desempeño. La evaluación de procesos se centró en tres preguntas fundamentales:

- **Factores operativos y de participación:** ¿Cómo influye el enfoque de implementación del programa (p. ej., capacitación, comunicación, capacidad de respuesta) en el desempeño del programa y la participación de los/as usuarios/as?
- **Factores contextuales:** ¿Qué dinámicas externas han facilitado u obstaculizado el éxito del programa?
- **Consecuencias no deseadas:** ¿En qué medida hay evidencia de resultados negativos o inesperados, como sesgos en los reportes, uso indebido del sistema o un aumento del miedo en la comunidad?

Procedimientos de recolección de datos

Para fundamentar ambos enfoques de evaluación, recogimos datos cualitativos y cuantitativos. También analizamos datos administrativos y documentación del programa.

Datos cuantitativos

Recogimos datos mediante una encuesta para llenar el vacío de información sobre las percepciones de los/as residentes respecto a la seguridad, la confianza en las autoridades y su relación con el reporte de delitos. Dichos datos fueron recogidos a través de una **encuesta representativa a nivel de ambas ciudades**, dirigida tanto a usuarios/as como a no usuarios/as de OEA. La encuesta estaba dirigida a residentes adultos de 18 años o más y fue diseñada para captar las variaciones entre los distintos perfiles de residentes. En total, se encuestó a 800 residentes en las dos ciudades: 400 en San Miguel y 400 en Mendoza.

En **San Miguel**, las encuestas se realizaron en persona, utilizando una metodología de muestreo por cuotas no probabilístico. La muestra se estratificó entre usuarios/as y no usuarios/as de OEA, con cuotas establecidas por grupo de edad y género para reflejar la composición demográfica de la ciudad. Para reducir el sesgo de selección durante el recojo de datos, el equipo de trabajo de campo aplicó un enfoque de selección sistemática de hogares para la recopilación de datos en

persona: los entrevistadores se acercaron a cada tercera residencia hasta completar la cuota asignada a cada categoría. Se distribuyeron estratégicamente cinco puntos de partida en diferentes zonas de San Miguel para garantizar la cobertura territorial dentro de la ciudad. El trabajo de campo se realizó entre el 11 y el 23 de noviembre de 2025.

En **Mendoza**, la encuesta se realizó inicialmente por teléfono, utilizando la base de datos municipal de números telefónicos. Se establecieron cuotas por grupo de edad y género para reflejar la composición demográfica de la ciudad. Sin embargo, debido a las bajas tasas de contacto y respuesta, se ajustó la metodología durante la implementación. El equipo pasó a recolectar datos en persona, utilizando un enfoque de muestreo por cuotas no probabilístico, similar al aplicado en San Miguel. Identificaron cinco puntos de partida en la ciudad y se acercaron a cada tercera residencia. Este cambio se introdujo para mejorar las tasas de finalización de la encuesta y garantizar que se pudiera alcanzar la muestra objetivo de usuarios/as y no usuarios/as de OEA. El trabajo de campo en Mendoza se realizó entre el 24 de noviembre y el 2 de diciembre de 2025.

En conjunto, estos dos enfoques permitieron recoger información comparable de usuarios/as y no usuarios/as de OEA en ambos municipios, mientras se adaptaban las estrategias de trabajo de campo a las condiciones de cada lugar. La Tabla 2 describe la muestra de residentes encuestados.

Tabla 2. Participantes en la encuesta

	SAN MIGUEL		MENDOZA	
Grupo	**Participantes por grupo**	**Total de participantes**	**Participantes por grupo**	**Total de participantes**
No usuarios/as de OEA	232 (58%)	400	280 (70%)	400
Usuarios/as de OEA	168 (42%)		120 (30%)	

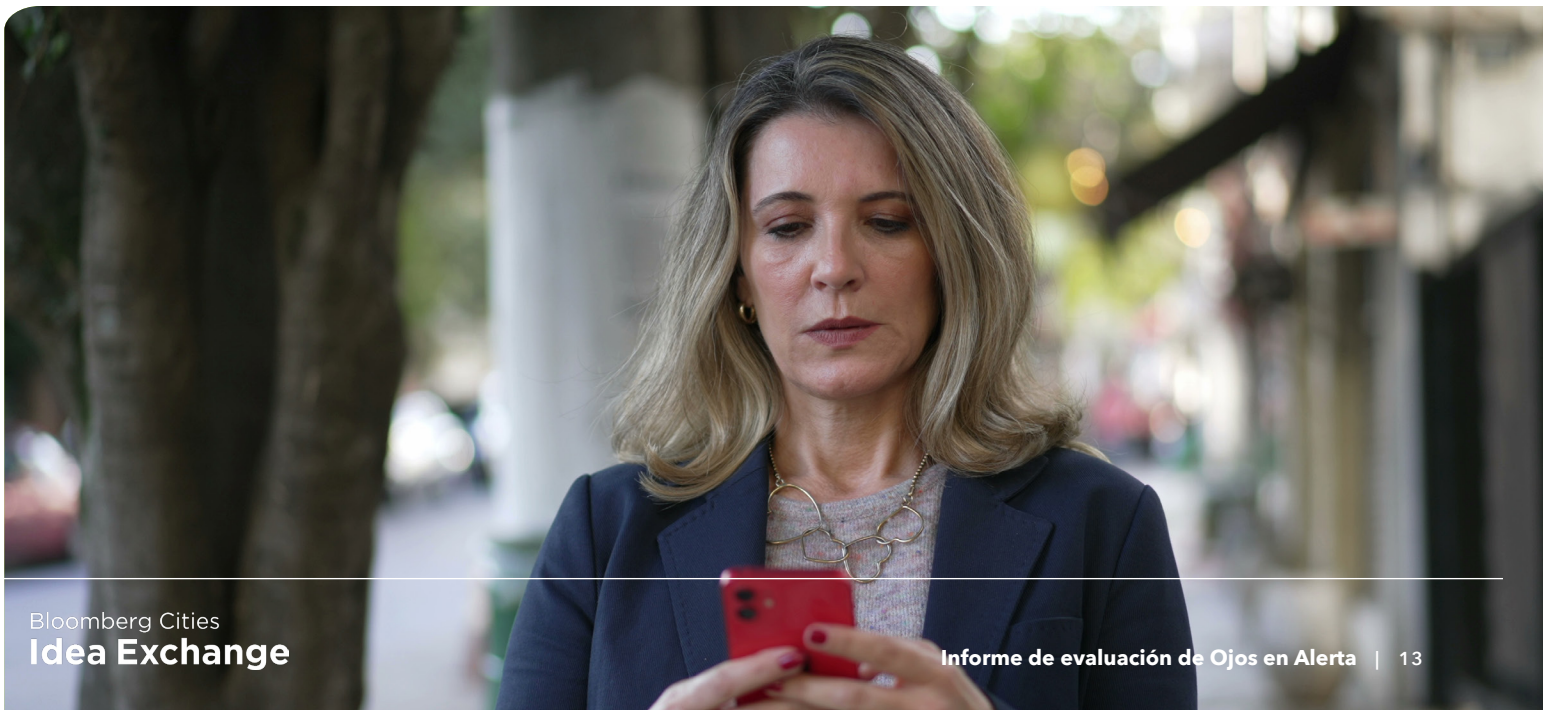
Dado que el acceso a OEA varía según los municipios, la definición de "usuario de OEA" fue diferente en San Miguel y en Mendoza. En San Miguel, donde los/as residentes no necesitan completar una capacitación para usar OEA, se definió a los/as usuarios/as como aquellos/as residentes que habían utilizado OEA al menos una vez. En Mendoza, donde los/as residentes deben completar una sesión de capacitación para tener acceso al número de teléfono de OEA, se definió como usuarios a los/as residentes que sabían cómo utilizar OEA, incluso si aún no habían enviado un reporte.

Datos cualitativos

Empleamos métodos cualitativos para comprender los mecanismos que impulsan el desempeño del programa e identificar posibles áreas de mejora. Realizamos cuatro actividades de investigación cualitativa: grupos focales con no usuarios/as, entrevistas con usuarios/as del programa, entrevistas en profundidad con el personal del programa y entrevistas con el personal municipal. La Tabla 3 describe el propósito y los participantes de cada método.

Tabla 3. Resumen de los métodos cualitativos y los/as participantes

RESUMEN DE LOS MÉTODOS CUALITATIVOS			
Método	**Objetivo**	**Participantes de San Miguel**	**Participantes de Mendoza**
Grupos focales con personas que no utilizan el servicio	Proporcionar información sobre las razones por las que no participan en el programa e identificar posibles áreas de mejora en la captación de nuevos/as usuarios/as.	3 grupos focales con entre 4 y 6 participantes cada uno (13 participantes en total)	No se realizaron
Método	**Objetivo**	**Participantes de San Miguel**	**Participantes de Mendoza**
Entrevistas con usuarios/as del programa	Profundizar nuestra comprensión de los mecanismos que impulsan la participación de los/as usuarios/as en OEA, conocer su nivel de satisfacción con el programa e identificar áreas de mejora en su implementación.	5 participantes	No se realizaron
Entrevistas con el personal del programa	Comprender la implementación del programa e identificar áreas de mejora en la coordinación del mismo.	6 participantes (3 oficiales de prevención y 3 operadores del canal de WhatsApp de OEA)	6 participantes (3 oficiales de prevención y 3 operadores del canal de WhatsApp de OEA)
Entrevistas con el personal municipal	Analizar estrategias complementarias que puedan haber contribuido a una mayor percepción de seguridad o a una mayor confianza en las autoridades.	2 funcionarios municipales en representación del Departamento de Desarrollo Social y del Departamento de Infraestructura Pública	4 empleados municipales en representación del Departamento de Desarrollo Social y del Departamento de Infraestructura Pública



Resultados de la evaluación

En las dos ciudades evaluadas, observamos lo siguiente:

- **Los canales de reporte a través de WhatsApp aumentaron la disposición de los/as residentes a reportar incidentes de seguridad y otras inquietudes relacionadas. Este es el objetivo principal de OEA.**
- **Los canales de reporte a través de WhatsApp aumentaron el número total de reportes y desviaron las llamadas no urgentes del 911.**
- **Los canales de reporte por WhatsApp pueden contribuir a una mayor percepción de seguridad y confianza en las autoridades, pero su impacto no puede separarse de las inversiones paralelas en el sistema policial.**
- **Entre los factores clave que influyen en el impacto del programa se encuentran: la presencia de una fuerza policial preventiva, los tiempos cortos de respuesta a los reportes y la forma en que se realiza el registro en el programa (abierto al público frente a limitado).**

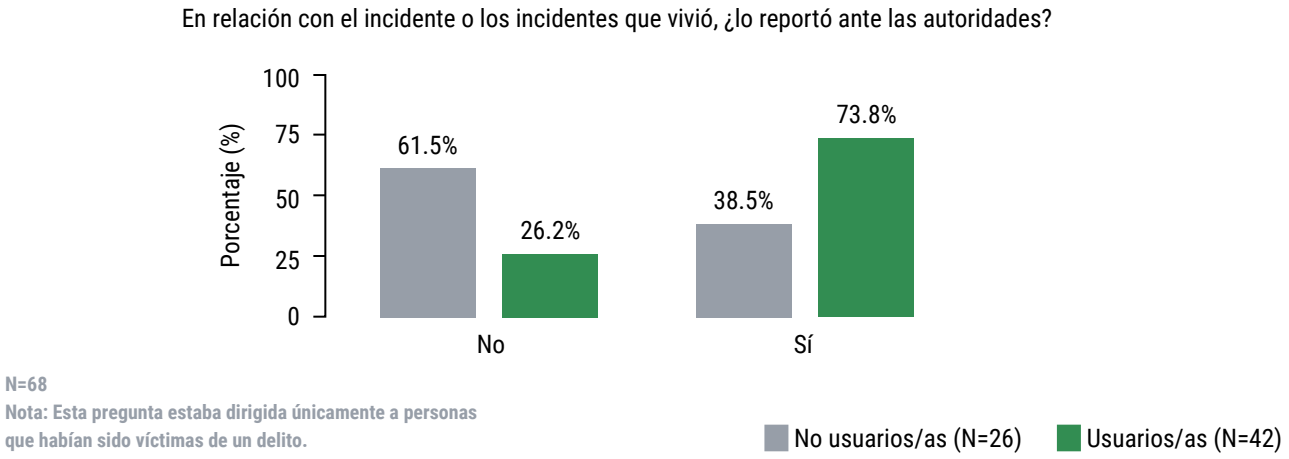
Los resultados detallados y la justificación de estos hallazgos se pueden encontrar en el Apéndice E (San Miguel) y el Apéndice F (Mendoza).

Los canales de reporte de WhatsApp aumentaron la disposición de los/as residentes a reportar incidentes y otras inquietudes relacionadas

Existe evidencia sólida que respalda la hipótesis de que OEA ha contribuido a aumentar la disposición de los/as residentes a reportar incidentes de seguridad, que es el objetivo principal del programa. Los/as usuarios/as de OEA son de 2 a 3 veces más propensos/as a reportar incidentes que los/as no usuarios/as en San Miguel. Entre las víctimas de delitos en San Miguel, 7 de cada 10 usuarios/as activos/as de OEA reportaron el incidente, en comparación con 4 de cada 10 no usuarios/as (Gráfico 1)[2]. En ambas ciudades, los/as usuarios/as también expresaron que serían más propensos/as a reportar un incidente ante las autoridades si lo sufrieran. En Mendoza, el 44 % de los/as usuarios/as de OEA afirmó que sería muy probable que reportara un incidente de seguridad, en comparación con el 26 % de los/as no usuarios/as (Gráfico 2).

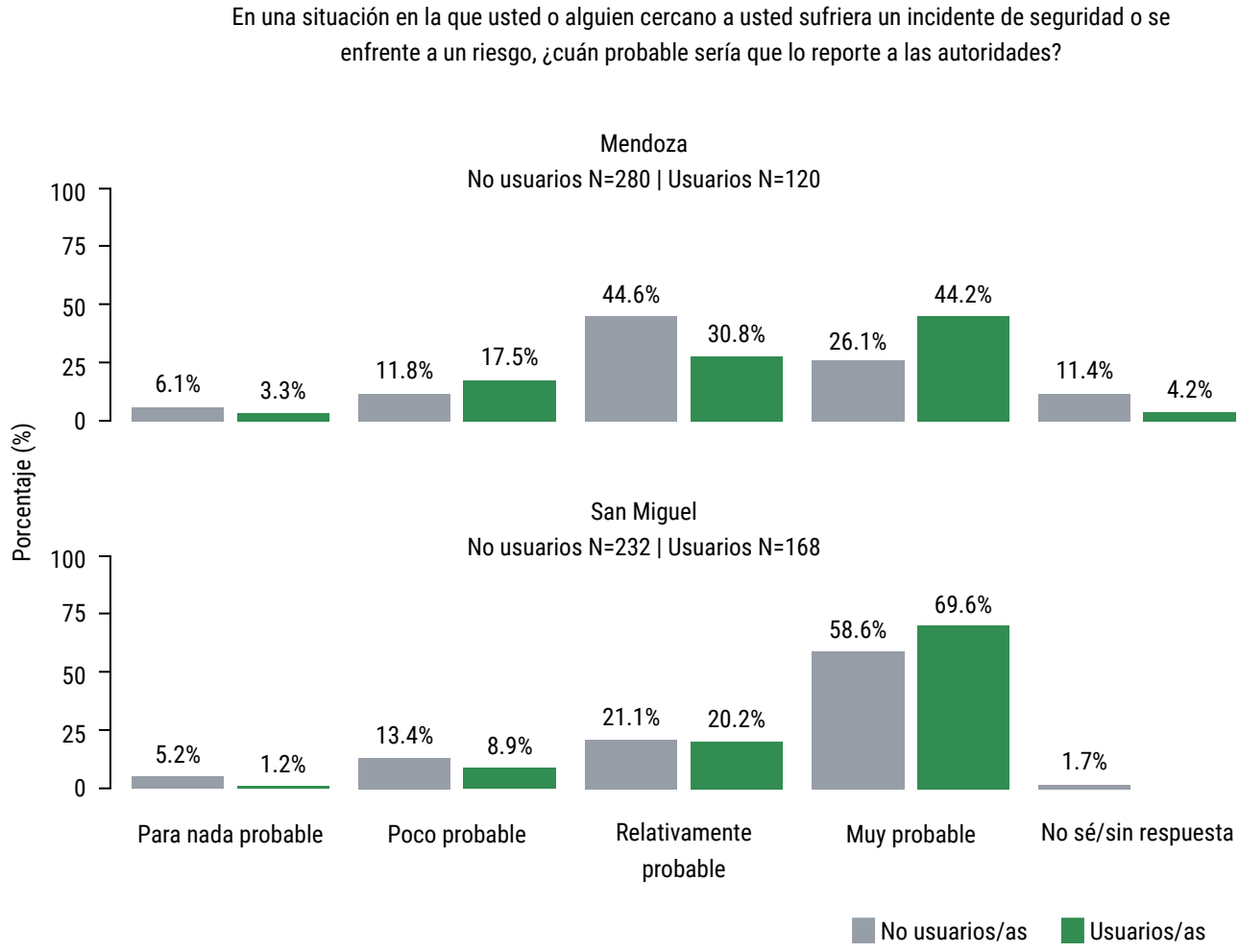
2 En Mendoza, el número de usuarios/as de OEA que informaron haber sido víctimas de un delito en los 12 meses previos a la encuesta fue muy reducido (n = 15). Como resultado, los porcentajes de este subgrupo son menos confiables para su interpretación.

Gráfico 1. Sobre el comportamiento de quienes reportan en San Miguel



N=68
Nota: Esta pregunta estaba dirigida únicamente a personas que habían sido víctimas de un delito.

Gráfico 2. Disposición a reportar en San Miguel y Mendoza



La diferencia que marca OEA en las experiencias e intenciones de reporte de delitos representa un cambio importante, especialmente en América Latina. Un estudio reciente del Banco Interamericano de Desarrollo reveló que, en diez países de América Latina y el Caribe, solo se reporta el 25% de los delitos. En Argentina, la tasa general estimada de reportes fue del 37,3 %, lo que coincide casi exactamente con los resultados de nuestra encuesta entre los/as no usuarios/as de San Miguel.

Algunos de los factores clave que impulsan la adopción y el uso de OEA incluyen:

- **Facilidad de uso:** En entrevistas con usuarios/as de San Miguel, observamos que les resulta fácil enviar reportes de seguridad a OEA a través de WhatsApp, y se sienten cómodos/as compartiendo información por este canal. Tanto los/as usuarios/as como los/as no usuarios/as percibieron la plataforma como una herramienta más fácil de usar que los canales tradicionales de reporte, como el 911. En las entrevistas, los/as residentes indicaron que el uso de WhatsApp les permite reportar sus inquietudes de seguridad mucho más rápido en comparación con los canales tradicionales.
- **Satisfacción con el programa:** En ambas ciudades, los/as usuarios/as se mostraron satisfechos/as con la respuesta de la municipalidad ante los reportes. En San Miguel, el 87 % de los/as residentes que conocen OEA tenían una opinión positiva del programa, y el 93 % de los/as usuarios/as de OEA informaron que el programa cumplió o superó sus expectativas. Por su parte, en Mendoza, el 84,5 % de los/as usuarios/as informan que OEA cumplió o superó sus expectativas. Un factor que podría explicar la satisfacción ligeramente menor con el programa en Mendoza es que OEA no está totalmente integrada con el 911. Cuando los operadores de OEA reciben reportes de emergencias, aconsejan a los/as usuarios/as que se comuniquen directamente con el 911. Para los/as residentes, este desvío puede darles la impresión de que OEA no funciona.
- **Tiempos cortos de respuesta:** Los/as usuarios/as de ambas ciudades describieron el programa como efectivo, confiable y con una respuesta rápida. En 2025, tanto Mendoza como San Miguel mantuvieron tiempos de respuesta de 9 minutos en promedio. Cuando los/as residentes perciben que sus reportes son atendidos y se actúa rápidamente, les resulta más valioso reportar, lo que aumenta su motivación para reportar incidentes en el futuro.
- **Concientización:** OEA ha logrado una amplia concientización en San Miguel, donde el 93 % de los encuestados había oído hablar del programa de OEA, independientemente de si lo habían utilizado antes. Durante las entrevistas con usuarios/as y no usuarios, los/as participantes mencionaron de manera consistente que amigos cercanos o familiares eran usuarios/as de OEA y dependían en gran medida del programa para reportar incidentes. La creencia de que otras personas ya están utilizando OEA puede crear una *norma social descriptiva* para el reporte de delitos. Las normas sociales descriptivas se dan cuando las creencias de un individuo sobre el comportamiento de un grupo lo motivan a adoptar un comportamiento similar. En San Miguel, las normas sociales hacen más probable que las personas reporten delitos a través del programa. OEA aún no está tan extendido en Mendoza, donde solo el 41% de los encuestados que no son usuarios/as reportan conocer o haber oído hablar de OEA.

Recuadro 1. Nivel percibido de uso de Ojos en Alerta en San Miguel

¿Qué ha oído sobre OEA?

«No lo he usado, pero he visto que todo el mundo lo usa».

«He oído que la gente lo usa mucho».

(Anónimo, no usuario/a de OEA)

«En mi vecindario lo usan. Tanto los vecinos como los familiares lo usan bastante».

(Anónimo, usuario/a de OEA)

Los canales de reporte de WhatsApp aumentaron el número total de reportes y desviaron las llamadas que no eran de emergencia del 911

El aumento en la disposición a reportar refleja la implementación de OEA, no un aumento en las tasas de criminalidad. Las tendencias de la criminalidad en Mendoza y San Miguel no indican un aumento de la inseguridad que, por sí solo, impulsara un mayor número de reportes. En ambas ciudades, las tasas de homicidios y de delitos contra la propiedad han disminuido o se han mantenido estables desde la implementación de OEA. Los datos sobre delincuencia de San Miguel y Mendoza están disponibles en los apéndices. Si bien es poco probable que la disminución en las tasas de delitos violentos esté directamente relacionada con la implementación de OEA, este cambio refuerza nuestra confianza en que la mayor disposición a reportar no se debe a un número significativamente mayor de incidentes en la ciudad.

Antes del lanzamiento de OEA, los/as residentes recurrían principalmente al 911 o a las comisarías para reportar incidentes de seguridad. Si bien el 911 responde a emergencias y situaciones urgentes, no es el medio adecuado para abordar actividades sospechosas antes de que ocurra un delito.

Los datos administrativos demuestran (1) un uso creciente de los reportes a través de WhatsApp, particularmente para incidentes preventivos, y (2) un cambio en el destino de los reportes de actividades sospechosas. En Mendoza, el canal de WhatsApp de OEA superó al 911 en 2023 como el principal canal para recibir reportes de actividades sospechosas. Este cambio ha permitido que el sistema del 911 se concentre más en emergencias que requieren acción inmediata, en lugar de atender reportes de bajo riesgo o poco claros.

Gráfico 3. Número de reportes de comportamientos sospechosos en el 911 y en «Ojos en Alerta» por año, Mendoza

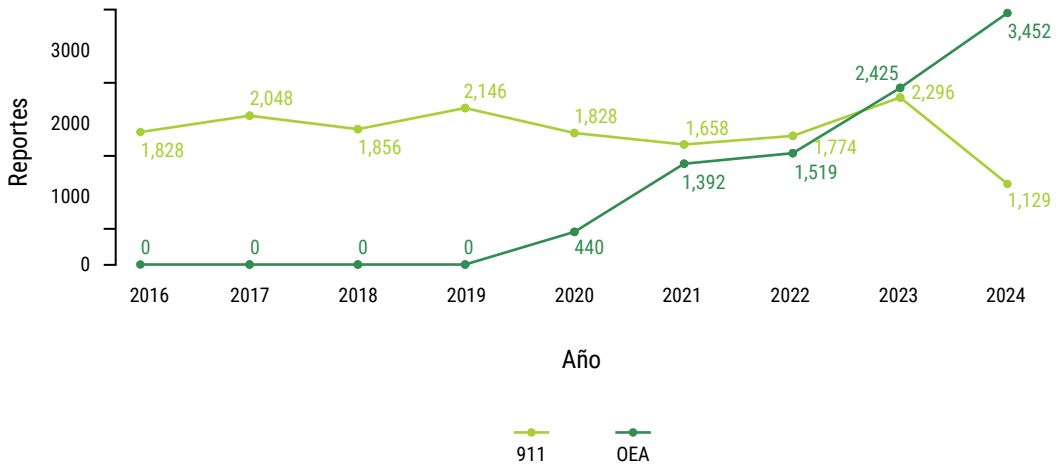
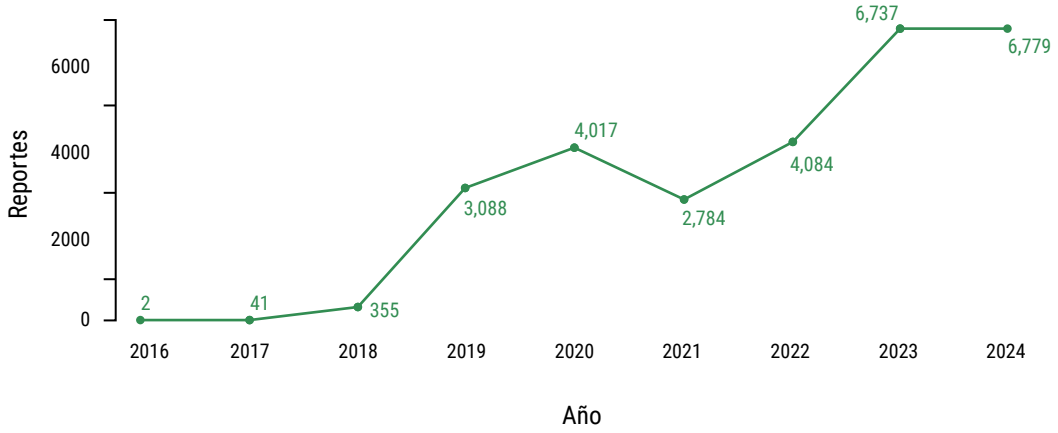
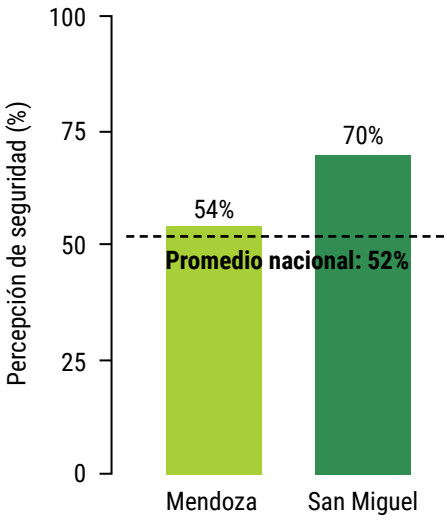


Gráfico 4. Número de reportes de comportamientos sospechosos en «Ojos en Alerta» por año, San Miguel[3]



Los canales de reporte a través de WhatsApp pueden contribuir a aumentar la percepción de seguridad y la confianza en las autoridades, pero su impacto no puede separarse de las inversiones paralelas en el sistema policial

Existe evidencia sólida de que OEA contribuyó a mejorar la percepción de seguridad en San Miguel. Los/as residentes ahora informan que sienten un alto nivel de seguridad en sus vecindarios, lo que contrasta con años anteriores y con otras ciudades de Argentina. A nivel nacional, el 52% de la población se siente algo o muy segura en su vecindario.[4] No obstante, nuestra encuesta en San Miguel mostró que el 70% de los/as residentes se siente seguro al caminar solo de noche por la ciudad.



No hay evidencia suficiente para determinar si OEA ha contribuido a mejorar la percepción de seguridad de los/as residentes en Mendoza, donde dicho indicador es similar al promedio nacional. Los niveles promedio de percepción de seguridad en Mendoza pueden deberse, en parte, al alcance más limitado del programa (el 10 % de los/as residentes de Mendoza utiliza OEA, en comparación con el 25% de los/as residentes de San Miguel) y a su implementación específica en ciertas zonas de la ciudad.

OEA y el mejor desempeño policial se han complementado mutuamente para mejorar la percepción de seguridad de los/as residentes. Ambas ciudades han invertido en

3 No se dispone de informes del 911 de San Miguel.

4 Estadísticas del estudio LAPOP de la Universidad de Vanderbilt, visualizadas en el Data Playground del AmericasBarometer. Variable «Inseguridad»: Percepción de la inseguridad en el vecindario (aoj11)

el fortalecimiento de sus fuerzas policiales preventivas. Especialmente en San Miguel, la visibilidad de los sistemas de seguridad y la policía municipal se han convertido en un elemento disuasorio visible contra la delincuencia. OEA funciona al hacer que esa presencia policial sea más estratégica y receptiva. El programa recoge datos de los reportes de los/as residentes y los utiliza para orientar dónde y cuándo se despliegan las patrullas policiales.

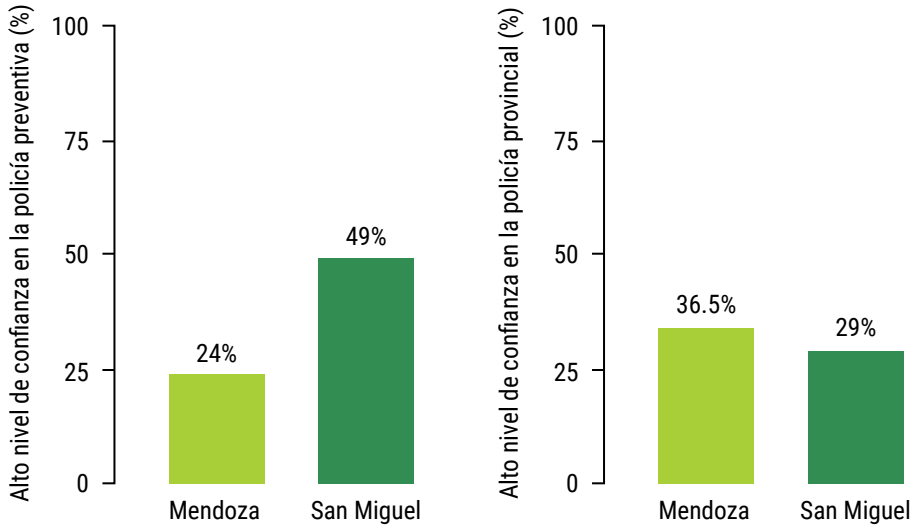
Recuadro 2. Relación entre la percepción de seguridad y las mejoras en la infraestructura de seguridad

"Sí, la ciudad ha mejorado. Está llena de cámaras y policías, con vigilancia constante... San Miguel es muy, muy segura. Hace algún tiempo, realmente no se podía hacer nada allí; de noche, teníamos miedo. Esta sensación de seguridad está relacionada con las cámaras y la fuerte presencia policial. Las luces LED lo han cambiado todo. Hay mucha mejor iluminación, y eso mejora todo."

(Anónimo, usuario/a de OEA en San Miguel)

Hay cierta evidencia de que OEA ha fortalecido la confianza en las autoridades de seguridad en San Miguel, mientras que en Mendoza existe evidencia limitada de que OEA haya fortalecido la confianza en las autoridades de seguridad locales.

Ambas ciudades muestran un mayor nivel de confianza en las fuerzas policiales locales y provinciales que el promedio nacional en Argentina, dado que solo el 18 % de los argentinos manifiesta tener un alto nivel de confianza en la policía nacional.[5] Sin embargo, la evidencia es insuficiente para concluir que OEA sea el principal factor que impulsa los elevados niveles de confianza, ya que el impacto de OEA no puede separarse de las inversiones paralelas en capacidad policial, vigilancia e iluminación.



Hay dos factores que podrían explicar por qué la evidencia es limitada en Mendoza: un menor conocimiento de los preventores (el 20% de los encuestados no sabía de su existencia) y un papel operativo más restringido de su parte (incluidas restricciones para detener a sospechosos y entrar en viviendas privadas).

Recuadro 3. Percepción de seguridad en el presente en comparación con años anteriores, San Miguel

«Se siente mucho más seguro que en años anteriores. Ahora camino por San Miguel con mi bebé, yendo y viniendo a pie, y nunca me ha pasado nada. Me siento bastante protegida porque hay patrullas en la zona».

(Anónimo, usuaria de OEA)

5 Estadísticas del estudio LAPOP de la Universidad de Vanderbilt, visualizadas en el Data Playground del AmericasBarometer. Variable «Evaluaciones»: Confianza en la Policía Nacional (b18)

Aspectos que requieren precaución en la implementación

Nuestra evaluación también consideró los resultados no deseados que podrían amenazar el impacto general de OEA. Si bien no encontramos evidencia de que estos problemas afectaran significativamente los resultados en San Miguel o Mendoza, siguen siendo consideraciones importantes para otras ciudades que implementen programas de reporte de incidentes por WhatsApp.

1. Prevenir el riesgo de estigmatización de minorías o grupos vulnerables

El personal de ambas ciudades señaló un **riesgo de estigmatización en los reportes**, particularmente en aquellos relacionados con **personas sin hogar o con estilos de vestimenta percibidos como sospechosos** (por ejemplo, ropa holgada o de estilo deportivo). Aunque los reportes relacionados con personas sin hogar representaron solo el 2% de los casos en San Miguel en 2025, los/as usuarios/as a veces reportan su presencia en espacios públicos o semipúblicos como un riesgo para la seguridad.

Los/as oficiales de prevención de ambas ciudades suelen manejar estos reportes reubicando a las personas sin hogar y coordinándose con los servicios sociales municipales para garantizar una respuesta de apoyo, en lugar de punitiva. Fortalecer las medidas de protección (por ejemplo, mediante capacitación para los/as residentes o lineamientos dentro de la aplicación) podría ayudar a mitigar el riesgo de estigmatización.

2. Prevención de reportes falsos o uso indebido de OEA

Los reportes falsos a través del canal de WhatsApp de OEA parecen ser poco frecuentes (<1 % de los casos reportados en ambas ciudades), pero pueden resultar disruptivos. Los operadores y la policía describieron un pequeño número de estos casos, entre los que se incluyen personas que llaman con frecuencia o residentes que solicitan una mayor presencia de patrullas incluso cuando no existe una amenaza inmediata a la seguridad.

Tanto en San Miguel como en Mendoza, el acceso a las cámaras de seguridad ha permitido a los operadores evaluar rápidamente si los reportes son potencialmente falsos. En Mendoza, los operadores describieron un incidente en el que un reporte desvió la atención hacia una zona de la ciudad mientras se producía actividad criminal en otra, lo que ilustra cómo incluso los reportes falsos poco frecuentes pueden ser riesgosos. En estos casos, la verificación rápida mediante imágenes de las cámaras, combinada con una capacidad suficiente de vigilancia preventiva, es importante para evitar dejar zonas de la ciudad desprotegidas.

3. Garantizar la cobertura policial y de monitoreo en toda la ciudad para evitar el traslado de actividades criminales entre zonas

Una preocupación central con respecto a las iniciativas de prevención del delito es si las intervenciones reducen la delincuencia en general o simplemente la desplazan hacia zonas con menor presencia del programa. Este riesgo es particularmente relevante para OEA si el acceso o la cobertura del programa se concentran en partes específicas de la ciudad. Sin embargo, en los datos disponibles no observamos evidencia clara de desplazamiento del delito dentro de la ciudad, y las tasas de delincuencia han disminuido en general tanto en San Miguel como en Mendoza. En San Miguel, la amplia difusión del programa y la presencia policial preventiva en toda la ciudad pueden ayudar a mitigar el riesgo. En Mendoza, donde la cobertura de OEA sigue siendo más limitada, el desplazamiento hacia áreas sin acceso a OEA sigue siendo un riesgo importante de implementación que se debe monitorear a medida que el programa se expande.

4. Brindar capacitación adecuada al personal en habilidades interpersonales y desescalamiento de conflictos

Las entrevistas al personal indicaron que tanto los operadores como los oficiales de prevención deben manejar situaciones difíciles en las que los/as residentes experimentan miedo, enojo o se encuentran en condiciones que podrían ponerlos en peligro. Por ejemplo, un/a residente podría intentar seguir a una persona sospechosa antes de que llegue la policía. O bien, podría expresar su temor a convertirse en víctima.

Nuestra revisión de la documentación del programa identificó una brecha en la capacitación del personal enfocada en este tipo de interacciones con los/as residentes. En San Miguel y Mendoza, los operadores y los oficiales de prevención informaron que aprendieron a manejar estas situaciones principalmente a través de la práctica en el terreno. Aunque esta sigue siendo una parte muy desafiante de su función, el personal la maneja manteniendo el distanciamiento emocional y recurriendo al apoyo de sus compañeros cuando los residentes se enojan o se angustian. Una capacitación específica formalizaría este proceso, mitigaría el estrés del personal y garantizaría que los/as residentes reciban un apoyo óptimo durante incidentes de alta tensión. El personal señaló que tener lineamientos y protocolos operativos claros mejoraría sistemáticamente su manejo de estas situaciones.

Factores clave del impacto del programa

Nuestra evaluación mostró que OEA complementa la infraestructura de seguridad pública en lugar de impulsar mejoras de forma independiente. Las inversiones en capacidad institucional para dar acceso a OEA a todos los/as residentes y responder rápidamente a los delitos son necesarias para que el programa funcione con éxito. Las ciudades que estén considerando implementar OEA deben enfocarse en hacer bien dos cosas: tener tiempos cortos de respuesta a los reportes de OEA y los procesos de registro de usuarios/as.

Los oficiales de prevención y los tiempos de respuesta rápidos son clave para el éxito.

Las inversiones en herramientas de seguridad preventiva, personal y software han sido fundamentales para el éxito de OEA.

- **Agentes de prevención:** Los agentes de prevención son necesarios en el modelo de OEA. En San Miguel, la creación de la fuerza policial preventiva llevó a un aumento en la proporción de policías por habitante, con la incorporación de 1,16 agentes por cada 1.000 habitantes.[6] Los agentes dedicados pueden patrullar cada cuadra de la ciudad, lo que proporciona una presencia policial visible y permite respuestas rápidas a los reportes por WhatsApp.
- **Infraestructura de vigilancia:** En San Miguel y Mendoza, la ampliación de la infraestructura de vigilancia ha permitido respuestas más rápidas y precisas a los reportes enviados por el canal de WhatsApp. Las grabaciones de CCTV permiten a los operadores de OEA verificar los reportes, complementar la información proporcionada en ellos e identificar a los sospechosos. Las cámaras de vigilancia se han convertido en un elemento disuasorio visible contra la delincuencia, y los/as usuarios/as mencionan las cámaras como un factor clave en su sensación de seguridad.

La evidencia indica que San Miguel y Mendoza mantienen tiempos de respuesta inferiores a 10 minutos al aprovechar su infraestructura y a sus agentes de prevención. **Tiempos de respuesta cortos, junto con la presencia visible de cámaras y agentes, refuerzan la confianza de los/as residentes en OEA**, convenciéndolos de que los reportes por WhatsApp se toman en serio y se resuelven con prontitud. Se trata de un ciclo que se refuerza a sí mismo: si los/as residentes creen que se actúa en respuesta a los reportes a través de OEA, o si ellos/as mismos/as experimentan respuestas rápidas, esto incrementa la motivación a reportar incidentes en el futuro.

Es probable que el registro abierto impulse una mayor concientización y uso por parte de la comunidad.

Actualmente, San Miguel y Mendoza tienen enfoques diferentes para registrar a los/as usuarios/as que utilizan el canal de WhatsApp de OEA. En San Miguel, las restricciones para participar en OEA se han reducido con el tiempo; ahora cualquier persona puede utilizar el programa sin necesidad de capacitación. En Mendoza, los/as usuarios/as aún deben asistir a una capacitación antes de participar.

6 La dotación de personal depende del contexto y de las necesidades de la ciudad. La recomendación de San Miguel a los municipios es mantener el número de agentes necesario para garantizar un tiempo de respuesta de 10 minutos o menos.

La capacitación de los/as usuarios/as está diseñada para mejorar la calidad de los reportes por WhatsApp. En ambas ciudades, dichos reportes pueden ser de baja calidad (por ejemplo, sin indicar la ubicación o con detalles insuficientes), lo que dificulta la rapidez y la efectividad de las respuestas. Además, algunos/as usuarios/as reportan incidentes no relacionados con la seguridad, como emergencias médicas, quejas por ruido o vehículos abandonados. Algunos reportes no relacionados con temas de seguridad ocurren con cualquiera de los dos enfoques de registro, pero los datos comparativos sugieren que la capacitación está relacionada con mayores niveles de reportes asociados con la seguridad. En San Miguel, el 61% de todos los reportes se relacionaron con cuestiones de seguridad, en comparación con el 84% en Mendoza.

Con base en las experiencias de ambas ciudades, lanzar OEA con acceso limitado (por ejemplo, a ciertos grupos o que requiera capacitación) puede ser una opción inteligente para las ciudades que se incorporan al programa por primera vez. Iniciar con un proceso de registro que requiera capacitación permite que el municipio pueda formar a los/as primeros/as usuarios/as y establecer normas para el uso del canal de WhatsApp. También le da tiempo al municipio para poner a prueba y mejorar las operaciones de OEA, especialmente la coordinación entre los operadores, la policía de prevención y la policía provincial.

Una vez que la ciudad ha establecido una base sólida sobre cómo debe utilizarse la plataforma de WhatsApp, hay beneficios en hacer que OEA sea ampliamente accesible. En San Miguel, donde el canal de WhatsApp está abierto a cualquier persona, OEA ha logrado un amplio conocimiento (88% de los/as no usuarios/as en nuestra encuesta) y una alta adopción (25%) entre los/as residentes adultos/as. Este amplio conocimiento y adopción son resultado de campañas de comunicación y del intercambio entre pares. En comparación, solo el 41% de los/as no usuarios/as en Mendoza conoce OEA, y el 10% de la población de la ciudad son usuarios registrados. La participación en Mendoza se inclina hacia los/as residentes más preocupados/as por cuestiones de seguridad, y la mitad de los encuestados que conocían el programa indicaron que no tenían la necesidad de utilizarlo.

Interpretaciones y conclusiones

Nuestra evaluación de los programas de OEA en San Miguel y Mendoza reveló que los canales de reporte de delitos a través de WhatsApp refuerzan y contribuyen a la seguridad pública en las ciudades evaluadas.

Un sistema de seguridad sólido liderado por la ciudad puede funcionar sin un canal de WhatsApp, pero este canal aporta un valor significativo a las autoridades municipales y a los/as residentes. Asimismo, l**os programas de reporte a través de WhatsApp dependen de capacidades de seguridad avanzadas, y es poco probable que sean efectivos sin ellas.** Deben considerarse como una herramienta para recoger más información de los/as residentes. Este aumento en el número de reportes proporciona datos importantes que ayudan a las fuerzas de seguridad a desarrollar mejores estrategias de prevención del delito y a desplegar más agentes donde se necesitan. Los reportes que se atienden rápidamente generan confianza entre los/as residentes y aumentan la seguridad de los/as usuarios/as de que la ciudad es capaz de mantenerlos a salvo.

Las decisiones de implementación afectan el impacto del reporte de delitos a través de WhatsApp.

El impacto del programa es mayor en San Miguel que en Mendoza en dos resultados clave: la disposición a reportar incidentes de seguridad y la percepción de seguridad. Algunas de las diferencias en los resultados entre las ciudades pueden atribuirse a la madurez del programa, una mayor cobertura geográfica y una mayor capacidad de respuesta en San Miguel. Con base en las experiencias de ambas ciudades, lanzar canales de WhatsApp con acceso limitado (por ejemplo, a ciertos grupos o que requiera capacitación) puede ser una opción inteligente para los municipios que recién se incorporan al programa. Sin embargo, una vez que una ciudad ha establecido una base sólida sobre cómo debe utilizarse la plataforma, hay beneficios en hacer que los canales de WhatsApp sean ampliamente accesibles. A gran escala, también puede ser

valioso integrar la respuesta de WhatsApp con el 911 para transferir sin problemas los reportes entre ambos canales; en Mendoza, la experiencia de los/as usuarios/as es más fragmentada y, en ocasiones, genera frustración.

Cualquier ciudad que busque implementar canales de reporte a través de WhatsApp debe estar al tanto de los riesgos potenciales, tales como reportes que estigmaticen o discriminen a grupos específicos, reportes que sean intencionalmente falsos o el desplazamiento de la delincuencia a otras zonas.

Los requisitos de capacitación para los/as nuevos/as usuarios/as no necesariamente evitan el uso indebido de la plataforma, y dichos requisitos pueden limitar los impactos positivos del programa. Los municipios deberían considerar otras formas de mejorar las habilidades de los/as usuarios/as que no creen barreras para su uso (por ejemplo, a través de módulos de aprendizaje o mensajes dentro de WhatsApp, comunicaciones de amplio alcance o capacitación basada en la comunidad). Las iniciativas de capacitación dirigidas a los/as usuarios/as deben enfocarse en las brechas que han identificado los funcionarios de las ciudades de San Miguel y Mendoza: cómo redactar reportes detallados y que permitan tomar medidas, qué tipos de incidentes es apropiado reportar a través de los canales de WhatsApp y las pautas para evitar la discriminación y la estigmatización de grupos específicos. Además, brindar capacitación al personal del programa en habilidades interpersonales y en el desescalamiento de conflictos puede ayudarlos a lidiar de manera más efectiva con usuarios/as angustiados/as y agresivos/as.

El reporte y respuesta a través de WhatsApp es una estrategia prometedora para los municipios que buscan aumentar las tasas de reporte aprovechando las inversiones existentes en seguridad pública.

Cuando los programas de reporte por WhatsApp logran un servicio de alta calidad y un alcance suficiente, pueden mejorar la percepción que tienen los/as residentes sobre la seguridad en su ciudad. Al examinar San Miguel y Mendoza, dos ejemplos de ciudades con limitaciones y contextos muy diferentes, esta evaluación ha demostrado que reportar por WhatsApp puede contribuir positivamente a los sistemas de seguridad pública en muchas ciudades.



Recursos adicionales

¿Es usted un/a funcionario/a municipal interesado/a en obtener más información sobre cómo implementar «Ojos en Alerta» en su ciudad?

- Comuníquese con el Fondo de Evaluación del Bloomberg Cities Idea Exchange enviando un correo a EvaluationFund@citiesideaexchange.org si tiene preguntas adicionales sobre este trabajo
- Registre su ciudad en el Bloomberg Cities Idea Exchange para tener acceso exclusivo a nuestro conjunto completo de recursos de apoyo para el intercambio de ideas, la implementación y la evaluación.



APÉNDICE A

Costos de implementación y mantenimiento

A continuación, compartimos los costos reales en los que han incurrido San Miguel y Mendoza para implementar OEA. El costo de establecer OEA se puede dividir en dos categorías: 1) costos únicos para poner en marcha el programa, y 2) costos operativos para mantenerlo anualmente. La tecnología y el equipo constituyen la mayor parte de los costos iniciales, mientras que el personal representa el mayor costo recurrente. Los costos que se indican a continuación no incluyen los de las fuerzas policiales municipales de prevención en cada ciudad.

Las diferencias en los costos del programa entre las dos ciudades pueden atribuirse a lo siguiente:

- **Costos de la plataforma:** Los costos de la plataforma de San Miguel son más elevados porque desarrollaron una plataforma desde cero que pueden compartir con otras ciudades. Por el contrario, Mendoza contaba con una plataforma y una capacidad de procesamiento de datos ya existentes que el municipio adaptó para OEA.
- **Costos de personal:** Dado que OEA está integrado a la infraestructura de seguridad de la ciudad, puede resultar algo difícil determinar cuánto tiempo del personal se dedica solo a OEA y cuánto a otras responsabilidades. Por lo tanto, las diferencias en los costos de personal se basan en cómo cada municipio define su presupuesto para OEA. Por ejemplo, en su presupuesto para OEA, Mendoza incluye a los oficiales de prevención dentro del número de personal de tiempo parcial que se encarga de OEA y otras tareas, así como a los operadores responsables de monitorear las cámaras de CCTV. Sin embargo, San Miguel no atribuye estos costos de personal a OEA. Los costos de personal también varían según la región y parte de la diferencia en el costo total puede atribuirse a los salarios más altos en Mendoza.
- **Costos de comunicación y difusión:** Los costos de comunicación y difusión de San Miguel son más elevados porque San Miguel promueve OEA de manera generalizada, mientras que Mendoza la promueve entre grupos específicos.

El costo total de OEA dependerá del tamaño geográfico de la ciudad, los costos de personal y el volumen de reportes recibidos. Las ciudades más pequeñas pueden comenzar con un número limitado de operadores y ampliar el equipo gradualmente a medida que aumenta la participación, mientras que las ciudades más grandes pueden requerir un equipo más amplio desde el inicio para cumplir con los estándares de tiempo de respuesta de OEA.[7]

7 San Miguel ha establecido un objetivo de tiempo de respuesta de diez minutos y sugiere que otras ciudades que adopten OEA hagan lo mismo.

Tabla A1. Costos estimados de implementación y mantenimiento de OEA en San Miguel y Mendoza

	SAN MIGUEL		MENDOZA	
COSTOS DE INSTALACIÓN	**APROX. $ 38 570 USD**		**APROX. $ 7.130 USD**	
Ítem	**Detalle**	**Costo** (dólares estadounidenses)	**Detalle**	**Costo** (dólares estadounidenses)
Desarrollo de la plataforma de monitoreo de reportes	Diseño inicial y configuración del sistema de almacenamiento de reportes y del panel de visualización de datos	$30 000	Diseño inicial y configuración del sistema de generación de reportes y almacenamiento dentro de la plataforma digital municipal existente	$2 380
Equipamiento para el personal	Monitores, dos teléfonos, base de conexión	$2 600	2 pantallas, 2 teléfonos, 2 bases de conexión, 1 computadora portátil, 1 pantalla y un proyector	$4 750
Capacitación para operadores	Costos estimados de capacitación, suponiendo un promedio de 40 nuevos oficiales por ronda de contratación y sus salarios durante la capacitación	$995 por persona	N/A	
	SAN MIGUEL		**MENDOZA**	
COSTOS OPERATIVOS	**118 490 DÓLARES / AÑO**		**187 935 DÓLARES APROXIMADAMENTE / AÑO**	
Ítem	**Detalle**	**Costo** (dólares estadounidensee)	**Detalle**	**Costo** (dólares estadounidensee)
Mantenimiento de la plataforma y alojamiento	Servidores y mantenimiento técnico	$18 000 al año	Servidores y mantenimiento técnico	$312 al año

Personal	• Operadores del programa (6 a tiempo completo)
	• Director del centro de monitoreo (1 a tiempo parcial)
	• Director del programa de OEA (1)
	• Personal de apoyo
	  - 2 a tiempo completo
	  - 3 a tiempo parcial
		$87 600 al año	• Operadores del programa (8 a tiempo completo y 8 a tiempo parcial)
			• Coordinador del centro de monitoreo (4)
			• Director de prevención (1)
			• Personal de apoyo (10 a tiempo parcial, según la demanda)
			• Equipos de apoyo de datos y tecnologías de la información (tiempo parcial)
				$186 373 al año

Comunicación y difusión	Actividades de divulgación dirigidas a zonas con bajo nivel de uso para aumentar la adopción y mantener el uso	$12 890 al año	Campañas para mantener el uso y llegar a más residentes	$1 250 al año

APÉNDICE B

Teoría del cambio - Ojos en Alerta San Miguel

INSUMOS

- Canal o perfil de WhatsApp de OEA (cuenta no comercial)
- Plataforma de monitoreo de OEA y tablero de visualización de datos
- 3 miembros del personal de OEA a tiempo completo y 3 a medio tiempo (que administran el programa, promocionan OEA e imparten capacitaciones)
- 4 operadores de WhatsApp por turno, a cargo de responder a los reportes y canalizarlos hacia la policía provincial y de prevención (municipal)
- Infraestructura de seguridad y recursos humanos en toda la ciudad:
  - Centro de monitoreo las 24 horas del día, los 7 días de la semana, con: sistema de georreferenciación de incidentes, conexión con sistemas de cámaras, sistema que se conecta con los operadores de la policía provincial y de prevención, mapa de las patrullas de la ciudad, estación de control de OEA
  - Sistema de comunicación y operadores de la policía municipal en coordinación con el centro 911 de la policía provincial
  - 1 coordinador/a del centro de monitoreo
  - 1.800 cámaras de seguridad
  - 96 patrullas inteligentes, de las cuales 32 operan las 24 horas del día, los 7 días de la semana
  - 381 agentes de policía de prevención
- Academia de policía municipal y plan de estudios de capacitación para operadores
- Protocolos de respuesta para operadores
- Plan de estudios y contenido de capacitación para los/as residentes
- Materiales promocionales para fomentar el uso de OEA entre los/as residentes (por ejemplo, videos que muestren casos de éxito, folletos que expliquen el programa, vallas publicitarias que promocionen el programa)

ACTIVIDADES

Habilitar el funcionamiento de OEA:

- Capacitación de operadores para manejar el Centro de Monitoreo de Ojos en Alerta (solo para nuevos operadores)
- Despliegue de parejas de agentes de prevención y de la policía provincial, lo que permite realizar tareas de prevención, detenciones y defensa propia
- Realización de campañas de comunicación y trabajo comunitario para dar a conocer OEA
- Realización de sesiones de capacitación grupales e individuales sobre OEA
- Registro de los/as usuarios/as capacitados/as en la base de datos interna

Respuesta a los reportes:

- Registro de los reportes en la base de datos del centro de monitoreo y comunicación continua con el/la usuario/a para recabar detalles sobre el reporte
- Coordinación interna (ya sea con la policía de prevención o con organismos externos) para dar respuesta al reporte
- Respuesta a los reportes por parte de la policía de prevención o la agencia pertinente
- Actualización de la base de datos de reportes de OEA una vez que se haya resuelto cada reporte

Uso de la información de seguridad:

- Análisis semanal de los datos de OEA para actualizar las estrategias policiales
- Reunión semanal del comité para actualizar los lineamientos destinados a los agentes de policía de prevención

CONSECUENCIAS

- Los/as residentes están familiarizados/as con OEA
- Los/as residentes han sido capacitados/as para usar OEA
- Los/as usuarios/as capacitados/as están registrados/as en la base de datos del programa
- Los/as residentes utilizan OEA para reportar incidentes de seguridad
- La policía municipal o la agencia correspondiente atiende los reportes dentro del plazo establecido
- La base de datos de reportes georreferenciados registra los reportes y se actualiza en tiempo real en el centro de monitoreo
- Se entrega un informe semanal a los/as líderes municipales sobre los eventos de seguridad y los asuntos urgentes para San Miguel

RESULTADOS

- Los/as residentes se muestran más dispuestos/as a reportar riesgos de seguridad y actividades delictivas
- Los/as residentes reportan más riesgos potenciales para la seguridad y actividades delictivas
- Se han reducido los tiempos de respuesta ante actividades criminales y amenazas a la seguridad de los/as residentes
- Los/as residentes participan en la prevención y la seguridad de su ciudad
- El municipio cuenta con planes de respuesta de seguridad basados en datos que son precisos y exhaustivos

IMPACTO

- Los/as residentes confían en la policía y en otras fuerzas de seguridad
- Los/as residentes confían en la ciudad de San Miguel
- Los/as residentes perciben a San Miguel como una ciudad segura

APÉNDICE C

Teoría del cambio - Ojos en Alerta Mendoza

INSUMOS

- 2 perfiles de WhatsApp de OEA (cuentas no comerciales)
- Plataforma de monitoreo de OEA y panel de visualización de datos integrado en la infraestructura municipal de gestión de datos
- 1 miembro del personal de OEA a tiempo completo y 10 a tiempo parcial (que administran el programa, promueven OEA e imparten capacitaciones)
- 4 operadores de WhatsApp por turno, a cargo de responder a los reportes y canalizarlos hacia la policía provincial y de prevención
- Infraestructura de seguridad y recursos humanos a nivel de toda la ciudad:
  - Centro de monitoreo 24/7 con: sistema de georreferenciación de incidentes, conexión con los sistemas de cámaras municipales, sistema de conexión con la policía de prevención, mapa de las patrullas de la ciudad y estación de control de OEA y las alarmas comunitarias
  - Sistema de comunicación y operadores de la policía de prevención
  - 4 coordinadores/as del centro de monitoreo (1 por turno)
  - 600 cámaras de seguridad (el 50 % de ellas son propiedad del municipio)
  - 30 vehículos de propiedad de la ciudad para patrullaje y aproximadamente 30 patrullas de la policía provincial (variable)
  - 350 preventores
- Protocolos de respuesta y recursos de apoyo para los operadores
- Plan de estudios y contenido de capacitación para los/as residentes
- Materiales de capacitación sobre OEA para los/as residentes (por ejemplo, videos que muestran casos de éxito, folletos que explican el programa, vallas publicitarias que promocionan el programa)

ACTIVIDADES

Habilitar el funcionamiento de OEA:

- Despliegue de algunas parejas de agentes de prevención y de la policía provincial
- Realización de campañas de comunicación y trabajo comunitario para dar a conocer OEA
- Realización de sesiones obligatorias de capacitación sobre OEA para los/as residentes
- Registro de los/as usuarios/as capacitados/as en una base de datos interna

Respuesta a los reportes:

- Registro de los reportes en la base de datos del centro de monitoreo y seguimiento continuo con el usuario para recabar detalles sobre el reporte
- Coordinación interna con la policía de prevención, la policía provincial y otras agencias externas para responder a los reportes
- Respuesta al reporte por parte de preventores o del organismo pertinente
- Actualización de la base de datos de informes de OEA una vez que se ha abordado un informe

Uso de la información de seguridad:

- Análisis periódico de los datos de la OEA para actualizar las estrategias de la policía municipal
- Reunión semanal del comité para actualizar los lineamientos destinados a los preventores

CONSECUENCIAS

- Los/as residentes están familiarizados/as con OEA
- Los/as residentes están capacitados/as para usar OEA
- Los/as usuarios/as están registrados/as en la base de datos del programa
- Los/as usuarios/as utilizan OEA para presentar reportes
- Las instituciones municipales atienden los reportes dentro del plazo establecido
- La base de datos de reportes georreferenciados registra los reportes y se actualiza en tiempo real en el centro de monitoreo
- Se entrega un informe semanal a los líderes municipales sobre incidentes de seguridad y asuntos urgentes para Mendoza

RESULTADOS

- Los/as residentes se muestran más dispuestos a reportar riesgos de seguridad y actividades criminales
- Los/as residentes reportan más riesgos potenciales de seguridad y actividades delictivas
- Se han reducido los tiempos de respuesta ante actividades delictivas y amenazas a la seguridad de los/as residentes
- Los/as residentes participan en la prevención y la seguridad de su ciudad
- El municipio elabora planes de respuesta de seguridad basados en datos que son precisos y exhaustivos

IMPACTO

- Los/as residentes confían en la policía y en otras fuerzas de seguridad
- Los/as residentes confían en la ciudad de Mendoza
- Los/as residentes perciben a Mendoza como una ciudad segura

APÉNDICE D

Detalle de los métodos de análisis de contribución

Utilizamos un análisis de contribución[8] para examinar **en qué medida OEA ha influido en los resultados observados relacionados con el reporte de incidentes, la percepción de seguridad y la confianza en las autoridades de seguridad** en San Miguel y Mendoza. El análisis de contribución evalúa la influencia de una intervención sobre los resultados, especialmente cuando entornos complejos impiden la realización de ensayos experimentales. En lugar de demostrar una atribución absoluta, construye una narrativa causal para sopesar el impacto de la intervención frente a otros factores influyentes.

Evaluamos tres hipótesis de contribución:

- **Hipótesis de contribución 1: disposición a reportar.** OEA ha aumentado la disposición de los/as residentes a reportar incidentes y preocupaciones de seguridad.
- **Hipótesis de contribución 2: percepción de seguridad.** OEA ha mejorado la percepción de seguridad de los miembros de la comunidad.
- **Hipótesis de contribución 3: confianza en las autoridades de seguridad.** OEA ha aumentado la confianza en las autoridades de seguridad entre los/as residentes y las personas que trabajan o estudian en la ciudad.

Evaluamos cada afirmación utilizando el marco *«Buscador de Explicaciones Relevantes (REF, siglas en inglés)»*[9] :

1. Analizamos múltiples fuentes de datos para verificar las vías causales de cada hipótesis de contribución (véanse el Apéndice B y el Apéndice C). Evaluamos la evidencia según las cinco categorías del marco para clasificar en qué medida cada paso influía en la hipótesis (alta, media o baja). Utilizamos estas evaluaciones para determinar la precisión general de la afirmación.
2. Luego revisamos otros factores que podrían haber influido en nuestros resultados. En el análisis de contribución, estos se conocen como «hipótesis alternativas». La tabla a continuación muestra las explicaciones alternativas (EA) que evaluamos para cada una de nuestras tres hipótesis de contribución (HC):

HIPÓTESIS DE CONTRIBUCIÓN	HIPÓTESIS ALTERNATIVAS ASOCIADAS
HC1. El sistema de reporte de OEA ha aumentado la disposición de los/as residentes a reportar incidentes y otras inquietudes referentes a la seguridad en San Miguel.	EA1.1 La incidencia de la delincuencia aumenta, lo que hace que los residentes se vean afectados por más incidentes, lo que a su vez genera una mayor necesidad de reportarlos.
	EA1.2 Se introducen nuevas líneas directas o canales digitales de reporte en paralelo a OEA y CA, lo que facilita y hace más accesible el reporte, lo que a su vez conduce a un aumento general de la disposición a reportar.

8 *El análisis de contribución* es un enfoque de evaluación que se utiliza para determinar si una intervención contribuyó de manera plausible a los resultados observados y de qué manera lo hizo, especialmente en entornos complejos donde los diseños experimentales no son viables. En lugar de tratar de demostrar la causalidad, construye y pone a prueba una narrativa causal basada en la teoría, utilizando evidencia para evaluar qué tan probable es que la intervención haya contribuido de manera significativa a un resultado, junto con otros factores influyentes. Se puede encontrar más información sobre cómo funciona el análisis de contribución aquí.

9 El Buscador de Explicaciones Relevantes (REF) es un marco analítico que se utiliza para fortalecer la aplicación del análisis de contribución en contextos complejos y no experimentales. El REF vincula los resultados observados con la intervención, al tiempo que toma en cuenta otros factores contextuales y externos. Mapea el mecanismo previsto del programa junto con explicaciones alternativas y factores influyentes, evaluando su importancia relativa con base en cinco categorías: certeza, solidez, alcance, prevalencia y fundamento teórico. Hay más información disponible aquí.

HIPÓTESIS DE CONTRIBUCIÓN	HIPÓTESIS ALTERNATIVAS ASOCIADAS
HC2. El sistema de reportes de OEA ha mejorado la percepción de seguridad de los miembros de la comunidad.	EA2.1 Mejoras en la infraestructura urbana por parte del municipio y los/as residentes, entre ellas: mejor alumbrado público, mejoras en los espacios públicos (parques, eliminación de grafitis, etc.), instalación de cámaras de seguridad o sistemas de alarma privados.
	EA2.2 Estrategias municipales para abordar problemas sociales, como la falta de vivienda o la adicción, que podrían dar lugar a cambios en la percepción de la seguridad.
HC3. El sistema de reportes de OEA ha aumentado la confianza en las autoridades de seguridad entre los/as residentes y las personas que trabajan o estudian en la ciudad.	EA.3.1 La creación y el fortalecimiento continuo de las fuerzas preventivas locales aumentan su capacidad operativa y de respuesta ante incidentes delictivos.

El enfoque de análisis de contribución nos ayudó a estudiar cómo la evidencia respalda o cuestiona el papel de OEA en los resultados observados. Calificamos la evidencia para cada hipótesis de contribución utilizando tres niveles:

- **Evidencia sólida:**
  - La mayoría de los pasos en la cadena causal son ciertos y tienen un impacto alto o medio.
  - La hipótesis de contribución tiene una influencia importante en el resultado.
  - Las explicaciones alternativas no entran en conflicto con la hipótesis de contribución.
- **Evidencia moderada:**
  - Algunos pasos de la cadena causal son ciertos y tienen un impacto moderado.
  - La hipótesis de contribución tiene una influencia moderada en el resultado.
  - Las explicaciones alternativas cuestionan o debilitan la hipótesis de la contribución.
- **Evidencia baja:**
  - Los pasos de la cadena causal tienen poco impacto o no son ciertos, lo que hace que la hipótesis de contribución tenga una influencia baja.
  - Una o más explicaciones alternativas entran en conflicto directo con la hipótesis de contribución.

APÉNDICE E

Detalles del análisis de contribución en San Miguel

Nuestro análisis de contribución muestra que OEA **aumentó la disposición a reportar incidentes e hizo que los/as residentes de San Miguel se sintieran más seguros/as.** Si bien los/as usuarios/as de OEA experimentaron el mayor impacto, los efectos positivos se extendieron a todos los/as residentes. El análisis también muestra que **OEA podría estar ayudando a generar confianza en las autoridades de seguridad.** Sin embargo, este impacto no puede separarse del trabajo continuo de la policía municipal que responde a los reportes. La policía municipal de San Miguel es ampliamente considerada por los/as residentes como confiable y muy visible. Esta percepción se debe en parte a OEA, pero también está relacionada con la capacidad operativa de esta organización.

1 OEA reduce las barreras para reportar y aumenta la disposición de los/as residentes a reportar incidentes de seguridad

Existe **evidencia sólida** que respalda la hipótesis de que **OEA ha contribuido a aumentar la disposición de los/as residentes a reportar incidentes de seguridad.** Validamos las cadenas causales y no encontramos evidencia que respalde otras explicaciones alternativas plausibles que hayan aumentado la disposición a reportar. En particular, observamos que:

1. Los/as residentes saben que OEA es un canal que pueden utilizar, y existe una norma social generalizada de que debe usarse para reportar incidentes de seguridad.
2. A los/as residentes les resulta fácil enviar informes de seguridad a OEA, y los/as usuarios/as se sienten cómodos/as compartiendo información a través de este canal.
3. Los/as usuarios/as están satisfechos/as con la respuesta del municipio a los informes y tienen una opinión positiva del programa.

Los/as residentes saben que OEA es un canal que pueden utilizar, y existe una norma social prevalente de que debe usarse para reportar riesgos e incidentes de seguridad. El 93% de los encuestados había oído hablar de OEA, independientemente de si habían utilizado la plataforma antes. Esto sugiere que las campañas de comunicación del municipio han logrado dar a conocer el programa de manera efectiva en toda la ciudad. La familiaridad con el programa también es resultado de su uso generalizado, ya que actualmente llega a aproximadamente el 25% de la población adulta de la ciudad y 64 884 residentes han recibido capacitación sobre OEA. Durante las entrevistas con usuarios/as y no usuarios/as, los/as participantes mencionaron de manera constante que amigos cercanos o familiares han utilizado OEA y dependen en gran medida del programa para realizar reportes. La creencia de que otras personas ya están utilizando OEA puede crear una norma social descriptiva en torno al reporte de delitos. Este tipo de norma, en la que las creencias sobre las acciones del grupo influyen en las decisiones individuales, motiva a las personas a adoptar un comportamiento similar. Esto, a su vez, aumenta la probabilidad de que las personas reporten delitos a través del programa.

Recuadro E1. Nivel percibido de uso de Ojos en Alerta

¿Qué ha oído sobre OEA?

«No lo he usado, pero he visto que todo el mundo lo usa».

«He oído que la gente lo usa mucho».

(Anónimo, no usuario/a de OEA)

«En mi vecindario lo usan. Tanto los vecinos como los familiares lo usan bastante».

(Anónimo, usuario/a de OEA)

Aunque la mayoría de los/as residentes conocen OEA, tanto los/as usuarios/as como el personal señalan que aún es necesario seguir realizando actividades de difusión para mantener y aumentar la concientización entre las poblaciones a las que aún no se ha llegado.

A los/as residentes les resulta fácil reportar incidentes de seguridad a OEA, y los/as usuarios/as se sienten cómodos/as compartiendo información a través de este canal. Tanto los/as usuarios/as como quienes no lo utilizan consideran que la plataforma es fácil de usar y más sencilla que los canales tradicionales de reporte, como el 911. En las entrevistas, los/as residentes indicaron que el uso de WhatsApp les permite reportar sus inquietudes referentes a seguridad mucho más rápido en comparación con los canales tradicionales. Los/as usuarios/as también valoran la posibilidad de reportar sus inquietudes sin revelar su identidad, lo que reduce el temor a ser identificados/as o a sufrir represalias. De esta manera, OEA ha hecho que el reporte sea más accesible antes, durante y después de un delito.

Recuadro E2. Facilidad percibida para reportar a través de Ojos en Alerta

«Nunca he vivido nada sospechoso en persona, pero enviaría un mensaje a través de Ojos en Alerta porque con el 911 te hacen responder una encuesta y mil preguntas. Con Ojos en Alerta, es inmediato».

(Anónimo, no usuario/a de OEA)

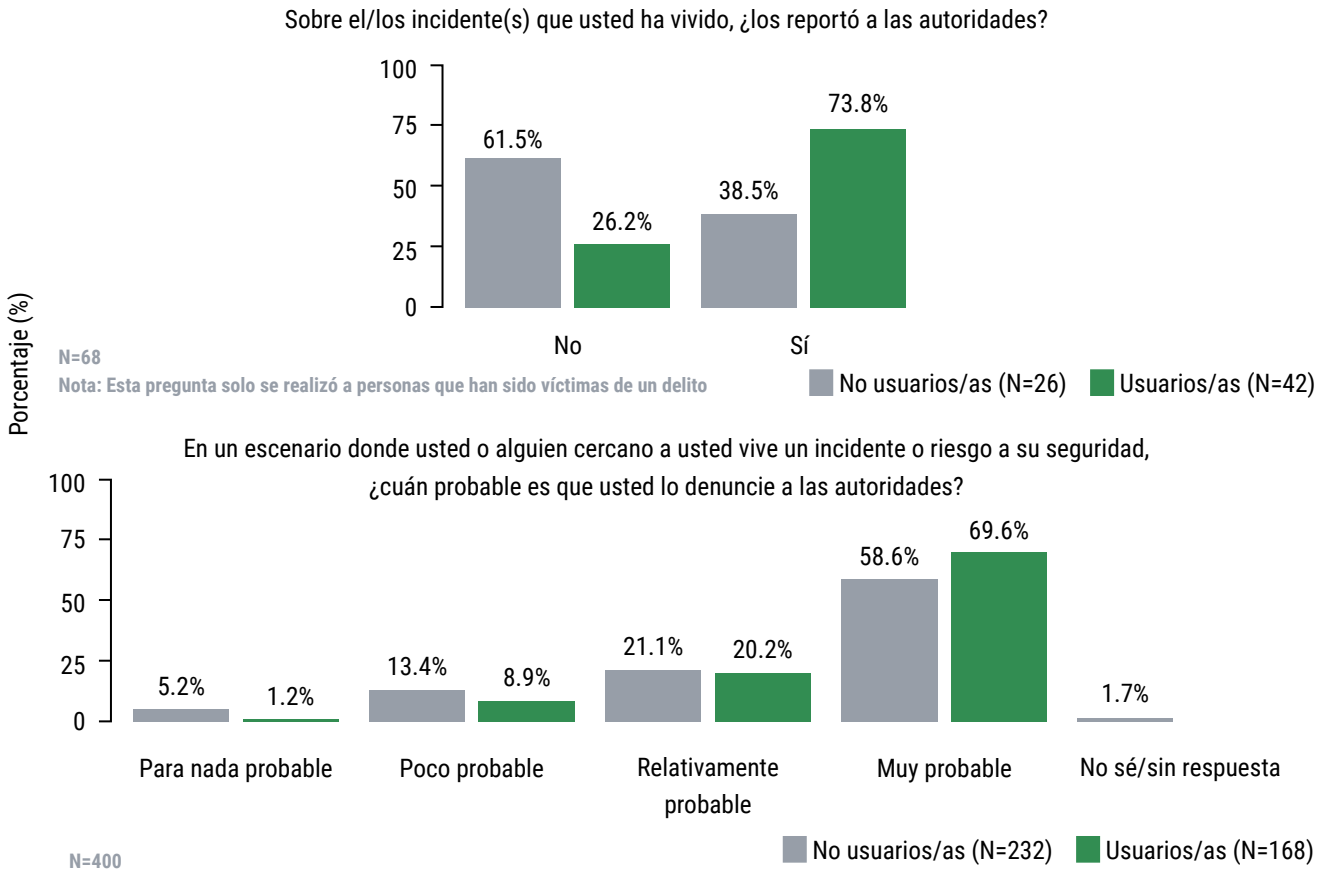
Recuadro E3. Obstáculos y demoras en el protocolo del 911

«[Cuando llamé al 911] hubo muchos retrasos en el caso..., y de hecho fue más rápido ir directamente en persona; te hacen muchas preguntas y lleva tiempo. Cuando llamas en un momento de desesperación, te piden muchos detalles».

(Anónimo, no usuario/a de OEA)

Es importante destacar que encontramos que los/as usuarios/as de OEA eran más propensos/as a reportar delitos que quienes no la utilizaban. **Entre las víctimas de delitos, 7 de cada 10 usuarios/as activos/as de OEA reportaron el delito, en comparación con 4 de cada 10 que no la utilizaban.** Se trata de un cambio considerable, especialmente si se tienen en cuenta las brechas regionales en materia de reportes en América Latina. Un estudio reciente del Banco Interamericano de Desarrollo reveló que, en diez países de América Latina y el Caribe, un promedio del 75% de los delitos no se reportan. En Argentina, se estima que la tasa es del 62,7%, lo cual es similar a la estimación de nuestra encuesta para los/as no usuarios/as.

Gráfico E1. Comportamiento a la hora de reportar



Los/as usuarios/as están satisfechos/as con la respuesta del municipio a los reportes y tienen una opinión positiva del programa. En nuestra encuesta, el 87% de los/as residentes que habían oído hablar de OEA tenían una opinión positiva del programa, y el 93% de los/as usuarios/as de OEA informaron que había cumplido o superado sus expectativas. Los/as usuarios/as describieron el programa como efectivo, confiable y que ofrece una respuesta rápida. Asimismo, apreciaron las diversas opciones para realizar reportes: compartir su ubicación, enviar un video o una foto, o simplemente enviar una nota de voz para proporcionar una descripción más precisa de la situación.

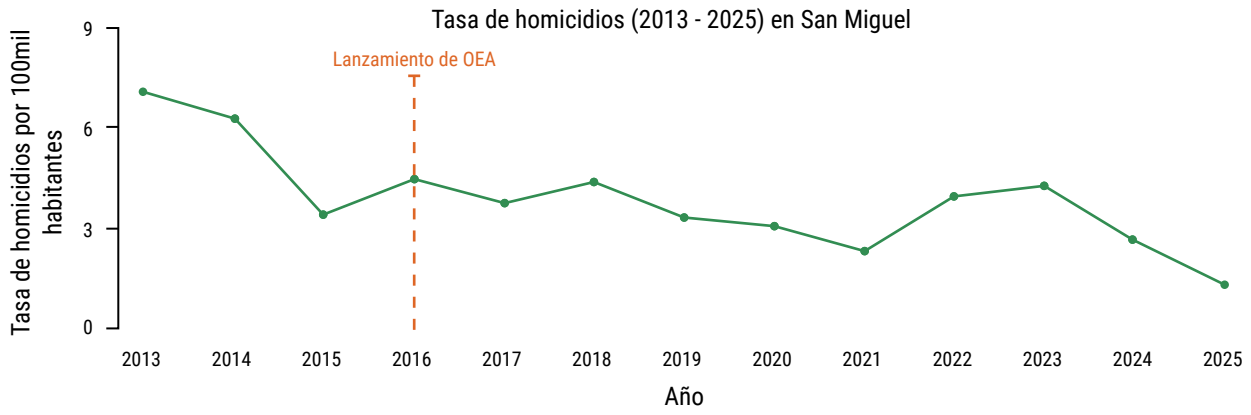
Gráfico E2. Grado en que Ojos en Alerta cumplió con las expectativas de los/as usuarios/as



En las entrevistas, los operadores de OEA destacaron un mecanismo de respuesta rápida: **no esperan a recabar todos los detalles antes de actuar.** A menudo es posible enviar una patrulla con información limitada proporcionada por el/la usuario/a, como una referencia de ubicación y el tipo de incidente. Tras el envío de la patrulla, los operadores continúan recogiendo detalles adicionales del/de la residente y transmiten actualizaciones en tiempo real a la policía municipal para facilitar una respuesta más rápida y precisa. Esto refuerza la percepción del/de la usuario/a de que el municipio puede tomar medidas y que las tomará en respuesta a los reportes que comparten.

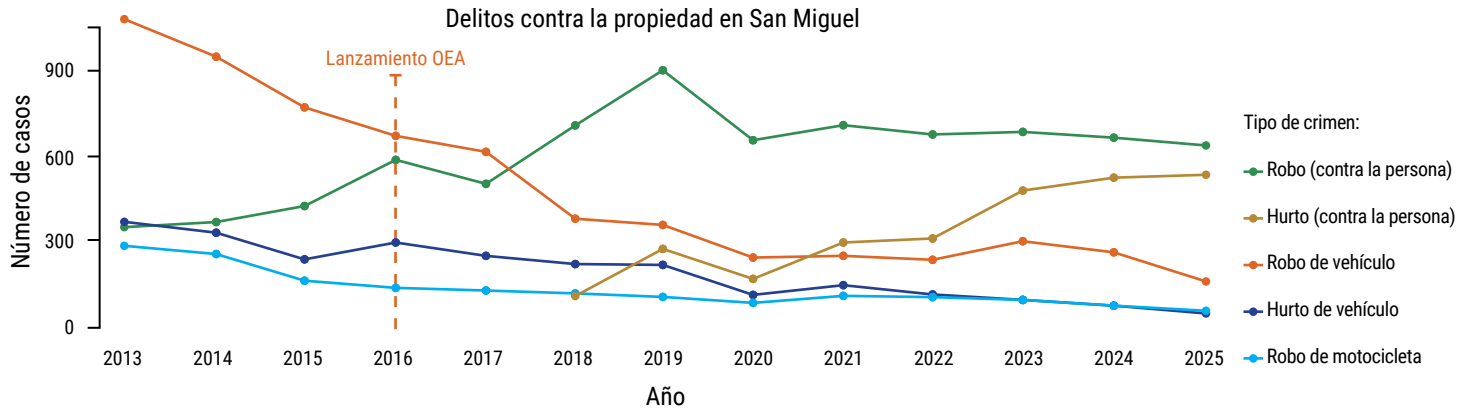
Una hipótesis alternativa para el aumento de los reportes es un incremento general en las tasas de criminalidad. Sin embargo, **no encontramos evidencia clara de que los cambios en las tasas de criminalidad por sí solos expliquen la disposición a reportar que se observó en el estudio.** Las tasas de homicidios en San Miguel han disminuido desde que se implementó OEA. En 2013, San Miguel registró alrededor de 7 homicidios por cada 100 000 habitantes. Desde entonces, la tasa de homicidios ha disminuido de manera constante, alcanzando un nivel mucho más bajo de aproximadamente 1 homicidio por cada 100 000 habitantes en 2025. Las tasas de homicidios se consideran ampliamente uno de los indicadores más confiables de los delitos violentos, ya que por lo general se registran de manera más consistente y se ven menos afectadas por la falta de reportes que otros delitos.

Gráfico E3. Tasa de homicidios en San Miguel



El gráfico E4 muestra datos adicionales sobre delitos no violentos, como los delitos contra la propiedad. Las tendencias en las tasas de dichos delitos han sido mixtas desde que se implementó OEA. El gráfico E4 también muestra los incidentes reportados a través de OEA y los reportes formales presentados ante la policía provincial. Si bien los robos de vehículos han disminuido drásticamente, los reportes de robos y hurtos han aumentado con el tiempo. La disminución de los robos relacionados con vehículos es particularmente reveladora, ya que estos delitos suelen estar asociados con formas más organizadas de criminalidad.

Gráfico E4. Delitos contra la propiedad en San Miguel



Fuente: Ojos en Alerta y reportes a la policía provincial

Si bien es poco probable que la disminución en las tasas de delitos violentos esté directamente relacionada con la implementación de OEA, esta tendencia refuerza nuestra confianza en que el aumento observado en la disposición a reportar incidentes de seguridad no se debe a un número significativamente mayor de casos en la ciudad. Los niveles de delitos contra la propiedad reportados se mantienen estables o están aumentando, pero esto podría reflejar una mayor disposición a reportarlos. Esto coincidiría con la evidencia de que los delitos no violentos tienden a no ser reportados con mayor frecuencia. Según la Encuesta Nacional de Victimización de 2016, casi el 72% de las víctimas de delitos no violentos optó por no involucrar a las autoridades, en comparación con el 40% de las víctimas de delitos violentos. Nuestra investigación cualitativa respalda la idea de que OEA puede aumentar la disposición a reportar incidentes. Tanto la policía municipal como los/as usuarios/as señalaron que OEA supera los obstáculos asociados con los métodos tradicionales y formales de reporte. Además, los/as usuarios/as de OEA reciben apoyo para documentar los incidentes después de enviar su reporte inicial a través de WhatsApp.

2 OEA fortalece la sensación de seguridad de los/as residentes a través de una presencia policial visible y responsiva

Existe **evidencia sólida de que OEA contribuyó a mejorar la percepción de seguridad entre los/as residentes y las personas que trabajan o estudian en San Miguel.** Nuestra evaluación de las relaciones causales que conducen a una mayor percepción de seguridad indica que OEA y la visibilidad de la policía municipal son los principales factores desencadenantes de esta mejora. Si bien hay evidencia moderada de que otras medidas contribuyen a esta mejora, estos dos factores siguen siendo fundamentales. En particular:

1. Los/as residentes ahora informan que sienten un alto nivel de seguridad en sus vecindarios, lo que contrasta con años anteriores y con otras ciudades de Argentina.
2. El papel de OEA debe interpretarse dentro de un contexto institucional más amplio. En lugar de impulsar mejoras en la seguridad por sí solo, el programa OEA fortalece la capacidad del municipio para prevenir y responder ante la delincuencia.

Los/as residentes ahora informan que sienten un alto nivel de seguridad en sus vecindarios, lo que contrasta con años anteriores y con otras ciudades del país. Si bien en Argentina el 52% de la población se siente algo o muy segura en su vecindario,[10] nuestra encuesta en San Miguel mostró que el 70% de los/as residentes se siente seguro/a al caminar solo/a por la noche en la ciudad. Esto representa un nivel de seguridad percibida sustancialmente más alto en comparación con el punto de referencia nacional. Si bien no contamos con datos sobre las percepciones de seguridad a lo largo del tiempo, la evidencia cualitativa (véase el recuadro E5) muestra que los/as residentes sentían que antes habían vivido en una ciudad muy insegura y que han observado un cambio claro.

Aunque las percepciones de seguridad son en gran medida positivas, varían entre los distintos grupos: las mujeres y los encuestados más jóvenes reportan una menor percepción de seguridad al caminar solos por la noche, lo que puede reflejar diferencias en la exposición y el riesgo subyacente más que diferencias en el alcance del programa. En particular, en el caso de las mujeres, es posible que sean más propensas a enfrentar riesgos en los espacios públicos, como el acoso, lo cual puede influir en su percepción de seguridad.

Gráfico E5. Percepción de seguridad agrupada por género

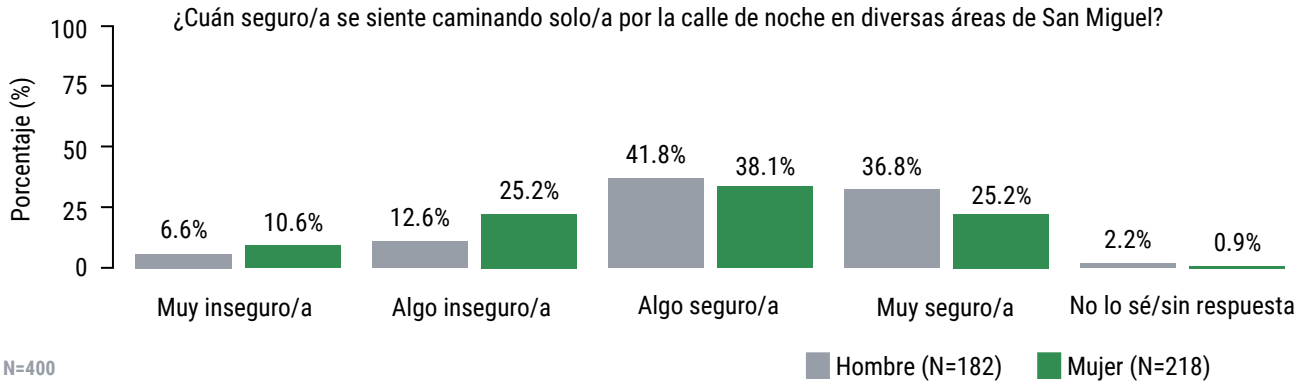
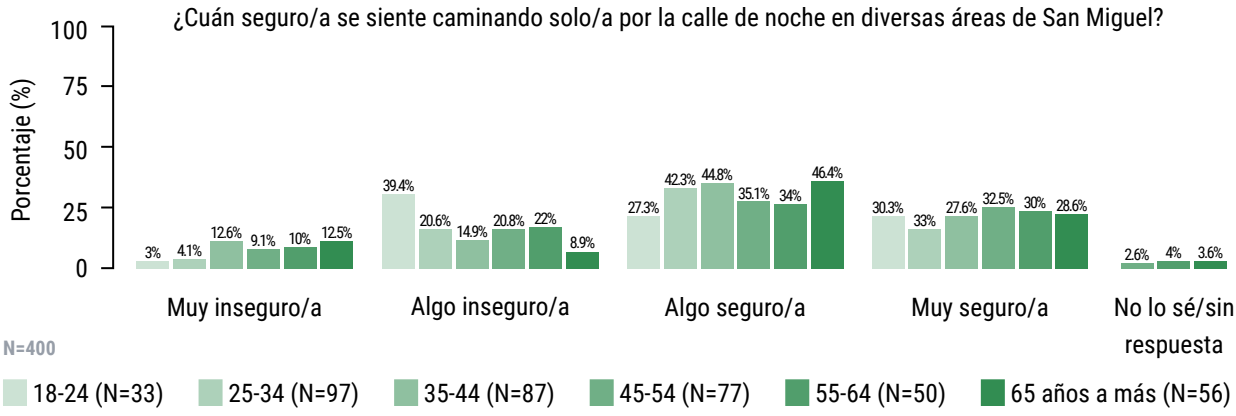


Gráfico E6. Percepción de seguridad agrupada por cohortes de edad



10 Estadísticas del estudio LAPOP de la Universidad de Vanderbilt, visualizadas en el Data Playground del AmericasBarometer. Variable «Inseguridad»: percepción de la inseguridad en el vecindario (pregunta aoj11)

A pesar de estas diferencias entre los grupos, un aspecto se destacó de manera constante en las entrevistas y encuestas: los/as residentes saben que ahora cuentan con un canal para reportar incidentes que da lugar a acciones concretas. Esto reduce la incertidumbre sobre lo que sucederá después de un reporte y aumenta la confianza en que la ayuda llegará cuando sea necesaria.

Recuadro E4. Percepción de la funcionalidad del sistema

«No importa cuán urgente sea la situación, responden rápidamente; todo se trata con el mismo nivel de importancia, ya sea un problema de infraestructura o un robo: en cinco minutos, llegan varios patrulleros para ayudar».

(Anónimo, usuario/a de OEA)

OEA y el mejor desempeño policial se han complementado mutuamente para mejorar la percepción de seguridad de los/as residentes. Cada semana, los líderes de la Policía Municipal se reúnen para revisar los reportes recibidos a través de la plataforma de OEA, identificar las áreas con mayor volumen de alertas, evaluar los tipos de incidentes más comunes en esas zonas y planificar cómo organizar las patrullas y las acciones preventivas para la semana siguiente. Por lo tanto, OEA ayuda a que **la presencia policial sea más estratégica y receptiva** al proporcionar información en tiempo real que orienta dónde y cuándo se despliegan las patrullas. OEA también se coordina con el 911, lo que permite un enrutamiento y un despliegue más rápidos cuando se necesitan servicios de emergencia. Esta coordinación fluida se refleja en altos niveles de satisfacción de los/as usuarios/as, quienes destacan la efectividad del programa y su rápida respuesta.

Recuadro E5. Percepción de seguridad en comparación con años anteriores

«Me siento mucho más segura que en años anteriores. Ahora camino por San Miguel con mi bebé, yendo y viniendo a pie, y nunca me ha pasado nada. Me siento bastante protegida porque hay patrullas en la zona».

(Anónimo, usuario/a de OEA)

También evaluamos otros factores contextuales relevantes –como la reducción de la delincuencia– como factores que influyen en la percepción de seguridad. Durante las entrevistas, los/as residentes a menudo expresaron su sensación de seguridad en términos comparativos, contrastando San Miguel con los municipios vecinos de la provincia. Con frecuencia señalaron los niveles más altos de violencia y delincuencia en las ciudades aledañas y enfatizaron que los incidentes allí suelen quedar sin respuesta o reciben una respuesta poco visible. Además, la disminución sostenida de la tasa de homicidios –un indicador de violencia– sugiere que San Miguel ha creado un entorno más seguro (véase el Gráfico E3). Sin embargo, la evidencia de las entrevistas y encuestas **indica que los niveles de delincuencia por sí solos no explican por completo la sensación de seguridad de los/as residentes**. La visibilidad y la capacidad de respuesta de la policía municipal parecen ser igualmente importantes. La creación de la policía municipal en 2015 fue un punto de inflexión, ya que fortaleció la seguridad y contribuyó a la disminución sostenida de los delitos graves.

El papel de OEA debe interpretarse dentro de este contexto institucional más amplio. En lugar de impulsar mejoras en la seguridad por sí sola, **OEA se basa en la capacidad institucional existente**. Hace que los esfuerzos en materia de seguridad pública sean más visibles y de más fácil acceso para los/as residentes. Al hacerlo, OEA complementa la capacidad policial existente y ayuda a traducir las mejoras en la seguridad pública en una mayor percepción de protección entre los/as residentes.

Una explicación alternativa para el aumento observado en la percepción de seguridad es que las mejoras adicionales en infraestructura y servicios públicos podrían estar influyendo en las percepciones de los/as residentes. Encontramos evidencia de que estos factores mejoraron las percepciones de los/as residentes; sin embargo, OEA también contribuyó a ello.

La mejora en la percepción de seguridad refleja factores adicionales, tales como las continuas mejoras en la infraestructura de la ciudad, incluida la instalación de mejor iluminación y la mejora y el mantenimiento de las plazas públicas, entre otras iniciativas que han mejorado los espacios públicos (véase el Recuadro E6).

Recuadro E6. Relación entre la percepción de seguridad y las mejoras en la infraestructura de seguridad

«Sí, la ciudad ha mejorado. Está llena de cámaras y policías, se vigila constantemente... San Miguel es muy, muy seguro. Hace algún tiempo, realmente no se podía hacer nada aquí; de noche, teníamos miedo. Esta sensación de seguridad está relacionada con las cámaras y la fuerte presencia policial. Las luces LED lo han cambiado todo. Hay mucho mejor iluminación, y eso mejora todo».

(Anónimo, usuario de OEA)

Según la municipalidad, las inversiones en desarrollo urbano se han alineado con las inquietudes relacionadas con la seguridad, dando prioridad a las reparaciones y mejoras en avenidas, plazas y zonas identificadas en los informes policiales como de mayor incidencia de robos. Simultáneamente, el municipio ha implementado programas sociales para abordar problemas relacionados con la inseguridad, incluyendo el tratamiento de adicciones a través de un centro local y apoyo específico para personas sin hogar.

Es probable que estas iniciativas contribuyan a la percepción de seguridad al mejorar el entorno físico y abordar los desafíos sociales visibles. Las entrevistas y los grupos focales con los/as residentes sugieren que estas iniciativas también desempeñan un papel complementario a OEA.

3 OEA contribuye a una mayor confianza en las autoridades de seguridad locales, pero su impacto no puede separarse de la creación de la policía municipal

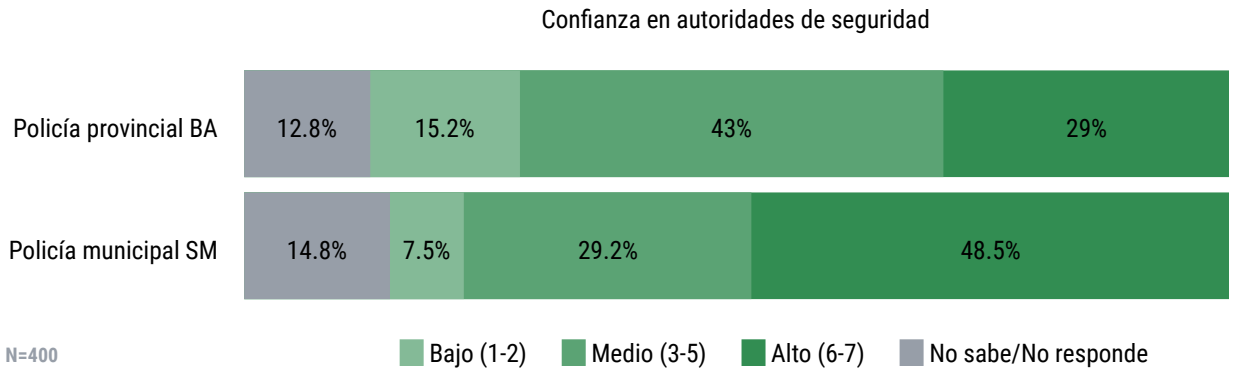
Existe **evidencia moderada de que OEA ha fortalecido la confianza en las autoridades de seguridad locales**. Sin embargo, la evidencia es insuficiente para concluir que OEA sea el principal impulsor de estos niveles de confianza. Identificamos que:

1. Los/as residentes de San Miguel tienen un alto nivel de confianza en la policía municipal y en la policía provincial.
2. El fortalecimiento de la policía municipal les ha permitido responder y manejar los incidentes delictivos, lo que ha llevado a una mejor opinión pública sobre su desempeño. Este avance positivo complementa el papel clave que ha desempeñado OEA en la mejora de las relaciones entre los/as residentes y la policía.

Los/as residentes de San Miguel tienen mucha confianza en las fuerzas policiales locales y provinciales. Mientras que solo el 18% de los argentinos manifiesta tener mucha confianza en la policía nacional[11], en San Miguel, el 49% de los/as residentes manifiesta tener mucha confianza en su policía municipal y el 29% en la policía provincial.

11 Estadísticas del estudio LAPOP de la Universidad de Vanderbilt, visualizadas en el Data Playground del AmericasBarometer. Variable «Evaluaciones»: Confianza en la policía nacional (b18)

Gráfico E7. Confianza en la policía municipal y provincial.



Los hallazgos cualitativos ayudan a explicar cómo OEA fortalece la confianza en las autoridades locales. Las entrevistas con la policía municipal indican que los principios fundamentales de OEA definen la forma en que ellos interactúan con los/as residentes y cómo responden a los reportes que reciben. Los policías enfatizaron constantemente que cualquier situación puede representar un riesgo potencial para la seguridad y que incluso las alertas aparentemente menores pueden escalar a incidentes más graves. Por esta razón, los reportes recibidos a través de OEA no se descartan ni se tratan a la ligera. Este enfoque refuerza la percepción de los/as residentes de que sus inquietudes relacionadas a la seguridad se toman en serio y se abordan.

La explicación alternativa para este resultado era que el fortalecimiento de las fuerzas de prevención locales ha mejorado su capacidad para responder y gestionar incidentes delictivos, lo que ha llevado a una mejor opinión pública sobre su desempeño. Encontramos evidencia de que esta hipótesis ayuda a explicar por qué los/as residentes de San Miguel confían en la policía municipal. Esta hipótesis alternativa funciona en conjunto con OEA, lo que significa que ambas contribuyen al resultado.

En las entrevistas, los/as residentes describieron tiempos de respuesta rápidos, presencia policial frecuente y un trato respetuoso. Estas percepciones también pueden reflejar mejoras más amplias en la capacidad policial de la ciudad.

Recuadro E7. Percepción de la policía municipal

«[La policía municipal es] muy respetuosa. Están bien preparados. Llegan cinco o seis agentes, toman notas, saben dónde vives, qué está pasando. Escuchan y tratan de ayudar».

(Anónimo, usuario/a de OEA)

Recuadro E8. Percepción de seguridad

«Hoy en día, San Miguel se siente seguro. Iba caminando por una calle y vi a un hombre en bicicleta bajarse [dejarla ahí] y entrar a un baño sin preocuparse por nada. Eso no es normal a menos que te sientas seguro. Realmente se puede sentir la seguridad. La policía municipal ha hecho un gran trabajo».

(Anónimo, no usuario/a de OEA)

En los últimos años, San Miguel ha invertido en una policía municipal más profesional y mejor equipada, que incluye unidades de patrullaje inteligente, grupos operativos especializados, apoyo con drones y la adquisición de nuevos equipos, como herramientas de intervención no letales. En 2025, San Miguel destinó el 10,5% de su presupuesto a la seguridad. A modo de comparación, estimamos el gasto de otras cuatro ciudades de América Latina. Las ciudades que no tienen a su cargo su propia policía, como Bogotá y São Paulo, invierten entre el 2% y el 4% de su presupuesto municipal en seguridad, mientras que en aquellas ciudades donde se ha creado una fuerza local, como Buenos Aires y Lima, cuentan con presupuestos que oscilan entre el 11% y el 15%.[12] **OEA complementa las inversiones policiales al facilitar el uso del sistema por parte de los/as residentes: ofrece un canal sencillo para reportar inquietudes relacionadas con la seguridad, reduce la incertidumbre sobre lo que sucederá a continuación y ayuda a traducir la capacidad de la policía en respuestas oportunas y visibles.**

12 Estimaciones elaboradas con datos disponibles sobre los presupuestos municipales de Bogotá, Lima, Buenos Aires, la Ciudad de México y São Paulo.

APÉNDICE F

Detalles del análisis de contribución en Mendoza

Nuestro análisis de contribución muestra que **OEA aumentó la disposición a reportar en Mendoza,** impulsada por una creciente aceptación del programa. Sin embargo, existen oportunidades para mejorar el conocimiento y la aceptación del programa. El análisis **no nos permitió identificar las contribuciones de OEA a la mejora de las percepciones de seguridad o a una mayor confianza en las autoridades de seguridad.**

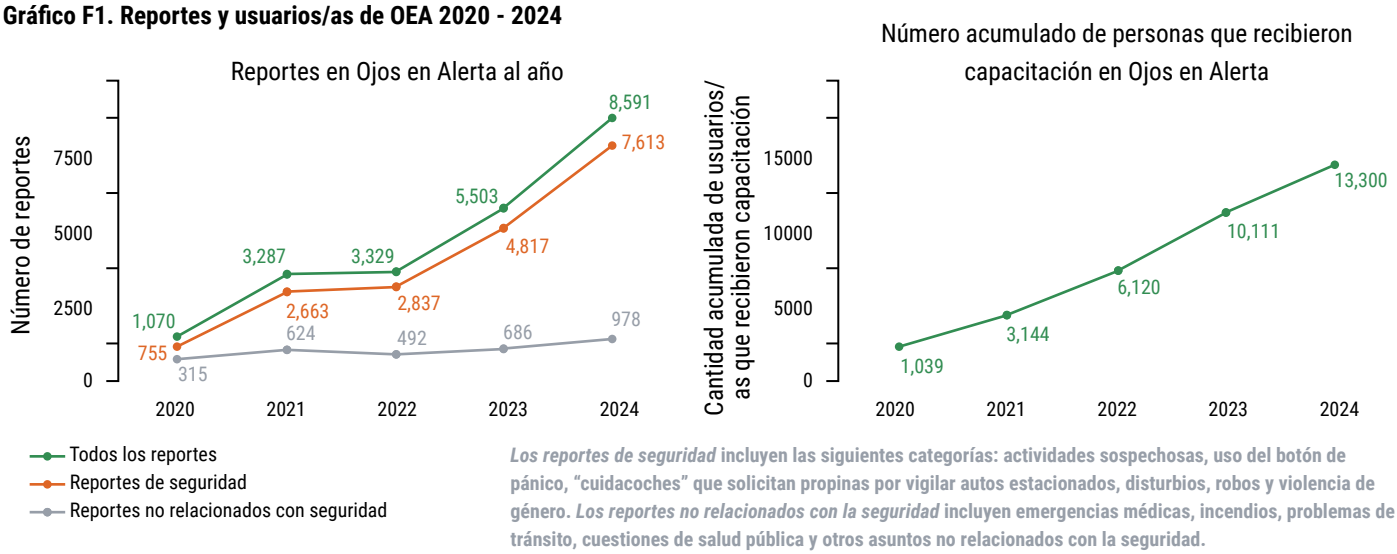
1 OEA contribuye a aumentar la disposición de los/as residentes a reportar incidentes de seguridad

Existe **evidencia suficiente** para respaldar la afirmación de que **OEA ha contribuido a aumentar la disposición de los/as residentes a reportar riesgos relacionados a la seguridad en Mendoza.** Validamos la mayoría de nuestras cadenas causales y no encontramos evidencia que respalde otras explicaciones alternativas plausibles que hayan aumentado la disposición a reportar. En particular, encontramos que:

1. La participación en el programa y el número de reportes han crecido de manera constante desde el lanzamiento de OEA, lo que ha llevado a que el 911 deje de ser la principal fuente para recibir reportes de incidentes sospechosos.
2. Los/as usuarios/as están satisfechos/as con la respuesta del municipio a los reportes y tienen una opinión positiva del programa.
3. Aunque la participación en el programa ha aumentado, muchos residentes aún desconocen que OEA es un canal que pueden utilizar.

La participación en el programa y el número de reportes han crecido de manera constante desde que se lanzó OEA en Mendoza en 2020. Desde entonces, el número de reportes anuales ha aumentado de aproximadamente 1,000 a más de 8,000. El número de usuarios/as capacitados/as también ha crecido de manera constante, de 1,039 en 2020 a más de 13,000 para finales de 2024.

Gráfico F1. Reportes y usuarios/as de OEA 2020 - 2024

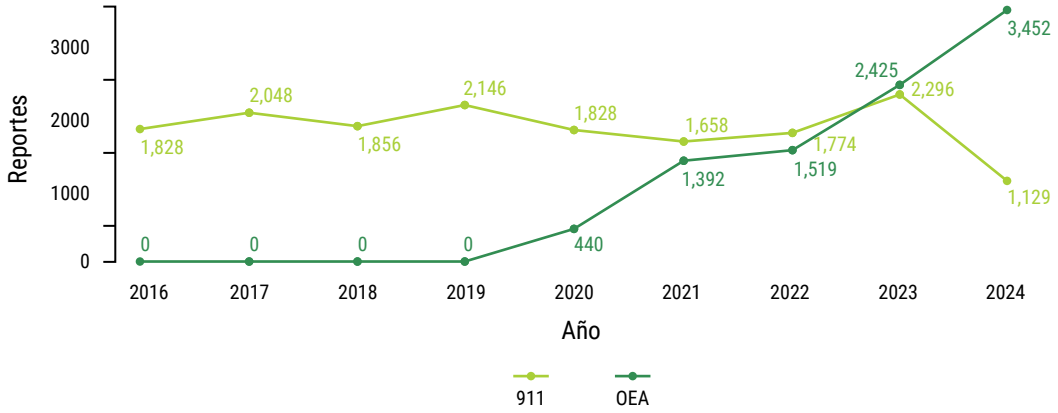


Los reportes de seguridad incluyen las siguientes categorías: actividades sospechosas, uso del botón de pánico, "cuidacoches" que solicitan propinas por vigilar autos estacionados, disturbios, robos y violencia de género. *Los reportes no relacionados con la seguridad* incluyen emergencias médicas, incendios, problemas de tránsito, cuestiones de salud pública y otros asuntos no relacionados con la seguridad.

Antes del lanzamiento de OEA, los/as residentes recurrían principalmente al 911 o a las comisarías para reportar incidentes relacionados con la seguridad. Si bien el 911 responde a emergencias y situaciones urgentes, no está diseñado para atender riesgos en etapas tempranas, como actividades sospechosas antes de que ocurra un delito. No existía un canal ni un número de teléfono específico para que los/as residentes reportaran de manera proactiva los riesgos de seguridad a medida que se presentaban.

OEA se introdujo para llenar este vacío. Su objetivo era reducir las barreras para reportar riesgos en etapas tempranas al permitir el reporte a través de WhatsApp y al proporcionar una confirmación rápida y una respuesta preventiva de patrullas ante los reportes. Como resultado de la introducción de OEA, **observamos (1) un uso creciente del canal, particularmente para incidentes preventivos, y (2) un cambio en el destino de los reportes de actividades sospechosas.** Como resultado, desde 2023, OEA ha superado al 911 como el **principal canal para recibir reportes de actividades sospechosas.** Este tipo de incidentes suelen ser de carácter preventivo, ambiguos y muy sensibles a las dificultades en el proceso de reporte. El hecho de que los reportes de actividades sospechosas se estén desplazando hacia OEA sugiere que los residentes perciben a OEA como un canal más apropiado y accesible para reportar inquietudes en etapas tempranas.

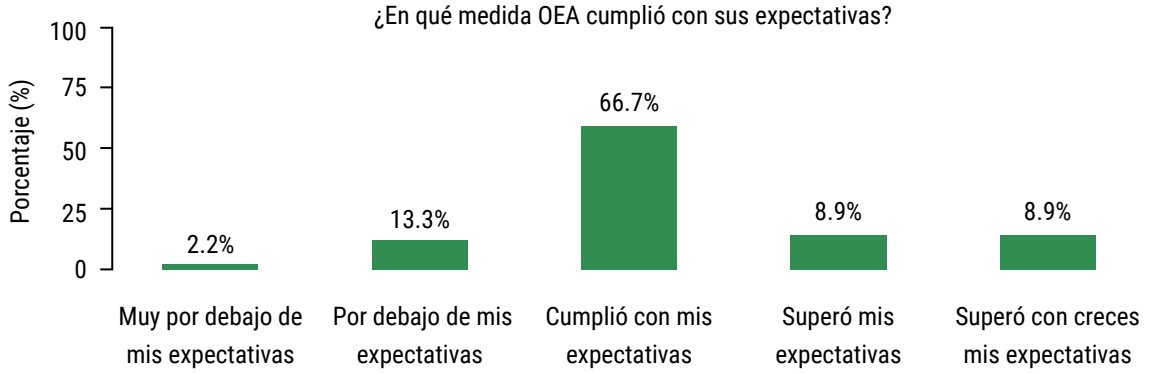
Gráfico F2. Número de reportes de conductas sospechosas presentadas al 911 y a Ojos en Alerta por año



Este cambio ha permitido que el sistema del 911 se concentre en emergencias que requieren acción inmediata, en lugar de atender reportes de bajo riesgo o poco claros. Dado que la policía provincial había controlado tradicionalmente todas las comunicaciones de seguridad, en principio no le resultó fácil aceptar a OEA como un nuevo canal. Sin embargo, según nuestras entrevistas con el personal municipal, la policía provincial eventualmente notó que este programa, de hecho, hace que su uso de recursos sea más eficiente y reduce su esfuerzo en actividades de prevención.

Los/as usuarios/as están satisfechos/as con la respuesta de la ciudad a los reportes y tienen una opinión positiva del programa. El 84,5 % de los/as usuarios/as de OEA informan que el canal cumplió o superó sus expectativas, citando su efectividad, confiabilidad, facilidad de uso y contribución a una mejor vigilancia. Esta percepción positiva se refleja además en los comentarios recogidos a través del canal de OEA un día después de cada reporte. Los datos de retroalimentación muestran que el 88% de los/as usuarios/as (n = 9 111; 2020–2024) se declaran satisfechos con el servicio. Cuando los/as usuarios no están satisfechos/as con OEA, la frustración suele deberse a dos áreas operativas fundamentales: el alcance limitado de los preventores en su actuar —lo que da lugar a solicitudes sin atender— y el desvío ineficiente hacia los servicios del 911 durante emergencias de alta prioridad.

Gráfico F3. Grado en que "Ojos en Alerta" ha cumplido con las expectativas de los/as usuarios/as

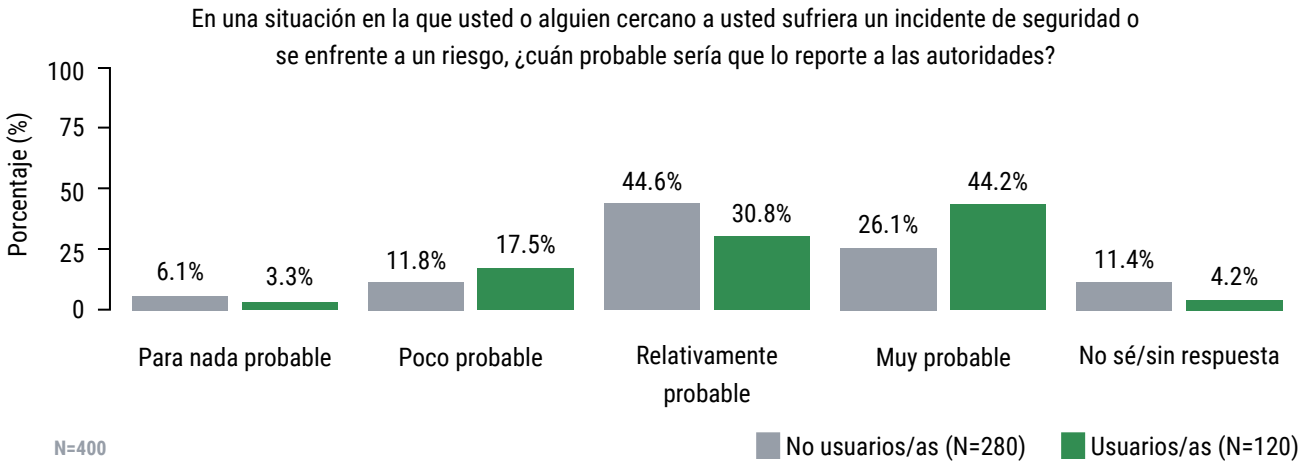


N=45

Nota: Esta pregunta se realizó solo a personas que han utilizado Ojos en Alerta.

Los resultados de la encuesta muestran un aumento en la disposición de los/as usuarios/as a reportar incidentes. Cuando se les preguntó sobre la probabilidad de reportar un incidente vivido por el/la usuario/a o por alguien cercano, **el 44% de los/as usuarios/as de OEA afirmó que sería muy probable que lo reportaran, en comparación con el 26% de los/as no usuarios/as.** Aunque una pequeña proporción de usuarios/as identificó a OEA como su principal canal de reporte y los canales tradicionales como el 911 siguieron siendo predominantes, los/as usuarios/as de OEA mostraron una mayor intención de reportar. Estas intenciones también coinciden con las razones que los encuestados mencionaron para reportar un incidente: prevenir daños, contribuir a la seguridad del vecindario o permitir que las autoridades tomen medidas.

Gráfico F4. Disposición a reportar un incidente hipotético



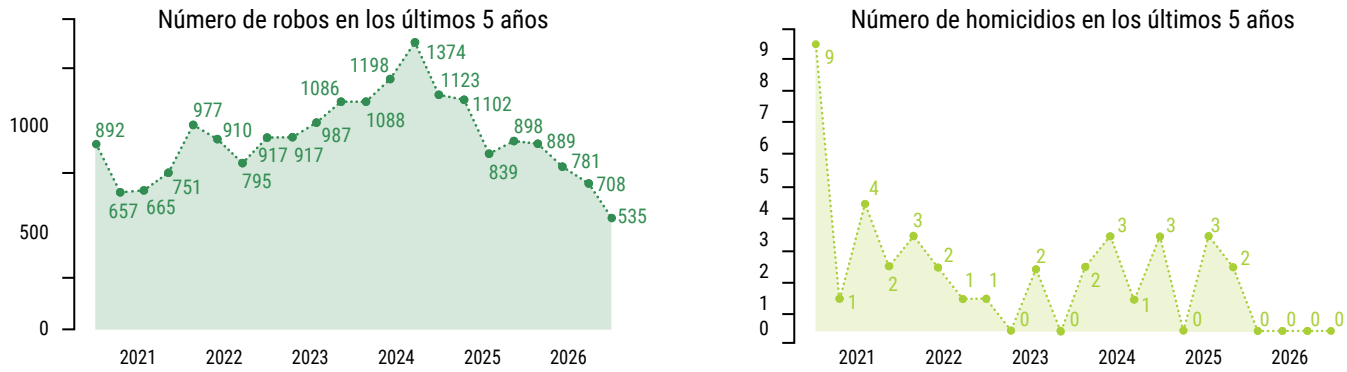
N=400

Los/as usuarios/as describen a OEA como **accesible, receptivo y confiable**, y los datos administrativos muestran tiempos de respuesta de entre siete y nueve minutos en promedio, lo que refuerza la percepción de que los reportes pueden dar lugar a medidas oportunas. Cuando los/as residentes perciben que los reportes son reconocidos y atendidos, se sienten motivados/as a reportar incidentes futuros.

La participación en el programa ha aumentado, pero muchos/as residentes aún desconocen la existencia de OEA. Solo alrededor del 10% de los/as residentes de Mendoza son usuarios/as registrados/as de OEA. El 41% de los encuestados que no son usuarios/as informan que conocen o han oído hablar de OEA. Esto indica que el conocimiento se extiende más allá de los/as participantes activos/as, lo cual probablemente se deba a los esfuerzos de difusión del municipio en reuniones de seguridad vecinal, centros comunitarios y a través de campañas de comunicación pública. Sin embargo, hay margen para mejorar los esfuerzos de difusión, ya que el 59% de los/as no usuarios/as encuestados desconoce la existencia de OEA y la participación continúa siendo baja.

Una hipótesis alternativa para explicar el aumento en los reportes es un incremento general en las tasas de criminalidad. **No encontramos evidencia de que los cambios en las tasas de criminalidad por sí solos expliquen el aumento observado en la disposición a reportar.** Las tendencias de la criminalidad en Mendoza no indican un aumento de la inseguridad que, por sí solo, impulsara un mayor número de reportes. Las tasas de homicidios se han mantenido bajas y estables, y las llamadas relacionadas con delitos contra la propiedad no han aumentado de manera sostenida durante el período de expansión de OEA. Además, entre los/as residentes encuestados/as que conocían OEA, pero que no la han utilizado, el 59% atribuyó su falta de uso a no haber experimentado un problema que requiriera recurrir al programa.

Gráfico F5. Número de robos y homicidios en Mendoza en los últimos 5 años



Fuente: informes del 911

En general, la evidencia sugiere que OEA ha llenado un vacío que antes no se cubría en materia de reportes preventivos y parece estar reduciendo las barreras para abordar las inquietudes de seguridad en una etapa temprana.

2 No está claro si OEA ha contribuido a mejorar la percepción de seguridad de los residentes

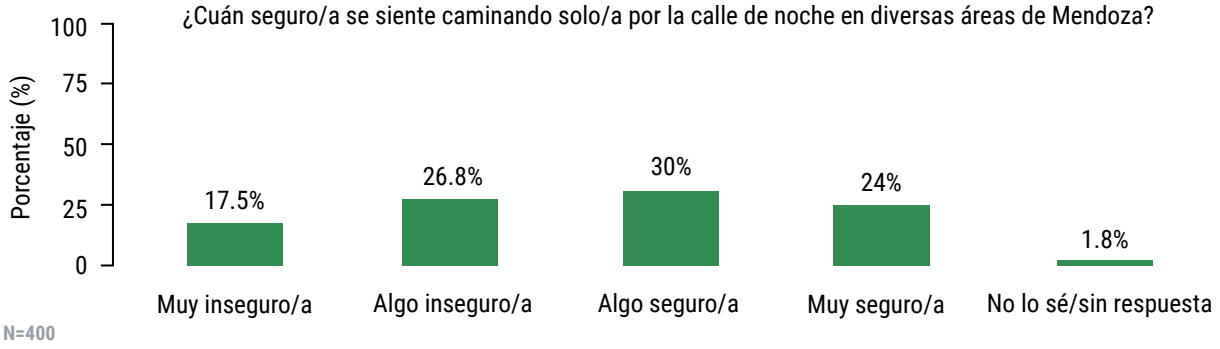
No hay evidencia suficiente para determinar que OEA haya contribuido a mejorar la percepción de seguridad entre los/as residentes y las personas que trabajan o estudian en Mendoza. La falta de datos de referencia y la posible autoselección de los/as usuarios/as dificultan evaluar si ha habido cambios en la percepción de seguridad relacionados con el uso de OEA. En particular, encontramos que:

1. La percepción de seguridad de los/as residentes de Mendoza es similar al promedio nacional, lo que sugiere que OEA no ha impulsado cambios. Las posibles razones para ello pueden incluir el alcance limitado de OEA en términos de usuarios y cobertura geográfica.

2 Los/as usuarios/as de OEA parecen diferir sistemáticamente de los/as no usuarios/as, ya que los/as usuarios/as tienen una percepción de seguridad más negativa que los/as no usuarios/as. Es posible que los/as residentes con una baja percepción de seguridad se estén auto seleccionando para usar OEA, en lugar de que OEA tenga un impacto negativo en las percepciones de seguridad.

La percepción de seguridad de los/as residentes de Mendoza es similar al promedio nacional, lo que sugiere que OEA no ha impulsado cambios. Las posibles razones para esto pueden incluir el alcance limitado de OEA en términos de usuarios/as y cobertura geográfica. Aproximadamente el 10% de los/as residentes de Mendoza son usuarios/as registrados/as de OEA y pueden utilizar el canal, lo que deja a cerca del 90% de los/as residentes sin poder utilizarlo. Es probable que este nivel no sea lo suficientemente amplio como para cambiar las percepciones de seguridad en toda la ciudad. De hecho, las percepciones generales de seguridad en Mendoza parecen similares a los promedios nacionales. En nuestra encuesta, **el 54 % de los/as residentes de Mendoza afirma sentirse "algo seguro/a" o "muy seguro/a" en sus vecindarios por la noche**. Este porcentaje es comparable al promedio nacional de Argentina, donde el 52% de la población afirma sentirse "algo seguro/a" o "muy seguro/a" en sus vecindarios por la noche.[13]

Gráfico F6. Percepción de seguridad entre los encuestados

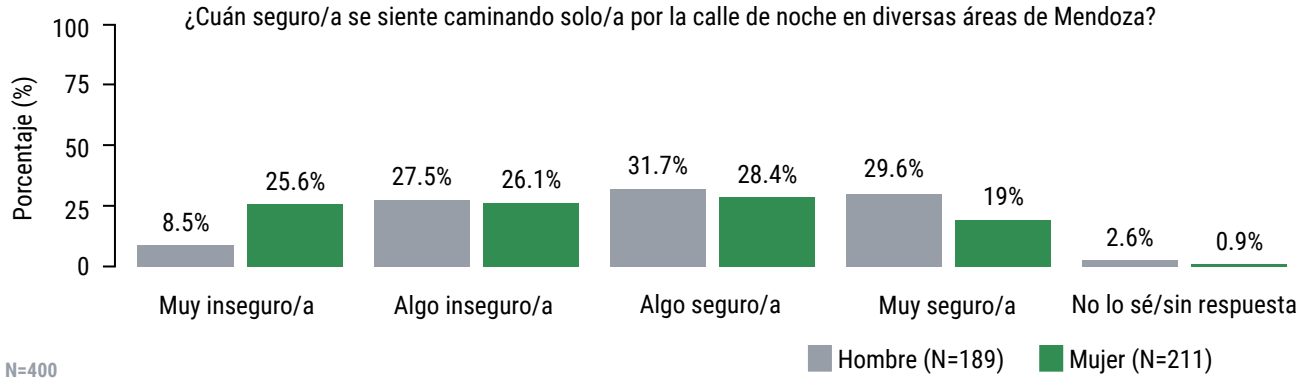


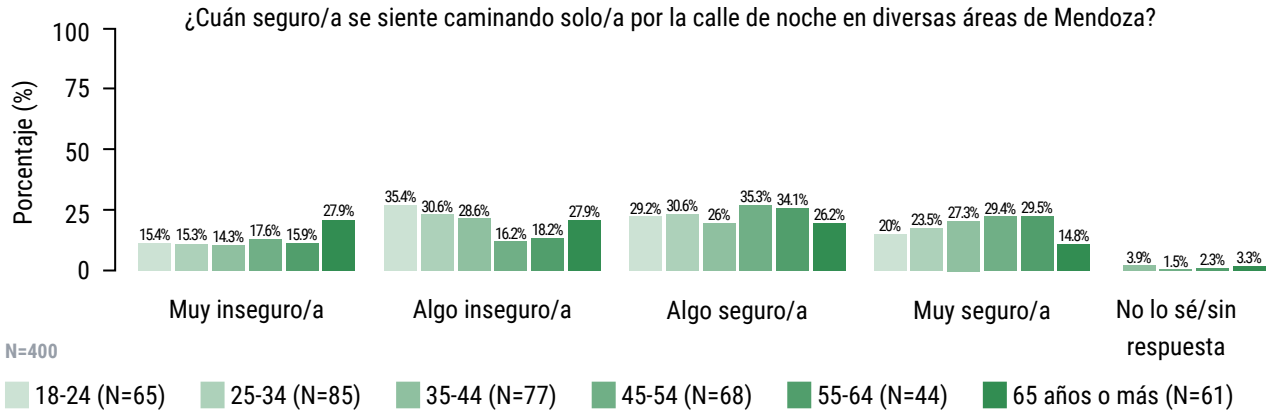
N=400

Las percepciones de seguridad difieren significativamente entre los distintos sectores demográficos, dentro de las tendencias generales. Específicamente, las mujeres y las personas mayores de Mendoza reportan niveles más altos de inseguridad, y una parte notable de estos grupos se siente muy insegura en comparación con otros. Los riesgos en los espacios públicos, como el acoso, pueden afectar de manera desproporcionada a las mujeres y, en consecuencia, influir en su percepción de seguridad.

13 Estadísticas del estudio LAPOP de la Universidad de Vanderbilt, visualizadas en el Data Playground del Americas Barometer. Variable «Inseguridad»: percepción de la inseguridad en el vecindario (aoj11)

Gráfico F7. Percepción de seguridad por sexo y edad

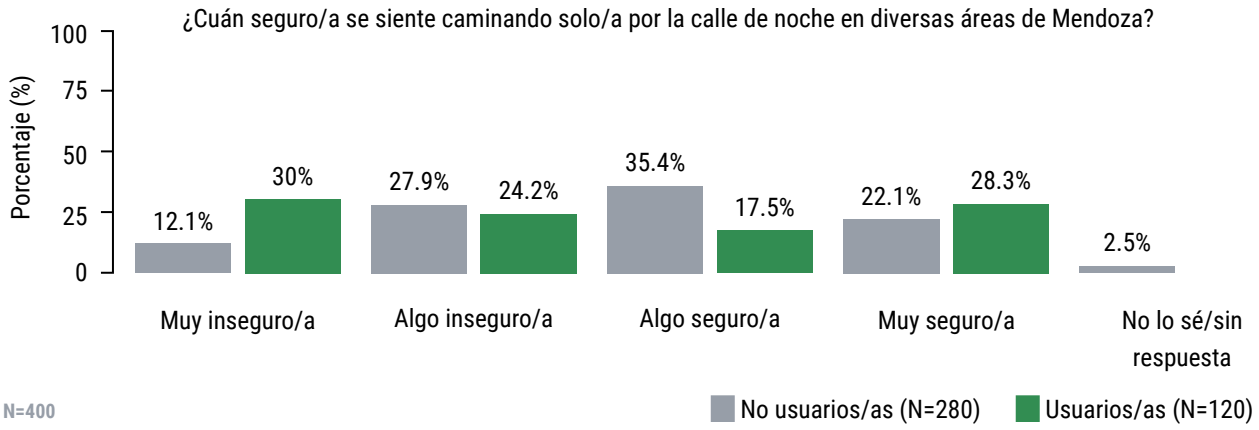




Otra razón por la que OEA no parece influir en las percepciones de seguridad es que **aún no está operativa en todo el territorio,** particularmente en zonas con mayores índices de criminalidad con poca presencia de preventores. En estas zonas de alta criminalidad, la seguridad sigue estando a cargo principalmente de las autoridades provinciales, con una participación más limitada del municipio. Como resultado, los/as residentes pueden basar sus percepciones de seguridad en experiencias vividas en barrios que son ampliamente considerados inseguros y que no han experimentado cambios significativos en los últimos años.

Los/as usuarios/as de OEA parecen diferir sistemáticamente de los/as no usuarios/as, ya que los primeros tienen una percepción de seguridad menor que los segundos. Al analizar las diferencias entre usuarios/as y no usuarios/as, observamos que los/as usuarios/as de OEA eran más propensos/as a reportar que se sentían inseguros en sus vecindarios que los/as no usuarios/as. Si bien OEA cuenta con un alto nivel de aprobación entre sus usuarios/as, esta satisfacción no parece haberse reflejado en la forma en que los/as usuarios/as perciben la seguridad en la ciudad.

Gráfico F8. Percepción de seguridad entre usuarios/as y no usuarios/as de OEA



N=400

Lo más probable es que los/as residentes que se sienten menos seguros se estén auto seleccionando para participar en OEA, en lugar de que OEA tenga un impacto negativo en las percepciones de seguridad. Los/as residentes que ya están más preocupados por su seguridad pueden estar más motivados a registrarse en OEA porque están más dispuestos a reportar comportamientos sospechosos. La falta de datos de referencia dificulta determinar si el uso de OEA ha hecho que estos residentes se sientan más seguros con el tiempo (aunque sigan teniendo una percepción de seguridad menor que los no usuarios). Sin embargo, la literatura muestra que las personas que utilizan plataformas de alertas de seguridad en tiempo real pueden percibir las tasas de delincuencia locales como más altas que los no usuarios. Del mismo modo, los/as usuarios/as de estos programas tienden a estar más preocupados/as por la delincuencia que los/as no usuarios/as[14] .

Los hallazgos cualitativos aportan un contexto adicional sobre este tema. Durante las consultas iniciales, los/as usuarios/as y el personal de OEA mencionaron la mayor presencia de autoridades locales, como los preventores, y la infraestructura de seguridad visible como factores clave para que se sintieran más seguros/as en la ciudad.

Recuadro F1. Percepción de la infraestructura de seguridad de Mendoza

> *Mendoza cuenta con "preventores", patrullas, unidades móviles, infraestructura y cámaras. Tiene toda una gama de herramientas que otros municipios no tienen... Por supuesto, el sistema [de seguridad] no podría funcionar sin esa infraestructura.*
>
> (Anónimo, usuario/a de OEA)

Es posible que OEA y las inversiones adicionales que el municipio ha realizado en infraestructura de seguridad hayan mejorado la sensación de seguridad de los/as usuarios/as partiendo de una línea de base aún más baja. Sin embargo, **sin datos de línea de base, no es posible evaluar si las percepciones de seguridad de los participantes han cambiado** desde que se unieron al programa. Aunque los datos cualitativos muestran que los miembros de la comunidad notan las

14 Fetterman, Adam K., Carter D. Baker y Brian P. Meier. «Delincuencia en tu zona: el uso de aplicaciones de vecindad se asocia con percepciones inexactas de tasas de delincuencia locales más altas». *Psychology of Popular Media* 13, n.º 2 (2024): 269; Violi, Nicholas, Ben Shneiderman, Art Hanson y P. J. Rey. «Motivación para participar en comunidades en línea de vigilancia vecinal: un estudio empírico con cartas de invitación». En la *Tercera Conferencia Internacional del IEEE de 2011 sobre Privacidad, Seguridad, Riesgo y Confianza y la Tercera Conferencia Internacional del IEEE sobre Computación Social*, pp. 760-765. IEEE, 2011.

recientes mejoras en la infraestructura de seguridad, los datos de la encuesta sugieren que las mejoras no han alcanzado un nivel que impacte significativamente en las percepciones generales de seguridad, tanto para los/as usuarios/as como para los/as no usuarios/as.

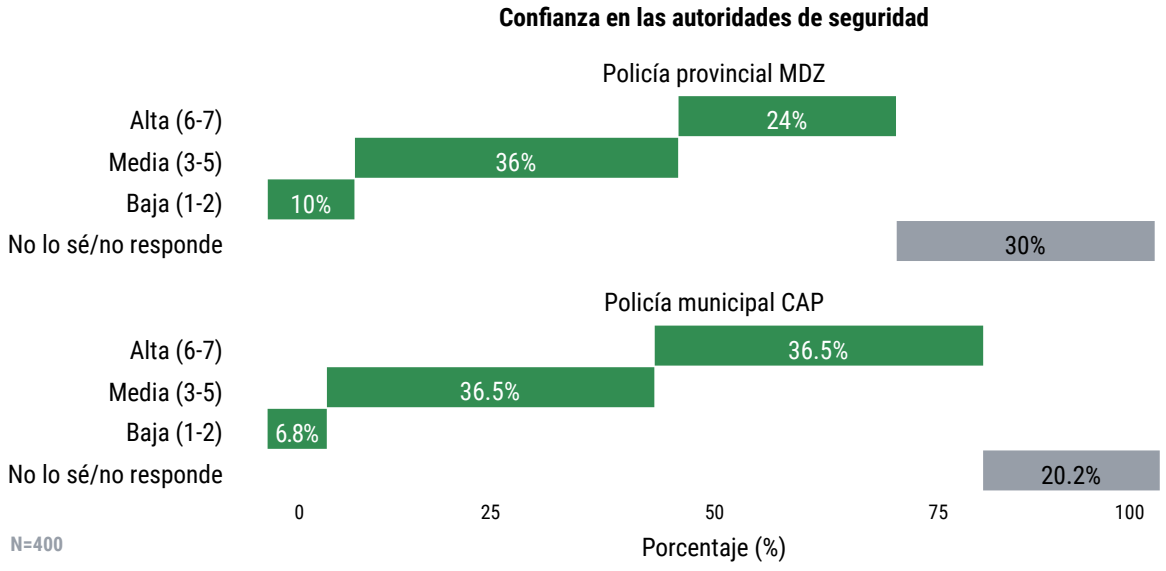
3 No está claro si OEA ha contribuido a aumentar la confianza en las autoridades

Hay **evidencia limitada de que OEA haya contribuido a fortalecer la confianza en las autoridades de seguridad**. Aunque los niveles de confianza son más altos en Mendoza que el promedio de Argentina, no pudimos vincular esto con la presencia de OEA. En particular, identificamos que:

1. **Los/as residentes de Mendoza tienen mayor confianza en los preventores y en la policía provincial, en comparación con el resto del país**. El nivel de confianza es mayor hacia la policía provincial que hacia los preventores.
2. **La evidencia es insuficiente para concluir que OEA en sí mismo sea el principal factor que impulse el aumento de la confianza.** La policía provincial sigue gozando de mayores niveles de confianza incluso entre los/as usuarios/as de OEA, quienes deberían estar más familiarizados con los preventores encargados de implementar y hacer cumplir el programa.

Los habitantes de Mendoza tienen mayor confianza en las fuerzas policiales locales y provinciales, en comparación con el resto del país. Mientras que solo el 18% de los argentinos manifiesta tener mucha confianza en la policía nacional,[15] los niveles de confianza en Mendoza son comparativamente más altos: el 36,5 % de los habitantes manifiesta tener mucha confianza en la policía provincial. La confianza en los preventores aún no ha alcanzado los niveles de la policía provincial: el 24 % de los/as residentes encuestados/as manifestó tener mucha confianza en ellos. Estas cifras sugieren una confianza relativamente mayor en las instituciones de seguridad, particularmente a nivel provincial.

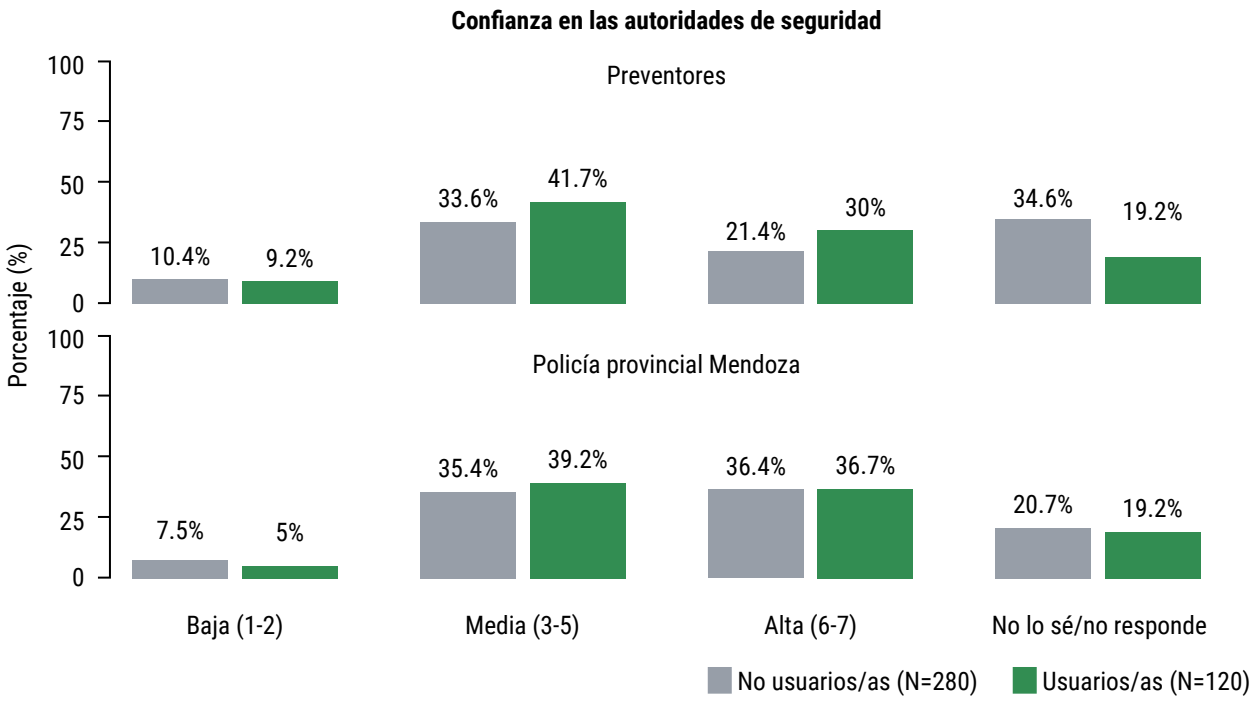
Gráfico F9. Confianza en la policía municipal y provincial



15 Estadísticas del estudio LAPOP de la Universidad de Vanderbilt, visualizadas en el Data Playground del AmericasBarometer. Variable «Evaluaciones»: Confianza en la Policía Nacional (b18)

No hay evidencia suficiente para concluir que OEA sea el principal factor que impulse una mayor confianza en Mendoza. La policía provincial sigue recibiendo niveles más altos de confianza incluso entre las usuarios/as de OEA (quienes deberían estar más familiarizados/as con los preventores). Si el programa fuera el principal factor que determina la confianza, cabría esperar que los preventores — principales encargados de la implementación de OEA— obtuvieran los niveles más altos de confianza, al menos entre los/as usuarios/as del programa que conocen su función. Sin embargo, este patrón no se observa, como se muestra en el Gráfico F10.

Gráfico F10. Confianza en la policía municipal (de prevención) y provincial entre usuarios/as y no usuarios/as de OEA



La evidencia apunta a dos factores principales que podrían explicar esta diferencia:

1. **Menor reconocimiento de los preventores:** una mayor proporción de encuestados indica que no conoce o no opina sobre los preventores (30%) en comparación con la policía provincial (20%), lo que sugiere una menor visibilidad o familiaridad con esta fuerza. La menor visibilidad de los preventores puede atribuirse a dos factores: i) su alcance limitado (10 % de la población), y ii) la baja necesidad de realizar reportes. Los datos de la encuesta respaldan la baja necesidad, ya que solo el 16% de los/as residentes informó haber sido víctima de un delito en el último año (en comparación con un promedio nacional de 33%).[16] En consonancia con este hallazgo, más de la mitad de los encuestados que conocían OEA indicaron que no la habían utilizado porque no habían tenido necesidad de hacerlo.
2. **Función operativa limitada de los oficiales de prevención:** Tanto los/as residentes como los operadores del programa hicieron hincapié en que el alcance restringido de los preventores limita su efectividad a los ojos del público. Este alcance restringido (incluidas las restricciones para detener a sospechosos y entrar en viviendas privadas) ha sido una preocupación recurrente entre los/as usuarios/as de OEA, particularmente entre aquellos/as insatisfechos/as con la respuesta a sus reportes.

16 Estadísticas del estudio LAPOP de la Universidad de Vanderbilt, visualizadas en el Data Playground del AmericasBarometer. Variable «Inseguridad»: Víctima de delito (vic1ext)

Recuadro F2. Percepciones sobre el papel de la policía de prevención

La cuestión es que tampoco tienen armas; no cuentan con muchos medios de defensa. No pueden tomar medidas... Creo que [su papel] es persuasivo; más que nada es persuasivo. Por la presencia del auto de patrulla y todo eso —las luces y demás... Es un poco como un espantapájaros en una granja. Pero ayuda, claro, estoy de acuerdo, ayuda.

(Anónimo, usuario/a de OEA)

Hay mucho escepticismo... sobre el hecho de que no tengan estatus policial. Esa es la crítica... ¿Para qué vienen?

(Anónimo, usuario/a de OEA)

Una limitación adicional en cuanto a la capacidad es la débil coordinación con la policía provincial en algunos casos. Los preventores informan que las solicitudes de apoyo a la policía provincial a veces se retrasan o quedan sin respuesta, lo que limita aún más su efectividad percibida.

Exploramos una explicación alternativa para explicar la mayor confianza en Mendoza: el fortalecimiento continuo de los preventores aumenta su capacidad operativa y de respuesta ante incidentes criminales. Los hallazgos cualitativos sugieren que esto podría ser cierto. Los/as participantes destacaron las recientes mejoras en la capacidad policial y el aumento de las inversiones en infraestructura de seguridad, como cámaras y patrullas, como factores que contribuyen a una mayor confianza en las autoridades. Los esfuerzos actuales para mejorar el centro de seguridad podrían reforzar esta percepción en el futuro. Además, los preventores informaron haber fortalecido las relaciones con las comunidades a las que prestan servicio.

Recuadro F3. Relación entre la policía de prevención y los/as residentes

Creo que los residentes ven a la policía de prevención de manera muy positiva. El hecho de que haya vehículos de patrulla estacionados en cuadrantes específicos, siempre en lugares fijos, ayuda a que los residentes los vean con más frecuencia y garantiza que el agente de prevención sea el primero en llegar. Así que eso ha sido muy beneficioso.

En mi caso, la mayoría de los residentes con los que interactúo son personas mayores. Patrullo, los saludo y charlo con ellos. Por ejemplo, cuando sacan su auto del garaje, me quedo ahí hasta que lo cierran. Me quedo en el vehículo, por supuesto, pero eso los hace sentir muy seguros, muy seguros.

(Anónimo, policía de prevención)

