

PROGRAMA AUTO PROTEGIDO, LAS CONDES - CHILE

Javiera Benítez¹
Valentina Andraca²
Geraldine Cárdenas³
Sebastián Apablaza⁴
Loreto Plaza⁵

INFORMACIÓN INSTITUCIONAL

La Dirección de Seguridad Pública de la Municipalidad de Las Condes es el organismo municipal encargado de coordinar y dirigir los recursos humanos y materiales destinados a proporcionar seguridad preventiva a los ciudadanos de la comuna y a enfrentar y resolver casos de emergencia que se produzcan.

En el mes de noviembre de 2016, producto de una modificación introducida por la Ley N° 20.965, a la Ley N° 18.695, Orgánica Constitucional de Municipalidades, se reestructura la función que en materia de seguridad era tradicionalmente de competencia de los municipios.

Dicha modificación dispone que las municipalidades podrán, en el ámbito de su territorio, desarrollar directamente o con otros órganos de la administración del Estado, funciones relacionadas con el desarrollo, implementación, evaluación, promoción, capacitación y apoyo de acciones de prevención social y situacional, la celebración de convenios con otras entidades públicas para la aplicación de planes de reinserción social y de asistencia a víctimas, así como también la adopción de medidas en el ámbito de la seguridad pública a nivel comunal, sin perjuicio de las funciones del Ministerio del Interior y Seguridad Pública y de las Fuerzas de Orden y Seguridad.

En este contexto, y de acuerdo al mandato legal otorgado, en el mes de marzo de 2017 se creó la Dirección de Seguridad Pública de la Municipalidad de Las Condes.

Los principios orientadores que contempla la nueva normativa introducida en materia de seguridad a la Ley N° 18.695, ponen el acento en aspectos tales como la corresponsabilidad, la participación, la integralidad y la prevención, lo cual implica un cambio de enfoque respecto del rol que al Departamento de Seguridad Ciudadana le correspondió tradicionalmente.

Sumado a las labores inherentes a la Seguridad Pública, también se atienden requerimientos de los vecinos y contribuyentes de la comuna tales como: ruidos molestos, vehículos mal estacionados, reclamos por chimeneas, perros sueltos en vía pública, trabajos de construcción, atención y coordinación ante enfermos o lesionados, problemas de iluminación pública, entre otros.

¹ Socióloga, Directora de Seguridad Pública, jbenitez@lascondes.cl

² Socióloga, Jefa de Programas de Seguridad Pública, vandraca@lascondes.cl

³ Socióloga, Encargada del Observatorio de Seguridad Pública, gcardenas@lascondes.cl

⁴ Ingeniero Civil Industrial, Desarrollador de Proyectos Tecnológicos de Seguridad Pública, sapablaza@lascondes.cl

⁵ Geógrafa, Analista del Observatorio de Seguridad Pública, lplaza@lascondes.cl

SÍNTESIS DE LA INICIATIVA O PROGRAMA

El programa Auto Protegido es una iniciativa que incorpora distintos elementos de la gestión de la información, caracterizándose por complementar sistemas existentes, ya probados y validados como el número de emergencias de la comuna (1402), la incorporación de nuevas tecnologías como la aplicación móvil de smartphone que controla el desplazamiento del automóvil inscrito en el programa, y la coordinación inter-institucional para la recuperación de los vehículos robados.

ELEMENTOS DEL PROBLEMA

Según la XV Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana (ENUSC) publicada el año 2019 (INE, 2019), el 76,8 % de la población cree que la delincuencia en el país ha aumentado en los últimos 12 meses, mientras que el 41,9% siente que han aumentado la delincuencia en su barrio durante los últimos doce meses.

La encuesta comunal de seguridad (SPD, 2017), muestra que el 20,8% de los hogares de Las Condes registró algún delito entre sus miembros durante los últimos 12 meses. El 3,4% de los hogares registra un robo de automóvil, y un 10,7% algún robo de accesorio de automóvil. Por otro lado, el 50% de las personas de 15 o más años de edad señala que el principal problema que afecta a la comuna es la delincuencia.

Asimismo, durante el año 2017 hubo un aumento de robos de vehículo motorizado con intimidación y/o violencia (portonazos) a nivel nacional, lo que implicó una alerta generalizada en la población. Debido a esto, la Dirección de Seguridad Pública de la Municipalidad de Las Condes analizó distintas medidas para abordar este fenómeno en la comuna, incorporando un dispositivo GPS, de fácil integración al sistema de monitoreo, y una aplicación móvil para que el usuario pueda activar el protocolo de búsqueda del vehículo ante un delito.

MARCO TEÓRICO

La implementación de cortacorrientes o inmovilizadores de autos en Australia, se inició el año 1997 con actividades como la subvención de la instalación de dichos dispositivos, pasando a ser obligatorio desde el año 2001 que todos los vehículos nuevos tengan un dispositivo inmovilizador instalado que cumpla con los requisitos de diseño australiano. Potter y Thomas (2001), estudiaron la implementación de esta tecnología en el caso australiano, determinando que los inmovilizadores de motor redujeron la tasa de robo de vehículos.

El programa Auto Protegido se sustenta por dos tipos de prácticas, entendiendo práctica como una categoría general de programas, estrategias o procedimientos que comparten características similares en cuanto a los asuntos que abordan y cómo lo hacen (CrimeSolutions.gov, 2018). Según esa categorización, este programa se identifica como una práctica de prevención situacional del crimen y de disuasión focalizada.

La prevención situacional engloba estrategias y medidas encaminadas a reducir el riesgo de que se produzcan delitos y sus posibles efectos perjudiciales para las personas y la sociedad, incluido el temor a la delincuencia, desarrollando intervenciones para influir en sus múltiples causas. Su enfoque está orientado a prevenir los delitos, reduciendo la oportunidad de cometerlos y aumentando para

los delincuentes el riesgo de ser detectados y detenidos, intentando reducir al mínimo los beneficios potenciales del robo (Rau & Castillo, 2008).

La teoría de la disuasión focalizada plantea que el crimen se puede prevenir, si los delincuentes potenciales creen que los costos de cometer un crimen superan los beneficios (Zimring y Hawkins 1973). De esta manera, la teoría analiza el comportamiento delictivo como una respuesta a las oportunidades que enfrentan los potenciales delincuentes, insertos en contextos específicos propicios para un alto aprendizaje delictivo y donde se observa una gran impunidad, de necesidades y carencias económicas, de contextos sociales de riesgo, y en los cuales la opción de incurrir en actos delictuales es muy atractiva, por las utilidades que ven en ellos (Becker en Salinero, 2009). Tres conceptos claves que juegan un papel importante en la teoría de la disuasión son: la certeza, la severidad y la rapidez del castigo. Las estrategias de disuasión focalizada generalmente comienzan con un enfoque intensivo en tipos particulares de delitos y en los delincuentes reincidentes que llevan a cabo esos delitos.

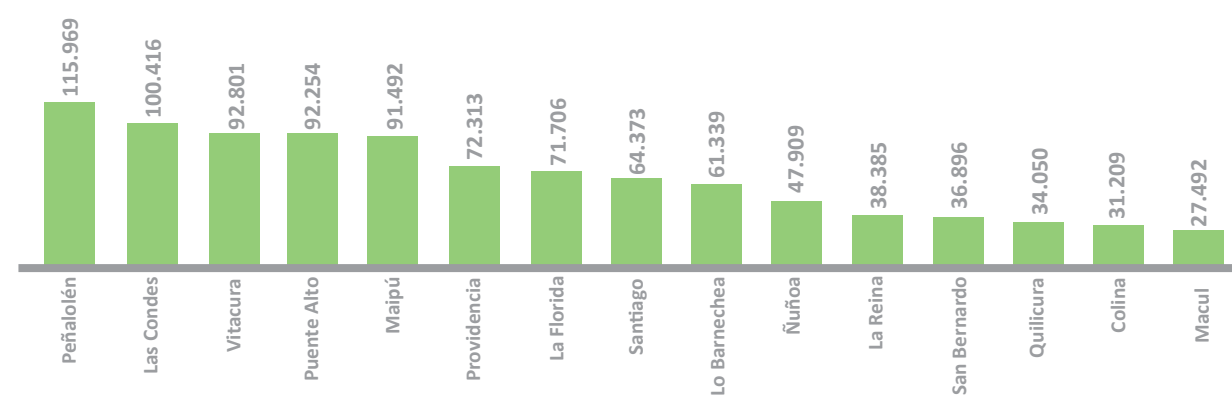
A diferencia de las estrategias de disuasión convencionales, que pueden alterar los riesgos de las sanciones objetivas, las estrategias de disuasión focalizadas buscan influir directamente en la percepción de riesgos y la probabilidad de sanción a los infractores al comunicarles directamente a ellos las consecuencias de sus acciones.

Clarke (1999) propone el término “hot products” para referirse a aquellos objetivos más atractivos para los delincuentes, dentro de los cuales se encuentran automóviles, computadores portátiles y teléfonos celulares. Según este supuesto las posesiones de las personas pueden ayudar a explicar sus riesgos de victimización. Por ejemplo, ser propietario de un automóvil duplica el riesgo de convertirse en víctima de un crimen, incluso cuando se tienen en cuenta las variables demográficas y sociales relevantes.

Los productos calientes se recuerdan con el acrónimo CRAVED (del inglés concealable, renovable, available, valuable, enjoyable y disposable), en español ocultable, desmontable, disponible, valioso, agradable y desechable.

Las Condes es la segunda comuna con el parque automotriz más grande de Chile, con 100.416 vehículos en categorías automóvil, station wagon y todo terreno, cantidad superada solo por la comuna de Peñalolén con 115.696 vehículos en las mismas tres categorías (ver gráfica 1). Por otra parte, Las Condes concentra el 26% de los autos premium de toda la Región Metropolitana (Mapcity for Equifax, 2017), por lo que existe una mayor probabilidad de robo según la definición de hot products del párrafo anterior.

Tabla N°1: Ficha de Caracterización y Priorización de Barrios



Fuente: Elaboración propia con datos del INE.

Por otra parte, y según Weisburd y Telep (2014), zonas calientes o hot spots son pequeñas unidades geográficas con altas tasas de actividad delictiva o superior al promedio. El área geográfica que constituye una zona caliente varía según estudios y puede ir desde direcciones individuales (Sherman, Gartin, & Buerger, 1989) hasta segmentos de calle o pequeños segmentos de calle con problemas de concentración de delitos similares. Esta última modalidad es la implementada en este estudio para definición de las zonas con mayor cantidad de robos de vehículo con y sin intimidación.

ANTECEDENTES DEL PROGRAMA

Objetivo general

- Disminuir robos de vehículos en la comuna de Las Condes.

Objetivos específicos

- Implementar una herramienta que permita visualizar vehículos en tiempo real y generar alertas.
- Implementar protocolos de actuación frente a un robo de vehículo dentro y fuera del territorio de la comuna.
- Instalar dispositivos de georreferenciación en el parque automotriz de la comuna.
- Implementar medidas de disuasión de robos de vehículos.

Las metas del programa planteadas en su fase inicial de implementación (2017-2018) fueron las siguientes:

- Contar un parque instalado de más de 5.000 vehículos con GPS en la comuna.
- Alcanzar, a lo menos, un 60% de valor recuperado con respecto al total facturado.
- Alcanzar un 90% de efectividad de vehículos recuperados.

El proceso de implementación del programa en su fase inicial se compuso de seis etapas fundamentales:

1. Análisis del problema.
2. Diseño de la solución.
3. Licitación de la solución.
4. Desarrollo e implementación de solución.
5. Pruebas de funcionalidades.
6. Puesta en marcha e instalación de dispositivos.

MODELO DE GESTIÓN

El modelo de gestión se divide en dos componentes:

1. Atención al cliente.
2. Gestión de alerta (misión crítica).

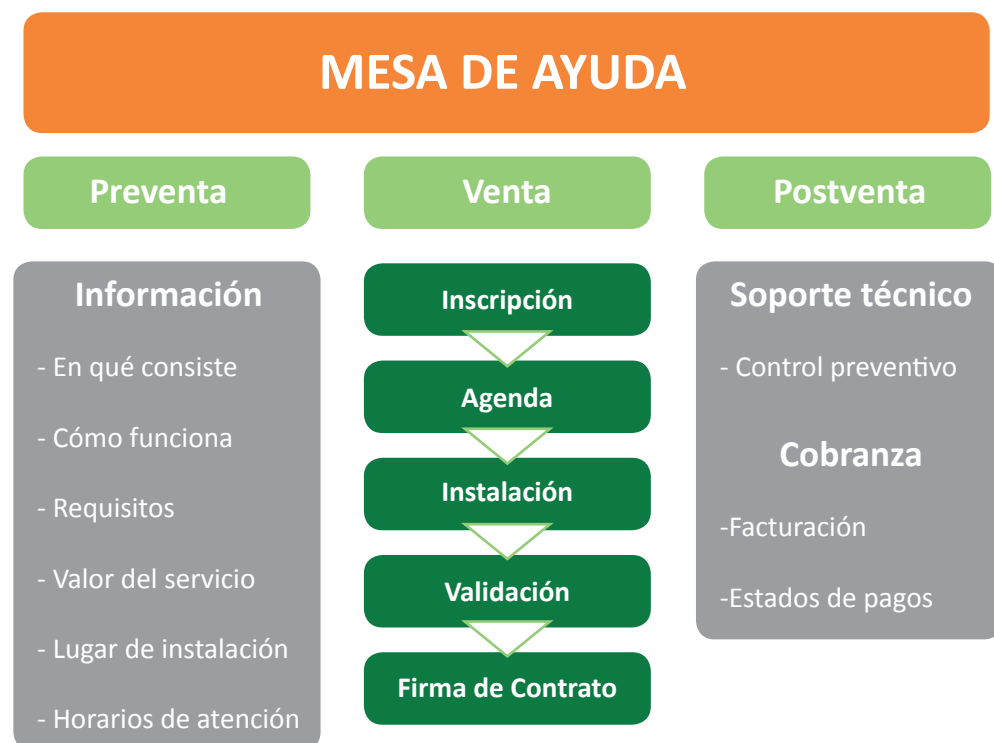
Lo anterior con base en una mirada de experiencia de cliente para que quien haya contratado el servicio de monitoreo reciba en todo momento un buen servicio de atención.

Atención al cliente

El componente de Atención al cliente es aquel que permite la correcta ejecución del proyecto y cuenta de tres etapas:

1. Preventa: Información sobre el servicio.
2. Venta: Inscripción, agenda e instalación, verificación.
3. Postventa: Soporte técnico y comercial.

Cuadro 1. Atención al cliente



De acá se desprenden cuatro procesos clave que se inician con un vecino motivado e interesado por participar en el programa:

1. Instalación de Dispositivo GPS.
2. Mantenimiento y Control Preventivo.
3. Desinstalación de Dispositivo GPS.
4. Cobranza.

Cada uno de estos procesos involucra a personal municipal y también a personal de la empresa contratista y subcontratista. Y aunque cada proceso cuenta con su diagrama de Modelado de Procesos de Negocios (BPMN, Business Process Model and Notation) a continuación, se exponen todos los procesos de manera general.

Proceso de Instalación de Dispositivo GPS

El proceso de instalación de dispositivo GPS se compone de cinco etapas:

Cuadro 2. Proceso de instalación GPS



Fuente: Elaboración propia

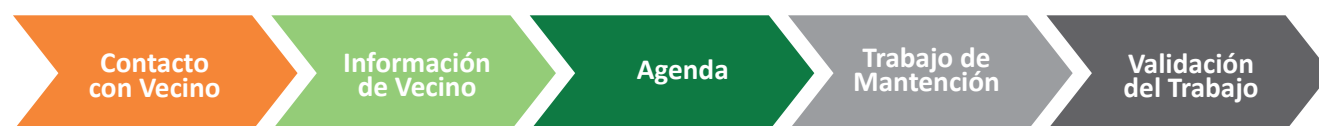
1. Inscripción: el vecino (cliente) se registra a través de una página WEB.
2. Agenda: luego selecciona la fecha y hora de instalación.
3. Instalación: se instala el dispositivo GPS, de acuerdo a lo comprometido.
4. Validación de la instalación: se realiza un chequeo sistémico para comprobar que el dispositivo quedó correctamente instalado.
5. Firma de contrato: el vecino (cliente) firma el contrato de monitoreo con la Municipalidad.

Adicionalmente existe una etapa de información que es anterior a las cuatro ya mencionadas.

Proceso de Mantenimiento y Control Preventivo

El proceso de mantenimiento y control preventivo consiste en dos modalidades distintas de mantener operativos el parque instalado de dispositivos GPS.

Como se puede observar en el Cuadro 3, el proceso de mantenimiento y control preventivo cuenta de cinco etapas, donde la diferenciación se encuentra en la forma de contactar al vecino, la que puede ser a través de una llamada entrante o saliente. Las llamadas salientes son particularidad del proceso de control preventivo.

Cuadro 3. Proceso de Mantenimiento y Control Preventivo

Fuente: Elaboración propia

Proceso de Desinstalación de Dispositivo GPS

El proceso de desinstalación de dispositivo GPS cuenta de cuatro etapas, que inicia con la solicitud y finaliza con la baja del servicio que, por supuesto, incluye la baja comercial.

Cuadro 4. Proceso desinstalación de dispositivo GPS.

Fuente: Elaboración propia

Proceso de Cobranza del Servicio

El proceso de cobranza se compone de cuatro etapas, que se inicia con la disponibilización de pagos al cliente, con su respectiva comunicación. El proceso termina con la validación de pagos y análisis de clientes morosos.

Cuadro 5. Proceso de Cobranza

Fuente: Elaboración propia

Gestión de alerta

El segundo componente del modelo es la gestión de alerta, que comienza con la alerta de robo que genera el vecino a través de (1) App Móvil o (2) llamada al 1402⁶. Luego, la Central de Emergencia de Seguridad Pública atiende esa alerta, verifica la veracidad del robo e inicia el seguimiento del vehículo a través del Sistema de Monitoreo. Una vez identificado el vehículo se coordina con Inspectores Municipales⁷ o Policías⁸, quienes acuden a la recuperación del vehículo para, finalmente, devolver el vehículo al propietario en el menor tiempo posible.

⁶ Los dígitos 1402 corresponden al número de la Central de Emergencias de la Dirección de Seguridad Pública.

⁷ Los Inspectores Municipales son los encargados de patrullar el territorio de Las Condes durante las 24 horas del día durante todo el año. Por tanto, para este tipo de alertas, ellos actúan sólo dentro del territorio de Las Condes.

⁸ Con Policías se hace referencia a Carabineros y Policía de Investigaciones. Para este tipo de alertas ellos son los encargados de acudir al lugar donde se encuentre el vehículo dentro de todo el territorio nacional.

Cuadro 6. Gestión de Alerta.

Fuente: Elaboración propia

Por su parte, la gestión de alerta propone el siguiente circuito de procesos:

1. Recepción de activaciones desde la aplicación móvil o llamado telefónico (1402).
2. Determinación de ubicación y toma de contacto con titular.
3. Activación de protocolo de búsqueda.
4. Procedimiento de corte de motor.

Cuando se registran activaciones desde la aplicación móvil se determina inmediatamente la ubicación de la activación y la última ubicación del vehículo reportado como sustraído. Luego, se comunica con la central de radio operación para la asignación de un registro y la disposición de los recursos necesarios. La central toma contacto telefónico utilizando un script específicamente diseñado para tales efectos, de modo tal que la comunicación sea expedita y eficiente. En este punto se realiza la recopilación de antecedentes de la ubicación y circunstancias de la sustracción. En caso de que el vehículo aún se encuentre ubicado al interior de la comuna de Las Condes, se deberá asignar y despachar un dispositivo de contacto y confirmación de los hechos.

Cuando no es posible contactar al titular del automóvil se envía un dispositivo a la dirección del titular para recopilar mayores antecedentes. Todo esto ocurre de forma paralela a la activación del protocolo de búsqueda con personal de PDI y Carabineros. En caso de que el vehículo cuente con corte de motor, se verifica la velocidad y ubicación del móvil proporcionada por el sistema para detenerlo en un sector donde no revista peligro para otros conductores o transeúntes. Este corte de motor se coordina con inspectores municipales y policías.

Ante la recepción de un llamado telefónico al 1402 reportando el robo de un vehículo habilitado con dispositivo Auto Protegido, el encargado confirmará la identidad del titular mediante clave, RUT o dirección.

BENEFICIOS DEL PROGRAMA

Los principales beneficiarios del programa son: (1) Vecinos de la comuna de Las Condes, (2) las policías de Chile y (3) Fiscalía.

Lo anterior genera beneficios que se traducen en: (1) Confianza y colaboración entre los vecinos de la comuna y la Dirección de Seguridad Pública y (2) fortalecimiento de la relación y la coordinación entre policías, fiscalías y la Dirección de Seguridad Pública.

PROBLEMAS Y OBSTÁCULOS

En la implementación y funcionamiento de esta iniciativa se detectan 4 tipos de obstáculos:

Persecuciones: La jurisprudencia del servicio de Seguridad Ciudadana y de sus funcionarios se limita al territorio municipal, existen algunos casos de robos de vehículo y persecuciones que se han realizado fuera de la comuna, teniendo que coordinar con otros servicios de otras comunas y/o policías.

Brecha tecnológica: El programa está enfocado a toda la población de la comuna, la que se compone de 22.506 adultos mayores con más 65 años (AMUCH, 2016), de los cuales un alto porcentaje cuentan con automóviles a los cuales se les puede instalar el dispositivo. No obstante, lamentablemente la utilización de una app de smartphone y la forma de pago electrónico dificulta la llegada con este rango etario, por la desconfianza y el desconocimiento de las herramientas tecnológicas.

Coordinación de las instalaciones: La instalación de los dispositivos se realiza en un taller de la empresa subcontratada que se ubica fuera de la comuna, situación que ha tenido que contar con la voluntad de los vecinos para desplazarse al lugar. Además, la aplicación de una agenda electrónica para el procedimiento ha implicado una serie de desfases y problemas de coordinaciones entre las partes involucradas.

Capacitación al personal: La incorporación del software de seguimiento de los vehículos necesita de horas de capacitación para su correcta utilización. Ha sido necesaria la implementación de capacitaciones para el personal de la base de Comando y Control del número de emergencias que recibe los llamados de robo de vehículo. Sin embargo, estas actividades se han realizado en horarios laborales, teniendo el personal que compartir sus funciones con las capacitaciones.

PROCESOS CLAVES

Los procesos claves del programa son:

1. Instalación de dispositivos GPS: a través de este proceso es que se logra aumentar el parque instalado para disminuir los robos de vehículos. Lo anterior, con el apoyo de la gestión territorial responsable de la promoción de todos los programas de la Dirección de Seguridad Pública. Las zonas de instalación masiva se ubicaron en los siguientes puntos de la comuna.

Mapa N° 1: Zonas de instalación masiva



Fuente: Elaboración propia

2. Atención y actualización oportuna del protocolo de gestión de alertas: A través del protocolo de gestión de alertas se activan todos los procesos que derivan en la recuperación del vehículo sustraído, procurando una alta calidad de la información que guía las acciones de búsqueda, detención y recuperación. En este plano, la eficiencia en el seguimiento del circuito de procesos es clave para actuar en poco tiempo, salvaguardando la seguridad de la población y movilizandolos todos los recursos de seguridad disponibles en la comuna. Por otro lado, una atención eficiente se relaciona con la mantención de vínculos colaborativos y expeditos entre la Dirección de Seguridad Pública y las policías, todo lo cual se relaciona con la actualización de datos y el trabajo conjunto de los procedimientos que dialogan adecuadamente con las dinámicas organizacionales de cada institución.

EVIDENCIA Y RESULTADO

Los principales indicadores de gestión y resultados del programa son los siguientes:

Tabla N° 1. Indicadores

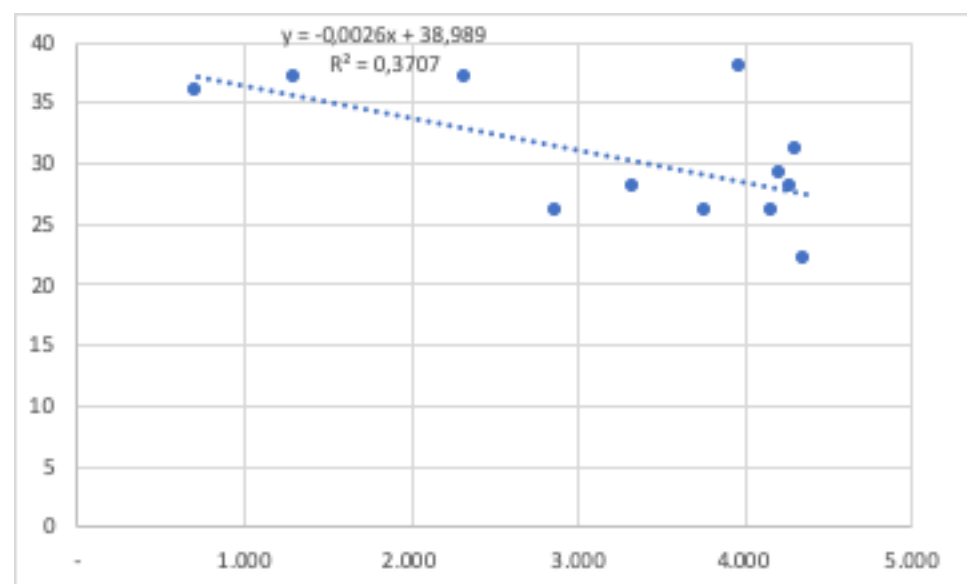
Tipo Indicador	Nombre Indicador	Valor Indicador	Cálculo
EFICIENCIA	Tiempo Medio de Recuperación de vehículos	06:00 horas.	$\bar{x} = \frac{\sum_{i=1}^n x_i}{n}$
EFICIENCIA	Valor recuperado (% de total facturado al cliente)	93,8%	$\frac{\text{Valor Recuperado}}{\text{Valor Facturado}}$
EFICACIA	Parque Instalado	5.066 unidades	Cuentas Patentes
EFICACIA - RESULTADO	Efectividad de recuperación de vehículos	100%	$\frac{\text{Veh. Recuperados}}{\text{Veh. Robados}}$
EFICACIA - RESULTADO	Vehículos instalados (% de parque automotriz)	7,17%	$\frac{\text{Total Instalados}}{\text{Parque Automotriz}}$
RESULTADO	Porcentaje de disminución de robos de vehículos	-43,59%	$\frac{\text{Veh. Robados (dic18 - dic17)}}{\text{Veh. Robados (dic17)}}$
RESULTADO	Vehículos recuperados (% del total de robos de vehículo 2018)	1,65%	$\frac{\text{Veh. Recuperados (2018)}}{\text{Robos de veh. (2018)}}$

Fuente: Elaboración propia

Además de los resultados expuestos, se elaboró una gráfica de dispersión utilizando como variable dependiente (Y) la cantidad de robos de vehículos durante 2018, y como variable independiente (X) la cantidad acumulada de dispositivos instalados durante 2018. Esta gráfica N° 2 muestra una recta con pendiente negativa, por tanto, el coeficiente de correlación (R) es equivalente a -0,608851378, lo que evidencia una relación inversamente proporcional entre las dos variables estudiadas. Así, en la medida que aumenta la instalación de dispositivos GPS, disminuye la cantidad de robos de vehículos. Por otra parte, el coeficiente de determinación (R²), equivalente a 0,3707, evidencia que existen otras variables

que influyen en la disminución de robos de vehículos y que no están presentes en el modelo actual.

Gráfica N° 2. Gráfico de dispersión veh. robados (Y) y dispositivos GPS instalados (X).



Fuente: Elaboración propia

Adicionalmente y considerando las metas propuestas al inicio del programa, el cumplimiento es el siguiente:

Tabla N° 2. Cumplimiento de Metas.

Descripción	Meta Propuesta	Cumplimiento
Dispositivos GPS instalados	5.000	5.066
Valor recuperado (% total facturado al cliente)	60%	93,8%
Efectividad de recuperación de vehículos	90%	100%

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 3. Vehículos recuperados a la fecha

Marca	Fecha Recuperación	Hora Recuperación
Jaguar	11-06-2018	23:58:00
Kia	06-08-2018	18:20:00
Mazda	06-08-2018	20:44:00
Toyota	17-08-2018	17:40:00
Mercedes Benz	11-10-2018	23:59:00
Citröen	20-12-2018	11:43:00
Nissan	06-02-2019	13:51:00
Samsung	12-02-2019	10:15:00
Hyundai	18-03-2019	0:50:00
Renault	31-03-2019	12:36:00
Suzuki	14-04-2019	0:42:00
Hyundai	18-04-2019	19:34:00
BMW	22-04-2019	13:21:00
Chevrolet	29-05-2019	17:15:00
Jeep	30-05-2019	18:15:00
Hyundai	22-07-2019	9:30:00

Fuente: Elaboración propia

APRENDIZAJES, REFLEXIÓN Y RECOMENDACIONES

Para el éxito de una iniciativa de este tipo, es necesario contar con acuerdos claros que permitan una coordinación interinstitucional exitosa y que garanticen que el modelo de gestión pueda ser desarrollado en cada uno de sus procesos.

Por otra parte, es necesario contar con vecinos motivados e interesados en participar. Dado esto, la difusión respecto al funcionamiento del sistema GPS, los requisitos para la instalación y el valor del servicio, son claves al momento de poner en marcha el programa. Junto con eso, se debe contar con personal capacitado que pueda atender el proceso de inscripción al programa, y responder dudas y requerimientos de los vecinos en las etapas de preventa, venta y postventa.

Dependiendo de la adhesión al programa, se recomienda contar con la suficiente capacidad física y técnica para la instalación. Se hace necesario habilitar espacios amplios que garanticen la comodidad de los equipos técnicos al momento de la instalación de los GPS. Junto con eso, se recomienda que los GPS no sean instalados en el mismo lugar en cada vehículo para evitar que se detecte un lugar estándar y que luego puedan ser fácilmente desconectados.

El monitoreo permanente de la operatividad del sistema GPS también es un aspecto clave para el correcto funcionamiento del programa, ya que una alerta se puede generar en cualquier minuto y los equipos que operan el sistema deben ser correctamente capacitados en la aplicación de los protocolos definidos que faciliten la recuperación de los vehículos en el menor tiempo posible.

CONCLUSIONES

Según los resultados obtenidos, aun cuando no totalmente definitivos, puede afirmarse que el Programa Auto Protegido resulta efectivo en la prevención de robos de vehículo con y sin intimidación. Sin embargo, es necesario considerar que la implementación de un programa de prevención situacional debe realizarse como complemento a otras actividades y prácticas necesarias para brindar seguridad a la comunidad.

Como se observa en los resultados, existe un porcentaje del fenómeno de disminución de robos de vehículos que se explica a través de otras variables que no fueron estudiadas, como son por ejemplo: patrullajes preventivos, patrullajes focalizados, actividades educativas de autocuidado, capacitaciones a trabajadores que pueden verse involucrados en situaciones de robo de vehículos, mejoras en la iluminación pública, mesas público privadas, reuniones de coordinación de trabajo con las policías (Carabineros y Policía de Investigaciones), protocolos de trabajo y acuerdos de cooperación con otras instituciones públicas.

También se debe tener en consideración que mientras las medidas preventivas para evitar el robo de vehículos y otros delitos evolucionan junto con las tecnologías y las nuevas metodologías, los modus operandis y objetivos de interés también lo hacen. Por lo que es necesario un esfuerzo constante de análisis táctico, del problema y estratégico, y fortalecer la capacidad de generar conocimiento criminológico-investigativo sobre las nuevas formas y modalidades implementadas por los delincuentes. Es por esto por lo que es fundamental mejorar la gestión y la fortalecer la capacidad de los gobiernos locales, contar con recursos y con un equipo especializado para realizar el levantamiento de información, análisis criminal y coordinación de las operaciones en terreno, siempre apoyados de evidencia científica.

BIBLIOGRAFÍA

Asociación de Municipalidades de Chile (AMUCH) (2016). El adulto mayor en las comunas de Chile. Banco Internacional de Desarrollo. (2014). Policía y micro-geografía del crimen. Banco Interamericano de Desarrollo .

Clarke, R. (1999). Hot Products: Understanding, Anticipating and Reducing Demand for Stolen Goods. Great Britain Home Office, Policing and Reducing Crime Unit. Disponible en: <https://www.ncjrs.gov/App/Publications/abstract.aspx?ID=179588>
 CrimeSolutions.gov. (31 de enero de 2018). CrimeSolutions.gov. Recuperado el 10 de julio de 2019, de CrimeSolutions.gov: <https://www.crimesolutions.gov/Glossary.aspx#S>

Fondo Nacional de Seguridad Pública. (2018). Orientaciones Técnicas Prevención Situacional del Delito y la Violencia. Santiago. Disponible en: http://www.fnsp.gov.cl/media/2018/04/OOTT-2018_EQUIP.pdf

Instituto Nacional de Estadísticas (INE) (2019). XV Encuesta Nacional Urbana de Seguridad Ciudadana (ENUSC) 2018.

Mapcity for Equifax. (2017). Informe Automóviles Premium y de Lujo. Santiago .

Potter, R., & Thomas, P. (2001). Engine Immobilisers: How Effective Are They? Melbourne: National Motor Vehicle Theft Reduction Council.

Rau, M., & Castillo, P. (2008). Prevención de la violencia y el delito mediante el diseño ambiental en Latinoamérica y el Caribe. Invi, 169-189. Revista INVI N° 64 (23): 169 -189

Salinero, S. (2009). Incidencia de la Probabilidad de Condena en los Delitos de Robo. Análisis Descriptivo y Comparado. Política criminal, 4(8): 430 - 474.

Sherman, L., Gartin , P., & Buerger, M. (1989). Hot Spots of Predatory Crime: Routine Activites and the Criminology of Place . Criminology , 27 (1):27 - 56.

Subsecretaría de Prevención del Delito (SPD) (2017). Principales Resultados Encuesta Comunal - Las Condes.

Weisburd, D; Telep, C. (2014). Hot Spots Policing: What We Know and What We Need to Know. Journal of Contemporary Criminal Justice, Vol. 30, N° 2, pp. 200-220.

Zimring, F; Hawkins, G. (1973). Deterrence - The Legal Threat in Crime Control. University of Chicago Press.