

Documentos de Trabajo

n° 32

**Internet y redes ciudadanas
para la seguridad urbana:
El Plan Alerta del barrio Saavedra
Un estudio de caso**

**Susana Finquelievich
Maria Lidia Saguier
Ariel Hernán Vercelli**

Noviembre de 2001



INSTITUTO DE INVESTIGACIONES GINO GERMANI
FACULTAD DE CIENCIAS SOCIALES
UNIVERSIDAD DE BUENOS AIRES
ARGENTINA

Los DOCUMENTOS DE TRABAJO son elaboraciones de investigadores del Instituto. Previo a su publicación, estos documentos son evaluados por dos especialistas en el tema y luego discutidos en un Seminario, con la presencia de los autores/as y de investigadores del Instituto.

Asesora Editorial: Mabel Kolesas

Gráfica: Ana Piaggio

ISBN 950-29-0706-X

Fecha: Noviembre de 2001

**Instituto de Investigaciones Gino Germani
Facultad de Ciencias Sociales. UBA
Uriburu 950, 6º piso
(C1114AAB) Buenos Aires. Argentina
Teléfono: (5411) 4508-3815; Fax: (5411) 4508-3822
e-mail: iigg@mail.fsoc.uba.ar
Centro de Documentación e Información
e-mail: cdi@mail.fsoc.uba.ar
<http://www.fsoc.uba.ar>**

Resumen

Esta investigación explora el caso del Plan Alerta del Barrio Saavedra, en la ciudad de Buenos Aires, una red comunitaria sustentada por las tecnologías de información y comunicación (TIC). Estas redes sociales son nuevas formas asociativas emergentes en la sociedad de la información, que intentan transformar y afianzar los lazos comunitarios en los espacios locales y globales. El Plan Alerta surgió en los años 1990, cuando un grupo de vecinos -Vecinos Solidarios- se transformó en una red comunitaria sustentada por TIC, con el fin de contribuir a la gobernabilidad local y a la seguridad urbana.

Abstract

The present research explores the case of Plan Alerta (Alert Plan), an ICT-supported community network in the neighborhood of Saavedra, Buenos Aires. Community networks supported by information and communication technologies (ICT) are new associative forms, which emerge in Information Society. They try to renew, and solidify community networks, in local, and global spaces. Plan Alerta was created in the late 1990s, when Vecinos Solidarios, a group of neighbors, evolved into an ICT-supported community network, in order to contribute to local governance and urban safety.

Susana Finquelievich

Arquitecta, Master en Urbanismo (Institut d'Urbanisme de l'Académie de Paris, Université Paris VIII), Doctora en Ciencias Sociales (Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales, Paris). Investigadora Independiente del CONICET, basada en el Instituto de Investigaciones Gino Germani, donde dirige el Programa de Investigaciones sobre la Sociedad de la Información. Secretaria de Investigación de la FSOC-UBA. Docente de la Carrera de Sociología, Facultad de Ciencias Sociales (UBA) en 'Introducción la Sociedad de la Información'. Docente de la Maestría de Comunicación EnREDando, Barcelona. Autora y coautora de cinco libros: "Nuevas tecnologías en la ciudad: Información y comunicación en la cotidianeidad", con J.Karol y A.Vidal, Buenos Aires, 1992. Compiladora de "Cities and New Technologies", París, 1992. "¿Ciberciudades? Informática y gestión local", Buenos Aires, 1996. "La Ciudad y sus TIC", con E. Schiavo (comp.), Buenos Aires, 1998; "¡Ciudadanos, a la Red!", Buenos Aires, 2000.

Maria Lidia Saguier

Licenciada en Sociología (Universidad del Salvador) y Psicóloga Social. Miembro del Programa de Investigaciones sobre la Sociedad de la Información, Instituto de Investigaciones Gino Germani (UBA). Consultor Senior del Sistema de Información, Monitoreo y Evaluación de Programas Sociales (SIEMPRO) del Consejo Nacional de Coordinación de Políticas Sociales. Prepara su tesis de Maestría de Sociología Económica del Instituto de Altos Estudios Sociales (Universidad Nacional de General San Martín).

Ariel Hernán Vercelli

Abogado (UNMDP), Escribano (UNR), Postgrado en 'Medios de Comunicación' (FLACSO Argentina), y en 'Regulación de nuevos servicios y aplicaciones IP', (beca OEA). Candidato a 'Master en Sociología' (FLACSO Argentina). Miembro del 'Programa de Investigación sobre la Sociedad de la Información' del Instituto de Investigaciones Gino Germani. Docente de la Facultad de Ciencias Sociales (UBA) en 'Introducción la Sociedad de la Información' a cargo de Susana Finquelievich, y en 'Introducción a la Informática, la telemática y el procesamiento de datos', a cargo de Alejandro Piscitelli.

1. INTRODUCCIÓN

Desde comienzos de los años 1980 se ha producido en Argentina una auténtica eclosión de organizaciones ciudadanas, que actúan en varios ámbitos: el del desarrollo local y la solución de problemas específicos de comunidades territorialmente localizadas, tanto a nivel local como nacional, y el de la cooperación y el desarrollo a nivel mundial. Su responsabilidad ante los diversos agentes sociales e instituciones de gobierno, el volumen de recursos manejados y el impacto de su ayuda sobre las poblaciones, avalan la importancia de estos nuevos sujetos en las relaciones nacionales e internacionales.

Las organizaciones ciudadanas se han convertido en los portavoces y los instrumentos organizados de la participación de la sociedad civil en el desarrollo urbano y nacional, en la cooperación internacional y, de manera muy particular, en el debate sobre escenarios futuros de desarrollo. Sin embargo, dentro del tercer sector no detentan características homogéneas que permitan hablar del conjunto de las organizaciones como movimiento. Los rasgos comunes que las caracterizan pueden describirse como: sector voluntario privado sin ánimo de lucro, determinado por factores como la no-distribución de beneficios, resolución de problemas comunes, autogobierno y acción de voluntariado.

En síntesis, la ciudadanía pasa a ocupar un rol crecientemente activo en la sociedad argentina. Esta dimensión de la "ciudadanía activa" permite avanzar más lejos que los mecanismos tradicionales de la democracia representativa y de la democracia participativa. Permite situar al ciudadano en el centro, escuchar sus demandas, utilizar la información que proporciona, partir de sus iniciativas y permitirle acceder a una "autonomía" real (Hervé, 2001). Nace la sociedad en red la cual, con sus implicaciones organizativas, lleva a los individuos y a las

organizaciones a ser más autónomos aún siendo interdependientes- la que, sustentada por las tecnologías de información y comunicación (TIC) contribuye a su potencialidad de desarrollo.

Douglas Schuler (2000) escribe: "Ambas, la comunidad y la tecnología, son partes inseparables de la condición humana. Una comunidad es una red, una red real y sin embargo intangible, una red de relaciones sociales. Idealmente, la red de la comunidad es una unidad, una fuerza cohesiva que es solidaria, construye relaciones, y alienta la tolerancia. (...) La tecnología también es una suerte de red, dado que conecta a las personas de modos reales e intangibles. La tecnología mediatiza la comunicación entre personas, cambia el espacio social y altera los roles y relaciones en la sociedad. La humanidad ha utilizado tecnologías desde hace más de un millón de años —para multiplicar las fuerzas o encoger las distancias— y la tecnología, como el lenguaje, es una extensión natural e inseparable de nuestro mundo y de nuestra visión del mundo."

Ya desde la década de los 1970, las organizaciones ciudadanas han estado utilizando las TIC para recabar la información que necesitan, conectarse con organizaciones en su ciudad, su país, o en el mundo, organizarse, contribuir al desarrollo local, formar a sus poblaciones-objetivo en el uso de las herramientas de la Sociedad de la Información, integrar redes globales. Las redes comunitarias sustentadas por las tecnologías de información y comunicación son nuevas formas asociativas emergentes en la sociedad de la información, que intentan renovar, transformar y afianzar, tanto los lazos comunitarios dentro de los espacios urbanos localmente globales, como de los espacios globalmente localizados que generan las TICs. Se define a las redes comunitarias -o ciudadanas- como una nueva forma de estar en el mundo.

Esta investigación explora el caso del Plan Alerta del Barrio Saavedra desde la perspectiva de las redes comunitarias que hacen uso de las tecnologías de información y comunicación (TICs) como soporte de dichas redes sociales. La presente investigación forma parte del proyecto "Redes Ciudadanas sustentadas por Tecnologías de Información y Comunicación (TICs)"¹ que analiza un nuevo tipo de experiencia comunitaria que, en modo creciente, está teniendo lugar a nivel local, regional y global. Este nuevo emergente es el de las redes comunitarias que se constituyen, organizan, articulan y sostienen a través de las TICs.

El Plan Alerta surgió en la ciudad de Buenos Aires en la segunda mitad de la década del 90 como resultante local de la implementación vecinal -con ajustes y adecuaciones-, de los esquemas del 'Neighbourhood Watch' que en la década del 80 se expandieron por algunos países europeos y por el Norte de América. Un grupo de vecinos del barrio Saavedra -Vecinos Solidarios- se transformó en una red comunitaria sustentada por Tecnologías de Información y Comunicación; junto a otros actores gubernamentales, decidieron implementar técnicas de disuasión y rutinas de prevención situacional del delito, contribuyendo al gobierno y la regulación de la seguridad urbana..

El presente trabajo –cuya redacción finalizó en el mes de marzo de 2002- realiza un análisis del nacimiento, desarrollo y estado actual del Plan Alerta, como expresión de una red ciudadana sustentada en las nuevas tecnologías de información y comunicación, centrando particularmente nuestro análisis en esta

¹ El presente análisis de caso "Plan Alerta del Barrio Saavedra" se inscribe en el proyecto de investigación: "*Las redes ciudadanas sustentadas por TICs (tecnologías de información y comunicación)*", PICT-982, dirigido por la Dra. Susana Finquelievich, dentro del Programa de Investigaciones para la Sociedad de la Información, con sede en el Instituto de Investigaciones Gino Germani, Facultad de Ciencias Sociales, Universidad de Buenos Aires, y el Programa Prioritario ALDEA XXI, Universidad Nacional de Quilmes. La investigación del caso fue llevada a cabo por la Lic. María Lidia Saguier, y por el Lic. Ariel Hernán Vercelli. El proyecto fue financiado por la Agencia Nacional de Promoción Científica y Tecnológica (ANPCyT).

característica específica. Describimos este emergente local, profundizando el estudio del marco teórico y de las herramientas conceptuales que nos permitirán explorar en qué medida puede este caso ser tomado como experiencia sustentable y potencialmente replicable en el contexto argentino.

2. MARCO TEÓRICO - METODOLÓGICO

2.1. De qué hablamos cuando hablamos de redes comunitarias.

Las redes comunitarias que se sustentan en Tecnologías de Información y Comunicación (TICs) son el emergente de una nueva forma asociativa dentro de la sociedad de la información. En la era digital, la sociabilidad no necesariamente se circunscribe al barrio, al lugar físico, al espacio de los lugares. Estas nuevas formas de asociarse, de estar en el mundo, se establecen mediante la práctica en común que se desarrolla a través de las TICs y no necesariamente se hallan limitadas espacialmente al espacio local, aunque sean un emergente local. La experiencia común de los intereses compartidos por los participantes de una red comunitaria genera una comunión y un capital compartido, que paulatinamente establece una historia construida colectivamente y digitalmente registrada, una memoria que va formando parte del capital que cohesiona a los miembros.

Douglas Schuler sostiene que las redes comunitarias sustentadas en redes informáticas constituyen una innovación dirigida a ayudar a revitalizar, reforzar y expandir las redes comunitarias ya existentes, basadas en las personas (Schuler, 2000). Las comunidades virtuales pueden o no tener nexos con las comunidades cara a cara. Para Barry Wellman (1999), las comunidades virtuales son una continuidad de las comunidades

cara a cara. Susana Finkelievich (2000) afirma que, las redes comunitarias sustentadas por TICs se presentan como los nuevos actores sociales en las ciudades, y señala que estas comunidades aparecen como una nueva forma de agrupamiento urbano comunitario, que existe sólo en el ciberespacio, siendo dependientes de una infraestructura tecnológica que las soporta. Muchas redes comunitarias son la extensión electrónica de grupos cara a cara. Numerosas organizaciones reúnen a un determinado número de miembros en encuentros presenciales, mientras otros tantos se informan sobre las reuniones o participan en ellas a través de medios electrónico (Finkelievich, 2000).

Existen actualmente numerosas conceptualizaciones de las redes ciudadanas o comunitarias. Artur Serra plantea que son “espacios públicos creados sobre las redes de ordenadores por la propia comunidad local” (Serra, 2000). Desde esta óptica, lo que caracteriza a las redes comunitarias es el hecho de su nacimiento como expresión de la misma comunidad.

Como plantea Steve Cisler, los espacios públicos -verdes- compuestos por la información y por las relaciones que circulan por la redes comunitarias vienen a reforzar y a sumar valor a las comunidades que podríamos denominar ‘reales’ (Cisler, 1993). Las redes comunitarias que se sustentan en TIC vienen a cambiar la forma de relacionarnos con los otros, las formas en que comerciamos, nos gobernamos, pero en ningún caso suplantamos a las antiguas formas, sino que por el contrario se ubican y articulan, sustentan y superponen con ellas (Cisler 1993; Wellman 1999).

Las antiguas redes del barrio, del pueblo, de la ciudad, están limitadas por las fronteras físicas, pero estas limitaciones son superadas por las redes comunitarias que se sustentan en TICs. Si bien las redes comunitarias tienen una localización, los conceptos de localidad, nacionalidad y globalidad se articulan dando un emergente nuevo, sustentado por nociones que pueden

dar cuenta de la localidad-globalidad (*glocalidad*, según Barry Wellman y otros autores) que ellas tienen. Las redes comunitarias locales-globales (glocales) se definen por su forma de relación -siendo más que un conjunto de lazos sociales-, y por ello, si los barrios se definían por límites geográficos, las nuevas redes comunitarias tienden a definirse por las relaciones sociales que implican (Wellman, 1999).

Las redes comunitarias son algo mas que una web y un conjunto de correos intercambiados a través de una lista de discusión. Como nuevas formas asociativas locales-globales, podemos definirlas como un nuevo espacio -si se quiere, ampliado- en donde las redes comunitarias aparecen como actores centrales. Las mismas tienen múltiples y heterogéneas formas y composiciones, pudiendo aparecer como grupos de vecinos, asociaciones, barrios enteros, ciudades, clubes de jóvenes, grupos de mujeres.

Las mismas -generalmente- hacen una utilización de las TIC con el propósito de producir una transformación social, un desarrollo económico, una mayor participación democrática o bien se proponen lograr comunidades más cohesionadas, equitativas, seguras o con menores grados de exclusión socio-digital.

Son proyectos locales e independientes, y su objetivo general es el de avanzar en fines sociales: construir una conciencia comunitaria, alentar la participación en las decisiones locales, desarrollar oportunidades económicas, contribuir al desarrollo local de las comunidades de bajos ingresos. Se considera que su aspecto más importante es el inmenso potencial que implican para incrementar la participación en las cuestiones comunitarias (Schuler, 2000). Tanto las utilizaciones, como los objetivos que pueden perseguir, emergen con un alto grado de heterogeneidad, y de allí su verdadero capital para renovar las comunidades en la era digital. Las mismas son frecuentemente gratuitas para el usuario, abiertas al mayor espectro posible de

ellos, y están primordialmente dedicadas al desarrollo de recursos de información local.

Lo que es cada vez más visible es la apropiación, que lenta y paulatinamente, hacen de Internet las redes sociales, redes que comienzan a transitar lo que Artur Serra denomina *la nueva generación de redes comunitarias que reclaman voz política y voto a nivel local y global*. No emergen como la nueva sociedad -totalmente *en línea*-, sino como redes de trabajo, de tareas, de intereses específicos y compartidos, que fomentan –como afirma Castells- el desarrollo de lazos débiles que sería dificultoso mantener por fuera del uso de las tecnologías de información y comunicación y de Internet (Castells, 2001; Wellman, 1999). Los mismos pueden ser mantenidos -al igual que los lazos fuertes- a través del uso de Internet y en general de las TIC, que van conformando la base material y tecnológica de una ‘sociedad red’, sustentándose en medios organizativos que permiten el desarrollo y crecimiento de una serie de cambios esenciales en la era digital (Castells, 2001; Rheingold, 2000).

Las TIC permiten hoy en día este tipo de asociación social de redes comunitarias locales-globales, pero también tienen una importancia crítica para cualquier organización o forma organizativa que se desarrolle en el futuro. Las TIC son parte de la infraestructura que conecta y soporta las redes comunitarias, conectando a personas y creando relaciones mas allá de límites geográficos. Pero no sólo superan límites espaciales, también permiten superar las barreras disciplinarias estableciendo nuevas distribuciones de la información y del conocimiento, proveyendo contextos progresivos para el intercambio de saberes que puedan ser más efectivos para crear un espacio social compartido en donde los problemas se abordan y resuelven en conexión con otros, o *conectivamente* como gusta decir a Derrick de Kerckhove (1999).

No están establecidas las bases de un pensamiento en conexión (conectivo) y éste no es un producto necesario del uso de TIC, sino más bien, podemos afirmar que las TIC son el producto de incipientes formas *conectivas* de pensamiento. Los desarrollos de la 'teoría de la red actor' nos permiten observar cómo la tecnología puede ser vista como la sociedad hecha para que dure en el tiempo, como una solidificación producto del relacionamiento de actores y actuantes (actantes). Desde una perspectiva radical podemos observarnos interactuando con actuantes que más que cosas, son *nosotros mismos* (Latour, 1998).

Existe, consecuentemente, una necesidad imperiosa de crear, mejorar, y renovar las formas en que los individuos y las comunidades piensan colectiva y conectivamente, coparticipando del conocimiento. (De Kerckhove, 1999; Berners Lee, 1999; Wellman, 1999).

Las redes sociales sustentadas por TIC aumentan la interacción social de personas en tiempo real y desde diferentes lugares del mundo. El aumento de una red comunitaria que articule una sociabilidad *en línea* con la que se establece por fuera de la conectividad a Internet, para ser exitosa requerirá de un saber hacer social, tanto como de la experticia tecnológica que la soporte (Wellman, 1999; Rheingold, 2000). Esta interacción no excluye los espacios de los lugares donde las relaciones se dan cara a cara, ni tampoco los diferentes medios de comunicación y tecnologías *en línea* que -convergentemente-, como ha ocurrido con otros soportes tecnológicos produce cambios de largo plazo para comunidades organizadas por intereses compartidos más que por lugares o pasados compartidos (Wellman, 1999). La red mantiene fuertes y funcionales lazos comunitarios que se articulan con el incremento del número y la diversidad de lazos débiles sostenidos por las TIC (Wellman, 1999). La red es exitosa especialmente para el mantenimiento de la fuerte intermediación

de lazos entre personas que no pueden verse frecuentemente cara a cara. Las relaciones *en línea* están basadas mayoritariamente en intereses compartidos, y menos en características sociales compartidas.

Muchas funciones relacionales fuera de Internet, tanto como las *en línea* que se sustentan en redes comunitarias soportadas en las TIC, están desarrollando normas y estructuras propias. “Estas no son sólo pálidas imitaciones de la ‘vida real’. La Red es la Red” (Wellman y Gulia, 2000; 353). En este sentido, Internet – y específicamente las TIC - ha seguido la tendencia de la tecnología en general, fomentando relaciones o formas de relacionamiento especializadas.

Las diferentes formas de arquitectura que alcanza la red pueden alentar significativas alteraciones o cambio en el tamaño, composición y estructura de las comunidades (Lessig, 1999; Wellman, 1999). Como otras formas de comunidad, las redes comunitarias son vehículos útiles tanto para dar o recibir el relacionamiento social. Son homogéneos en los intereses o temas tratados (especialización informacional), pero heterogéneos en la composición de los participantes (edad, clases, etnia, círculo de vida y otros aspectos sociales estructurales).

Lo que se comparte dentro de las redes comunitarias son los altos niveles de empatía, compromiso, comprensión y mutuo soporte a nivel local-global. Las comunidades que utilizan la comunicación mediada por computadoras (CMC) aparecen como un conjunto de relaciones sociales unidas por un interés común o circunstancias compartidas. La comunidad electrónica ayuda a las personas a crear varias clases de productos y bienes colectivos: una red de contactos de los miembros, conocimientos compartidos y un capital emocional sustentado en sentimientos, confianza y compromiso (Finquelievich, 2000).

2.2. Redes Comunitarias en la Argentina

Abordar el tema de las redes comunitarias sustentadas por TIC en la Argentina, implica trabajar sobre un universo aún en formación, considerablemente complejo y, simultáneamente, inestructurado, al menos si tomamos como referencia el grado de desarrollo y la consolidación que la experiencia manifiesta en otros países. En Argentina, las redes comunitarias suelen aparecer como extensiones electrónicas de organizaciones presenciales, por lo que la definición de Serra resulta particularmente adecuada. En estas redes comunitarias las TICs son mucho más "herramienta" que "objetivo".

La Argentina puede ser caracterizada por la rápida apropiación individual de las innovaciones tecnológicas de información y comunicación pero también por procesos extremadamente lentos de apropiación social de estas tecnologías (Finquelievich, Vidal, Karol, 1992). Dado que uno de los aportes diferenciales más significativos de la informática asociada a las telecomunicaciones es el de constituirse en una herramienta innovadora, un espacio de creación, cohesión y ampliación de comunidades que progresivamente trabajan conectivamente, la apropiación social de estas tecnologías se constituye en un tema central de los estudios de redes comunitarias.

Se ha observado un grado bajo en el real funcionamiento en red, tanto en las redes comunitarias promovidas por asociaciones particulares, como también en el interior de las asociaciones mismas. El uso de las TICs en las organizaciones sociales pone de manifiesto algunos arraigados aspectos de nuestra cultura vernácula: la inveterada costumbre de establecer "feudos" o "quintas", de levantar muros y vallas defensivas alrededor de cada organización o área organizacional, así como también, la vivencia del "otro" como "amenaza", y la dificultad

para establecer espacios (de cualquier tipo) intercomunicados, articulados orgánicamente de modo conectivo.

Se estima que en Argentina existen actualmente cerca de tres millones y medio de usuarios, que pueden ingresar a la red desde el hogar, o desde los distintos lugares públicos y comerciales (CTCs, cibercafés, locutorios comerciales, etc.). No obstante, la escasez de redes comunitarias y el deficiente uso que las mismas hacen de las TIC, se contraponen al inusitado ritmo de crecimiento que ha tenido Internet en el país. Éste, a partir de la década del noventa, se ha transformado en un país de fuertes y acentuadas contradicciones producto de la aplicación salvaje de ideas cercanas al neoliberalismo. En Argentina –y en general en América Latina- encontramos condiciones que adquieren una violencia endémica, difícil de adscribir a las estéticas suavizantes que insinúa el postmodernismo y por las que pueden estar atravesando países desarrollados. La diversidad se expresa aquí como fragmentación, la variedad como injusticia y la heterogeneidad como exclusión (Hopenhayn, 1995; 121).

Una de las transformaciones experimentadas en muchas de las grandes ciudades del mundo en los últimos quince años es el aumento de la criminalidad y de la violencia urbana. Buenos Aires no constituye una excepción. Sus estadísticas del delito evidencian una tendencia sostenida que pone de manifiesto un paulatino deterioro de los niveles de seguridad urbana (www.jus.gov.ar/polcrim/bajadaDeArchivos/Infodecada.pdf). Tal como señala Rainer Randolph –y tal como ocurre en muchas otras ciudades latinoamericanas-, en los últimos años ha quedado particularmente evidenciado el carácter profundamente conflictivo de la vida urbana. La violencia, la inseguridad, la falta de gobernabilidad y de integración socio-cultural se han agravado alarmantemente (Randolph, 2000).

Según Castells en “La sociedad red”, cada vez más las megaciudades – y Buenos Aires es el caso- son las depositarias

de todos los segmentos de población que luchan por sobrevivir, así como de los grupos que quieren hacer visible su abandono, para no morir olvidados en zonas ignoradas por las redes de seguridad social y de comunicación. En las megaciudades actuales se concentra, entonces, lo mejor y lo peor: desde los mejores medios innovadores y la concentración de poderes de todo tipo, hasta gente sin importancia estructural, dispuesta a vender su irrelevancia o a hacer que “los demás” paguen por ella. Estas megaciudades se caracterizan por encontrarse conectadas con redes globales del exterior y con segmentos de sus propios países, mientras que están desconectadas hacia el interior de las poblaciones locales gracias a que son funcionalmente innecesarias o perjudiciales desde el punto de vista dominante. La marginalidad y el grave retroceso experimentado en las condiciones de vida y existencia de grandes masas de la población de la ciudad de Buenos Aires ilustra en términos concretos la observación de Castells.

El caso que nos ocupa, el Plan Alerta Barrio Saavedra, una red comunitaria sustentada por TICs, constituye una muestra que ilustra la forma en que un grupo de vecinos se moviliza a partir del interés común sobre un tema específico: la seguridad urbana. El caso muestra cómo paulatinamente vecinos de un barrio de la ciudad de Buenos Aires se van conformando como una red comunitaria, mutando en este proceso sus objetivos y la misma utilización de las herramientas tecnológicas.

Los orígenes del Plan Alerta (PA) pueden establecerse en la movilización vecinal que se inició en 1996 en el barrio de Saavedra -Ciudad Autónoma de Buenos Aires-, a causa del incremento de los hechos delictivos ocurridos en el barrio. Interesados en indagar las características y la forma en que las redes comunitarias sustentadas por TICs operaban en nuestra ciudad, y en la convicción de que se trataba de un caso

paradigmático en relación a un tema tan específico como el de la seguridad urbana, iniciamos los primeros contactos.

2.3. Metodología utilizada.

La investigación realizada se llevó a cabo aplicando la metodología de estudio de caso. En función de la misma se diseñaron y ejecutaron una serie de actividades específicas:

A) El análisis del conjunto de las actuales políticas públicas nacionales en materia de incorporación de tecnologías a las organizaciones y a las comunidades, y el conjunto de las políticas públicas en materia de seguridad urbana.

B) El diseño y realización de un plan de entrevistas a referentes clave; la elaboración de los cuestionarios y guías de pautas correspondientes para cada caso; la realización de contactos telefónicos y de entrevistas personales en profundidad a los informantes seleccionados². Las entrevistas fueron grabadas en su totalidad y, en algunos casos, con posterioridad se ampliaron algunos aspectos, telefónicamente o vía correo electrónico.

C) Se llevaron a cabo visitas y recorridos -en diferentes días y horarios- de las distintas zonas del barrio y se tomaron fotografías.

D) Se relevó el material periodístico aparecido sobre el Plan Alerta en los principales Diarios nacionales (Clarín, La Nación, Pagina 12)

E) Se realizó el análisis y seguimiento de las páginas web de Alerta, así como de las sucesivas modificaciones que éstas han

² Se entrevistó a los vecinos que han participado en la iniciativa y desarrollo del Plan Alerta, como a vecinos que actualmente se han incorporado y continúan trabajando en el mismo. También se ha entrevistado a los funcionarios políticos y policiales, nacionales y municipales, que han interactuado o participado formal o sustancialmente con los Vecinos Solidarios del Barrio Saavedra en la experiencia del Plan Alerta.

tenido. También se analizaron las páginas vinculadas al Plan y aquellas que han ido surgiendo por su vinculación con el mismo.

F) Se realizaron los pedidos de suscripción a la lista de intercambio, las consecuentes presentaciones de la investigación a los miembros del Plan Alerta y el seguimiento de la lista de intercambio y discusión por correo electrónico en Yahoo Groups.

G) Se realizó una búsqueda en Internet para localizar todo otro material que hubiese sobre el caso.

H) Se han realizado diferentes presentaciones informales del análisis del caso Plan Alerta frente a diferentes especialistas en materia de seguridad urbana de la Argentina.

Pasaremos ahora, a la descripción y análisis del estudio de caso que da cuenta de los resultados obtenidos en el desarrollo de la investigación y constituye una síntesis preliminar de los principales hallazgos, así como de las interpretaciones, reflexiones y comentarios que los mismos sugieren. En los puntos siguientes desarrollaremos el caso del Plan Alerta como una red comunitaria sustentada por las TICs y analizaremos el impacto que esta sustentación ha provocado en el desarrollo del Plan Alerta.

3. DESARROLLO DEL CASO

3.1 ¿Que es el Plan Alerta del Barrio Saavedra?

El Plan Alerta es un plan de reducción de la violencia y prevención del delito, que requiere la activa participación y colaboración de los vecinos, a través de una fluida comunicación interna entre ellos y con los funcionarios políticos y policiales. Su desarrollo se basa, en un primer momento, en tres líneas fundamentales: el desarrollo de hábitos de conducta y rutinas individuales que redujeran la oportunidad del delito, el desarrollo de actitudes solidarias dentro de la comunidad para lograr una protección colectiva y la coordinación de las actividades comunitarias con la Policía del área.

La emergencia y desarrollo de esta incipiente red comunitaria en la ciudad de Buenos Aires en la segunda mitad de la década del 90, surgió como la resultante local de la implementación vecinal, con los correspondientes ajustes y adecuaciones, de los planes 'Neighbourhood Watch' que por la década del 80 se expandieron por algunos países Europeos, principalmente Inglaterra (www.neighbourhoodwatch.net) y el Norte de América (www.ncpc.org).

3.2. Orígenes del Plan Alerta

El barrio de Saavedra, -cuyos límites espaciales son la Av. Gral. Paz, Cabildo, Crisólogo Larralde, Galván y la Av. Ricardo Balbín (del Tejar)-, experimentó durante la década del 90, al igual que muchos otros barrios de la ciudad de Buenos Aires, un aumento significativo de la criminalidad y de la sensación de inseguridad compartida por los vecinos. Saavedra es un típico barrio de Buenos Aires, con densidad poblacional media; no hay edificios en torre y las casas -de una o dos plantas- se encuentran

enfrentadas. Es un barrio preponderantemente de clase media - en algunos casos profesionales-, y media baja, con una significativa presencia de vecinos de la tercera edad. En una zona de aproximadamente cuatro manzanas, existe un asentamiento de viviendas más precarias, denominado Barrio Mitre o "Villa" Mitre.

Como consecuencia de los repetidos hechos de violencia de los que fueron víctimas numerosos vecinos del barrio, a mediados de 1996 comenzaron a contactarse diferentes grupos de vecinos - entre sí y con diferentes instituciones encargadas de regular la seguridad- teniendo claras intenciones de participar y peticionar activamente como forma de contribuir e influir en la seguridad del barrio. Uno de los miembros del grupo de vecinos comenta³:

"En distintos sectores del barrio todos fuimos víctimas de asaltos a mano armada. Esa es una situación muy conflictiva. No había respuesta de la comisaría. No se llamaba a la policía, ni a otros vecinos, había mucha impotencia y no se sabía qué hacer. Por el año 96 comienza a movilizarse la gente del barrio. Comenzamos a trabajar en forma aislada ... luego nos fuimos conociendo y juntándonos. La causa fue aglutinándonos. Nos comenzamos a conocer aún no viviendo cerca dentro del barrio."

Las primeras reuniones que se realizaron en el barrio estuvieron a cargo de una agrupación llamada 'JuVeSa', de la cual algunos vecinos se diferenciaron rápidamente por no compartir su forma 'tradicional' de organización político-partidaria y algunas formas de acción. Dispuestos a trabajar con un objetivo común - bregar por la seguridad personal y la de los vecinos del barrio- y

³ Los extractos de entrevistas que nos han parecido importantes por su elocuencia y potencialidad descriptiva están ubicados directamente en el cuerpo del texto en letra cursiva y encomillados.

con un claro carácter heterogéneo, un grupo de vecinos se constituyó informalmente en '*Vecinos Alerta*'.

Este grupo -llamado luego '*Vecinos Solidarios del Barrio Saavedra*'- desarrolló el Plan Alerta, abocado a la prevención del delito y la disminución de la violencia. Uno de los primeros integrantes de los Vecinos Solidarios del Barrio Saavedra (VSBS) señala que muchos de los proyectos e ideas iniciales del Plan Alerta fueron frustradamente presentados a JuVeSa:

"En el 97 les propuse que la actividad de JuVeSa tenía que salir del ámbito del barrio y les propuse ampliar el espacio hacia Provincia y hacia Capital con el proyecto de la web. Estas fueron las primeras páginas de la web. Pero, el proyecto fue rechazado".

Tanto JuVeSa, como los Vecinos Solidarios, se contactaron desde el comienzo con una dependencia judicial, la Dirección de Política Criminal del Ministerio de Justicia de la Nación (www.jus.gov.ar/polcrim/polcrim.htm), ya que por experiencias propias y por sugerencias consideraron más efectivo establecer vinculaciones con esa área que con el área política del gobierno nacional. Las reuniones dieron como resultado los primeros diagnósticos de la situación del barrio y la comprensión de que la problemática de la seguridad no era un tema de resolución sencilla. Estas primeras reuniones estuvieron centradas en típicos reclamos de medidas tradicionales del sistema penal – generalmente represivas e ineficientes-, caracterizadas por reclamos de mayor presencia policial, elevación de las penas, disminución de la edad de imputabilidad de los menores (reformas legislativas varias), mayor presupuesto para la comisaría, medidas represivas, y la 'mano dura' que por ese entonces comenzaba a colonizar las lógicas mediáticas de los medios masivos nacionales.

No obstante, algo quedó en claro desde el comienzo entre los vecinos y las dependencias gubernamentales. Ambos instancias coincidieron en que el problema de la seguridad era producto de una mixtura compleja que requería -por un lado- el trabajo en conjunto entre los vecinos y los funcionarios para la promoción de la seguridad y -por otro y fundamentalmente- el control que estos mismos vecinos debían ejercer sobre la administración.

3.3. Metas y metamorfosis

El Plan Alerta no es sólo la intención aislada de llevar adelante un esquema de prevención situacional del delito en un barrio determinado. Al poco tiempo de iniciado, sus integrantes jerarquizaron la idea de constituirse en una vía de control eficaz de la gestión gubernamental en el tema seguridad. Con el transcurso del tiempo, los integrantes del Plan detectaron cierta ingenuidad o desacierto en algunas de sus perspectivas o peticiones originarias concebidas en su momento como eventuales soluciones frente a lo delictivo.

Es significativa la descripción que hace uno de los integrantes del grupo sobre sus perspectivas iniciales en relación a la temática de la seguridad. En este comentario pueden señalarse claramente dos formas contrapuestas de plantearse la problemática de la seguridad: por un lado observamos una visión reactiva típica de aquél que ha sido víctima de delitos y que posee sobre el tema una visión unilateral, represiva y cerrada; la segunda perspectiva -complementada por el diálogo con diferentes miembros del Plan Alerta- podría definirse como una visión construida en conjunto, entre varios vecinos que trabajando mancomunadamente adquirieron el hábito de dialogar sobre la problemática de la (in)seguridad del barrio:

“Yo tenía un esquema mental de solución del problema de la seguridad muy represivo, casi fascista. Te lo digo sinceramente, me hago cargo de lo que digo. Además el hombre evoluciona. ... Como dos de los asaltos que sufrí habían sido en un barrio peligroso del área, yo tenía la visión de la violencia indiscriminada y represiva ...y quería devolver la violencia a los que la habían ejercido sobre mi”.

Paulatina y deliberadamente, los Vecinos Solidarios fueron mutando hacia concepciones más abarcativas sobre la temática del par conceptual seguridad-inseguridad, incorporando mayor número de aspectos y, en consecuencia, pudiendo enfatizar las demandas -y su participación- sobre políticas preventivas y acciones concretas orientadas a modificar las condiciones en donde el delito se produce. Los Vecinos Solidarios percibieron que la mejor forma de contribuir en el tema que los convocaba era a través de fortalecerse en el rol de *vecinos que controlaran la gestión* en materia de seguridad. Este cambio de perspectiva aparece como fruto de una interacción (dialéctica y progresiva) entre dos elementos: haber logrado, por un lado, una instancia de diálogo comunitario sobre el tema de seguridad y, por otro lado, haberle dado a su experiencia un soporte en las TICs, las que viabilizaron una nueva forma de observar la problemática y de contribuir a su posible resolución. Éste es uno de los emergentes del caso Alerta que puede ser señalado como producto de haber sustentado una red ciudadana en las TICs.

Se generó una suerte de metamorfosis de los planteos y objetivos originalmente propuestos. El proceso que fueron realizando constituye en sí mismo un cambio cultural de gran significación en el modo de encarar la problemática de la seguridad y la violencia urbana. En él se observa la incorporación paulatina de nuevas perspectivas sobre los problemas vinculados a la seguridad urbana, lo que por sí mismo pone de manifiesto un

cambio elocuente en la manera de concebir la participación ciudadana en el tema, dentro del complejo contexto actual de ajustes y achicamiento del Estado impuesto por las políticas neoliberales.

La masividad, el alcance y articulación posibilitados por las TICs constituye un elemento altamente estratégico en la construcción del rol implicado en el naciente paradigma: ciudadanos organizados que exigen a las autoridades una diligencia eficiente en el ejercicio de las funciones públicas. Los tiempos políticos de los representantes no responden, por lo general, a las urgencias que la sociedad experimenta. Los Vecinos Solidarios visualizaron que se requería (y se requiere) de un nuevo tipo de participación ciudadana, un tipo de participación que inteligentemente presione a los funcionarios a través de ingeniosas formulas, como las del 'estado de necesidad', para el supuesto de la inacción de la administración en las áreas que el estado abandona, presionando a los funcionarios para que hagan un uso eficiente de los recursos.

3.4. El Plan Piloto de la Dirección Nacional de Política Criminal

El barrio de Saavedra -a finales del año 1997- formó parte del Programa de Seguridad Urbana que se llevó adelante en conjunto entre la Dirección Nacional de Política Criminal, el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires, la Policía Federal, diferentes equipos institucionales y los vecinos de los distintos barrios de la ciudad.

En junio del 97 -sin la implementación aún de ningún plan piloto vecinal o del Estado en el barrio de Saavedra- se realizó una reunión en JuveSa con el Director Nacional de Política Criminal (DNPC) para tratar el tema de seguridad junto a los vecinos del barrio. El Director de Política Criminal solicitó a los

miembros más activos de los Vecinos Solidarios -luego de la reunión-, la presentación de un proyecto a través del cual se pudiera sumar la participación efectiva del vecino. En septiembre de 1997, un grupo de los Vecinos Solidarios preparó un primer documento que sistematizaba un primer planteo de la organización barrial para mejorar la seguridad.

El mismo se presentó formalmente en la mencionada Dirección de Política Criminal y recibió un aval institucional dentro de las otras políticas que se estaban implementando en el barrio. Este proyecto se basó en informaciones recogidas por los vecinos en diferentes medios nacionales y extranjeros, y en las perspectivas y conceptos vertidos por especialistas locales, contactados oportunamente a través del correo electrónico. En octubre del mismo año comenzaron a desarrollar las primeras actividades de difusión en el barrio y a través de la página web.

En marzo de 1998 se lanzó formalmente el 'Plan Alerta del Barrio Saavedra' con la participación de la Dirección de Política Criminal, los mismos Vecinos Solidarios, la Comisaría 49, el CGP N°12 de la Ciudad Autónoma y los vecinos de las diferentes Unidades Funcionales -o cuadras- que conformaban la experiencia. A través de este lanzamiento, el Plan Alerta, consiguió una importante repercusión en distintos medios masivos de comunicación.

Para contribuir a la claridad expositiva del caso es importante y necesario diferenciar el "*Plan Alerta*" de la experiencia -limitada en el tiempo- del "*Plan Piloto de Prevención del Delito*" de la DNPC. Las coincidencias unieron en el Plan Piloto a los Vecinos Solidarios y a la gente de la DNPC que llevaba adelante dicho Plan Piloto. Había mucho que podía hacerse, antes que sólo tener en cuenta las medidas tradicionales del sistema penal y las infructuosas y demagógicas reformas legislativas. Lo que interesaba a los funcionarios políticos era trabajar mancomunados con los vecinos.

Dentro de este contexto los vecinos trabajaron con el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires para la iluminación, el desramado, pero también con el Defensor del Pueblo y se consiguieron Planes Trabajar (20) para gente del Barrio Mitre. Gracias a este plan Piloto se consiguió instalar una Fiscalía en el mismo barrio de Saavedra. Uno de los funcionarios responsables de estas implementaciones comentó:

“Nosotros dijimos que nos interesaba trabajar con los vecinos, pero que no era el ámbito para las reformas legislativas. Dijimos que se podía hacer mucho por fuera de lo legislativo y no necesariamente darle plata a la policía. Con parte de estos vecinos (Vecinos Solidarios) comenzamos a coincidir en las propuestas y les proponemos llevar adelante una propuesta en donde se organizara una cuadra para (...) poder hacer un mapa del delito y ver cómo se comunicaban con la policía. Este grupo se compromete. Paralelamente ellos toman (por Internet) el plan del ‘Neighbourhood Watch’. Desde la DNPC no vimos que fuera disfuncional con el resto del Plan Piloto. Por ello, lo alentamos. A fines del 98 comenzamos a cerrar el Plan Piloto y nosotros estábamos pensando ya en otras cosas.”

A finales del 98 el Plan Alerta se percibía como un producto de los vecinos del barrio, y se diferenciaba de la experiencia de la DNPC. Los Vecinos Solidarios continuaron contactándose con otros vecinos, con la policía y con vecinos de otras zonas de la Provincia de Buenos Aires. También tomaron contacto con funcionarios del Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires que estaba tratando de lanzar los Consejos de Seguridad Comunitaria. El Gobierno de la Ciudad le ofreció a los integrantes del Plan Alerta integrar los Consejos de Prevención del Delito. Rápidamente surgieron diferencias organizativas dado que estos

Consejos estaban previstos para incorporar a las ONGs como representantes barriales. En palabras de algunos de los vecinos solidarios:

“La seguridad debe depender de la voluntad del ciudadano y no de quienes manejen las ONGs”.

Esta distinción organizativa planteó una irreconciliable diferencia entre los funcionarios del Gobierno de la Ciudad y la concepción estrictamente *vecinalista* que sustenta el grupo de Vecinos Solidarios.

3.5. Particularidad organizativa del Plan Alerta

Los Vecinos Solidarios del Barrio de Saavedra, impulsores del Plan Alerta, no se han asociado como suelen hacerlo otras agrupaciones de base de la sociedad civil. Su organización se dio de forma espontánea, simplemente como una asociación de vecinos (sin personería jurídica) autodenominada ‘Vecinos Solidarios del Barrio Saavedra’. El único reconocimiento formal que han tenido del Plan Alerta fue la aprobación, por la DNPC, como partícipe de la experiencia piloto de prevención del delito llevada a cabo. Pero, aún antes de esta experiencia, el grupo (conformado por varios profesionales) ya tenía actividad solidaria en el barrio. Resueltos desde el comienzo a darle la mayor flexibilidad y libertad a su emprendimiento, decidieron no tener estructuras rígidas, a la cuales -luego- quedar sujetos. Al respecto dicen:

“...no somos una asociación ... esto es llano, entra y sale quien quiere, no hay presidente. ... Es bien horizontal ... ni siquiera somos una asociación vecinal formal. Mientras más formalidad, más nos distorsionamos en nuestros fines.

*Compartimos una filosofía. ... Libre entrada y libre salida.
Preferimos el consenso".*

Los integrantes de los Vecinos Solidarios se definen como portadores de una actitud que ha sido siempre cooperativa. No se constituyeron como una ONG tradicional, sino que optaron por formas *no tradicionales* en materia vecinal, ancladas en el reconocimiento y respeto que debe el Estado a los derechos de los ciudadanos. Siempre se opusieron a que la seguridad y los foros sean canalizados por la ONGs. Se definen como ciudadanos que pretenden hacer cumplir sus derechos, que en caso de ser necesario deben petitionar a las autoridades, y que estén cansados del gélido monstruo *burocrático y corrupto* que ya no da señales de oír lo que sucede en las calles.

La ineficiencia, el retraso en el cumplimiento de las peticiones de los vecinos, y el autismo que caracteriza a la administración pública, generó interesantes y lúcidas aplicaciones de ingeniosas utilidades jurídico-políticas, por parte de los Vecinos Solidarios. Como parte de su derecho a 'Peticiónar a las Autoridades' los mismos vecinos se comunicaban en sus reuniones la forma de usar el 'Estado de Necesidad' para hacer uso del desramado con el que la municipalidad no cumplía. Esta disposición particular fue captada por los medios masivos y existió, por parte del grupo, un excelente *timing* y capacidad de aprovechar la posibilidad de difusión masiva de la experiencia que éstos posibilitaron en el primer momento.

El grupo de Vecinos Solidarios es un grupo cohesionado a través de lo que el mismo grupo llama "*nuestra filosofía*". Este concepto representa una serie de características y particularidades, pero fundamentalmente evidencia una coherencia en su trayectoria que los mismo funcionarios políticos entrevistados recalcan:

“Ellos sostuvieron la organización coherentemente. Para nosotros es una experiencia que protegimos frente a otros competidores como por ejemplo la mano dura. A los Vecinos Solidarios jamás se le hubiera ocurrido hacer un comercio de esto como sí hubo en otros lugares. ... Esta es una particularidad del Caso Alerta”.

Compartir esta filosofía es lo que los integrantes del grupo solicitan a los vecinos de otros barrios o ciudades, cuando se ponen en contacto con ellos vía telefónica, correo electrónico o presencialmente, como un intento de difundir la promoción de la participación vecinal por fuera de lo político-partidario tradicional. Esto les ha permitido una buena articulación con otras organizaciones de vecinos que han compartido esta perspectiva, pero les ha restado contacto y articulación con otras organizaciones (incluyendo sindicatos, partidos políticos, organizaciones estatales y organizaciones internacionales).

Si bien han formado parte del Plan Piloto de la DNPC, luego de la finalización del mismo, no han podido -y la mayoría de las veces no han querido- articularse con otras organizaciones que tenían que ver con la política tradicional. No obstante, han tenido buen contacto con otras experiencias similares en Latinoamérica e incluso con referentes de Inglaterra y EEUU, así como con otros gobiernos interesados en la experiencia, como ha sido el caso con el Ministerio del Interior de la República Oriental del Uruguay.

La experiencia de los Vecinos Solidarios también ha podido, gracias a la buena difusión y sustentabilidad del Plan en el tiempo, conformar una pequeña red compuesta por vecinos de distintos barrios de la Capital Federal, de la provincia de Buenos Aires y de otras ciudades de provincias argentinas. Pasaremos, ahora, a describir y analizar la red que los miembros del Plan Alerta han desarrollado –simultáneamente- al trabajo y la comunicación presencial llevados a cabo en el barrio de Saavedra.

4. EL PLAN ALERTA y LAS TICs

4.1. El lugar de lo urbano frente a la localidad-globalidad de las redes comunitarias sustentadas por TICs

De acuerdo a los conceptos vertidos por Castells (1998), el Plan Alerta admite un doble análisis: puede ser examinado tanto en términos del *espacio de los lugares* como desde el *espacio de los flujos*. Es decir, puede ser abordado tanto desde las manifestaciones presentes en el espacio físico de las calles y la ciudad, como desde el espacio de los flujos en la Red de Información de la que ellos forman parte. Hacerlo en términos del *espacio de los lugares*, plantea realizar el análisis acotadamente a nivel de la organización territorial del grupo de vecinos, privilegiando una dimensión estrictamente *urbana*, vinculada a la realidad física urbana y a todo lo concerniente a la modificación y establecimiento de nuevas actitudes, conductas y rutinas en el marco de la vida del barrio y en el contexto del Plan Piloto de Prevención del Delito (PPPD) y su continuación dentro del Plan Nacional de Prevención del Delito (PNPD)⁴.

Proponer una mirada desde la perspectiva del *espacio de los flujos*, implica tomar en consideración otra dimensión de análisis, constituida por lo que los integrantes del grupo denominan "la red" (páginas web, lista de correo, correo electrónico), es decir, haciendo hincapié en su funcionamiento en el terreno de las nuevas tecnologías, en el ciberespacio, en su

⁴ El análisis de caso del Plan Alerta del Barrio Saavedra podría complementarse con una investigación pormenorizada en relación a las perspectivas criminológico-sociológicas de la seguridad comunitaria. Los impactos concretos sobre lo urbano y los resultados de estas políticas de prevención deben necesariamente ser evaluados a través de otro tipo de análisis.

existencia como una red comunitaria (*community network*) sustentada por TICs. Podemos así considerar que el Plan Alerta tiene un alcance geográfico que alcanza al barrio de Saavedra y a otros barrios aledaños a través de las actividades y estrategias vecinales implementadas en el territorio. Desde la perspectiva que instauro el espacio de los flujos, podemos evaluar su proyección a través del análisis del uso de TICs, vía Internet, su sitio web, la lista de correo que funciona en Yahoo Groups, y los proyectos que han presentado para desarrollar un portal que articula la seguridad y la gestión en el barrio.

Desde la perspectiva del espacio de los lugares el Plan Alerta está orientado a cuestiones más vinculadas con los objetivos "*micro*", a temas tales como el contacto y comunicación con los vecinos, a mejorar la sensación de seguridad en el barrio a través de un recupero del espacio público, lograr la poda de árboles que disminuyen la ya precaria iluminación, una mayor presencia policial, etc. En cambio, el espacio de los flujos tiende a facilitar en mayor medida el análisis de las confrontaciones de poder, los cuestionamientos hechos por el grupo a las concepciones políticas e ideológicas gubernamentales vinculadas a la lucha contra el delito, así como a la gestión local y nacional en el tema seguridad.

Nos encontramos ante la necesidad de caracterizar, no ya un uso de las TICs, sino el impacto que este uso produce en las organizaciones. Como se observa en el caso Alerta, el mismo les ha dado el soporte y el contacto -por fuera de lo local- para garantizar una nutrición de información y una petición de servicios y de información que no se hubiera desarrollado de otra forma. A esto debe agregarse el valor de la utilización de las TICs sustentando una red donde se hace uso de una producción conectiva como emergente de participación comunitaria por fuera de los bloques monolíticos que caracterizan el estado en muchos de los países latinoamericanos y particularmente los feudos

pseudo-estatales argentinos. El aporte diferencial del Plan Alerta respecto de otras experiencias vinculadas al tema de la seguridad comunitaria es, precisamente, el alcance y sustentabilidad alcanzado a través del uso de las TICs. Las lógicas hipermediales potenciaron -muy significativamente- los alcances del Plan. Desde el inicio, el uso sistemático de las TICs como instrumento de contacto, intercambio, aprendizaje y difusión constituyó un elemento de gran relevancia.

4.2. TICs y mito fundacional

Uno de los integrantes más activos del grupo de Vecinos Solidarios y navegante temprano de Internet, a través de un chat -sobre las dificultades por la que atravesaba la ciudad de Buenos Aires en materia de seguridad- mantenido con una ingeniera argentina que se perfeccionaba en Londres, consigue una primera aproximación a los trabajos sociales que se efectuaban sobre participación vecinal en la prevención del delito.

Este proceso enriquecedor había comenzado para los integrantes del Grupo Alerta a través de formas alternativas de información. Los vecinos comenzaron a enviar cartas abiertas, reclamos, petitorios y notas a los medios nacionales dirigidas a los funcionarios políticos responsables. Por julio-agosto del 97 comenzaron a hacer un foro y a pedir opiniones y sugerencias a los especialistas en el tema que escribían en los principales medios de prensa.

La relevancia del uso y de la apropiación individual de las TICs fue un elemento crucial para el desarrollo del Plan Alerta. La investigación nos sugiere que el uso de las TICs emerge como un elemento de importancia central en términos de "mito fundacional". La relevancia de las TICs en toda la experiencia instituye al Plan Alerta como un caso paradigmático y de gran

singularidad. Sus miembros son concientes de esta situación y afirman:

"...Vos fijate que este proyecto surge todo por Internet. Yo navego desde el 95, y eso me dio la posibilidad de tener una gran biblioteca(...). Me tomé el trabajo de buscar las direcciones electrónicas de los que escribían sobre seguridad. Junte todas las direcciones durante 6 meses y luego los invite a participar por correo electrónico en grupo. El 60 % acepto. Con eso empezamos a trabajar. ... Ahí me encontré de todo..."

Luego de estos primeros contactos y de los primeros intercambios por correo electrónico se organizó la reunión antes mencionada, en la que especialistas de la DNPC y algunos especialistas invitados por los funcionarios políticos, realizan un diagnóstico del barrio. Un técnico colombiano les comenta a los vecinos mas activos el esquema de participación vecinal que se implementaba en ciudades de Inglaterra, y se compromete a enviar por correo (no electrónico) los folletos explicativos que imprimía la Scotland Yard.

Estas recomendaciones hacen que un vecino –mientras esperaba los folletos- haga una búsqueda por Internet sobre Neighborhood Watch y las experiencias locales que pudiera relevar. La resultante –casi inmediata- significó las primeras traducciones y adaptaciones de algunas de las bases⁵ del esquema Neighborhood Watch.

Aparece claramente como -desde sus inicios- el Plan Alerta comenzó su funcionamiento superponiendo estrategias urbanas con estrategias en red. Estas estrategias implicaron por un lado, una convocatoria amplia a la gente del barrio, a través de

⁵ Estas son las bases del anteproyecto presentado en septiembre de 1997 al director de Política Criminal a Nivel Nacional en una reunión en el Ministerio de Justicia y que antes comentáramos brevemente.

comunicaciones boca a boca, de folletos, de reuniones en asambleas y afiches en comercios; y por otro, un rastreo de posibles mejores soluciones por la red, un intercambio vía correo electrónico con los referentes y especialistas en la materia y una breve presentación en la web de las bases a implementarse del Plan Alerta.

Los recursos humanos, técnicos, económicos y tecnológicos con los que contaron los integrantes del Plan Alerta fueron aportados en todo momento por el grupo de vecinos: desde las conexiones a Internet, pasando por las tarifas telefónicas, a los carteles que pegaron y repartieron en las diferentes cuerdas del barrio. Una anécdota -contada por los mismos vecinos del barrio- resulta significativa para ilustrar las condiciones en que el Plan tuvo que desarrollarse:

“Pudimos hacer las fotocopias para repartir en el barrio gracias a que alguien del Ministerio habló con la gente de la fotocopidora. ... No es apoyo institucional lo que recibimos, sino apoyo personal. Queremos que esto quede bien claro”.

4.3. El rol de las TICs en la conformación de una red comunitaria

En el inicio del Plan Alerta las TICs aparecen como un medio de búsqueda de información y -simultáneamente- de difusión; como medio o soporte para lograr una expansión de la información; para poder comunicar y saber de otras experiencias y de otros saberes que ayudaran a la participación y regulación de la seguridad en el barrio de Saavedra. Las TICs surgieron -y adquirieron cada vez mayor protagonismo- en función de la necesidad creciente de diversificar y sistematizar la información que resultara pertinente para el vecino de Saavedra -o de otros

barrios- en el tema seguridad y, más tarde, como forma de expandir los alcances de las experiencias desarrolladas.

La utilización de estas tecnologías estructuró la experiencia de una forma muy particular. Muchos de los vecinos que desarrollaron el Plan desde sus inicios fueron singularmente lúcidos respecto de la importancia de la difusión y transmisión de toda la información que otros vecinos pudieran necesitar para su participación y organización vecinal. La concepción subyacente desde los inicios del Plan Alerta fue que, necesariamente una construcción colectiva, era la que mejor podía contribuir al desarrollo de soluciones para un tema que, como el de la seguridad comunitaria, implica abordajes tan complejos.

Para las metas de la gente del Plan Alerta, era esencial tejer una red de información, de vínculos, de personas, que aporte transparencia, control a la gestión y permita replicar la experiencia en otras cuadras, barrios y lugares. Como afirma Tim Berners Lee (2000), el avance de un determinado grupo -ya sea de amigos, una familia, una empresa, una organización, o un país- depende de crear la conexión adecuada entre sus miembros, entre su gente. Esto aparece claro cuando los mismos Vecinos Solidarios describen retrospectivamente el rol de las TICs:

“Si no hubiéramos usado las tecnologías, no habría pasado nada. De esta forma todo sale extramuros, surge de un lado y se disemina. Es una manera muy sutil de exponer las falencias del Estado”.

Como muchas otras implementaciones de planes de prevención del delito en un barrio, el Plan Alerta comenzó transmitiendo información de forma presencial, pero rápidamente sus miembros, optaron por mejores y más eficientes formas de difusión. Puede afirmarse que se optó por mejores formas de

conexión. Desde los primeros momentos, se planteó la creación de un foro de intercambio de ideas, como incipiente “base de datos” referida a perspectivas y soluciones posibles. En una segunda fase, se pensó en el sitio web como una forma de sistematización y difusión de la experiencia que ya comenzaba a transitarse. En 1999 se proyectó la creación de un foro de intercambio de ideas a través de una lista de correo en Yahoo Groups.

“Lo que nos llevó a esto fue la desesperación. Antes usaba las cartas al editor en los diarios. Es una forma de hacer conocer la filosofía de la iniciativa. Luego vimos que había que hacerlo vía web. Hay que mostrar como esto sigue creciendo.”

La utilización de TIC, si bien estuvo presente desde el origen mismo del Plan Alerta, no fue consciente o deliberadamente pensado como algo imprescindible para el desarrollo del Plan. Nadie lo planteó en esos términos, pero todos los entrevistados coinciden en que, sin la utilización de estas herramientas, no hubiera podido tener el alcance que ha tenido y que actualmente tiene. Al respecto, uno de los integrantes con mayor afinidad con las nuevas tecnologías dice:

“El tema de Internet no fue pensado primero. Internet solucionó los problemas que fueron emergiendo... Apareció como una vía de comunicación. La realidad nos fue enseñando. ... Gran parte de lo que somos es gracias a Internet. Esto de Internet retroalimenta la experiencia que uno desarrolla”.

Con el crecimiento de la experiencia, la idea de usar la web apareció como la necesidad de referenciar a los vecinos que se

contactaban con el Plan para que pudieran tener un lugar de alcance masivo a disposición, donde pudieran contar con detalle lo que habían desarrollado en su propio barrio. Todo el material que la página incluía en un primer momento -material de contexto⁶- fue según los propios entrevistados una excelente opción, dado que comenzaron a recibir preguntas y contactos de muchos barrios, de otras provincia e incluso de otros países interesados en la experiencia del Barrio. El grupo supo utilizar de forma inteligente el 'efecto de retroalimentación' que generó la utilización de las TIC.

"Nos permitió llegar a muchos lados, sumar a mucha gente y contactarnos con muchas instituciones". "Las TICs sirvieron para difundir y enlazar".

En este marco de evaluación tan favorable respecto del rol jugado por las TICs en el surgimiento, desarrollo y consolidación del Plan Alerta, resulta de interés consignar la existencia de ciertas discordancias, planteadas por algunos miembros del grupo a la hora de realizar una evaluación más general del uso del instrumento 'Internet'. Fuera del marco específico y de la experiencia concreta referida al Plan Alerta e Internet, detectamos la existencia de evaluaciones más cautelosas o que ponen el acento en supuestos riesgos y limitaciones:

"El problema de Internet es la transnacionalización. No es útil para generar individualidades locales, sentimientos culturales propios. No respeta las características de los pueblos, ni su evolución social. Da información uniforme a todo el mundo ..."

⁶ Material que hoy tiene en los sitios web la mayor cantidad de visitas. Ver punto 4.4

La experiencia misma realizada por el Plan parecería desmentirlo, dado que el mismo Plan Alerta es una adecuación en extremo particular de esquemas surgidos en otros lugares del mundo pero adaptados a peculiaridades y características de la cultura argentina. Tanto del análisis del sus páginas web, del contenido de la lista de distribución y de un análisis prospectivo de su proyecto web -administrado por vecinos- surgen elementos y estilos inconfundiblemente folklóricos.

4.4. Los sitios web

La construcción del sitio web de los Vecinos Solidarios http://members.tripod.com/~Daniel_E_Cantoni/base.htm, es una de las más tempranas iniciativas del grupo. Comienza a estar operable en octubre de 1997, aún con anticipación al lanzamiento formal del Plan Alerta, ocurrido en marzo de 1998. Con posterioridad, en septiembre de 2001, realizan un re-lanzamiento o lanzamiento de un segundo sitio (<http://members.tripod.com.ar/planalerta/>). Entre uno y otro han ocurrido, sin duda, muchas cosas, el Plan ha obtenido un cierto grado de institucionalización. Este indicador resulta evidente a través del detalle de la dirección electrónica asignada a cada uno de ellos (el segundo dominio refiere directamente al Plan). Aunque, ambos sitios continúan estando en servidores gratuitos, lo que implica navegar tanto entre publicidad comercial como web-bugs.

Ambos sitios proponen objetivos similares:

- Difundir los conceptos básicos de la prevención individual y comunitaria del delito.
- Favorecer y contribuir al debate sobre la seguridad.
- Colaborar para que la Seguridad Pública (deber propio e indeclinable del Estado) sea ofrecida con equidad a todos los habitantes.

- Demostrar al Gobierno de la Ciudad que la comunidad está dispuesta a colaborar en la solución de sus propios problemas.

En el primero de los sitios web, se hacen evidentes 'las sedimentaciones históricas'. Éstas se manifiestan claramente en diferentes contraste en términos de su estructuración y diseño, probablemente producto de los sucesivos agregados realizados en diferentes momentos. Esta lógica es típica de un sitio que nacido por el 97 fue completado sucesivamente. Esta es una razón histórica, dado que el primer sitio es pensado como forma de sistematizar la información importante a difundir y que era imposible transmitir tanto presencial, telefónicamente o por correo electrónico. La primer pagina web fue el resultado de la necesidad de sistematización y distribución del trabajo del grupo frente a la masividad alcanzada por el Plan Alerta.

Se ven claramente las diferencias que plantea la estructura de la página inicial -más interactiva-, con la del resto de las páginas del sitio, más lineal, de simple "archivo", bastante alejadas de cualquier sofisticación hipertextual. En términos visuales, también resulta evidente el fuerte contraste entre la página inicial (de fondo negro muy intenso y letras de diversos colores, todos muy estridentes) y el resto de las páginas del sitio, que resultan de una uniformidad homogénea y monocroma, predominando los negros y grises. En ellas, se evidencia el esfuerzo por preservar la continuidad visual para el conjunto de las páginas: se ha cuidado y tenido en cuenta cierta unidad cromática, con fondos homogéneos de color gris claro, y letras de color negro aunque, en algunos casos, se utiliza el azul oscuro, el rojo brillante, el amarillo, el verde. Las diferentes páginas que integran el sitio presentan diversos volúmenes de información. Algunas se caracterizan por pantallas relativamente breves, en las que la distribución visual evidencia un tratamiento sistemático

que apela a párrafos y frases cortas, de comprensión inmediata. Otras resultan más cargadas y farragosas.

El sitio, si bien no incluye música, video o animaciones, incluye fotos en casi todas sus páginas, casi siempre oscuras, truculentas, efectistas. La fuerza de estas imágenes refuerza el impacto de textos que, en sus títulos o desarrollos, presentan en algunos casos características igualmente espectaculares (por ejemplo, “¿Será usted la próxima víctima?”).

Los primeros contenidos del sitio, luego de un acotado planteamiento de los fundamentos y objetivos del Plan, y explicitadas algunas definiciones, hacen referencia fundamentalmente a distintas formas de prevención de delitos y provee de una “Guía modelo para organizar una cuadra”, así como modelos de volantes, afiches, etc. listos para imprimir. Si bien, como dijéramos, las páginas del interior del sitio no plantean una concepción particularmente interactiva, cabe consignar que en todas se incluye la referencia a contactarse vía correo electrónico (vecinos@bigfoot.com), promoviendo de modo explícito el envío de toda crítica, idea, sugerencia, pregunta o comentario que el visitante considere pertinente.

Algunas de las otras secciones abordan tópicos referidos a la Fiscalía del Distrito, a los mapas del delito, así como a enfoques diversos vinculados a la temática específica del sitio y que permiten contextualizar y comprender mejor el delito, “mirar detrás” de la violencia. Este tipo de abordaje plantea la posibilidad de asignar a la problemática específica sobre la que el grupo trabaja un encuadre más abarcativo, más comprensivo, implicando una complejización creciente del planteo, con la integración de un mayor número de variables y dimensiones significativas.

El segundo de los sitios web -recientemente inaugurado- intenta aligerar la página original, reordenando y jerarquizando la información. Presenta una estructura y diseño más homogéneo.

Si bien conserva muchas de las características del primero –y en ese sentido es evidente la continuidad que sugiere–, simultáneamente, ha introducido algunas modificaciones y ajustes. La percepción del visitante, desde la página inicial, resulta considerablemente diferente. La tonalidad general es diferente, menos agresiva. El fondo es de un gris muy claro, y de apariencia menos texturada, menos densa. Las letras son de color gris o azul claro. Todo es menos estridente. El resto de las páginas confirman esta primera impresión. El sitio tiene una presentación más cuidada, una estética más armónica, más agradable, menos chillona. Sin embargo no han desaparecido las imágenes y apelaciones truculentas, algunos “golpes bajos” que podían identificarse en el sitio anterior.

La estructura general del nuevo sitio sugiere una lógica menos lineal, la información aparece más interconectada, plantea la posibilidad de un abordaje más personalizado, pudiendo establecer con mayor facilidad diferentes recorridos de navegación. En términos de los contenidos específicos, incluye más información. El nuevo sitio ha mantenido las secciones que figuraban en el anterior, con el agregado de secciones nuevas, algunas aún en construcción como la de los contactos y la del tratamiento mediático que ha tenido el Plan Alerta a lo largo de su existencia.

Cabe aquí hacer referencia a la sección correspondiente a los “Mapas de actividad delictiva”, que resulta más completa que la del sitio anterior. La misma es actualizada mensualmente de acuerdo a información provista por la Fiscalía del Distrito. Incluye mapas de la zona geográfica comprendida en la experiencia Alerta, cuadros estadísticos y gráficos con la evolución de los distintos tipos de delito y el “mapa del delito” propiamente dicho, que grafica los hechos delictivos ocurridos en el área contra personas, automóviles y viviendas, de forma que permite una rápida captación visual de los lugares y tipo de riesgo.

A pesar de haber incrementado el volumen y, en cierto modo, la complejidad de la información ofrecida, simultáneamente, el nuevo sitio se evidencia como de mayor accesibilidad para el navegante, fundamentalmente a través de la incorporación sistemática de barras de navegación con botones que resultan visibles, claros, de acceso fácil y rápido. Se ha vuelto, así, un sitio más atractivo y *amigable*.

Con respecto a las visitas recibidas por ambos sitios, -de acuerdo a la información provista en los mismos⁷-, llegan a un número considerablemente alto. Dentro de la página que contiene el Mapa del Sitio, en la página originaria del Plan Alerta, encontramos 5000 visitas (desde octubre del 99 a marzo de 2002), siendo los principales países de procedencia de las mismas: Argentina (39%), México (11%), EE.UU. (5%) y España (2%). Dentro de la sección 'Enfoques y Contextos' encontramos páginas con 72.165 visitas, referidas al Neoliberalismo y Derechos Humanos (material de contexto).

En el segundo sitio, las visitas a su página principal alcanzan casi las 1.600 (desde agosto de 2001 a marzo de 2002), observándose la siguiente distribución en términos del país de procedencia: México (28%), Argentina (21%), EEUU (10%), Colombia (9%), España (5%). Encontramos también páginas referidas a Neoliberalismo y Violencia Urbana con 22.438 visitas, distribuidas entre diferentes países de procedencia.

Históricamente, como hemos dicho, el proyecto del sitio web surge frente a la necesidad de crear un lugar donde estuviera centralizada y disponible toda la información con la que el grupo contaba para que pudiera ser de utilidad a quienes estuvieran interesados en el tema de la participación, organización, y prevención de los delitos y de la violencia urbana. Para aquél que quisiera vincularse de modo más directo con la experiencia, existía la posibilidad de hacerlo a través de los teléfonos, o del

correo electrónico que figuraba en casi todas las páginas del sitio web. La lista de correo surgió con posterioridad, como una nueva instancia en la difusión de información del trabajo interno del grupo de vecinos. Se erigió como una nueva forma de pensar conectivamente las problemáticas abordadas.

4.5. La creación de la lista de correo

La lista de distribución se armó a finales de 1999, dado que las consultas habían crecido y, si bien la información provista por el sitio web había ayudado mucho, el grupo sintió la necesidad de establecer un nuevo espacio de intercambio. Sólo con la información de la web no alcanzaba para seguir adelante con el proyecto que el grupo quería desarrollar.

“La creación de la red fue porque en un momento nos dimos cuenta que contestábamos e-mails, teníamos grupos aquí y allá..., teníamos muchos platitos dando vueltas y vimos que teníamos que tratar de centralizarlo. Centralizarlo en el buen sentido. Poder tener cohesión”.

Se realizó una convocatoria por correo electrónico, –tal como solían hacer para comunicarse los Vecinos Solidarios de Saavedra entre sí y con vecinos de otras localidades y barrios– para tener una reunión presencial en el Centro de Gestión y Participación (CGP) N°13. Se planteó que era imposible mantener reuniones presenciales, tanto por las distancias, como por la frecuencia y la continuidad que la participación requería. En esa reunión se resolvió la creación de la lista de intercambio, para lo que se reúnen las primeras catorce direcciones electrónicas.

⁷ Visitas medidas por 'Nedstat; We're on your site'; ver, <http://www.nedstat.com/ES>

La lista de distribución del Plan Alerta se abrió en noviembre de 1999 (<http://groups.yahoo.com/group/PlanAlerta>) con el nombre de 'Plan Alerta: Prevención Comunitaria del Delito y la Violencia'. En términos generales, responde a las mismas características de otras lista de distribución e intercambio a nivel global en las que algunos miembros del grupo estaban ya suscriptos. La misma es en idioma español, sin moderación, de acceso restringido y posee –actualmente- 42 miembros y una actividad de 1.266 correos electrónicos distribuidos (a marzo de 2002), lo que hace un promedio de actividad de 1.6 correos por día.

La actividad de la lista, tal como la describen los mismos actores, es un tanto irregular y se maneja por picos mediáticos e impactos en la opinión pública; muchas veces queda atrapada por las lógicas mediáticas, según lo que sucede a nivel local, regional o nacional:

"El tema de la red se maneja mucho por picos. Esto tiene que ver mucho con la gravedad de lo que esté sucediendo y con la opinión pública".

No existe un perfil definido de los miembros de la lista. Se encuentran desde amas de casa preocupadas por la seguridad del barrio en el que viven, hasta profesionales con los mismos intereses. Pero cada uno de los miembros de la lista es a su vez un organizador de cuadra solidaria -o de unidad funcional- en un barrio. Los miembros son cabezas de barrios o zonas que, mínimamente, ya se han organizado. Sin embargo, no son representantes, sino más bien referentes. Es importante recalcar que, tal como los miembros del Plan Alerta manifiestan, dentro de cada grupo o cuadra o unidad funcional, los vecinos se manejan y organizan *"como a ellos les parece"*.

La lista de correo, tal como la definen los propios integrantes, es una 'red cerrada', -o mejor dicho-, de acceso restringido. De esta forma pretenden garantizarse que sólo estén los vecinos interesados en la organización de cuerdas o en políticas de prevención del delito. Es dable remarcar que mucha gente fue rechazada:

"En la red todos recibimos todos los e-mails. La red es de debate y no es abierta.(...) Si yo quiero participar me tengo que organizar dentro de un barrio. Mandás un mail a la lista, diciendo qué hiciste, qué haces, quién sos, qué querés, qué pretendés, y te dan la entrada".

Su 'filosofía' no permite la incorporación de ningún funcionario político dentro de la lista. Y aunque no se sienten arbitrarios frente a la discrecional selección de los integrantes de la lista de intercambio, afirman que los requisitos para la aceptación en la lista son el compartir su filosofía y tener alguna organización en torno a la prevención situacional del delito. Nunca dejan de lado la posibilidad de creación de una lista que pueda ser realmente masiva, pero aclaran que nunca se han dado las condiciones para hacerlo.

El funcionamiento de la lista tampoco queda fuera de las particularidades que presenta el funcionamiento general del Plan Alerta. Los temas que se introducen en la lista tienen, primero, un tratamiento por parte de los miembros más antiguos, organizadores del Plan Alerta de Saavedra. Luego de este debate interno -más o menos extenso- se comparten al foro. Los aportes de los miembros son generalmente de apoyo y los aportes sustanciales se dan en relación al tema de la propuesta o discusión. Sólo participan y opinan los más interesados en el tema que se está tratando. Sólo opinan y hacen aportes los que se sienten directamente afectados.

“Debatimos las cosas entre nosotros y luego lo tiramos a la red. La gente mejora las propuestas. El tema es que la gente sabe, -o se ha acostumbrado- que a los textos los definimos o los pulimos nosotros. (...) No los obligamos a participar más de lo que pueden, o de lo que quieren. Muchas veces hay vecinos a los que sólo les interesa lo suyo y no tienen mucho aporte a la red. Dejamos que la gente haga lo que quiera. De la misma forma, internamente en el grupo nos formamos en función del consenso”.

La información que circula posee gran heterogeneidad. Se encuentra información sobre temas del barrio de Saavedra, o bien, de otros barrios. También circulan cadenas de correos electrónicos que explican las más variadas situaciones relacionadas, o no, con el tema de la seguridad urbana. Ése es el uso típico de la red cuando no pasa algo delictivo propiamente dicho. El tipo característico de intercambio en la lista es lo que los miembros llaman ‘las alertas’. Si bien es difícil armar una tipología de los mensajes podemos decir que estos intercambios están caracterizados por una conciencia compartida de que aquél que lo recibe puede usarlo en provecho suyo y de la cuadra o barrio en el que vive. En líneas generales, es información que hace sentir mejor preparado a los miembros para enfrentar el rol de vecino participativo que lucha por una vida más segura en su barrio.

Los temas típicos que se tratan y discuten podrían sintetizarse de la siguientes forma (sin tener esta enumeración carácter taxativo):

- 1) Lo ocurrido en reuniones presenciales a las que no todos pudieron ir;
- 2) Alertas sobre *modus operandi* delictivos novedosos;

- 3) Alerta de niños perdidos;
- 4) Alertas de las Fiscalías;
- 5) Consenso para el diseño de reuniones, políticas y estrategias;
- 6) Notas en diarios y otros medios;
- 7) Construcción de políticas, propuestas en torno a las mismas;
- 8) Trasmitir la experticia de otros lugares;
- 9) Temáticas de desramado;
- 10) Criterios de iluminación;
- 11) Estrategias para presionar a los funcionarios políticos;
- 12) Resultados y colaboraciones para la construcción de los mapas del delito;
- 13) Apoyo profesional, en caso de ser necesario para alguno de los vecinos;
- 14) Presentación de nuevos grupos y relato de nuevas experiencias en los barrios;
- 15) Apoyos a otras causas de vecinos;
- 16) Todo aquello que sea evaluado subjetivamente como interesante o que signifique un aporte a los demás miembros de la lista.

En la lista de distribución, los vecinos que participan cuentan y se transmiten las mejores prácticas para la negociación y el control de la gestión de los funcionarios políticos. Este tráfico de experticia y de saberes -altamente calificados- para la negociación con los funcionarios políticos y policiales, respecto de situaciones concretas, es el emergente más importante que, en definitiva, caracteriza la lista. Este intercambio –comentan los vecinos- tiene por objeto saltar los diferentes escollos que los mismos políticos establecen para intentar la desmovilización de los vecinos y de la gente en general.

4.6. Tejiendo una red

Los Vecinos Solidarios entendieron que la solución al problema de la delincuencia no pasaba por las tradicionales medidas represivas del sistema penal, ni siquiera por una simple participación vecinal que puede perderse en el tiempo, como se pierden las lágrimas en la lluvia. La singularidad del Plan Alerta está en la conciencia que se fue desarrollando respecto de la necesidad de controlar la gestión oficial referida al tema seguridad, al igual que el uso de TICs, para sustentar un proyecto que iba mucho más allá de los límites mismos del barrio. Si bien el impacto real que ha tenido el Plan Alerta en materia de seguridad urbana es muy difícil de evaluar -y no constituye el objetivo de este trabajo-, desde nuestro punto de vista, resulta claro que uno de los cambios más significativos que ha promovido ha sido la transformación cultural que ha producido en la conciencia de sus integrantes:

"Debemos asumirnos como dirigentes (dirigir-gentes) para encontrar los mecanismos de motivación adecuados para implementar y mantener el Plan. Así queda crudamente expuesto el verdadero desafío ...".

Los vecinos solidarios están conscientes de sus limitaciones y no confunden su rol de ciudadanos con el de funcionarios políticos. Han recibido acusaciones de arrogarse la representatividad de la gente, pero sus miembros son conscientes de que su existencia ha sido -y sigue siendo- viable, debido a las condiciones actuales, signadas por la ausencia del Estado y por la ineficacia de las diferentes políticas –municipales o nacionales- en materia de seguridad.

“Se necesita más que participación. Uno no es un especialista, sólo es un vecino...”. “No se trata de reemplazar al Estado, hay que controlar al Estado: estamos cansados de que nos tomen por idiotas....”

Los integrantes del Plan Alerta creen haber incidido en la disminución de la sensación de inseguridad de los vecinos del barrio, al menos cuando éstos llegan a sus casas. Esta sería la resultante de tener una mayor cantidad de vecinos comunicados y conectados, atentos a lo que sucede en su cuadra, y en general en el barrio. Sostienen que ha disminuido el número de delitos en las zonas que han implementado las técnicas de prevención situacional, que han dejado de producirse esa seguidilla de robos violentos en la zona que tanta zozobra causara. Manifiestan que esta situación es un hecho objetivo, pero no pueden establecer en qué medida es producto urbano exclusivo del Plan Alerta. Los Vecinos Solidarios entienden que su principal logro es haber conseguido que los vecinos del barrio prevengan el delito. Uno de los entrevistados lo sintetiza muy bien:

“Creamos conciencia de que la seguridad no pasa por un tercero...”

Originariamente, los Vecinos Solidarios comenzaron a trabajar con una estructura pequeña y sus objetivos eran alcanzar metas cortas, puntuales, concretas, vinculadas al quehacer cotidiano: el alumbrado y el desramado, por ejemplo, - por las que todavía siguen luchando- y que los ubicaba de lleno en el *espacio de los lugares*. Comenzaron por lo micro, pero sus metas y objetivos fueron sufriendo algunas alteraciones significativas a medida que avanzaban. La trascendencia y difusión alcanzada a través del sitio web, y la intensidad del posterior trabajo en red realizado a través de la lista de

distribución, estuvo signado por una progresiva intensificación del uso de TICs, a un nivel que no había sido contemplado inicialmente como algo posible o deseable. El impacto y las consecuencias del uso de las nuevas tecnologías de la información y comunicación constituyen, a nuestro modo de ver, una de las principales cuestiones no previstas que llevaron a que el Plan Alerta adquiriera una dimensión totalmente inesperada, que sorprende a sus mismos integrantes:

“La masividad y la cantidad de contactos que se han obtenido en el Plan es algo que no esperábamos. Que te tome de referente la gente de Uruguay es algo imprevisto. ... El contacto con el exterior jamás lo vimos venir. ... Todo esto excedió los objetivos mismos que el Plan quería desarrollar”

El Plan ha establecido infinidad de contactos nacionales e internacionales. Muchos barrios y cuadras de la ciudad de Buenos Aires y del interior de nuestro país lo han tomado como referente de cómo organizarse y de cómo participar en el tema de seguridad desde su condición de vecinos. Algunos, incluso, han llegado a diseñar su propia página web, como un grupo de la provincia de Buenos Aires (www.cuadrasolidaria.8m.com).

4.7. Futuro del Plan Alerta en relación a las TICs

Los Vecinos Solidarios, conscientes de la expansión obtenida gracias al uso de las TICs, han desarrollado y promovido una propuesta de portal o sitio web a través del cual pudiesen trabajar junto con el Plan Nacional de Prevención del Delito (PNPD). El Plan Nacional de Prevención del Delito

(www.pnpd.gov.ar)⁸, a pesar de ser un plan nuevo, serio y elaborado para la realidad Argentina -significando un sustancial avance en las políticas públicas de política criminal-, no plantea la necesidad de establecer estrategias mediáticas para contribuir a la disminución de la sensación de inseguridad, y mucho menos plantea las formas en que concibe la participación ciudadana.

La propuesta aludida, desarrollada y promovida por la red de vecinos que forman parte del Plan Alerta, consistía específicamente en un aporte a la consolidación del PNPd para que se aplicara en la ciudad de Buenos Aires. Preveía la implementación de mecanismos democrático-participativos transformadores, anclados en una filosofía de trabajo vecinal como la que ellos mismos han venido desarrollando. Con una clara intención de favorecer la participación vecinal y el control de la gestión, la propuesta presentada intentaba evitar la interferencia de los punteros políticos, y abrir un nuevo espacio para el intercambio de opiniones públicas y la elaboración colectiva de propuestas a través de medios alternativos de participación (no necesariamente asambleas presenciales). Inclusive tenía prevista la posibilidad de realizar trámites, tales como los vinculados a la solicitud de desramado, iluminación y el envío de sugerencias, vía correo electrónico. Esta propuesta fue presentada en el mes de febrero de 2001, pero hasta hoy no se conoce que se esté trabajando seriamente en su implementación. Los hechos, una vez más, parecen darle la razón a los vecinos:

"El PNPd viene muy lento... (...) Sólo papeles, pero en la práctica: nada. (...). Los funcionarios son muy de escritorio y sus peleas no son más que peleas de escritorio y

⁸ Lamentablemente, hasta el momento, en el sitio Web del Plan Nacional de Prevención del Delito no se encuentra en ninguna de sus páginas el documento específico de referencia, o sea, el mismo Plan Nacional de Prevención del Delito. No parecería haber mayor interés o preocupación por difundirlo, por volverlo público, permitiendo a ciudadanos, vecinos y ONGs conocer con mayor grado de especificidad cómo funciona dicho Plan a nivel nacional.

por los escritorios. No sé qué más puedo decirte de esto. Los políticos están en lo macro y no entienden con qué poco se conforma el vecino. Los políticos, los planes, y los funcionarios son -íntimamente para el grupo- como un escollo más...”

Por su parte, el Gobierno de la Ciudad de Buenos Aires -a través de su 'Plan estratégico Buenos Aires 2010'- ha tratado, con buenas intenciones, de armar en el web site (www.buenosaires2010.org.ar/cope/foro_seguridad_seguridad_set.html) del gobierno de la ciudad, un foro de intercambio de ideas y sugerencias. Lamentablemente, el mismo no tiene actividad alguna desde su inicio. Tampoco participan en él vecinos de la ciudad. Ha quedado como un sitio en el cual nadie pone, siquiera, un aliento de vida. Es claramente un lugar abandonado, un frío espejismo, sin vida en su interior.

Los integrantes del Plan Alerta están convencidos de que hay que darle mayor ritmo e intensidad al tema de las TICs, pero, como ellos mismos afirman, su trabajo y su aporte no deja de ser “casero”. Ellos creen que si el Estado llevara adelante la continuación de las propuestas que ellos iniciaron, su desaparición resultaría altamente probable, perderían su razón de ser. Consideran que su rol como vecinos tiene un límite y que más de lo que han hecho –con los recursos de que disponen- no se puede hacer. Pero, como recalcan, el Estado hace poco y nada por la causa. Por momentos desearían terminar con años de duro trabajo, pero entienden que su trabajo es a largo plazo y que en algún momento su labor será útil para el armado y el mejoramiento de la transparencia y la efficientización de la seguridad urbana.

A su vez, algunos funcionarios políticos se han quejado de las restricciones que plantea la lista de distribución que tiene el Plan Alerta y han criticado a sus miembros por no establecer una

red abierta. También señalan que la gente de Alerta no debe confundirse respecto de su rol:

"Ellos son vecinos; no son el Estado".

Esta es una clara alusión a la intromisión que sienten los funcionarios en el trabajo de la administración y que según sus perspectivas pretenden lograr los miembros del Plan en busca de su objetivo de control de la gestión de los funcionarios políticos. Los Vecinos Solidarios entienden que lo que falta es una estructura de gestión eficiente, al servicio de una verdadera política de Estado, que de lugar a la participación ciudadana. Los vecinos son conscientes de que todo esto implica un verdadero cambio político-cultural difícil de realizar con funcionarios que establecen barreras infranqueables y que permiten reproducir dentro de la administración la petulante frase de *"Nosotros lo hacemos mejor"*, actitud que impide cualquier intento de construir algo nuevo en conjunto, y torna casi imposible la pretensión del grupo de *institucionalizar la experiencia*.

Por su parte, los funcionarios también plantean sus propias quejas:

"Ellos (por los integrantes del Plan Alerta) no terminan nunca de definir el vínculo y la forma de articulación entre el Estado y lo público no-estatal en su rol. (...) Hay una permanente tensión en torno a este tema..."

Clarificar todas estas cuestiones pendientes facilitará, sin duda, el inicio de una nueva etapa, tanto en la experiencia del Plan Alerta como para las instancias gubernamentales. Luego de atravesar la rica experiencia de todos estos años, volver a repensar y esclarecer el alcance y tipo de participación de cada uno de los actores implicados, posibilitará nuevos compromisos y

nuevas formas de acción orientados a maximizar los logros en materia participación de las redes comunitarias en la seguridad urbana. Las TIC siguen teniendo mucho que brindar -prácticamente todo su potencial- para hacer un aporte en este tipo específico de redes ciudadanas preocupadas en lograr una vida mejor y más segura.

5. CONCLUSIONES

En los períodos de intensa reestructuración económica y social, el lugar de las comunidades en la sociedad -así como su desplazamiento potencial- es un inevitable tema de debate. El incremento de las tasas de criminalidad, la transformación de las estructuras familiares, el aumento del desempleo, los graves desequilibrios en el acceso a los servicios de educación y salud, son rasgos comunes que afectan a la vida de los ciudadanos y de las comunidades locales. Suele describirse su reemplazo como “estructuras sociales atomizadas y fragmentadas, caracterizadas por disparidades cada vez más amplias en riqueza y poder, que excluyen a enormes cantidades de población de los beneficios económicos y sociales de la sociedad” (Loader, Hague & Eagle, 2000).

Estas preocupaciones -que afectan no sólo a la Argentina, sino que recorren el mundo postindustrial- encuentran eco en los trabajos de Howard Rheingold (1994), quien aboga por el uso de Internet como medio de reconstrucción de las redes sociales. Rheingold fue uno de los primeros en comprender cómo la capacidad comunicacional reticular de las TIC podría cambiar las interacciones sociales, ya sea en amistades individuales, o en organizaciones comunitarias. Internet facilita la interacción, no sólo entre los vecinos de un barrio o una ciudad, sino de millones de personas en el mundo. Estas redes electrónicas actúan como

facilitadores de soporte social entre sus miembros, permiten el acceso a una riqueza en información casi infinita, y ofrecen el potencial para el desarrollo individual y grupal de creatividad, expresión y desarrollo. El Plan Alerta es un claro ejemplo de los logros, potencialidades y características de este nuevo tipo de organización social.

Loader, Hague & Eagle (2000) identifican una clara afinidad entre los que abogan por un enfoque comunitario, anclado en lo territorial, de las decisiones políticas locales, y los que defienden al ciberespacio como una nueva esfera pública. Ambas perspectivas comparten un punto de vista muy *fin de siècle* sobre la necesidad perentoria del desarrollo económico y social; ambas proponen la búsqueda de mecanismos para reestablecer las estructuras sociales comunitarias como camino para la reestructuración de las sociedades. La convergencia de ambos enfoques proporciona las bases para el desarrollo de la informática comunitaria (tal como la entiende Michael Gurstein, 2000), que se basa sobre la teoría y práctica de ambos: el refuerzo de las comunidades locales, y las redes sociales sustentadas por redes electrónicas.

Es inevitable que surjan algunos interrogantes: ¿Son estas redes comunitarias -contempladas como movimientos urbanos-síntomas representativos de la sociedad actual? ¿Son socialmente revolucionarias, o socialmente conservadoras? ¿Han tenido éxito, al menos hasta el presente, en generar cambios políticos, económicos, sociales y/o culturales, en las poblaciones-objetivo, o en la sociedad, en un sentido más amplio? ¿Qué puntos en común existen entre ellos, y cuáles son sus principales divergencias? ¿Podrán articularse entre sí en la búsqueda de logros para sus objetivos comunes?

Los estudios de caso efectuados por el equipo de investigación INFOPOLIS (<http://www.infopolis.org.ar>), al que pertenecen los investigadores que produjeron este trabajo, así

como por el estudio de la bibliografía actual y el seguimiento de la prensa y de numerosos foros electrónicos, sugieren que estas organizaciones sociales son, efectivamente, síntomas representativos de la sociedad actual. Como plantea Litz Vieira⁹:

“... la democratización deja de ser pasajera y funcional para volverse forma permanente y proceso de ajuste entre legalidad y legitimidad, entre moral y ley. Esta nueva interpretación abre espacio para los movimientos sociales y las asociaciones de la sociedad civil, en la comprensión misma del proceso de democratización, incorporando nuevos conceptos, destacándose el de esfera pública. (...)“Los procesos de reproducción socio cultural se convierten en forma política en el espacio público”.

Espacio público que, como ya lo han probado los movimientos globales de redes comunitarias, así como los movimientos globales anti-capitalismo neoliberal, se trata tanto del espacio físico de las calles y ciudades, como del espacio de los flujos en la web.

Estas organizaciones sociales amplían tanto el concepto de espacio público, como el de espectro político, superando a los partidos políticos, creando nuevos interlocutores frente a los poderes locales, incorporando nuevos temas a las agendas políticas, y desempeñando así un papel fundamental para la construcción de un *nuevo espacio público*, sustentado en gran parte por las redes electrónicas. En este sentido, son movimientos, ni revolucionarios ni conservadores, pero sí socialmente innovadores. Como tales, han tenido éxito en generar cambios sociales y culturales, tanto en las poblaciones-objetivo, como en la sociedad, en un sentido amplio: la creación de un nuevo concepto societario de democratización, identificado con la práctica de la ciudadanía, que marca las limitaciones del Estado y

⁹ Vieira, L.: **Os argonautas da cidadania. A sociedade civil na**

del mercado, y permite conectar la democracia como práctica social, y con los ciudadanos como actores directos en los procesos de democratización (Finquelievich, 2002).

Uno de los impactos culturales más directos –al mismo tiempo que proceso y herramienta- es la apropiación social y la difusión de las herramientas de la Sociedad Informacional, ya no disponibles sólo para una élite. Otro es la construcción de una subjetividad social, pública: los valores y acciones presentes en la sociedad civil entran en franca oposición con los valores sistémicos característicos del Estado y el mercado, generando nuevas formas de sociabilidad y la alteración recíproca entre instancias de práctica social y de producción de subjetividad.

Los impactos son menos perceptibles en la esfera política institucionalizada, si bien, como plantea Vieira, la ocupación plural del espacio público puede acarrear un desequilibrio en la relación entre los actores y el sistema político, con predominio de la *sociedad política*, y con la inserción o participación de asociaciones civiles en el Estado, confiriéndoles un status semi-público. Es indudable, sin embargo, que al menos algunos de los reclamos políticos y sociales encontrarán un lugar en las agendas políticas, tanto nacionales, como de organismos internacionales. En el ámbito económico, aún no se registran impactos.

En la era digital, otras ciudades, otras ciudadanías, otras formas de participación, son posibles.

6. BIBLIOGRAFÍA.

Berners Lee, Tim: *Tejiendo la Red*; Siglo XXI de España Editores, Madrid, 2000.

Castells, Manuel: *La era de la información*, Vol. I: *La sociedad red*, Alianza Editorial, Madrid, 1998

Castells, Manuel: *Internet, libertad y sociedad*; http://www.uoc.es/web/esp/launiversidad/inaugural01/intro_conc.html; Conferencia inaugural del curso académico 2001-2002 de la UOC.

Cisler, Steve: *Community Computer Networks*; <http://home.inreach.com/cisler/greenbelts.html>; *Building Electronic Greenbelts.*; Versión 1.1.1, 6-20-1993.

De Kerckhove, Derrik: *Inteligencias en Conexión: Hacia una sociedad de la web*, Gedisa, Barcelona, 1999.

Dirección Nacional de Política Criminal del Ministerio de Justicia y Derechos Humanos de la República Argentina: *Perspectivas Criminológicas: Políticas Públicas en Seguridad en la República Argentina*; Buenos Aires, Diciembre de 2000.

Finquelievich, S., Karol, J., Vidal, A.: *Nuevas tecnologías en la ciudad. Información y comunicación en la cotidianeidad*, Centro Editor de América Latina, Buenos Aires, 1992.

Finquelievich, Susana: *Del café de barrio a las redes electrónicas. Las comunidades virtuales como actores sociales en las ciudades*, en Finquelievich (coord.) *¡Ciudadanos a la Red!*; Ediciones Ciccus, La Crujía, Buenos Aires, 2000.

Finquelievich, Susana: *Movimientos sociales en las pantallas: el caso de ArgenTICna*, **Revista Kairos**, <http://www.fices.unsl.edu.ar/kairos>, Marzo de 2002.

Gurstein, Michael: *Community Informatics: Enabling Communities with Information and Communication Technologies*, Idea Group Publishing, Hershey, USA, 2001.

Hervé, Michel: Transcripción de la conferencia, no escrita, pronunciada en el "Fórum Europa". Barcelona, junio de 2001.

Hopenhayn, Martín: *Ni apocalípticos ni integrados*, Fondo de Cultura Económica Chile S.A., Chile, 1995.

Latour, Bruno: *La tecnología es la sociedad hecha para que dure*; en Doménech, Miquel y Tirado, Francisco Javier (comps); *Sociología Simétrica: Ensayos sobre ciencia, tecnología y sociedad*. Gedisa, 1998, Barcelona.

Latour, Bruno: *De la mediación técnica: filosofía, sociología, genealogía*; en Doménech, Miquel y Tirado, Francisco Javier (comps); *Sociología Simétrica: Ensayos sobre ciencia, tecnología y sociedad*. Gedisa, 1998, Barcelona.

Lessig, Lawrence: *Code and other laws of cyberspace*. Basic Books, USA, 1999.

Loader, Brian, Barry Hague, Dave Eagle: *Embedding the Net: Community Empowerment in the Age of Information*, en: **Gurstein, Michael:** *Community Informatics: Enabling Communities with Information and Communication Technologies*, Idea Group Publishing, Hershey, USA, 2001.

Randolph, Rainer: *Las mutaciones de lo urbano: de la red de ciudades a la ciudad-red*, en Finkelievich (coord.) *¡Ciudadanos a la red!*, Ediciones Ciccus, La Crujía, Buenos Aires, 2000.

Rheingold, Howard: *Awakening To Technology's Impact*, <http://www.glca.org/mellon99/rheingold.shtml>, Delivered September 24, 1999.

Rheingold, Howard and Lisa Kimball: *How Online Social Networks Benefit Organizations*; <http://www.rheingold.com/Associates/onlinenetworks.html>, Rheingold, Associates, 2000.

Rifkin, Jeremy: *La era del Acceso*; Paidós, Estado y Sociedad, Argentina, 2000.

Schuler, Douglas: *Nuevas comunidades y nuevas redes comunitarias*, en Finquelievich (coord.) *¡Ciudadanos a la red!*, Ediciones Ciccus, La Crujía, Buenos Aires, 2000.

Serra, Artur: *Redes ciudadanas: Construyendo nuevas sociedades en la era digital*. <http://enredando.com/cas/cgi-bin/enredados/plantilla.pl?ident=196> ; Revista Enredando, 2000.

Serra, Artur: *Las redes ciudadanas: una tecnología de la sociedad de la información*, en Finquelievich (coord.) *¡Ciudadanos a la red!*, Ediciones Ciccus, La Crujía, Buenos Aires, 2000.

Turkle, Sherry: *La vida en la Pantalla. La construcción de la identidad en la era de Internet*; Paidós Transiciones, España, 1997.

Vieira, Litz: *Os argonautas da cidadania. A sociedade civil na globalização*, Ed. Record, Rio de Janeiro, 2001.

Wellman, Barry: *Networks in the Global Village. Life in the Contemporary Communities*, Westview Press, 1999, USA.