



Godoy Cruz, Argentina: un ejemplo de soluciones de seguridad y protección pública basadas en datos y evidencia



KROC SCHOOL
Institute for Peace and Justice

peace
IN OUR CITIES

“Los esfuerzos gubernamentales para reducir la violencia deben comenzar con un diagnóstico detallado de sus principales características, en particular su distribución temporal y geográfica, para desarrollar soluciones específicas y evitar estigmatizar a comunidades enteras”.¹

“Instamos a las ciudades a implementar políticas de seguridad pública que minimicen los daños y las violaciones de los derechos humanos. A menos que las instituciones estatales (compromiso n.º 10), en particular, pero no solo la policía, sean consideradas legítimas, los esfuerzos para reducir la violencia y defender el estado de derecho no tendrán éxito. Los departamentos de policía ilegítimos terminan perdiendo eficacia, ya que es menos probable que los ciudadanos cooperen con la policía”.²

Equipo de investigación

Martín Appiolaza, Leonardo Mastrángelo, Roberto Munives y Katelyn Alam³

Introducción y descripción general de la intervención

El municipio de Godoy Cruz, provincia de Mendoza, Argentina, está implementando un modelo integral de seguridad ciudadana que combina estrategias basadas en evidencia, un enfoque en los derechos humanos y la participación comunitaria, todo ello facilitado por importantes avances tecnológicos. A la vanguardia del modelo se encuentra la conexión entre el Sistema de Alerta Comunitaria (SAC) y un programa de vigilancia policial por puntos calientes llamado Godoy Cruz + Policía. Estos programas se complementan y se comunican entre sí, lo que mejora la comunicación entre los vecinos y el gobierno mientras generan datos clave para los esfuerzos policiales específicos.

Al hacer hincapié en un enfoque colaborativo, el SAC comenzó con un taller de participación comunitaria en el que participaron vecinos y estudiantes de tecnología. El intercambio de ideas en estos talleres facilitó la transformación del sistema de alarma comunitarias tradicional. A través de aplicaciones móviles y redes celulares, el nuevo sistema clasifica los incidentes y georreferencia las emergencias de manera instantánea. Además, facilita la comunicación directa entre los ciudadanos, el Observatorio de Seguridad Ciudadana de la ciudad y los servicios de emergencia, incluida la policía y las ambulancias. El SAC cuenta con más de 16.788 usuarios y 683 centrales de alarma. Este sistema de comunicación directa, que involucra a los ciudadanos tanto en el diseño como en la implementación, ha fortalecido las redes sociales y reducido el miedo a la delincuencia. Lo más importante, ha mejorado la confianza entre los vecinos y la policía.

Además, el SAC proporciona información esencial al Observatorio de Seguridad Ciudadana para fundamentar estrategias basadas en evidencia, como la vigilancia policial de puntos calientes. El programa de vigilancia policial Godoy Cruz + Policía

1 Hernán Flom, *Principios rectores y acciones inspiradoras: puesta en práctica de la resolución para reducir la violencia urbana* (Peace in Our Cities, 2022), 13, <https://stanleycenter.org/wp-content/uploads/2022/11/Guiding-Principles-Inspiring-Actions-PiOC.pdf>.

2 Flom, *Principios rectores*, 23.

3 Flavia Carbonari y Rachel Locke fueron las revisoras.

fue lanzado en marzo de 2025 y complementa al SAC enfocando la vigilancia policial en zonas de elevada concentración de delincuencia. En lugar de una respuesta reactiva, los datos del SAC y del Observatorio de Seguridad Ciudadana permiten una vigilancia policial proactiva, es decir, una gestión temprana de los conflictos antes de que ocurran los incidentes. Los agentes de policía reciben capacitación en escucha activa e interacción comunitaria, ayudan a canalizar las preocupaciones de los ciudadanos y adoptan un enfoque proactivo en la vigilancia policial, lo que refuerza la integración entre la comunidad y el Estado.

Durante los primeros meses de la implementación experimental del programa de vigilancia policial local, se logró una reducción del 25 % de la delincuencia en toda la ciudad.⁴ La integración del SAC y el programa Godoy Cruz + Policía destaca un enfoque participativo y basado en datos para la seguridad ciudadana, facilitado por la tecnología, y proporciona un ejemplo replicable de seguridad ciudadana.

Antecedentes y fundamentos

La provincia de Mendoza experimentó un aumento significativo de los crímenes violentos con un pico en 2014, cuando se registraron las tasas de homicidios más altas en diez años (10,3 por cada 100.000 habitantes),⁵ lo que generó demandas de innovación para abordar las necesidades de seguridad. Godoy Cruz comenzó a abordar la seguridad ciudadana priorizando la responsabilidad del gobierno local en la prevención de delitos y la gestión de conflictos a través de estrategias basadas en datos y evidencia que priorizan los derechos humanos. El municipio creó la Dirección de Prevención, Participación Comunitaria y Derechos Humanos en 2015. Esta nueva oficina marcó no sólo un cambio administrativo, sino también una declaración del compromiso del gobierno local con el desarrollo de un plan, una estrategia y un enfoque de seguridad ciudadana que integre la prevención, la participación y los derechos humanos.

Integrar en el abordaje la perspectiva de derechos humanos distingue el enfoque hacia la seguridad de Godoy Cruz. Comprender que la seguridad se coproduce entre vecinos y autoridades requiere un abordaje que destaque la colaboración entre ciudadanos e instituciones. La política pública de Godoy Cruz se basa en un marco ético que resalta el “derecho a la ciudad”.⁶ Prioriza el empoderamiento de la comunidad y los derechos humanos en el desarrollo y la integración de sus programas. Evita enfoques punitivos y tecnocráticos, lo que garantiza el respeto de las libertades y un enfoque en la comunidad. Al diseñar e implementar programas con participación ciudadana activa, la ciudad estableció un modelo proactivo de seguridad que promueve la convivencia y la cohesión social, y reduce el miedo a la delincuencia. En particular, a través de la colaboración entre ciudadanos e instituciones, el SAC y el programa Godoy Cruz + Policía trabajan juntos para promover la seguridad y protección ciudadana.

4 Ver Municipalidad de Godoy Cruz, “Godoy Cruz + Policía: se detuvieron 32 personas en el primer cuatrimestre”, Godoy Cruz, 12 de mayo de 2025, <https://www.godoycruz.gob.ar/godoy-cruz-policia-se-detuvieron-32-personas-primer-cuatrimestre>.

5 Consulte La Nación para obtener más información sobre el “derecho a la ciudad”, “Mendoza alcanzó en 2014 el récord de asesinatos en los últimos diez años”, *La Nación*, 4 de enero de 2015, <https://www.lanacion.com.ar/seguridad/mendoza-alcanzo-en-2014-el-record-de-asesinatos-en-los-ultimos-diez-anos-nid1763087>.

6 Abigail Friendly, “Derecho a la ciudad”, Oxford Bibliographies en Urban Studies, ed. Carole Rakodi (Nueva York: Oxford University Press, 2024).

Estrategia: el qué

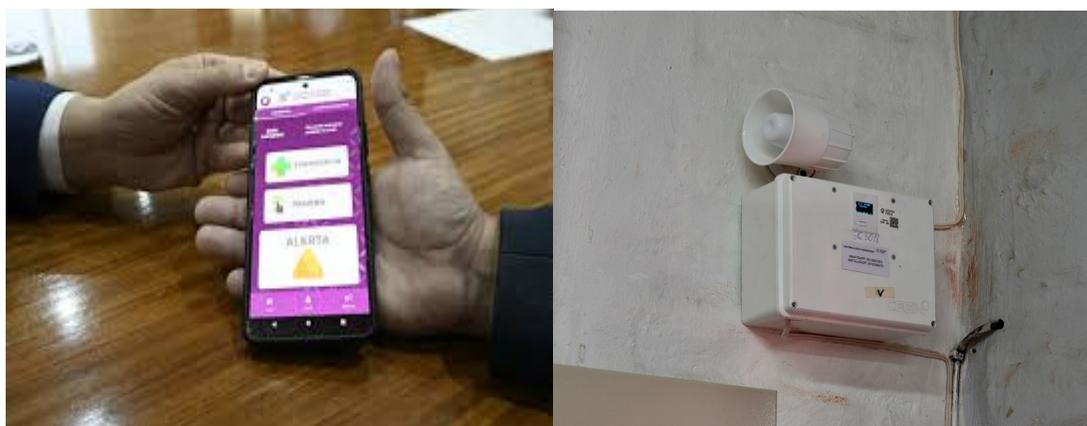
La estrategia de seguridad integral se basa en tres pilares fundamentales: un abordaje multidisciplinario, decisiones basadas en evidencia y la transformación de las técnicas de policía tradicional. A la vanguardia de esta estrategia está la integración del SAC y el programa Godoy Cruz + Policía.

- **El Sistema de Alerta Comunitaria (SAC):** el SAC es un mecanismo innovador para prevenir la violencia y la delincuencia, que surgió de la colaboración entre vecinos y estudiantes de tecnología. Es un servicio público, gratuito y solidario. Su éxito no sólo radica en el uso de tecnología, sino también en cómo facilita las conexiones humanas y apoya el desarrollo de comunidades. Las principales funciones del SAC incluyen la clasificación de incidentes (alertas generales, emergencias médicas, violencia de género, robo de bicicletas e incendios) y la georreferenciación, que localiza el incidente para una respuesta rápida. El sistema establece comunicación directa entre los vecinos, el centro de monitoreo, la policía y las ambulancias. Además, permite el seguimiento de eventos y la evaluación de tendencias delictivas. El Anexo 1 proporciona una descripción detallada de todos los pasos que se siguen a través de este sistema. El SAC emplea un enfoque multifacético que va más allá de la prevención situacional, con el objetivo de lograr una disuasión social más compleja. El sistema combina métodos situacionales, comunitarios y sociales con recursos tecnológicos sencillos, e incluye:
 - **Disuasión acústica (sirenas de alerta):** las sirenas se activan desde un dispositivo central en el barrio cuando un usuario envía una alerta a través de la aplicación, lo que indica y, muy probablemente, previene un incidente que está ocurriendo o está a punto de ocurrir. Las alertas también incluyen una alarma silenciosa para casos de violencia de género y funciones para personas con discapacidad auditiva.
 - **Reacción vecinal:** los vecinos reciben un mensaje en sus teléfonos, lo que genera una respuesta colectiva que apoya a la policía para una intervención más rápida y eficiente, y aumenta el sentido de conexión directa con la protección. También llevan a cabo actividades de concienciación y sensibilización comunitaria para promover un uso responsable del sistema sin generar una sensación de pánico ni que las comunidades intenten tomar la justicia por sus propias manos.
 - **Comunicación directa con el centro de monitoreo:** el sistema garantiza la comunicación inmediata con el Centro de Monitoreo Municipal, que verifica y coordina la respuesta.
 - **Participación de las unidades policiales de prevención y respuesta:** el sistema optimiza la respuesta policial con información precisa y georreferenciada para una respuesta eficiente y dirigida. El programa Godoy Cruz + Policía integra esta estrategia y utiliza la georreferenciación del SAC para centrar los esfuerzos policiales.
 - **Uso de señales disuasorias:** se utilizan señales visibles en las zonas

cubiertas por el SAC para disuadir la violencia. Los carteles simbolizan una comunidad organizada que construye un contrato social local donde los ciudadanos participan en su seguridad y el gobierno proporciona el marco institucional y tecnológico.



Centro de monitoreo de Godoy Cruz.



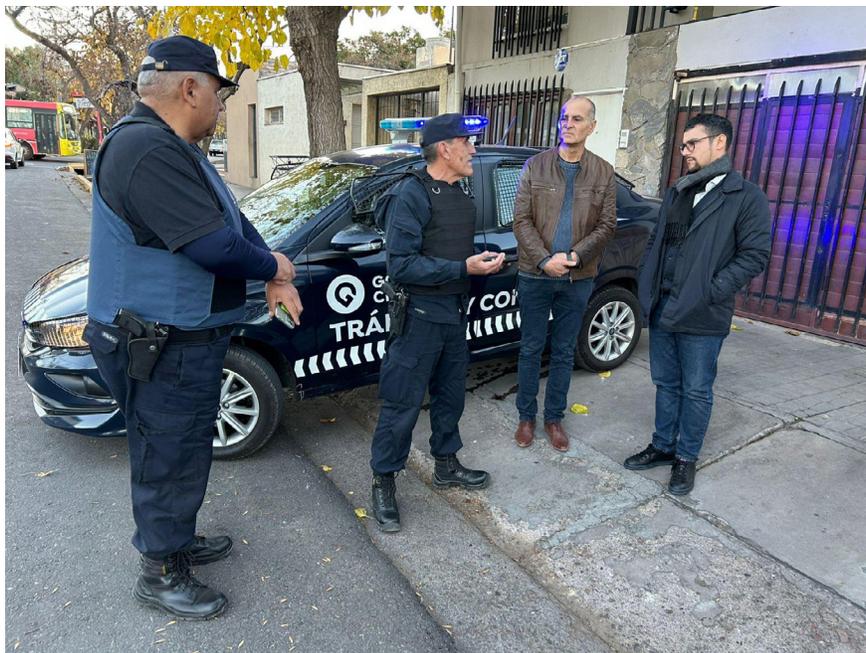
La aplicación del SAC de Godoy Cruz (izquierda) y el sistema de alarma (derecha).

- **Programa Godoy Cruz + Policía:** la participación comunitaria que caracteriza al SAC es fundamental para la eficacia del programa de vigilancia policial de puntos críticos, es decir, el programa Godoy Cruz + Policía. La colaboración vecinal significativa permite la detección temprana de comportamientos sospechosos, lo que ayuda a prevenir conflictos y violencia antes que se intensifiquen. A través de los datos del SAC y del Observatorio de Seguridad Ciudadana, el programa identifica microterritorios con una alta concentración de delitos para centrar los

esfuerzos policiales. Algunos elementos clave del programa son:

- **Con base en información:** los datos actúan como un bucle de retroalimentación, lo que permite que las políticas se basen en datos centralizados, se adapten y se coordinen entre instituciones para superar la fragmentación en los esfuerzos de seguridad. Se incorporó a la estrategia el análisis de las activaciones del SAC, que proporcionan una alerta temprana de comportamientos sospechosos y permiten planificar las respuestas. Esto transforma el enfoque policial de reactivo-represivo a proactivo-preventivo, ya que las alertas tempranas del SAC son abordadas como una prioridad por el programa policial.
- **Capacitación integrada:** la capacitación del personal policial y municipal apoya estas estrategias. El personal policial recibió capacitación en habilidades interpersonales como comunicación, escucha activa y resolución de conflictos, así como en la vigilancia policial de puntos críticos basada en evidencia. Esto los convierte no sólo en agentes de seguridad, sino también en receptores de inquietudes y solicitudes vecinales relacionadas con temas municipales como alumbrado público, vehículos abandonados, maleza, escombros, falta de limpieza, ruidos molestos y poda de árboles públicos, entre otros.
- **Facilitado por la tecnología:** el municipio adquirió diez vehículos patrulla equipados de manera similar a los vehículos policiales, con sistemas de comunicación e identificación biométrica. El personal policial a cargo de estos vehículos hace patrullajes preventivos continuos en parejas por sector, en horarios críticos y con puestos fijos alternados, siguiendo un patrón no aleatorio para optimizar la disuasión. Durante estos operativos, se identifica a personas al azar mediante sistemas biométricos vinculados a una base de datos nacional para verificar si tienen asuntos judiciales pendientes.⁷

⁷ Esta práctica requiere un seguimiento y una supervisión continuos para garantizar que ciertos grupos no sean objeto de ataques más sistemáticos. La Ley 6.722 legitima estas prácticas al enmarcarlas como políticas reguladas y no como acciones arbitrarias. La ambigüedad del concepto de “sospecha” se aborda redefiniéndolo a través de la “razonabilidad” y utilizando ejemplos extremos para justificar la discreción policial. Además, los sistemas biométricos, al estar encriptados y limitarse a la verificación de identidad y a las órdenes judiciales, no violan la privacidad individual. Sin embargo, la línea entre la discreción policial y la acción arbitraria sigue siendo controvertida, especialmente en escenarios matizados. Persiste la preocupación por la recopilación masiva de datos biométricos, independientemente de su uso posterior. El gobierno es consciente de que es necesario equilibrar la eficacia de la seguridad pública con la protección de los derechos individuales.



Agentes del programa Godoy Cruz + Policía (izquierda) y el director de Tránsito y Control, Roberto Munives (centro derecha), explican el programa al alcalde de Peñalolén, Miguel Concha Manso (derecha), durante un intercambio sobre el programa PiOC.

Diseño de la intervención: el cómo

El éxito de los programas de seguridad ciudadana depende de la participación activa de la comunidad. El proceso de desarrollo del SAC incluyó varias reuniones con vecinos sobre la mejor manera de prevenir diferentes tipos de violencia, promover la cohesión social y la integración vecinal. Este enfoque basado en la comunidad es fundamental para la eficacia del sistema de alerta, así como para el programa de vigilancia policial de puntos críticos.

Las reuniones comunitarias regulares y la colaboración entre diferentes actores no sólo aumentó la participación ciudadana, sino también modernizaron el sistema de alerta. A lo largo de los años, el SAC evolucionó y transformó un sistema de alarma tradicional reemplazando los pulsadores por aplicaciones móviles y los cables por redes celulares, lo que eliminó la necesidad de una infraestructura costosa. Aunque las sirenas siguen sonando, su función principal se complementa con la transmisión digital de datos para un intercambio de información más completo. Esta innovación hizo que el sistema fuera más accesible y escalable. El software y el hardware iniciales del SAC son propiedad municipal, y pequeñas empresas locales han invertido en su desarrollo y provisión.

El Observatorio de Seguridad Ciudadana local procesa información del SAC, cámaras de seguridad y reuniones comunitarias. Registra las intervenciones municipales y los reclamos de seguridad, luego de las respuestas de las autoridades. Esta base de datos es fundamental para identificar patrones delictivos y dirigir estrategias, incluida la vigilancia policial de puntos críticos. La información georreferenciada del SAC es

crucial para planificar acciones preventivas, evaluar resultados e identificar zonas prioritarias. A través de los datos del SAC y del Observatorio de Seguridad Ciudadana, el programa identifica microterritorios con alta concentración de delitos y facilita respuestas proactivas a través del programa Godoy Cruz + Policía.

Implementación: quiénes

Si bien se prioriza y facilita la participación comunitaria durante la implementación de las estrategias mencionadas anteriormente, los esfuerzos de coordinación liderados por el intendente son cruciales para garantizar el papel proactivo del gobierno local en la prevención y gestión de conflictos.

El municipio actúa como eje central de respuesta. Por ejemplo, las alertas procedentes del SAC se reciben de manera centralizada en el Centro de Monitoreo Municipal, que comparte espacio con personal policial y fiscalías. Un operador verifica los incidentes y recopila información, lo que facilita una conexión directa con el programa Godoy Cruz + Policía, no sólo para reducir los tiempos de respuesta, sino también para ampliar la capacidad de coordinar, diseñar y evaluar estrategias de prevención en un espacio centralizado.

El municipio también es clave en la coordinación de una respuesta interinstitucional. Hay reuniones regulares de coordinación conjunta donde el municipio, la policía, el sistema judicial, las empresas y el personal de seguridad privada comparten experiencias para analizar resultados y planificar intervenciones de seguridad. De estas reuniones surgen protocolos para abordar, por ejemplo, la violencia de género y la ocupación ilegal de propiedades y tierras, lo que prioriza el diálogo sobre la fuerza. El SAC también hace un seguimiento de las respuestas policiales para mejorar la eficiencia. Esta integración mejora la eficiencia y fortalece la legitimidad del Estado, lo que contribuye a superar la fragmentación estatal y a generar confianza y una gobernanza cohesiva.

Impacto y resultados

El SAC de Godoy Cruz es un modelo sólido e innovador que integra la tecnología con las reformas sociales e institucionales. Sus principales logros incluyen el fortalecimiento de la solidaridad comunitaria, la mejora de la coordinación interinstitucional, el suministro de datos para estrategias basadas en evidencia, la reducción de las tasas de delincuencia y la mejora de la percepción de seguridad. El compromiso y la coordinación municipal han contribuido a garantizar un ecosistema de seguridad sustentable. La interacción entre el SAC y el programa Godoy Cruz + Policía es crucial para estos logros.

Desde 2017, el SAC ha crecido hasta incluir 16.788 usuarios y 683 centrales de alarma (de una población de más de 191.000 habitantes), organizados en 400 grupos vecinales. La satisfacción de los usuarios es elevada (más del 80 %, mientras que la aprobación general de la gestión municipal es del 65 %), lo que lo convierte en un servicio municipal muy valorado. Al comparar los datos de percepción de seguridad recopilados por el Observatorio de Seguridad Ciudadana con base en las encuestas de victimización elaboradas por la ciudad, se observa una mejora en el período posterior a la implementación del SAC. La probabilidad percibida de ser víctima de un delito

disminuyó del 64,3 % en 2016 al 54,1 % en 2018, y la opinión de que la delincuencia en la ciudad ha aumentado disminuyó del 67,8 % al 50,5 %. Los datos mantuvieron esta tendencia hasta la pandemia de COVID-19, que afectó la percepción de vulnerabilidad. En la provincia de Mendoza, la tasa de homicidios disminuyó un 35,47 % y los robos agravados un 25,86 % entre 2016 y 2024.

Durante los primeros meses de la implementación experimental del programa Godoy Cruz + Policía, la ciudad registró una reducción del 25 % en su tasa general de delincuencia. Sin embargo, los delitos se concentran entre las tres y las siete de la mañana, un rango que no cubre el programa Godoy Cruz + Policía, lo que sugiere que se requieren análisis más profundos para evaluar sus impactos e indica la necesidad de ampliarlo y adaptarlo.

Lecciones aprendidas y observaciones para la replicación

El SAC es un modelo original de prevención comunitaria que se ha replicado en varias ciudades de Argentina.⁸ La ciudad de Concón, Chile, también ha adoptado el modelo. Aunque el software y el hardware son fácilmente transferibles, el factor humano (participación vecinal y voluntad política) es irremplazable y requiere compromiso para su desarrollo.

Los desafíos en la cooperación interinstitucional, derivados de la fragmentación del Estado, se han abordado con mecanismos de coordinación, como el grupo integrado de gestión interinstitucional. Está integrado por el Ministerio de Seguridad de Mendoza y se reúne semanalmente para monitorear la evolución de los esfuerzos conjuntos de seguridad. El desafío de mantener la participación comunitaria se ha cumplido con compromiso proactivo y co-creación de soluciones.

Para mejorar y ampliar el modelo, Godoy Cruz tiene como objetivo utilizar el Observatorio de Seguridad Ciudadana para ajustar las políticas (por ejemplo, el impacto de la crisis económica), institucionalizar la capacitación de la policía y los municipios para abordar las vulnerabilidades sociales, explorar nuevas integraciones tecnológicas (por ejemplo, sensores de movimiento en iluminación led conectados al SAC) y fomentar la cooperación descentralizada, lo que enfatiza la voluntad política local y la participación comunitaria. Esto implica fortalecer la sinergia entre el SAC como sensor ciudadano y la policía como brazo ejecutor.

Conclusión

El modelo de Godoy Cruz es un ecosistema sociopolítico que requiere un profundo compromiso local. La voluntad política, la participación comunitaria y una comprensión integral de la seguridad, ilustrada por el gran énfasis en la coordinación interinstitucional y la participación de diferentes sectores y actores de la sociedad, son fundamentales.

⁸ Estas incluyen Las Heras, Guaymallén, ciudad de Mendoza, Tupungato, San Martín, Rivadavia, General Alvear, Lavalle (provincia de Mendoza); Viale, Nogoyá, Crespo (provincia de Entre Ríos); Justiniano Posse (provincia de Córdoba); Recreo (provincia de Santa Fe); y Zárate (provincia de Buenos Aires).

Anexo 1: Flujo de información del Sistema de Alerta Comunitaria

