Programa Ojos en Alerta

Centro de Monitoreo Urbano “Daniel Díaz” - Rafaela

¿Qué es Ojos en Alerta?

Ojos en Alerta es un programa de prevención y participación ciudadana que permite a los vecinos comunicar situaciones sospechosas, hechos delictivos y emergencias a través de WhatsApp, conectándose directamente con el Centro de Monitoreo de su ciudad.

Su objetivo es incorporar a la comunidad como un actor activo en la prevención, facilitando la transmisión rápida de información que permita evaluar situaciones y coordinar una respuesta con los organismos competentes.

¿Dónde nació?

El programa surgió en el año 2016 en el municipio de San Miguel, provincia de Buenos Aires, como una herramienta de prevención basada en la participación de los vecinos y el uso de la tecnología.

Su propuesta consiste en aprovechar la información que aportan las personas que observan situaciones relevantes en sus barrios y ponerla en conocimiento de los operadores del sistema de seguridad local.

A partir de su implementación inicial, el programa comenzó a extenderse a otros municipios argentinos, entre ellos Rafaela.

¿Desde cuándo funciona en Rafaela?

La Municipalidad de Rafaela incorporó Ojos en Alerta el 14 de junio de 2021, mediante un acuerdo con la Municipalidad de San Miguel.

Desde su puesta en funcionamiento, el programa se integró a las estrategias locales de prevención y seguridad ciudadana, vinculando la participación de los vecinos con el Centro de Monitoreo Urbano “Daniel Díaz”, ubicado en la sede de la Guardia Urbana Rafaelina.

La implementación incluyó capacitaciones destinadas a explicar el uso responsable del sistema y a promover la participación de la comunidad.

¿Cómo funciona?

El sistema se basa en la comunicación directa entre los ciudadanos adheridos y el Centro de Monitoreo mediante WhatsApp.

El procedimiento general comprende las siguientes etapas:

1. Adhesión y capacitación: el vecino se incorpora al programa y recibe instrucciones sobre su utilización.

2. Detección: una persona observa una situación que puede requerir atención preventiva o una respuesta de emergencia.

3. Comunicación: envía un mensaje por WhatsApp, que puede incluir texto, audio, fotografías, videos y ubicación.

4. Recepción: el operador del Centro de Monitoreo recibe y analiza la información disponible.

5. Evaluación y coordinación: se determina la naturaleza y urgencia del aviso y se comunica la situación a los recursos o áreas competentes, conforme a los procedimientos establecidos.

6. Intervención: los organismos correspondientes actúan según las características del hecho y las competencias de cada uno.

Ojos en Alerta funciona como una herramienta complementaria de prevención y coordinación. No reemplaza los canales de emergencia ni las funciones propias de las fuerzas de seguridad.

¿Qué situaciones pueden comunicarse?

Entre las situaciones que pueden ser relevantes para el sistema se encuentran:

- Personas o vehículos en circunstancias sospechosas que justifiquen una verificación preventiva.
- Posibles delitos o situaciones de violencia.
- Emergencias o hechos que puedan poner en riesgo a una persona.
- Situaciones observadas en la vía pública o en otros lugares que requieran intervención.
- Información que permita orientar una respuesta preventiva, como una ubicación precisa, una descripción o un registro audiovisual.

La relevancia de cada aviso debe evaluarse a partir de la información recibida y del contexto. Una conducta inusual, por sí sola, no demuestra que se haya cometido un delito.

Importancia del operador del Centro de Monitoreo

El operador cumple una función esencial en el circuito de prevención y respuesta. Su tarea no consiste únicamente en recibir mensajes, sino también en interpretar la información, identificar datos relevantes y facilitar una comunicación clara y oportuna con los recursos que deban intervenir.

Para ello, debe:

- Mantener la atención y actuar con criterio profesional.
- Identificar la ubicación y la naturaleza de la situación reportada.
- Diferenciar los hechos observados de las suposiciones del informante.
- Priorizar los avisos de acuerdo con su urgencia y con los protocolos vigentes.
- Comunicar información precisa, objetiva y comprensible.
- Preservar la confidencialidad de los datos y del material recibido.
- Registrar y dar seguimiento a las actuaciones según los procedimientos internos.

Principio fundamental

Ojos en Alerta promueve una seguridad ciudadana participativa, en la que la comunidad aporta información y el sistema institucional la recibe, evalúa y canaliza para procurar una respuesta adecuada.

La eficacia de la herramienta depende de la participación responsable de los vecinos, la calidad de la información, la preparación de los operadores y la coordinación entre los organismos que intervienen.