



LA PERCEPCIÓ IMPORTA

La seguretat de les
persones

La Percepción Importa



Generalitat de Catalunya
Departament
d'Interior

Índice

Guía para analizar y responder a los estallidos de percepción de inseguridad	01
Primeras medidas ante los estallidos de inseguridad: Criterios	02
Instrumentos y metodologías útiles para la investigación sobre la in/seguridad	03
Criterios para responder a los estallidos de inseguridad subjetiva	04
Seguridad subjetiva y comunicación	05



LA PERCEPCIÓ IMPORTA

La seguretat de les
persones

Guía para analizar y responder a los estallidos de la percepción de inseguridad

01

02

03

04

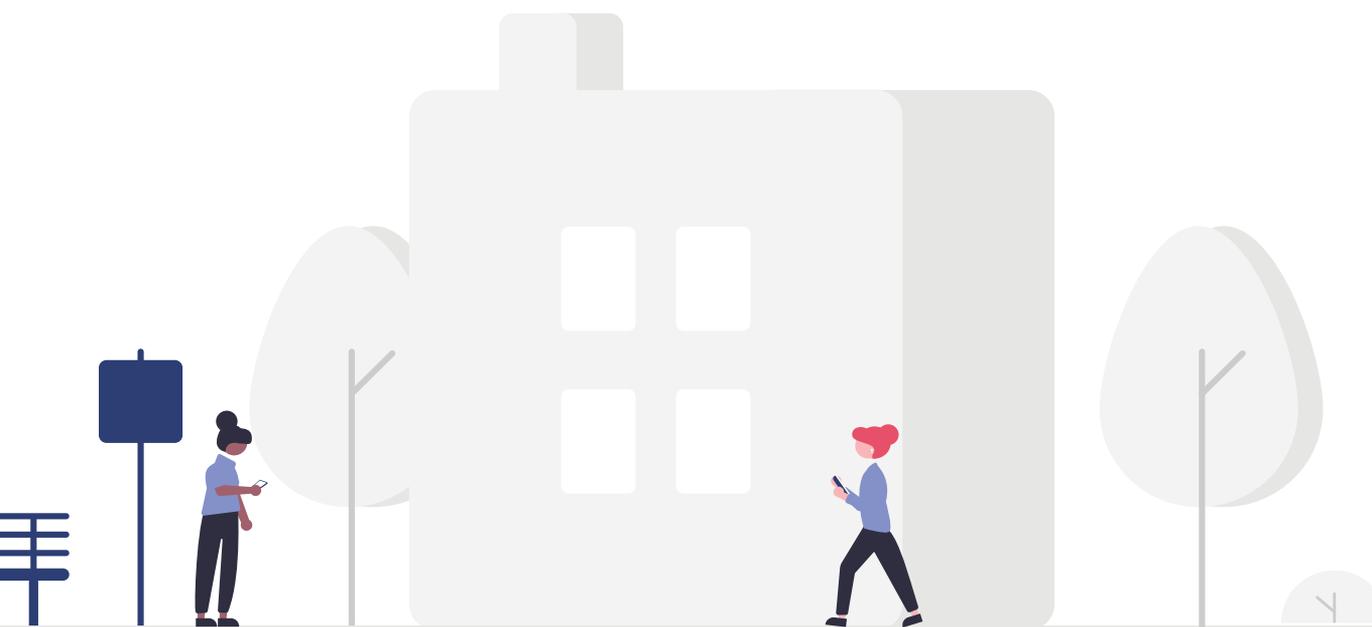
05

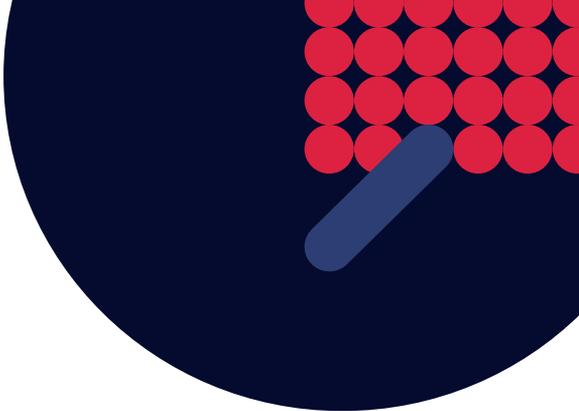


Generalitat de Catalunya
Departament
d'Interior

Guía para analizar y responder a los estallidos de la percepción de inseguridad

La percepción de inseguridad de las personas puede tener varias causas (muy) diferentes. Cuando surge de manera muy intensa en espacios concretos puede afectar la vida cotidiana y la convivencia. Se requieren respuestas rápidas y cuidadosamente dirigidas a las causas de esta inseguridad. Es importante seguir el procedimiento adecuado para encontrar estas causas y articular las respuestas correspondientes. Esta guía intenta orientar a los gestores en este rápido proceso de análisis y respuesta.

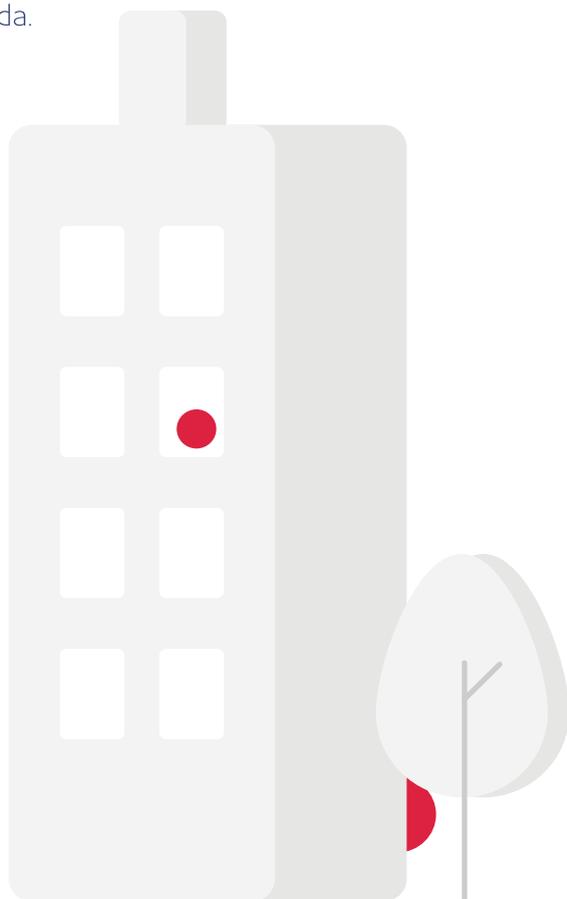
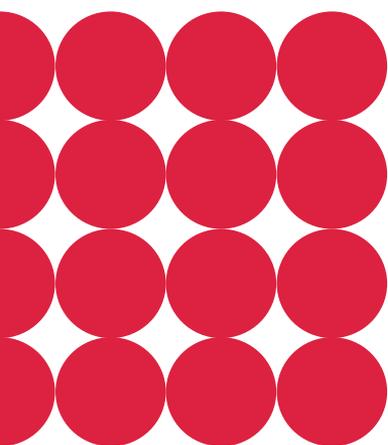




Punto de partida

La gente manifiesta un sentimiento de inseguridad notable en un lugar y momento determinados.

En el momento en que se produce un estallido de inseguridad es muy importante hacerse las preguntas adecuadas para analizar correctamente la situación y proponer las acciones adecuadas para mejorar la seguridad percibida.



¿QUÉ ES UN ESTALLIDO DE INSEGURIDAD?

A los efectos de este documento, consideraremos un estallido de inseguridad como la manifestación pública de un grupo de personas (o de personas representativas) que afirma que ciertos espacios determinados de la ciudad no son seguros para llevar a cabo sus actividades cotidianas, ya que estas resultan condicionadas por la inseguridad existente. Por consiguiente, los ciudadanos dejan de llevar a cabo actividades que querían hacer y realizan otras (defensivas) que no querían (y que pueden ser problemáticas). La situación se hace pública para exigir a la Administración que intervenga para poner remedio.

Un ejemplo muy claro: la movilización de vecinos que tuvo lugar en los alrededores de la calle Príncipe de Viana de la ciudad de Barcelona en el mes de enero de 2020 para protestar por la ocupación de pisos vacíos donde se hacía tráfico y distribución de drogas.

UN ESTALLIDO DE INSEGURIDAD ¿IMPLICA SIEMPRE UN AUMENTO DE LOS DELITOS O DE LAS INFRACCIONES CONTRA LA SEGURIDAD EN LA ZONA?

No necesariamente. Es posible que un aumento de la delincuencia o de incivismo conlleve un aumento de la inseguridad ciudadana. Por ejemplo: el aumento notable de los hurtos en la ciudad de Barcelona en el verano de 2019 implicó un aumento de la inseguridad ciudadana manifestada por la población en las diversas encuestas de las que es objeto. Es decir, en verano de 2019 la gente se sentía menos segura debido a un crecimiento sin precedentes de ciertos delitos. Pero antes no era el caso, a pesar de que estos delitos estaban en tendencia ascendente desde hacía casi dos años.

En otros casos, un deterioro de la calidad de vida de una zona determinada (degradación del espacio o de servicios públicos), un aumento del desorden en los espacios públicos, con actividades polémicas, como pueden ser la ocupación de edificios o inmuebles vacíos, la prostitución, el consumo de drogas o alcohol en la calle, pueden causar inquietud en una zona determina.

¿CÓMO SABEMOS A QUÉ RESPONDE UN ESTALLIDO DE INSEGURIDAD?

Haciéndonos las preguntas necesarias para saber cuales son las razones de fondo que han facilitado esta percepción de inseguridad. Por muy evidente que sea la situación, la definición del problema de fondo es clave. En el caso contrario, pueden proponerse acciones que solo afrontan las manifestaciones externas del problema y no los mecanismos que provocan su aparición.

CUESTIONES PREVIAS

¿QUÉ PREGUNTAS TENEMOS QUE HACERNOS?



Información sobre el hecho mismo de la expresión pública del problema

En este punto es importante saber

— **Cómo nos ha llegado esta noticia?**

(pueden ser múltiples vías, como en el ejemplo citado de la calle Príncipe de Viana de Barcelona)

Medios de comunicación

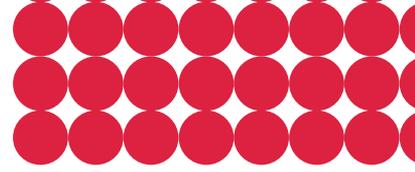
- > ¿Qué o quién citan los periodistas como la fuente del problema?
- > ¿Aparecía en diversos medios o solo en uno o unos cuantos (televisión, periódicos, radio, etc)?
- > Según tu experiencia, ¿los/las periodistas en cuestión son fiables?
- > ¿Es posible contactar con alguno/a/os/as de ellos/ellas?

Protesta de los vecinos (manifestación/concentración en la calle o cerca de dependencias policiales o municipales)

- > ¿Fue planificada o espontánea?
- > ¿Quién la lideraba? ¿Era alguna persona, grupo o asociación en particular?
- > ¿Son personas o grupos conocidos? ¿Es posible llegar a un acuerdo con ellos o son fundamentalmente destructivos?
- > ¿Hay canales de comunicación abiertos con ellos?

Redes sociales

- > ¿Cómo/Quién introdujo el tema?
- > ¿Se trata de una fuente fiable? ¿Es algún activista habitual en diferentes ámbitos?
- > ¿Qué impacto ha tenido? ¿Se ha difundido mucho? O ¿Solo entre un tipo muy específico de usuarios?



- > ¿Alguién ha matizado la noticia? ¿Ha habido intentos de apaciguar los ánimos? ¿Ha respondido alguna fuente oficial?

¿Ha surgido en el debate político?

- > ¿Ha sido un partido político el que ha planteado el tema? ¿Cuál?
- > ¿Hay realmente un debate político abierto sobre este tema o es simplemente un tema (habitual o no) de una formación política concreta?
- > ¿Se han posicionado los otros partidos políticos u organizaciones sociales o cívicas?
- > ¿Ha llegado al pleno municipal?

— **¿Cuándo, en qué momento se ha producido la exteriorización del problema?**

¿Estamos ante un catalizador, un problema reciente, se trata de un problema de fondo que aparece periódicamente o un problema preexistente que se ha complicado?

¿La “crisis” sigue abierta o se ha tranquilizado después del estallido?

— **¿Cuáles son las quejas, las reivindicaciones, las peticiones de acción a los poderes públicos?**

¿Aumento de la delincuencia (¿de qué tipo de delitos)?

¿Aumento de las conductas antisociales (actos incívicos)?

¿Instalaciones públicas deficientes? (falta de iluminación, de limpieza)

¿Consumo de alcohol o drogas en la vía pública?

¿Presencia de prostitución?

¿Gente “diferente” o desconocida en la zona?

Otras (concretar)

CUESTIONES PREVIAS

— **¿Cuál es la situación general de la ciudad?**

¿La percepción de seguridad en la ciudad en general es buena, mala, hay otros focos problemáticos?

¿Ha habido en las semanas o meses anteriores estallidos relacionados con la misma problemática en otros lugares? ¿Cómo han evolucionado?

> ¿Recientemente ha salido alguna noticia en los medios de comunicación?

¿En qué espacio físico está mencionado el problema?

> ¿Un barrio? ¿Una parte de un barrio? ¿Un espacio situado entre dos barrios? ¿Un espacio que linda con un municipio vecino?

— **¿Conocemos el nivel de población afectado por este estallido de inseguridad?**

¿Afecta principalmente a un colectivo en particular?

¿Es un sentimiento generalizado en la zona o el barrio?

¿Es un grupo con una motivación y organización especial?

— **¿Hay una reducción de actividades habituales y deseadas que han sido abandonadas por las personas residentes a causa del sentimiento de inseguridad?**

¿Cuáles?

¿En qué espacios? (pueden limitarse a la zona considerada como "peligrosa" o ampliarse a las zonas vecinas)

— **¿Han tomado las personas residentes algún tipo de acción defensiva o protectora a causa de la inseguridad percibida?**

¿Cuáles?

¿En qué ámbito espacial?

¿Todas estas preguntas nos han aportado suficientes respuestas para tener una idea clara del problema?

¡MUY IMPORTANTE! | ¿Creemos que hay que tomar medidas inmediatamente? ¿Cuáles?

D Si la respuesta es afirmativa, podemos ir al apartado D. pag. 14

B En caso contrario, seguimos con el apartado B. pag. 10



CUESTIONES PREVIAS



¿Qué información adicional tenemos al alcance?

— ¿Qué dicen los datos de la policía?

¿Ofrecen una base para la inseguridad?

¿Registran un aumento de delitos?

¿Y de actos incívicos?

¿Se han recibido llamadas para anunciar inseguridad en la zona (directamente o a través del 112)?

Este indicador es un buen referente del estado de ánimo del vecindario de la zona, más que los delitos o actos incívicos denunciados, ya que la mayoría no llegan a conocimiento de la policía. Además, las llamadas precisan mucho más el problema que quita el sueño del vecindario.

— ¿Hay datos sobre la opinión y la percepción de seguridad de la gente?
¿Hay encuestas sobre esto al alcance?

¿Nos sirven para conocer el estado de la seguridad subjetiva en la zona objeto de la intervención? ¿Son actuales? ¿Bastante territorializados? ¿O se trata de espacios más grandes que el objeto de análisis?

Por ejemplo, La Encuesta de Victimización de Barcelona solo proporciona datos sobre la percepción de inseguridad en el ámbito del distrito, una circunscripción territorial que resulta demasiado amplia para articular respuestas que tienen que ser, necesariamente, concretas.

Estamos en condiciones de extrapolar (a través de diversas variables) los datos de percepción al territorio en cuestión (en caso que, por ejemplo, los datos de percepción sean en el ámbito del distrito).

— **¿Hay bases de datos adicionales de libre (fácil) acceso?**

Población censada de la zona

Nivel de ingresos de la población de la zona

Tipo, antigüedad y régimen de titularidad de las viviendas

Niveles de paro

Número de familias monoparentales

Población inmigrante

Tipo de comercios y actividades económicas

Instalaciones, espacios y servicios públicos en la zona

Centros de atención de drogodependientes

Nueva herramienta del Instituto de Estudios Regionales y Metropolitanos de Barcelona (IERMB: Institut d'Estudis Regionals i Metropolitans de Barcelona) (vid. pág. 27)

— **¿Hay personas clave cualitativamente importantes para conocer la situación?**

¿Trabajadores sociales?

¿Técnicos de prevención?

¿Personas muy activas en algún grupo social significativo?

¿ONG con implantación o actividad en la zona?

¿Asociaciones de vecinos o de tiendas con una mínima influencia y organización?

CUESTIONES PREVIAS

¿Agentes cívicos?

¿Algún centro educativo o sanitario?

¿Algún centro cívico?

¿Algún centro religioso arraigado en la zona?

— ¿Es posible hablar con alguno de estos interlocutores?

¿Conocemos su implicación previa en la zona?

¿Qué información nos pueden proporcionar?

¿Qué opciones tendríamos?

— ¿Ha habido intervenciones públicas previas en el campo objeto del conflicto?

¿Cuándo y de qué tipo?

¿Sabemos los resultados?

¿Se evaluó el impacto?

¿Se comunicaron bien estas intervenciones?



Finalmente hemos identificado el problema como (será probablemente una respuesta múltiple):

Un problema de seguridad en el sentido clásico o estricto
(delincuencia, desorden).

Una seguridad subjetiva muy baja (o, lo que es lo mismo, un alto sentimiento de inseguridad).

Una degradación del barrio.

Malas relaciones con las instituciones públicas.

Mala comunicación de las actuaciones municipales.

Problemas de convivencia entre diferentes grupos.

Residentes muy vulnerables económica y socialmente.

Personas clave (muy activas) con reivindicaciones desatendidas.

¿Podrías mencionar los factores clave que han provocado la inseguridad, además de si hay relaciones causales entre ellos, en tres o cuatro líneas como máximo?



Respuestas adecuadas posibles

¿Hace falta una respuesta policial? ¿De qué tipo? ¿Hay que dar seguridad a las personas residentes? ¿Hay que actuar contra las personas que están victimizando al vecindario? ¿Hay que desplazar patrullas policiales? ¿Intensivas en un primer momento? ¿Por cuánto tiempo? ¿Agentes de Investigación de paisano?

¿De disciplina viaria, para mantener espacios libres de vehículos para los ciudadanos que viven ahí?

Reformas urbanísticas. ¿De qué tipo? ¿Hay que suprimir espacios con poca visibilidad? ¿Diseñar espacios que faciliten la convivencia y el uso plural? ¿Que favorezcan el encuentro y la convivencia entre colectivos diferentes?

Mejora/implantación de servicios públicos. ¿La mejora o la implantación de qué servicios públicos mejoraría la calidad de vida y la seguridad del vecindario?

¿Hay que tomar medidas sanitarias? ¿Habría que implantar o ampliar un centro de asistencia para drogodependientes? ¿Un centro de asistencia primaria? ¿Un centro de salud mental?

Hacen falta servicios sociales que atiendan las necesidades de las personas residentes. ¿De qué tipo? ¿Para ancianos? ¿Para jóvenes? ¿Para gente en proceso de reinserción? ¿Un centro de acogida de inmigrantes?

¿Hace falta ordenar la convivencia entre diversos lugares o centros de culto?

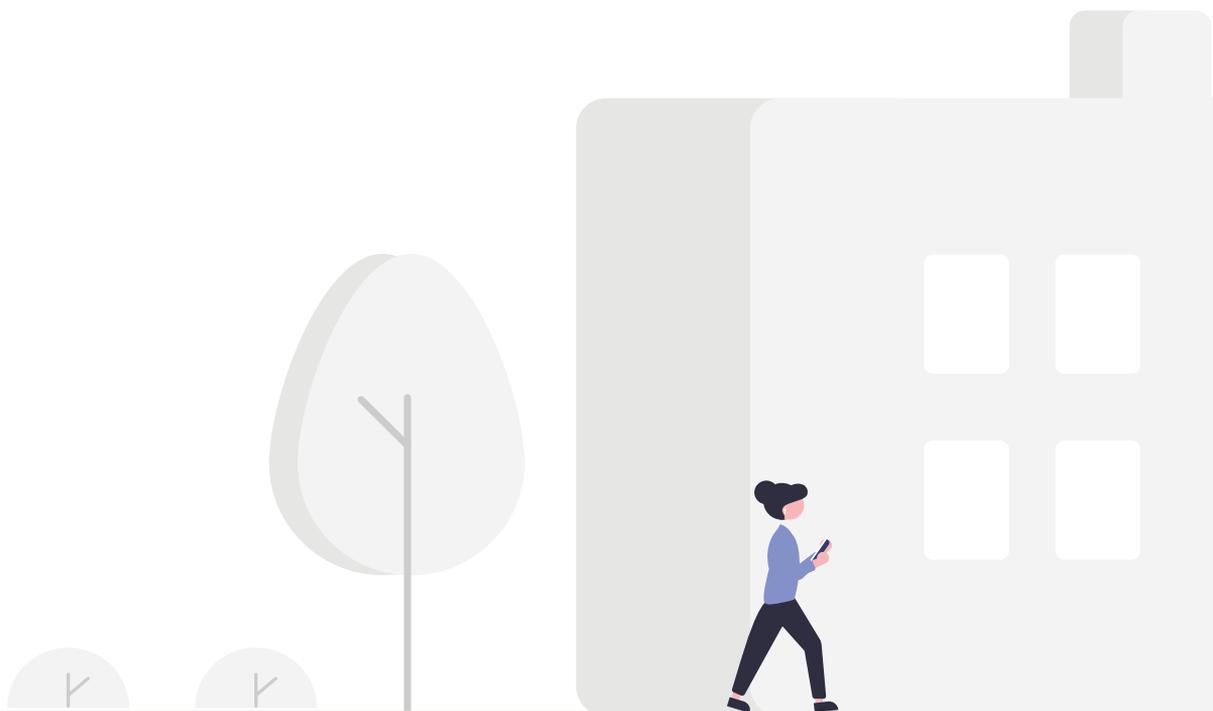
¿Hay que pensar en actividades que revitalizan el barrio? ¿De qué tipo? ¿Culturales, deportivas? ¿Comerciales o económicas? ¿Festivos? ¿Ferias interculturales?



TEMPORIZACIÓN

¿Con cuánta urgencia se necesitan respuestas?

- ¿Qué respuestas se han de ofrecer a corto plazo (además de las que ya se han adoptado con carácter inmediato) y cuál es el resultado esperable? ¿Qué duración puede tener el resultado?
- ¿Qué respuestas (necesarias) solo se pueden ofrecer de manera adecuada a medio plazo?
- ¿Qué respuestas (necesarias) tienen carácter estructural y solo se podrán hacer efectivas a largo plazo? ¿Qué medidas se pueden tomar provisionalmente para evitar los déficits que provoca la lenta llegada de las medidas estructurales?



CUESTIONES PREVIAS



COMUNICACIÓN

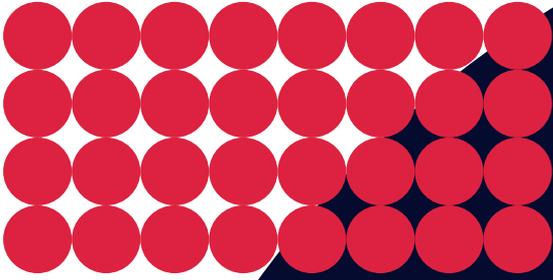
- ¿Cómo lo transmitiremos a las personas municipales clave?
¿Sabemos cuáles son sus puntos de interés? ¿Tenemos espacios para hacerlo?

- ¿Tenemos una estrategia de comunicación con las personas clave de la zona problemática? Hay que mantenerlas informadas tanto del diagnóstico como de las acciones propuestas y su estado de ejecución. ¿Cómo podemos involucrarlas en la explicación y difusión de nuestro programa de acción?

- ¿Cómo informaremos a los residentes de la zona de lo que estamos haciendo?

- ¿De qué instrumentos de comunicación disponemos? ¿Tenemos que recurrir a portavoces oficiales? ¿Tenemos cuentas de Twitter, Facebook o APPs ad hoc disponibles?

- ¿Cómo revertiremos la leyenda negra de la zona para el resto de la ciudad (en caso de que exista)? ¿Qué acciones comunicativas llevaremos a cabo?



Conceptos clave para apoyar el análisis

1

El ciclo de vida de la seguridad (subjetiva)

1 Hay factores contextuales, sociales y personales que influyen en la predisposición a sentirse seguro/a ante situaciones que hipotéticamente presentan riesgos (hablamos de **preocupaciones y angustias sociales o personales**)

- a. La actitud mental de las personas: Hay personas muy adaptables que no se sienten inseguras si no están en situaciones extremadamente adversas. En cambio, hay personas que se sienten inseguras ante cualquier alteración de sus actividades cotidianas provocada por factores externos.
- b. La opinión pública predominante en relación con la seguridad: un contexto de alarma social en relación con la inseguridad predispone a la ciudadanía a detectar indicios de inseguridad.
- c. La ideología/las prioridades políticas: la ideología de las personas en relación con el delito y el desorden social afecta el nivel emocional de la reacción ante riesgos o amenazas.¹

2 Hay un segundo ámbito relacionado con la **situación asumida de vulnerabilidad**

- a.** Los espacios donde vivimos y nos movemos nos concretan la percepción del riesgo cotidiano y, por consiguiente las posibilidades de sufrir un incidente negativo contra nuestra persona.
- b.** Los itinerarios que tenemos que hacer obligatoriamente y las circunstancias que los rodean nos hacen reconocer nuestra vulnerabilidad.
- c.** Las condiciones de seguridad de las viviendas y los barrios facilitan unas perspectivas u otras en relación con la seguridad.
- d.** El hecho de tener muchos o pocos recursos para enfrentar las consecuencias de una victimización hipotética influye en la percepción de la situación como más segura o insegura.

3 La inseguridad (**angustia**) se convierte en **situacional** cuando:

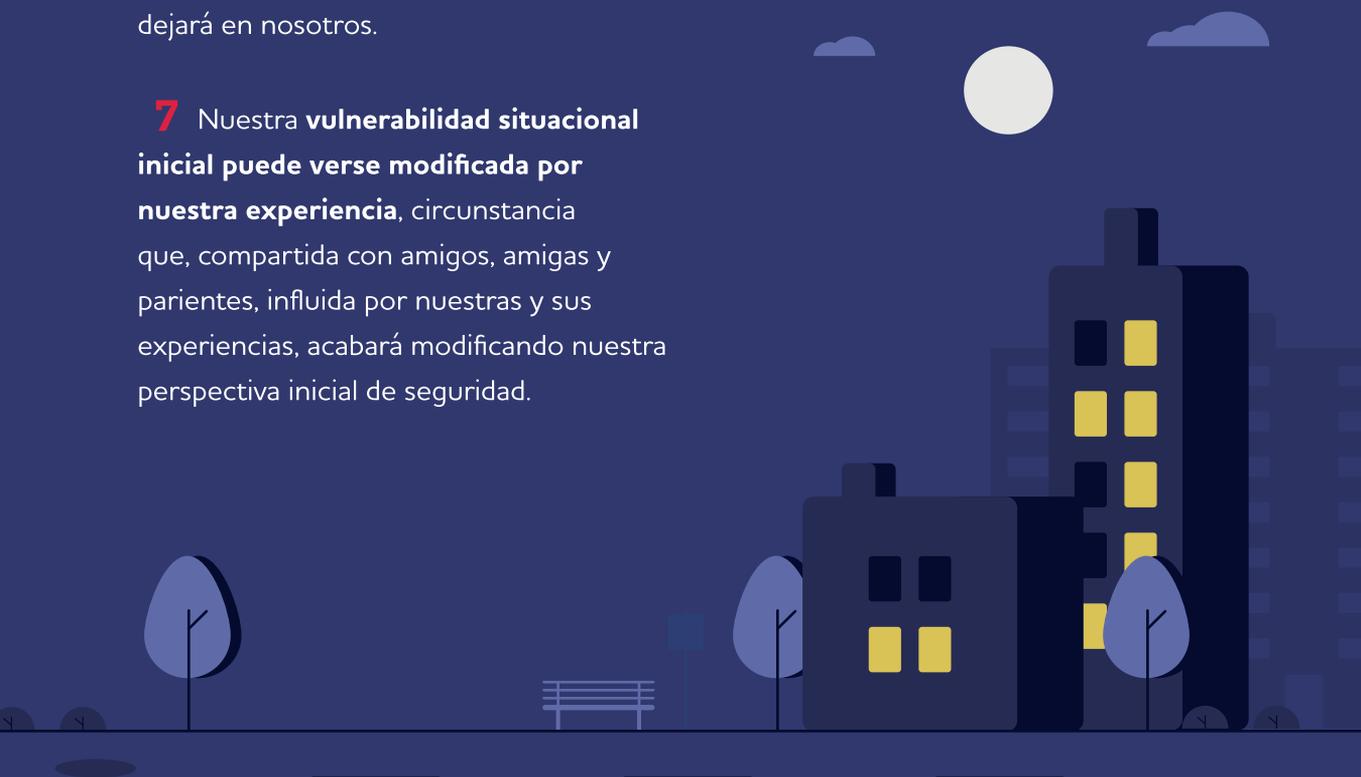
- a.** Se producen agresiones en espacios que utilizamos normalmente
- b.** Se deterioran espacios habituales.
- c.** Se multiplican las noticias sobre delitos en nuestro entorno.

4 La inseguridad se transforma en **miedo ante una amenaza directa** de ser víctimas de un delito o agresión. Por ejemplo, pasamos por un lugar solitario y alguien se dirige a nosotros con una actitud violenta.

5 Una vez sufrido el ataque, el miedo se transforma en **conmoción, ira o estrés**. Es el impacto inmediato.

6 La manera en que nosotros y nuestro entorno **enfrentamos las consecuencias de la victimización** (como lo gestionamos) marcarán la huella que dejará en nosotros.

7 Nuestra **vulnerabilidad situacional inicial puede verse modificada por nuestra experiencia**, circunstancia que, compartida con amigos, amigas y parientes, influida por nuestras y sus experiencias, acabará modificando nuestra perspectiva inicial de seguridad.



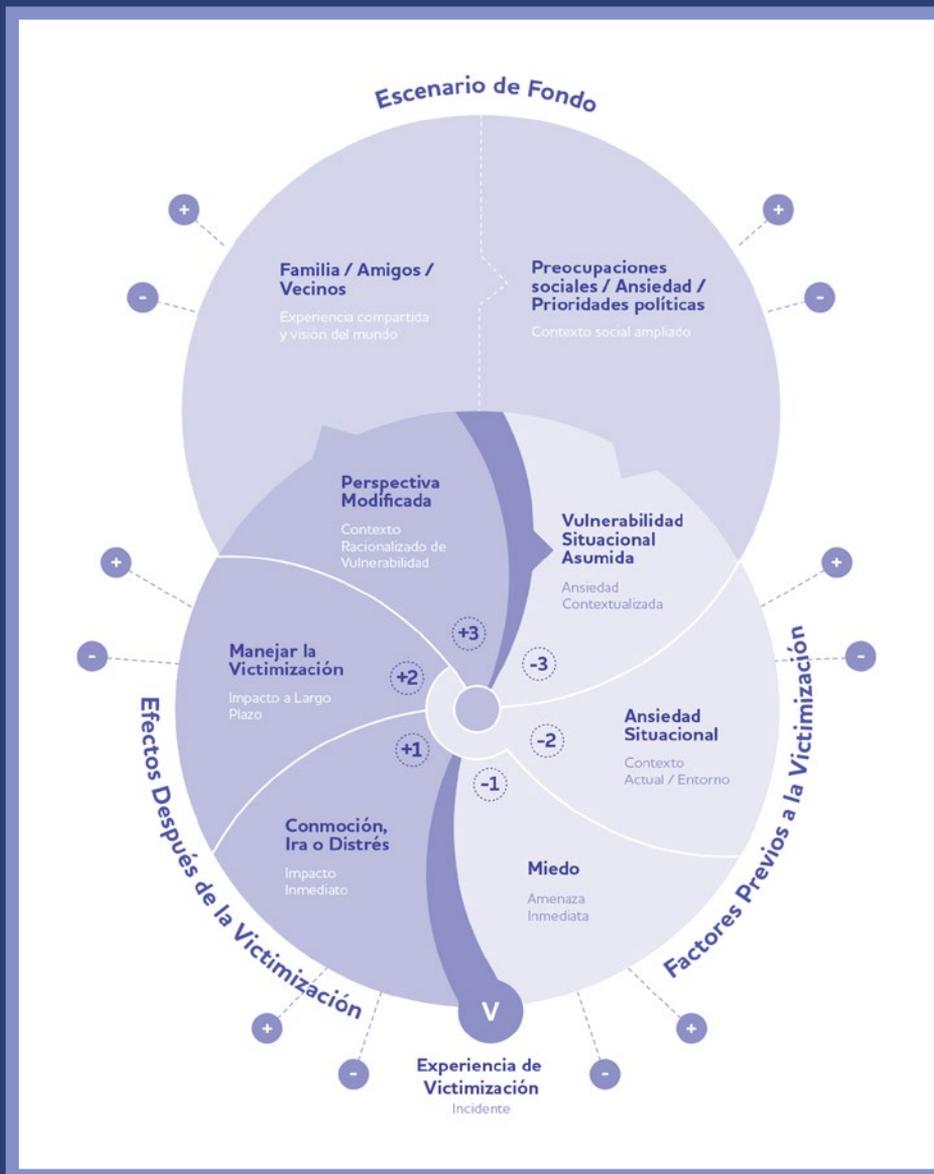
La percepción de la seguridad con perspectiva de género

Uno de los factores que influye la predisposición a sentirse seguro o inseguro ante una situación que subjetivamente presente riesgos es el género. Las mujeres y los hombres se relacionan con el entorno y con las personas de manera diferenciada, y esto tiene un impacto en la percepción de la seguridad.

A pesar de que no todas las mujeres tendrán la misma percepción de lo que es seguro o inseguro - ya que dependerá de factores como sus experiencias de vida, diversidades, edad, educación recibida, etc. - habitualmente pueden identificar el entorno del hogar como el más seguro y el espacio público como un lugar hostil y peligroso, porque culturalmente se les ha transmitido esta idea desde la infancia. Esto hace que, sobre todo por la noche, en lugares solitarios o cuando un desconocido se dirige o se acerca a ellas, puedan experimentar sentimientos de desconfianza, miedo y angustia.

Por lo tanto, a la inseguridad que ya por sí puede sufrir una mujer por los hechos de los cuales es víctima, se suma el temor de ser víctima y no solo de delitos, sino también de vivir incidentes relacionados con la seguridad que no tienen que ser necesariamente conductas tipificadas en el Código penal, de comportamientos ofensivos que no son delitos. Estos temores y las medidas de autoprotección que adoptan para sentirse más seguras limitan sus derechos, el libre disfrute del espacio público, la movilidad, su vida social, personal y laboral, su comportamiento...

Para analizar correctamente la situación cuando se produce un estallido de inseguridad, hay que tener también en cuenta, pues, esta perspectiva diferente de la seguridad e incluir la perspectiva de género en las preguntas que nos planteamos, en las metodologías empleadas, en la definición de las políticas y en la adopción de medidas de prevención y de protección relacionadas con la autonomía personal y el uso de los espacios.



Davey, C.L. and Wootton, A.B. (2019) "Feelings of Insecurity Lifecycle model" en el informe "Report on feelings of insecurity – Concepts and models". Report of Cutting Crime Impact (CCI) project, p. 12. Se puede descargar en www.cuttingcrimeimpact.eu

Este ciclo de vida de la in/seguridad subjetiva no siempre se realiza de manera completa. Es decir, cuando se produce un estallido de inseguridad, no significa que todas las personas que lo manifiestan hayan sido victimizadas y hayan pasado por todas las fases de este ciclo. Puede haber personas que, efectivamente, han cubierto todo el ciclo; puede haber otras que manifiestan mucha inseguridad y no han sentido una amenaza concreta ni se han sentido muy vulnerables por razones personales o sociales.

Consejo

Es muy importante saber identificar, en un grado aproximado, la proporción de personas, de las que manifiestan inseguridad, que se encuentran en las diferentes fases del ciclo de vida de la inseguridad. Las medidas a tomar serán diferentes si, por ejemplo, la proporción de personas que ha sufrido una experiencia de victimización es notable o si solo ha sido victimizado un número muy pequeño, mientras que el resto está en fases anteriores del ciclo de vida de la inseguridad.

2

Evaluación

Es importante diferenciar entre:

Evaluación de actividad

Comprobar si las acciones comprometidas se han llevado a cabo

Evaluación de impacto

Comprobar si los objetivos previstos se han logrado realmente.

En el caso de la seguridad subjetiva (o de la percepción de seguridad), la evaluación de la actividad no es relevante (más allá de constatar que se han cumplido los compromisos). Lo que es fundamental es saber si la gente se siente más segura y esto se puede comprobar a través de:

- a. Encuestas directas de la población afectada.
- b. Comprobación de los niveles de ocupación de los espacios públicos, especialmente en actividades de recreo.
- c. Entrevistas a personajes clave o relevantes de la zona.
- d. El número de visitantes que vienen de otros lugares de la ciudad.

Por ejemplo, es posible que ante un aumento de la percepción de inseguridad se haya comprometido más presencia policial en la zona o un aumento de la limpieza en la calle para evitar una situación de deterioro. Que se haya aumentado el patrullaje policial o que se hayan limpiado las calles no significa necesariamente que la

seguridad subjetiva haya mejorado. Es importante saber si las acciones comprometidas se han llevado a cabo, pero hay que comprobar que la seguridad ha aumentado. En caso contrario, la evaluación nos mostrará que las medidas o acciones elegidas no fueron adecuadas, y habrá que buscar y poner en práctica otras.



3 Delitos o incidentes señal

Cuando abordamos la seguridad subjetiva es muy importante tener en mente que no todos los delitos o incidentes tienen el mismo efecto. Hay unos que afectan más a la seguridad subjetiva por lo que significan a los ojos de la población. Son los que el criminólogo inglés Martin Innes denominó “delitos señal”. Se trata, en general, de conductas que muestran un grado de deterioro físico y moral que no hay bastante cohesión social que pueda impedirlo. Podemos citar muchos: venta y consumo de drogas en la calle, prostitución, necesidades fisiológicas realizadas en los espacios públicos, vandalización de instalaciones públicas, etc.



Nueva herramienta desarrollada por el Instituto de Estudios Regionales y Metropolitanos

(l'Institut d'Estudis Regionals i Metropolitanos)

Mediante la integración de diversas fuentes de datos (Encuesta de victimización, registros de población, registros administrativos sobre incidencias ciudadanas de convivencia, hechos penales conocidos por la policía e información socio urbanística), se ha estimado la proporción de la población de los 73 barrios de Barcelona que suspende el nivel de seguridad de su barrio. En segundo lugar, la combinación de datos individuales con datos territoriales mediante modelos de regresión logística multinivel permite identificar los factores con más impacto en la distribución de la inseguridad en estos barrios. Los resultados permiten la elaboración de un cuadro de mando sobre los factores de la inseguridad de utilidad para el diseño y seguimiento de acciones de prevención.

volver al índice



LA PERCEPCIÓ IMPORTA

La seguretat de les
persones

Primeras medidas ante estallidos de inseguridad. Criterios

01

02

03

04

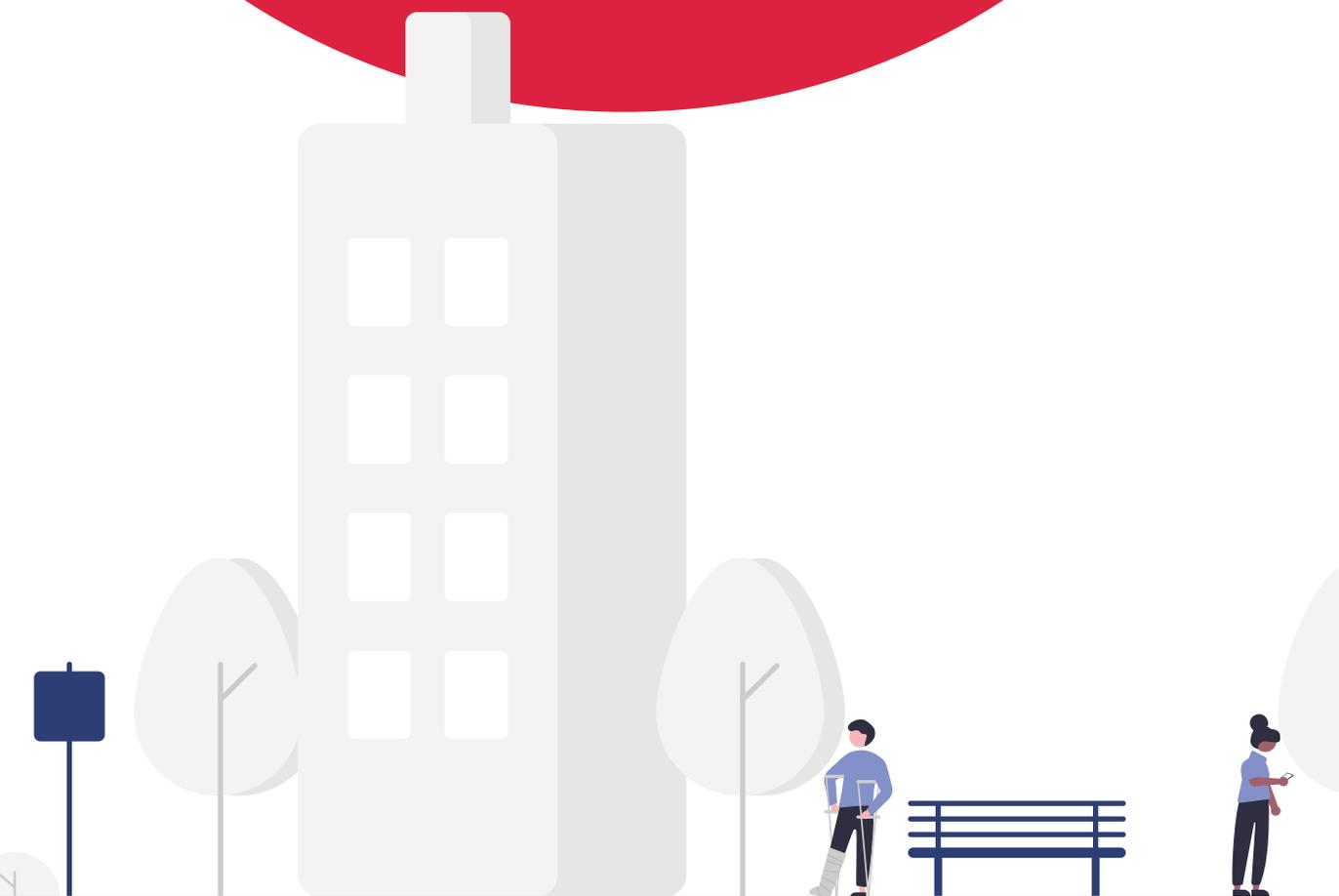
05



Generalitat de Catalunya
Departament
d'Interior

¿Qué elementos o circunstancias aconsejan tomar unas primeras medidas inmediatas antes de completar el proceso recomendado en la guía?

ALGUNOS DE ELLOS SON _____





Nivel de riesgo para personas y bienes. Medir el riesgo subyacente tanto de acciones criminales como de los mismos vecinos. Un aumento de la criminalidad o grupos de vecinos convertidos en patrullas son elementos que hay que afrontar inmediatamente.



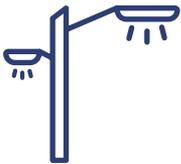
Los grupos amenazados (o que perciben estar amenazados) requieren una respuesta inmediata.



Nivel de riesgo para la ocupación de los espacios públicos. Abandono notable de los espacios públicos. Retiro de niños, personas mayores, etc.



Falta de vías de comunicación con el público inseguro. Necesidad de integrar al público y atender su malestar. Alarma social grave en la zona objeto del conflicto.



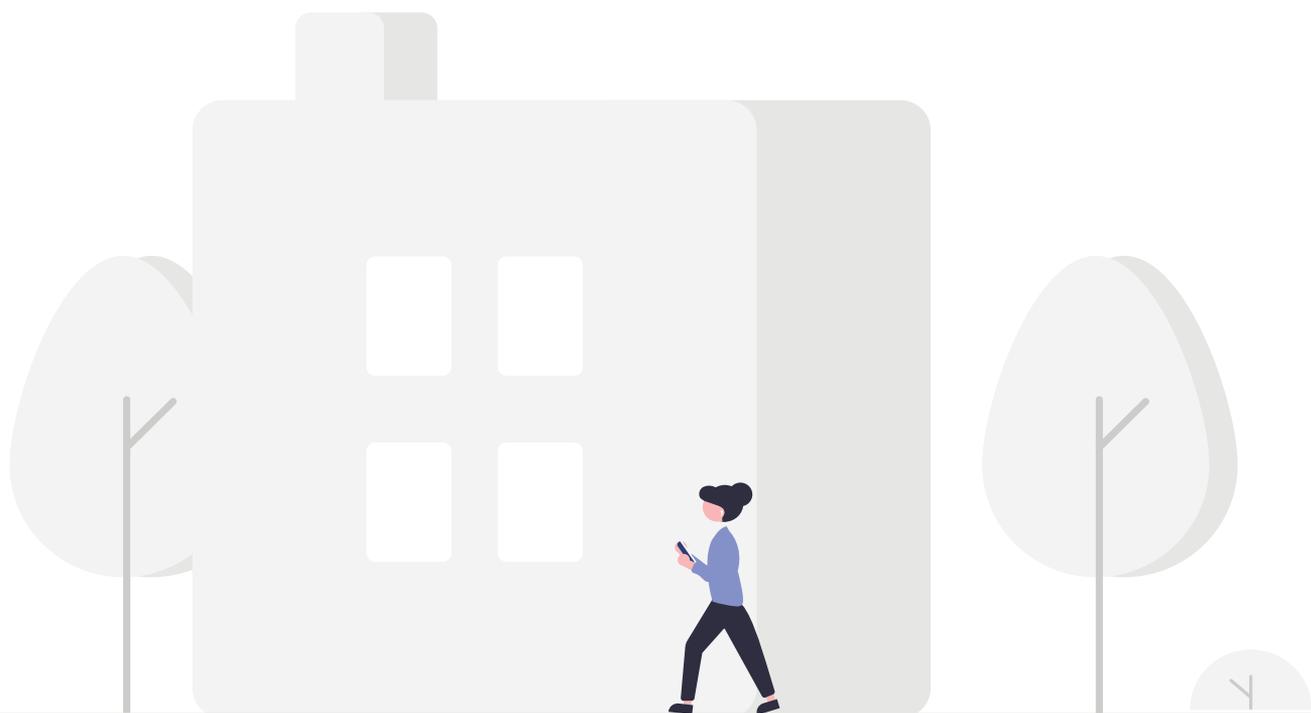
Degradación grave de servicios públicos (limpieza de espacios públicos, pintadas injuriosas, iluminación deficiente, etc.).

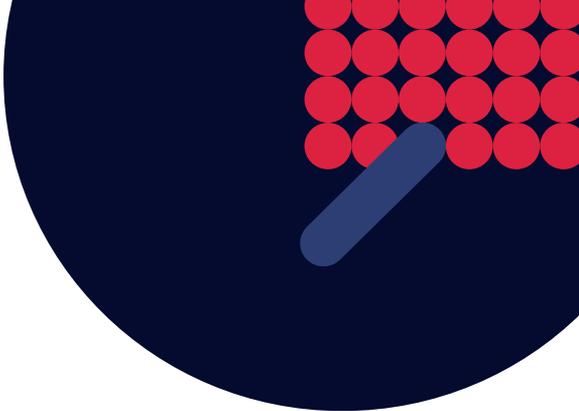


Existencia de espacios, recintos o instalaciones susceptibles de ser atacados inmediatamente (viviendas o almacenes deshabitados, zonas peatonales sin protección externa, centros para grupos vulnerables, centros de asistencia a drogadictos, sedes institucionales, etc.).

Cómo podemos comprender mejor la existencia (y el nivel) de estos riesgos

La información necesaria para tomar la decisión sobre la necesidad de adoptar medidas rápidas en un primer momento, además de responder a las preguntas del apartado A del Cuaderno 01, se puede recoger de cuatro fuentes básicas.





- 1. Hablando con personas representativas/significativas de la expresión de inseguridad** (miembros de asociaciones involucradas, personas de referencia en los espacios en cuestión, etc.). **Hay que saber:**
 - >Cuál es su queja
 - > Qué es lo que quieren exactamente
 - > Qué acciones tienen pensado emprender

- 2. Hablando con responsables policiales de la zona para que evalúen:**
 - > Si hay datos de delincuencia o desorden que expliquen el estallido
 - > Si han detectado tentativas de violencia o confrontación
 - > Si la inseguridad amenaza la convivencia y cómo lo hace
 - > Acciones inmediatas que la policía puede emprender para evitar complicaciones

- 3. Consultando datos de registros de denuncias, quejas y sugerencias** (tipo 112, etc). **Hay que recurrir a cualquier registro que contenga este tipo de manifestaciones ciudadanas y comprobar si hay relación con el estallido de inseguridad.**

- 4. Consultando datos existentes sobre la percepción de seguridad en la zona objeto del problema** (encuestas, estimaciones, etc.). **Unos datos muy bajos nos llevarían a un escenario donde muy probablemente la ciudadanía cambiara sus conductas a causa de la inseguridad, dejando de utilizar espacios que considerara inseguros e incluso tomando medidas defensivas.**



¿En caso de que comprobemos que se da alguna de las situaciones de riesgo previstas más arriba, cuáles tienen que ser las medidas a tomar?

Medidas a considerar

Siempre:

Establecer o recuperar espacios de comunicación con el vecindario tan pronto como sea posible para escucharlos y analizar los problemas. No únicamente por parte de la policía, sino también en el ámbito institucional.

Presencia institucional en la zona de conflicto para interesarse por la situación (autoridades, jefes de departamento).

En casos de degradaciones graves de los espacios, violencia grave o amenazas contra colectivos vulnerables:

Intervención inmediata en la degradación de los espacios públicos (limpieza, reparación de instalaciones). Por ejemplo, en caso de amenazas contra colectivos concretos, la eliminación inmediata de carteles o pintadas amenazadores es un elemento tranquilizador para las personas que son objeto de ellos. En el caso de espacios públicos con una acumulación de basura, limpiarlos en el plazo más breve posible. Reparación inmediata de la iluminación.

La presencia policial puede contribuir a aumentar la seguridad y el sentimiento de protección de los poderes públicos, si no implica actuaciones agresivas indiscriminadas.

En caso de presencia de personas o grupos que preocupan de manera grave a los vecinos:

Contactar tan rápido como sea posible con las personas que preocupan a los vecinos. Ojo: no se trata de criminalizarlos, sino de mostrar que las instituciones abordan el problema y de normalizar su presencia. Cuando se tenga una idea del trasfondo de estas personas, hay que informar al vecindario. Se tiene miedo de lo que no se conoce.

En casos de información sensacionalista, organizada y continuada que provoca alarma social en la zona:

Establecer mensajes públicos estables con el público en general facilitando datos fiables sobre los temas candentes.

Establecer canales de información estables con personajes y grupos clave y personas afectadas con la información más actualizada y veraz posible sobre los temas objeto del conflicto.

En caso de riesgos en espacios concretos:

Protección, aislamiento, cierre de los espacios en cuestión (viviendas o espacios industriales desocupados, zonas peatonales sin protección de acceso, las de grupos perseguidos, etc.)



volver al índice



LA PERCEPCIÓ IMPORTA

La seguretat de les
persones

Instrumentos y metodologías útiles en la investigación de la in/seguridad

01

02

03

04

05



Generalitat de Catalunya
Departament
d'Interior

Haciendo el mapa del procedimiento (de análisis de y respuesta al problema)

¿Qué? Una visualización de las actividades clave, personas, procesos y puntos de decisión involucrados en hacer algo en un momento concreto.

¿Cuándo? Durante los primeros momentos de la investigación, para comprender cómo algo se elabora, qué decisiones se toman y qué actividades se llevan a cabo como consecuencia (tanto de entradas como de salidas).

¿Cómo registrarlo?

Identifica y coloca en el mapa los elementos codificados del proceso en una gran hoja de papel usando notas adhesivas.

Fotografía el mapa final.

Anota en tu diario de investigación las razones en las que se basa el proceso de colocar las decisiones en el mapa.

Consejo

Las contribuciones de las personas que gestionan y aplican el proceso son cruciales para asegurarse de un mapa preciso.

¿Cómo?

1. Reúne un equipo para colocar en un mapa los pasos a seguir.

2. Diseña el proceso utilizando notas adhesivas.

Piensa: ¿Dónde comienzan y acaban los procesos?

Piensa: ¿Cuáles son los pasos entre estos puntos?

Piensa: ¿Cuáles son los ingredientes y los resultados de este proceso?

Piensa: ¿Quién hace qué?

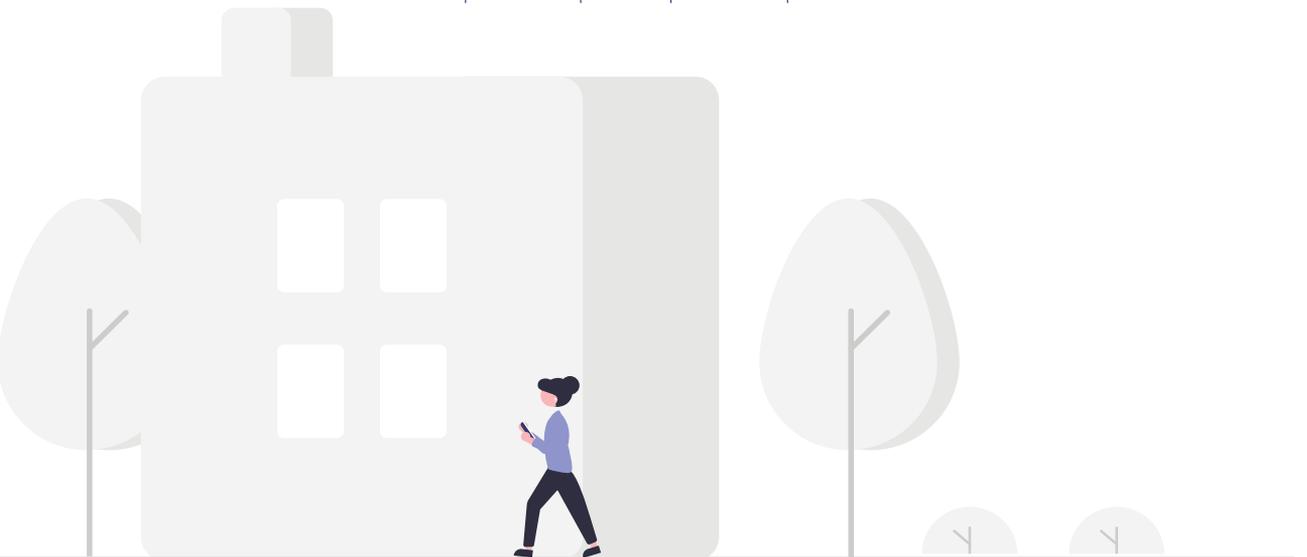
3. Organiza las actividades en un orden secuencial.

Reflexión adicional

Intenta identificar las tres partes más importantes del proceso.

Piensa: Haciendo esto, ¿cómo has definido "importancia" y qué prioridades refleja la definición?

Piensa: ¿Hay otras partes peor definidas del proceso que son más importantes para las personas que tienen otros roles?



Mapa de personas clave

¿Qué? Hacer un mapa con las personas clave nos permite identificar roles individuales (centrales o periféricos), y así entender las interacciones entre las personas, sus relaciones y la necesidad de visualizarse. Es un método para visualizar la red humana de personas en un sistema concreto para obtener una perspectiva de un ecosistema, más que una percepción individual limitada.

¿Cuándo? En los primeros momentos del trabajo para explorar quién está involucrado. Hay que preguntar qué les interesa y conocer la influencia que tienen.

¿Cómo registrarlo?

Fotografía el mapa final.

Anota en tu diario de trabajo el razonamiento en relación con las decisiones sobre la ubicación de las personas clave.

Creas un registro de personas clave, con una página por cada una. Rellena la información de cada persona en relación con su rol, sus prioridades y motivación.

Consejo

Hacer el mapa de personas clave puede servir para hacer planes para las próximas fases del estudio. Por ejemplo, identificar a personas a quienes te gustaría entrevistar u observar.

¿Cómo?

- 1.** Genera una lista exhaustiva de personas clave.
Piensa: Ve más allá de tus primeros pensamientos.
- 2.** Organiza las notas adhesivas en forma de radar en función de dimensiones definidas por ti (por ejemplo, de lo que es interno hacia lo que es externo o de lo que es central hacia lo que es periférico).
- 3.** Añade a la nota adhesiva el título y el rol de las personas clave. Esto ayudará a identificar sus motivaciones y preocupaciones.
- 4.** Escribe en una nota separada cada motivación de las personas clave y pégala junto a la nota de la persona.
Piensa: ¿Qué tienen en común las personas clave? ¿Qué cualidades comparten?
- 5.** Si aparecen grupos de personas clave, márcalos con una etiqueta o simplemente dibujando un círculo a su alrededor.
Piensa: ¿Hay subgrupos específicos de personas clave?

Reflexión adicional

Intenta identificar las tres partes más importantes del proceso.

Piensa: ¿Cómo has definido "importancia" y qué rol/prioridad refleja esta definición?

Grupo focal

¿Qué? Un pequeño grupo de personas clave a las cuales se pregunta en relación con sus percepciones, opiniones, creencias y actitudes respecto a un instrumento, un servicio, un concepto o una idea.

¿Cuándo? Cuando quieres hablar y aprender más en relación con aspectos del problema que estás trabajando y obtener información detallada sobre los sentimientos, las percepciones y las opiniones de la gente.

¿Cómo registrarlo?

Idealmente, graba el audio de la sesión. Se puede transcribir notas y puntos de interés después de la sesión. Si no puedes grabar el audio, alguien tendrá que tomar notas de la conversación y de los puntos más importantes. Esto no lo puede hacer la persona que lidera el grupo focal. Es decir, hace falta el apoyo de alguien que tome notas.

Anota en tu diario de investigación las notas y puntos de interés.

Reflexión adicional

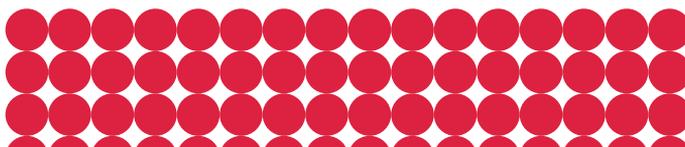
Consejo

La identificación de personas cruciales se puede usar para planificar los pasos siguientes de la investigación. Por ejemplo, marca las personas clave que te gustaría entrevistar u observar.

Un grupo focal debería completarse en una hora y se debería hacer en una sala que ofreciera intimidad.

¿Cómo?

- 1.** Escribe lo que quieres conseguir del grupo focal. ¿Cuál es el propósito de la reunión?
- 2.** Idealmente, intenta invitar a una variedad diversa de personas clave (entre 5 y 9 personas) para promover una discusión útil.
Piensa: ¿Has incluido a personas de grupos infrarrepresentados?
- 3.** Añade el título y el rol de las diferentes personas clave a las notas adhesivas; esto te ayudará a identificar sus intereses y motivaciones.
- 4.** Contacta a los invitados presentándote a ti mismo/a y el objetivo de la reunión. Pregúntales si quieren participar y establece un día y una hora.
- 5.** Plantea alrededor de seis preguntas para guiar la discusión. Se pueden incluir pequeños “impulsores” para asegurarse de que la conversación no se quede sin aire.
- 6.** Cuando estés coordinando un grupo focal, asegúrate que moderas la conversación de manera que todo el mundo pueda hablar. ¡No permitas que algunos participantes secuestren la discusión!



Insta-etnografía

¿Qué? Un método rápido para facilitar una comprensión de primera mano de las circunstancias, los contextos, las motivaciones y los significados en relación con las actividades y experiencias de una persona clave determinada. Un método útil para construir confianza con las personas clave.

¿Cuándo? Al principio del proceso, para identificarse con las personas clave y desarrollar una mejor comprensión mutua en el tema objeto del trabajo.

¿Cómo registrarlo?

Anota tu experiencia en tu diario de investigación y marca a personas clave de interés para involucrarlas y llevar a cabo actividades etnográficas más profundas.

¿Cómo?

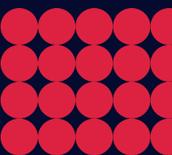
1. Contacta a la persona clave para presentarte y acuerda una visita corta para hablar y observarla en su rol profesional en qué estás interesado.

2. Pasa tiempo con la persona clave y observa:

- > El entorno;
- > La actividad;
- > Las interacciones;
- > Las decisiones que toma;
- > Su impacto en los demás y en procesos más grandes.

Piensa: Intenta entender la manera de pensar de la persona clave, además de sus prioridades en relación con lo que hace y las decisiones que toma.

3. Anota tus observaciones mientras se van produciendo, si puedes. En caso contrario, tendrás que escribir tus impresiones tan pronto como puedas después de acabar tu sesión etnográfica.



Entrevista

¿Qué? Un método de reunir información a través del diálogo directo con una persona alrededor de una lista definida de preguntas.

¿Cuándo? Cuando hayas identificado una persona cuyas perspectivas o impresiones puedan ser válidas para definir el problema en cuestión.

¿Cómo registrarlo?

La grabación del audio (si el entrevistado lo acepta) tendría que ser transcrita. Alternativamente, habría que tomar notas de las respuestas de la persona entrevistada.

Asegúrate de incluir en tu diario de investigación una copia de las preguntas, de los detalles anonimizados de la persona entrevistada y de las notas de la entrevista.

Consejo

Las contribuciones de las personas que gestionan y ejecutan el procedimiento son imprescindibles para diseñar un mapa preciso.

¿Cómo?

- 1.** Escribe lo que quieres saber de la entrevista. ¿Cuál es el propósito de la entrevista?
- 2.** Identifica una variedad diversa de personas clave para entrevistar.
Piensa: ¿Has incluido a miembros de grupos infrarrepresentados?
- 3.** Desarrolla una "ruta de preguntas que te permita guiar la discusión (no más de 10 preguntas para una entrevista de entre 30 y 60 minutos).
- 4.** Comienza presentándote y explica el propósito de la entrevista, y obtén el consentimiento (firmado).
- 5.** Lleva a cabo la entrevista, grabando el audio en orden a una transcripción posterior (siempre que la persona entrevistada te dé permiso).

Consejo

Si trabajas la seguridad subjetiva (percepción de in/seguridad), intenta referirte a la experiencia de los interlocutores en los incidentes que provocan inseguridad que te quiere transmitir. Por ejemplo, si habla de agresiones constantes en la zona, se le puede preguntar si puede hablar de la última vez que ella/ él fue víctima. De esta manera se puede discernir un poco la percepción de la victimización efectiva.

Observación

¿Qué? Una aproximación en el ámbito de investigación que adopta una perspectiva de observador pasivo. Observaciones cuidadosas y discretas pueden proporcionar una visión muy valiosa de varias situaciones y actividades sociales. Los humanos, si se les deja en sus propios medios, muy posiblemente exteriorizarán comportamientos de los que no son conscientes o son incapaces de verbalizar, aunque se lo facilites.

¿Cuándo? En situaciones en que la persona que investiga no quiere interrumpir el flujo de las actividades de la persona objeto de la observación.

¿Cómo registrarlo?

Graba vídeos, audios o fotos o toma notas de tus descubrimientos.

Consejo

Imagina que eres de otro planeta. ¿Qué carajo están haciendo estas criaturas?

Haz el esfuerzo de sumergirte en el entorno durante la observación y de hacer de participante pasivo (por ejemplo, llevar ropa civil mucho mejor que uniforme). Muévete y analiza la situación desde ángulos diferentes, registrando de alguna manera todas tus observaciones (audio, vídeo o libreta).

¿Cómo?

- 1.** Escribe lo que quieres obtener de esta observación; ¿cuál es el propósito de la observación?
- 2.** Identifica una variedad de personas a quienes quieres observar y determina el período (durante cuánto tiempo). (Esto no hace falta que esté explicitado en el mapa de personas clave.)
Piensa: ¿Has incluido a miembros de grupos infrarrepresentados?
- 3.** Obtén los permisos y accesos necesarios.
- 4.** Prepara materiales para grabar lo que veas (cámara, libreta o dictáfono).
- 5.** Haz la observación asegurándote de capturar todo lo que ves.
Piensa: No solo observar lo que hace la gente, sino también cómo lo hace.

Inmersión

¿Qué? Una manera de construir empatía a partir de una experiencia de primera mano. Sumergiéndote en la experiencia de otra persona con el fin de ver y sentir una situación de otra manera. Es una actividad que pretende promover empatía.

¿Cuándo? Para entender una problemática relacionada con el caso en cuestión desde una perspectiva particular de una persona clave.

Esto es realmente útil si identificamos un aspecto de una experiencia particular de una persona clave que sería positivo vivir en primera persona (más que a través de la observación o cualquier otra metodología).

¿Cómo registrarlo?

Toma notas, documenta ideas o graba un audio de cómo te estás sintiendo en las diferentes situaciones de la experiencia, y haz fotos.

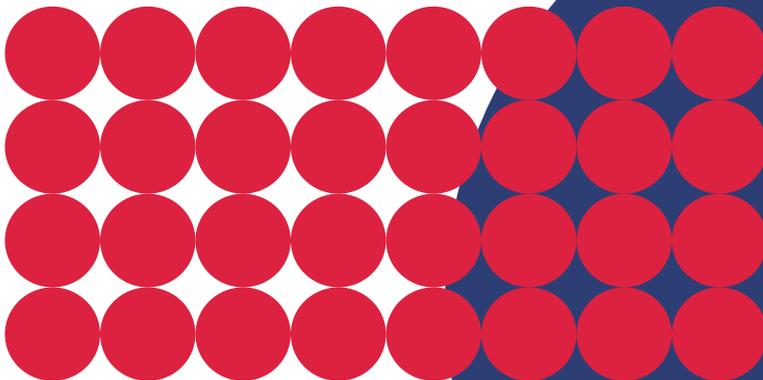
Anota tus impresiones en tu diario de investigación.

Consejo

Considera cómo te hace sentir la experiencia en tu rol como usuario o usuaria. ¿Te provoca sentimientos positivos o negativos?

¿Cómo?

- 1.** Identifica el aspecto del ámbito de trabajo que quieres experimentar desde la perspectiva de una persona clave particular o una persona clave con quién tú quieres empatizar.
- 2.** Identifica la actividad que quieres experimentar y cómo llevarla a cabo.
- 3.** Consigue los permisos y consentimientos necesarios.
- 4.** Desarrolla la actividad de la manera más realista posible, anotando tus pensamientos y sentimientos. Por ejemplo, puedes grabarte explicando tu experiencia de una actividad particular (por ejemplo, utilizando un servicio, paseando por un espacio desordenado, etc.).



Periodismo

¿Qué? Un método para comprender la experiencia de una persona clave (usuario/a) desde su propia perspectiva. Se pide a personas identificadas que reporten su experiencia de un proceso, actividad o viaje. Lo pueden hacer anotando la experiencia en un diario, haciendo fotos con el móvil o grabando audios. El material grabado se debe compartir con el investigador.

Este periodismo lo hace el participante mismo a lo largo de varios días, en algunos casos incluso de semanas. La duración de este método de investigación y el carácter de las grabaciones y reflexiones proporciona una profundización sobre la experiencia, los sentimientos y la perspectiva de la persona clave.

¿Cuándo? En el momento en que quieras conocer mejor las experiencias específicas de ciertas personas clave o usuarios/as.

¿Cómo registrarlo?

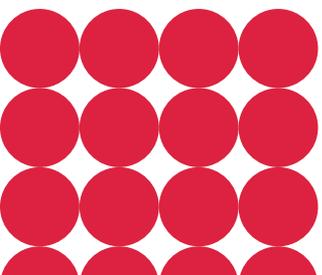
Toma notas en tu diario de investigación cuando hables con tu contacto (que ha hecho el periodismo para ti).

Toma notas o graba cualquier reflexión con participantes en los actos de periodismo.

Guarda todo el material que viene de la actividad de periodismo para fases posteriores de la investigación.

¿Cómo?

- 1.** Desarrolla un "kit periodístico" para cada participante (piensa de manera pragmática, que sea de uso fácil: ¿qué están acostumbrados a utilizar?). Por ejemplo, el kit podría contener una libreta o un diario digital y tendrían que grabar vídeos o audios.
- 2.** Identifica y recluta a participantes potenciales. Este periodismo puede requerir una alta implicación por parte de las personas que participan, teniendo en cuenta que serán los responsables de anotar las experiencias.
- 3.** Provee a los participantes de un briefing detallado y acuerda el período de tiempo que durará su periodismo. Tienes que obtener consentimiento informado.
- 4.** Distribuye los kits periodísticos entre los participantes (incluye consejos para obtener información, fotos y/o vídeos).
- 5.** Acuerda una fecha a mediados del período para comentar el progreso de la actividad.
- 6.** Asegúrate que recibes toda la información al final de la actividad.
- 7.** Después de estudiar la información obtenida, puedes pedir una "devolución" a cada participante a fin de discutir los puntos que sean necesarios.



Marchas exploratorias

¿Qué? Un recorrido por el territorio ya identificado como inseguro, acompañado de personas que normalmente lo frecuentan, para identificar los elementos, lugares y momentos que producen inseguridad.

¿Cuándo? En el momento en que ya se disponga de información que empiece a definir espacios problemáticos para colectivos específicos (históricamente se comenzó a utilizar para captar la percepción de seguridad de las mujeres). Permite concretar mucho la información sobre las causas exactas de la inseguridad.

¿Cómo registrarlo?

Se puede filmar todo el recorrido (hay que obtener el consentimiento informado de los participantes).

Algún miembro del equipo de investigación puede tomar notas de lo que dicen los participantes y luego sistematizarlo en un documento.

Consejo

La persona o personas que dirigen la marcha tienen que motivar la intervención de los participantes y hacerlos manifestarse sobre lo que se busca obtener su opinión.

¿Cómo?

- 1.** Identifica espacios (construyendo un recorrido) donde exista evidencia de que la gente (o alguna gente) se siente insegura y es reticente a ir.
- 2.** Identifica a los colectivos más afectados por esta inseguridad (gente mayor, mujeres, niños, inmigrantes).
- 3.** Convoca a un grupo de personas no muy numeroso (no más de 10-15), representativo de este colectivo o colectivos un día y una hora para recorrer los espacios problemáticos.
- 4.** Define sobre qué quieres que se posicionen las personas que participan y designa un coordinador con capacidad de involucrar al grupo durante el recorrido y de centrar los temas a tratar.
- 5.** El recorrido no debe durar mucho tiempo, no más de una hora, de modo que no se llegue a un cansancio físico y mental y se pierda el foco de la actividad. Identifica los colectivos más afectados por esta inseguridad (gente mayor, mujeres, niños, inmigrantes).

Piensa: La marcha se debe gestionar de modo que las personas que participan se pronuncien sobre lo que hace falta para la investigación, pero no en un sentido determinado. Para evitarlo, es importante que no se les hagan preguntas que ya insinúen una respuesta. Las conversaciones deben dirigirse para que se traten los temas previstos, pero de modo que los participantes expliquen realmente su perspectiva, sus inseguridades, no las nuestras.

volver al índice



LA PERCEPCIÓ IMPORTA

La seguretat de les
persones

Criterios para dar respuesta a los estallidos de inseguridad subjetiva (Percepción)

01

02

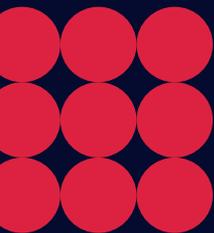
03

04

05



Generalitat de Catalunya
Departament
d'Interior



A la hora de dar respuesta a situaciones en las que se ha comprobado que hay un peso muy alto de la percepción de inseguridad, hay que tener presentes algunos principios o variables que han demostrado ser relevantes.

- 1.** El aislamiento social facilita la percepción de inseguridad. Las personas más socializadas suelen sentirse más seguras. Es importante que la gente salga de sus ámbitos sociales e interactúe en los espacios ciudadanos.
- 2.** El desconocimiento del otro provoca desconfianza (e inseguridad). Las actividades que ponen en contacto a miembros de colectivos diferentes de manera pacífica, lúdica o festiva disminuyen el desconocimiento entre ellos.
- 3.** Las calles son más seguras si concurren varias actividades (obviamente pacíficas). La ocupación pacífica de los espacios públicos provoca confianza en los usuarios. La dedicación de espacios exclusivamente a actividades específicas implica la inactividad en muchas franjas horarias en que los espacios dan la sensación de soledad y desamparo.
- 4.** La presencia policial puede tener varios efectos que hay que tener en cuenta:
 - > Una presencia policial con un carácter de proximidad contribuye a aumentar la seguridad subjetiva. Es decir, este tipo de trabajo policial aumenta la confianza de la población en la policía y la población que tiene un buen nivel de confianza en la policía se siente más segura.

- > La capacidad preventiva de la presencia policial es limitada en el tiempo, si no va acompañada de otras medidas estructurales. Si se pretende reducir los incidentes de seguridad de manera sostenida, es recomendable que la presencia policial vaya seguida de medidas que afronten los problemas de fondo y mejoren el entorno.
- > Una presencia policial muy agresiva puede provocar alarma entre el vecindario, sobre todo si es agresiva con todo el mundo.

5. Una buena comunicación institucional con las personas residentes en las diversas zonas de la ciudad aumenta la confianza y disminuye la inseguridad. Esto implica tanto ser informado por las instituciones públicas de las acciones que lleva a cabo como tener canales fluidos para exponer necesidades y para ser escuchados.

6. Facilitar la intercomunicación entre residentes de espacios diferentes de la ciudad puede contribuir a aliviar problemas. Es importante facilitar que los ciudadanos visiten y lleven a cabo actividades en barrios diferentes del suyo. Esta comunicación puede ayudar a desmontar las leyendas negras sobre la seguridad en algunos espacios, cuando ésta mejora notablemente y las personas residentes de otros barrios lo pueden comprobar.

7. Los espacios degradados provocan incomodidad y muestran una falta de acción institucional, provocando una cierta reticencia de la gente a usarlos, circunstancia que hace que acaben siendo percibidos como inseguros y que disminuya el número de personas que los utilizan. Es importante, por lo tanto, enfrentar el deterioro de los espacios públicos tan pronto como sea posible.

8. La presencia de órganos públicos que prestan servicios en un territorio determinado contribuye al sentimiento de amparo de la ciudadanía, a sentirse protegidos y ayudados por los poderes públicos.

9. Una buena iluminación de los espacios públicos, así como la ausencia de espacios cerrados o sin visibilidad exterior, promueve el sentimiento de seguridad.

10. Las barreras arquitectónicas causan inseguridad en las personas con dificultades de movilidad física.

11. Es importante identificar las acciones que las personas dejan de hacer por su bajo nivel de seguridad y tomar las medidas oportunas para promover la reanudación de estas actividades.

PARA MÁS INFORMACIÓN:

[Métodos y herramientas para un enfoque estratégico de la seguridad urbana](#)

 https://issuu.com/efus/docs/publication_a_es

volver al índice



LA PERCEPCIÓ IMPORTA

La seguretat de les
persones

Seguridad subjetiva y comunicación

01

02

03

04

05



Generalitat de Catalunya
Departament
d'Interior

El binomio seguridad-comunicación

La comunicación entre los actores públicos y la ciudadanía tiene una influencia nuclear.

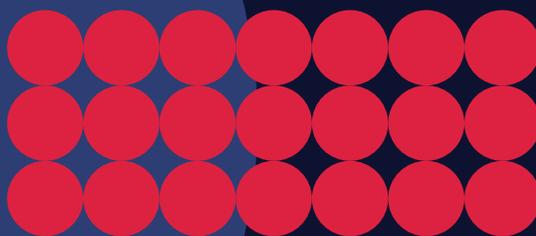
La inseguridad está frecuentemente relacionada con dos factores:

1.

Desinformación
ante situaciones que
generan incertidumbre

2.

Ausencia de un actor
público que vela por el
interés general



Esto implica que una comunicación transparente, ágil y directa por parte de la Administración provee con la información que hace desaparecer la incertidumbre y muestra la presencia del poder público haciéndose cargo de la ciudadanía. Una buena comunicación aumenta siempre los niveles de seguridad y de confianza.

Esta comunicación no tiene que cumplir necesariamente las expectativas del público, sino situar a la ciudadanía en el escenario más completo posible de las circunstancias. Las personas pueden afrontar situaciones adversas si reciben bastante información sobre su carácter y cómo encararlas.

Pueden manejar mejor situaciones complicadas conocidas que no continuar en la incertidumbre. Obviamente, en el caso que no se puedan explicar los detalles de la intervención pública que se esté llevando a cabo porque la difusión podría poner en riesgo su éxito (circunstancia habitual en el caso de operaciones policiales), es importante comunicar claramente que se conoce el problema y que se está interviniendo. Evidentemente, una vez que esté terminada la intervención y se conozcan los resultados, hay que informar debidamente al público.

> Los flujos de información en la actualidad

Hoy en día, la difusión de información de cualquier tipo está marcada por las características siguientes:

- > Inmediatez (de la difusión)
- > Viralidad (difusión exponencial)
- > Dificultad de comparar puntos de vista y contrastar (rumores, fake news...)
- > Multiplicidad de voces (relatividad de la legitimación y el liderazgo informativo)
- > Presencia de personajes influyentes alejados de las instituciones que se convierten en creadores de opinión y marcadores de tendencias.

> Las redes sociales como oportunidad comunicativa

En cuanto a las administraciones, esta ruptura del monopolio ha tenido un aspecto positivo: la misma Administración disfruta también de este rol activo en el proceso comunicativo sin tener que pasar por el filtrado de los medios de comunicación. Es un factor relevante.

En relación a las situaciones de estallido de inseguridad vinculados a la percepción de inseguridad, hay que tener muy presente que conviene romper la dinámica reactiva que suele acompañar esta situación.

El planteamiento tradicional es: tener conocimiento del hecho por los medios de comunicación, protesta vecinal, redes sociales, debate político... Todas estas manifestaciones sitúan la Administración en un rol pasivo reactivo que conviene romper.

Como decíamos, que la Administración tome un rol activo hace posible que los actores públicos se perciban más como parte de la solución que como parte del problema. Cuando la Administración es la que muestra públicamente (no solo en charlas con el vecindario) que ha detectado un problema incipiente y que emprenderá alguna acción para solucionarlo, el foco se sitúa en cómo quedará la situación, no solo en cómo está, y habilita el actor público como una voz no solo autorizada sino con liderazgo sobre el asunto.



El espacio comunicativo se ocupa siempre, y si no lo hace un actor (Administración), lo hará otra persona (asociaciones vecinales, rumores, medios de comunicación...).

Hay que diseñar un sistema basado en:

- Establecer un sistema de radar para captar todos los malestares potencialmente generadores de un estallido
- Establecer un mecanismo (comité oficial u oficioso en el ámbito local) de seguimiento y evaluación de estos malestares para intentar reconducirlos
- En cuanto a las situaciones más graves, que más posiblemente pueden acabar en un estallido, hay que:
 - > Diseñar un conjunto de argumentos, relatos, mensajes
 - > Hablar con los grupos afectados
 - > Hablar con líderes e influenciadores
 - > Considerar acciones de planteamiento del problema de forma activa por parte de la Administración, con la propuesta de soluciones y de forma conjunta con otros actores. Problema común = soluciones comunes

- > En este sentido, tener una estrategia también para los medios de comunicación más locales
- > Establecer un calendario flexible de acciones y de reevaluación
- > Basar nuestras acciones en la transparencia, que generará credibilidad
- > Utilizar un lenguaje sencillo que evite los eufemismos que generan rechazo
- > Hay que buscar también un sistema bidireccional más allá del monitoreo y la búsqueda de información a través de las redes o la interlocución propuesta. El sistema de mensajería instantánea, por WhatsApp o Telegram, buzón de sugerencias, etc., debe permitir que cualquier persona pueda aportar información inmediata relacionada con temas de seguridad que se consideran más importantes más allá de la emergencia
- > Disponer también de un sistema tipo bot para contestar las preguntas más frecuentes. Es más una cuestión de saber que te escuchan en el momento (ejemplo del Movistar Servicio Técnico por bot, que te responde por chat en un segundo), que no de efectividad real, pero el total de comunicaciones realizadas por este sistema, te permite hacerte una idea de lo que preocupa a la gente



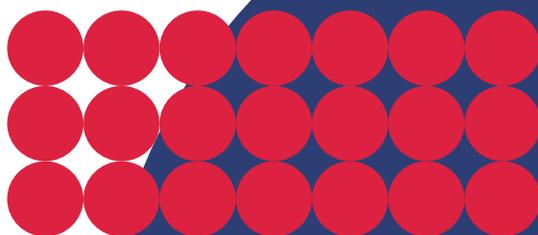
> La implementación interna de las propuestas

Hay que establecer un circuito directo y ágil de comunicación de estos problemas posibles detectados y valorados que llegue a un nivel de responsabilidad suficiente. Es habitual que, en las organizaciones grandes, los canales de comunicación puedan ser largos, complicados y lentos. En todo caso, hay que establecer equipos de pocas personas con la posibilidad de presentar a la dirección la situación: el problema y la solución. Los circuitos complejos con muchos niveles y personas interpuestas generan una falta de agilidad y, posiblemente, el único punto positivo que aportan es saber donde se atascó el aviso de un problema (cuando ya es demasiado tarde). Obviamente, este problema desaparece en los municipios y las organizaciones pequeñas y medianas.

Es importante que el nivel técnico con capacidad de sugerir respuestas tenga contacto directo con las personas con el poder de decisión, sin intermediarios que podrían dificultar la comunicación. Es importante que las propuestas de decisiones estén razonadas y que expliquen los resultados esperables a partir de la investigación o experiencias previas y sus ventajas en relación con las respuestas más tradicionales e, incluso, populares. Por ejemplo, en el caso del narcotráfico, hay experiencias bastante claras que las redadas policiales, que pueden provocar un cierto confort a las personas que sufren el tráfico de drogas en su entorno, o incluso al público en general, no solucionan el problema a medio y largo plazo.

Las y los profesionales tienen que estar preparados para defender suficientemente, con argumentos y evidencias concretas, sus propuestas, por más que para ellos no haya ninguna duda de su bondad. Argumentar es la única manera de convencer a aquellos que, por razones que no vienen al caso, están predispuestos a preferir otras respuestas alternativas.

Sin embargo, una vez adoptada la decisión, siguiendo totalmente o parcialmente la propuesta hecha, hay que informar a los actores que han intervenido para que se sientan reconocidos en su trabajo y estén bien predispuestos tanto a colaborar en la implementación de las decisiones como en diagnósticos y propuestas futuras.





— Disclaimer

This Document reflects only the views of the author, and the European Commission is not responsible for any use that may be made of the information it contains.

Este documento refleja solo el punto de vista del autor, y la Comisión Europea no es responsable por ningún uso que pueda hacerse de la información que contiene.



This project has received funding from the European Union's Horizon 2020 research and innovation programme under grant agreement No 787100 / Este proyecto ha recibido financiamiento del programa Horizon 2020 de la Unión Europea para innovación e investigación por Convenio de Subvención núm. 787100

volver al índice