



**UNODC**

Oficina de las Naciones Unidas  
contra la Droga y el Delito



Manual de Capacitación sobre  
**Vigilancia en el  
Espacio Urbano**

SERIE DE MANUALES DE JUSTICIA PENAL



OFICINA DE LAS NACIONES UNIDAS CONTRA LA DROGA Y EL DELITO (UNODC)  
Viena

# **Manual de Capacitación sobre Vigilancia en el Espacio Urbano**

SERIE DE MANUALES DE JUSTICIA PENAL



NACIONES UNIDAS  
NUEVA YORK, 2013

© Naciones Unidas, febrero de 2013. Todos los derechos reservados.

La presente publicación no ha sido revisada a fondo por los servicios de edición

Producción editorial: Inglés, Publicaciones y Sección bibliotecaria, Oficina de las Naciones Unidas en Viena.

© Naciones Unidas, abril de 2013 para la publicación en español. Todos los derechos reservados.

Traducción no oficial. La traducción para el español de la presente publicación fue preparada por Marta Behar. Las denominaciones empleadas y la presentación del material en esta publicación no implican la expresión de ninguna opinión por parte de la Secretaría de las Naciones Unidas sobre la condición jurídica de países, territorios, ciudades o zonas, o de sus autoridades, ni respecto la delimitación de sus fronteras o límites.

## Agradecimientos

El *Manual de Capacitación sobre Vigilancia en el Espacio Urbano* ha sido preparado para la Oficina de las Naciones Unidas sobre las Drogas y el Delito (UNODC) por el Centro Internacional de Prevención del Delito (ICPC, por sus siglas en inglés), Montreal, Canadá.

La UNODC desea agradecer las valiosas sugerencias y contribuciones de los siguientes expertos que han revisado el primer borrador del *Manual de Capacitación*: Roger Jr. Bélair, Stéphane Eid, Fady Dagher, Peter D'Arcy, Julio César Frutos, Eryvn Norza, Vincent Richer y Thorsten Stodiek.

El siguiente personal de la UNODC también ha contribuido al desarrollo del *Manual de Capacitación*: Estela Máris Deon, Patrik Engstroem, Gajendra Goswami, Ajit Joy, Valérie Lebaux, Ian Munro, Rajendra Sharma, Miri Sharon, Mark Stanley y Hiroyuki Yamamoto.

UNODC agradece los fondos suministrados por el Departamento de Relaciones Exteriores y Comercio Internacional de Canadá por el desarrollo, impresión y diseminación del *Manual de Capacitación* y su traducción al castellano.



# Índice

*Página*

<b>Panorama General del Manual de Capacitación</b> .....	vii
<b>Panorama General de los Módulos</b> .....	ix
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
A. El Modelo Tradicional de la Vigilancia y el Fortalecimiento del Profesionalismo de la Policía.....	1
B. La Vigilancia en Espacios Urbanos.....	4
<b>II. MÓDULOS DE CAPACITACIÓN</b> .....	11
A. Módulo A - Vigilancia Para Delitos Urbanos.....	11
B. Módulo B - Enfoques De Resolución De Problemas De Delincuencia Urbana .....	25
C. Módulo C - Estrategias De Vigilancia Para Delitos Urbanos .....	41
D. Módulo D - Tecnología De Información Y Comunicación (Informática): Instrumentos Para La Vigilancia En El Espacio Urbano .....	54
<b>ANEXO</b>	
I: Guía Del Entrenador.....	69
II: Formulario Para La Evaluación De La Capacitación .....	75





## Panorama general del Manual de Capacitación

El Manual de Capacitación sobre Vigilancia en el Espacio Urbano ha sido diseñado para ayudar a la policía que trabaja en las áreas urbanas dentro de países de ingresos bajos y medios a desarrollar conocimientos y capacidad para prevenir la delincuencia. El manual se concentra en la dinámica de los espacios urbanos particulares de los países de ingresos bajos y medianos y subraya la importancia de la prevención y de la colaboración multisectorial para el afianzamiento de la seguridad urbana. En el manual se integra la prevención como un tema y también como una estrategia para asegurar la reflexión continua a través de toda la capacitación. Esto también incluye un enfoque de la prevención que es sensible al género y está basado en principios e instrumentos de derechos humanos reconocidos internacionalmente. El Manual debe utilizarse conjuntamente con el *Manual de Introducción a la Vigilancia del Espacio Urbano*, preparado por la UNODC y UN-HABITAT en el año 2011, que ofrece información clave para los entrenadores.

El Manual es un instrumento para talleres de capacitación y una guía práctica para fortalecer la capacidad de los entrenadores y los servicios policiales. Está diseñado para ser utilizado en una sesión de entrenamiento de tres días, pero este período puede ser extendido o reducido. Sus destinatarios incluyen a los entrenadores que trabajan con los servicios de policía y oficiales de policía (por ej. policías de primera línea, oficiales, investigadores, supervisores y administradores) que trabajan en las áreas urbanas y/o con comunidades urbanas.

La introducción, dividida en dos partes, crea el escenario para el entrenador. Presenta una descripción concisa del modelo tradicional (o profesional) y los cambios continuos de las prácticas policiales, como así también las implicaciones de las crecientes áreas urbanas sobre los desafíos relacionados a la vigilancia que confronta la policía en estos entornos. También revisa los principios y directrices internacionales sobre la vigilancia, el papel que desempeña en la prevención y las Directrices de las Naciones Unidas para la Prevención de la Delincuencia.

El Manual incluye cuatro Módulos: Módulo A - Vigilancia para delitos urbanos; Módulo B - Enfoques de resolución de problemas de delincuencia urbana; Módulo C - Estrategias de vigilancia para delitos urbanos; Módulo D - Tecnología de Información y Comunicación: Instrumentos para la vigilancia en el espacio urbano.

Cada Módulo ofrece objetivos clave de aprendizaje, material de lectura para el entrenador que también se presenta como contenido para el participante, estudios de caso prácticos y actividades para fomentar el debate y la adquisición de conocimientos. Incluye información específica sobre las normas y estándares internacionales, principios y guías, conceptos, teorías, modelos y metodologías. Los estudios de caso reflexionan acerca de prácticas actualizadas y prometedoras de prevención que hacen frente a los desafíos que confronta la policía al tratar con la delincuencia en áreas urbanas que se expanden rápidamente. Los estudios de caso y las actividades ponen de relieve el material de que se trata y permiten que los participantes del entrenamiento apliquen la destreza adquirida a partir de sus propias experiencias y consideren si los enfoques son similares o diferentes de aquellos que utilizan en sus propias jurisdicciones. La intención es desafiar y aumentar los conocimientos de los participantes.

Debido a limitaciones de espacio, el manual no intenta tratar con las diferencias regionales (es decir, las distintas estrategias policiales que se usan en diversos contextos) y por lo tanto supone que el entrenador podrá adaptar el material a la medida de sus necesidades.

Los anexos incluyen una Guía del Entrenador y un formulario para la evaluación del taller.

## Panorama general de los Módulos

### **Módulo A: Vigilancia para delitos urbanos**

La vigilancia no puede ser una actividad aislada dado que conlleva una interacción constante con individuos, comunidades y diversas instituciones. En muchos casos, la colaboración con la sociedad civil es esencial para revertir y reducir la delincuencia y la violencia. La vigilancia comunitaria está obteniendo popularidad como una estrategia de vigilancia que se concentra en descentralizar la responsabilidad de la vigilancia para permitir que los comandantes y agentes de primera línea locales trabajen conjuntamente con las poblaciones del vecindario en el desarrollo e implementación de estrategias de vigilancia. Este Módulo revisará el concepto, la filosofía y las prácticas de la vigilancia comunitaria, algunos de los desafíos y el modo en que los servicios de policía trabajan más de cerca con una diversidad de actores para alcanzar la meta común de crear ciudades más seguras.

### **Módulo B: Enfoques de resolución de problemas de delincuencia urbana**

La información estadística sobre la delincuencia puede proporcionar guías para prevenir futuros incidentes y desarrollar políticas públicas para cambios a largo plazo. El recoger esta información es una parte del enfoque de resolución de problemas que los servicios de policía de todo el mundo usan comúnmente a través de diferentes técnicas, modelos y metodologías. Estos modelos y metodologías requieren que la policía y los organismos relacionados reúnan conocimiento profundo de la actividad delictiva, que es entonces analizado y aplicado para encontrar soluciones. Hay diversos productos que facilitan este trabajo y que se han convertido en herramientas esenciales para la vigilancia. Este Módulo delineará algunas técnicas, instrumentos y metodologías y dará ejemplos del modo en que se implementa en diferentes situaciones y ayudan a la vigilancia urbana.

### **Módulo C: Estrategias de vigilancia para delitos urbanos**

Hay incontables enfoques subyacentes para entender la delincuencia, lo que a su vez hace que la vigilancia y el trabajo relacionado con la prevención sean bastante multifacéticos. Como resultado de ello, los servicios policiales trabajan cada vez más con una diversidad de actores y experiencias para aplicar estrategias más amplias, tales como la prevención de la delincuencia situacional, la prevención de la delincuencia por medio del diseño ambiental, y técnicas de mapeo de los puntos de mayor delincuencia para reducir al mínimo el delito y la violencia. La extensión de estas estrategias refleja la dinámica compleja de los espacios urbanos y la creciente necesidad de contar con técnicas avanzadas y colaboración para asegurar planes eficaces de vigilancia y prevención. Este Módulo explorará estas estrategias, como así también los diversos métodos de vigilancia que han sido adaptados para tratar con las tendencias urbanas cambiantes y la delincuencia urbana, tales como la proliferación de armas de fuego.

## **Módulo D: Tecnología de Información y Comunicación: Instrumentos para la vigilancia en el espacio urbano**

Las tecnologías de comunicación innovadoras se están desarrollando rápidamente y cambian constantemente la forma en que las sociedades se comunican e interactúan. Los medios sociales, por ejemplo, han suministrado los instrumentos para comunicaciones de alta velocidad a través de grandes distancias y accesibilidad instantánea a la información y a la gente. Esto, en parte, ha impactado en los tipos y el alcance de los delitos que ocurren en los espacios urbanos. Las estrategias policiales se están adaptando a estos cambios y también están integrando nuevas tecnologías para recoger y analizar datos, mejorar el índice de respuesta, elevar la concientización, y prevenir y reducir la delincuencia. Este módulo explorará esas tecnologías, estrategias y herramientas, y el importante papel que desempeña la comunicación en materia de prevención.

# I. Introducción

## A. El modelo tradicional de actuación policial y el fortalecimiento del profesionalismo de la policía

### 1. El modelo profesional de la vigilancia

Tradicionalmente, la vigilancia ha sido estructurada alrededor de un enfoque hacia el control de la delincuencia basado en el incidente que puede involucrar un enfoque más reactivo. El modelo tradicional de vigilancia (es decir su modelo profesional) usualmente conlleva realizar el patrullaje rutinario del espacio público, responder rápidamente a las llamadas de servicio, tratar con el delito después de que se ha cometido y realizar los pasos necesarios – arrestos, seguimiento e investigación. El patrullaje es considerado como una práctica fundamental de la policía y es una de las tareas que consumen mucho más tiempo y recursos. Hay varios tipos de patrullas, tales como la patrulla dirigida, la patrulla agresiva y la patrulla a pie, por nombrar algunas. La investigación es otra tarea tradicional importante de la policía, que involucra localizar e interrogar a testigos y sospechosos, recoger y preservar las pruebas, escribir informes relacionados al incidente, recuperar los bienes robados, incautar sustancias ilícitas, ayudar en la preparación de casos judiciales y testimoniar ante los tribunales.

#### **ALGUNOS ELEMENTOS DE LA VIGILANCIA TRADICIONAL:**

- Enfoque reactivo – actúa ante los incidentes;
- Control de la delincuencia;
- Mantenimiento del orden;
- Patrullas rutinarias;
- Respuesta rápida a las llamadas de servicio;
- Trata con el delito después de que éste se ha cometido;
- Investigaciones de seguimiento;
- Participar en los procesos de investigación.

Las actividades tradicionales de la policía continúan representando una parte importante del papel que ella desempeña. En ciertos casos, las actividades policiales todavía pueden ser categorizadas del siguiente modo<sup>1</sup>:

- Control de la delincuencia – responder e investigar los delitos, patrullar para prevenir contravenciones;
- Mantenimiento del orden – prevenir y controlar conductas que perturban el orden público;
- Servicio - provisión de una amplia gama de servicios a la comunidad.

Es importante hacer notar que si bien el modelo profesional de vigilancia todavía se aplica en ciertas áreas, durante las últimas décadas ha habido una expansión y diversificación del papel que desempeña la policía, que ha asumido diferentes formas en diferentes contextos.

## 2. La diversificación de los enfoques de la vigilancia

La vigilancia continúa evolucionando en respuesta a los nuevos conocimientos, tecnología, cambio demográfico, exigencias sociales diversas y urbanización. Por ejemplo, la delincuencia es ahora más compleja y su investigación es más costosa debido a la creciente movilidad y los avances tecnológicos. Al mismo tiempo, existe un creciente interés en desarrollar asociaciones entre la policía y los diversos actores de la sociedad, por lo que la colaboración se ha convertido en un componente necesario de la reducción de la delincuencia en las áreas urbanas. Como resultado de ello, los modelos tradicionales de vigilancia se han expandido para incluir varios enfoques:

- Vigilancia comunitaria;
- Vigilancia orientada hacia el problema;
- Vigilancia conducida por inteligencia.

A veces estos enfoques pueden incorporar tácticas de vigilancia tradicionales y nuevas tecnologías de información y comunicación. Tal evolución se debe, en parte, a la promoción de la asociación con la comunidad, que requiere que los oficiales de policía participen, promuevan y consigan la confianza de los miembros de la misma. Este giro ha transformado el grado de interacción entre la policía y la comunidad y los tipos de actitud, creencias y capacidad que se requieren de la policía.

El giro hacia estos enfoques no es necesariamente un fenómeno nuevo o reciente dado que muchos departamentos de policía de alrededor del mundo, especialmente en los países de altos ingresos en donde tales cambios se produjeron en los últimos 15 a 20 años, mientras que en los países de ingresos bajos o medios el giro se ha dado mayormente durante la década pasada. En cierta medida, la evolución de la vigilancia sugiere el creciente reconocimiento por parte de los departamentos de policía de la necesidad de:

- Fortalecer y diversificar el profesionalismo policial;
- Proveer un marco para facilitar un modelo de provisión de servicios más proactivo, comprometido y enfocado;

1 Griffiths, Curt y Simon Verdun-Jones, *Canadian criminal justice*, 2ª edición (Toronto, 1994).

- Enfatizar más la prevención de la delincuencia para asegurar una forma más sostenible de seguridad comunitaria;
- Dar más importancia al trabajo comunitario basado en la prevención y en la resolución eficaz de los problemas;
- Adaptarse a los entornos cambiantes, especialmente al crecimiento de las áreas urbanas y a la complejidad de la delincuencia urbana.

Este *manual* revisa la diversificación de los enfoques de la acción policial, con el objetivo de fortalecer el profesionalismo de los departamentos de policía en los países de ingresos bajos y medios. Proporciona herramientas actualizadas para mejorar la implementación de estrategias modernas de vigilancia y actividades para facilitar la adquisición de conocimientos.

#### NOTA PARA EL ENTRENADOR



El entrenador puede hacer que los participantes realicen la siguiente actividad para permitir el intercambio de sus experiencias respecto a la vigilancia y la diversificación de los enfoques de la misma.

#### ACTIVIDAD (OPTATIVA)



##### Tiempo que se Requiere:

15 minutos para presentar la actividad y debate en grupos pequeños. 5 minutos para el debate en el grupo grande.

El entrenador debe pedir a los participantes que se separen en grupos pequeños para debatir lo siguiente:

- ¿Su departamento de policía aplica el modelo profesional (es decir, tradicional) de vigilancia?
- Si es así, ¿qué elementos se aplican?
- Si no es así, explique por qué.
- ¿Su departamento ha diversificado sus enfoques de vigilancia para reemplazar o complementar el modelo tradicional?
- ¿Qué enfoques se están usando ahora?
- ¿Desde cuándo se están usando estos enfoques?
- ¿Cuál ha sido su experiencia en cuanto a la diversificación de los enfoques de la vigilancia?
- ¿Qué desafíos se han presentado?
- ¿Qué éxitos han tenido?
- ¿Su departamento de policía ha integrado recientemente nuevos enfoques? De ser así, ¿cuáles han sido?

## B. Actuación policial en espacios urbanos

### 1. Implicaciones de las áreas urbanas crecientes sobre la vigilancia y desafíos relacionados con ello

En la mayoría de los países de todo el mundo las áreas urbanas presentan algunos desafíos particulares para la vigilancia. Por ejemplo, la alta densidad poblacional puede conllevar situaciones tales como demostraciones masivas o protestas que estimulan la violencia y el caos en las áreas públicas<sup>2</sup>. Estas situaciones pueden crear problemas graves para la policía cuando las multitudes aumentan más que la cantidad de policías disponibles y ser incontrolables e impredecibles. Además, como centros de actividad política, a los líderes de departamentos gubernamentales federales/nacionales, estado/provinciales y municipales/locales. También alberga convenciones políticas que pueden presentar riesgo de violencia política y requerir la protección de funcionarios de alto nivel. Esta situación aumenta la responsabilidad de la policía y exige mayores recursos. Las ciudades tienden a albergar eventos importantes tales como conciertos, eventos deportivos, conferencias y reuniones oficiales, que atraen a turistas y extranjeros y conllevan grandes concentraciones de gente en espacios públicos o privados. Al mismo tiempo, los departamentos de policía en jurisdicciones de todo tamaño pueden ser llamados súbitamente para responder a una catástrofe natural o a actos de terrorismo. En este sentido, la policía debe trabajar en cooperación con otros organismos locales para desarrollar una presencia policial o capacidad lo suficientemente grande para satisfacer las exigencias y para coordinar la movilidad de las multitudes o de los individuos de alto nivel.

#### DESAFÍOS PARA LA VIGILANCIA EN LAS CIUDADES<sup>a</sup>:

- El orden es mantenido por estructuras locales informales;
- Conflicto acerca de recursos;
- Suministro ilegal de servicios urbanos básicos;
- "Informalización" de los espacios y servicios de las ciudades;
- Altos niveles de marginación absoluta;
- Altos niveles de tensión entre ricos y pobres;
- La policía es objeto de terrorismo y violencia política.

<sup>a</sup> UNODC y UN-HABITAT, *Manual de Introducción a la Vigilancia del Espacio Urbano* (Nueva York, Serie de Manuales de Justicia Penal, 2011), p. 12.

Como centro de actividad económica que centraliza a las instituciones financieras y comerciales, los problemas de robo y hurto son comunes y la ciudad brinda oportunidades para la comercialización de bienes ilegales o robados, tales como armas de fuego y mercaderías. Como respuesta a ello, la seguridad privada se ha convertido en un servicio popular para bancos, corporaciones, organismos gubernamentales, universidades y residencias privadas. La privatización del espacio puede hacer que la vigilancia sea particularmente difícil, especialmente para

<sup>2</sup> Police Executive Research Forum, *Police Management of Mass Demonstrations: Identifying Issues and Successful Approaches* (Washington, 2006); Police Executive Research, *Managing Major Events: Best Practices from the Field* (Washington, 2011).



accede a ciertas partes de la ciudad que están ocupadas por seguridad privada<sup>3</sup>. Las áreas urbanas también proporcionan modos diversos y más eficientes de transporte y puntos de acceso (por ej. puertos, aeropuertos, carreteras, estaciones de ferrocarril) que también pueden desempeñar un papel en facilitar la entrega y movilidad de bienes ilegales y el trata de personas. Estas actividades pueden estar asociadas con la delincuencia organizada y complicar la vigilancia si exigen la participación e investigación entre distintas jurisdicciones o transnacional. El transporte también ha facilitado la creciente presencia de diversas poblaciones en las ciudades, presionando aún más el entendimiento y satisfacción de diversas exigencias. Para la policía esta presión significa mayor movilización de recursos en las zonas de tránsito, que puede extenderse más allá de su jurisdicción y mandato y reducir los servicios en otras áreas.

#### LOS TRATADOS DE DERECHOS HUMANOS

Los tratados de derechos humanos obligan a los estados, incluyendo a la policía, a proteger y promover los derechos humanos, las libertades fundamentales, y proteger en contra de la discriminación basada en la nacionalidad, el lenguaje, el origen étnico, el sexo, la raza o la religión.

La desigualdad urbana es otro desafío para la policía, debido a que la diversidad de la riqueza en las ciudades puede poner a prueba la adherencia de los oficiales de policía a sus códigos de conducta y principios. En este sentido, la policía debe desempeñar su función de una manera no discriminatoria, con integridad y respeto por los derechos humanos sin importar las características sociales y económicas del vecindario y de sus residentes. Esto puede verse afectado por la realidad de que la pobreza y las desigualdades se añaden a los factores de riesgo de participación en actividades delictivas (por ej. las pandillas de jóvenes violentos y los grupos delictivos organizados). A su vez, esto puede llevar a la creación de estereotipos acerca de ciertas poblaciones y áreas de una ciudad e influenciar el tipo de vigilancia que se lleva a cabo allí y sucede con frecuencia en las áreas en las que residen los inmigrantes, los refugiados, las minorías y los migrantes rurales que tienden a ser marginados, vulnerables y vivir en la pobreza. Las disparidades también pueden aumentar el riesgo de ciertos grupos, especialmente mujeres y jóvenes que son vulnerables a la trata ilegal para su explotación laboral o sexual<sup>4</sup>. Más aún, un creciente número de niños de la calle presentan el problema de tener que entrar en contacto con individuos menores sin hogar y el aumento de las pandillas juveniles<sup>5</sup>.

#### MATERIAL DE CAPACITACIÓN POLICIAL RESPECTO A LA VIOLENCIA CONTRA LAS MUJERES

Para encontrar material de capacitación policial respecto a la violencia contra las mujeres, véase: UNODC (2010). *Guía y Manual de Capacitación para la Respuesta Policial Eficaz a la Violencia Contra las Mujeres*. Nueva York.

3 UNODC y UN-Habitat, *Manual de Introducción a la Vigilancia del Espacio Urbano* (Nueva York, Serie de Manuales de Justicia Penal, 2011).

4 “El Informe Global sobre Trata de Personas de 2009 hace notar que el 75 por ciento del tráfico es para explotación sexual, y que su objetivo predominante son las mujeres y las niñas” véase: UNODC, *Informe Global sobre Trata de Personas* (2009).

5 Para mayor información y estudios de casos sobre niños de la calle y pandillas ver: Programa de Gestión Urbana de UN-HABITAT, *Niños de la calle y Pandillas en Ciudades Africanas* (2000) y Consorcio para Niños de la Calle, *Estado de los Niños del Mundo: Violencia* (2007).

En las mega-ciudades, la gestión y la vigilancia pueden ser difíciles en términos de dos asuntos principales: la falta de información actualizada acerca de la estructura urbana; y la capacidad para responder a una gran cantidad de problemas diversos. La capacidad de la policía para operar en espacios urbanos esté directamente relacionada con la capacidad para responder ante, y tratar con, una gran cantidad de incidentes y llamadas de asistencia que se producen simultáneamente. Esto puede agotar los recursos y diferir las estrategias de vigilancia proactiva. En términos de estructura urbana, las mega-ciudades están experimentando el desarrollo y expansión de asentamientos informales (es decir *barriadas*<sup>6</sup>). Parte del desafío de la vigilancia en estas áreas es que usualmente las viviendas, la infraestructura comercial y las calles no están registradas en el censo o registro de la ciudad. Los residentes de las áreas informales, que pueden representar una proporción importante de la población de la ciudad, con frecuencia no pueden acceder a sus derechos y por lo tanto constituyen una población muda y oculta que no puede acceder a los servicios de protección de la policía. Las mega-ciudades también presentan a los departamentos de policía el desafío de tener exigencias continuas y diversas, por el cual la policía trabaja demasiado y los recursos y servicios se ven agotados. Como resultado de ello, puede producirse un empeoramiento de, o una peor respuesta a, las actividades delictivas y a la violencia dado que la policía no puede responder ante todos los problemas y satisfacer todas las exigencias. El reducir la presencia policial que previene y controla la delincuencia, puede dar como resultado un aumento de los abusos de los derechos humanos y actividades ilícitas, y una acumulación de casos penales, que a su vez aumenta la desconfianza en los servicios de la policía y las percepciones de inseguridad.

## 2. Los principios y directrices de las Naciones Unidas sobre vigilancia y su aplicación a las áreas urbanas

Los servicios policiales<sup>7</sup> desempeñan un papel vital en la protección del derecho a la vida, a la libertad y seguridad de los individuos. Este papel está garantizado en la Declaración Universal de los Derechos Humanos y reafirmado en el Pacto Internacional sobre Derechos Civiles y Políticos. La comunidad internacional ha adoptado principios, directrices y marcos con el objetivo de asegurar que esos derechos sean respetados y que los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley, incluyendo a la policía, cumplan con sus responsabilidades tal como lo dicta el imperio de la ley.

### ALGUNOS PRINCIPIOS Y DIRECTRICES QUE CONVIENE EXPLORAR PARA LA VIGILANCIA URBANA:

- Uso mínimo de la fuerza;
- Imparcialidad y objetividad sin importar la provocación;
- Unidad de esfuerzos y comando que promueve la cooperación multidimensional a través de diferentes componentes para trabajar hacia una meta común;
- Legitimidad – vigilancia de acuerdo a los instrumentos internacionales de derechos humanos respecto a los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley;

<sup>6</sup> UN-HABITAT (2007) usa la palabra *slum* para definir estas áreas. Tal como lo declara esta organización, la palabra *slum* se usa para describir “una amplia gama de asentamientos de bajos ingresos y/o malas condiciones de vida humana”. Esta puede aplicarse a comunidades legales o ilegales.

<sup>7</sup> *Servicios policiales* aplicados dentro del concepto más amplio de *funcionarios encargados de hacer cumplir la ley* que las Naciones Unidas usan comúnmente

- Capacidad de la policía en diversas sociedades;
- Composición del servicio policial que refleje la diversidad de la sociedad urbana (aumenta la confianza de la sociedad en la policía y mejora su eficacia operativa);
- Movilidad/adaptabilidad – evaluar y responder continuamente a las situaciones cambiantes, exigiendo flexibilidad.

Ha pasado más de una década desde que el Comité especial de Operaciones de Mantenimiento de la Paz compiló los *Principios y Directrices de las Naciones Unidas para la Policía Civil*<sup>8</sup>. Si bien están basados en las operaciones de mantenimiento de la paz, tienen los mismos propósitos y siguen los mismos principios que la Carta de las Naciones Unidas y las normas del derecho internacional.

Como medio para proteger y promover los derechos humanos (un componente clave de la prevención] cuando se trata de vigilancia, la comunidad internacional ha desarrollado el *Código de Conducta para los Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley*<sup>9</sup>, que es un instrumento útil para educar y capacitar a la policía acerca del papel que desempeña y sus responsabilidades respecto a los derechos.

**ALGUNOS PUNTOS CLAVE DEL CÓDIGO DE CONDUCTA PARA FUNCIONARIOS ENCARGADOS DE HACER CUMPLIR LA LEY QUE PUEDEN SER ÚTILES PARA LA VIGILANCIA URBANA:**

- Cumplir con la función que les impone la ley, sirviendo a la comunidad y protegiendo a todas las personas en contra de actos ilegales, coherentemente con el alto grado de responsabilidad que requiere su profesión;
- Respetar y proteger la dignidad humana y mantener y defender los derechos humanos de todas las personas;
- Los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley pueden usar la fuerza sólo cuando sea estrictamente necesario y en la medida que lo requiera el desempeño de su función;
- Respetar la confidencialidad;
- Protección en contra de actos de tortura u otro tratamiento o castigo cruel, inhumano o degradante por parte de los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley en lugares en los que no hay guerra;
- Protección de la salud de las personas detenidas;
- Prevenir y evitar actos de corrupción.

*Las Directrices para la Implementación Eficaz del Código de Conducta para los Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley*<sup>10</sup> es otro documento importante que subraya el modo en

8 Reglas y normas de las Naciones Unidas en material de prevención del delito y justicia penal para cascos azules (Naciones Unidas, 2000)

9 Resolución de la Asamblea General 34/169, anexo; UNODC y UN-HABITAT, *Manual de Introducción a la Vigilancia del Espacio Urbano* (Nueva York, Serie de Manuales de Justicia Penal, 2011), p. 68-9.

10 Resolución del Consejo Económico y Social 1989/61, anexo.

que se debe aplicar el código y enfatiza que el gobierno debe proveer capacitación y cursos para refrescar los conocimientos de los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley.

La reglamentación y monitoreo del uso de la fuerza y de las armas de fuego por parte de los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley que operan en entornos urbanos es un tema central para las Naciones Unidas. Adoptados en 1990 por el Octavo Congreso de las Naciones Unidas sobre la Prevención del Delito y el Tratamiento de Delincuentes, los Principios Básicos sobre el *Uso de la Fuerza y las Armas de Fuego por Parte de los Funcionarios Encargados de Hacer Cumplir la Ley*<sup>11</sup> subraya el modo de implementar éticamente las reglas y reglamentos sobre el uso de la fuerza y las armas de fuego en contra de personas por parte de los funcionarios encargados de hacer cumplir la ley.

*La Normativa Internacional de los Derechos Humanos para el Cumplimiento de la Ley*<sup>12</sup> es una recopilación de varias Fuentes y ofrecen referencia fácil para la policía respecto a sus funciones en una sociedad democrática (por ej. respetar, proteger y cumplir con los derechos)<sup>13</sup> y los diversos problemas que confronta (por ej. violencia en contra de las mujeres, tratamiento de las víctimas, refugiados y juventud).

Para mayor información acerca de la conducta policial, véase: UNODC (2011). *Manual sobre Responsabilidad Policial, Supervisión e Integridad*. Disponible en: [http://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/crimeprevention/PoliceAccountability\\_Oversight\\_and\\_Integrity\\_10-57991\\_Ebook.pdf](http://www.unodc.org/documents/justice-and-prison-reform/crimeprevention/PoliceAccountability_Oversight_and_Integrity_10-57991_Ebook.pdf)

### 3. El papel que desempeña la prevención en la vigilancia y las directrices de las Naciones Unidas para la prevención de la delincuencia

La seguridad individual y colectiva y la protección de la propiedad son ampliamente contempladas como derechos humanos básicos y elementos esenciales para el bienestar y la calidad de vida. La prevención de la delincuencia desempeña un papel y está cada vez más integrada en las estrategias y planes de seguridad de los gobiernos<sup>14</sup>. La comunidad internacional, incluyendo a la UNODC, está liderando el camino al delinear a la prevención dentro del marco institucional y a través de todas sus actividades.

#### LA POLICÍA CONTRIBUYE A MEJORAR LA PREVENCIÓN Y LA SEGURIDAD AL:

- Proveer una presencia visible;
- Estar más integrada en la comunidad;

11 Octavo Congreso de las Naciones Unidas sobre Prevención del Delito y Tratamiento de Delincuentes, La Habana, 27 de Agosto – 7 de Septiembre de 1990: informe preparado por la Secretaría (Publicación de las Naciones Unidas Sales No. E.91.IV.2), chap. I, secc. B.2, anexo.

12 Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, *Normativa y Práctica de los Derechos Humanos para la Policía. Libro de Bolsillo Expandido para la Policía* (Nueva York, 2004).

13 Carta de las Naciones Unidas. Disponible de: <http://www.un.org/en/documents/charter/>.

14 Para mayor información acerca del modo en que la prevención queda incorporada en los marcos gubernamentales nacionales, véase: ICPC, *International Report on Crime Prevention and Community Safety* (Montreal, 2008, 2010, 2012). Disponible en: <http://www.crime-prevention-intl.org/>.

- Proveer información al público;
- Ayudar a mediar y resolver conflictos;
- Ofrecer apoyo a las víctimas;
- Actuar como mentores y modelos;
- Participar en asociaciones locales de prevención de la delincuencia.

a ICPC, *The Role of the Police in Crime Prevention. Proceedings of the seventh annual conference of the ICPC on the prevention of crime* (2009). Disponible en: [http://www.crime-prevention-intl.org/fileadmin/user\\_upload/Publications/The\\_Role\\_of\\_the\\_Police\\_in\\_Crime\\_Prevention\\_ANG.pdf](http://www.crime-prevention-intl.org/fileadmin/user_upload/Publications/The_Role_of_the_Police_in_Crime_Prevention_ANG.pdf).

La prevención es vista como una parte integral de la vigilancia en la que la función de la policía es mucho más amplia que el control de la delincuencia y el cumplimiento de la ley. Esto se está realizando por medio de la colaboración entre la policía y los diferentes actores de la sociedad. En cuanto a las áreas urbanas, la ciudad es un lugar en el que la colaboración se hace posible debido a la considerable presencia de grupos de la sociedad civil y el potencial para la movilización social.

*Las Directrices de las Naciones Unidas para la Prevención de la Delincuencia* (2002)<sup>15</sup> enfatizan: la integración de la prevención dentro de los marcos institucionales; la promoción de la igualdad; la inclusión y el desarrollo social y económico; la colaboración multisectorial; la creación de conocimientos; el reconocimiento y el respeto de los derechos humanos y el imperio de la ley; el enfoque en grupos marginados y vulnerables; y el entendimiento de las diferentes necesidades de género.

La ciudad es un ambiente que cambia constantemente y presenta nuevas exigencias y por lo tanto los enfoques policiales requieren evaluación y adaptación constantes. En algunos casos, las estrategias de vigilancia han sido modificadas para estar a la par de las innovaciones de la tecnología de información, tales como el desarrollo de nuevas técnicas para recoger información o colaboración multisectorial por medio de vigilancia comunitaria<sup>16</sup>. Pero esto no ha sido fácil dado que la innovación en los países de ingresos bajos o medios puede verse afectada por legados de autoritarismo, desconfianza en la policía, recursos limitados y estrategias represivas tradicionales. Los Módulos de Capacitación presentan ejemplos relevantes acerca del modo en que los servicios de policía están abordando estos asuntos.

#### NOTA PARA EL ENTRENADOR



El entrenador puede querer proveer una perspectiva breve a los participantes y hacer que éstos se reúnan en grupos pequeños para compartir sus reflexiones y experiencias.

15 Resolución del Consejo Económico y Social 2002/13, Anexo.

16 Los módulos de capacitación ofrecen más información.

**ACTIVIDAD 1 Y 2 (OPTATIVAS)****Tiempo que se Requiere:**

**Actividad 1:** 20 minutos para presentar la actividad y debate en grupos pequeños

**Actividad 2:** 5 minutos para la presentación de la actividad; 15 minutos para el debate en el grupo grande

1. Para asegurar que los participantes entiendan la información de fondo que se proporciona en la introducción, el entrenador puede pedir a los participantes que se separen en grupos pequeños y traten los siguientes puntos:
  - ¿Los desafíos que se presentan en su área han cambiado con el tiempo?
  - ¿La forma de ver la prevención de la delincuencia ha cambiado en su departamento de policía?
  - En su opinión, ¿cuáles son los desafíos actuales y futuros en relación a la prevención?
  - Identifiquen prácticas de vigilancia que cumplen con las directrices internacionales que se sugieren en la introducción
2. El entrenador debe referir a los participantes al Manual de Introducción sobre Vigilancia en el Espacio Urbano (p. 15) y repartir folletos o presentar diapositivas en Power-Point sobre las Directrices de las Naciones Unidas para la Prevención de la Delincuencia. Como actividad, el entrenador puede pedir a los participantes que identifiquen aquellos elementos que aplican a su trabajo en espacios urbanos y cómo se los puede integrar en sus estrategias de vigilancia.

## II. Módulos de Capacitación

### A. Módulo A: Vigilancia para delitos urbanos

#### ALCANCE

Este módulo proveerá una perspectiva de:

- El concepto, la filosofía y las prácticas de vigilancia comunitaria y enfoques similares;
- Las asociaciones comunitarias y la colaboración con diversos sectores de la sociedad;
- La cooperación con los asociados existentes;
- Los desafíos de la vigilancia comunitaria.

#### OBJETIVOS

En este módulo, los participantes podrán:

- Entender la vigilancia comunitaria y el papel que desempeña en la prevención;
- Crear un estudio de caso;
- Aumentar sus conocimientos acerca de enfoques similares a la vigilancia comunitaria;
- Identificar asociados potenciales;
- Aprender el modo de establecer distintos tipos de asociaciones a través de diversas vías y aumentar la cooperación con los asociados ya existentes;
- Identificar varios desafíos involucrados en el enfoque de la vigilancia comunitaria.

#### 1. Vigilancia comunitaria

Una parte considerable de la vigilancia en las áreas urbanas, si la finalidad es mantener bajos niveles de delincuencia y prevenirla, implica trabajar con la comunidad y desarrollar relaciones fuertes y confianza. Esto es importante para obtener y crear conocimientos respecto a temas de seguridad y necesidades y exigencias locales, que son cruciales para la vigilancia.

La vigilancia comunitaria es un enfoque que fue desarrollado para ayudar a la policía en entornos urbanos a confrontar la delincuencia de una manera alternativa en vez de aplicar simplemente tácticas de respuesta basadas en la represión. Este tipo de enfoque considera la importancia de aplicar la prevención para mejorar las relaciones con la población y trabajar más de cerca con la comunidad al tratar con los diversos tipos de delitos. La vigilancia comunitaria también integra muchos principios asociados con la prevención de la delincuencia, tales como la creación de conocimientos locales y la promoción de los derechos humanos.

### LA VIGILANCIA COMUNITARIA

La mediación es una aptitud importante para los oficiales de policía involucrados en la vigilancia comunitaria. La mediación es un proceso por el cual el oficial de policía actúa como tercero imparcial para ayudar a resolver un asunto. La policía usualmente dirige y facilita el proceso. Su finalidad es aumentar la participación comunitaria en asuntos de seguridad al empoderar a los individuos o grupos involucrados para hacer recomendaciones y actuar. Para mayor información sobre capacidad de mediación, véase: UNODC *Training Manual on Alternative Dispute Resolution and Restorative Justice*, (2007) y *UNODC Handbook on Restorative Justice Programmes*, (2006).

La vigilancia comunitaria está basada en el principio de que se debe promover la participación comunitaria para aumentar la seguridad y resolver la delincuencia relacionada con la comunidad dado que la policía no puede actuar aisladamente. Para comprometer a la sociedad civil a compartir esta responsabilidad, la policía debe crear confianza y desarrollar una asociación. Esta asociación debe estar caracterizada por respuestas mutuas y en pie de igualdad. La vigilancia comunitaria presenta la idea de que para lograr una asociación, la policía debe estar más integrada en la comunidad y fortalecer su legitimidad actuando por consentimiento, mejorar sus servicios, estar presente, escuchar y responder ante las necesidades de la comunidad y rendir cuenta de sus acciones. Al mismo tiempo, la policía debe ser consciente de la situación social y económica de las comunidades en las que trabaja. En términos de responsabilidad, la policía debe responder ante la conducta negativa o problemática de los oficiales de policía, la mala conducta y corrupción policial, tener poder de supervisión y ser transparente acerca de sus operaciones.

Algunos elementos de la vigilancia comunitaria<sup>17</sup>:

- Ser visible y accesible al público;
- Establecer una asociación entre la policía y los miembros de la comunidad respetuosos de la ley;
- Adoptar una política y un plan de acción de relaciones con la comunidad;
- Reclutar en todos los sectores de la comunidad;
- Entrenar a los oficiales para que traten con la diversidad;
- Comprometer y movilizar a las comunidades;
- Establecer programas de extensión comunitaria e información pública;
- Relacionarse periódicamente con todos los grupos de la comunidad;
- Crear contactos con la comunidad por medio de actividades no coercitivas;
- Asignar oficiales a un recorrido permanente del vecindario;
- Aumentar la participación comunitaria en actividades de vigilancia y programas de seguridad pública con base en la comunidad;
- Involucrar a la comunidad en la identificación de problemas y preocupaciones;
- Utilizar un enfoque creativo de resolución de problemas para desarrollar respuestas a

<sup>17</sup> Oficina del Alto Comisionado de las Naciones Unidas para los Derechos Humanos, *Normativa y Práctica de los Derechos Humanos para la Policía. Libro de Bolsillo Expandido sobre Derechos Humanos para la Policía* (Nueva York, 2004).



problemas comunitarios específicos, incluyendo tácticas y estrategias no tradicionales – mediación y resolución de conflictos;

- Coordinar las políticas, estrategias y actividades con otros organismos gubernamentales y con las organizaciones no gubernamentales.

El establecimiento de Foros Policiales Comunitarios es un elemento clave de la vigilancia comunitaria. Tales Foros pueden asumir varios formatos tales como reuniones formales o informales que tienen lugar en la comunidad. Con frecuencia las reuniones son organizadas por oficiales de policía locales y han sido ampliamente implementadas como un medio para mejorar las relaciones entre la policía y la comunidad. Los foros ofrecen una línea de comunicación abierta entre la sociedad civil y la policía para alentar la participación comunitaria en la identificación, discusión y mejora de los asuntos de seguridad, denuncia de delitos y actos de violencia, listado de las quejas, ayuda a la policía para recoger y registrar información proveniente de la comunidad, y tratar estrategias de vigilancia y hacer recomendaciones.

#### **DIMENSIONES DE LA VIGILANCIA COMUNITARIA<sup>a</sup>**

##### *Dimensión Filosófica*

- Contribución Ciudadana – Los organismos policiales necesitan amplia contribución de los ciudadanos acerca de problemas, prioridades, políticas, etc.;
- Función Amplia – La vigilancia es una función amplia – es mucho más que la sola ejecución de la ley;
- Servicio Personal – La vigilancia funciona mejor cuando los oficiales conocen a los ciudadanos y les proporcionan un servicio personalizado – lo opuesto a la vigilancia de “extraños”.

##### *Dimensión Táctica*

- Interacción Positiva – La policía debe interactuar positivamente con todos los segmentos de la comunidad – especialmente dado que la naturaleza del trabajo policial garantiza que cierta interacción negativa sea inevitable.;
- Asociaciones – La policía debe asociarse con la comunidad para abordar la delincuencia, incluyendo la colaboración con organismos públicos y privados;
- Resolución de Problemas – La policía y los ciudadanos deben aprovechar toda oportunidad para abordar las condiciones que causan incidentes y delitos.

##### *Dimensión Estratégica*

- Operaciones Reorientadas – La policía mira más allá de las estrategias tradicionales de patrullaje de rutina, respuesta rápida e investigaciones de detectives y utiliza estrategias y tácticas proactivas;
- Énfasis en la Prevención - Siempre que sea posible, la policía debe enfatizar la prevención del delito en vez de reaccionar simplemente ante el hecho;
- Enfoque Geográfico – La vigilancia debe estar organizada y ser desplegada para maximizar la medida de identificación entre oficiales específicos y vecindarios específicos.

##### *Dimensión Organizativa*

- Estructura – Los organismos policiales deben re-examinar sus estructuras para asegurar que apoyan y facilitan la vigilancia comunitaria; tal re-examen puede incluir asuntos tales como la devolución de la autoridad de toma de decisiones dentro de la policía, o la introducción de indicadores

<sup>a</sup> Centro para la Vigilancia Orientada hacia los Problemas.

del desempeño que reconocen ciertas cualidades que se requieren para el establecimiento y mantenimiento de asociaciones entre la policía y el público

- Capacitación – Los organismos policiales deben ofrecer a los oficiales amplia capacitación y mentorío que va más allá de las aptitudes técnicas tradicionales y los requerimientos básicos de la vigilancia, cubriendo una gama aún más amplia de aptitudes, incluyendo la habilidad para comunicarse, escuchar diferentes opiniones, crear confianza y mediar en los conflictos;
- Gestión – Los organismos policiales deben re-examinar la manera en que se supervise y maneja a la gente para asegurar coherencia con la vigilancia comunitaria;
- Información – Los organismos policiales deben re-examinar sus sistemas de información para asegurar que apoyan y facilitan la vigilancia comunitaria.

## ESTUDIOS DE CASOS – ENFOQUES DE LA VIGILANCIA COMUNITARIA



### IRLANDA DEL NORTE: VIGILANCIA DEL VECINDARIO

La policía puede desempeñar un papel importante al promover que las comunidades participen activamente en la prevención de la delincuencia y desarrollen un sentido de responsabilidad compartida para aumentar la seguridad pública. Un ejemplo de esto es la iniciativa de Vigilancia Vecinal del Servicio de Policía de Irlanda del Norte (PSNI, por sus siglas en inglés), cuyo objetivo es establecer vínculos más estrechos entre los vecinos, la policía y demás actores de la sociedad (por ej. el gobierno local, el Departamento de Justicia, las autoridades de vivienda, los servicios sociales, los grupos comunitarios, las escuelas locales, etc.), y promover el papel igualitario que desempeña la comunidad; influenciar y tomar decisiones relacionadas con la seguridad. La Vigilancia Vecinal involucra a un coordinador del vecindario que moviliza a los miembros de la comunidad para trabajar con la policía y su unidad de seguridad comunitaria, como así también a miembros establecidos de las Asociaciones de Seguridad Comunitaria y Asociaciones de Vigilancia del Distrito (CSP y DPP, por sus siglas en inglés). Este grupo evalúa la situación del vecindario en cuanto a delincuencia, toma decisiones, presenta una estrategia/plan y actúa para reducir y prevenir los delitos y la violencia. El PSNI proporciona una serie de materiales e instrumentos para establecer el equipo de Vigilancia Vecinal. Mayor información y lectura acerca de las Asociaciones de Seguridad Comunitaria del PSNI, disponible en:

[http://www.psnipolice.uk/index/support/support\\_neighbourhood\\_watch.htm](http://www.psnipolice.uk/index/support/support_neighbourhood_watch.htm)

### CHILE: PLAN CUADRANTE

La Política de Seguridad Pública Nacional fue creada a principios del año 2000, como respuesta a los altos índices de delincuencia y el fracaso del enfoque tradicional de represión/control de la vigilancia en Chile. Esta política condujo al desarrollo de dos intervenciones de prevención de la delincuencia en áreas urbanas que transformaron las estrategias policiales y las relaciones entre la policía y la comunidad y promovieron el conocimiento local. La primera intervención (Plan Cuadrante) está relacionada con la mejora de la calidad del trabajo policial y la segunda (Plan Distrito Seguro) se refiere a la participación de la comunidad en el diseño de proyectos específicos destinados a reducir la delincuencia<sup>a</sup>. El Plan Cuadrante conecta a la comunidad con la policía y mejora el monitoreo policial preventiva durante las 24 horas del día en áreas urbanas específicas. El Plan Distrito Seguro está diseñado para involucrar

a la comunidad en la prevención y control de la delincuencia por medio de iniciativas propuestas por la comunidad. Los resultados revelan que el Plan Cuadrante ha tenido éxito en cuanto a reducir los índices de delincuencia y aumentar el efecto disuasivo de la probabilidad de arresto. Para leer más sobre esto, véase: Vergara, Rodrigo (2009). *Programas de Prevención del Delito: Evidencia para un País En Desarrollo*, Instituto de Economía, Pontificia Universidad Católica de Chile.

### **BRASIL: UPP Y UPP SOCIAL**

El Estado de Río de Janeiro, Brasil, ha desarrollado el proyecto UPP (Unidad Policial Pacificadora) para poder controlar las favelas<sup>b</sup> dominadas por las redes de tráfico de drogas en la ciudad de Río de Janeiro y sus alrededores. El UPP se basa en la idea de vigilancia comunitaria y comenzó con el desarrollo de un plan estratégico por parte del Departamento de Seguridad Pública. Se investiga para evaluar los índices de delincuencia y el grado de tráfico en el área. Entonces la policía y una unidad especial ingresan a la comunidad, que ha sido notificada con anticipación. Una vez que las facciones traficantes han evacuado el área, la policía inicia un proceso de 'pacificación'. La pacificación crea el escenario para el UPP Social – un programa que promueve el desarrollo social, el sentido de ciudadanía, la integración en la ciudad, la transformación de la división entre lo informal/formal y el acceso igualitario a los bienes y servicios. El gobierno provee mejoras urbanas tales como instalaciones sanitarias, electricidad y recolección de residuos. Se usa el mapeo de evaluación participativa para obtener información más confiable sobre la infraestructura, el acceso a los servicios sociales, las preocupaciones de seguridad, y las perspectivas de empleo para que la asistencia social sea más eficaz. El mapeo es realizado por la municipalidad y coordinado por el Instituto Pereira Passos<sup>c</sup>. Ha aumentado la participación al involucrar a los miembros de la comunidad en la evaluación de los factores que afectan su calidad de vida. También ha ayudado a integrar y fortalecer diferentes programas de servicio social para mejorar las condiciones de vida en las favelas pacificadas. El mapeo es un instrumento útil para planificar/administrar los programas UPP Social, al compartirse la información entre los servicios y ayudar a la policía a evaluar y adaptar sus estrategias e identificar las áreas objetivo. El programa ha podido revitalizar las áreas degradadas y prevenir la delincuencia para asegurar el desarrollo social y económico. Para mayor lectura, véase: <http://www.uppsocial.org/2012/10/prefeitura-investe-na-producao-de-mapas-detalhados-das-upps/> (Disponible en Portugués)

a Vergara, Rodrigo. *Programas de Prevención del Delito: Evidencia para un País en Desarrollo*. Instituto de Economía, Pontificia Universidad Católica de Chile. 2009.

b Favela se usa en Brasil para describir a los asentamientos o chozas que yacen en las afueras de la ciudad brasilera. Las Favelas son consideradas como asentamientos de clase baja y están asociadas con diversos tipos de asentamientos, desde chozas a estructuras permanentes, y con acceso limitado al agua, la electricidad, sanidad y demás servicios e infraestructura básicos.

c <http://www.rio.rj.gov.br>

### **NOTA PARA EL ENTRENADOR**



Puede ser que los participantes no sepan del enfoque de vigilancia comunitaria y por lo tanto se puede realizar la siguiente actividad.

**ACTIVIDAD (OPTATIVA)****Tiempo que se requiere:**

5 minutos para la presentación de la actividad y lectura del estudio de caso

15 minutos para el debate en grupos pequeños

Para esta actividad el entrenador debe presentar uno de los estudios de caso sobre vigilancia comunitaria que aparecen en el Manual de Introducción sobre Vigilancia en el Espacio Urbano publicado por la UNODC y UN-HABITAT, (2011), Nueva York, p. 28 (respecto a Kenia) o p. 62-3 (respecto a India, Jamaica, Brasil). El entrenador debe preparar una diapositiva o folleto para los participantes con el estudio de caso y puntos principales. Después los participantes deben separarse en grupos pequeños y debatir las siguientes preguntas basadas en el estudio de caso:

- Identifique los elementos clave de la vigilancia comunitaria delineados en el estudio de caso ¿qué es lo que hace que sea un enfoque de actuación comunitaria?
- ¿Por qué se implementó este enfoque? ¿Cómo fue implementado?
- Haga una lista de las dimensiones de vigilancia comunitaria que se usaron.
- ¿Cuál fue el papel que desempeñó la policía?
- ¿Hubo colaboración con otros actores? De ser así, haga una lista de los actores involucrados y el papel que desempeñaron.
- ¿Cuáles fueron los resultados?
- ¿Opina que la iniciativa tuvo éxito?
- ¿Hubo desafíos? De ser así, ¿cómo fueron confrontados?
- Si no se identificaron los desafíos, ¿Opina que podría haberlos y cómo deberían haberse abordado?

**NOTA PARA EL ENTRENADOR**

Puede ser que los participantes conozcan bien el enfoque de vigilancia comunitaria y tengan experiencia en trabajar de cerca con las comunidades urbanas. Por lo tanto se puede realizar la siguiente actividad.

**ACTIVIDAD (OPTATIVA)****Tiempo que se Requiere:**

15 minutos para presentar la actividad y debate en grupos pequeños

*Creación de su propio estudio de caso*

Esta actividad está destinada a departamentos de policía que han implementado un enfoque de vigilancia comunitaria o una unidad de policía comunitaria en áreas urbanas. El entrenador debe pedir a los participantes que se separen en grupos pequeños y traten con las siguientes preguntas:

- Explique el enfoque de vigilancia comunitaria de su departamento (con base urbana).
- ¿Por qué se implementó este enfoque?
- ¿Con cuáles asociados comunitarios y organismos del sector público y privado con base urbana trabajan ustedes?
- ¿Cómo integra la prevención del delito?
- ¿Funciona bien?
- ¿Por qué no funcionan bien (es decir, qué problemas tienen)? ¿Su departamento puede introducir cambios de acuerdo a las lecciones aprendidas?
- ¿La vigilancia comunitaria todavía es parte de sus estrategias de vigilancia urbana?
- ¿Considera que ésta es una buena práctica que podría ser usada por otros servicios de policía?

## 2. Enfoques similares a la vigilancia comunitaria

La vigilancia comunitaria no es la única forma en que las comunidades están participando en actividades de vigilancia y viceversa. Se han desarrollado enfoques similares que aplican elementos de vigilancia comunitaria. Estos enfoques han sido establecidos en respuesta a los desafíos de implementar la vigilancia comunitaria en áreas de alta delincuencia en donde faltan recursos, la confianza en la policía es poca y las necesidades de los grupos vulnerables dentro de los espacios urbanos, tales como las mujeres, los jóvenes, las minorías étnicas, los inmigrantes y los refugiados, no han sido tratadas.

Los siguientes son algunos estudios de caso de enfoques similares que ponen de relieve el modo en el que la vigilancia puede ser transformada por medio de la creación de nuevas estructuras o la reestructuración de las estrategias de vigilancia existentes que ofrecen maneras creativas de conectarse mejor con la comunidad y con grupos específicos de la población.

**NOTA PARA EL ENTRENADOR**

La siguiente información puede ser presentada por puntos en forma de folleto o diapositiva. El entrenador puede querer preparar algunos puntos basados en los ejemplos y preguntar a los participantes cuál es su reacción ante la información y/o pedirles que compartan ejemplos específicos de su experiencia, si el tiempo lo permite.

**ESTUDIOS DE CASO****PERÚ: COMITÉS CIUDADANOS DE SEGURIDAD LOCAL**

Los Comités Ciudadanos de Seguridad Local han sido establecidos en muchos países como un organismo de consulta que responde ante la delincuencia local y los temas de seguridad dentro de un contexto local. Los consejos usualmente están situados dentro de la ciudad, pueblo o municipalidad. Con frecuencia se usan para monitorear las estrategias de vigilancia comunitaria y asegurar la acción de prevención a nivel local. En Perú, los comités ciudadanos de seguridad fueron establecidos como consejos municipales para actuar como mecanismos para que la policía sea responsable de su conducta y la calidad de su servicio, y ofrecen un medio para la participación comunitaria en asuntos de seguridad. En los comités, los oficiales de la policía local trabajan con actores locales y representantes comunitarios para preparar estrategias de prevención del delito. Los comités tienen el mandato de diseñar un plan de seguridad ciudadana para el área que está basado en una evaluación de la seguridad local y temas de seguridad. El plan se implementa movilizando la cooperación y los recursos locales. Los consejos están a cargo de evaluar el impacto del plan y monitorear el desempeño de los empleados públicos que lo implementan. Para mayor información, véase: <http://conasec.mininter.gob.pe/> (Disponible en castellano )

**NATIONAL POLICE ATHLETICS/ACTIVITIES LEAGUES INC. (PAL), ESTADOS UNIDOS: LLEGAR HASTA LA JUVENTUD**

La vigilancia comunitaria puede facilitar la interacción entre la policía y la juventud, tales como actividades deportivas entre la policía y la juventud, mentoreo y formación para el trabajo. La National Police Athletics/Activities Leagues Inc. fue establecida para proporcionar oportunidades y recursos cívicos, atléticos, recreativos y educativos a sus miembros en todo el país para prevenir la delincuencia y la violencia juvenil. PAL provee a sus miembros la financiación para desarrollar programas, tales como actividades deportivas y relacionadas con el arte y viajes de aventura. Los oficiales de policía supervisan y participan en las actividades con la juventud. Las actividades también se usan para mejorar las

relaciones con la comunidad, crear conciencia acerca del papel que desempeña la policía y promover actitudes juveniles positivas. Para mayor información, véase el sitio Web de National PAL: <http://www.nationalpal.org/>

#### **SERVICIO A LAS VÍCTIMAS: A) TASMANIA, AUSTRALIA: EQUIPO DE RESPUESTA A LA SEGURIDAD DE LAS VÍCTIMAS (VSRT); B) SIERRA LEONA: UNIDADES DE APOYO FAMILIAR**

En Tasmania, Australia, cada uno de los cuatro distritos geográficos policiales ha designado un Equipo de Respuesta a la Seguridad de las Víctimas (VSRT por sus siglas en inglés) para suministrar una gama de servicios que apoyen a las víctimas en situaciones de crisis. El VSRT es parte de la iniciativa política Seguridad en el Hogar del Gobierno de Tasmania. Los miembros de las VSRT se relacionan con otros proveedores de servicios (por ej. protección infantil, departamento de violencia familiar, servicio sociales, miembros de la comunidad) para asegurar que se provea una respuesta integral y coordinada. Quienes participan colaborarán para desarrollar una evaluación del riesgo, realizar una auditoría de seguridad en el área problemática, desarrollar un plan de seguridad, adaptar el plan si es necesario y monitorear la situación. Recientemente las VSRT han sido combinadas para desarrollar un equipo regional. Para mayor información, ver el sitio Web de Seguridad en el Hogar del Gobierno de Tasmania: [http://www.safeathome.tas.gov.au/about\\_us](http://www.safeathome.tas.gov.au/about_us)

En Sierra Leona, la policía ha establecido Unidades de Apoyo Familiar que prestan un mejor servicio a las víctimas de abuso sexual o doméstico, y generan conciencia pública sobre estos temas. El personal de las unidades está compuesto por policía y trabajadores sociales y están vinculados con el trabajo de los Centros de Referencia de Abuso Sexual que fueron fundados por el Departamento de Desarrollo Internacional (DFID) del Reino Unido. Se ha producido una réplica del manual de capacitación, que provee mayor información sobre las unidades. Para mayor información sobre el manual, véase: [http://www.britishcouncil.org/fsu\\_training\\_manual.pdf](http://www.britishcouncil.org/fsu_training_manual.pdf)

### **3. Identificación de asociados potenciales, creación de diferentes tipos de asociación y fortalecimiento de la cooperación con los asociados existentes**

#### **CONTROLAR LA DELINCUENCIA**

“Controlar la delincuencia involucra la colaboración en la administración del espacio que reúne a los residentes locales y demás usuarios de ese espacio con los planificadores urbanos, los funcionarios elegidos y la policía para desarrollar estrategias que administren eficazmente ese espacio.”<sup>a</sup>

<sup>a</sup> UNODC y UN-HABITAT, *Manual de Introducción a la Vigilancia en el Espacio Urbano* ( Nueva York, Serie de Manuales de Justicia Penal, 2011), p. 37-8.

Cada vez más la policía está estableciendo asociaciones multisectoriales para desarrollar estrategias completas que puedan confrontar los desafíos urbanos. La colaboración entre la policía y los diferentes actores de las ciudades ha demostrado prometer mucho en términos de conocimiento acerca de los asuntos urbanos locales, mejorar las relaciones entre la comunidad

urbana y la policía y progresar en la prevención de la delincuencia dentro de las estrategias de vigilancia. Al mismo tiempo, la colaboración no es una tarea fácil dado que exige tiempo, energía, flexibilidad y apertura a diferentes valores, opiniones y agendas. Por lo tanto, el desarrollo de una asociación exitosa y sostenible requiere una serie de pasos. El primero sería identificar a los asociados potenciales.

#### **IDENTIFICAR A LOS ASOCIADOS URBANOS REQUIERE TENER UNA IDEA DE:**

- El problema de que se trata;
- Aquellos que se ven directamente afectados;
- Aquellos que deben tratar con las consecuencias;
- Aquellos que se beneficiarían si el problema fuera evitado;
- Aquellos que requieren atención particular (por ej. grupos marginados, juventud);
- El (los) resultado(s)/meta(s);
- Conocimiento de los servicios y sectores existentes en la comunidad urbana que pueden ofrecer apoyo adicional a la policía.

La policía está bien ubicada para identificar asociados e iniciar la colaboración dado que sus actividades diarias usualmente requieren interacciones con el sistema de justicia penal<sup>18</sup>, instalaciones de atención a la salud, servicios sociales, escuelas, organizaciones comunitarias, departamentos gubernamentales, el alcalde, etc. La policía también puede trabajar con otros tipos de actores, tales como los planificadores urbanos y las empresas de seguridad privada.

#### **LA CREACIÓN DE ASOCIACIONES PUEDE INVOLUCRAR VARIAS ETAPAS<sup>a</sup>:**

- Acordar una estrategia para abordar el tema – este puede verse facilitado al desarrollar una estructura formal o informal que tenga objetivos, metas y mandatos conocidos;
- Asegurar la participación de base amplia;
- Capacitar o informar a los asociados, si es necesario;
- Determinar claramente los roles y responsabilidades;
- Publicitar la asociación para expandir la conciencia y extender el alcance;
- Proveer espacio y tiempo para el debate y la adaptación de las ideas existentes;
- Reflexionar acerca de los esfuerzos y evaluar los resultados.

<sup>a</sup> Algunos de estos puntos fueron inspirados por Partnership In Action (PIA) que es el marco de la Policía de Ottawa para establecer relaciones a largo plazo. Disponible en: <http://www.ottawapolice.ca/en/community/pia/formpartnerships.aspx>

#### **VIGILANCIA COMUNITARIA**

La implementación de una filosofía y enfoque de la vigilancia comunitaria usualmente requiere grandes cambios organizativos y una sólida base institucional. Véase los Capítulos VI y VII del *Manual de Introducción a la Vigilancia en el Espacio Urbano* para los desafíos que confronta la policía y el Capítulo VI para conocer el éxito de los esfuerzos de reforma en Brasil, Colombia y Sudáfrica.

<sup>18</sup> Para mayor información acerca de las asociaciones entre la policía y el sistema de justicia penal, vease UNODC, *Instrumento de evaluación de las necesidades en materia de prevención de la delincuencia* (Nueva York, Serie de Manuales de Justicia Penal, 2009).



Puede darse el caso de que los departamentos de policía tengan relaciones de larga data con tales actores y por lo tanto el enfoque más adecuado es fortalecer la cooperación. Algunas ideas para mejorar las asociaciones existentes incluyen:

- Crear una red con los asociados en la que se comparta información, experiencia y destreza;
- Diseñar mecanismos que permitan la comunicación sostenible (por ej. reuniones mensuales);
- Crear una estrategia de trabajo con los asociados para revivir y enmarcar los esfuerzos de colaboración;
- Trabajar juntos en un nuevo proyecto;
- Invitar a los asociados a capacitarse gratuitamente, participar en las consultas o a una sesión de información acerca de las iniciativas actuales o viceversa – averiguar acerca de las actividades del asociado y cómo participar de ellas.

#### COLABORACIÓN ENTRE DIFERENTES ELEMENTOS DEL GOBIERNO LOCAL

Para mayor información sobre la colaboración entre diferentes elementos del gobierno local como medio para implementar reformas, véase el Capítulo VII en el *Manual de Introducción a la Vigilancia en el Espacio Urbano*.

#### NOTA PARA EL ENTRENADOR



El entrenador puede presentar alguno de los siguientes estudios de caso de acuerdo al tiempo y el interés de los participantes.

#### ESTUDIOS DE CASO



#### ASOCIACIONES ENTRE LA POLICÍA Y LOS SERVICIOS DE AYUDA LEGAL

A principios del año 2000, los paralegales en Malawi comenzaron a trabajar más estrechamente con la policía en varias comunidades. Esta colaboración comenzó con la presencia de los paralegales en las estaciones de policía para ayudar a los miembros de la comunidad durante la entrevista o etapa de interrogación. Esto se convirtió en un ofrecimiento de ayuda para que los oficiales de policía con pocos recursos ubicaran a los padres o custodios de menores que habían entrado en conflicto con la ley. Se desarrolló un código de conducta para reglamentar la entrada y el trabajo de los paralegales en las estaciones de policía, otorgándoles reconocimiento parcial y ubicándolos bajo la autoridad de la policía. Como consecuencia de ello, desde el año 2004 los paralegales en Malawi vienen ayudando

a establecer mejores relaciones entre la policía y la comunidad y realizaron el enfoque en la prevención por el que 77 por ciento de los menores en conflicto con la ley fueron apartados del sistema de justicia penal. Para mayor información, véase: UNODC (2011). *Handbook on improving access to legal aid in Africa*. Nueva York. Disponible en: [http://www.unodc.org/pdf/criminal\\_justice/Handbook\\_on\\_improving\\_access\\_to\\_legal\\_aid\\_in\\_Africa.pdf](http://www.unodc.org/pdf/criminal_justice/Handbook_on_improving_access_to_legal_aid_in_Africa.pdf)

### **ASOCIACIONES ENTRE LA POLICÍA Y EL SECTOR PRIVADO**

La organización Empresariado Contra la Delincuencia Sudafricana (BAC por sus siglas en inglés) está formada por empresarios sudafricanos que trabajan con la policía a nivel local y nacional para mejorar la eficacia de la respuesta policial ante la delincuencia, aumentar los servicios que ofrecen las estaciones de policía y expandir los esquemas de apoyo a las víctimas. A través del desarrollo de esquemas de apoyo a las víctimas, BAC ha tenido éxito colaborando con las organizaciones comunitarias, los departamentos gubernamentales - justicia, salud, bienestar y el Servicio de Policía Sudafricano para promover los derechos y la capacitación de las víctimas y aumentar la cantidad de víctimas que denuncian los delitos a la policía y las referencias para las víctimas. Para mayor información ir al sitio Web de BAC: <http://www.bac.org.za/>

### **ASOCIACIONES ENTRE LA POLICÍA Y LAS EMPRESAS DE SEGURIDAD PRIVADA**

En respuesta a la creciente inseguridad de los residentes de Chácara Santo Antonio (un vecindario en la ciudad de San Paulo, Brasil), el proyecto Ação Comunitária Chácara Santo Antônio (acción comunitaria) fue establecido por un grupo de empresas de Chácara Santo Antonio, convencido de que la acción comunitaria conjunta era la mejor manera de tratar con la delincuencia en el área. La Cámara de Comercio Americana coordinó la preparación y ejecución del proyecto, recogiendo datos de seguridad de las empresas, escuelas, asociaciones comunitarias, firmas de seguridad privada, los militares y la policía civil de la localidad. El proyecto creó un equipo de seguridad privada distinto, uniformado, bien equipado y capacitado que opera conjuntamente con los guardias de seguridad y otros empleados de las empresas locales y condominios residenciales. La policía militar también patrulla el área y supervisa la seguridad en general. Para mayor información, véase: <http://www.chacarasantoantonio.org.br/> (Disponible en Portugués)

### **ESTRATEGIA DE COMPARTIR LA INFORMACIÓN PARA PREVENIR LA VIOLENCIA – ASOCIACIONES ENTRE LA POLICÍA Y LAS INSTITUCIONES DE ATENCIÓN A LA SALUD**

El programa de Prevención de la Violencia de Cardiff (CVPP, por sus siglas en inglés), centralizado en la Ciudad de Cardiff, en el Reino Unido, surgió como una exploración para ver si la asociación entre los funcionarios de salud, la policía y el gobierno de la ciudad para compartir información prevendría la violencia en vez de las asociaciones basadas en la municipalidad, en donde no se recoge ni usa la información de los departamentos de emergencia. Un analista combinó toda la información e inteligencia policial para producir actualizaciones continuas de los puntos de violencia, uso de armas y tipo de violencia. Los asociados, incluyendo educación y transporte, se reunían periódicamente para discutir la información, intercambiar estrategias de prevención y modificar las estrategias de vigilancia.

El programa condujo a una importante reducción de las lesiones relacionadas con la violencia y fue asociado con un mejor registro de delitos menores por parte de la policía en la ciudad.

Para mayor información, véase: Florence, Curtis, et al. (2011). Effectiveness of anonymised information sharing and use in health service, police, and local government partnership for preventing violence related injury: Experimental study and time series analysis. Disponible en: <http://www.bmj.com/content/342/bmj.d3313>.

#### 4. Desafíos de la vigilancia comunitaria

La investigación demuestra que la vigilancia comunitaria no siempre ha funcionado bien. A pesar de los esfuerzos para desarrollar una estrategia más completa y basada en la prevención, la vigilancia comunitaria es una práctica que requiere ciertas condiciones y a veces cambios fundamentales. Si bien todo lugar urbano tiene su propio contexto, los siguientes son algunos ejemplos de circunstancias que se han manifestado a través de diversas ciudades y regiones:

- Legados de autoritarismo, uso de la fuerza y estructuras institucionales verticales conducían a desconfiar de la policía y a estrategias de vigilancia represiva;
- La presión debida a los altos índices de delincuencia urbana ha reducido el enfoque de las estrategias de vigilancia con base comunitaria y de prevención;
- La gran incidencia de la violencia ha conducido a la militarización de los espacios urbanos e impedido la colaboración estrecha;
- Las consultas/reuniones con los miembros de la comunidad eran infrecuentes y la información no era transferida a los departamentos de policía;
- La vigilancia comunitaria seguía siendo un concepto simbólico usado por el gobierno;
- Las estructuras policiales y comunitarias no eran sostenibles;
- El cambio de gobierno o jefe de policía interrumpía o desmantelaba las iniciativas prometedoras existentes;
- Un cambio muy frecuente de los oficiales en las estaciones de policía de la comunidad;
- Falta de reconocimiento de la vigilancia comunitaria como “verdadero trabajo policial”;
- Pocos oficiales jóvenes eligen la vigilancia comunitaria como carrera;
- Es difícil medir los logros en cuanto a prevención de la delincuencia y seguridad comunitaria;
- Falta de capacitación y guía continua para ayudar a la policía a adaptar o implementar eficazmente estrategias nuevas;
- Falta de desarrollo de una unidad de vigilancia comunitaria formal con metas, objetivos, y un plan estratégico o con pocos oficiales asignados a esa unidad;
- La prevención no tiene lugar en el marco institucional o los planes estratégicos de la policía;
- La implementación de tal estrategia no es publicitada en la comunidad.

**NOTA PARA EL ENTRENADOR**

La siguiente actividad es para 'poner en práctica' la información vista en el módulo. Es un paso del proceso para desarrollar una estrategia completa de prevención del delito. La actividad puede realizarse en grupos pequeños, asignando tiempo para la preparación. El entrenador puede dar a los participantes información ya lista sobre el módulo para que sirva como referencia.

**ACTIVIDAD (OPTATIVA)****Tiempo que se Requiere:**

20 minutos para presentar la actividad y debate en grupos pequeños

5 minutos por presentación ante el grupo grande, si el tiempo lo permite

El entrenador debe pedir a los participantes que se separen en grupos pequeños y presentar una diapositiva o darles un folleto con la siguiente información:

Usted es un oficial de policía de un departamento de policía municipal/local en una de las cinco jurisdicciones de una mega-ciudad. Usted es parte de un equipo que es responsable de las relaciones con la comunidad y recientemente ha estado investigando las actividades delictivas de un grupo en particular relacionado con la producción y distribución de drogas ilícitas que se extiende a través de cinco jurisdicciones y posiblemente con vinculaciones transnacionales. También se ha encontrado que el grupo está reclutando a jóvenes de ambos sexos provenientes de una comunidad urbana en particular. En esta comunidad, hay alta percepción de inseguridad, hay muchos edificios decrepitos que usan los traficantes de drogas, falta espacio público seguro y los parques son considerados como lugares peligrosos, hay índices muy altos de delincuencia juvenil violenta relacionada con actividades de pandillas. Los jóvenes miembros de las pandillas usan Facebook para atacar a las mujeres jóvenes en lugares públicos, reclutar a nuevos miembros y acordar peleas entre pandillas rivales. Al mismo tiempo, una encuesta reciente de la universidad local muestra que hay un alto nivel de desconfianza en la policía y que recientemente las relaciones entre la policía y las comunidades de la ciudad se han deteriorado.

¿Cómo implementaría usted el enfoque de vigilancia comunitaria para confrontar estos problemas?

- ¿Cabe aplicar la prevención?
- ¿Qué asociaciones deberían mejorarse/crearse?
- ¿Cuáles serían los posibles desafíos y sus soluciones?

## B. Módulo B: Enfoque de Resolución de Problemas para los delitos urbanos

### PRINCIPIO

Este módulo proporcionará una perspectiva de:

- Técnicas de resolución de problemas (por ej. vigilancia orientada hacia el problema, dirigida por policía de inteligencia o específica del delito) y métodos relacionados (por ej. SARA, CAPRA);
- Instrumentos (por ej. Auditorías de seguridad, encuestas de victimización) para desarrollar, ensayar y mejorar las técnicas de resolución de problemas;
- Estudios de caso que muestran el modo en que se usan los métodos y los instrumentos en el terreno y cómo ayudan a la prevención.

### OBJETIVOS

En este módulo, los participantes podrán:

- Comprender la vigilancia orientada hacia el problema;
- Identificar distintos métodos de resolución de problemas;
- Aprender a aplicar algunos de los instrumentos;
- Reconocer el modo en que las técnicas, los métodos y los instrumentos se aplican en diferentes contextos y se usan como estrategias de prevención;
- Comprender los desafíos relacionados.

### 1. Técnicas y métodos de resolución de problemas

Las áreas urbanas confrontan muchos desafíos relacionados con el delito y la violencia, tales como escasez de recursos, pobreza, tensión entre las clases sociales, informalización de espacios y servicios, creciente presencia de poblaciones diversas, falta de información, acceso limitado debido a mala infraestructura, y la dominación de algunas áreas por parte de grupos delictivos, entre otros. La vigilancia tradicional basada en la incidencia (es decir, reactiva) ha demostrado tener un impacto limitado al tratar con estos desafíos urbanos y prevenir y controlar la delincuencia. En respuesta a ello, se han desarrollado métodos e instrumentos de resolución de problemas con el objeto de mejorar las estrategias de vigilancia. En este sentido, el desarrollo de estrategias eficaces requiere en parte información confiable y actualizada, que es la base de las técnicas de resolución de problemas de la policía. Si bien cada contexto tiene sus particularidades, hay varios puntos básicos que se requieren para que la policía pueda 'solucionar problemas' eficazmente:

- Buen entendimiento del espacio urbano;
- Conocimiento de los problemas específicos que se presentan en áreas específicas;
- Habilidad para adaptarse a la evolución de los cambios de las actividades delictivas;
- Adaptación de las respuestas usando estrategias que ataquen eficazmente problemas específicos;
- Creación de estrategias con enfoques provenientes de diversas fuentes;
- Desarrollo de estrategias informadas basadas en pruebas/información.

(a) *Métodos de resolución de problemas: Vigilancia orientada hacia el problema, SARA y CAPRA*

La vigilancia orientada hacia el problema es un método que integra el trabajo policial con la teoría de justicia penal, métodos de investigación y técnicas de análisis para ayudar a la policía a entender los delitos y desarrollar soluciones para prevenirlos y reducir la delincuencia. La vigilancia orientada hacia el problema trata de ser un enfoque proactiva que aborda las causas raíz de los problemas. Se supone que es mutuamente beneficiosa para la comunidad y para la policía dado que se concentra en la prevención de la delincuencia, las asociaciones comunitarias, soluciones sostenibles, desarrollo de recursos, compromiso multisectorial y el uso de los conocimientos de la policía y de la comunidad.

El *Manual de Introducción a la Vigilancia en el Espacio Urbano* subraya los componentes principales de la vigilancia orientada hacia el problema (ver el capítulo 2):

- Desarrollo de un conocimiento profundo de la actividad delictiva usando la experiencia policial y civil para: a) resolver el problema; y b) desarrollar soluciones enfocadas en la policía y de colaboración basada en la prevención de los delitos.
  - > La acumulación de conocimientos puede lograrse realizando patrullajes frecuentes a pie en el área, o hablando con los miembros de la comunidad;
  - > Las soluciones se desarrollan por medio de la aplicación de tecnología, la reestructuración de los espacios locales y el desarrollo de vínculos con la comunidad para promover la participación de la sociedad civil en el control de la delincuencia.

Principio	Vigilancia orientada hacia el problema
Énfasis primario	Problemas sociales sustantivos dentro del mandato policial
Cuándo colaboran la policía y la comunidad	Se determina según cada problema
Énfasis en el análisis del problema	La mayor prioridad se da al análisis profundo
Preferencia de las respuestas	Se debe dar gran preferencia a la exploración de las alternativas de la ejecución de la ley penal
El papel de la policía en la organización y movilización de la comunidad	Se la propone sólo si corresponde dentro del contexto del problema específico a ser abordado
Importancia de la descentralización geográfica de la policía y continuidad de la asignación de oficiales en la comunidad	Preferiblemente, pero no esencial
Grado en el que la autoridad de toma de decisiones de la policía se comparte con la comunidad	Alienta fuertemente la contribución de la comunidad mientras reserva la autoridad de toma final de decisiones para la policía
Énfasis en la competencia de los oficiales	Enfatiza la competencia intelectual y analítica
Visión del papel o mandato de la policía	Alienta un papel amplio, aunque no ilimitado, para la policía, enfatiza la capacidad limitada de la policía y advierte acerca de no tener expectativas irreales de la policía

- Uso de técnicas de investigación y creación de hipótesis de las ciencias sociales para:
  - > Desarrollar estrategias eficaces para prevenir y controlar la delincuencia;
  - > Ensayar la eficacia de los esfuerzos policiales por medio del proceso de resolución de problemas - SARA<sup>19</sup>:
    - Scanning; (Exploración)
    - Analysis; (Análisis)
    - Response; (Respuesta)
    - Assessment. (Evaluación)

### **SARA**

#### *Exploración*

- ¿Cuál es el problema?
- ¿En dónde se basa el problema → lugar y hora del delito?
- ¿Cómo supo de ello?
- ¿Quién se ve afectado por este problema?
- ¿Qué se está haciendo actualmente o qué se ha hecho para resolver el problema?
- ¿Este es un trabajo que le corresponde a la policía?

#### *Análisis*

- ¿Qué información sería útil tener para resolver eficazmente este problema?
- ¿Cómo obtendrá esta información?
- ¿Ha entrevistado a todas las partes concernientes?
- ¿Trató el tema con otros departamentos u oficinas de policía?
- ¿Recogió información tanto de fuentes públicas como privadas?
- ¿Cuáles son sus metas a corto y largo plazo?

#### *Respuesta*

- ¿Qué espera lograr (metas)?
- ¿De quiénes necesita ayuda?
- ¿Cuánto tiempo llevará?
- ¿Cómo comprobará si su respuesta fue eficaz?

#### *Evaluación*

- ¿Alcanzó su(s) meta(s)?
- ¿Cuáles han sido los resultados?
- ¿Cuáles fueron los desafíos?
- ¿Necesita buscar recursos adicionales o asociados?
- ¿Qué puede hacer para que sea más eficaz (lecciones aprendidas)?

19 UNODC y UN-HABITAT, *Manual de Introducción a la Vigilancia en el Espacio Urbano* ( Nueva York, Serie de Manuales de Justicia Penal, 2011), p. 26-7); y Center for Problem-Oriented Policing.

### Los beneficios de SARA:

- Modelo sistemático, conducido por la lógica;
- Ayuda a anticipar/prevenir los problemas;
- Alienta la creatividad;
- Apoya a la policía al alentar la colaboración, la consulta y a compartir la responsabilidad de la seguridad comunitaria;
- Alienta a los oficiales de policía a usar sus conocimientos y experiencia de trabajo.

#### NOTA PARA EL ENTRENADOR



El entrenador puede preguntar a los participantes si saben de SARA y si es necesario puede usar un estudio de caso y la actividad siguiente. El entrenador puede dar a los participantes un folleto o presentar una diapositiva en power point con los puntos clave del estudio de caso, como así también las preguntas que se usan para conducir SARA.

#### ESTUDIO DE CASO



##### LONDRES: VIAJE SEGURO DURANTE LA NOCHE

El Servicio de Policía Metropolitano (MPS, por sus siglas en inglés) aplicó SARA para identificar y resolver el problema de los delitos sexuales que se estaban cometiendo en taxis ilegales de Londres.

##### *Exploración y Análisis:*

- Entre Octubre de 2001 y Septiembre de 2002, taxistas ilegales cometieron 212 delitos sexuales; en 54 casos las mujeres fueron violadas;
- La cantidad de abusos sexuales en taxis ilegales estaba aumentando;
- Agregado a esto había un problema endémico de taxis ilegales en el centro de Londres que representaba un riesgo grave para el público que viajaba;
- Los taxis sin licencia servían de cubierta a algunos de los delitos más graves de Londres, incluyendo ataques sexuales a las mujeres;
- Las respuestas locales aisladas estaban teniendo un efecto limitado sobre este problema grave y se necesitaba una respuesta coordinada.



*Respuesta:*

- Cambiar el enfoque de una estrategia basada en el delincuente a una que cubriera todos los aspectos del triángulo delictivo<sup>a</sup>;
- Aumentar la seguridad de la gente que viajaba de noche lanzando la iniciativa Viaje Seguro de Noche (STaN, por sus siglas en inglés) en Octubre de 2002;
- Los objetivos clave de la iniciativa:
  - > Reducir la cantidad de delitos sexuales cometidos por taxis ilegales;
  - > Aumentar la conciencia de los ciudadanos y visitantes de Londres acerca de los riesgos de usar taxis ilegales y reducir la demanda y disponibilidad de los mismos.

*Evaluación:*

- Monitoreo continuo de la información sobre delincuencia sexual, uso y percepciones de taxis ilegales, resultados de la aplicación de la ley y niveles de taxis ilegales;
- Métodos usados:
  - > Medición de la línea de base de participación en el mercado antes del lanzamiento de las iniciativas policiales para evaluar la extensión del cambio con el tiempo;
  - > Encuestas cualitativas para obtener retroalimentación acerca del conocimiento de las medidas complementarias, tales como campañas de publicidad y actividades de relaciones públicas para evaluar las percepciones del público acerca de los taxis ilegales en comparación con otras formas de transporte.

Para mayor información, véase: [http://www.popcenter.org/library/awards/goldstein/2006/06-49\(W\).pdf](http://www.popcenter.org/library/awards/goldstein/2006/06-49(W).pdf)

<sup>a</sup> La víctima, el delincuente y el lugar.

**ACTIVIDAD (OPTATIVA)****Tiempo que se Requiere:**

5 minutos para presentar la actividad, 20 minutos para el trabajo en grupos pequeños

El entrenador puede pedir a los participantes que se separen en grupos pequeños y apliquen el estudio de caso del Servicio de Policía Metropolitano y los taxis ilegales a algunas de las preguntas del método de resolución de problemas SARA.

Alternativamente, usando el estudio de caso de Londres como guía, el entrenador puede pedir a los participantes que se separen en grupos pequeños y diseñar una situación imaginada o de la vida real en el que se pueda aplicar el método SARA. Los participantes pueden usar los siguientes puntos como guía:

- Describir una situación en la que SARA pueda ser aplicado como un método útil para resolver el problema.
- Seguir el proceso usando SARA e identificar los posibles desafíos.
- Reflexionar acerca de qué conocimientos y destrezas se necesitan para usar SARA.
- Identificar las necesidades y asociados locales (por ej. Universidades, organizaciones) usando SARA y explicando el modo en que se hace.
- Describir el modo en que las asociaciones específicas pueden facilitar la implementación de SARA y progresar en la resolución del problema.
- ¿De qué modo pueden usar SARA otros asociados?

### OTRO MÉTODO DE RESOLUCIÓN DE PROBLEMAS - CAPRA<sup>a</sup>

CAPRA (C= Clientes, A= Adquisición/Análisis de la Información, P= Partenariados, R= Respuesta, A= Assessment [Evaluación] de la Acción) fue diseñado por la Real Policía Montada de Canadá (RCMP, por sus siglas en inglés) para ser un modelo de resolución de problemas de la vigilancia comunitaria. Es un sistema que canaliza los esfuerzos de resolución de problemas guiando a los oficiales de policía a medida que trabajan a través de los problemas, anticipan los problemas y facilitan la capacidad de redes eficaces para la resolución de problemas tanto interna como externamente. Por medio de CAPRA, la resolución de problemas depende de la implementación de cinco pasos: cliente, adquisición, análisis, asociaciones, respuesta y evaluación de la acción. Cada paso está documentado para monitorear el progreso. CAPRA intenta promover el debate entre el personal de RCMP, los clientes (la sociedad civil y el gobierno) y asociados. Incluye:

- Identificar los problemas existentes y potenciales y cuestiones relacionadas;
- Desarrollar y mantener asociaciones y confianza dentro de las comunidades para determinar las prioridades de los servicios y resolución preventiva de los problemas;
- Adquisición y análisis de la información pertinente;
- Comprensión de las perspectivas de los clientes en asuntos relacionados con el trabajo para determinar las prioridades y el potencial de asociación en la provisión de servicios;
- Alentar la retroalimentación continua para la mejora continua de la provisión de servicios.

CAPRA se implementa a través de los siguientes pasos:

#### 1. Clientes

- Definir a los clientes: ¿Quiénes son los clientes? Clientes se refiere todo individuo, grupo o entidad que pueda verse directa o indirectamente afectado por un problema actual o potencial relacionado con la delincuencia y el desorden:
- Los clientes directos e indirectos se determinan por el nivel en que están involucrados en el problema;
- Es importante saber el lugar que ocupa el cliente en relación al problema (directo o indirecto);
- Conocer al cliente ayuda a que la colaboración sea eficaz dado que permite anticipar las expectativas, tratar con las preocupaciones, asignar y procurar los recursos y desarrollar planes y estrategias.

## 2. *Adquisición/Análisis*

- Para facilitar un mejor entendimiento del problema en general al establecer el marco para la identificación de las estrategias de respuesta, los recursos y las asociaciones para tratar con el problema específico:
- Recoger información tanto de fuentes públicas como privadas;
- Estudiar la historia de ese tipo de problema;
- Usar los conocimientos adquiridos para desarrollar una hipótesis de trabajo;
- Identificar recursos útiles.

## 3. *Asociaciones*

- Crear asociaciones nuevas o desarrollar las existentes para facilitar los esfuerzos de resolución de problemas:
- Las asociaciones pueden ser internas o externas;
- Los asociados tienen un interés creado en el problema;
- Los asociados deben poder proporcionar ayuda sobre la base de su capacidad y;
- Desarrollar una relación de trabajo (uso de la capacidad de mediación/negociación).

## 4. *Respuesta*

- Desarrollar una estrategia general diseñada para abordar el problema de la comunidad. Las tres tareas principales son:
- Elegir la mejor estrategia basada en un análisis profundo;
- Concentrarse en el menor porcentaje de individuos que contribuyen al mayor porcentaje de los problemas;
- Implementar la respuesta, incluyendo el diseño para una futura evaluación.

## 5. *Evaluación*

- Evaluar tanto el proceso como el impacto de la estrategia de respuesta:
- ¿Se ha reducido o eliminado el problema? ¿En qué medida?
- Recoger datos de comparación;
- Evaluar los resultados no intencionales;
- Determinar si todavía se necesitan recursos adicionales.

---

<sup>a</sup> RCMP, Community Policing Problem Solving Model. Disponible en: <http://www.rcmp-grc.gc.ca/ccaps-spc-ca/capra-eng.htm>

### **(b) *Técnica de Resolución de Problemas: Policía de inteligencia***

La policía de inteligencia es una técnica de resolución de problemas que usa la investigación y el análisis, toma de decisiones basada en pruebas, inteligencia delictiva y esfuerzos coordinados para asegurar la vigilancia eficaz y eficiente para reducir la delincuencia. Es un proceso colaborativo que comienza recogiendo información (por ej. lugar de los delitos, recursos disponibles) a todo nivel, que es entonces analizada para crear inteligencia y ayudar a entender y evaluar

las operaciones existentes. Hace uso de innovaciones informáticas para realizar el análisis. La técnica tiende a facilitar la toma de decisiones objetiva que permitirá llegar a decisiones informadas por parte de personal de alto rango respecto a estrategias, asignación de recursos y operaciones tácticas. Este proceso identifica áreas de mejora. Se hacen periódicamente reuniones gerenciales para evaluar la eficacia de las respuestas, reasignar los recursos y desplegar nuevas estrategias.

La policía de inteligencia aplica información y datos para desarrollar inteligencia (es decir, síntesis de datos/información conocida y razonamiento analítico) para dar un cuadro del ambiente operativo general. Si bien el proceso varía según los departamentos de policía, los siguientes puntos dan una idea general<sup>20</sup>:

- **Planificación y Dirección:** Se formulan preguntas acerca del ambiente operativo, se definen las prioridades para la recolección de datos y esfuerzos de análisis de inteligencia;
- **Recolección:** Investigación de los datos de inteligencia existentes y/o operaciones para recoger datos nuevos de una variedad de fuentes y posteriormente los datos recogidos son analizados formalmente;
- **Análisis y Producción:** Transformación de los datos recogidos en inteligencia, codificados en reportes e instrucciones, se evalúan los datos en cuanto a validez y confiabilidad, se formulan conclusiones y recomendaciones a partir de los datos, presentación del análisis, conclusiones y recomendaciones;
- **Diseminación:** Se distribuye el informe final al personal correspondiente y se lo ingresa a la base de datos adecuada para futuros análisis;
- **Evaluación del Producto de Inteligencia:** Se retroalimenta por medio de un formulario de evaluación para evaluar el proceso e identificar los desafíos que se presentaron, la adecuación del análisis y el valor de los resultados.

## ESTUDIO DE CASO



### COMPSTAT

CompStat<sup>11</sup> es un enfoque similar a la policía de inteligencia, que se usa principalmente como un instrumento de gestión para lograr y asignar responsabilidad interna. Aplica los conocimientos para mejorar el desempeño y la responsabilidad policial. Los departamentos de policía usan CompStat para identificar los problemas y medir los resultados de las actividades de resolución de problemas. Se usa información codificada geográficamente para desarrollar respuestas a la actividad delictiva en áreas particulares de responsabilidad policial. Los comandantes de alto rango usan entonces la información

<sup>20</sup> Esta información se ha tomado de la Policía del Estado de Nueva Jersey, *Practical guide for intelligence-led policing*, que define claramente el proceso desde una perspectiva más amplia que puede ser usada o adaptada en otra parte. Disponible en: [http://www.njsp.org/divorg/invest/pdf/njsp\\_ilpguide\\_010907.pdf](http://www.njsp.org/divorg/invest/pdf/njsp_ilpguide_010907.pdf). Para mayor información práctica sobre policía de inteligencia, véase: Ratcliffe, Jerry H., *Intelligence-led Policing* (Australian Institute of Criminology, 2003).

para evaluar la vigilancia y determinar quién es responsable por los cambios en el índice de delincuencia. Se realiza una serie de reuniones en las que se monitorean los siguientes ítems: asistencia de los participantes, actividades en las reuniones y resultados de las mismas.

CompStat se concentra en los siguientes elementos que usan los comandantes de alto rango:

- Coich can be argued is used to trainer., keeping it in this modueproved clarity on how it connects to intelli used by the RCMP, Despliegue oportuno y eficaz de gente y recursos para responder ante la delincuencia, el desorden, los problemas de tránsito en un período corto de tiempo;
- Evaluación de las actividades de resolución de problemas;
- Análisis y mapeo de datos;
- Aseguramiento de la responsabilidad a todos los niveles de la jerarquía policial (es decir, abordar la asignación de recursos, emergencia y resolución de los problemas a largo plazo).

Para leer acerca del modo en que el Departamento de Policía de la Ciudad de Nueva York usa CompStat véase: UNODC y UN-HABITAT (2011). *Manual de Introducción a la Vigilancia en el Espacio Urbano*. Nueva York, p. 25-6.

a Estadísticas de computación.

#### NOTA PARA EL ENTRENADOR



El entrenador puede preguntar a los participantes si sus departamentos usan policía de inteligencia. Si los participantes no conocen la técnica, el entrenador puede realizar la siguiente actividad y si es necesario repartir un folleto. Aún si la conocen un poco, puede ser útil realizar la actividad para que el entrenador pueda evaluar el nivel de conocimientos de los participantes.

#### ACTIVIDAD (OPTATIVA)



##### Tiempo que se Requiere:

5 minutos para presentación de la actividad , 20 minutos para el debate en grupos pequeños

El entrenador pide a los participantes que se separen en grupos pequeños y crear una situación imaginaria o usar una situación real que será aplicada a la policía de inteligencia. Los siguientes puntos pueden ayudar a guiar a los participantes:

- ¿Cómo usaría usted el enfoque de policía de inteligencia para tratar con la situación?
- ¿Qué aptitudes se necesitarían para pasar por el proceso?
- ¿Qué tipo de datos necesitará recoger y qué datos ya existen?
- ¿Qué asociaciones necesitará asegurar y cómo coordinará la coordinación de la información?
- ¿Cómo se sostendrá la colaboración a través del proceso?
- ¿Cómo se analizará la información?
- ¿Cómo se diseminará el producto final?
- ¿Qué se hará con la información proveniente de la evaluación del producto final?
- ¿Cuáles serían algunos de los posibles desafíos a este proceso? ¿Cómo podrían ser abordados?

## 2. Instrumentos para desarrollar, ensayar y mejorar las técnicas de resolución de problemas

Las estrategias de solución de problemas para la vigilancia son partes esenciales de los procesos de prevención de la delincuencia tales como las estrategias de prevención implementadas por las organizaciones comunitarias, las municipalidades o el gobierno nacional. El desarrollo, ensayo, evaluación y adaptación de tales estrategias de vigilancia son esenciales para aumentar la eficacia. Hay varios instrumentos que la policía y sus asociados pueden usar para ello y obtener un mejor entendimiento de los temas para adaptar las estrategias. Es importante hacer notar que tales instrumentos tienen limitaciones y por lo tanto funcionan mejor en relación a otras actividades que ensayan y mejoran las estrategias de vigilancia. Los instrumentos tales como las auditorías de seguridad y las encuestas de victimización no son utilizados usualmente por los departamentos de policía y sin embargo la policía es un asociado esencial que se beneficia enormemente de la información recogida. Por lo tanto es crucial que los departamentos de policía entiendan estos instrumentos y para qué sirven. Esta sección se concentra en las auditorías de seguridad y las encuestas de victimización.

### (a) *Auditorías de Seguridad Local* <sup>21</sup>

La auditoría de seguridad, que está relacionada con la prevención basada en conocimientos, es un instrumento que se usa para recoger información, diagnosticar problemas de seguridad y determinar las posibilidades para confrontar los problemas. La auditoría de seguridad se basa en la creencia de que el diseño de los ambientes físicos afecta la seguridad y por lo tanto el ambiente debe ser diseñado para mejorar la seguridad y las percepciones de seguridad. También se basa en la idea de que los elementos del ambiente físico pueden reducir las oportunidades de violencia o conductas de riesgo, que pueden impactar fuertemente en la mejora de la seguridad y la promoción de actitudes y conductas no violentas.

Históricamente, las auditorías de seguridad se han estado usando en las áreas urbanas para reducir la violencia en contra de las mujeres en espacios públicos. La primera en desarrollarla fue

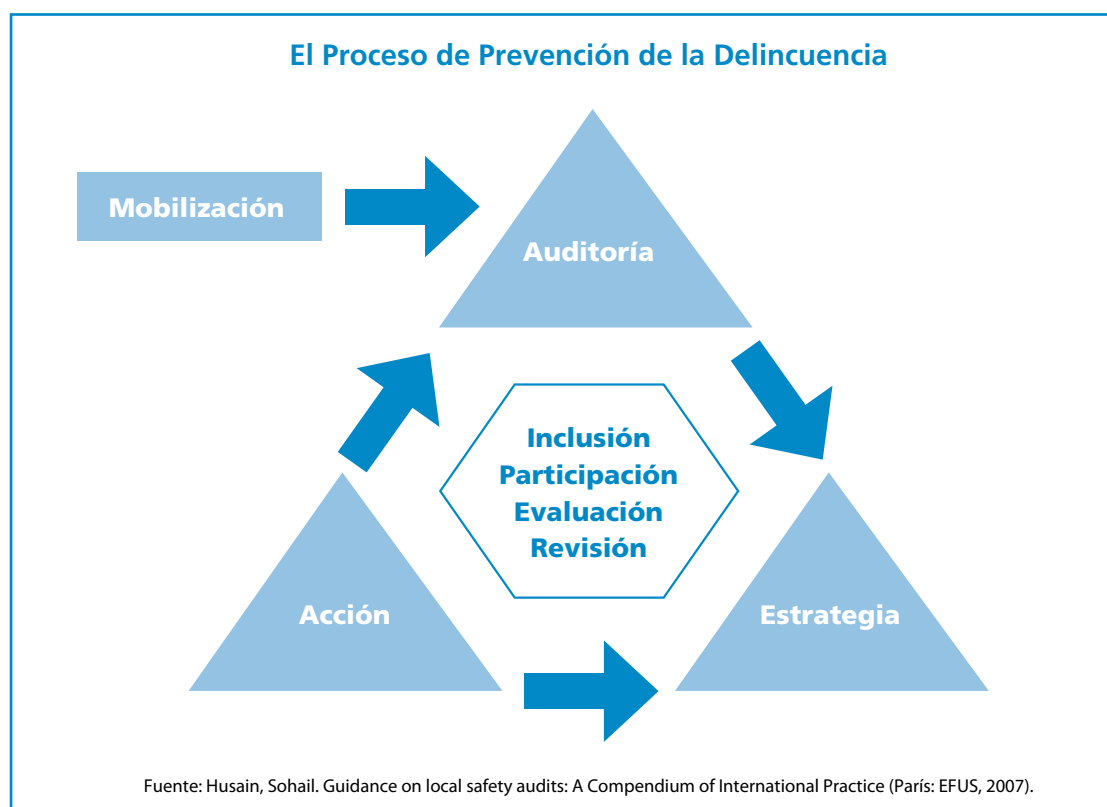
<sup>21</sup> Para mayor información, véase: <http://www.bra.se/bra/bra-in-english/home/publications/archive/publications/2011-02-24-neighbourhood-security-survey---thoughts-along-the-way.html>; and <http://www.bra.se/bra/bra-in-english/home/publications/archive/publications/2011-02-24-neighbourhood-security-survey---a-guide.html>.

el Comité de Acción Metro de Toronto sobre Violencia Pública en contra de Mujeres y Niños (METRAC, por sus siglas en inglés), que trataba de reducir al mínimo las oportunidades de molestia y abuso sexual asegurando la participación de las mujeres en el diseño y gestión de sus ambientes, y promover actitudes y conductas no violentas hacia las mujeres. Actualmente, las auditorías de seguridad se están usando en todo el mundo no sólo para tratar con la seguridad de las mujeres, sino también para asuntos de seguridad en general.

Las auditorías de seguridad pueden ser usadas por los departamentos de policía para instilar un enfoque más participativo al abordar asuntos de seguridad. Su propósito es sistematizar los problemas de delincuencia y violencia e identificar los niveles de inseguridad en una localidad en particular y hacer una lista de los recursos comunitarios (servicios, organizaciones comunitarias, proyectos existentes, etc.). La auditoría puede ser usada para preparar un escenario, determinar las prioridades para los primeros pasos destinados a abordar el problema, e identificar asociados potenciales de base comunitaria, públicos o privados<sup>22</sup>.

#### AUDITORÍA DE SEGURIDAD

Léase acerca del modo en que los departamentos de policía pueden conducir una auditoría de seguridad en: Clare, Joseph, and Darryl Plecas (2012). A Framework for Conducting Annual Community Safety Audits: An In-House Metodología for Police Departments. Disponible en: [http://www.ipes.info/WPS/WPS\\_No\\_41.pdf](http://www.ipes.info/WPS/WPS_No_41.pdf)



<sup>22</sup> Organizaciones comunitarias, la policía, instituto de investigación, funcionarios municipales/gobierno local, escuela, instituciones de atención a la salud, agrupaciones juveniles, servicios sociales, empresas locales – sector privado, etc.

Las auditorías de seguridad deberían ser el instrumento básico para establecer la política pública, las metas del proyecto y las prioridades de las acciones. Están usualmente diseñadas por las organizaciones comunitarias o municipalidades, con varios asociados que ayudan o participan. La participación comunitaria es esencial en todas las etapas del proyecto, desde reunir la información hasta la implementación. La auditoría puede desempeñar un papel importante para ayudar a la policía a reorientar sus estrategias e identificar los puntos críticos de delincuencia. La información se recoge usando uno o más de los siguientes métodos:

- Entrevistas con informantes clave;
- Reuniones abiertas;
- Grupos de enfoque;
- Entrevistas de encuestas de profundidad;
- Trabajo de extensión;
- Caminatas exploratorias;
- Aumento progresivo;
- Jurados civiles;
- Presupuesto participativo.

La información recogida puede a veces presentarse por medio de mapas para identificar puntos críticos y para monitorear los delitos y el impacto de las estrategias de prevención y vigilancia.

#### CONDUCCIÓN DE UNA AUDITORÍA DE SEGURIDAD

Paso 1. Identificar los problemas de delincuencia, violencia e inseguridad en la comunidad objetivo. Recurrir a los conocimientos y experiencia de una variedad de fuentes tales como los servicios municipales, la policía, las escuelas, firmas locales, líderes comunitarios, estudios previos, etc.

Paso 2. Identificar a las partes interesadas locales que ya participan en las actividades y proyectos de prevención en la localidad objetivo o en grupos poblacionales objetivo. Estas partes interesadas pueden incluir a los organismos gubernamentales, ONG, centros de investigación, universidades y representantes de los sectores empresariales y comerciales.

Paso 3. Analizar las características individuales y sociales del grupo objetivo y las características físicas del área a intervenir.

Paso 4. Decidir las prioridades de los problemas que requieren intervención.

Paso 5. Analizar esos problemas, descubriendo cuándo y por qué surgen, e identificar sus características principales.

Para mayor información acerca del modo de preparar y realizar una auditoría de seguridad, véase:

- Husain, Sohail (2007). *Guidance on local safety audits: A Compendium of International Practice*. París: EFUS;
- Departamento de Finanzas del Banco Mundial, Sector Privado e Infraestructura, Región América Latina (2003). Una Guía de Recursos para las Municipalidades: Prevención del Delito y la Violencia con Base Comunitaria en Latinoamérica Urbana. Disponible en: [http://www.unodc.org/pdf/youth-net/tools\\_violence\\_prevention\\_handbook.pdf](http://www.unodc.org/pdf/youth-net/tools_violence_prevention_handbook.pdf);



- Fondation Docteur Philippe Pinel, International Centre for the Prevention of Crime, Union des municipalités de Quebec (2004). The key to safer municipalities: Joining forces to prevent violence and crime in our communities. Montreal, Canada.
- UN-HABITAT y Universidad Alberto Hurtado (2009). Guía para la prevención local: Hacia políticas de prevención social y seguridad ciudadana. Nairobi, Kenya.

#### NOTA PARA EL ENTRENADOR



Las auditorías de seguridad se usan con frecuencia para evaluar las preocupaciones de seguridad de los miembros de la comunidad, capacitándolos para proponer respuestas y colaborar con la policía y los gobiernos locales para desarrollar soluciones. Las auditorías de seguridad de las mujeres han venido obteniendo popularidad dado que la seguridad en las áreas urbanas es una preocupación creciente. El entrenador puede presentar el siguiente estudio de caso para facilitar la comprensión y demostrar el modo en que la policía puede ser un actor activo en las auditorías de seguridad, como medio para mejorar la seguridad de las mujeres en los espacios urbanos.

#### ESTUDIO DE CASO



#### JAMAICA: FORTALECIMIENTO DE LA SEGURIDAD COMUNITARIA POR CAPACITACIÓN DEL GOBIERNO LOCAL

Jamaica enfrenta desafíos importantes en relación al delito y la violencia. La seguridad de las mujeres es un tema grave dado que las mujeres y las niñas son muy vulnerables a ser victimizadas en lugares públicos. A las mujeres también les falta participación en la planificación y gestión comunitaria y confrontan obstáculos para obtener la protección necesaria ante las violaciones de los derechos humanos. Como parte del tratamiento de los asuntos de seguridad femenina y temas mayores de capacitación para mejorar la seguridad comunitaria, el Programa de Desarrollo de las Naciones Unidas (PNUD) ha colaborado con el gobierno local para establecer el proyecto Fortalecimiento de la *Seguridad Comunitaria por medio de la Capacitación del Gobierno Local*. En este proyecto, se han diseñado auditorías de seguridad<sup>3</sup> en dos comunidades para asegurar que la voz de la mujer sea escuchada a nivel comunitario durante la toma de decisiones acerca de las condiciones físicas y ambientales que generan delincuencia y miedo a la delincuencia. La policía ha colaborado con las organizaciones de base comunitaria y ambos grupos se capacitaron en auditorías de seguridad. El gobierno también proporcionó apoyo a los investigadores/entrenadores sobre instrumentos de recolección de datos y el modo de integrar la información recogida en la planificación del gobierno local y los procesos de prevención.

Las metas para realizar las auditorías de seguridad incluyeron:

- Detectar que acciones correctivas se debían realizar en el ambiente comunitario para aumentar la seguridad;
- Legitimar las preocupaciones de las mujeres;
- Aumentar la conciencia de la delincuencia y violencia en contra de la mujer por medio de una campaña masiva de medios de comunicación;
- Ayudar a quienes deciden a entender el modo en que las mujeres viven en su ambiente.

Para leer más acerca de las auditorías de seguridad y la participación de la policía, véase:

- PNUD, Jamaica Project Document. Disponible en: <http://www.jm.undp.org/files/Strengthening%20Community%20Safety%20Through%20Local%20Government%20Capacity%20Building.pdf>;
- PNUD, Strengthening Community Safety through Local Government. Disponible en: <http://www.jm.undp.org/node/209>.

---

a Las auditorías incluyeron: caminatas exploratorias; reuniones abiertas; grupos de enfoque con partes interesadas urbanas (gobierno local, policía, sistema de justicia penal, sociedad civil, sector privado e instituciones de investigación).

## (b) Encuestas de Victimización

La encuesta de victimización es un instrumento técnico compuesto por un conjunto de preguntas que consultan directamente sobre los incidentes delictivos, las percepciones de inseguridad de los individuos y su confianza en las fuerzas de mantenimiento del orden. Es importante hacer notar que las encuestas de victimización están mayormente basadas en los reportes de individuos. Por lo tanto, puede darse que la falta de confianza en la policía conduzca a respuestas insinceras, lo que impacta sobre la precisión de los resultados. Por lo tanto, es esencial crear confianza en la comunidad para que la policía pueda asegurar que la información sea correcta y los resultados eficaces.

Las estadísticas policiales son usualmente la única información disponible sobre delincuencia y violencia y por lo tanto la encuesta provee conocimiento adicional y diversificado. Con frecuencia las encuestas de victimización están diseñadas y conducidas por organizaciones locales, institutos de investigación o departamentos de seguridad pública. Es un instrumento importante para ayudar al gobierno, la policía y la sociedad civil a entender sus problemas de delincuencia y el mejor modo de abordarlos. En este sentido, la encuesta recoge información que para la policía es un componente crucial para la resolución de problemas basados en pruebas y para aumentar sus conocimientos y capacidad. La información basada en pruebas es crucial para el desarrollo de estrategias y políticas de prevención del delito y para evaluar la eficacia de las iniciativas de prevención existentes.

Objetivos de las encuestas de victimización:

- Complementar los registros y estadísticas oficiales de delincuencia;
- Determinar la medida, manifestaciones y tipos de delitos;

- Saber acerca de las experiencias delictivas de la comunidad;
- Identificar a quienes están en riesgo;
- Evaluar las percepciones del público acerca de la eficacia y servicio de la policía;
- Determinar las opiniones de las víctimas y otros respecto a las intervenciones;
- Funcionar como un instrumento para mapear la delincuencia.

#### ENCUESTAS DE VICTIMIZACIÓN

La información recogida de las encuestas de victimización permite conocer lo siguiente<sup>a</sup>:

- El nivel de delincuencia y sus características;
- Las características de las víctimas y de los perpetradores;
- Los cambios en el nivel de delincuencia a través del tiempo;
- Los riesgos de convertirse en víctima;
- El cambio de las percepciones de seguridad a través del tiempo;
- El índice de delitos denunciados a las autoridades y los motivos por los que ese índice es bajo;
- La eficacia de las políticas de prevención de la delincuencia;
- Identificar la posible relación entre el miedo a la delincuencia y los niveles reales de la misma;
- El impacto sobre los grupos vulnerables de la comunidad, tales como los migrantes.

<sup>a</sup> UNODC y UNECE, Manual on Victimization Surveys (Geneva, 2010).

#### NOTA PARA EL ENTRENADOR



El entrenador puede presentar a los participantes un ejemplo de encuesta de victimización que se puede encontrar en el Manual on Victimization Surveys. Geneva, capítulo 5 de la UNODC y UNECE (2010).

### 3. Desafíos de las técnicas de resolución de problemas

Hacer que las técnicas de resolución de problemas funcionen requiere una inversión importante por parte de la policía y la comunidad. Algunos de los desafíos clave que afectan el proceso de implementación y la sostenibilidad de las técnicas de resolución de problemas incluyen:

- Legados remanentes de vigilancia represiva y desconfianza en la policía;
- Falta de una estrategia nacional o local dentro de los servicios policiales y/o el gobierno;
- Presión debida a los altos índices de delincuencia que distrae la concentración en técnicas de resolución de problemas;
- Vulnerabilidad a los cambios políticos – voluntad política incoherente;

- Vulnerabilidad a la intolerancia;
- Dificultad para obtener apoyo interno de la policía a varios niveles;
- Mala/falta de comunicación entre las unidades de inteligencia y los demás departamentos de policía;
- Uso de técnicas y métodos incompatibles a través de los departamentos de policía;
- Dificultad para establecer relaciones positivas entre la policía y la comunidad;
- Dificultad para asegurar asociados dedicados y diversos;
- Cambios constantes en los tipos de delitos;
- Mala infraestructura que limita el acceso a áreas que necesitan las técnicas de resolución de problemas;
- Poca capacidad para monitorear la delincuencia continuamente;
- Recursos limitados para recoger y analizar la información;
- Denuncias incorrectas y deficientes o información incoherente;
- Desafíos en la implementación de recomendaciones – especialmente cambios estructurales o institucionales – y lograr consenso acerca de esos cambios.

#### NOTA PARA EL ENTRENADOR



El entrenador notará que la siguiente actividad es la misma que la del Módulo A. Por lo tanto, sobre la base de las respuestas a esa actividad, los participantes aplicarán la información obtenida del Módulo B. Esto indicará a los participantes los pasos necesarios para crear una estrategia coherente de prevención de la delincuencia.

#### ACTIVIDAD



##### Tiempo que se Requiere:

20 minutos para presentar la actividad y debate en grupos pequeños

5 minutos para la presentación al grupo grande, si el tiempo lo permite

El entrenador debe pedir a los participantes que se separen en grupos pequeños. El entrenador puede entonces presentar una diapositiva o repartir un folleto entre los participantes conteniendo la siguiente información:

Usted es un oficial de policía de un departamento de policía municipal/local en una de las cinco jurisdicciones de una mega-ciudad. Usted es parte de un equipo que es responsable de las relaciones con la comunidad y recientemente ha estado investigando las actividades delictivas de un grupo en particular relacionado con la producción y distribución de drogas ilícitas que se extiende a través de cinco jurisdicciones y posiblemente con vinculaciones transnacionales. También se ha encontrado que el grupo está reclutando a jóvenes de ambos sexos provenientes de una comunidad urbana en particular. En esta comunidad, hay alta percepción de inseguridad, hay muchos edificios decrepitos que usan los traficantes de drogas, falta espacio público seguro y los parques son considerados como lugares peligrosos, hay índices muy altos de delincuencia juvenil violenta relacionada con actividades de pandillas. Los jóvenes miembros de las pandillas usan Facebook para atacar a las mujeres jóvenes en lugares públicos, reclutar a nuevos miembros y acordar peleas entre pandillas rivales. Al mismo tiempo, una encuesta reciente de la universidad local muestra que hay un alto nivel de desconfianza en la policía y que recientemente las relaciones entre la policía y las comunidades de la ciudad se han deteriorado.

- ¿Cómo implementaría usted un enfoque de resolución de problemas para confrontar estos problemas?
- ¿Cuáles técnicas de resolución de problemas usará?
- ¿Qué métodos e instrumentos de resolución de problemas usará para evaluar la situación, recoger información y basar sus estrategias de vigilancia?
- ¿Cuáles serían algunos posibles desafíos y sus soluciones respecto a los pasos anteriores?

## C. Módulo C: Estrategias de vigilancia para delitos urbanos

### ALCANCE

Este módulo proporcionará una perspectiva de:

- Las áreas urbanas, la distribución de la delincuencia y técnicas relacionadas (la policía en puntos críticos de delincuencia);
- Técnicas prevención de la delincuencia en el sitio;
- Prevención del Delito por medio del Diseño Ambiental (CPTED) como un enfoque hacia la prevención del delito en el sitio;
- Teoría de las ventanas rotas como un concepto para la prevención del delito en el sitio;
- Control del uso de armas de fuego en el espacio urbano.

### OBJETIVOS

En este módulo, los participantes podrán:

- Comprender las técnicas de prevención del delito en el sitio y enfoques tales como el CPTED;
- Aprender acerca de la vigilancia en puntos críticos de delincuencia;
- Aprender cómo aplicar la prevención del delito en el sitio a la vigilancia;
- Comprender la teoría de las ventanas rotas;
- Reconocer las estrategias para el control de armas de fuego;
- Identificar mecanismos para crear cooperación para el control eficaz del delito.

## 1. Áreas urbanas y la distribución de la delincuencia

La actividad delictiva en las áreas urbanas tiende a estar conectada con factores sociales, temporales y ambientales y usualmente está concentrada en áreas de ‘alto riesgo’. La vigilancia en varias áreas urbanas ha sido adaptada al enfoque de ‘alto riesgo’ en donde los delitos ocurren a ciertas horas del día (temporal) y en ciertas áreas de la ciudad (social y ambiental). Se aplica el análisis empírico y el mapeo para recoger información acerca de la distribución de la delincuencia para permitir que los departamentos de policía identifiquen las áreas de alto riesgo, conocidas también como ‘puntos críticos’. Este enfoque se concentra en la gestión colaborativa del espacio por la que la policía, los miembros de la comunidad, las organizaciones locales, los servicios sociales, los planificadores urbanos y los oficiales trabajan juntos para desarrollar estrategias para administrar el espacio y prevenir y controlar la delincuencia. Se enfatiza la asociación dado que la policía no puede actuar sola y la comunidad desempeña un papel clave para asegurar espacios seguros al ejercer vigilancia natural.

### (a) *La vigilancia en los puntos críticos*<sup>23</sup>

La vigilancia contra la delincuencia en los puntos críticos<sup>24</sup> se ha convertido en una estrategia policial exitosa y se ha demostrado que se puede beneficiar la prevención de la delincuencia por medio del análisis de los puntos críticos. Estos se identifican por medio de un proceso computarizado de mapeo de la delincuencia. Los tres usos más comunes de este mapeo son la medición del desempeño policial (por ej. CompStat), la resolución de problemas específicos de delincuencia y la información al público. Es un proceso cuya meta es informar la vigilancia y crear conocimientos para: reducir la delincuencia y el desorden con recursos limitados; ofrecer un mejor entendimiento de los modelos delictivos y la victimización; y finalmente aumentar la eficacia de las estrategias policiales. También involucra desarrollar mapas para visualizar los diferentes aspectos de un lugar en particular y realizar pruebas estadísticas para identificar las áreas de gran delincuencia, los tipos de delitos que se cometen y las maneras de responder. El análisis de los puntos críticos intenta esencialmente ayudar a la policía a tomar medidas informadas y eficaces acerca del modo de asignar recursos escasos, que está parcialmente basado en los lugares en donde los pedidos de servicios policiales son mayores o menores. Es importante hacer notar que la calidad del mapeo de la delincuencia depende mucho de la calidad de la información, lo que sugiere que los delitos sean denunciados. Por lo tanto, si la confianza en la policía es poca, la frecuencia de las denuncias tiende a ser baja. El punto importante es que crear confianza en la comunidad es esencial para que la policía obtenga conocimientos y asegure que su trabajo es eficiente y eficaz.

El primer paso en el análisis de los puntos críticos es identificar el tamaño de los mismos. Por ejemplo, hay lugares críticos, calles críticas, vecindarios críticos y ciudades críticas. Además del tamaño, los puntos críticos pueden diferir en cuanto a los factores que producen la concentración de la delincuencia. Estos factores impactan en el modo de construir los mapas de puntos críticos y en la manera en que se los describe. Por lo tanto el nivel de análisis (es decir la forma

23 Esta sección está adaptada en su mayor parte de la Oficina de Programas de Justicia del Departamento de Justicia de los Estados Unidos, *Mapping Crime: Understanding Hot Spots* (2005). Disponible en: <https://www.ncjrs.gov/pdffiles1/nij/209393.pdf>.

24 Puntos críticos describe a la(s) área(s) de concentración de la delincuencia.

de mapeo) requiere diferentes enfoques para cada punto crítico, que impactan sobre el tipo de estrategia de vigilancia que se requiere. El tamaño del punto crítico también ayuda a identificar el tipo específico del mismo. Algunos ejemplos incluyen:

- Punto crítico de repetición en cierto lugar – Un lugar en el que se cometen muchos delitos;
- Punto crítico de repetición de la victimización – Ataques múltiples al mismo individuo sin importar el lugar;
- Punto crítico de repetición en la calle – Calles con un alto grado de victimización;
- Punto crítico de vecindario y otras áreas (grandes).

La siguiente tabla<sup>25</sup> muestra los tipos de puntos críticos, cómo se los describe en un mapa y ejemplos de estrategias policiales específicas para cada tipo:

**Tabla 1. La Vigilancia en los Puntos Críticos**

Concentración	Descripción del punto crítico	Nivel de Acción	Ejemplos de acción
Lugar – en direcciones, esquinas u otros lugares específicos	Puntos	Lugar, esquina	Patrullaje de los puntos críticos
Entre las víctimas	Puntos, líneas, áreas, según la naturaleza de la concentración	Objetivos de alto riesgo y víctimas potenciales	Desarrollar redes entre las víctimas, programas de victimización frecuente
Calle – a lo largo de calles o manzanas	Líneas	Calles, carreteras	Patrullaje concertado de calles específicas, restructuración del tránsito
Área – áreas del vecindario	Áreas sombreadas, elipses, gradientes	Áreas grandes	Vigilancia comunitaria, creación de asociaciones comunitarias

A partir de esta información se puede seleccionar el mapa apropiado para el análisis de puntos críticos, tales como mapas de puntos – los puntos críticos de direcciones, esquinas u otros lugares específicos; mapas de líneas – los puntos críticos están a lo largo de calles; o mapas elípticos, corográficos e isogramas – cuando los puntos críticos cubren áreas más amplias y coinciden con los vecindarios. Después la información se recopila en mapas por medio de diferentes tipos de técnicas de mapeo de la delincuencia:

- Mapeo de puntos – Cada punto representa un delito o actividad delictiva;
- Elipses espaciales – Diferentes tipos de agrupación de puntos críticos de delincuencia;
- Mapeo temático de límites geográficos – Delitos que son mapeados como puntos se agregan a las áreas geográficas. Esta información puede ser mapeada por temas para mostrar el modelo espacial del tipo de delito en el área seleccionada;
- Mapeo temático de cuadrantes – Facilita encontrar puntos críticos dentro de límites geográficos que varían en tamaño y forma.

<sup>25</sup> Adaptado de la Oficina de Programas de Justicia del Departamento de Justicia de los Estados Unidos, *Mapping Crime: Understanding Hot Spots* (2005), p. 11.

Todo este proceso ayuda a los departamentos de policía a concentrar sus esfuerzos e intervenir con un enfoque bien informado y basado en conocimientos. Por lo tanto, el mapeo de la delincuencia por medio del análisis de los puntos críticos con frecuencia está integrado con otras estrategias de vigilancia para lograr resultados óptimos, que pueden incluir la vigilancia comunitaria y orientada hacia el problema. En cuanto a la vigilancia comunitaria, el mapeo ayuda a la policía a identificar áreas de alta delincuencia y concentrar sus esfuerzos en trabajar con los miembros de esas comunidades para reducir y prevenir el delito. Para la vigilancia orientada hacia el problema, el mapeo ayuda a identificar las concentraciones de delitos o de actividad delictiva, que a su vez se usa para investigar qué es lo que causa estas concentraciones e implementar respuestas adecuadas.

Hay limitaciones para la aplicación del proceso de ‘puntos críticos’, por ejemplo:

- Desplazamiento de la delincuencia;
- Discriminación en contra de ciertas poblaciones y encasillamiento de ciertas áreas que puede llevar a una mayor degeneración del espacio y a mayores niveles de delincuencia y violencia;
- Limitación en el uso de mapas que muestren las concentraciones de victimización;
- Falta de capacitación y aptitud adecuada para las técnicas de análisis;
- Falta de información buena y confiable e información compartida;
- Limitación de sólo usar mapas para informar las estrategias de vigilancia;
- Falta de capacidad para actuar en los puntos críticos;
- Falta de retroalimentación y vínculos entre la policía que interviene, quienes toman las decisiones y los analistas.

## ESTUDIOS DE CASO



### LA CIUDAD DE MAMELODI, SUDÁFRICA

Para facilitar la comprensión del análisis de puntos críticos y el mapeo de la delincuencia, el entrenador puede debatir el estudio de caso del *Manual de Introducción a la Vigilancia en el Espacio Urbano: La ciudad de Mamelodi en Sudáfrica* (p. 61).

Este estudio de caso demuestra cómo el mapeo de la delincuencia, la vigilancia orientada hacia el problema y demás estrategias fueron aplicadas para prevenir y reducir la delincuencia.

### MINAS GERAIS, BRASIL

El mapeo de la delincuencia se realiza frecuentemente en colaboración con asociados tales como las instituciones públicas o de investigación y la policía. Un ejemplo es el Centro de Estudios de Criminalidade e Segurança Pública (Centro de Estudios de la Delincuencia y la Seguridad Pública - CRISP) cuyo



objetivo es ayudar al desarrollo, implementación y evaluación de la justicia penal relacionada con las políticas públicas. Además de recoger y organizar la información delictiva, CRISP capacita a los profesionales de seguridad pública y realiza investigación enfocada. CRISP también ha desarrollado una aplicación de mapeo de la delincuencia para la policía de Minas Gerais, Brasil. La aplicación permite a los investigadores y a la policía producir mapas que comparan los niveles de delitos violentos a través de los distritos policiales y el tiempo en el estado de Minas Gerais. Los mapas se usan para crear conocimientos respecto a asuntos de seguridad, planificar y gestionar las actividades de vigilancia tales como los enfoques de vigilancia comunitaria, y para desarrollar estrategias y programas locales. Para mayor información, véase: <http://www.crisp.ufmg.br/main/index>

### NOTA PARA EL ENTRENADOR



El entrenador puede si los participantes ya conocen el análisis de puntos críticos y vigilancia y si tienen experiencia con este enfoque. De ser así, el entrenador puede facilitar un debate de grupo para que los participantes intercambien sus experiencias.

### ACTIVIDAD (OPTATIVA)



#### Tiempo que se Requiere:

20 minutos para presentar la actividad y debate en grupos pequeños

#### *Creación de su propio estudio de caso*

Esta actividad está destinada a los oficiales de policía que han estado involucrados en el mapeo de la delincuencia (vigilancia en puntos críticos) en áreas urbanas. El entrenador debe pedir a los participantes que se separen en grupos pequeños, seleccionen un ejemplo de su propia experiencia y respondan a las siguientes preguntas:

- Explique el enfoque de mapeo de la delincuencia que ha implementado su departamento de policía.
- ¿Por qué se implementó?
- ¿Se usó junto con otras estrategias y/o para basar las estrategias de vigilancia?
- ¿Qué tipo(s) de puntos críticos se identificaron?
- ¿Qué tipo de análisis se hizo?
- ¿Cuál técnica de mapeo se usó?
- ¿Quiénes fueron los asociados?
- ¿Cuáles fueron los resultados – qué intervenciones se usaron?

- ¿Qué funcionó bien?
- ¿Qué es lo que no funcionó bien (es decir, los desafíos)?
- ¿Su departamento introdujo cambios de acuerdo a las lecciones aprendidas?
- ¿Todavía se usa el mapeo de la delincuencia en esa área?
- ¿Considera que es una buena práctica que podría ser usada por otros departamentos de policía?

## 2. Prevención situacional de la delincuencia, enfoques y conceptos

La concentración (es decir, los puntos críticos) y la distribución de la delincuencia pueden entenderse por medio de la prevención situacional de la delincuencia, que es una estrategia y teoría común de control de la delincuencia y explica el fenómeno de la gestión colaborativa del espacio urbano. Este enfoque se concentra en la idea de que la colaboración entre la policía y diversos asociados<sup>26</sup> puede ayudar a crear condiciones que reducen las probabilidades de que ocurran delitos. Hay 25 técnicas<sup>27</sup> de prevención situacional de la delincuencia divididas en cinco categorías:

### TÉCNICAS DE PREVENCIÓN SITUACIONAL DE LA DELINCUENCIA – CATEGORÍAS

1. Aumentar el esfuerzo – Las técnicas de esta categoría están destinadas a prevenir la delincuencia hacienda que sea más difícil cometer delitos.
2. Aumentar el riesgo – En esta categoría se trata de aumentar las probabilidades de encontrar al delincuente, disminuyendo las probabilidades de que se cometa el delito.
3. Disminuir la recompensa – Las técnicas de esta categoría tratan de limitar los beneficios que el delincuente puede obtener de un acto específico.
4. Reducir las provocaciones – Esta estrategia trata de reducir la cantidad de delitos eliminando las posibles condiciones que pueden crear los motivos subyacentes del delito.
5. Eliminar las excusas – Esta categoría contiene técnicas que tratan de reducir la delincuencia creando condiciones en las que es más probable que los individuos sean conscientes y respeten las normas.

### NOTA PARA EL ENTRENADOR



Las estrategias de vigilancia han aplicado las técnicas de prevención situacional de la delincuencia para tratar con delitos urbanos y cambiar las tendencias urbanas, tales como la proliferación de armas de fuego.

<sup>26</sup> Miembros de la comunidad, organizaciones locales, servicios sociales, planificadores y funcionarios urbanos, sector privado; otros oficiales de mantenimiento del orden, propietarios y terratenientes.

<sup>27</sup> Para leer detalladamente las 25 técnicas de prevención situacional de la delincuencia, véase: UNODC y UN-HABITAT, *Manual de Introducción a la Vigilancia en el Espacio Urbano* (Nueva York, Serie de Manuales de Justicia Penal, 2011), p. 41-3.

### ESTUDIO DE CASO



Para facilitar el entendimiento de la prevención situacional de la delincuencia y tratar con la distribución ilegal de armas de fuego en las ciudades, el entrenador puede ver los Estudios de Caso en el *Manual de Introducción a la Vigilancia en el Espacio Urbano*:

- Control del uso de armas en el espacio urbano en El Salvador (p. 41);
- Control de la Delincuencia en Diadema, Brasil (p. 44).

El entrenador puede presentar uno o ambos Estudios de Caso a los participantes. También puede usar la siguiente actividad y repartir un folleto o presentar una diapositiva a los participantes con una lista de las 25 técnicas de prevención situacional de la delincuencia, como referencia.

### ACTIVIDAD (OPTATIVA)



#### Tiempo que se Requiere:

5 minutos para presentación de la actividad y lectura del estudio de caso

15 minutos para el debate en grupos pequeños

Para esta actividad el entrenador debe presentar el estudio de caso de la ciudad de San Martín, El Salvador o Diadema, Brasil. El entrenador puede preparar una diapositiva o folleto para los participantes con el estudio de caso y las 25 técnicas de prevención situacional de la delincuencia. Debe pedir a los participantes que se separen en grupos pequeños e identifiquen qué técnicas se usaron.

### NOTA PARA EL ENTRENADOR



Para las siguientes secciones (a y b), el entrenador puede repartir un folleto o presentar una diapositiva a los participantes con algunos puntos sobre cada tópico.

## (a) *Prevención de la Delincuencia por medio del Diseño Ambiental (CPTED)*

### **CPTED ESTÁ BASADO EN SEIS PRINCIPIOS:**

- Vigilancia natural;
- Gestión de accesos y control natural de accesos;
- Refuerzo territorial;
- Mantenimiento físico;
- Endurecimiento de los objetivos;
- Minimización del desorden y establecimiento de espacios bien utilizados.

Para descripciones de los principios CPTED, véase: UNODC y UN-HABITAT (2011). Manual de Introducción a la Vigilancia en el Espacio Urbano. Nueva York, p. 38-9.

El ambiente puede ser importante para influenciar las percepciones de seguridad. Un enfoque de la prevención situacional de la delincuencia es la Prevención de la Delincuencia por medio del Diseño Ambiental (CPTED, por sus siglas en inglés). CPTED supone que minimizar el riesgo de delito y violencia también involucra prevenir el deterioro del espacio urbano. CPTED alienta la prevención y considera el diseño y el lugar, concentrándose en usar el diseño y la infraestructura urbana para controlar la delincuencia. CPTED se aplica generalmente a programas comunitarios, multisectoriales, de renovación urbana que intentan tratar con las causas de la delincuencia a través de medidas de prevención de la delincuencia sociales, económicas y situacionales en “puntos críticos” específicos de los vecindarios. CPTED va más allá de la vigilancia tradicional al incorporar el diseño, la planificación y la gestión del espacio urbano y permite la colaboración entre la policía y los diversos actores de la sociedad, tales como el gobierno, los planificadores urbanos y los miembros de la comunidad. Su objetivo es colaborar para crear un ambiente seguro de manera eficaz.

En cuanto a vigilancia, CPTED generalmente se entiende como coherente con la vigilancia orientada hacia el problema. Esto se hace evidente en cuatro maneras<sup>28</sup>:

1. Considera una amplia gama de problemas, no sólo la delincuencia.
2. Requiere un análisis sistemático de los delitos, las condiciones y los factores que contribuyen a aumentar las oportunidades para la delincuencia.
3. El resultado es un conjunto de programas o estrategias proactivas y adaptado al problema y al lugar.
4. Compromete a una serie de ciudadanos, organismos gubernamentales e instituciones locales, cada una de las cuales desempeña un papel para definir el problema y decidir acerca de la solución adecuada, como así también cierta responsabilidad para mejoras a largo plazo.

<sup>28</sup> Oficina de Servicios Policiales Orientados hacia la Comunidad del Departamento de Justicia de los Estados Unidos, *Using Crime Prevention Through Environmental Design in Problem-Solving* (2007), p.5-6.

El proceso de resolución de problemas que usa CPTED es básicamente una serie de pasos diseñados para responder a cuatro preguntas<sup>29</sup> (cada pregunta representa una etapa del proceso SARA):

- ¿Cuál es el problema?
- ¿Por qué aquí?
- ¿Qué se puede hacer para resolver el problema?
- ¿Cómo nos está yendo?

La siguiente tabla<sup>30</sup> muestra el modo en que cada etapa del proceso SARA (usado por la policía) trata uno o más aspectos ambientales que son críticos para emplear las estrategias CPTED para resolver el problema.

**Tabla 2. Un Ejemplo del Proceso SARA**

<b>Exploración – ¿Cuál es el problema?</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar, definir e investigar un problema existente o emergente.</li> <li>2. Identificar a las partes interesadas que deben participar en la resolución del problema.</li> <li>3. Decidir acerca de una combinación de reuniones y actividades de resolución de problemas y crear un programa para trabajar a través del proceso.</li> </ol>
<b>Análisis – ¿Por qué aquí?</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>4. Reunirse con las partes interesadas para aclarar el problema y definir las metas y objetivos del proceso.</li> <li>5. Reunir información y analizar los datos acerca del problema.</li> <li>6. Evaluar todas las conexiones o relaciones entre el(los) problema(s) y las condiciones ambientales.</li> </ol>
<b>Respuesta – ¿Qué se puede hacer para resolver el problema?</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>7. Determinar las metas a lograr por medio de la implementación de CPTED u otras estrategias.</li> <li>8. Identificar estrategias alternativas para lograr las metas de implementación.</li> <li>9. Evaluar la viabilidad social, política, legal, financiera o tecnológica de cada estrategia.</li> <li>10. Seleccionar las estrategias más prometedoras y crear y adoptar un plan de mejora que identifique estrategias específicas, defina los requerimientos financieros y los recursos, asigne la responsabilidad y supervisión de la implementación, defina un programa de implementación y determine los indicadores de éxito.</li> <li>11. Poner en práctica la(s) medida(s) más prometedoras y viables. Puede ser necesaria una combinación de respuestas inmediatas, mejoras a corto plazo e inversión a largo plazo.</li> </ol>
<b>Evaluación – ¿Cómo nos está yendo?</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>12. Monitorear el progreso en relación a los indicadores de éxito especificados en el Paso No. 10.</li> <li>13. Decidir si el proceso debe ser repetido debido a falta de progreso o el surgimiento de nuevos problemas.</li> </ol>

A menudo sucede que la policía trabajará con los planificadores y funcionarios urbanos, la comunidad empresarial, organizaciones, escuelas, gobierno y miembros de la comunidad para reunir la información necesaria, compartir la información y las experiencias y colaborar en un

<sup>29</sup> Ibid, p.11.

<sup>30</sup> Adaptado de: Zahm, Diane, *Using Crime Prevention Through Environmental Design in Problem Solving*, Center for Problem-Oriented Policing (2007).

plan para mejorar las condiciones ambientales vinculadas con la seguridad. Considerando que las condiciones ambientales incluyen muchos elementos y grupos de gente diferente que usan y trabajan en ese espacio, este plan requiere conocimientos y experiencia multidisciplinaria e intervenciones múltiples que pueden incluir la mejora física de los espacios públicos, mejora de los esfuerzos de vigilancia comunitaria, el establecimiento de un grupo de vigilancia vecinal, actividades deportivas después de la escuela, extender el horario comercial y organizar actividades públicas al aire libre.

#### NOTA PARA EL ENTRENADOR



CPTED ha demostrado éxito cuando se la usa conjuntamente con otras iniciativas de prevención del delito. Para aprender más acerca de CPTED y vigilancia, el entrenador puede presentar el siguiente estudio de caso de Bogotá, Colombia, que muestra cómo CPTED fue un elemento clave para reducir los índices de homicidios.

#### ESTUDIO DE CASO<sup>a</sup>



Desde 1993 a 2002, los índices de homicidios en Bogotá cayeron de 80 a 28 por 100 000 personas, los accidentes se redujeron a la mitad y la policía aumentó los índices de captura en 400 por ciento sin expandir la fuerza policial. El éxito de Bogotá en reducir la violencia ilustra la importancia del compromiso político, sostenido a través de tres gobiernos diferentes y la asignación de recursos suficientes para combatir el delito y la violencia. Los datos de evaluación vinculan lo siguiente a las reducciones de la violencia:

- *Campañas para Promover el Desarme Civil y de Control del Consumo de Alcohol.* Los sistemas de información eficaces proveen información detallada sobre delitos violentos, resultando en un Plan de Desarme que controló la circulación de armas de fuego. Como resultado del Plan, en el año 2001, se devolvieron voluntariamente 6500 armas de fuego a la policía. Con la implementación de la Ley Zanahoria, la venta de alcohol terminaba a las 3:00 de la mañana los fines de semana para reducir los índices de delitos violentos. El control de las armas de fuego y el alcohol tuvieron un efecto muy importante en la reducción de la violencia.
- *Acciones para Recuperar Espacios Urbanos Decaídos.* En dos de las áreas más violentas de Bogotá –la Avenida Caracas y la zona de Cartucho– se renovó la infraestructura urbana y el transporte. En la Avenida Caracas, los niveles de homicidio declinaron en un 60 por ciento desde 1999 a 2003. En la zona de Cartucho, los robos bajaron en un 70 por ciento entre los años 2000 y 2003.

- *Frentes de Seguridad*. Los comités vecinales de monitoreo de la delincuencia alientan la colaboración entre los oficiales de policía comunitaria y los residentes locales, lo que ha revertido los niveles de desconfianza entre la policía y la comunidad. Como resultado de ello, ha habido un aumento de los esfuerzos de prevención de la delincuencia.
- *Estaciones de Policía Familiar*. Los datos de evaluación demuestran que las medidas de protección disponibles a través de las estaciones de policía condujeron a reducir la violencia física en contra de las mujeres en la familia.
- *Profesionalismo de la Policía*. La reforma y modernización de la policía se logró por medio de un plan que enfatiza el desempeño basado en resultados. La capacitación en vigilancia preventiva ha sido ampliamente aceptada por la sociedad civil como una alternativa eficiente para reducir la violencia y mejorar la coexistencia.

Para mayor información, véase:

- Buvini, Mayra, Erik Alda, Jorge Lamas, *Enfatizando la Prevención en la Seguridad Ciudadana: La Contribución del Banco Interamericano de Desarrollo a la Reducción de la Violencia en Latinoamérica y el Caribe* (2005). Disponible en: [http://www.unicef.org/lac/emphasizing\\_IDB\\_and\\_violence\\_prevention.pdf](http://www.unicef.org/lac/emphasizing_IDB_and_violence_prevention.pdf).
- UNODC y UN-HABITAT(2011). *Manual de Introducción a la Vigilancia en el Espacio Urbano*. Nueva York, p. 82-4.

<sup>a</sup> Este estudio de caso ha sido tomado directamente del Recuadro 2 en Buvini , Mayra, Erik Alda y Jorge Lamas, *Enfatizando la Prevención en la Seguridad Ciudadana: La Contribución del Banco Interamericano de Desarrollo a la Reducción de la Violencia en Latinoamérica y el Caribe* (2005).

### ACTIVIDAD (OPTATIVA)



#### Tiempo que se Requiere:

5 minutos para presentación de la actividad

15 minutos para el debate en grupos pequeños

El entrenador debe pedir a los participantes que se separen en grupos pequeños y presentar una diapositiva o repartir un folleto con la siguiente información para aprender más acerca de CPTED:

- Identificar un espacio público existente, según su experiencia, que tenga altos índices de delincuencia. Detallar este espacio, diciendo qué es, quién va, qué infraestructura tiene y cuáles son los problemas de seguridad (por ej. tipo de delito(s), etc.).
- Aplicar la estrategia CPTED a este espacio y debatir acerca de cuáles principios CPTED enfocaría usted.
- ¿Con qué asociados colaboraría usted?

- ¿Cuál es el papel que desempeña la policía?
- Vaya a través del proceso SARA y explique cómo puede ayudarle a emplear las estrategias CPTED para resolver problemas de seguridad.
- Defina todos los posibles desafíos que se pueden presentar.
- Explique brevemente cómo crearía un plan y cómo sería.

Para mayor información acerca del papel que desempeña la política, la planificación y el diseño urbano en la mejora de la seguridad urbana, véase: UN-HABITAT. (2007). *Enhancing Urban Safety and Security: Global Report on Human Settlements*. Londres.

Para ver un manual práctico sobre CPTED, véase: Kruger, Tinus, Karina Landman y Susan Liebermann (2001). *Designing safer places: A manual for crime prevention through planning and design*. Pretoria.

### (b) *La Teoría de las “Ventanas Rotas”*

La teoría de las ventanas rotas es un concepto de prevención situacional de la delincuencia que sugiere que ésta puede ser controlada al minimizar el grado de desorden del vecindario. Ha sido usada para demostrar cómo la falta de mantenimiento de un espacio público puede alentar delitos menores, conduciendo a que los otros ciudadanos abandonen progresivamente ese espacio. Esta teoría también contempla elementos que las estadísticas delictivas y las encuestas de victimización no pueden medir, tales como las pérdidas comunales debidas a delitos. La policía desempeña un papel crucial al responder a esta ‘pérdida’ manteniendo el orden situaciones precarias, lo que se puede hacer enfocándose más allá del ámbito de la investigación de los delitos y los arrestos. La teoría dice que mantener los ambientes urbanos en orden puede evitar y reducir los delitos menores, las actividades delictivas y el deterioro físico. Para la policía, esto puede involucrar la implementación de patrullajes rutinarios a pie que usualmente se combinan con iniciativas con base municipal que implican prevención situacional de la delincuencia, tales como limpiar los espacios públicos y hacerlos más accesibles, visibles y bien iluminados de noche.

Se hace notar que esta teoría ha sido criticada por algunos observadores que dicen que tiene un impacto limitado en la seguridad local. Sin embargo, cuando se la combina con estrategias de vigilancia basadas en pruebas, ha tenido éxito para crear relaciones entre la policía y la comunidad. También puede ser útil para enfatizar el vínculo entre la delincuencia y los problemas sociales, y la importancia del conocimiento local y los lazos comunitarios para desarrollar estrategias de vigilancia. Al mismo tiempo, la teoría no necesariamente es aplicada tal como es, sino que ciertos elementos se hacen evidentes en las estrategias CPTED, el análisis de puntos críticos y el mapeo de la delincuencia que se usan para identificar las áreas a investigar y a intervenir.



**NOTA PARA EL ENTRENADOR**

El entrenador notará que la siguiente actividad es la misma que aparece en los Módulos A y B. Por lo tanto, sobre la base de las respuestas anteriores, los participantes aplicarán la información obtenida en el Módulo C. Esto instruirá a los participantes acerca de los pasos involucrados en crear una estrategia de prevención completa.

**ACTIVIDAD (OPTATIVA)****Tiempo que se Requiere:**

20 minutos para presentar la actividad y debate en grupos pequeños

5 minutos para la presentación al grupo grande, si el tiempo lo permite

El entrenador debe pedir a los participantes que se separen en grupos pequeños y presentar una diapositiva o repartir un folleto con la siguiente información:

Usted es un oficial de policía de un departamento de policía municipal/local en una de las cinco jurisdicciones de una mega-ciudad. Usted es parte de un equipo que es responsable de las relaciones con la comunidad y recientemente ha estado investigando las actividades delictivas de un grupo en particular relacionado con la producción y distribución de drogas ilícitas que se extiende a través de cinco jurisdicciones y posiblemente con vinculaciones transnacionales. También se ha encontrado que el grupo está reclutando a jóvenes de ambos sexos provenientes de una comunidad urbana en particular. En esta comunidad, hay alta percepción de inseguridad, hay muchos edificios decrepitos que usan los traficantes de drogas, falta espacio público seguro y los parques son considerados como lugares peligrosos, hay índices muy altos de delincuencia juvenil violenta relacionada con actividades de pandillas. Los jóvenes miembros de las pandillas usan Facebook para atacar a las mujeres jóvenes en lugares públicos, reclutar a nuevos miembros y acordar peleas entre pandillas rivales. Al mismo tiempo, una encuesta reciente de la universidad local muestra que hay un alto nivel de desconfianza en la policía y que recientemente las relaciones entre la policía y las comunidades de la ciudad se han deteriorado.

- ¿Cómo evaluaría usted la distribución de la delincuencia e identificaría las áreas objetivo? ¿Qué información necesitaría para hacerlo?
  - > ¿Cómo haría para identificar y vigilar los puntos críticos?
- ¿Qué técnicas de prevención situacional de la delincuencia usaría?
  - > ¿Cómo implementaría estas técnicas?
- ¿Cómo colaboraría con otros sectores y organizaciones, instituciones comunitarias y residentes para tratar con el problema?
- ¿Cuáles serían algunos de los posibles desafíos y sus soluciones respecto a los puntos anteriores?

## D. Módulo D: Tecnología de información y comunicación (Informática): Instrumentos para la vigilancia en el espacio urbano

### PRINCIPIO

Este Módulo proporcionará un panorama general de:

- Las aptitudes básicas de comunicación para mejorar la vigilancia del espacio urbano por medio de la prevención;
- Los Instrumentos y técnicas para elevar la concientización;
- Tecnología innovadora para vigilar las áreas urbanas – usando los medios sociales y nuevos métodos de recolección/análisis

### OBJETIVOS

En este Módulo, los participantes podrán:

- Mejorar su competencia en cuanto a comunicación;
- Comprender la importancia de la comunicación para la vigilancia y la prevención de la delincuencia;
- Aprender el modo en que los medios sociales, los instrumentos de informática, las nuevas tecnologías y los nuevos métodos de recolección de datos/análisis se usan para mejorar la vigilancia del espacio urbano;
- Identificar instrumentos y técnicas para elevar la concientización.

### 1. Comunicación y vigilancia

La comunicación es una parte crucial de la vigilancia eficaz y de la seguridad, extendiéndose desde el compromiso con los miembros de la comunidad y otros sectores u organismos hasta la toma de decisiones y la gestión del espacio público. La comunicación eficaz ayuda a la policía a entender los problemas que afectan a diferentes sectores y diversas poblaciones y es también importante para mantener las asociaciones.

A los fines de este Módulo, la comunicación – con respecto a vigilancia – se entiende como:

- Comunicaciones policiales internas – Lograr acuerdo a través de los departamentos, actuando como una base para la acción y entendimiento en común y para compartir la información;
- Relaciones entre la policía y la comunidad – La comunicación eficaz es un proceso de ida y vuelta por el que la policía confía en el apoyo y cooperación de la comunidad y ésta depende de la protección de la policía;
- Comunicación con otros organismos/asociados – Compartir información, colaborando para asegurar servicios y respuestas disponibles, bien coordinadas y confiables.

La comunicación no es sólo interacción verbal. También abarca algunos otros elementos:

- Saber escuchar;
- Considerar el lenguaje corporal;
- Ser visualmente consciente;

- Adaptarse a distintos entornos, poblaciones;
- Expresar consideración y empatía (especialmente en el caso de las víctimas y las comunidades marginadas y victimizadas).

#### NOTA PARA EL ENTRENADOR



El entrenador puede realizar la siguiente actividad para mejorar las aptitudes de comunicación de los participantes.

#### ACTIVIDAD (OPTATIVA)



##### Tiempo que se Requiere:

30 minutos para presentar la actividad y debate en grupos pequeños

El entrenador debe pedir a los participantes que se separen en grupos pequeños y dar a cada grupo uno de los siguientes temas:

- Comunicaciones internas de la policía;
- Relaciones entre la policía y la comunidad;
- Comunicación con otros organismos/asociados.

Cada grupo aplicará el tema adjudicado para crear un estudio de caso, que puede estar basado en una experiencia real o ser una situación ficticia. Para crear el estudio de caso, cada grupo tendrá que incorporar y explicar los siguientes elementos de comunicación:

- Una interacción eficaz de comunicación verbal y/o no verbal;
- Una interacción verbal y/o no verbal que no fue eficaz;
- El papel que desempeña la policía;
- El papel que desempeñan otros actores en la interacción;
- El grado de sostenibilidad de la asociación;
- ¿Qué funcionó bien en la interacción? ;
- ¿Cuáles fueron los desafíos? ;
- ¿De qué modo se puede mejorar la interacción para mejorar la comunicación y finalmente la seguridad?

## 2. Instrumentos y técnicas para elevar la conciencia

Elevar la conciencia es un aspecto importante de la prevención del delito en la cual la Policía es generalmente muy activa. Puede implicar informar a la población o a una audiencia objetivo acerca de un problema o alertarles acerca de los riesgos y consecuencias. Las estrategias incluyen realizar campañas de seguridad pública, anunciar información en los medios y hacer presentaciones en las escuelas, los lugares de trabajo o en eventos públicos y privados.

### **PUNTOS CLAVE PARA ELEVAR EFICAZMENTE LA CONCIENCIA:**

- Adaptar el mensaje/información a la medida de la audiencia objetivo;
- Abordar normas básicas de derechos humanos y legislación que protege a las víctimas y a quienes están en riesgo;
- Simplificar la información de modo que todos los ciudadanos puedan entenderla fácilmente;
- Proveer información práctica y útil;
- Colaborar con la comunidad para recoger el conocimiento local.

Con frecuencia sucede que los departamentos de policía en los países de altos ingresos tienen instrumentos y técnicas para educar a la población acerca de ciertos delitos, riesgos o nuevas estrategias políticas. Sin embargo, muchos de estos instrumentos y técnicas pueden ser utilizados por los servicios de policía de países de ingresos medios y bajos, especialmente en las áreas urbanas, dado que las ciudades ofrecen servicios, competencia y capital humano más centralizado, lo que hace posible la innovación, mayor variedad y reducción de los costos. Véanse los siguientes estudios de caso que dan ejemplos del modo en que la policía puede elevar la conciencia en los ambientes urbanos y más allá.

### **BENEFICIOS DE REALIZAR UNA CAMPAÑA:**

- Bajo costo;
- Mejores relaciones públicas;
- Influenciar la política;
- Vincular la campaña con una estrategia de prevención de la delincuencia existente que haya demostrado mayor reducción de la misma.

Para leer más acerca de cómo organizar una campaña, véase el sitio Web del Center for Problem-Oriented Policing: [http://www.popcenter.org/responses/crime\\_prevention/print/](http://www.popcenter.org/responses/crime_prevention/print/)

### (a) *Crear un sitio Web*

Los sitios Web son una opción menos costosa para facilitar la comunicación con la sociedad civil y ayudar a extender la información. La Policía de Kenia ha creado un sitio Web<sup>31</sup> para proveer información fácilmente accesible, actualizada y práctica para la población. El sitio

31 Disponible en: <http://www.kenyapolice.go.ke/drugs%20information.asp>.

Web es un instrumento para comunicarse con los ciudadanos y crear conciencia sobre los delitos en Kenia y en asuntos más específicos tales como las drogas y el VIH/SIDA, como así también para informar al público acerca de las políticas de vigilancia. También tiene por objeto aumentar la proximidad con los ciudadanos al ofrecer una línea de comunicación segura para denunciar los delitos.

#### **SITIOS WEB DE LA POLICÍA**

Para encontrar otro buen ejemplo de sitios Web de la policía, véase el sitio de la Policía de Strathclyde que también se usa para campañas publicitarias sobre diversos problemas delictivos, proveyendo información acerca de riesgos, historias de la vida real y métodos de prevención. Disponible en: [http://www.strathclyde.police.uk/whats\\_happening/campaigns/](http://www.strathclyde.police.uk/whats_happening/campaigns/)

### **(b) Colaboración con los medios**

La televisión y la radio son las dos Fuentes principales de medios de comunicación, que son esenciales para mantener informada a la sociedad acerca de las noticias locales, nacionales e internacionales. Esto incluye noticias relacionadas con la policía y su trabajo. Para la mayoría de la gente, las relaciones con la policía son generalmente a través de programas de radio o televisión, en los que se denuncian los delitos y los accidentes, se debaten, y a veces se critican, las estrategias de vigilancia, y en donde la policía puede hacer anuncios a la población. En este sentido, para la policía la televisión y la radio pueden ser fuentes importantes de concientización.

Los medios son uno de los muchos actores de la sociedad y por lo tanto deben ser parte de las asociaciones entre la comunidad y la policía. Los medios proporcionan un vínculo importante con la comunidad en general y por lo tanto pueden trabajar con la policía y otros asociados para crear conciencia acerca de las actividades policiales y a su vez fortalecer el diálogo y la participación comunitaria respecto a esas actividades y el papel que desempeña la policía.

Colaborar con los medios (es decir, periodistas e instituciones mediáticas) puede ser una parte considerable del trabajo policial, que generalmente se hace a través de especialistas en comunicaciones dentro de la policía. La colaboración conlleva varias responsabilidades, tales como ser consciente de los mandatos mutuos y asegurar un enfoque equilibrado hacia los reportajes, que requieren información precisa.

En la ciudad de Montreal, situada en Canadá, el programa de televisión Avis de Recherche<sup>32</sup> (Noticia de Investigación) colabora con los servicios de policía del estado local/ provincial y los servicios sociales para informar al público sobre temas de seguridad y ofrecer métodos para mejorarla, especialmente en las poblaciones vulnerables. Se transmiten programas diarios para ayudar a la policía de diferentes jurisdicciones en su trabajo de investigación, elevar la conciencia sobre diferentes tipos de delitos locales, nacionales y transnacionales, y proporciona mecanismos y recursos para asistir a las víctimas en la ciudad. También presenta opiniones de diferentes actores de la sociedad para ofrecer una perspectiva multifacética.

---

32 Disponible en: <http://www.avisderecherche.tv/profil.php> (sólo en francés).

**LA CAMPAÑA DE TELEVISIÓN GLOBAL DE LA UNODC**

La Campaña de Televisión Global de la UNODC sobre Trata de personas intenta usar diversos medios para crear entendimiento acerca de los problemas que rodean a la trata de personas y para ilustrar algunos de los pasos para abordar este problema en aumento.

Disponible en: <http://www.unodc.org/blueheart/>

La policía chilena ha establecido una estación de radio comunitaria (Radioemisora Carabineros de Chile<sup>33</sup>) destinada a educar al público acerca de asuntos y problemas sociales. Los programas cubren temas tales como el abuso de drogas, alcoholismo, violencia familiar y delincuencia. El contenido está basado en compartir experiencias y se concentra en la prevención y en educar al público por medio de un proceso interactivo diseñado a fomentar relaciones positivas con la comunidad y respetar los derechos individuales. La estación también transmite boletines de información diarios para promover la seguridad pública.

**(c) Establecer líneas telefónicas directas**

Si están bien publicitadas, las líneas telefónicas directas pueden ser un bien enorme para expandir la conciencia sobre un tema de seguridad y proveer información a las víctimas en potencia. Las líneas directas ofrecen una fuente de ayuda anónima, imparcial y segura que ayuda a aumentar los conocimientos para que los servicios de policía mejoren el control de la delincuencia.

Poco después de haberse establecido un sistema para que los oficiales de policía de Perú registren toda información respecto a la trata de personas, el Ministerio del Interior implementó una línea directa gratuita y confidencial para las víctimas de la misma y así proveer y recibir información. El Banco Interamericano de Desarrollo ayudó en la promoción de la línea directa lanzando una campaña de información regional en Perú denominada “Llama y Vive”, que transmite las quejas a la unidad anti-trata de personas de la Policía Nacional Peruana. Ha recibido más de 10000 llamadas y referido 70 acusaciones a la policía para que sean investigadas. En el año 2010, la línea recibió 31 denuncias de trata de personas. En cuanto a prevención, ha demostrado dar buenos resultados dado que se usa cada vez más y a diario, desempeñando un papel en ayudar a la policía a descubrir casos nuevos, y ha creado un sistema de vigilancia entre la población<sup>34</sup>.

**NOTA PARA EL ENTRENADOR**

El entrenador puede debatir con los participantes uno o más de los estudios de caso de creación de conciencia para que compartan sus pensamientos y experiencias. Además, el entrenador puede hacer que los participantes realicen una actividad de creación de conciencia para crear una campaña, como sigue.

33 Disponible en: <http://deptocom.carabineros.cl/radio/radio.htm> (sólo en castellano).

34 Para aprender más acerca de la línea directa y la campaña, véase: OMI Perú, *Plan Nacional de Acción contra la Trata de Personas 2007-2013 (PNAT)*. Disponible en: <http://www.oimperu.org/lima-trata-plan.htm>.

**ACTIVIDAD (OPTATIVA)****Tiempo que se Requiere:**

20 minutos para presentar la actividad y debate en grupos pequeños

El entrenador debe pedir a los participantes que se separen en grupos pequeños y presentar una diapositiva o repartir un folleto con la siguiente información:

Los oficiales de policía de su departamento están siendo testigos de una creciente cantidad de cierto tipo de delito que afecta la seguridad de la comunidad. Usted y un equipo de oficiales quieren hacer que la comunidad, los asociados basados en la ciudad y otros organismos de mantenimiento del orden establezcan una campaña para crear conciencia del problema, con el objeto de prevenir y reducir tales delitos en el futuro. Desarrolle una campaña hipotética usando las siguientes preguntas para guiarle:

- ¿Cuál es el asunto que rodea a su campaña?
- ¿Cómo ha identificado usted la necesidad de establecer una campaña específica?
- ¿A qué audiencia va dirigida?
- ¿Con quién va a colaborar? ¿Cómo identificará a esos asociados?
- ¿Qué instrumentos y técnicas usará usted en la campaña para crear mayor conciencia?
- ¿Qué recursos locales ya existentes usará?
- ¿Qué papel desempeñan todos asociados involucrados?
- Explique cómo adaptará el mensaje para la audiencia a la que va dirigido.
- ¿Cómo integrará las normas y/o legislación de derechos humanos en su mensaje?
- Defina los posibles desafíos que puede tener que confrontar y sus posibles soluciones.

### 3. Instrumentos innovadores de tecnología de información y comunicación (Informática) para la vigilancia de áreas urbanas

#### LA TECNOLOGÍA DE INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN

“La tecnología de información y comunicación puede apoyar la democracia y los derechos humanos al permitir y expandir la movilización social de los ciudadanos.”<sup>a</sup>

<sup>a</sup> Spider ICT4D Series, *Increasing transparency and fighting corruption through ICT, empowering people and communities* (2010). Disponible en: <http://www.spidercenter.org/sites/default/files/Increasing%20transparency%20and%20fighting%20corruption%20through%20ICT.pdf>

La informática está transformando la capacidad de comunicación e interacción dentro y a través de las áreas urbanas. Esto también ha impactado sobre la seguridad y los tipos e índices de delitos dado que, por una parte, la nueva tecnología ha mejorado la vigilancia y la prevención

mientras que, por otra parte, ha permitido la diversificación de los delitos y la actividad a través de las fronteras. Un resultado importante ha sido el aumento del delito cibernético. La policía usa cada vez más tecnologías nuevas, tales como instrumentos de medios sociales, y recolección de datos y software de análisis para diseminar información al público sobre prevención del delito y seguridad personal, obtener conocimiento local y crear asociaciones diversas. A medida que los medios sociales se convierten cada vez más en una parte importante en las vidas de los ciudadanos, le dan a los departamentos de policía la oportunidad de llegar proactivamente y conectarse con la sociedad civil. Al mismo tiempo, los servicios de redes sociales y las nuevas tecnologías para la recolección de datos y análisis están siendo cada vez más usados en las investigaciones legales y delictivas, como es el caso de los delitos cibernéticos, el tráfico de armas de fuego, trata de personas, contrabando de migrantes, corrupción y terrorismo.

#### **LA INFORMÁTICA PUEDE PROVEER MEDIOS EFICACES EN MATERIA DE COSTOS PARA**

- Mejorar la vigilancia y fortalecer la capacidad de coordinación, diseminación y administración y mejorar la provisión de servicios;
- Facilitar la recolección de información que aumenta las oportunidades para que los individuos rindan cuentas y finalmente aumentar los índices de detección de la corrupción;
- Facilitar los métodos de las campañas para educar e informar a los ciudadanos;
- Facilitar que la información se comparta y la movilización social y proveer plataformas digitales en donde los ciudadanos puedan denunciar incidentes anónimamente.

Las empresas privadas se están convirtiendo cada vez más en actores clave en el desarrollo de instrumentos informáticos para los departamentos de policía, destinados a la prevención de la delincuencia. Los instrumentos informáticos que los departamentos de policía urbanos usan con frecuencia incluyen software de inteligencia y gestión de la investigación, tales como los sistemas de mapeo delictivo (incluyendo la identificación de puntos críticos, tal como se vio en el Módulo C), y circuitos cerrados de televisión (CCTV).

#### **DELITOS CIBERNÉTICOS**

Definición: Toda forma de actividad delictiva que involucre el uso de computadores y del Internet.

- Véase un sitio Web que facilita la denuncia de delitos cibernéticos en Sudáfrica. Disponible en: <http://cybercrime.org.za/reporting>
- Leer más acerca del nuevo Centro Europeo de Delincuencia Cibernética: [http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/what-we-do/policies/pdf/communication\\_european\\_cybercrime\\_centre\\_en.pdf#zoom=100](http://ec.europa.eu/dgs/home-affairs/what-we-do/policies/pdf/communication_european_cybercrime_centre_en.pdf#zoom=100)

### **(a) *Recolección de datos y análisis y las nuevas tecnologías***

La limitación de recursos es un desafío importante para muchos departamentos de policía. A algunas jurisdicciones les falta un sistema para recoger datos de delitos y violencia y para integrar la medicina forense, la investigación del delito y las acciones de la policía. La falta de medios para analizar los modelos, violencia, incidentes, problemas y causas de los delitos también son limitaciones importantes que confrontan algunos servicios de policía. Sin embargo,



hay algunas prácticas prometedoras con las que los departamentos de policía de los países de ingresos bajos y medios han mejorado su capacidad para recoger y analizar datos delictivos. Esto incluye el establecimiento de observatorios del delito, que son organismos institucionales adjuntos al gobierno, institutos de investigación o servicios policiales.

#### **LAS FUNCIONES DE UN OBSERVATORIO DE DELITOS<sup>a</sup>**

- Monitorear las tendencias de delitos específicos y las respuestas a los esfuerzos de prevención delictiva ;
- Mejorar la información y el entendimiento acerca del delito para utilizar mejor los recursos y reducir la delincuencia y la inseguridad;
- Informar las decisiones políticas basándose en la información proveniente de los datos policiales y otras fuentes (por ej. salud, servicios sociales);
- Crear asociaciones entre el público, el cuasi-público y/o actores privados para compartir datos;
- Desarrolla y utilizar sistemas de información geográfica (GIS), encuestas de victimización y temor al delito, encuestas de auto-denuncia, entrevistas cualitativas y grupos de enfoque para entender los temas locales relacionados con el delito y la violencia;
- Realizar investigaciones y análisis para crear programas y políticas de seguridad pública.

<sup>a</sup> International Centre for the Prevention of Crime, International Report on Crime Prevention and Community Safety: Trends and Perspectives (Montreal, Canada, 2010). Disponible en: <http://www.crime-prevention-intl.org/>.

#### **NOTA PARA EL ENTRENADOR**



El entrenador puede presentar el siguiente estudio de caso para entender el modo en que se establecen y funcionan los observatorios de delitos en los países de ingresos bajos y medios, el papel que desempeña la policía y algunos ejemplos de actividades.

#### **ESTUDIO DE CASO**



#### **GUAYANA: OBSERVATORIO DE DELITOS**

A la Fuerza Policial de Guayana (GPF, por sus siglas en inglés), que es parte del Ministerio de Asuntos Internos, le faltaba un sistema para recoger datos sobre delitos y violencia e integrar la medicina forense, la investigación de los delitos y las acciones policiales. Esto hacía que le fuera imposible

analizar los tipos de delitos y violencia, los incidencias, problemas y causas y crear una política para la prevención del delito y la violencia. También le faltaba comprometerse periódicamente con grupos locales para compartir información y enfocar mejor sus esfuerzos de ejecución de la ley. Con la ayuda del Banco Interamericano de Desarrollo (BID), se estableció el Programa de Seguridad Ciudadana para reducir los factores de riesgo en las comunidades, fortalecer la capacidad del Ministerio y del GPF para implementar programas de prevención del delito y mejorar la cohesión social con las comunidades y aumentar su capacidad para fomentar condiciones que mejoraran la seguridad. Como parte del programa se estableció un sistema integrado de información sobre delitos y violencia – un Observatorio de Delitos – para monitorear las tendencias, obtener información, formular planes estratégicos y desarrollar una política Pública. El GPF fue entrenado para analizar los tipos de incidentes e identificar soluciones sostenibles. La meta del observatorio capacitar al GPF en investigaciones delictivas, gestión de la información, derechos humanos y rendición de cuentas.

Para mayor información, véase la descripción del Programa de Seguridad Ciudadana:

<http://www.iadb.org/en/projects/project-description-title,1303.html?id=gy0071>

Otro estudio de caso adicional se puede ver en el siguiente enlace para aprender más acerca del Observatorio de Delitos de Jamaica. Disponible en: <http://www.vpajamaica.com/crimeobv.html>.

El software de mapeo de la delincuencia es otra tecnología importante para la recolección de datos y para progresar en la prevención de la misma. El mapeo es un instrumento común que está siendo desarrollado y constantemente actualizado por los departamentos de policía en las áreas urbanas. Mientras que muchos sistemas se usan para recopilar y analizar información policial, algunos están destinados a informar a los miembros de la comunidad acerca de los delitos que se están cometiendo.

### **RAIDS ONLINE**

RAIDS Online<sup>a</sup> es un sistema de mapeo público del delito en línea, que fue desarrollado por una empresa privada para el departamento de policía de los Estados Unidos. Su propósito es mantener informados a los miembros de la comunidad universitaria y ciudadanos del área acerca de los delitos que ocurren en el campus universitario y las áreas circundantes. Los miembros de la comunidad pueden usar el mapa, la red de datos y análisis para saber acerca de incidentes y denuncias específicas y pueden firmar para alertas de delitos que proporcionan estadísticas acerca del área por medio de correos electrónicos diarios, semanales o mensuales. La meta es crear conciencia acerca de los incidentes y prevenir y reducir la delincuencia.

<sup>a</sup> RAIDS Online. Disponible en: <http://www.raidsonline.com/>.

En cuanto a tipos específicos de delitos, los departamentos de policía vienen usando nuevas tecnologías para monitorear el tráfico ilícito de armas de fuego como medio para desarrollar estrategias policiales para la prevención y reducción del mismo. Cada vez más, los departamentos de policía están trabajando a través de las jurisdicciones y de las fronteras para mejorar los esfuerzos de prevención. La Convención Interamericana contra la Fabricación y el Tráfico

Ilícito de Armas de Fuego, Municiones, Explosivos y Otros Materiales Relacionados (CIFTA)<sup>35</sup> subraya la importancia del intercambio de información.

#### ESTUDIO DE CASO

La municipalidad de Canoas en el sur de Brasil ha implementado un sistema de detección de tiros de armas de fuego en el vecindario más violento de la Ciudad de Guajuviras. El sistema permite a los departamentos de policía referenciar geográficamente un tiro en tiempo real y la información se envía a una unidad de policía que puede localizar y responder directamente ante el incidente. El sistema fue evaluado por el Observatorio de Salud Pública de Canoas. De acuerdo al Observatorio, al comparar la información de Enero a Abril de 2010 con el mismo período de 2011 hubo una reducción del 60% de los homicidios en Guajuviras en donde el sistema de detección de tiros fue implementado experimentalmente. La investigación demuestra que el sistema ha ayudado a las autoridades a salvar a cuatro víctimas en el vecindario y arrestar a cuatro individuos involucrados en el tiroteo. El sistema se implementa ahora como un proyecto piloto en el vecindario de Tijuca de Río de Janeiro. Para mayor información, véase: Observatorio de Segurança Pública de Canoas. Considerações sobre os 2 anos de funcionamento do Shotspotter. Disponible en: <http://www2.forumseguranca.org.br/observatorio-de-seguranca-publica-de-canoas/lista/documentos> (Disponible en Portugués)

Los departamentos de policía también están utilizando tecnología de rastreo para investigar casos de tráfico de personas y migrantes. Con la creciente globalización de los mercados y los viajes a través de las fronteras, la trata de personas y el contrabando de migrantes ha aumentado substancialmente, convirtiéndose en industrias ilícitas altamente redituables. La naturaleza transnacional de estos delitos demanda grandes recursos y capacidad de las autoridades de mantenimiento del orden, creando un gran desafío para los departamentos de policía que cuentan con recursos limitados. Parece haber un creciente interés por parte de los gobiernos nacionales y la comunidad internacional para fortalecer los esfuerzos y a aumentar la capacidad de las autoridades para confrontar el problema por medio de estrategias basadas en la prevención. Tales inversiones se hacen cuando la policía y los departamentos de justicia son capacitados en métodos para detectar y prevenir las operaciones de migración ilegal, técnicas que permitan compartir mejor la información delictiva a nivel regional para fomentar cooperación y colaboración más estrechas; y el uso de las redes y bases de datos de INTERPOL para contribuir a la identificación y disrupción de las redes y operaciones de trata de personas y contrabando de migrantes.

#### LA CAMPAÑA CONTRA LA TRATA DE PERSONAS Y EL CONTRABANDO DE MIGRANTES DE LA UNODC

Véase la campaña contra la trata y contrabando: [http://www.unodc.org/documents/human-trafficking/UNODC\\_Strategy\\_on\\_Human\\_Trafficking\\_and\\_Migrant\\_Smuggling.pdf](http://www.unodc.org/documents/human-trafficking/UNODC_Strategy_on_Human_Trafficking_and_Migrant_Smuggling.pdf).

<sup>35</sup> Organización de Estados Americanos, *Convención Interamericana Contra la Fabricación y el Tráfico de Armas de Fuego, Municiones, Explosivos y Otros Materiales Relacionados*. Disponible en: <http://www.oas.org/juridico/english/treaties/a-63.html>.

**NOTA PARA EL ENTRENADOR**

Si los participantes están interesados en este tipo de tecnología, el entrenador puede darles algunas Fuentes para mayor información. Al mismo tiempo, puede ser que los participantes ya conozcan estas tecnologías y querer compartir sus experiencias con el grupo.

Además de la información sobre delitos y violencia, la retroalimentación proveniente de los miembros de la comunidad pueden brindar a la policía información esencial sobre técnicas, estrategias y desempeño policial, que puede ayudar a los departamentos de policía a identificar cuáles áreas funcionan bien y cuáles necesitan mejorarse, y pueden ser convalidadas por medio de reuniones participativas con los grupos comunitarios y otros actores de la sociedad. El siguiente estudio de caso demuestra el modo en que el Servicio de Policía de Montreal estableció una encuesta en línea para la comunidad, destinada a mejorar la vigilancia del espacio urbano involucrando a la comunidad, facilitando al mismo tiempo la transferencia de información.

**ESTUDIO DE CASO**

Un departamento de policía del Servicio de Policía de Montreal se dio cuenta de que no existía un sistema formal para recibir retroalimentación de la comunidad que proporcionara información acerca del desempeño de los policías y las estrategias de vigilancia. Como resultado de ello, el jefe del departamento estableció una encuesta de bajo costo en línea por la que los oficiales de policía entregaban sus tarjetas de visita a los miembros de la comunidad después de haber interactuado con ellos. En la tarjeta figura un enlace al que se puede acceder desde un computador o teléfono móvil y ese enlace lleva al individuo a un micro sitio Web que contiene una encuesta corta. La información recogida de los resultados de la encuesta proporciona datos cualitativos que son analizados y computados. Los resultados se revisan cada tres meses y se comparten con los comités de policía comunitaria (que incluyen al gobierno local, servicios sociales, grupos comunitarios, la policía, los servicios de salud, empresas locales, escuelas), en donde se convalida la información y se debaten estrategias relacionadas. El micro sitio Web también dirigen a los encuestados hacia información fácil de usar sobre recursos existentes (por ej. servicios sociales, programas para la juventud, refugios, etc.) en la comunidad y en toda la ciudad, información para víctimas y listas de asociados comunitarios del Servicio de Policía de Montreal<sup>a</sup>.

<sup>a</sup> Información basada en una entrevista con el Comandante Roger Bélair, Servicio de Policía de Montreal, Estación 10.

## (b) Medios Sociales

Los medios sociales son un instrumento de comunicación que desempeña un papel creciente en la prevención de la delincuencia y el trabajo de la justicia penal. Los departamentos de policía de todo el mundo están usando medios sociales tales como Facebook, Twitter, blogs y multimedia que comparten sitios web para estrechar las relaciones con la sociedad civil como medio para crear conciencia acerca de delitos y riesgos específicos, para proveer información actualizada sobre mecanismos de prevención y sus propias estrategias, y para investigar delitos. Los medios sociales son relativamente poco costosos y por lo tanto la policía trabaja en áreas urbanas extensas que pueden ampliar su alcance hacia la sociedad civil y realizar investigaciones delictivas aún cuando se cuenta con recursos limitados.

### ¿CÓMO SE USAN LOS MEDIOS SOCIALES?

Ir a este sitio Web completo que guía paso a paso el uso de los medios sociales, información sobre estrategia y desarrollo policial, como así también consejos e instrucciones para iniciarse:  
<http://www.iacpsocialmedia.org/GettingStarted.aspx>

Los medios sociales tienen muchas ventajas, incluyendo la diseminación, monitoreo e intercambio de la información. Esto es particularmente útil cuando se trata de gestión de desastres. Los medios sociales son valiosos para proporcionar información precisa y oportuna a la población después de ocurrido un desastre, agregando valor a la detección de desastres y conciencia de la situación y facilitando el intercambio de información.

### ESTUDIO DE CASO



El Sistema Global de Alerta y Coordinación ante Desastres (GDACS) fue establecido por la Oficina de las Naciones Unidas para la Coordinación de Asuntos Humanitarios (ONU OCHA) y la Comisión Europea (CE) para proveer monitoreo y alerta global para terremotos, tsunamis, ciclones, inundaciones y volcanes. GDACS recoge información de peligro en 'tiempo real' que se aplica a los modelos de Sistema de Información Geográfica (GIS) y se combina con los datos demográficos y socio-económicos. GDACS proporciona información con valor agregado a quienes responden ante las emergencias, usando los medios sociales para mejorar la diseminación, monitoreo e intercambio de información. Los medios sociales involucran a la sociedad civil como proveedor y distribuidor de información en 'tiempo real' que es facilitada por la cuenta Twitter de GDACS para enviar alertas, como así también una página en Facebook para diseminar información y aplicaciones móviles para intercambiar información. Esta información ayuda a la policía a planificar y administrar durante los desastres y a coordinar esfuerzos para los organismos de alivio a desastres, servicios sociales y otros. Para mayor información, véase: <http://www.gdacs.org/>

Los medios sociales pueden ser útiles para iniciar un diálogo que puede informar a la sociedad civil y/o a la policía acerca de ciertos temas o ciertas actividades que pueden no ser conocidas. Pueden proveer la oportunidad (es decir, una plataforma) para intercambios entre grupos o individuos que normalmente no interactúan, ayudar a desarrollar y mejorar las relaciones entre la policía y la sociedad civil, por ejemplo. Los medios sociales también pueden ayudar a aumentar la participación comunitaria en asuntos de seguridad dado que la comunidad puede ser un actor importante en el monitoreo, diseminación e intercambio de información.

De qué modo los departamentos de policía están usando los medios sociales para la prevención de la delincuencia<sup>36</sup>:

- Se crea una página en Facebook en donde la gente puede leer las últimas noticias, seguir el trabajo del departamento de policía, colocar comentarios y consejos de prevención de delitos, promover los eventos de prevención y participar en los foros de discusión.
- Los Weblogs o blogs tales como el Blogger/BlogSpot de Google, permite a los usuarios publicar y compartir texto y archivos multimedia en línea. Los blogs son ideales para colocar eventos venideros, anuncios y prevención estacional de la delincuencia e información de seguridad. Para ver un ejemplo, ir a:
  - > El blog del Departamento de Policía de Boston. Disponible en: <http://www.boston-crimewatch.com/blog/>

### ASUNTOS DE PRIVACIDAD

Los medios sociales han aumentado la habilidad de los individuos y los grupos para compartir y acceder a la información de manera fácil e instantánea. Tal herramienta está instando a los gobiernos a examinar críticamente los asuntos relacionados con la gestión de la información, la seguridad y el derecho de los individuos a la privacidad, dado que en algunos casos la legislación no se ha mantenido al tanto de la nueva tecnología.

- Los Micro blogs permiten a los usuarios publicar actualizaciones breves. El Internet contiene docenas de sitios de micro blog incluyendo a Twitter, Nixle, Tumblr y Google Buzz. Las participaciones en Twitter, conocidas como “tweets”, transmite un sentido de urgencia y son una manera eficaz de diseminar rápidamente noticias y alertas de prevención delictiva cuando el tiempo urge. Algunos ejemplos son:
  - > La policía municipal de Miraflores en Perú usa Twitter. Disponible en: <https://twitter.com/miraflores24h>
  - > La Policía Nacional de Haití tiene una cuenta Twitter. Disponible en: <https://twitter.com/DDOPNH>
- Hay sitios Web para compartir multimedia tales como Flickr, PhotoBucket, y YouTube permite a los usuarios guardar, compartir y crear archivos y fotografías audiovisuales. También hay un Podcast que está diseñado para difundir segmentos. Por ejemplo:

<sup>36</sup> National Sheriffs' Association, *USAonWatch-Neighborhood Watch Program*. Disponible en: <http://www.USAon-Watch.org>.

- > Australia usa YouTube para detener el contrabando de personas. Disponible en: <http://www.thenational.ae/news/world/asia-pacific/australia-to-use-youtube-to-deter-people-smuggling>

#### NOTA PARA EL ENTRENADOR



El entrenador puede querer facilitar primero un debate sobre medios sociales dado que éstos se relacionan con el trabajo de la policía y obtener retroalimentación de los participantes en cuanto a lo que piensan y cómo/si sus departamentos usan medios sociales. La siguiente actividad realza lo aprendido durante el Módulo D. La meta es basarse en las respuestas de los Módulos A, B, y C como medio de desarrollar una estrategia completa de prevención de la delincuencia.

#### ACTIVIDAD (OPTATIVA)



##### Tiempo que se Requiere:

30 minutos para presentar la actividad y debate en grupos pequeños

5 minutos para la presentación al grupo grande, si el tiempo lo permite

El entrenador debe pedir a los participantes que se separen en grupos pequeños y presentarles una diapositiva o entregar un folleto a los participantes:

Usted es un oficial de policía de un departamento de policía municipal/local en una de las cinco jurisdicciones de una mega-ciudad. Usted es parte de un equipo que es responsable de las relaciones con la comunidad y recientemente ha estado investigando las actividades delictivas de un grupo en particular relacionado con la producción y distribución de drogas ilícitas que se extiende a través de cinco jurisdicciones y posiblemente con vinculaciones transnacionales. También se ha encontrado que el grupo está reclutando a jóvenes de ambos sexos provenientes de una comunidad urbana en particular. En esta comunidad, hay alta percepción de inseguridad, hay muchos edificios decrepitos que usan los traficantes de drogas, falta espacio público seguro y los parques son considerados como lugares peligrosos, hay índices muy altos de delincuencia juvenil violenta relacionada con actividades de pandillas. Los jóvenes miembros de las pandillas usan Facebook para atacar a las mujeres jóvenes en lugares públicos, reclutar a nuevos miembros y acordar peleas entre pandillas rivales. Al mismo tiempo, una encuesta reciente de la universidad local muestra que hay un alto nivel de desconfianza en la policía y que recientemente las relaciones entre la policía y las comunidades de la ciudad se han deteriorado.

- ¿Qué tipo de enfoque de vigilancia implementaría usted para confrontar estos problemas? (Reflexione acerca de lo que hizo en los módulos previos respecto a esta actividad y lo que ha aprendido e identifique qué enfoque funcionaría mejor ahora). Explique su razonamiento.
- ¿Qué papel desempeñarían las comunicaciones en su estrategia?
- ¿De qué modo puede ayudar la informática a asegurar que se respeten los derechos humanos mientras se llevan a cabo las actividades de vigilancia?
- ¿Qué métodos de recolección de datos y de análisis usaría usted para recopilar información sobre este problema?
- ¿Qué instrumentos y tecnologías innovadoras usaría usted para extender la conciencia de la sociedad civil?
- ¿Cómo usaría los medios sociales?
- ¿Cuáles serían algunos posibles desafíos y soluciones respecto a los puntos previos?
- ¿Cómo sería su estrategia final (vigilancia) de prevención de la delincuencia?



# ANEXO I: Guía del Entrenador

## I. El rol del entrenador

El entrenador es alguien que facilita el aprendizaje y la creación de conocimientos de un grupo de personas en particular. Para este manual, cuyo objetivo es la policía que trabaja en espacios urbanos de países de ingresos bajos y medios, se recomienda enfáticamente que el entrenador tenga antecedentes en ejecución de la ley o experiencia previa en la capacitación de oficiales de policía. Esto asegurará la credibilidad y el entendimiento requerido para que la entrega sea óptima. El entrenador también debe familiarizarse con los departamentos de policía específicos que están siendo capacitados y sus estrategias, como así también con el contexto específico (es decir, los problemas y realidades de un área urbana en particular).

## II. Requerimientos

Se sugiere que el entrenador cumpla con los siguientes requerimientos:

- Conocimiento del tema – Vigilancia del espacio urbano y prevención de la delincuencia
  - > Es crucial que el entrenador tenga conocimientos adecuados de los temas que cubren los cuatro módulos. El manual provee contenido y referencias para lectura adicional y para aumentar los conocimientos del entrenador y se refiere Manual de Introducción a la Vigilancia en el Espacio Urbano, que debe ser leído.
  - > También se recomienda que el entrenador tenga buenos antecedentes en prevención de la delincuencia y debe conocer las principales tendencias y prácticas que conectan a la prevención de la delincuencia con la vigilancia. El manual proporciona bastantes referencias a la prevención de la delincuencia.
- Capacidad de comunicación
  - > El entrenador debe dominar la comunicación verbal y no verbal. La comunicación incluye saber escuchar. Lo ideal es que la capacitación se haga en el idioma nativo de los participantes.

- Claridad de expresión
  - > El entrenador debe presentar sus pensamientos en una manera sucinta y coherente y, si es necesario, estar listo para explicar el material en forma creativa para mantener el interés de los participantes y adaptarlo a distintos contextos.
- Entendimiento de los derechos humanos, asuntos y temas relacionados
  - > Considerando el papel que desempeña la policía respecto a la protección de los derechos humanos, el entrenador debe conocer bien los estándares y normas, códigos, directrices y principios de derechos humanos que le corresponden a la policía (y a la ejecución de la ley).
  - > El entrenador puede referirse a la introducción del manual para mayor información.

### III. Planificación para el éxito – Elementos Básicos de la Capacitación

El entrenador puede comenzar organizando y planificando la capacitación dividiéndola en tres partes para simplificarla y aclararla:

- a. Pre-capacitación.
- b. Durante la capacitación.
- c. Post-capacitación.

#### a. Pre-capacitación

El entrenador puede comenzar haciéndose las siguientes preguntas:

- ¿Para quién está diseñado el curso?
  - > ¿Cuántos asistirán?
  - > ¿Cuáles son sus niveles de experiencia, género, etc.?
  - > ¿Cuál es el nivel de comprensión y conciencia de los participantes respecto al tema?
  - > ¿Cuál es su nivel de motivación para participar en el curso?
- ¿Por qué necesitan capacitación?
  - > ¿Cuál es el propósito de la capacitación para cada grupo específico?
  - > ¿Para quién es la capacitación?
  - > ¿Para cuánto tiempo se ha programado la capacitación?
  - > ¿En dónde se realizará?
  - > ¿Qué temas se tratarán?
- ¿Es necesario adaptar la capacitación según el grupo y el contexto?
  - > ¿Existen nuevas técnicas, políticas, directrices o temas que deberían ser agregados?
- ¿Qué se espera en cuanto a resultados, metas?
  - > ¿Qué se espera de los participantes en cuanto a obtención de destreza y conocimientos?
  - > ¿Qué impacto intenta tener el entrenador?

- ¿Cómo se realizará la capacitación?
  - > ¿Qué métodos de capacitación se usarán y de qué modo el entrenador hará llegar su mensaje eficaz y eficientemente? (Por ej. lectura, debate en grupos pequeños, debate en grupo grande, actividades, material de lectura a distribuir, presentación en power point)
- ¿En dónde se realiza la capacitación?
  - > ¿Las dimensiones de la sala impactarán sobre el tipo de actividades a realizar?
  - > ¿El lugar provee equipo adecuado?

El entrenador puede hacer una lista de verificación:

<b>Comodidades</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Lugar</li> <li>✓ Capacidad de la sala</li> </ul>
<b>Equipo</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Proyector LCD (para diapositivas en power-point) o proyector grande;</li> <li>✓ Computador con las diapositivas en power point o diapositivas impresas;</li> <li>✓ Pizarra, papel y marcadores de colores;</li> <li>✓ Pizarra blanca o negra y materiales para escribir;</li> <li>✓ Cuaderno para registrar información, preguntas, observaciones, etc.;</li> <li>✓ Folletos;</li> <li>✓ Recursos adicionales – guías, informes;</li> <li>✓ Materiales para los participantes (folletos, papel y lapiceras, etiquetas con los nombres, etc.).</li> </ul>
<b>Comidas y bebidas (optativo)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Pausa (2 por día)</li> <li>✓ Almuerzo (1 por día)</li> </ul>
<b>Formularios de Evaluación</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cantidad a imprimir;</li> <li>✓ Sobre o caja para los formularios completados.</li> </ul>
<b>Certificados de Asistencia (optativo)</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Cantidad a imprimir</li> </ul>

El entrenador puede preparar algunas actividades o debates de antemano:

- Escriba algunos de los puntos clave de las lecturas y estudios de caso en una diapositiva o papel para facilitar el aprendizaje;
- Prepare e imprima los folletos;
- Prepare las notas para el entrenador.

El entrenador puede preparar un programa detallado para trabajar dentro de los horarios de cada sesión. El programa debe ser algo flexible o tener en cuenta que:

- El curso entero puede reducirse o aumentarse respecto a los 3 días originales;
- Algunas lecturas y pausas llevarán más tiempo de lo pensado;
- Los participantes pueden llegar tarde;
- Los participantes pueden necesitar más tiempo para las actividades.

## b. Durante la capacitación

- Comience puntualmente.
- Dé la bienvenida a los participantes:
  - > Para quienes llegan tarde, asegure que sean bienvenidos y que se presenten.
- Inicie la capacitación con un rompehielos para ayudar a los participantes a conocerse entre sí y sentirse más cómodos.
- Establezca un conjunto de reglas con los participantes, lluvias de ideas sobre temas que sean importantes para ellos dentro de los temas que cubrirá la capacitación.
- Antes de comenzar, refiérase a las metas y objetivos de la sesión:
  - > Defina el horario y los objetivos para ese día.
- Mantenga el interés introduciendo una variedad de actividades:
  - > Las actividades y el debate participativo pueden ayudar a crear oportunidades para que los participantes usen sus conocimientos y practiquen la destreza relevante para su departamento/organismo.
- Refuerce lo que los participantes han aprendido.
- Verifique el nivel de comprensión de nuevos conocimientos/aptitudes por parte de los participantes.
- Siempre haga llegar bien la información durante toda la capacitación para que los participantes retengan los conocimientos.
- Cuando la energía baja, energice a los participantes; esto se puede hacer también creando espíritu de equipo;
  - > Asegure que las actividades sean adecuadas a los contextos locales y sensibles a necesidades específicas.
- Evalúe si las actividades y lecturas están avanzando y adáptelas si es necesario – el entrenador puede pedir retroalimentación de los participantes durante todo el día o al finalizar cada día de capacitación.

### ROMPEHIELOS – EJEMPLOS

#### 1. Nombres y adjetivos

Los participantes deben pensar en un adjetivo que describa cómo se sienten o cómo son. El adjetivo debe comenzar con la misma letra de su nombre, por ejemplo: "Soy Felipe y me siento feliz". A medida que dicen esto, pueden hacer gestos que describan el adjetivo.

#### 2. Ensalada de frutas

Los participantes deben pensar en una fruta que describa quienes son. Deben explicar por qué eligieron esa fruta y cómo se relaciona con su personalidad, aspecto, etc.

### ENERGÍA – EJEMPLOS

#### 1. Moverse a un punto

Pida a todos que elijan un punto de la sala. Entonces comience el juego con cada uno parado en su "punto". Diga a la gente que camine alrededor de la sala y haga algo, por ejemplo, saltar, diciendo hola a todos los que visten de azul, o que caminen hacia atrás, etc. Cuando el entrenador dice "Paren", todos deben correr a sus puntos iniciales. La persona que llega primero a su lugar es el próximo líder y puede dar instrucciones al grupo cuando quiera.

#### 2. Reflexionar acerca del día

Para ayudar a la gente a reflexionar acerca de las actividades del día, haga una bola de papel y pida al grupo que la arrojen entre sí por turno. Cuando tienen la bola los participantes pueden expresar una reflexión acerca de lo que han aprendido durante el día

### c. Post-capacitación

Después de la capacitación, es importante obtener retroalimentación de los participantes para evaluar:

- Se han logrado los objetivos de la capacitación;
- Si los temas fueron relevantes y la eficacia de los métodos de capacitación;
- La atmósfera general de la clase;
- La habilidad del entrenador para transferir la información, etc.

Esto ayudará a mejorar o adaptar la capacitación y ver los elementos eficaces de la misma. Una buena manera de hacer esto es por medio de un formulario de evaluación que puede ser entregado a los participantes durante el curso y recogerse el último día. El entrenador puede dedicar algún tiempo del último día a permitir que los participantes llenen el formulario y recordarles cuál es su propósito.

## IV. Programa propuesto para el curso de 3 días

DÍA 1			
Sesión	Tema	Metodología	Hora
1	Bienvenida Introducción a la capacitación Perspectiva general del manual de entrenamiento	Presentación del entrenador y participantes Ejercicio Rompehielos	9:00am – 9:30am
2	Perspectiva general del módulo Introducción I y II: El modelo tradicional de la vigilancia y el fortalecimiento del profesionalismo de la policía, vigilancia de espacios urbanos	Presentación, participación y debate, actividades	9:30am – 11:00am
<b>Pausa (11:00 - 11:15am)</b>			

3	Módulo A: Vigilancia para delitos urbanos	Presentación, participación y debate, actividades	11:15am – 12:30pm
<b>Almuerzo (12:30 – 1:30pm)</b>			
4	Módulo A: Vigilancia para delitos urbanos	Presentación, participación y debate, actividades	1:30pm – 3:00pm
<b>Pausa y Energizante (3:30-4:00pm)</b>			
5	Módulo B: Enfoque de Resolución de Problemas para delitos urbanos	Presentación, participación y debate, actividades	4:00pm – 5:00pm
<b>DÍA 2</b>			
Sesión	Tema	Metodología	Hora
1	Bienvenida Revisión del Día 1	Presentación	9:00am – 9:15am
2	Módulo B: Enfoque de Resolución de Problemas para delitos urbanos	Presentación, debate participativo	9:15am – 11:00am
<b>Pausa (11:00-11:15am)</b>			
3	Módulo B: Enfoque de Resolución de Problemas para delitos urbanos	Presentación, participación y debate, actividades	11:15 – 12:30pm
<b>Almuerzo (12:30 – 3:30pm)</b>			
4	Módulo C: Estrategias de vigilancia para delitos urbanos	Presentación, participación y debate, actividades	1:30pm – 3:30pm
<b>Pausa y Energizante (3:00-3:30pm)</b>			
5	Módulo C: Estrategias de vigilancia para delitos urbanos	Presentación, debate participativo	3:30pm – 5:00pm
<b>DÍA 3</b>			
Sesión	Tema	Metodología	Hora
1	Bienvenida Revisión del Día 2	Presentación	9:00am – 9:15am
2	Módulo D: Tecnología de información y comunicación	Presentación, participación y debate, actividades	9:15am – 11:00am
<b>Pausa (11:00-11:15am)</b>			
3	Módulo D: Tecnología de información y comunicación	Presentación, participación y debate, actividades	11:15 am –12:30pm
<b>Almuerzo (12:30 – 1:30pm)</b>			
4	Módulo D: Tecnología de información y comunicación	Presentación, participación y debate, actividades	1:30pm – 2:30pm
5	Módulo D: Tecnología de información y comunicación	Presentación, debate participativo	2:30 pm – 4:30pm
6	Resumen y cierre Los participantes llenan los formularios de evaluación Recoger los formularios de evaluación		4:30pm – 5:00pm

# ANEXO II: Formulario para la evaluación de la capacitación

## Información general

1. Título o puesto
2. Rango
3. Departamento de Policía
4. Título del curso
5. Lugar del curso

## Proceso

Tenga a bien calificar lo siguiente:

Horarios del Curso:

Excelente  Bueno  Suficiente  Deficiente

Lugar del curso:

Excelente  Bueno  Suficiente  Deficiente

Calidad de la documentación:

Excelente  Bueno  Suficiente  Deficiente

Comentarios: \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

## La Capacitación

Tenga a bien calificar los siguientes puntos:

	Excelente	Bueno	Suficiente	Deficiente
Introducción a la capacitación				
Perspectiva general del manual de capacitación				
Introducción I y II				
Módulo A: Vigilancia para delitos urbanos				
Módulo B: Enfoque de Resolución de Problemas para delitos urbanos				
Módulo C: Estrategias de vigilancia para delitos urbanos				
Módulo D: Tecnología de información y comunicación				
Calidad del material de capacitación				
Conocimientos y capacidad de presentación del entrenador				
Actividades				
Debates en grupos pequeños				
Debates en grupos más grandes				
Tiempo para el debate				
Tiempo para las actividades				
Ejercicios rompehielos				
Energizantes				

Comentarios: \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_

## Opiniones generales de la capacitación y qué beneficios le ha proporcionado

Tenga a bien calificar los siguientes puntos:

	Excelente	Bueno	Suficiente	Deficiente
La medida en la que la información presentada ha sido útil y relevante para su trabajo				
La medida en que sus expectativas fueron satisfechas				
La medida en que la capacitación logró sus objetivos				
La adquisición de conocimientos				
Utilidad del curso en general				



1. Después de la capacitación, ¿aumentaron sus conocimientos acerca de los problemas, desafíos, buenas prácticas, instrumentos y metodologías relacionadas con la vigilancia del espacio urbano y la prevención de la delincuencia?

Sí  No

---

---

2. ¿Los métodos de enseñanza fueron suficientes para el proceso de aprendizaje?

Sí  No

---

---

3. Tenga a bien especificar cuáles métodos de capacitación podrían mejorar más el proceso de aprendizaje:

---

---

4. Tenga a bien especificar cuáles métodos de capacitación cree usted que se deberían usar menos en la capacitación futura:

---

---

5. Tenga a bien indicar cuál(es) módulo(s) fueron más útiles para usted en su trabajo:

---

---

6. Tenga a bien describir cuál(es) módulo(s) fueron menos útiles para usted en su trabajo:

---

---

7. ¿Hay algunas partes de la capacitación que le hubiera gustado debatir por más tiempo?

Sí  No

---

---

8. ¿Piensa que deberían haberse incluido otros temas?

---

---

### Sugerencias

Tenga a bien indicar sugerencias, comentarios o ideas que pueda tener acerca de lo que se puede hacer para mejorar la capacitación en el futuro:

---

---

---

---

---

**Gracias por su participación**





# UNODC

Oficina de las Naciones Unidas  
contra la Droga y el Delito